



みどりの窓口縮減の一旦凍結に関する申し入れ

5月8日、社長会見において「これ以上のみどりの窓口の縮減については一旦凍結、現行の209駅の体制は維持するとともに、閉鎖または縮小した一部においても可能な場合は、多くの利用が見込まれる日や時間帯を中心に臨時窓口を開設することで混雑の分散を図る」と発表しました。

背景として「窓口設置数の減少」「近傍の窓口設置駅への集中」「通勤・通学定期券の購入」「チケットレスの推進が想定通りに進んでいない」「乗車券類の払い戻しや乗車変更など窓口でしか出来ない対応」「対面販売を希望するお客さまへの不便」「担当する社員の負担」等が述べられました。

この間様々な労使議論の場において、JR東労組は「拠点駅等におけるみどりの窓口の混雑」「『えきねっと』は分かりづらい」等の現場で受けるお客さまの声を訴え、「サービス低下を危惧する」と問題提起してきました。しかし、会社は「シームレスでストレスフリーな移動の実現」「駅の窓口や券売機によらない乗車スタイルの変革」を謳い、みどりの窓口の縮減を推し進めてきました。

今回の社長会見を受けて、現場で働く組合員・社員から経営姿勢に対する不満の声や、地域やお客さまから質問が寄せられています。

「みどりの窓口縮減の一旦凍結」について、会社の考え方を明らかにするとともに、現場組合員の悲痛な声を受け止め、地域やお客さまに寄り添った販売体制の確立を求め、下記のとおり申し入れを行いました。

申し入れ項目

1. 「みどりの窓口」の縮減を一旦凍結し、現在の窓口数（209駅）を維持することにした目的と根拠を明らかにすること。
2. この間実施してきた「みどりの窓口の縮減」及び「チケットレスサービスの推進」における成果と課題を明らかにすること。
3. みどりの窓口における混雑を解消するとともに、今後の販売体制の考え方を明らかにすること。
4. 今後の「チケットレスサービスの推進」の展望を明らかにすること。
5. 臨時窓口を開設する場合には、この間の各地方機関における労使議論を踏まえて実施すること。
6. 現場組合員・社員への説明より報道等が先行し、お客さま対応に苦慮している現実を踏まえて、組合員・社員への説明を丁寧に実施すること。

地域やお客さまに寄り添った販売体制をつくり出そう！

本日提出!!

営業部会情報 2024年5月17日 発行責任者 駒志田 淳 No. 13 JR東労組営業部会 発行

「JR東日本『みどりの窓口』削減方針を凍結」と報道

これまでJR東日本では指定席券売機やえきねっとなど、「みどりの窓口」を介さない販売方法の整備や、チケットレスサービスの拡大・浸透により、お客さまのご利用状況が変化してきたことを理由に「みどりの窓口」の削減を進めてきました。しかし、インバンドなど需要の回復が見られ、「みどりの窓口」の混雑が目立ってきたことから削減方針を凍結、閉鎖した箇所も機械が残っていれば繁忙期に臨時に開設すると言っていますが……。

報道を受けて職場では……

- ・当面は窓口を維持と言うが職場は人が足りず、今ある窓口を開けることすら困難。企画業務など以前よりも業務量が増えているのに更に仕事を増やすのか。
- ・臨時に開設する窓口について、「どこ」「いつ」と言った具体的な営業体制などの説明がない。
- ・みどりの窓口の閉鎖が進み残った窓口はいつも混雑、無くなった駅では不便になったと苦情を受け続けてきた。今さら方針変更しても遅すぎる。
- ・今回に限った話ではないが、報道が先で職場での説明が後。普通は逆ではないのか。

窓口の混雑解消が必要なことは駅で働く私たちも理解していますが、窓口が増えても働く人が増えなければ、私たちの業務量がさらに増加することになります。「融合と連携」で企画業務や複数駅勤務など、私たちの業務量はすでに増加しています。職場で奮闘する組合員・社員に対して、丁寧な説明と努力に報いる姿勢を会社は示すべきです！

「安全・健康・ゆとり」ある職場をJR東労組に結集して共に創り出そう!!