



## 申6号「駅体制の見直しについて」(友部駅・植田駅・小木津駅) 団体交渉実施! ~その②~

### ④今施策において、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。

確認事項 定期的に教育・訓練は行う。

組合:お客さまサポートコールシステム導入に向けた教育内容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水戸支店の見学や意見交換、機器の説明会等を今月に行う。また、友部駅では夜間に当務が改札窓口で業務を行うこととなるため、営業社員から教育を行っている。

組合:業務に不安なく従事するため、定期的に教育・訓練や意見交換会の場等を設けること。

会社:意見交換の場等、教育や訓練は引き続き行っていく考えである。

### ⑤無人駅及び社員が不在時間帯での券売機の故障やトラブルへの対応方法について明らかにすること。

組合:無人駅や社員が不在時間帯でのトラブル対応方法について明らかにすること。

会社:状況に応じて関係箇所間で連絡し、対応することとなる。

組合:植田駅では今施策実施に伴い、券売機類の発売時間変更の有無を明らかにすること。

会社:4月1日より稼働時間を社員が滞在する時間帯の8:35~16:50までに変更する。多機能券売機でカバー出来るため問題ない認識である。

組合:多機能券売機より指定席券売機の方が多くの機能を有している。指定席券売機も稼働させること。

会社:多機能券売機はオペレーターから遠隔操作が出来ることや、植田駅は特急列車が停車しないため状況を鑑みて指定席券売機の稼働時間を変更する。

組合:勿来駅は特急列車が止まるため、指定席券売機を稼働しているが、社員が不在時間帯に自動券売機の稼働を停止している。社員が不在時間帯でも自動券売機も稼働させること。また、お客さまサポートコールシステムを導入すること。

会社:勿来駅はスマートステーションシステム(インターホン対応)を行っている。遠隔操作は出来ないが、特急列車が停車する状況を鑑みて指定席券売機を稼働させている。今後も実態を見ていく考えである。

組合:指定席券売機は他の券売機とは異なり、乗車券類やカード類の取り忘れ機能がついており、そこで発売中止となってしまう。また紙幣も同時に投入すると紙幣づまりが発生しやすい。機能回収を行うこと。

会社:毎年機能回収の要望等は社員より意見集約を行っている。今後も要望を把握し、検討していく考えである。

### ⑥お客さまをお待たせしない体制を構築するため、コールセンターの体制を強化すること。

組合:コールセンターの体制について現状を明らかにすること。

会社:コールセンターの体制はJR東日本ステーション水戸支店で決定している。コールセンターは2徹1日勤体制である。また大甕駅にある第2オペレーションセンターは2徹体制であり、そのうち1徹の社員が対応している。お客さまがコールボタンを押したら数秒で対応しているため、お客さまをお待たせしている状況ではない認識である。

組合:これまでお客さまは直接駅社員に問い合わせや精算をしていたが、お客さまサポートコールシステムにより煩わしさも感じている方もいる。機械を導入するのであれば対応する方の増加も検討すべきである。1徹増加させる等コールセンターの体制を強化し、お待たせしない体制を構築すること。

会社:今施策でコールセンターの体制を強化する考えはない。お客さまサポートコールシステムは31駅に導入し、1日平均190件前後対応している。引き続き受託会社と意見交換しながら、状況を見ていく考えである。

# 安全・健康・ゆとり・働きがいのある職場をつくり出そう!