



Hachioji MAIL NEWS

JR 東日本輸送サービス労働組合 八王子地本
JR EAST TRANSPORT SERVICE WORKERS UNION - HACHIOJI



ホームページ

2020.10.7
No. 032



Twitter

八地申
第5号
10月6日
提出！

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説明申し入れ

八王子支社より7月15日に「2020年度営業関係施策について」の提案を受けました。その中において豊田駅の出札窓口を2021年2月28日に閉鎖すること及び2021年3月1日に「話せる指定席券売機」の導入による営業体制の見直しが示されましたが、2019年5月の日野駅出札窓口閉鎖以降、発券枚数が増加し一日あたり250枚以上を発売しています。職場では一部管理者による「一部のお客さまにご不便をおかけする」ことは仕方がないような発言があり、これまで築き上げてきた地域のお客さまとの信頼関係を損なうような施策であるならば認めることはできません。

一方で、出札窓口が閉鎖されることによる営業社員のモチベーションの低下や、業務知識の習得に大きく影響がでることは容易に考えられます。今回の施策実施に伴い、券売機で切符を購入することが難しく対人による販売を希望するお客さまへのサービスが低下し、不便を感じさせることがあってはなりません。

対人発売によるサービスを低下させず、全てのお客さまが不安・不便なく切符の購入・変更・払い戻しなどができる、平成31年3月に示された『「駅」の変革と新たな顧客接点創り』で謳われている『全ての人の「心豊かな生活」の実現に貢献していく使命を果たせる職場を構築していくために、下記の通り申し入れを行いました。

1. 出札窓口を閉鎖する目的と根拠を明らかにすること。
2. 「話せる指定席券売機」の導入を行なう目的と根拠を明らかにすること。
3. 「話せる指定席券売機」を入れるための工期を明らかにすること。
4. 豊田駅の現在の体制と営業体制の見直し後の体制を明らかにすること。
5. レイアウト変更や現金取り扱い機器、バックヤード整備について明らかにすること。
6. 出札窓口閉鎖について関係自治体・利用するお客さまへの周知はどのようにするのか明らかにすること。
7. 出札窓口閉鎖後、出札窓口に関する業務についての教育はどのように行うのか明らかにすること。
8. 「話せる指定席券売機」で取扱いできない業務を明らかにすること。
9. 「話せる指定席券売機」の導入台数と発売時間と、オペレーターによる操作支援時間を明らかにすること。
10. 「話せる指定席券売機」の導入に伴う機器教育はどのように行うのか明らかにすること。

誰もが利用しやすい駅の実現に向け、交渉に臨みます！



申5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 営業体制見直しに関する説明申し入れ 団体交渉を行なう！(11月17日)

1、出札窓口を閉鎖する目的と根拠を明らかにすること。

【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」を導入することとした。

(組合) 日野駅で複雑な切符を購入できず周辺の駅を利用することになっている。駅の利用者のサービスレベルを下げてはいけない

(会社) ICTの活用、ご利用状況から話せる券売機を導入する。変革のスピードアップ、生産性の向上が目的、社員の働き方、利用が少ない時も待っている状況。よりきめ細やかな対応ができる。

(組合) 豊田駅の発売枚数はどのようになっているのか？また、件数の認識は？

(会社) eセルフ率7割、みどり260枚であり、一定の利用がある。窓口でなければ買えない切符は少ない。ジパング、学割はオペレーターを通じて購入できる。現行も係員の設定で購入できる。

(組合) POSによる払い戻しの実績は？

(会社) 手元にはない、オペレーターを通じて全てではないが払い戻しできる。

(組合) 日野駅が窓口閉鎖しての影響は？

(会社) 変化がない。日野駅にも指定席券売機がある。19年6月以降多くなっていない。

(組合) 日野からの乗車票は何枚程度発生しているのか？

(会社) 閉鎖直後は、日野駅で案内していた。実数は手元にない。

2、「話せる指定席券売機」の導入を行なう目的と根拠を明らかにすること。

【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」を導入することとした。

(組合) 目的と根拠は？

(会社) 利用実績、周辺の窓口設置駅の状況から判断。社員の働き方の変化を促したい。作業ダイヤによって配置していたが、作業少ない時は企画業務など、生産性の向上をはかり、変革2027の実現がある。

