

## 申2号「営業統括センターの体制見直しについて」に関する申し入れ 提出!

盛岡地本は11月17日に「営業統括センターの体制見直し」の提案を受け、組合員との議論を行ってきました。本施策は、2024年2月に水沢江刺駅に「話せる指定席券売機」を導入し、それに伴い「みどりの窓口」を閉鎖する施策です。本施策は2021年5月にプレス発表されている「チケットレス化・モバイル化を推進し、「シームレスでストレスフリーな移動」の実現に向けた乗車スタイルの変革を加速します」の中でも、「話せる指定席券売機の導入」「みどりの窓口の配置見直し」が謳われています。「話せる指定席券売機」は盛岡支社で初導入であります。「話せる指定席券売機」導入への不安と「みどりの窓口閉鎖」へのお客さまへのサービスレベル低下を懸念しています。さらに地方における実態も、チケットレスや指定席券売機の稼働率を見ても、まだまだお客さまにとって「みどりの窓口」が必要な箇所も多く存在しております。

施策を進めるにあたり、安全・サービスレベルは低下させてはならず、その前提は全社員の「安全・健康・ゆとり・働きがい・豊かさ」が担保された業務体制の構築が必要です。従って下記の通り申し入れを行いました!

1. 営業統括センターの体制見直しに至った根拠と、安全・サービスレベルの維持・向上が図れる根拠を明らかにすること。
2. 「話せる指定席券売機」の導入基準と導入後に、みどりの窓口が閉鎖できる根拠を明らかにすること。
3. 2021年5月にプレス発表した「チケットレス化・モバイル化を推進し、「シームレスでストレスフリーな移動」の実現に向けた乗車スタイルの変革を加速します」で謳われている、2025年に向けた「みどりの窓口配置見直し」の到達点と今後の方向性を明らかにすること。
4. 導入初期はあらゆる異常時が想定されることから、「案内担当」を配置しサービスレベルを低下させないこと。また、必要な教育を全社員に実施すること。
5. 体制見直し実施以降も安全・サービスレベルが維持・向上できる体制を構築すること。  
また、業務に必要な要員を確保すること。



安全・サービスレベルが低下しないように、職場で議論をつくり出そう!