



公共交通を担う者の責務を全うするために、 現場と利用者の声に踏まえた駅販売体制の再構築を求める申し入れ

5月8日の定例記者会見において「みどりの窓口」の削減について、凍結することが突然発表されました。輸送サービス労組はこの間、利用者への配慮欠いた省人化や事業の効率化に注力した施策推進は、JR東日本への信用・信頼を失墜させる事態に直結することから、見直しを強く求めてきました。しかし、会社は「人によらない販売体制の構築の方向性は変わらない。計画に変更はない」との回答に終始していました。

今回の発表は、窓口で働く社員のみならず、窓口廃止に向けて取り組んできた社員をも置き去りにしており、施策推進を強行する姿勢では会社と社員とのエンゲージメントは高まるはずもなく、サステナブルな成長を遂げるJR東日本を創造することは困難です。

申し入れ項目

1. 喜勢社長が行った定例記者会見(5月8日)において公表した「みどりの窓口」の廃止一時凍結に至った経緯と根拠を具体的に明らかにすること。
2. 2021年に「みどりの窓口」を大幅に削減する方針を発表した「人を介さない駅販売体制」に関する進捗状況を具体的に明らかにすること。また、これまで団体交渉で述べてきた回答と社長会見で述べられている相違点・変化点を具体的に示すこと。
3. 最繁忙期以外でも「みどりの窓口」には長いと列が生じていることから暫定的対策として以下に示す取り組みを実施し、利便性の向上を図ること。
 - ①「みどりの窓口」およびMV機器に対する案内スタッフの配置
 - ②話せる指定席券売機(アシストマルス)におけるオペレータースタッフの増配置
4. 「みどりの窓口」の閉鎖により駅における安全・サービスレベルが著しく低下し、利用者からの信頼を失墜していることからJR本体直轄駅に「みどりの窓口」を設置すること。また、話せる指定席券売機(アシストマルス)においては、長時間お待たせするという課題があることから、ト列解消、利便性向上に向けた具体的対策を講じること。
5. 喜勢社長が行った定例記者会見(5月8日)において語られた営業販売体制等に関する内容について、全社員に対する説明会等を実施し、利用者への理解、浸透が図れるよう責任を果たすこと。
6. 「デジタル戦略 利用者軽視 露呈」「利用者を置き去りにせぬよう」「コロナ禍における緊急時に決めた経費削減策が、日本経済が戻ってきた現在に適切かどうか再点検する必要もあろう」など、新聞報道各紙等における論評に対しての見解を示すこと。また、現場・利用者の声に耳を傾けた公共交通機関としての使命を果たし、地域社会から信頼されるESG経営を進めること。

経営の論理を押し付け、輸送サービス品質の低下を招く事態をつくることは容認できない!

公共交通を担う者の責務を全うするために、現場と利用者の声に踏まえた駅販売体制の再構築を強く求める!



公共交通を担う者の責務を全うするために、 現場と利用者の声に踏まえた駅販売体制の再構築を求める申し入れ

1. 喜勢社長が行った定例記者会見（5月8日）において公表した「みどりの窓口」の廃止一時凍結に至った経緯と根拠を具体的に明らかにすること。

（回答）訪日外国人需要の回復等、お客さまが増加傾向にあるなかで、年度初の定期券の購入や繁忙期間においてみどりの窓口が混雑する状況が見られた。そのような状況に踏まえ、お客さまの乗車スタイルの変革が進捗するまでの間は、「みどりの窓口」について現行の体制を基本的に維持していくこととした。

**会社の回答は利用者への嘘・誤魔化し・団体交渉の形骸化であり認められない！
経営方針が間違っていたことを認め、あるべき姿を構築すべき時だ！**

組合の主張

【会社の姿勢に対して】

- ❑ これまでの会社回答と矛盾する回答だ！
- ❑ 定期多売は毎年のことであり、想定内だ！
- ❑ 経営の見通しの甘さ・ミスであり、会社は経営のミスであると認めるべき。
- ❑ 現場をみることなく硬直的に減らしてきた会社の誤った姿勢がお客さまにご不便・ご迷惑をおかけする事態を招いた。
- ❑ 現場社員は不信感しかない。施策により現場が振り回されている。

