

## 申12号 北東北3エリアで Suica サービス拡大に関する申し入れ **団体交渉①**

### 第1項 Suica サービス拡大に伴う列車内及び各駅に新設する設備を明らかにすること。

会社回答：Suica サービス導入エリア内の必要な駅に簡易 Suica 改札機及び窓口精算機を新設する。

#### 【会社との主な議論内容】

★今回のエリアを設定した理由は何か。 ★エリア拡大の見通しはあるのか。(山田線盛岡～上米内はIC支払いによる車内清算が多いため Suica エリアに入れるべきでは?)	●お客さまのご利用状況、費用対効果を総合的に判断。エリア設定にあたり具体的な基準は無い。 ●エリア拡大については引き続き検討する。山田線盛岡～上米内に関する意見は承った。 <b>エリア拡大は引き続き検討!</b>
★列車内に新設する設備はあるのか。 ★駅に新設する設備は何か。	●列車内に新設する設備は無い。 ●現在自動改札機のある駅は Suica 対応機に変更。自動改札機のない駅は簡易読取機を新設。エリア内全有人駅に窓口精算機を設置。
★本体直営駅、業務委託駅で取り扱いの違いはあるのか。	●直営、委託で取り扱いの違いは無い。委託契約上も問題ない。マルス非設置駅では Suica, Suica 定期の発売は不可。チャージのみ可。 <b>エリア内駅では同じ取り扱いをすることを確認!</b>

### 第2項 各職場での説明会の開催状況と内容を明らかにし、社員への教育の充実を図ること。

会社回答：必要な教育を実施している。

#### 【会社との主な議論内容】

★各職場での説明会の開催状況は。	●営業職場、Livit は営トレで研修を実施。各駅でも勉強会を実施している。運転職場は4,5月の訓練会で内容周知した。
★職場からは周知内容が不十分との声が上がっているが会社の認識はどうか。	●会社の認識としては、今回の Suica 導入についてこれまでであった Suica エリアが拡大したということ。今まで教育してきた Suica エリアから非エリアに乗り越えてきたお客さまの対応の延長と考えている。 <b>本施策はこれまでの Suica 教育の延長との認識!</b>
★職務乗車証、フレックス定期の取り扱いに変更はあるのか。	●Suica エリア内では Suica の職務乗車証を利用することになる。 ●通勤でフレックス定期券を利用している社員がモバイル Suica に変更する際は事前に事務センターに相談してほしい。
★矢幅駅の夜間通路はどうするのか ★IC 利用の旅客に対して車内補充券発行機で領収書は発行できるのか。	●矢幅駅の夜間通路は Suica の簡易読取機が設置できないため閉鎖する。 ●IC 利用のお客さまに対して車掌が車内補充券発行機にて領収書を発行することが出来る。

**団体交渉②へ続く**

# JR東労組盛岡

No.161  
2023年6月5日  
東日本旅客鉄道  
労働組合  
盛岡地方本部

〒020-0045  
盛岡市盛岡駅西通二丁目16番31号  
発行人 佐々木克之  
編集人 情宣部  
NTT 019-623-1011 FAX 019-624-0157  
JR 033-2238・2239 FAX 033-2230

## 申12号 北東北3エリアで Suica サービス拡大に関する申し入れ **団体交渉②**

### 第3項 お客さまへの周知状況を明らかにし、不正乗車防止のため乗車案内を徹底すること。

会社回答：必要な周知を実施していく考えである。

#### 【会社との主な議論内容】

★お客さまにはどのように周知しているのか。 ★異なるエリアのまたがり利用が出来ないことへの周知が不十分ではないかと声があるが会社の認識はどうか。	●ポスター、のぼり、リーフレット等でお客さま周知を行っている。また駅主催のお客さま向け説明会を企画し開催している箇所もある。 ●周知が不十分だとは認識していない。現行のポスター等を活用し今後も周知を行っていく。 <b>会社は必要なお客さま周知は行っているとの認識！</b>
★Suica 導入により不正乗車が増加するのではないかと声があるが会社の認識はどうか。	●Suica 導入によって不正乗車が増えるとは考えていない。引き続き Suica ご利用の際は乗車駅降車駅にて確実にタッチしていただくよう周知していく。 <b>Suica 導入による不正乗車増加の認識はない！</b>
★青い森鉄道、IGR への周知はどうか。これらの会社線へ乗り越したお客さまへの対応はどうか。	●IGR には Suica 処理票を渡している。乗り越したお客さまには IGR 側で処理票を書いて JR 駅で処理してもらうよう案内するようお願いしている。青い森鉄道には処理票は渡していない。青い森側で JR 駅に自己申告して処理してもらうよう口頭でお客さまに説明してもらうようお願いしている。 <b>関係する三セク2社との取り扱い方を確認！</b>
★雫石駅での在来改札機と新幹線改札機の誤タッチ防止対策はどう考えているのか。	●現在もこまち利用とローカル利用のお客さまで分けて案内している。引き続き支社としても雫石駅(Livit)と連携しながら、改善できるところは改善していきたい。

