

申  
1  
号

## 第8回定期総会発言等に基づく申し入れ

6月2日開催

団体交渉行おう!! その1

1. 駅遠隔操作システムの導入拡大に伴い業務量が増加するため、制御する線区を限定し働きがいの向上に努めること。また、限定できない場合は制御駅の要員体制を見直し、働きがいを向上すること。

### 会社回答

お客さまサポートコールシステムの導入については、お客さまのご利用状況を勘案し決定したと聞いている。なお、必要な要員は確保している。  
※駅遠隔操作システムは、お客さまサポートコールシステムに名称変更しています

大宮駅では、被制御駅30駅も担当しているため、問い合わせ件数が増えている！  
遠隔担当のダイヤに入るのが嫌だ！ 被制御駅では要員減になり、一人勤務で不安だ！



組  
合

- ・恒常的な課題として、様々な業者対応や遺失物対応、初電前確認作業が増加している。
- ・異常時の課題として、多くの線区を受け持つため、列車の遅延放送など負担がある。
- ・制御する線区を限定し、課題解決に向けてダイヤ等を作るなど検討するべきだ！

会  
社

- ・初電前の確認作業は増加し、業務密度は高いが、社員には現状のまま業務をして欲しい。
- ・線区を限定することは、JRとの契約上、変更は難しい。
- ・コスト増加のため、線区毎に振り分けることは考えていない。

組  
合

- ・制御駅の要員を増やして、よりサービス向上を行うべきだ。

会  
社

- ・人員を増やすとコストが増加し利益が圧迫するので、現時点において要員体制の見直しは考えていない。

**会社として「拡大することによって業務量が増加している」と言う課題は把握している」と認識しているなら、具体的解決に向けて努力するべき!!**

2. 駅遠隔操作システムの被制御駅においては、インターフォンによる精算やICカード処理が出来ないため、自動精算機を導入し利便性の向上を図ること。また、モバイルSuicaに対応できるシステムを構築し導入すること。

### 会社回答

自動精算機の導入やモバイル Suica の対応については、JR東日本の関係支社に要望していく。

被制御駅にも関わらず、自動精算機が導入されていないため、問い合わせが来ても対応できない！  
現状の自動精算機では、モバイル Suica に対応できないため、対応できるシステムを作るべきだ！



組  
合

- ・一部の被制御駅に自動精算機が設置されていない理由は何？
- ・問題点の解決のために、全ての駅に自動精算機を設置するべきだ。
- ・モバイル Suica に対応できるシステムを構築するように関係箇所に要請すること。

会  
社

- ・JR東日本が導入するのかを決定している。
- ・優先順位を考え、すぐに実現できるかは不透明であるが要求して行く。 **確認!!**

**今後の「お客さまサポートコールシステム」導入拡大を見据えたうえで、  
現在、発生している課題・問題点の解決することを強く訴える！**

**(その2)へ続く**