



駅職場の未来を私たちの手でつくりだそう！

安全・健康・ゆとり・働きがいを実感できる職場と  
社会から信頼され鉄道会社としての使命を果たせる  
駅の未来を切りひらく1・28営業集会



駅では進化する「AI」「IoT」の活用において、駅係員が最小限に抑えられる駅の姿が目指され、仕事の仕組みを「前例にとらわれずゼロベースから今後の役割を変える」ことを進めています。その一例として、改札口の一部時間帯の無人化が“社員の発意”で行われています。また「えきねっと」「e5489」「モバイルSuica」「Apple PayのSuica」など、様々なシステムが導入されていますが、異常時には「予約しているのにどうすればいいのかわからない」「これから発車する新幹線に乗りたい」など、様々な要望にあわせて対応を行っています。会社は「お客さまがシームレスに移動できる輸送ネットワークを実現していきます」と言うものの駅職場の現実と施策が伴っていません。また、会社は異常時における現地責任者について運行関係業務であり、JESSの駅務責任者は現地責任者が行えるとしています。しかし、異常時における判断ミスが発生させないため、そして、お客さまや地域の皆さまに対する安全と信頼を得るためにも、列車の運行に直接関係する業務を行う際には「クレペリン検査」が必要不可欠です。

討論では、「遠隔操作は、社員の苦労とお客さまの諦めで成り立っている」「上野駅の不忍改札と公園改札が業務委託と提案されたが、多くのお客さまが兼掌での対応が多い。これが本当にエルダー向けの職場なのかと怒りの声があがっている」「精算機はモバイルSuicaに対応していない。結局社員が対応している」「少子高齢化を迎えていくのに、今の券売機では高齢者が使いづらい」「周辺の駅ではみどりの窓口が閉鎖されており、影響が懸念される」「要員不足でみどりの窓口の体制が減らされ、窓口の混雑が常態化している」「秋葉原駅では、業務委託後1年弱で34人が異動し、38人が着任した。急激な入れ替わりで、業務レベルの低下が起きている」など、施策の弊害による職場実態が切実に語られました。

お客さまに対するサービスは安全・安定輸送が担保されなくては実現できません。「人」だからこそできる「おもてなし」をつくりだすために「安全を絶対的価値」は欠かせません。本体運営すべきとした駅を基本に、未来を創造し鉄道事業者としての使命を果たせる人材育成の出来る職場を残すために、労働組合の視点を入れ、これからも施策をつくりだしていきます。