### 第4項 ワンマン放送に変更が発生するのか、また発生する場合の変更内容を明らかにすること。

会社回答：現時点でワンマン放送の内容を変更する考えは無い

#### 【会社との主な議論内容】

★ワンマン放送に変更はあるのか。	●変更は考えていない。 奥羽線のワンマン放送(秋田支社所属車両)についても変更はない。 <b>ワンマン放送は現行のままであることを確認！</b>
★Suica の利用区間や利用方法などワンマン放送で案内した方がサービス向上になるのではないか。	●放送でどこまで案内するか、線引きが難しい。放送で流す情報流さない情報があるとお客さまがかえって混乱する可能性も考えられるため、現行通りの放送が適当だと考えている。

**団体交渉③へ続く**

# JR東労組盛岡

No.162  
2023年6月5日  
東日本旅客鉄道  
労働組合  
盛岡地方本部

〒020-0045  
盛岡市盛岡駅西通二丁目16番31号  
発行人 佐々木克之  
編集人 情宣部  
NTT 019-623-1011 FAX 019-624-0157  
JR 033-2238・2239 FAX 033-2230

## 申12号

## 北東北3エリアで

## Suica サービス拡大に関する申し入れ

## 団体交渉③

第5項 Suica 導入後の無人駅でのワンマン列車における運転士の取り扱い及び車掌の集札業務の方法を明らかにすること。

会社回答：Suica ご利用のお客さまには、簡易 Suica 改札機で出場いただく。なお、別に清算が必要になる場合は乗務員の対応となる。

### 【会社との主な議論内容】

★無人駅における運転士、車掌の取り扱いはどうなるのか。	●現行の平泉駅無人時間帯の取り扱いと変更はない。乗務員が Suica 利用のお客さまに対して Suica 自体を確認する義務はない。支社として乗務員が集札時に Suica 利用のお客さまに対する声かけの有無の指導はしない。 <b>乗務員が集札時 Suica を確認する義務はないことを確認！</b>
★雫石駅で在来線利用のお客さまが誤って新幹線改札に Suica をタッチした際の取扱いは。	●在来線車掌 POS で新幹線改札の入出場処理はできないため、Suica 処理票を書いて駅での処理を案内することになる。
★Suica 導入後釜石駅では Suica で入場したお客さまの乗り越しが増加すると予想されるため、気仙沼駅のように車掌 POS を利用して Suica 処理を行うことはできないか。	●現時点では釜石駅で車掌 POS を利用しての Suica 処理実施は考えていない。今後お客さまの状況等を見て必要と判断すれば導入できなくはない。ただ、締め切り作業やシステムのアップデート作業など駅側の負担が増えるのも現実であるため、会社としては釜石駅で Suica 処理をしなくてもいいようにお客さまへの正しいご利用方法周知に力を入れていきたいと考えている。

第6項 Suica への移行をスムーズに行い、導入後も安全・サービスレベルを向上すること。

会社回答：引き続き安全の確保及びサービス品質の向上に努めていく考えである。

### 【会社との主な議論内容】

★Suica 導入後もこれまで同様に安全が最優先という事で良いか。	●安全はトッププライオリティである。その上で今後 Suica の対応もサービスレベル向上のためにしっかり行っていきたい。 <b>安全が最優先であることを確認！</b> <b>その上でサービスレベルの向上も目指していく事を確認！</b>
★Suica エリア拡大に向けての準備状況はどうなっているのか。	●各駅の機器の準備は整っている。当日の各箇所の増員手配も行っている。

第7項 現在、田沢湖線前潟駅開業に伴って盛岡駅場面の徒列が多く発生していることから、徒列の原因と対策を明らかにし、Suica 導入以降シームレスな移動を実現できる体制を構築すること。

会社回答：お客さまの利便性向上のために、引き続き Suica の利用促進に取り組んでいく考えである。

### 【会社との主な議論内容】

★盛岡駅改札の徒列の原因と対策について会社はどのように考えているのか。	●前潟駅開業に伴って週末を中心にイオンに行くお客さまが増加したこと、小岩井駅の無人化も要因の一つと考えている。今後 Suica 導入によってある程度改善の方向に向かうと考えているが、状況を見てエリアマネジメントユニット社員による案内要員配置等を検討していきたい。 <b>状況を見て案内要員の配置を検討していくことを確認！</b>
-------------------------------------	--

**安全・サービスレベル向上を目指して引き続き職場での検証運動をつくり出そう！**