(組合) 変革2027の実現、作業ダイヤに捕われない働き方は、現行の少ない状況でできないのか？

(会社) 窓口が開いていると購入にくる。券売機で購入できる方には、券売機で購入していただきたい。

(組合) 話せる指定席券売機の導入によって、案内の部分で他の企画業務が行えるということか？

(会社) 窓口には必ずいるから、必要な時は旅客対応、ない時間は企画業務を行なう。

(組合) 豊田駅社員と利用者の接点が減るのでは？

(会社) 出札はなくなるが、改札にはいる、地域との連携を今後も図る。接したいという方もいるが、購入したいだけの方もいる

(組合) 根拠として地域的距離と言われたが、今回八王子と立川が残るが、それ以外で導入の予定はあるのか？

(会社) 今のところ全くないが、今後のご利用状況を踏まえていく。

(組合) 窓口の利用状況というが、発売だけではなく、払い戻しは取り扱いの手間と時間がかかる。

(会社) 窓口でしか取り扱いができないものもある。券売機ではできない業務は現時点である

(組合) サービスは低下しないのか？

(会社) 一つの駅で完結しない場合がある。移動する側面があるが、頻度もあり比較し、その為に残しておくのかというものもある。バランスも考えている。

(組合) バランスとは？

(会社) 経営の判断もあるが、頻度が多くないことに残しておくのか対費用効果も含めて判断する



申5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 営業体制見直しに関する説明申し入れ 団体交渉を行なう！(11月17日)

3、「話せる指定席券売機」を入れるための工期を明らかにすること

【会社回答】

必要な準備を進めていく。

その2

(組合)現在の機器は？

(会社)指定1台 多機能2台 チャージ1台 がMV2台、内1台が話せる券売機。横並びに5台にする。

(組合)今回は月末なので良いが、老朽取り換えをやったことがない社員ばかりで大変だった、そのようなことがないように、社員の関係することは早めにやるべき。工事によって他の券売機に影響はあるのか？

(会社)一時的に発生する。

(組合)夜間の振動工事は、休憩している社員に影響がでる。

(会社)影響があるのは認識しており、社員へ周知していく。

(組合)駅だけではなく、乗務員などにも発信しないのか。

(会社)全ての系統に対して周知するが、工事のスケジュールなど必要性は感じるので検討する。

(組合)2月28日の閉鎖、2月21日に120周年、ラリーやグッズなど取り組んでおり、社員が混乱する。管理者でも伝わっていないことが多く、直前に周知しないようにしてほしい。

(会社)社員もスケジュールを持って行っているのは認識しており、前広に伝えていきたい。

4、豊田駅の現在の体制と営業体制の見直し後の体制を明らかにすること。

【会社回答】

業務の運用に必要な要員は確保していく。

(組合)標準数は？

(会社)営業が9人、見直し前は11人

(組合)△2の根拠は？

(会社)泊まり2徹2日勤の内、出札メインの1日勤分を削ることによる標準数の変更。

(組合)現在員数は多くなる、人の異動はあるのか？

(会社)任用の基準となるが、標準数は目安であり当然現在員を揃えることは有り得る。標準数を下回ることは無いが、年間を通じて考えている。

(組合)下回っていけない数なのか？

(会社)年間を通じて、業務を安定的に運営できる数であり、瞬間的に下回ることは有り得る。

(組合)離職者が増加してきている。定年とは別に、突発的にあるが加味したうえで配置すべきだと考える。

(会社)必要な要員を確保していく。現実的に社員の離職は一定程度あり、肥大化してはいない。退職を引き留めるのではなく社員を育成していくのは、これまでもこれからも同じ。活躍し能力を最大限発揮してもらう。

5、レイアウト変更や現金取り扱い機器、バックヤード整備について明らかにすること。

【会社回答】

必要に応じて整備していく。

(組合)支障する機器があるのか？

(会社)4台ある機器を全体的に移動させて入れられるスペースをつくっていく。

(組合)外枠、壁なども壊すのか

(会社)なるべく最大限、影響が出ないように工期のなかでやっていく。現状のままとはいかないが、現場の意見を踏まえながらやっていく。最終的には現場長だが、日頃業務をやっているのも、そのなかで社員が考えたことを管理者がキャッチアップしてやっていく。

その3へ続く



申5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 営業体制見直しに関する説明申し入れ 団体交渉を行なう！(11月17日)

その3

6、出札窓口閉鎖について関係自治体・利用するお客さまへの 周知はどのようにするのか明らかにすること。

【会社回答】

必要な周知は実施していく。

(組合)どこに、どのような周知を行なうのか？

(会社)関係する自治体、旅客へポスター、またホームページでも周知していく。

(組合)周辺駅の利用者へは行うのか？

(会社)日野駅の利用者への案内は豊田駅と同様のタイミングで、周知をしていく。北八王子駅や小宮駅は現時点で考えはない。学校へはこれまで団券の付き合いがあるところは、箇所を検討し連携していく。

