



# 業務部速報

2025.11.18 No.021

発行: JR東労組東京地本 業務部



## 東地申第5号

### 「上野統括センターにおけるお客さまサポートコールシステム運用拡大に関する申し入れ」団体交渉を行いました！ その④

#### 【尾久駅】

1. 遠隔時間帯以外では、インターホン越しのお客さま対応を廃止し、改札窓口を常時オープンしない場合については、呼び鈴での対応とすること。また、社員が事務室内にいることがお客さまから視覚的にわかるようにすること。

回答)柔軟な働き方を推進するために実行しているものである。なお、引き続きお客さまのご利用状況を注視していく考えである。

組合:ロールカーテンを閉めてその上からブラックフィルムを貼っており事務室が無人に見える。居留守を使っているようなもの。お客さまを拒絶しているとしか思えない。せめてお客さまから事務室が見えるようにするべきであり失礼だ。

会社:社員の発想から始まっている。

組合:社員の発意なら何でもいいのか？有人時間帯で改札事務室に社員がいるにもかかわらず、インターホン越しに対応する姿は極めて不自然だ。有人時間帯は、呼び出しがあったらすぐに改札を開けるべきだ。

会社:組合側の主張は受け止める

2. 尾久駅で働く組合員・社員と首都圏本部との間で、現場実態に対する認識のズレが発生していることから、尾久駅で働く組合員・社員の意見を再度集約したうえで、今施策を納得感があるものへすること。

回答)施策実施に向けて、引き続き必要なコミュニケーションを図っていく考えである。

組合:職場では、輸送の出面を減らしても改札の泊りが必要という認識だ。実際に職場のPTでもそのように検討されていた。

会社:職場からの発意はあったが首都圏本部が止めた。組合に提案した施策の主旨が変わってしまう。

#### 【三河島駅】

1. 遠隔時間帯の外国人対応については、具体的な対策を示すこと。

回答)引き続き、状況に応じて必要な対応を行っていく考えである。

組合:日本語学校に通っている外国人対応に苦労している。インターホンでは翻訳アプリの画面が見せられない。

会社:17時～19時が多い、対応に苦慮しているのは理解している。日本語学校との意見交換を考えている。

会社:大前提是お客さまに不安・不満を感じさせないこと。

確認:(遠隔対応先)田端社員への負担軽減は対策していく

2. 遠隔時間帯のお客さま対応が信号業務と競合した場合については、信号業務を優先させること。

回答)状況に応じて必要な対応を行っていく考えである。

組合:旅客対応をしている最中に信号の業務が必要になった場合、接客を中断してでも信号業務に従事することで良いか。

会社:信号業務が最優先、問題ない 確認:信号業務優先の認識は一致する

3. 割引乗車券類の指定席券売機での発売業務については、引き続き行うこと。

回答)引き続き、状況に応じて必要な対応を行っていく考えである。

会社:現行のまま、係員設定で可能な限り発売する。MVは遠隔対応できない

組合:話せる指定席券売機設置の予定はないのか？

会社:費用がかかる。費用対効果を見ている。



その④へ