



申23号 豊田駅の出札窓口の閉鎖及び 「話せる指定席券売機」の導入による 営業体制の見直しに関する申し入れ (2021年2月5日提出)その1

- 「話せる指定席券売機」を導入することで手書き乗車券類の対応ができなくなるなどお客さまへのサービスレベルは低下することから、「みどりの窓口」の閉鎖を見直すこと。またPOSによる払い戻し、IC定期券を含む定期券の払い戻し処理を行うためにみどりの窓口を精算所として維持すること。
 - (会社回答) ICTの活用による利便性の向上、指定席券売機等の利用が進んでいることなどから、JR東日本グループ経営ビジョン「変革2027」の実現に向けみどりの窓口を閉鎖し、「話せる指定席券売機」を導入する。
 - (会社) 払い戻しの件数など発売枚数と比較して件数が少ない為精算所として残すことはない。
 - (組合) サービスは低下する。どのようにサービスを低下させないようにするのか？いつになったら不便をおかけしないようになるのか？現場とお客さまが困るだけである。
 - (会社) 一時的に不便を強いることになるが、いつ解消されるかはわからない。お客さまの購入スタイルの変化を進める必要があり、駅社員の役目である。
 - (組合) 対面による購入を希望するお客さま、紙のきっぷを希望するお客さまを強引にチケットレス化に誘導することであり、少数のお客さまの切り捨てであり認められない。
 - (会社) 強制的に誘導してはいない。ご不便をおかけするが対応できないものを対応できるようにはしていく。払い戻しなど「話せる指定席券売機」で対応できないお客さまの割合は見ているが数字は一人歩きすることから示せない。困るお客さまがいらないとは言わない、が少ない件数であることから精算所としては残さない。
 - (組合) 残念ながら、精算所での維持については対立となる。サービスレベルについては今後も①乗車票の発行枚数、②駅社員の案内状況、③クレーム・ご意見数など検証を行っていく必要がある。
 - (会社) 先に導入された竜王も含めて経過については見ていく必要がある。

確認

今後も検証を行って経過を検証していく。

対立

サービスを低下させないように、精算所として維持していくべき！