

JREU TOKYO 業務部速報



2026.10.30 No.011

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③

組 合	会 社
営業開始確認(シャッター開扉や券売機立ち上げ確認)も遠隔で行っていくのか。	その通りである。これまで、自駅の業務を行いながら、他駅の確認を行っていた。施策実施後は確認作業に専念できると考える。
これまでの対応レベルがさがることはないか。 お客さまの待ち時間が増加することはないか。	対応レベルが下がることがないように実施していく。 複数名の社員で対応するため問題ない。
設備上の変化はあるか。	筆談の対応や外国人対応のためにインターホンにモニターを設置して視覚的に対応できるようにしていく。
提案資料にある「必要な準備」にはモニターの設置は含まれるという認識でいいか。	その通りである。
駅側の業務量は減るということか。	出面に変化があるかどうかは別だがその通りである。
オペレーションセンターの社員はその業務だけを行うのか。	上野駅で委託している改札等の業務にも就いてもらうことを想定しているが今後検討していく。
提案資料には順次委託すると記載がある。どの駅から開始するなどのスケジュールはあるのか。	現在検討中である。提案資料にある通り詳細については決まり次第お知らせするが、複数回に分けて実施していく考えである。
施策実施ができるとした根拠でさえ具体的に示されずほかの件についても検討中を繰り返すばかりでは、社員の疑問や不安も解消されない。どのように考えるか	大きな施策であるため、1年前から提案した。会社としては施策実施ができる根拠も示したつもりである。検討中の部分もあるが今後も検証を行い、成案になり次第順次示していく考えであり、社員の疑問や不安が解消されるようにしていく。

会社が施策実施できると判断した根拠として組合に示した内容

- ・対応件数は示せないが把握している。
- ・他箇所のコールセンターの作業実態を調査して東京の現状に当てはめて検討した。
- ・方面ごとに卓を分けて複数人で対応する。
- ・受け入れ先(JESS)の体力について、JESS が大丈夫と言っている

施策実施ができると判断をしているにも関わらず、その根拠について何一つ組合側に具体的に示されず！「示せない」「検討中」を繰り返す会社に対し労使議論の軽視と施策立案側としての説明責任が果たされていないことを指摘。

施策実施までにハード・ソフト両面で綿密な準備が行われなければ、サービス低下の効率化施策にしかありません。JR 東日本と JESS 双方の組合員・社員が働きやすい環境をつくりだすために JR 東労組東京地本は会社と議論を行っていきます！！