

# 業務部速報



No. 3

発行 24. 8. 2

JR東労組 業務部

## 申21号 みどりの窓口縮減の一旦凍結に関する申し入れ 団体交渉を行う①(7/31)

### 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。

●出札が削減・縮減される時、JR東労組は、地方・支社間を含め、大丈夫かと主張したが、改めて会社の認識はどうか。	■今年の3～5月にかけて、定期多売とゴールデンウィーク輸送等が重なり、多くのお客さまにご利用いただいた。加えてインバウンドのお客さまのご利用が重なり、窓口が混雑している状況を鑑み、一旦凍結することにした。
●社長会見の中で、凍結した根拠を6点述べられていたが、その認識で良いのか。	■要因は様々ある。窓口とチケットレスの利用状況を総合的に判断した。
●現在の窓口数を当面の間、維持するとしたのはなぜか。	■窓口の配置のあり方は、駅の特情、街の変化等、利用状況を見ながら硬直的にならず、計画的に行っていく。
●JR東労組は団体交渉で職場やお客さまの声を訴えてきている。サービス低下の認識はあるのか。	■一概に低下ととらえず、断面を見てどこにニーズがあるのかを見ていく。
●労使議論の場で職場現実等を訴え、施策を担ってきた。議論経過を遵守していただきたい。	■これからも労使議論はある。蔑ろにせず信義誠実に話をしていく。

●組合 ■会社

【社長会見の凍結した根拠6点】

- ①みどりの窓口減少や閉鎖によってお客さまが近隣の窓口設置駅を利用
- ②経済活動の回復やインバウンドの急増
- ③定期多売とGW発売
- ④インターネット等を利用した購入が想定通りに進んでいない
- ⑤依然として窓口でしか取り扱えないものがある
- ⑥対面販売を希望されるお客さまが一定数いる

### 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。

●みどりの窓口の縮減とチケットレスサービスの推進における成果と課題は何か。	■成果はえきねっとの取扱い率と自社新幹線のチケットレスの利用率が上がったこと。課題は窓口の混雑と不慣れなお客さまや訪日客も時間をかけずにネットを活用できるようにすること。
●「みどりの窓口がなくなったら不便だ」「なくさないで欲しい」などお客さまから様々なご意見を頂いている。	■苦労は受け止める。鉄道業でお客さまに真摯に向き合うことは使命であり、職場の成長につながる。
●出札経験を積みレベルアップして欲しいと言われ必死に勉強したが、窓口が閉鎖になった。	■悩みながら挑戦している姿は本人だけでなく、周りの成長にもつながる。多様な経験が成長の糧になる。

### 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。

●みどりの窓口縮減の一旦凍結で、今回臨時窓口を開設して混雑は解消されたのか？	■ <b>全て解消されたというものではない。</b> 曜日配列などによって毎年変わるものでもある。通常期も含めて見定めていく必要あると考える。
<b>職場現実について訴える！</b>	
●大宮駅では40～60分待ちで混雑解消を感じられない。10時の1か月前の売り出しでは番号札でのトラブルも発生。8月になって、空席がなくなっている状況での窓口対応には時間がかかる。	■繁忙期の混雑は統括センター等、職場総体で取り組む。支社・本社も支援し、お客さまの待ち時間を工夫するように取り組む。また、出面の部分は利用状況などを見て硬直的にならず、将来も見据えて考える。

②へ続く