東日本旅客鉄道労働組合 東京地方本部　East Japan Railway Workers Union・TOKYO Regional headquarters　東京地本ＨＰ

JREU TOKYO
業務部速報

2026.10.30 No.010

発行：ＪＲ東労組東京地本 業務部

「お客さまサポートコールシステム制御機能の集約及び業務委託について」会社より提案を受ける！その②

■ 提案時の主な議論

組 合	会 社
委託駅や一部コーナー委託も含めて、7 事業本部にある全ての駅のサポートコールシステムの制御をオペレーションセンターで制御するという認識でよいか。	その通りである。
規模はどの程度か。	現在制御駅 29 駅で非制御駅 47 駅 50 コーナーを制御している。段階的に委託するが、47 駅 50 コーナーをすべて上野オペレーションセンターで制御する。
出面等の詳細が示されていないが、決まり次第詳細提案を行うのか。	体制（出面等）についてはまだ決まっていない。体制が決まり出面等に変更があった際には別途示す。
●提案をしたということは、施策実施ができるという判断をしたということか。 ●つまり一定程度の検証はしたということか。	● その通りである。 ● 体制等を今後決めていくので検証は続けていくが、施策が実施できるかどうかの検証、検討は行った。
● 施策実施ができると判断した根拠を具体的に示してほしい。対象となる 50 コーナーにインターホンは何台あるのか。 ● 対象となる 50 コーナーの 1 日の平均対応件数はどれくらいか。 ● 施策実施ができると判断したのは会社だ。判断した根拠を具体的に示さなければ施策提案ではないし議論ができない。 ● ログを取ったのであれば件数を示すべきだ。 ● 他箇所のコールセンターとは対応駅数も乗降人員も違いがある。 ● 規模が大きすぎて実施可能かどうかすら疑問である。JESS 側に体力はあるのか。 ● なぜそう言い切れるのか。 ● 答えになっていない。その根拠を示すべきだ。	● 示せる情報がない。 ● 内容によって 1 分かかっていないものもある。数字のみがひとり歩きしてしまう可能性があるため、示すことはできない。 ● 他箇所のコールセンターを見学しに行ったり、対応のログを取ったり、施策実施の判断までに検証は続けてきた。 ● 数字は示せない。 ● 上野オペレーションセンターでは指令室のように方面ごとに制御卓を分けて複数名で対応していく。 ● 問題はない。 ● JESS 側から問題ないという回答をもらっている。 ● 具体的に示せる出面等はない。検証を続けていく。
根拠が何一つ示されていない。もはや提案とは言えない。	規模が大きな施策であり、少しでも早くお知らせしたいという考えで提案している。施策実施ができる根拠についても示している認識である。
他駅制御に対する機器操作等の知識・技術は本体社員にもある。施策実施に伴う出向はあるのか	出向については管理・一般ともに否定しない。
オペレーションセンターの所在地はどこか	上野駅構内の旧 JESS 東京支店を間内改良する予定である。

その③へ続く