



申7号「駅体制の見直し」に関する申し入れ 団体交渉開催！④

7.勝田営業統括センター(日立駅)の兼掌窓口化に伴う改札内の間内改良は、組合員・社員の声に基づき実施すること。

会社:必要なコミュニケーションは図っているところである。

組合:間内改良のスケジュールを示すこと。

会社:3月23日から24日にかけて間内改良を行う。24日から新しいレイアウトで業務を行い、4月1日から本運用となる。

組合:間内改良後の出札窓口と改札窓口の距離を示すこと。

会社:80cm程度である。今回水戸支社として初めてびゅうプラザで導入していた整理券とモニタが連動して呼び出す機器を導入する。徒列にならばなくて良い体制をつくり、今後他駅にも行いたい考えである。

8.東海駅、大甕駅、常陸多賀駅、相馬駅のみどりの窓口営業終了によって、対応できなくなる乗車券類の払い戻しや変更等を明らかにすること。

組合:みどりの窓口営業終了によって、対応できなくなる乗車券類の払い戻しや変更等を明らかにすること。

会社:クレジットカードでの購入されたきっぷの払い戻しや、区間変更で金額が変わる乗車変更等の差額払い戻し、事故払いやSuicaグリーン券の払い戻し等である。改札社員が払い戻しの証明を行い、1年以内のみどりの窓口で払い戻しする旨を案内する。

組合:みどりの窓口が設置してある駅へ無賃で案内する旅客の特殊取り扱いや運休や列車遅延時の払い戻しを簡略化すること。

会社:以前に比べて改善している。今後はソフト面で対応することとなる。

9.東海駅、大甕駅、常陸多賀駅、相馬駅のみどりの窓口営業終了によって、対応できなくなる乗車券類の払い戻しや変更等を明らかにすること。

組合:みどりの窓口終了に伴うことから「話せる指定席券売機」を導入するなど、サービス低下とならないように対策を講じること。

会社:話せる指定席券売機を導入する考えはない。発券枚数は東海が1番多い。東海はMVを増設し、2台とする。大甕と常陸多賀はMV2台である。窓口の販売体制はみどりの窓口・話せる指定席券売機・指定席券売機・窓口や券売機等がない駅の4種類である。発券状況を見た上で判断している。

組合:話せる指定席券売機を導入しない根拠は何なのか。

会社:話せる指定席券売機は契約やランニングコスト、オペレーターの体制や応答維持の体制も考えなければならないためである。

組合:話せる指定席券売機のオペレーター接続待ちが11人という場合がある。オペレーターの増員等を検討すること。

会社:応答率は悪くないが、多売期は繋がりにくい。本社より応答率が示されている。本社との意見交換や導入駅の多売期の体制も組み、状況を見極めながら行う考えである。お客さまをお待たせせず、窓口には依らない体制づくりを構築していく。