



## 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3

5. 「話せる指定席券売機」の導入に際し、オペレーターによる操作支援時間外の案内を行うため2徹2日勤の営業体制を維持すること。

(会社回答) 提案の体制で対応可能と考えているが、施策実施後も状況を見極めていく考えである。

(会社) 8:00~20:30までの操作支援であり、窓口の営業時間より長い。

(組合) 駅社員の対応は通常のMVと同様であるのか？

(会社) ジパングの手帳に押印する作業は発生する。

(組合) フローはどうなるのか。

(会社) オペレーターが内勤に連絡する。その後、お客さまに改札に移動してもらいスタンプを押印することになる。

(組合) 窓口があれば移動などいらない。サービスの低下である。また、発売についてすべての作業がなくなるわけではないので、お客さまへより丁寧な案内を行うためにも2徹2日勤は維持すべきである。

(会社) 異常時を含めて2徹1日勤で対応可能と考えている。また、せっかく導入した機械なので活用していかなくてはいけない。フレキシブルな対応を現場社員へも求めている。

(組合) 自動改札が入っていない駅などもあり、チケットレス化の進展には障害が残る。今後も見据えていかなくてはいけない。紙の切符をゼロにすることは難しいと考えている。

(会社) JR6社で議論していく。問題意識は持っている。

(組合) 今後状況の変化した際は労使で議論し、お客さまに対して不便をおかけしないようにしていく必要がある。

(会社) 実施して終わりではない。具体的提起があれば真摯に議論する。

確認

お客さまへのサービスが低下してはならない。実施後も状況を見ていく。

対立

2徹1日勤で対応は可能である。

これまでは無かった、ジパング手帳への押印のための移動などご不便になることは間違いない！  
その4へ続く