

八地申
第25号

2020年度営業施策（その3）に関する申し入れ

3月3日
提出！

2020年12月23日、八王子支社から「2020年度営業関係施策（その3）について」提案を受けました。

八王子支社内各駅においては、2020年4月8日八営企10号「新型コロナウイルス感染爆発防止に向けた営業部門の業務運営について」に則り、主にみどりの窓口の営業時間を短縮し、2020年4月7日に発出された「緊急事態宣言」及び危機管理本部指示第183号を踏まえ、新型コロナウイルス感染爆発防止に協力してきたところです。今では2回目の緊急事態宣言が発出されていますが、1回目の緊急事態宣言発出時には昨年比の20%程度に落ち込んだ収入、また乗降者数については現在昨年比50%を超えるところまで回復してきているのが現状です。

八営企第10号に、「お客さまへの影響を最大限勘案したうえで、営業体制を縮小することを基本的な考え方とする」とあるように、新型インフルエンザ等対策特別措置法に規定される指定公共機関における感染爆発防止対策として、現在八王子支社内で新型コロナウイルス罹患者は発生するものの、集団感染（職場クラスター）を発生させていないことから鑑みても、有効な業務運営体制といえます。

しかし営業職場ではあくまで新型コロナウイルス感染爆発防止の対策として窓口の営業時間を短縮してきていますが、一方で徐々に戻りつつある客足に十分なサービスが提供できているかに疑義が発生しているのも偽らざる事実です。

新型コロナウイルス感染に歯止めがかかり、緊急事態宣言が解除されお客さまのご利用が再び戻ったときに、十分なサービス、安全なご旅行を提供できない状態であるならば本末転倒です。お客さまへの影響を最大限勘案して行われる営業体制の短縮が、客足が戻っても変わらないのであれば、新型コロナウイルス感染拡大防止を口実にした生産性の向上のみを目的とした効率化であると言わざるをえず、お客さま第一を掲げる会社の方針を逸脱していると指摘せざるを得ません。

従って、下記の通り申し入れを行いました。

1. 新型コロナウイルス感染症収束後に業務体制のさらなる見直しを行うのか明らかにすること。
2. 提案された各駅で体制縮小した結果、新型コロナウイルス感染症収束後、ホーム上の安全確保に支障をきたすことがないのか、また介助を要するお客さまへの対応レベルが低下することがないのか考えを明らかにすること。
3. 変形7H-1型と、7H-1型を超える長日勤における標準数の算出方法について考えを明らかにすること。
4. 各駅の標準作業ダイヤの出面数と波動作業ダイヤの出面数、及び標準数を明らかにすること。
5. 「みどりの窓口」の将来像及び今後の配置箇所、対人対面による発売を希望するお客さまに対する会社としての考え方を明らかにすること。
6. 窓口の営業時間短縮が原因で徒列が発生する場合、安全レベル・サービスレベルの低下を招かぬように対策を講じるとともに、営業体制を見直し必要な要員を配置すること。

**過度な効率化によって安全・サービスレベルが低下しないよう、
現場第一線からチェック機能を果たしていこう！**



申25号「2020年度営業関係施策(その3)に関する申し入れ」団体交渉を行いました！

その①(2021年3月3日提出)

1. 新型コロナウイルス感染症収束後業務体制のさらなる見直しを行うのか明らかにすること。
(会社回答)経営環境の変化やお客さまのご利用状況等を踏まえ、必要に応じて体制を見直していく。

