



申31号 みどりの窓口の営業終了に関する解明申し入れ 団体交渉を行いました！(5月24日提出)その①

1. 東所沢駅・八王子みなみ野駅・高尾駅・西国分寺駅・高麗川駅について、みどりの窓口の営業を終了する根拠を明らかにすること。

(会社回答) *お客さまのご利用状況等に鑑み、みどりの窓口の営業を終了する。*

(組合)

根拠は？

控除・払戻の実績は確認しているのか？

(会社)

2015年度の券売機とマルスの発売実績と比較した2019年度のそれぞれの発売実績と伸び率。券売機は100%を超えているが、マルスは80～90%。お客さまのご利用状況が機械にシフトしている。控除・払戻、POSによる処理は見えていない。窓口終了の基準・根拠は発券枚数だけである。

お待たせしない体制づくりとしてE-SELF率の向上を掲げ、多機能券売機・指定席券売機へとお客さまを誘導したことで、結果**窓口を閉鎖**することになる結果に！

2. みどりの窓口によらない効率的な販売体制とはどのような体制なのか具体的に示すこと。

(会社回答) *チケットレス化の推進や話せる指定席券売機の導入拡大などにより、みどりの窓口によらない販売体制へのシフトを加速していく。*

(組合)

お客さまにとっても効率的な体制になるのか？
窓口の閉鎖は選択肢の減少だ。
完全なチケットレス化はいつを見込んでいるのか？
団券のチケットレス化は可能と考えているのか？

(会社)

生活スタイルに合わせて購入方法が選択できる。
他駅の窓口で購入可能である。
回数券があることからすぐには難しいと考えている。
示せるものは無いが、チケットレス化が望ましい

現行窓口でしかできない取扱いがある中で、窓口の閉鎖はお客さまの為にならない！
お客さまを他の駅に移動させることは効率的な販売体制にはならない！

3. 東所沢駅・八王子みなみ野駅・高尾駅・西国分寺駅・高麗川駅のみどりの窓口の営業終了実施日について、それぞれ根拠を明らかにすること。

(会社回答) *お客さまのご利用状況等に鑑み、みどりの窓口の営業を終了する。*

(組合)

終了日はどのように決められるのか？
利用者への周知は？
学校などへは？

(会社)

工期の関係もある。
一カ月前にポスターを掲出する。
各駅の判断で行う。時期についても各駅の判断であるが、支社と調整して決まる。

閉店後の団体旅行など、特に学校関係者への案内は早急に行わなければならない！
各駅の判断で行うことになる為、必要な案内について職場で議論を行い、**少しでも利用者の負担・迷惑にならないよう**にしなければならない！

その②へ続く