



2023年 9月29日  
第45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

## 「JR東労組横浜地本第28回定期大会」発言に基づく申し入れ 団体交渉を行う！ その⑤

8. 出札窓口の削減によりお客さまの徒列が増大し、サービス低下につながっている。徒列を解消できる販売体制をつくり出すために、時間外労働を前提としない形で要員確保を行うこと。

【会社回答】お客さまのご利用状況等に応じて、必要な対応は行っていく考えである。

組合	会社
臨時の窓口を開ける時の対応・体制についての支社の考え方を示すこと。	日勤を充てるケースもあれば、作業ダイヤの中で2窓開けられる体制を組みながら、1窓だけ稼働させることもある。箇所で作業ダイヤを作成している。明け超勤で対応していることも認識している。
出面があまりない駅での臨時の窓口を開ける時の対応は箇所の判断か。	作業ダイヤの作り込みによって変わってくる。その判断は箇所の判断になる。
これまでに、出札窓口を削減してきた駅については、徒列などを調査しながら必要により手当をしてくれているという点でよいのか。	お客さまの状態は繁忙ともに把握している。指定席券売機やチケットレスへの案内も含めて、窓口には依らない・人を介さない体制をご利用いただくことも必要と考えている。
会社としてどのくらいの待ち時間に達すると改善が必要と認識するのか。	基準はない。徒列の状況が窓口数の条件になるかといえばそうではない。その箇所の販売体制や発売枚数なども把握していく。
待ち時間が長いということはサービスの低下だ。営業時間の短縮によって徒列が長くなるケースもある。営業時間の短縮による弊害の認識はあるか。	営業時間の変更についてはお客さまにご理解いただきたい部分である。時間内に並んでいるお客さまに対してはしっかり対応している。そこが問題かと言われれば問題との認識はない。
コロナ禍以降、お客さまは戻ってきている。1窓を2窓に戻すといったことは考えられるのか。	様々な要素を踏まえて検討しなければならない。
現在提案されているものを含めて50窓が減少している。お客さまに不便を強いている。会社の認識はどうか。	様々な販売ツールがある。人に依らない販売体制を宣伝展開していく。駅の特情もあるが箇所総体でこの難局を乗り越えていきたいと考えている。

9. 見習い時に、計画した日数よりも前倒しで一本立ちさせる事象があった。一本立ちにあたっては、本人が担務に必要なとされる能力を持ち、かつ本人に不安がない状態を相互に確認して行うこと。

【会社回答】社員の習熟度を勘案しながら、必要な教育は実施している。

組合	会社
駅業務における一本立ちの基準は何か。	駅業務において基準はない。
基準はないというが、不安を申告できる風土はどの職場にもあるのか。	一本になる前に管理者とコミュニケーションをとらない職場はない。
不安申告して、見習い期間を延長する体制は整っているのか。	様々なケースがある。異動者などが急遽発生してしまっていて予定されていたものが短くなってしまいうこともあるし、延長して欲しいと言われて延長できるケースもある。
言われている通り人がいればできるし、いないとできない。予定されている日数に満たずに一本立ちしている報告がある。それに対する認識はどうか。	支社としても把握している。社員個々の習熟度を見ながら、教えている社員の意見を聞きながら、管理者とのコミュニケーションをとって一本立ちしている。これは一概に悪いという認識ではない。
駅の窓口立つ前に、基礎的な教育を机上でできないか。	異動のタイミングもあり、研修などは事前の根回しが難しい。ご意見としては承る。
初日からOJTで窓口に入る事が重圧になっている。知識もないのでほぼ一徹無駄になるともいわれている。改めてOJTに入る前の基礎教育を考えていただきたい。	提案にはなるが、営トレの開放日などを箇所で活用して取り組んでいただくなど、管理者のコミュニケーションをとっていただきたい。

申し入れた全9項目の議論が終了しました。安全やサービスレベルの向上よりも効率的な業務執行体制を優先するかのような回答が目立ちます。「ジョブローテーション施策」や「融合と連携」「組織の再編」によって、要員が減り、安全・サービスが低下し、モチベーションが上がらないのが職場実態です。

交渉内容の検証運動を強化しながら、全組合員で安全で安心して働ける職場をつくろう！