(組合)環境の変化とは何を指すのか？

(会社)収入面・購入手段の変化などである。

(組合)オリ・パラ用の臨時ダイヤによる運行時は要員配置はどうなるのか？

(会社)箇所での対応である。支社を含めてこれまで通り対応するが標準数の変更にはあたらない。

(組合)駅から要請され、支社が標準数の変更を許可するのか？

(会社)現在員数をベースとはせず、標準数をベースとして要員を配置している。が、支社が駅の業務量から判断して決めているので現場でコントロールするものではない。

(組合)標準数で作業ダイヤを回しているならば超勤は発生しないのではないのか？

(会社)鉄道事業を行う上で超勤は発生するものである。超過勤務前提ではあるが、縮減を目指すことに変わりはない。

(組合)標準数は業務量から決定されとのことであるが、作業ダイヤや出面数は誰が決めているのか？

(会社)標準数は目安であり季節変動は含まれていない。年休・特休・公休があるため一定のルールに基づいて決めている。出面数は標準数で定めるものである。

(組合)ご利用状況とは何か？

(会社)乗降数・収入・生活スタイルなどをNF2008と比べている。コロナも判断材料の一つである。

(組合)団券や定期券の区間変更など窓口でないとできない作業があるが、お客さまの声により体制見直しを行うことはあるのか？

(会社)お客さまの声を踏まえて営業時間については判断している。

(組合)窓口の営業時間延長を訴えるお客さまの声を踏みつぶしている！

(会社)要員確保が難しい。社員が確保できればよいが確保できていない。駅内での限られた人数でお客さまには丁寧にご案内してもらうことになる。声は把握しているが、将来に向けて会社の方向性を打ち出し、対応してもらっている。

「声を踏まえた」判断といいつつ、会社の方向性に適応させるやり方はお客さまのご期待に応えている訳ではない！



申25号「2020年度営業関係施策(その3)に関する申し入れ」団体交渉を行いました！

その②(2021年3月3日提出)

2. 提案された各駅で体制縮小した結果、新型コロナウイルス感染症収束後、ホーム上の安全確保に支障をきたすことがないのか、また介助を要するお客さまへの対応レベルが低下することがないのか考えを明らかにすること。

(会社回答)安全の確保をベースに、ICTの活用による利便性の向上を踏まえ、駅社員が柔軟な働き方を実践するなど、引き続きお客さまに対してきめ細やかなサービスを提供していく。

(組合)出面が減ってもサービスレベル・安全レベルが低下しない根拠は何か？

(会社)安全面では列停などの設備の拡充、社員の教育などを行っている。サービス面では作業ダイヤの中で様々な働き方を行い、駅総体で対応可能にしていることから低下しない。

(組合)立川駅のサービス担当はいなくなるがサービスは低下しないのか？

(会社)MV導入時の案内担当であったが、購入スタイルの変化で役目は終わった。

出面減による安全面・サービス面でのレベル低下はないと発言！ 一方で今回の施策による新たな設備導入はないことも明らかに！

3. 変形7H-1型と、7H-1型を超える長日勤における標準数の算出方法について考えを明らかにすること。

(会社回答)業務運営に必要な要員は確保している。

(会社)標準数は管理指標として用いている一つの目安であるがこの場で示すものではない。

(組合)長日勤の標準数と日勤の標準数は同じなのか？

(会社)同じではない。調整休を考慮して要員を配置している。

(組合)例えば3徹を2徹1日勤に見直すと提案されているが、1日勤が長日勤なのか日勤なのかは示されないのか？

(会社)標準数は示すが日勤の型まで示すものでない。

(組合)現場では計算式も教育されている。目安なのに示されないのはなぜか？

(会社)計算式云々ではなく業務の中身を議論する場であるので示さない。

(組合)業務に対する個別の議論は可能という事でよいのか？

(会社)業務の質に関する議論として可能である。

(組合)性別による算出方法は存在するのか？

(会社)性別による休暇などを加味するとキリがないが、具体的に示すものではない。

その③へ続く



申25号「2020年度営業関係施策(その3)」に関する申し入れ」団体交渉を行いました！

その③(2021年3月3日提出)

