ŌMIYA NEWS

No.125　2024年２月5日　JR 東労組大宮地本

大地申
第12号

「宇都宮営業総括センター（宇都宮駅・黒磯駅）の業務体制見直しについて」に関する申し入れ交渉開催　その１

1. 今施策の目的と根拠を具体的に明らかにすること

回答：グループ経営ビジョン「変革 2027」の実現に向け、効率的でより生産性の高い業務執行体制を構築するために、体制を見直すものである。

組：黒磯駅「みどりの窓口」の営業終了、また話せる指定席券売機を設置しない根拠を明らかにすること。

会：これまでも出札で発売する切符を券売機でお求め頂くことやチケットレスを勧めてきた。その中で黒磯駅の利用状況、「みどりの窓口」利用者の約７割がMVで購入できるものであり、乗車人員や周辺状況などを勘案して判断した。

組：黒磯駅は管理体制見直しも行うがどのようなメリットがあるのか。

会：変革２０２７に向けて効率的で生産性の高い業務の実現という観点で、信号業務の RC 化なども行ってきており、管理する業務が見直されている。今施策により管理する社員の人数が減少することもあり、効率的な業務運営ができるというのがメリットである。

組：宇都宮駅の「みどりの窓口」について営業時間を短縮する根拠はなにか。

会：「みどりの窓口」利用者の約９割がMVで購入できるものであり、朝は６～７時と７～８時の発券枚数を比較すると後の方が４０枚程度発券枚数が多く、１９～２０時と２０～２１時は３０枚程度前が多い。このことを踏まえて、すぐの乗車ではない方が一定数おり、日中帯の空いている時間にシフトすると予想している。また営業時間変更のお知らせをしっかりと行う事である程度指定席券売機へとシフトできると考えている。

組：施策実施時期を3月1日としているがダイヤ改正準備で駅は忙しい時期である。なぜこの時期なのか。

会：ダイヤ改正は承知している。定期多売期は避けるべきであり、駅と相談する中で、通学定期券のモバイルスイカ対応や通学証明書の３年間有効化など、チケットレスを慫慂していく観点からスピード感を持って進める観点から３月１日と判断した。

2. 宇都宮駅の「みどりの窓口」が今まで以上に混雑することが予想されることから、自動券売機の案内要員を配置し徒列整理を行うこと。

回答：必要な体制は確保していく考えである。

組：職場実態は新幹線の始発は6時27分であり、シャッター開けから並ぶ。また20時台では、名古屋、新大阪までの最終に当たるため、スピードを求めるビジネス客も多い。割引で普通グリーンが買えないことや暗証番号が設定されていないクレジットカード等もあり案内を配置しなければ改札の負担になると考える。案内要員を配置すべき。

会：案内を配置する考えはない。窓口でなければ対応できない方がいる事も把握しているが事前周知が大切である。まずは券売機で買っていただく事や「えきねっと」等を知っていただく事。営業時間の変更をポスターや HP などでお知らせしていくことで対応できると考えている。券売機の機能改修については上申していく。

職場実態を把握し、事前周知等を行いサービスレベルを低下させないようにしていく事を議論!!

ŌMIYA NEWS

No.126　2024年2月5日　JR 東労組大宮地本

大地申
第12号

「宇都宮営業総括センター（宇都宮駅・黒磯駅）の業務体制見直しについて」に関する申し入れ交渉開催　その２

3. 黒磯駅の「みどりの窓口」が営業終了することで近隣駅の「みどりの窓口」を案内するのは足ロスが大きいため、自動券売機の案内要員を配置し割引切符の発売を行うこと。

回答：近隣のみどりの窓口へのご案内等、必要な案内については行っていく考えである。

組：黒磯から那須塩原を案内すると往復するだけでも30分必要。窓口に並ぶことを考えると、黒磯でいかに対応できるかが重要だと考える。社員、あるいはテンポラリースタッフを配置するなどして割引切符の発売を行うべき。

会：常時案内を配置する考えはなく、改札でその都度案内することになる。利用者に那須塩原を案内しなくても黒磯で発売できることを周知する事が必要であり、どのような案内ができるかは駅として検討している。

4. 黒磯駅の管理体制が見直されることから。異常時の対応フローを明確にすること。

回答：異常時については箇所総体で対応することとなる。なお、業務を行ううえで必要な教育・訓練については実施していく考えである。

組：営業担当で対応出来ないものを明らかにし、徹底して頂きたい。ポイント不転等は営業社員は行わないで良いか。

会：資格が必要であり、行かせるのであれば教育を行うことになる。関係箇所に体制変更は伝えていく。

5. 黒磯駅の管理体制が見直されることでの業務量の変化と地域との連携について具体的に明らかにすること。

回答：体制見直し後の業務については、箇所総体で対応することとなる。

組：現場が危惧するのは、企画業務で地域とのイベントなどを行う場合、那須塩原駅長とスケジュールを合わせるのは大変になるのではないか。相談しづらいなどの気持ちを汲んでコミュニケーションをとって頂きたい。

会：副長が間に入り、相談を受けるなども必要。コミュニケーションについては同感であり、しっかりと話していきたい。

6. 施策実施に伴い職場環境の改善を行い、働きがいの向上に努めること。

回答：業務に必要な設備等は整備していく考えである。

組：宇都宮駅はみどりの窓口のシャッターを閉めるとMVの呼び出しに対応しづらいため、MV横に扉を設置して頂きたい。また、出札裏の床が汚れていることや改札水道水は水質が良くない。職場の衛生環境管を改善して頂きたい。

会：シャッターについて実態は把握している。扉の設置は構造上の問題もあり、引き続き検討したい。また衛生環境は考慮しなくてはならないので確認し、必要であれば対策する。

組：黒磯駅は終着駅であり、終電対応や社員の安全確保の観点で2人体制を確保して頂きたい。シャッター閉めを1人で対応するとなると支社内で初めてである。実際には貫通で起きない旅客を一人で対応する等、特に女性の場合もありえることから安全対策として警備員の配置を求める。

会：緊急通報装置は設置済みであり、警備員配置の考えはない。問題意識は受けとめるが一人ではどうにもならない場合は、相番を起こして対応するか警察要請を行う事になる。

支社と問題意識を一致！安全対策について継続して議論すると確認！

7. 今施策に伴う異動の際は本人希望を尊重すると共に新体制での業務に支障をきたさないようにすること。

回答：社員の運用については、就業規則に則り取り扱っていく。

組：黒磯では施策が続いており、現場は要員不足を感じている。社員の健康管理が出来るようにしっかり人員配置をして頂きたい。また社員としっかりコミュニケーションをとって頂きたい。

会：以前、複数名の退社などあったことをしっかりと受け止めていきたい。人事異動についてはコミュニケーションをとり今後も就業規則に則り進めていく。

案内体制や教育、終電対応の安全対策等について議論し、問題意識を訴える!!

安全で安心して働ける職場環境の実現に向けて検証のたたかいを創り出そう!!