



## 申4号「駅体制の見直しについて」団体交渉実施！～その②～

⑤第2オペレーションセンターを新設した理由と現状を明らかにすること。また、コールセンターにつながるまで時間が掛かっていることへの対策を具体的に示すこと。

組合：第2オペレーションセンターを新設した理由と現状を明らかにすること。

会社：水戸支社ではお客さまサポートコールシステムやスマートステーションシステムの導入駅が増加傾向である。今後も導入駅や稼働時間帯拡大を検討していくことから、サービス品質の維持と業務の効率化を図るため、大甕駅に第2オペレーションセンターを新設した。第2オペレーションセンターのコール数は予想通りであり、順調に推移している。

組合：現在の導入駅数と1日平均のコール数、また繋がらない場合の件数を明らかにすること。

会社：3月1日現在、JESS水戸支店のコールセンターは21駅対応し、コール数は150～160件である。第2オペレーションセンターは4駅対応し、コール数は40～50件である。なお、繋がらない場合の把握については、JESS水戸支店に確認する。

組合：お客さまの呼び出しが輻輳した場合、お待たせしている現状である。サービスの向上につながる対策を講じること。

会社：JR東日本アプリや乗り換え案内、えきねっとでチケットレスサービスの案内を行っている。また、サポートコールシステム稼働時間帯を各駅で分散することや作業ダイヤの変更等も行っている。今後もJESS水戸支店と意見交換を行い、把握する考えである。

⑥川島駅・玉戸駅に巡回型管理の導入を行う理由を明らかにすること。また、異常時における駅間の移動について、対応を明らかにすること。

組合：川島駅及び玉戸駅に巡回型管理の導入を行う理由を明らかにすること。

会社：お客さまのご利用状況を総合的に勘案し、巡回型管理を導入することとした。

組合：業務執行体制の変更について明らかにすること。

会社：川島駅と玉戸駅にそれぞれ1日勤ずつから2駅の巡回で1日勤の体制とする。また巡回型管理に伴い、川島駅お客さまサポートコールシステムの稼働時間帯を変更する。

組合：異常時における駅間の移動について、対応を明らかにすること。

会社：運転状況によるが、列車が運転している場合は列車での移動、列車での移動が出来ない場合はタクシーでの移動等、柔軟に対応していく考えである。

⑦お客さまサポートコールシステム稼働時間帯において、列車遅延時の放送が行われていないことから、管理駅より放送が出来る体制を構築すること。

組合：お客さまサポートコールシステム稼働時間帯において、管理駅から委託駅に放送されないと聞いている。会社の認識を示すこと。

会社：サポートコールシステム導入駅には遠隔放送設備を導入している。管理駅から委託駅に放送されている認識である。

組合：管理駅は少ない人数で自駅のお客さま対応やその他の業務でいとまがない状況である。管理駅より放送が出来る体制を構築すること。

会社：岩間駅と十王駅にパソコンから自動で放送出来る装置を導入する。岩間駅は友部駅で設定し、十王駅は日立駅で社員が設定し、案内に集中できるようにする。社員の意見を踏まえ、拡大を検討する。

⑧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、働きがいを持てる施策とすること。

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

会社：業務に必要な教育・訓練は実施していく。

組合：いわき統括センターで病欠者5名が発生している。現状と今後の取り組みを明らかにすること。

会社：特定の社員について、交渉の場では差し控えたいが、会社として把握している。必要な対応を今後行う考えである。

組合：病欠者がいることで、在籍する組合員・社員の負担が増している。働きがいの持てる施策とすること。

会社：箇所総体でフォローする考えである、

⑨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、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回の自己申告書に伴う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社員の希望等を把握する。

組合：施策のポイントは納得感である。本人の状況や家庭状況等も考慮し、本人希望を尊重すること。

会社：社員の希望と会社の考えが異なる場合もある。異動の目的等を丁寧な説明を行い、任用の基準で行う考えである。