



JR 東労組水戸

JR 東労組 水戸地方本部
発行責任者 村田 祐一
編 集 情宣部担当

2023.9.15

No.11

申2号「駅体制の見直しについて」に関する申し入れ 団体交渉開催！① 石岡駅・下館駅・高浜駅 お客さまサポートコールシステム導入や拡大

1項 今施策の目的を明らかにし、安全で働きやすい職場環境を構築すること。また、組合員・社員が不安なく安心して働くために、教育・訓練等は事前に行うこと。

組合：今施策の目的を明らかにすること。

会社：「変革2027」の実現に向け、効率的な業務執行体制を構築し生産性の向上を図り、経営の体質の抜本的強化に取り組む必要があることから、駅体制の見直しを実施することとした。なお、業務に必要な教育・訓練は実施していく。

組合：今施策を通じて安全で働きやすい職場環境を構築すること。

会社：今回、石岡・下館・高浜駅にお客さまサポートコールシステムを導入及び拡大を行う。作業ダイヤを効率的に見直し、働きやすくなるを考える。

組合：組合員・社員が不安なく安心して働くため、教育・訓練等は事前に行うこと。

会社：勉強会等は実施した。また、オペレーターには駅の特情等を周知した。

組合：9月2日佐和駅橋上化に伴う社員教育が十分に行われない事象が発生した。原因と対策を示すこと。

会社：JESS水戸支店とJR本体で日程について齟齬が発生し、余裕のないスケジュールとなってしまった。8月31日に書面で教育を行った。現在、関係社員にはフォロー教育を行っている。

組合：新しい設備については、現地に立ち、教育・訓練を行うこと。

会社：今回実施した書面だけの教育では不十分であると認識している。工期を確認しスケジュールを確保し、教育を行う考えである。

2項 石岡駅・下館駅の箇所体制を変更できる根拠を示すこと。

組合：箇所体制の変更を行う理由を示すこと。

会社：お客さまサポートコールシステムの導入により、業務量の変動や業務の見直しを行うことから、出面数を変更するものである。

組合：石岡駅・下館駅・高浜駅の体制を示すこと。

会社：石岡駅と下館駅は現行営業2徹体制から1徹1日勤とする。高浜駅は1徹から1日勤体制となる。

組合：お客さまサポートコールシステムを導入する箇所が増加することから、コールセンターの体制を強化すること。

会社：10月1日からお客さまサポートコールシステム対応駅は24駅となる。JESS水戸支店は2徹1日勤で当直業務とオペレーター業務を担っている。問い合わせは日中帯の不慣れなお客さま対応が多いため、現行の体制で対応可能と認識している。

安心して働ける職場を実現しよう！