



JR東日本ステーションサービスの体制見直しについて

実施内容と実施日

- ひたち野うしく駅 お客さまサポートコールシステム導入
- 岩間駅 お客さまサポートコールシステム導入
- 十王駅 お客さまサポートコールシステム導入
- 相馬駅 お客さまサポートコールシステム運用拡大
- 川島駅・玉戸駅 巡回型管理の導入

2025年4月1日実施

主な労使議論

組合:今施策の目的を明らかにすること。

会社:人材確保はJR東日本・グループ会社共に苦労している。グループ会社で効率的な業務執行体制を構築するため、お客さまサポートコールシステムの導入や拡大、循環型管理等を導入する考えである。

組合:ひたち野うしく駅・岩間駅・十王駅にお客さまサポートコールシステムを導入する理由を明らかにすること。

会社:効率的な業務執行体制を構築していくため、JR東日本ステーションサービスと協議し、お客さまサポートコールシステムを導入することとした。

組合:お客さまサポートコールシステム稼働時間帯を明らかにすること。

会社:早朝や夜間、日中の休憩や締切業務を行う時間帯を検討している。稼働時間帯はJR東日本ステーションサービスが決定する。

組合:お客さまサポートコールシステム稼働に伴う体制を明らかにすること。

会社:ひたち野うしく駅は現行2徹体制から1徹1日勤体制にすると受託会社より聞いている。

岩間駅と十王駅は現行1徹体制から1日勤体制にすると受託会社より聞いている。

組合:相馬駅にお客さまサポートコールシステム運用拡大する理由を明らかにすること。

会社:列車本数が限られていることやご利用人数が少ないことから、サポートコールシステムの稼働時間帯を拡大する。早朝や夜間帯を拡大する考えである。

組合:相馬駅のお客さまサポートコールシステム運用拡大に伴う体制を明らかにすること。

会社:現行1徹体制から1日勤体制にすると受託会社より聞いている。

組合:お客さまサポートコールシステム導入駅数を明らかにすること。

会社:4月1日より29駅となる。

組合:2月8日より大甕駅に第2オペレーションセンターが新設される。小木津駅と磯原駅の間にある十王駅は第2オペレーションセンターが対応するのか明らかにすること。

会社:第2オペレーションは東海駅・常陸多賀駅・小木津駅・磯原駅を対応する。大甕駅の業務量を鑑みて十王駅はJESS水戸支店に設置しているコールセンターが対応する考えである。

組合:川島駅と玉戸駅で循環型管理を導入する理由を明らかにすること。

会社:川島駅はお客さまサポートコールシステムは導入しているが、玉戸駅は導入していない。ご利用実態やコストを鑑みて、循環型管理を行う考えである。

組合:川島駅・玉戸駅の循環型管理に伴う体制を明らかにすること。

会社:現行川島駅・玉戸駅共に1日勤体制だが、2駅で1日勤体制にすると受託会社より聞いている。

組合:異常時等により、巡回出来ない場合の取り扱いを明らかにすること。

会社:タクシーでの移動など、柔軟に対応する考えである。水戸支社では初の試みのため、他支社を参考に実施する考えである。