

## 友部駅・植田駅・小木津駅の体制見直しについて 提案を受ける！

### 1. 実施内容について

- ・水戸統括センター(友部駅)にお客さまサポートコールシステム導入
- ・植田駅にお客さまサポートコールシステム導入
- ・小木津駅のお客さまサポートコールシステム運用拡大
- ・実施日は 2026年4月1日実施

### 2. 箇所体制について

箇所名		現行						改正				
		変形等	交代	乗務員		合計	変形等	交代	乗務員		合計	
				日勤	泊				日勤	泊		
水戸統括センター	管理	10	6			16	10	6			16	
	一般	16	9	6	13	44	17	8	7	13	45	乗務員(日勤)のうち、1は土休日カット

※「現行」は2026年3月ダイヤ改正前の体制を計上している。  
※「改正」は「2026年3月ダイヤ改正について」及び「駅体制の見直しについて」の変更を反映している。  
※業務の繁閑等に応じて1日当りの出面数(作業ダイヤ数)を柔軟に設定する。  
※上長の指示で管理者が一般社員の業務を行うことや一般社員が管理者の業務を行う場合がある。

### 3. 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:効率的な業務執行体制を構築し生産性の向上を図り、経営体質の抜本的強化に取り組むためである。
- 組合:施策実施に伴う体制を明らかにすること。  
会社:友部駅は一般2徹から1徹1日勤体制に変更する。当務1徹に変更はない。植田駅と小木津駅は1徹体制から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稼働時間帯の業務について明らかにすること。  
会社:友部駅は、深夜早朝などの一部時間帯、植田駅と小木津駅は社員が不在時間帯及び休憩時間、券売機類の締切業務時間帯でサポートコールシステムを稼働する考えである。
- 組合:水戸支社の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:今施策実施に伴い、サポートコールシステム導入駅は31駅となる。
- 組合:施策実施後のコールセンターの体制について明らかにすること。  
会社:受託会社ではJR東日本ステーションサービス水戸支店では当直業務も兼ねて2徹1日勤体制、大甕駅の第2オペレーションセンターでは改札業務も兼ねて2徹体制、東海駅・常陸多賀駅・小木津駅・磯原駅を担当している。今施策実施後もコールセンターの体制に変更はない。
- 組合:オペレーションセンターの1日のコール数を明らかにすること。  
会社:JR東日本ステーションサービスでは1日約150件程度、第2オペレーションセンターでは1日40件程度である。

JR東労組水戸地本は組合員・社員の要求をもとに、団体交渉を行います！