



2020年11月 1日  
第54号

# JR 東労組 Yokohama

JR東労組横浜地本

発行人 助川一実  
編集 情宣担当  
ホームページ

<http://www.jreu-yokohama1.jp/>



横地申  
第1号

「駅業務執行体制の再構築」(磯子駅・石川町駅)

10月27日

に関する申し入れ団体交渉を行う! ①

(磯子駅)

1. 「話せる指定席券売機」導入による成果と課題を明らかにすること。また、今後の導入スケジュールを示すこと。

会社回答: 「話せる指定席券売機」については、現時点で順調に推移している。また、今後の導入については、お客さまのご利用状況等を勘案して決定していく。

組合: 話せる指定席券売機の導入による成果と課題、稼働実績はどうか?

会社: 支社としても推移をみている。大きな徒列が出来たりお客さまから意見を頂いたりするような事象は発生していない。2台目のMVの位置づけもあるので、順調にお客さまにご利用頂いていると見ている。

組合: オペレーターの対応する件数、お問い合わせの具体的内容はどうか?

会社: 3桁ではないくらい。ジパングが多い。払い戻し、また駅周辺の案内などもある。

組合: 払い戻しについて、トラブルはないか?

会社: マルスで処理できるものであればその場で出来るが、POS 処理が発生するものについては他駅にご案内するケースもある。

組合: 導入して良かった面は何か?

会社: 今まで、その場で係員が教えながら扱っていた。今回はお客さまがスムーズにボタンを押していけるようなアシストができる。新規の学割やジパングなどの割引を含むもの。既存のMVでは出来ないものが実績として表れている。

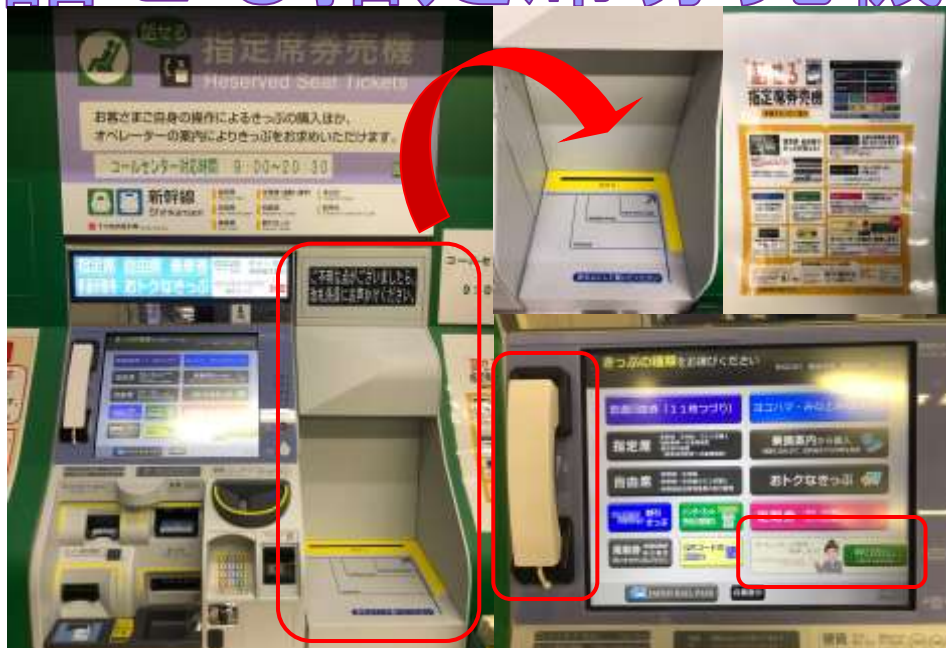
組合: 今後の導入に向けた考え方は稼働状況や発売実績をスパンで見ながらデータ出しをして考えて行くという事か? また、今後の導入について販売実績や乗降人員といった目安はあるのか?

会社: 今後の状況、お客さまの利用実態を見ながら、しかしコロナの影響も受けてしまっているところなので一概には見にくいですが長期的に分析は続けていく。何かこの数字をもってというものはなく、あくまでも総合的にお客さまがどのような券種を求めているだとか、周辺の環境だとか、そのようなことを今後の展開の参考にしていく。

組合: 今後設置個所が増えてくると、問い合わせも増えてくる。オペレーターの増員の計画は?

会社: JESS と本社との話にはなるが、今後設置個所が増えてくるならば、お客さまをお待たせしない環境づくりは必要になってくる認識。

## 話せる指定席券売機を実際に見てきました!



・オペレーターの呼び出しボタンがあります。  
・オペレーターとの受話器があります。  
・割引証等を見せる・入れるところがあります。

一般的な指定席券売機

