

## 申4号「駅体制の見直しについて」団体交渉開催 その③

～いわき駅輸送体制見直し、原ノ町駅お客さまサポートコールシステム導入、友部駅・上菅谷駅・赤塚駅・結城駅みどりの窓口営業終了～

### 7. 上菅谷駅に話せる指定席券売機を導入すること。

**組合：**上菅谷駅1日の発券枚数やピーク時間帯、指定席券売機を導入する経緯を示すこと。

**会社：**2023年度上期実績では1日あたり90枚前後、ばらつきがあるためピーク時間帯はない。みどりの窓口設置である水戸駅との距離やエリアバランスを考慮した。また、4月1日以降、指定席券売機で払い戻し機能も追加されるため、多くの乗車券類の対応が可能であると判断し、指定席券売機を導入する。

**組合：**指定席券売機で対応できない乗車券類は水戸駅の案内となる。水郡線では列車間隔が大きいため、最大1時間待ちも発生する。対応を明らかにすること。

**会社：**お客さまに寄り添ったサービスを行う考えである。

### 8. みどりの窓口減少傾向により、組合員・社員の出札業務の技術力維持・向上するための教育を充実すること。

**確認事項** 業務に必要な教育・訓練を行う。実機を用いた研修も実施する。

**組合：**出札が減少していることから、出札業務の技術力維持・向上するため、実機を用いた教育を行うこと。

**会社：**みどりの窓口終了により出札業務の技術力が低下する認識はない。会社として必要な教育ツールを用意している。また、支社や各箇所の研修でスキルアップに努める考えである。統括センターや営業統括センターから要望があれば、日々のOJTと実機を使用する研修等も行う考えである。

**組合：**出札業務を担う場合、本人希望を尊重すること。

**会社：**本人と普段のコミュニケーションで本人希望を把握しながら、実施する考えである。

**組合：**JR東日本ステーションサービスも出札業務が減少傾向である。技術力維持・向上対策を行うこと。

**会社：**JR東日本ステーションサービスも同様にOJTや実機を使用した研修等も行う考えである。

### 9. 組合員・社員が不安なく安心して働くために、教育・訓練等は事前に行い、働きがいを持つ施策とすること。

**確認事項** 必要な教育・訓練は実施する。

**組合：**本施策における必要な教育・訓練は実施すること。

**会社：**①いわき駅では輸送業務の見直しを行う。必要な教育は実施する。

②原ノ町駅ではお客さまサポートコールシステムを導入する。オペレーションセンターや近隣駅との意見交換等を行う。

③友部駅では話せる指定席券売機を導入する。実機を用いた教育等を行う。

### 10. 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。

**確認事項** 日々のコミュニケーション等で本人希望を把握する。

**組合：**本部一本社間で確認した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。

**会社：**年1回の自己申告書に基づく面談で本人希望を把握する。また、日々のコミュニケーションで把握し、任用の基準に則り取り扱うこととなる。

**組合：**施策のポイントは納得感である。本人の納得感を得られるようにすること。

**会社：**全てが希望通りになるわけではない。社員の成長も鑑みて実施する。異動に関しては目的等を丁寧に説明し、納得感を得られるように行う考えである。