4. 各駅の標準作業ダイヤの出面数と波動作業ダイヤの出面数、および標準数を明らかにすること。

(会社回答)業務運営に必要な要員は確保している。

(組合)どれが標準作業ダイヤで、どれが波動作業ダイヤが示してほしい。標準数と乖離が発生してしまう。職場でも明確にされていない箇所もある。

(会社)管理者には明確になっている。標準と波動を明確にするように指導している。

(組合)標準作業ダイヤに基づいて標準数・現在員数が決まるため、労使が同じ土台に立って議論するために示すべきである。

(会社)標準数は示せる。標準作業ダイヤについては議論で必要性があれば示していく。

現場管理者は標準作業ダイヤを認識し、職場では示していくと発言 自分達の労働条件を知るためにも職場で確認しよう！

5. 「みどりの窓口」の将来像及び今後の配置箇所、対人対面による発売を希望するお客さまに対する会社としての考え方を明らかにすること。

(会社回答)JR東日本G経営ビジョン「変革2027」に基づき、安全の確保をベースに、ICTの活用による利便性の向上を踏まえ、駅社員が柔軟な働き方を実践するなど、引き続きお客さまに対してきめ細やかなサービスを提供していくことで、効率的な駅業務体制を構築していく。

(会社)みどりの窓口の将来像は変革にもあるように窓口によらないあり方を考えているが、具体的にどこに設置するか決まっていない。

(組合)窓口が減り近隣駅にも窓口がないことでお客さまは苦慮している。

(会社)地域性はひとつの判断材料である。支社で判断して設置していく。

(組合)将来展望は？

(会社)窓口がある前提では考えていない。どのエリアに残すのかも決まっていない。成案になり次第示す。

(組合)他駅へ移動するお客さまを把握するツールは乗車票だけなのか？

(会社)その通り。

(組合)窓口でしかできない業務もある。

(会社)現時点で一斉に閉鎖はできない。

窓口でしかできないことを減らしていく必要がありつつ、

現時点では窓口でしか対応できないこともあり、一斉閉鎖はできない！



申25号「2020年度営業関係施策(その3)」に 関する申し入れ」団体交渉を行いました！

その④(2021年3月3日提出)

6. 窓口の営業時間短縮が原因で徒列が発生する場合、安全レベル・サービスレベルの低下を招かぬように対策を講じるとともに、営業体制を見直し必要な要員を配置すること。

(会社回答)業務運営に必要な要員は確保している。

(組合)3月は毎年定期多売期である。具体的な対応は？

(会社)これまでも、今回も必要な要員を必要な箇所へ配置していく。

(組合)数年前に窓口の営業時間を4月1日に短縮した際は、対応しきれず各駅判断で窓口の営業時間を延長したことがあった。今回も行うことがあり得るのか？

(会社)その時は支社と現場で打合せを行い判断した。今回もあらゆることを考えて箇所による判断で延長することはあり得る。場合によっては現在員以上の配置を行っていく。が部外能力の導入は考えていない。

(組合)急遽の対応も現場判断なのか？

(会社)例年通りにはならないという認識である。場合によっては支社も対応する。現場と議論したが、MV案内スタッフを配置して欲しいという現場からの声はなかった。支社の社員であれば機器操作はできる。

(組合)何故6月の閑散期に窓口の営業時間短縮はできないのか？

(会社)どのタイミングで行うかは経営判断、徒列をつくらない体制を考える事は困難だが、極力お待ちいただかないようにする体制は作っている。

(組合)月報・決算・定期多売が重なることも考慮すべきだ！

(会社)経営判断で決めており、揺らぐものではない。各駅の状況を把握しながら対応していく。

(組合)営業時間短縮は知識・経験値の不足を招く。対策はあるのか？

(会社)今の営業時間で知識・技能をつけて欲しい。今後の営業のあり方を踏まえて、発券スキルよりも営業知識の向上が必要である。

支社は短縮した営業時間で対応可能と回答！

**一方、ダイヤ改正当日の13日、14日には連続して信号故障発生
輸送混乱時にお客さまに十分な対応ができる体制なのか
職場から検証運動に取り組もう！**

ダイヤ改正、武蔵小金井信号機故障お疲れさまでした！
来たる定期券多売期に向けてお客さまにお待たせしないよう
職場からあるべき体制を構築しよう！