業務速報
国鉄労働組合名古屋地方本部
発行責任者：土谷　敏幸
編集責任者：鶴山　　章
2023．３．23　　No. 596

駅要員削減に対し、現場で働く者の要求に根ざしつつ、安全・サービスの充実を主張

－ＪＲ東海 鉄道事業本部との業務委員会を開催－

３月１日、東海鉄事と申３号「駅営業体制の見直しに関わる解明・改善要求」に対する回答の業務委員会が開催された。冒頭、組合側から業務委員会の開催自体が施策実施後の３月となったことについて苦言を呈した。申への回答で会社は、「利用者の動向を踏まえた適切な対処」を繰り返し、体制見直しを「利便性向上と当社の経営体力再強化を主としたもの」としてその負担を駅員や利用者に押し付ける姿勢を一層深めようとしている。駅営業体制の見直しやお客様「サポート」システムと称した要員削減に対し、現場で働く者からの要求に根ざしつつ、安全・サービスの充実を求める利用者との協力や共同から引き続き、奮闘が求められる。

【組合側】脇田執行委員・土谷執行委員長・山田特別執行委員
【会社側】運輸営業部管理課 廣森課長代理・人事部人事課 竹村課長代理・人事部人事課 森係長

【岡崎駅出札窓口一部閉鎖、サポート付き指定席券売機導入に対して】

項　　目	回　　答
１．ＡＴＶではなく、サポート付き券売機とした理由を明らかにし、締切扱いやトラブル発生時の対応者、対応方などを明確にすること。	営業機器類の設置についてはお客様のご利用動向を踏まえて適切に実施しており、岡崎駅については発売可能券種がほぼ窓口と同じサポート付き券売機とした。なお、締め切りやトラブル発生時の対応は岡崎駅の係員が行う。
２．委託先の東海交通事業の業務増となり、要員手配が求められる。委託元として業務遂行に責任を果たすこと。	要員手配については、委託先の専権事項であるが、案内センターについては業務量等を踏まえた体制としている。
３．大曽根、千種駅での「営業体制の見直し」の際、日勤担務が増えたが、岡崎駅ではどのようになるのか明らかにするこ	提案の通りとする。

と。	
４．　岡崎駅出札窓口の営業時間とサポート付き指定席券売機の稼働時間はどのようになっているのか明らかにすること。	出札窓口の営業時間は７時から22時、サポート付き指定席券売機は５時20分から22時となっている。
５．　利用者からサポート付き指定席券売機の操作方法等を尋ねられた場合の対応、東海交通事業社員のサポート案内等対応を具体的に明らかにすること。	お客様から指定席券売機の操作方法等を尋ねられた場合には、内容に応じて駅係員が適切に対応する。お客様がオペレーターとの通話操作を行った場合は、案内センターにおいてサポート付き指定席券売機を通した発売業務やお客様の操作支援を行う。
６．　サポート付き指定席券売機の設置場所は出札業務遂行に差し支えない場所に設置すること。	サポート付き指定席券売機の設置位置は駅の業務やお客様の動線等を踏まえて適切な位置としている。
７．駅営業体制の見直しはサービス低下となる。中止すること。	そのような認識は無い。駅営業体制の見直しについては、最新の技術を活用しつつ、お客様の利便性向上と当社の経営体力再強化を主としたものであり、お客様のご利用動向を踏まえ、引き続き不断に検討兼実施していく考えである。

回答が３月となったことは間近であり、遺憾だ

【国労】12月の提示時、実施次期を３月に「予定」と受けた。回答の業務委員会が３月のこの時期となったことは間近であり、遺憾だ。
【会社】貴側が申し入れてからそこからの調整であるが、準備も含めて対応している。実施日がそこだからそれまでにというのは乱暴ではないか。
【国労】ダイヤ改正に合わせて予定ということで今現在ではないのか。
【会社】どういうことか。
【国労】今日、岡崎駅に行ったがサポート付き券売機、左にＡＴＶ窓口と。実施が18日とするならサポート付き券売機は発券出来ない状態のはずだが。
【会社】あくまでも試行の状態、要員が変化するのは18日となるので理解されたい。
【国労】利用者への周知は。
【会社】もちろん行う。
【国労】稼働はいつからか。
【会社】２月14日である。
【国労】稼働して動向はどうなのか。
【会社】動向とは何を質しているのか。
【国労】窓口は二箇所あったわけだが。

【会社】そうである。

利用者の動向はどうか。利用状況を考えて行うとしている

【国労】券売機を設置したわけだが、利用者の動向はどうなのかと聞いている。利用状況を考えて行うとしているではないか。
【会社】何の利用状況を聞いているのか。
【国労】稼働はどうか。
【会社】安定して稼働している。
【国労】売り上げはどうか。
【会社】ちゃんとある。

