



2021年1月20日
第84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3号

「駅業務執行体制の再構築」(横浜駅・戸塚駅・藤沢駅 12月24日
茅ヶ崎駅・町田駅・関内駅)に関する申し入れ団体交渉を行う! ①

1. 戸塚駅・藤沢駅・茅ヶ崎駅・町田駅・関内駅の窓口体制の変更に至った根拠を示すこと。

会社回答：お客さまのご利用状況や駅の業務実態を総合的に勘案し決定したものである。

組合：総合的に勘案し決定したとは具体的にはどういうことか？ また、5駅に絞った理由は何か？

会社：5駅に共通して、コロナも関係して窓口での発売件数が以前と比べて減少（支社全体で5割減）。
アフターコロナも踏まえて、コロナ以前に戻らない等総合的な判断。複数の窓口を擁している。

組合：マルス端末のリース期間が残っている間は、使用しても構わないのか？

会社：駅の判断に任せることになる。

組合：窓口減少に伴う代替的な指定席券売機設置等の計画はあるのか？

会社：お客さまが5駅以外でお求めになることもある。チケットレス化に力を入れていく考えである。

組合：コロナが終息以降に窓口利用実態が増えた場合、窓口を戻す考えはあるのか？

会社：未来永劫、窓口を戻さないとは言えないが、100%の状態に戻るとは限らない。当面はこの状態で進めていく。100%以上に戻れば、会社として考えなければいけない。

2. 今後の分任業務に対する考え方について明らかにすること。

会社回答：駅の業務実態を総合的に勘案し決定していく考えである。

組合：横浜駅以外で、分任業務専属で行っている駅はあるのか？

会社：作業ダイヤの中で、分任業務を指定している駅はある。

組合：今回のように他の駅でも分任業務の見直しを考えている駅はあるのか？

会社：駅の業務の変化を見ながら変更することもある。分任業務の簡素化を図ってきている。

組合：びゅうトラベルサービスへの交付資金の取り扱いはどうなのか？ 駅と相談して決めていくのか？

会社：どこかの窓口が対応することとなる。各コーナーで調整している内容である。

組合：関係する社員への教育は行っていくのか？

会社：教育は現在も行っていく。今後も行っていく。

組合：分任業務について、各コーナーの作業ダイヤに組み込まれるのか？

会社：各コーナーの作業ダイヤに組み込んでいく。

組合：作業ダイヤに組み込まれることで負担にならないのか？

会社：作業ダイヤに組み込むが、負担になるとは考えていない。

3. 駅販売体制の将来展望と今後の教育や技術継承の考え方を示すこと。

会社回答：将来にわたり健全な経営を維持発展させていくため、引き続き技術革新やICT化等により人手を介さない業務の変革の着実な推進や、お客さまのご利用実態に応じた要員配置の見直し等を行っていく。また、必要な教育は行っていく考えである。

組合：人の手が必要な時が出てくる中で、社員への教育をどのように考えていくのか？

会社：人との接触が少ない社会になっていく。社会の変化に対応していかななくてはいけない。チケットレス・セルフ購入に力を入れていく。これまでは、マルスなどの熟練が求められていた。今後はチケットレスなどのお客さまのフォローをしていくご案内業務中心になっていく。

組合：基本の規則があり、窓口業務を実際に行うことで、社員のスキルアップに繋がり質の高いサービスになると考えているが、どのように考えているのか？

会社：一定の知識は必要。窓口の無い駅でも営業規則等は学習している。事故防止や営トレの活用、学習環境は継続していく。

②へ続く