



申7号「駅体制の見直し」に関する申し入れ 団体交渉開催！⑤

10.東海駅、大甕駅、常陸多賀駅のお客さまサポートコールシステム運用拡大と業務執行体制を具体的に示すこと。

組合：東海・大甕・常陸多賀のお客さまサポートコールシステム運用の時間帯を示すこと。

会社：4:40～5:40及び締切作業や休憩時間帯に運用する。

組合：東海・大甕・常陸多賀の体制を示すこと。

会社：業務委託駅の体制については、受託会社で決定することとなる。なお、東海と常陸多賀は1徹1日勤から1徹体制、大甕は女性が入るため2徹体制と聞いている。

組合：みどりの窓口営業終了の判断とその後の作業ダイヤについて示すこと。

会社：みどりの窓口営業終了の判断は水戸支社である。体制後はJESSが運用し、作業ダイヤを組み、業務執行体制を構築する。

11.既にみどりの窓口の営業を終了した駅で、「指定席券売機」「話せる指定席券売機」で対応できない乗車券類の払い戻しや変更に関する苦情を受けていることから、券売機類の改修等、対策を講じること。

組合：話せる指定席券売機で対応出来ないきっぷを明らかにすること。

会社：レール&レンタカーやイベント券や団体乗車券、磁気不良の券等である。

組合：指定席券売機について、水戸支社として把握している意見を示すこと。

会社：クレジットカード類の払い戻し対応に苦労している。システム改修の要望は出しており、関係機関と情報交換しながら連携している。

組合：クレジットカードによる払い戻しや入替後の払い戻し、特急券の金額変更が伴う変更、区間や日付の変わる乗車変更に対応できるよう券売機類の改修等を行うこと。

会社：システム改修の要望は出しており、関係機関と情報交換しながら連携している。本社には上申している。

組合：乗り換え時間についてお客さまが柔軟に対応できるよう改修すること。

会社：一定の乗り換え時間を設定出来るようになっている。一般的な乗り換え時分を考えている。意見は受け止める。

組合：現場の組合員・社員は出来る限りお客さまの要望に応えたいと考えがある。現行の機器では対応が不十分である。みどりの窓口がない駅においても、乗車券類の発売や変更等を扱うことのできる簡易型マルス等の配備をすること。

会社：みどりの窓口に依らない体制を構築したい。代替手段としてチケットレス化や指定席券売機での発売を案内している。クレジットカード機能は本社も改修したい考えである。

組合：泉駅では特急列車発車前にと列が発生し、発車時刻に間に合わないため乗車証明書を発行して対応する等、苦労している。指定席券売機の増設すること。

会社：現場を見て対応出来ることは行いたい。今後も本社と意見交換を行う考えである。

組合：私たちは組合員・社員が前向きになる施策をつくりたい。現行の回答では不十分である。お客さまの要望は様々で、現場は相当苦労している。我々の要望や意見を受け止めていただき、機器の導入や改修を行うこと。

会社：窓口には依らない体制を構築していく考えである。チケットレス化等、お客さま案内は以前より拡充している。また、以前より機能やクレジットカード会社等の幅は増えている。機器の導入は会社の判断となる。引き続き対応していく考えである。

組合：指定席券売機等や話せる指定席券売機は身体の不自由なお客さまには不便である。

会社：使いづらい指摘はあると考える。きめ細かなサポートを行い、カバーしていく考えである。