



東地申 第3号

2019年度営業関係施策(その2)について

【池袋駅】

その2

2. 出札体制の見直しを行う根拠を具体的に示すこと。

会社回答 ICTを活用した商品購入の利便向上と購入形態の変化を踏まえて、販売体制を見直すこととした。

組合：具体的な根拠はなにか。

会社：発売枚数が一昨年と比べて15%の減になり、22:00以降の発券内容を見ても翌日以降の切符が多い事から現場の声も踏まえて出来ると判断した。また、ICTや購入形態の変化ではセルフ購入率も5年で10%以上伸びていることも根拠である。

組合：単純に人が減っただけならICTの活用にならないし、池袋駅の分析が無いと根拠にはならない。なぜ販売体制を見直すのかという根拠がはっきりしない。そういう中で施策だけが進むのは現場として納得感が無い。

会社：発券実績やご利用率の低下が根拠であって、営業時間や作業ダイヤを見直すことで十分対応 可能と判断した。

組合：例えば南出札では超勤対応せずとも20時に閉店出来るという事で良いか。20時の時点でお待たせしているお客さまがいない状況を作らなければならないという認識だ。

会社：新作業ダイヤで基本的に出来ると判断している。閉店間際の対応なども行っていく。何か必要なことがあれば案内体制は考えていく。

確認

- ・20時に窓口を閉めることが出来る体制を作り対応する。
- ・必要な体制を取るように現場に伝える。

3. 窓口営業時間変更についてのお客さま周知は会社が責任を持って行うこと。

会社回答 必要な周知は行っていく。

組合：施策実施前後はお客さまからの問い合わせは増える。ご利用のお客さまが困る事のないようにするべきだ。

会社：7月初めからポスターの掲示やインターネットでも予告してきているので、周知出来ている考えだ。

4. 職場環境の改善については社員の声を十分に反映させること。

会社回答 職場環境の改善は重要な課題と認識しており、駅社員の意見を聞きながら整備を行い順調に進捗しているところである。

組合：繁忙期には閉められないとの不安の声がある。波動で対応できる作業ダイヤを考えるべきだ。

会社：現場で検討をするように伝える。

組合：女性設備は十分なものになっているか。訪日旅セも含めて、女性が働きやすい職場環境を求める。

会社：すべてが十分というわけではない。必要な所はしっかりと整備していく。

会社と確認したことを基に検証運動をしていこう！