



## 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！② 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

3項 石岡駅・下館駅・高浜駅のお客さまサポートコールシステム稼働時間帯における異常時や身体の不自由なお客さまの案内等の対応を強化すること。

組合：お客さまサポートコールシステム稼働時間帯における異常時対応を示すこと。

会社：お客さまサポートコールセンターから駅へ連絡を行う。人身事故等、各営業統括センター総体で対応していくこととなる。駆けつけや連絡体制もとれているため、対応可能と考える。

組合：お客さまサポートコールシステム稼働時間帯における身体の不自由なお客さまの案内等の対応を示すこと。

会社：お客さまサポートコールシステム稼働時間帯で介助が必要なお客さまが来駅した場合、駅へ連絡を行い対応する。隣接する無人駅をご利用する場合、予め事前にご連絡をいただくよう案内を行っていく。仮に事前予約がないお客さまが無人駅に来駅した際は、お客さまサポートコールセンターから対応可能な社員を手配し、出動する考えである。

4項 お客さまサポートコールシステム稼働時間帯や無人駅において特別改札を行い、不正乗車防止対策を行うこと。

組合：会社の考える不正乗車防止対策について示すこと。

会社：お客さまサポートコールシステムにより、運賃収受等を行うこととなる。引き続きポスター掲示等によりモバイルSuica等、利用促進等に取り組んでいく考えである。

組合：モバイルSuicaのシステムトラブルが相次いだ。発生時の対応を示すこと。

会社：駅の管理者やデジタルサイネージ等でお客さま・社員に情報は共有している。無人駅も増えていることから、乗務員へも情報提供は行う考えである。復旧の情報についても、不具合発生時と同じスキームで行う考えである。

組合：不正乗車防止の観点から特別改札を定期的に行うこと。

会社：お客さまは基本的に正しい乗車券を購入している認識である。不正乗車防止のために社員を配置する考えはない。

組合：水戸運輸区で特別改札を実施したが、成果や精算件数について示すこと。

会社：沿線をご利用するお客さまの増収活動の観点から社員の発想で行ったと聞いている。精算件数等は把握していない。

組合：無人駅における集札箱等の現状を把握することが必要だ。状況を確認し、特別改札をするべきではないか。増収について労使で前向きに議論していきたい。

会社：管理窓口と議論し、集札箱の確認や定期的な特別改札等を検討していきたい。

5項 本施策に伴う異動が発生する場合、ジョブローテーションの趣旨に則り、本人希望を尊重すること。

組合：本施策に伴う異動が発生する場合、本人希望を尊重すること。

会社：社員の希望は年1回の面談で把握している。それだけではなく、管理者が日々のコミュニケーションで努めていく考えである。ただ、希望が全て叶う訳ではない。本人の資質や努力、発展性を鑑みながら、任用の基準に則り取り扱うこととなる。

組合：本人と管理者のコミュニケーションは日々の風遠しのよい職場風土が重要である。納得感のある異動となるよう、本人希望を尊重すること。

会社：線引きは難しいが、社員本人や家族の状況等を把握した上で努めていく考えである。納得感を得られるように説明を行う考えである。

## 安心して働ける職場を実現しよう！