

## 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 団体交渉①

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。

**回答** 当社を取り巻く環境の変化を踏まえ、効率的な体制を構築していくために実施するものであり、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。

【主な確認事項】★組合 ・会社

- ・チケットレス推進により窓口で購入するお客さまが減少していることや、新幹線単独駅で他の駅よりはお客さまのご利用や業務量が少ないことなどを踏まえ導入できると判断した。
- ・これまでみどりの窓口で購入して頂いていたきっぷの大部分は話せる券売機で購入できる。オペレーターとのやり取りやお客さま自身でMV操作の必要はあるが、そのことで直接サービスレベルは低下しない。
- ・窓口には張り付いての業務が無くなるので、現場で企画業務を行い視野を広げたり地域に密着した業務を行う等、社員の力を発揮しやすくなると思う。

★話せる指定席券売機では対面での購入より時間が掛かってしまうという問題意識を持っている。

- ・割引証の確認が指定の場所に置いて対応となるのでその分時間は掛かるが、スムーズに対応できると考えている。問題意識は持っていない。

**サービスレベルを維持できる根拠を確認!**

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。

**回答** お客さまのご利用状況等を総合的に勘案し、決定したものである。

【主な確認事項】★組合 ・会社

- ・明確な導入基準は無い。一日の発券枚数や発券内容や近隣駅の窓口の設置状況やバランスを見て総合的に判断している。
- ・様々なパターンがあるので話せる指定席券売機導入イコールみどりの窓口解消というものではない。
- ・話せる指定席券売機で十分ご利用いただけると判断した。MVについても徒列が出来ている状況は見られないため、みどりの窓口を閉鎖しても十分対応可能と判断した。

★話せる指定席券売機のオペレーター対応時間(8:00~20:00)と現在の窓口営業時間(6:10~20:20)を比べると、本施策により早朝の時間帯が対応できない時間となるがサービス低下になるのではないか。

- ・現在の時間別の発見枚数を見れば6:00~8:00はご利用が少なく、発券内容もMVで対応可能と判断した。

★先行導入されている他駅ではオペレーターに繋がりにくいとの声が出ている。

- ・実際に話せる指定席券売機を使用するお客さまというより、MV発券だけを利用したいお客さまの待ち時間に影響がでてご意見を頂いたことは把握している。大幅なサービス低下とならないようオペレーターを増やす議論を行っていく考えはある。

**話せる指定席券売機の導入根拠を確認!**

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。

**回答** お客さまのご利用状況等を総合的に勘案し、引き続きみどりの窓口の配置を見直していく。また、必要箇所へ「話せる指定席券売機」の導入を進めていく考えである。

【主な議論内容】★組合 ・会社

- ・2024年4月1日実施の施策開始以降は盛岡支社管内窓口設置駅は32駅。全社的に7割削減するという事なので盛岡支社だけで7割削減するという事ではない。

★チケットレス目標は70%のところ現状は30%である。この数字を伸ばしたうえで体制見直しするべきだ。

- ・チケットレス比率だけ見て判断した訳ではなく、窓口のご利用状況を見て判断した。チケットレス比率を上げていくのは引き続き目指すところである。

**盛岡支社管内だけでみどりの窓口7割削減ではないと確認!  
一方でみどりの窓口廃止はチケットレスが前提であるべきと主張!**

## 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 団体交渉②

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。

**回答** 業務の繁忙に応じて1日当りの出面数（作業ダイヤ数）を柔軟に設定することとなる。また、必要な教育を実施していく考えである。

【主な議論内容】★組合 ・会社

### ★導入初期や多客が予想される時期は案内担当を配置するべきだ！

- ・必ず誰かがMV前に張り付いて案内する社員を配置する考えは無い。日勤者がいる際は営業統括センター内で優先して水沢江刺駅に配置する等箇所内で工夫することはできると考えている。
- ・管理者の方から依頼があればこれまでの繁忙期対応やイベント対応における要員派遣と同様に支社から応援の応援についても対応する考えはある。
- ・教育について、導入段階では水沢江刺駅で勤務する社員に対して資料を提供しながら必要な知識を習得して頂く。現時点で水沢江刺駅で勤務しない社員については、勤務することになった際の見習いの中で教育を行っていく。
- ・買い間違い払い戻しボタンは導入時点でこの機能を設定しない。今後、機能改修で設定する可能性はある。

### ★現行のカード専用機を両用機にしてほしいという職場の声を受け止めてほしい。

- ・キャッシュレスが進展していく状況や、メンテナンス費用も考えると現在のところ両用機にする予定はない。

## 案内強化の必要性を議論！

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。

業務に必要な要員は確保していく考えである。

**回答**

【主な議論内容】★組合 ・会社

### ★日勤者で案内対応していくと議論したが、現実的にはなかなか無いのではないか。

- ・今施策により泊り勤務が1つ解消となるのでこれまでよりは日勤者がいる状況だと考えている。
- ★朝の改札担当が出勤する前の時間帯にお客さま対応と、列車クロスが発生した場合どちらが優先になるのか不安の声がある。機外停車の取扱いはほぼやっていない。
- ・ご利用状況等も見て、都度当務の判断になると思っている。他の駅での経験がある副長もいるので、どのように扱っていくのか共通認識としてもらいたい。箇所とも打ち合わせをしていきたい。

### ★北上営統セは特に要員が足りていない現実があるし、今後も続いていくという問題意識を持っている。

- ・業務に必要な要員は確保していく考えは体制が変わって以降も同様。また、他に提案している体制見直しも含めて必要な要員は確保していく。同時に効率的な業務執行体制は都度検討しながら体制を整えていく。
- ★職場が頑張っていない訳ではない。融合と連携の為に営統セを作ってきたという目的もあるが、体制見直し以降も安全・サービスレベルの維持向上していくべきだ。要員不足が一つの要因ならば、しっかりと体制を整えていくべきだ。
- ・引き続き効率的な業務執行体制を検討しながら社員の多様な働き方が出来るように努めていきたい。

## 要員が足りていない現実を主張するも認識一致せず！

## 全5項目議論終了！

## 安全・サービスレベルの向上実現のために検証運動を強化しよう！