



JREU TOKYO

業務部速報



2023.10.19 No.009

発行：JR東労組東京地本 業務部

「2023年度営業関係施策(その2)について」の提案を受けました

東京地本は首都圏本部より「2023年度営業関係施策(その2)について提案を受けました。会社は『グループ経営ビジョン「変革2027」、駅の変革」のスピードアップに向け、効率的でより生産性の高い業務執行体制を構築し、当社グループの持続的な成長につなげていくため、駅の運営体制の見直しを行う。』としています。実施内容および実施日、会社との主なやりとりは以下の通りです。

【実施内容および実施日（工事工程等によりスケジュールが変更になる場合がある）】

- ◆大田営業統括センター…販売体制の見直し(蒲田駅出札窓口数の縮小)……………実施日:2024年2月1日
- ◆柏営業統括センター…販売体制の見直し(我孫子駅出札閉鎖、話せる指定席券売機の設置)……………実施日:2024年2月1日
- ◆中野営業統括センター…販売体制の見直し(荻窪駅出札閉鎖、話せる指定席券売機の設置)
改札体制の見直し(荻窪駅西口改札のお客さまサポートコールシステム終日化)
管理体制の見直し……………実施日:2024年3月1日
- ◆赤羽営業統括センター…ホーム体制の見直し(赤羽駅埼京線ホーム)
埼京線ホームの車内貫通業務の委託(委託先: セントラル警備保障株式会社)・実施日:2024年3月1日

※参考情報 (JR東日本ステーションサービス委託駅) 高田馬場駅出札閉鎖・話せる券売機の設置(2024年2月10日実施予定)

【提案箇所体制について】

- 大田営業統括センター…変形等・管理4→4、一般4→2(▲2)／交代・管理3→3、一般10→10
- 柏営業統括センター…変形等・管理6→6、一般5→4(▲2)／交代・管理5→5、一般16→16
- 中野営業統括センター…変形等・管理8→7(▲1)、一般1→2(+1)／交代・管理6→6、交代27→24(▲3)
- 赤羽営業統括センター…変形等・管理5→5、一般3→3／交代・管理4→4、一般16→13(▲3)

※業務の繁閑等に応じて1日当りの出面数(作業ダイヤ数)を柔軟に設定する。

※上長の指示で管理者が一般社員の業務を行うことや一般社員が管理者の業務を行う場合がある。

【その他】 施策実施に向けて教育・訓練等の必要な準備を進めていく。

【主なやり取り】

- ・施策提案までに箇所長クラスとのヒアリングで「窓減らさないでくれ」との意見はなかったか?→そのような意見はなかった。
- ・施策の提案と実施時期の前後については箇所の状況も受け止めつつ判断している。
- ・赤羽駅見直しでは8番線に車掌用のITVを設置するが、同時に7番線のITVも更新する。警備員は2→4名体制とする。
- ・赤羽駅では埼京線の貫通作業は警備員がおこなう。貫通作業終了後の車掌への閉扉合図については検討している。
- ・赤羽駅では埼京線の警備員に合図灯や旗を持たせない。警備員が扱った遺失物はこれまで通りの取扱いとする。
- ・赤羽駅では朝と夕方の通対立番や終電接続の合図出しを検討する。一例として内勤社員、副長、信号担当社員等で検討する。
- ・蒲田駅で減らす出札窓口の臨時窓口化はしない。多売期にと列はできるが、以前の駅前ロータリーまでと列にはなっていない。
- ・蒲田駅窓口の発券状況はコロナ禍前の60%であり、発券枚数は減っている。窓口の営業時間短縮も検討している。
- ・中野営業統括センターの管理体制見直し内容については荻窪駅の営業副長廃止によるもの。荻窪駅は一般6徹→4徹1日勤になる。
- ・各箇所の提案箇所体制の▲については窓口閉鎖にともなうものである。
- ・荻窪駅改札体制の見直しは西口改札の一部時間帯有人から終日お客さまサポートコールシステム化。変形+1はそのため。
- ・話せる券売機の営業時間は、8時～20時であり、各駅共通一律の営業時間となる。
- ・話せる券売機の実施時期の違いは、一度に一気に進めるとオペレーターの負担が増えるため、負担軽減によるものである。
- ・話せる券売機の設置にあたり、箇所とオペレーターとの事前打ち合わせや、取扱い券種の確認、通話試験をおこなっていく。
- ・実施箇所の窓口の券種発券状況など箇所の特情などの情報共有をおこなっていく。
- ・赤羽駅埼京線ホームも含め、駅の立番がいると車掌が安心してドア閉扉ができる。直近の状況はITVではカバーできない。
- ・渋谷駅の交渉時に議論したが、各箇所で施策オープン後の社員説明が、Teamsの配信と掲示だけで終わっている事が多い。
- ・何故施策を進めていくのか、その理由についてはきちんと時間をつくり、数字上の根拠も含めて社員説明をすべきである。
- ・社員から個別の質問があった場合は丁寧に応えるべき。そのことが納得感の醸成につながっていくのではないかと。

みなさまの職場の声を寄せください!