(組合)支社からいくのか。

(会社)これまでは、箇所長と助役で、支社と行ったり、関係がある担当者が行うこともあり、その都度対応する。

(組合)現場がイニシアチブをとるのか？学校や病院、企業はどのように対応するのか？

(会社)現場の判断に基づき行うことになる。

(組合)ポスターや放送になるのか？それ以外はどうなるのか？

(会社)駅の発意で、ポスター以外にも、1ヶ月ぐらい前から周知を行う。

7、出札窓口閉鎖後、出札窓口に関する業務についての教育はどの様に行なうのか 明らかにすること。

【会社回答】

必要な教育は引き続き行っていく。

(組合)券売機の案内、マルスが撤去されるが教育をどのように行なっていくのか？

(会社)営業の知識は必要、窓口がない駅、機器類の変化に応じて必要な教育の内容にしていける。新入社員に
対して行うことは変わらないが、話せる券売機の導入に伴い追加して入れることもやっていく。

(組合)研修の数を増やすのか？

(会社)数を増やすという話はないが、マルスはないものの必要な営業の知識は必要。スクラップビルド、変化に
対応した研修を行っていく。営業基礎は、制度の中身はベースなのでやっていく。出札プロ研修は、必要
なくなると思う。しっかり習得できるようなものはやっていく。

(組合)本体で窓口が無くなるのは初めてだが？

(会社)新入社員もそうだが、新たなジョブローテーションにより系統を超えての異動も発生するので、人材を育成
していく。

(組合)マルスやPOSを残しておく教育できるという声もある。

(会社)否定はしないが、駅にマッチした機器の配置が必要。それだけの知識の習得方法ではない。ベースはしっ
かりつくっていく。

(組合)現金管理機、POS、マルスは無くなりデメリットがある。発券したことのない営業職社員が発生する。

(会社)時代の変化、これからはどんどん機器類に取って代わっていく。シフトしていかなければならない。

(組合)社歴の長い社員が減っている、今後も議論したい。

その4へ続く



申5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 営業体制見直しに関する説明申し入れ 団体交渉を行なう！(11月17日)

8、「話せる指定席券売機」で対応できない業務を明らかにすること。

その4

【会社回答】

「話せる指定席券売機」で対応できない取扱いについては、お客さまへ乗車票をお渡しし、みどりの窓口設置駅へのご案内をおこなう。

(組合) 具体的には何か？

(会社) イベント券、レンタカー、レール&レンタカー、団体券は取り扱いできない、磁気不良の払い戻しできない。

(組合) POSを使った払い戻しはどうなるのか？

(会社) オペレーターセンターにはPOSがないので取扱いができない。

(組合) できるできない、で不明なことが多い。

(会社) 運用が始まれば社員として必要な知識、箇所との話でコールセンターへ出向いて、オペレーターとの意見交換も検討している。教育の機会を設けている。

(組合) 誤案内をしてはいけない、障害スイカの再発行は？

(会社) オペレーターの対応は可能。

9、「話せる指定席券売機」の導入と発売時間と、オペレーターによる操作支援時間を 明らかにすること。

【会社回答】

「話せる指定席券売機」を1台導入する。なお、オペレーターの対応時間については、お客さまのご利用状況等を見極めながら設定していく。

(組合) オペレーターの対応時間は？

(会社) 他支社では、9時～20時30分まで導入している。

(組合) オペレーターは何人程度いるのか？

(会社) 回答できない、台数が増えれば対応していく。

(組合) オペレーターは台数に対して何人なのか？

(会社) 知り得ない、運用していく中で決まっていく。

(組合) 待ち時間はどれくらいか？

(会社) 呼びだしを押して、何人待っているか表示する機能がある。

(組合) JR西日本で待ちが多くクレームになっていると聞く。想定し得ないトラブルがあると思うが、今までの窓口のように対応すべきだと考える。

(会社) 必ずしも同じ時間ではなく、ご利用状況も踏まえたうえで決定していく。

10、「話せる指定席券売機」の導入に伴う機器教育はどのように行なうのか明らかに すること。

【会社回答】

必要な教育は行っていく。

(組合) 教育はどのように行うのか？

(会社) 本社から通達を基に進め、実機に触れ、オペレーターの意見交換を行っていく。

(組合) 機器の締め切りで、カメラのメンテナンスはあるのか？

(会社) 関係箇所への連絡など物理的なことはあるが駅にやってもらうことはない。

(組合) 他者では旅客同士のトラブルもありサービスを低下させてはならない。手持ちがないとの回答もあった。

(会社) 指定席券売機は初めてで、慎重に対応し、駅係員が不在になるわけではなく、フレキシブルに動いてもらい対応していく。

生産性向上のみを目的とし、旅客置き去りの施策は認められない！