



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②(7/31)



【3項続き】職場現実について訴える！

●要員も厳しい中で今回臨時窓口を開けたが、今後「なんで開けないのか」と苦情になるのではないかと懸念されている。

●仙台駅では、窓口に入れる人が少ないため、改札の泊まり勤務の人を臨時窓口にあてた。作業ダイヤが変更となったことから休憩時間が取れず、超勤での対応となった。

●地方では、近隣駅の無人化によって自家用車で駐車料金を払って乗車券や定期券を購入しに来ている。

●臨時窓口を常に開けている状況でこれ以上開けられない。

●窓口の営業時間の短縮や延長は、職場実態に合わせて変更することが出来るのか。

■決まりはない。支社と現場で状況を見て判断している。また、お客さまのご利用の多い時間帯に変更することも出来る。

●組合 ■会社

●一ノ関駅は、くりこま高原駅や水沢江刺駅の窓口が廃止されて以降、窓口利用客がかなり増えている。平泉などの観光地も近くインバウンドや団体も多く苦勞して対応している。

■労働時間の管理や、教育・訓練も重要なことだ。変化を見ながら MV の設置についても検討していく。繁閑における違いなど様々な視点で検討していく。制度面の見直しもニーズ踏まえて検討していく。

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。

●チケットレスサービスの推進で行ってきたことは何か。

■2021年度にえきねっとのリプレース、身障者割引や特定席もえきねっとで購入できるようになった。

●認知度が上がっているのに利用が広がっていないのはなぜか。

■えきねっとは幅広く利用してもらうため複雑でインターフェイスが定まらず使いにくいとの声は承知している。年間2・3回の利用者もいるため、会員登録がネック、登録項目を減らすなど機能改修や様々なツールが必要と考えている。

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。

●臨時窓口の開設に際して、要員が絡むことであり、提案および説明をしていく考えに変わりはないか。

■年間を通じて業務量が変わる場合は示していく。これまでと考えには変わりはない。臨時窓口は繁閑に応じて変化するため三大輸送時と変わらず提案の必要はないと考えている。

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。

●今回に限らずだが、組合員・社員が説明を受ける前に報道され、内容を報道で知る事が続き、現場の組合員・社員が苦勞している。改善すべき！。

■説明のタイミングは難しい。お客さまにどのように分かりやすく伝えるかが重要である。また、直面する社員とどのように情報共有するかは検討が必要である。今回がベストだと考えていない。お客さま・社員へ理解してもらえるように今後も説明していく。

臨時窓口で混雑は解消せず！！
組合員・社員・お客さまの声を基にした販売体制を構築しよう！