案内係等の要員配置は

【国労】今日、調査してきたがＡＴＶとサポート付きと窓口があって、窓口に５人並んでおられた。ＡＴＶとサポート付き券売機は誰も操作していなかった。まだ、駅も要員を抱えているのだから、案内係等の要員をつけるべきではないのか。今日は居なかったが。利用者は10分位待ってみえた。
【会社】この前、２時間ほど調査した。実際に券売機の横に立って並んでおられるお客様にどういう商品をお買い求めか聞いて、サポート付き券売機で購入できると、結局ＡＴＶと同じでそちらにご案内してなどの実態も見ている。実際に売り上げ実績を見てもちゃんと上がっている。これは事実である。貴側が見たその瞬間は違うではないかと言われるがちゃんとそこは対応しているので理解されたい。
【国労】２月14日からということだが、提案時は３月の予定としており、組合の方にせめて窓口に「試行する」と伝えても良いのではないか。
【会社】予定と提示しており、後は準備期間も含める。
【国労】予定としているが多少なりとも提示出来なかったのか。
【会社】体制を見直すタイミングだが、その前から駅係員の扱いもあるし、お客様の周知期間というのもある。もちろん、能力的な問題もあるので前後するのは然るべきだし、そこは一番困っていけないのはお客様であり、係員なのでそのご意見も聞きながら調整した結果である。

事前に幹事間で伝えるべきだ

【国労】調整した結果が特定の日になるのは構わないが、こちらに知らせられたい。申し入れを行っているのにもう少し対応に方法があったはずだ。窓口に伝えるべきだったのではないか。
【会社】我々としては然るべきタイミングで提案し、貴側にも伝えている。その中でどのように処理していくかということは会社の考えることであってそれを準備の中身まで教えてというのはキリがない。そこまではする必要はないと考えている。とはいっても貴側の方で気になる情報収集の部分で調査してもらうのは構わない。
【国労】今回、試行ということだが過去にも導入時に試行期間を設けてというのは何回かあると思うが。今回、試行期間があるという認識はなかった。
【会社】実際に機器が稼働した瞬間に体制とか要員を同時期に見直すというのはあまり無いのではないか。機器の稼働と体制の見直し、要員の見直しというのが同時刻は無い。以前、名古屋運輸区の見直しの提案時にもそうだったと思うが、提示よりも先に試行期間を設けて居たはずではとそういったやり方は無いわけではない。誤解しないで頂きたいが、今回の施策は現場の

ことを理解して行っている。新しい機器導入時は慣れというのもあるし、それらを踏まえた上でスケジュールを組んでいる。より丁寧に行った結果だと受け止めてほしい。

【国労】私の駅でも新しい営業機器類が入ってくるが、いきなりというのもある。

【会社】お客様もあるので乱暴なことはしない。

【会社】幹事間でいう話しがあるが、どういう情報をどのタイミングで提供するかというのは我々の方であるがご意見としては承る。

【国労】あらためて質すが、１項のトラブルへの対応だが、窓口、サポート付き、ＡＴＶとあるがサポート付き券売機のあらゆる故障や切符の取り忘れなどで停止することがありうる。一方で窓口で切符を販売している。その時の対応は駅係員が対応と言っても中々出来ない。

他の駅員や利用者にしわ寄せ
窓口に二人配置を

ケースバイケースはわかるが、窓口が一人で販売している、サポート付きがある、後は休憩で不在とかの時は無いのか。そういった時に改札が空いたりすると他の利用者への対応が問題となる、要は窓口に二人配置をと。故障時対応が問題となる。鶴舞駅病院口でもサポート付き券売機の故障時は駅員が対応に行かざるをえない。そうするとしわ寄せが来る。居るべき要員が居ないであったり、改札口を開けたままだと利用者が不便となる。

【会社】検証した上での施策である。不便を被るという発言が多いが、自ら機械の方でやって頂くとか、それによっては営業時間を延ばしてやって頂いているところもある。お客様を考えたサービスというのは当然ある。必ずしも貴側が主張される不便を被るというのはあたらないと考える。

【国労】３項も含めてだが、改札・出札全部含めて岡崎駅の出面は改札抜きで三人の出面ということか。

【会社】営業の一般という担務がこうなったということである。

【国労】４項だが、サポート付き指定席券売機は勝手に立ち上がるのか。

【会社】窓口自体は７時からである。もちろん、改札等も開ける。

【国労】サポート付き指定席券売機を立ち上げるのは案内センターか。駅が立ち上げるのか。ＡＴＶは駅だが。

【会社】サポート付き指定席券売機をどちらが立ち上げるかまでは手元に無い。

【国労】ＭＶの稼働時間は。

【会社】５時05分から22時までである。現地でポスターとか見て頂いたら解るかも知れないが、５時05分から20分の間は指定席券売機もＭＶとして稼働出来る。遠隔でオペレーターの方は開いていないだけでＭＶとしては稼働している。５時05分から発券自体は出来る。

以上