【要員・作業量について】

- ❑ 標準作業ダイヤも減り、さらに勤務指定もできない状態で業務運営をしている。現場には窓口を開けるにも要員が足りない！
- ❑ 出面数管理となり現場は要員不足が続いている。年間業務量を示し正常な業務執行体制を構築すべきだ！

【会社の姿勢に対して】

- お客さまにご迷惑をおかけしたのは事実。会社として受け止めている。
- 不慣れなお客さまが増え窓口が混雑している。「人に抛らない販売体制」の構築については変わらない。

【窓口混雑について】

- 並んでから購入まで60分以上待つという状況は改善していくべきである。
- と列解消は会社として課題。窓口が混雑している状況はよくない状況であるため会社として課題解決に向けて努力していく。

【要員・作業量について】

- 業務量を現場で判断し要員は会社が決定する。個別の駅での要員は地方で必要があれば提示し議論する。必要によっては年度途中でも作業ダイヤ改正を行う。

会社の主張

**2018年組合に「施策実施に時間軸とスピード感」を求め、議論が噛み合わないまま
会社の責任で施策を強引に進めた結果、お客さまに多大なご迷惑をおかけした！
お客さまにご不便・ご迷惑を強いたのは「会社の責任、だ！」**

さらに...

- ❑ 窓口閉鎖により不便にしたのに「不慣れなお客さまがいた。」という理由のみの回答。全ては想定できた。本社の責任は誰に帰結するのか？動向・声・実態を把握していたのか？数値ありきで硬直的だったと言わざるをえず、数字ばかりを追い求めていたと指摘。原因を明確にすることが必要。現場はコロナ禍明け以降、お客さまにリピーターになってもらうため親切に対応している！
- ❑ 我々は **社員の声だけでなく利用者の声を代弁しているが、届いていない！** 会社は聞く耳をもっていない！経営の進め方の問題であり、会社の成長に関わる。

**窓口閉鎖を押し進めてきたことで、JR東日本が利用者と地域に対して違和感を抱かせている！
今こそ、お客さまのため・社員のためのJR東日本に生まれ変わるべきだ！**

申
40
号

公共交通を担う者の責務を全うするために、12月12日 第2回団体交渉にて全項終了 現場と利用者の声に踏まえた駅販売体制の再構築を求める申し入れ

2. 2021年に「みどりの窓口」を大幅に削減する方針を発表した「人を介さない駅販売体制」に関する進捗状況を具体的に明らかにすること。また、これまで団体交渉で述べてきた回答と社長会見で述べられている相違点・変化点を具体的に示すこと。

(回答) 「えきねっと取扱い率」および「自社新幹線のチケットレス利用率」は年々向上しており、みどりの窓口に拠らない販売体制は着実に浸透しつつある一方、窓口でのみ取り扱える乗車券類をご希望のお客さまも一定程度いらっしゃるものと受け止めている。

会社の主張

【進捗状況について (2024年11月時点)】

- えきねっと取り扱率は56.6%
- 自社新幹線のチケットレス利用率は60%

【窓口閉鎖一旦凍結の根拠】

- 定期多売期に不慣れな方が集中したこと
 - GW期間の旅行需要の回復
 - 訪日旅行者数の増加
- 以上、3点が複合的に重なった。

「窓口廃止一時凍結」の理由を会社は述べるも・・・

- 定期多売は毎年のことである。
- GW期間中の利用者実績は、2018年度比102%で想定内の数値だ。
- 訪日旅行者数は「ビジット・ジャパン・キャンペーン」で年間4,000万人を目標に進めてきている。月300万人も十分に想定内の数値だ。

想定されるものであり、
会社回答は「窓口廃止一時凍結」
の根拠になり得ない!

1項の議論と同様に方針転換に至った根拠を議論するものの、明確にならず!
2021年5月に公表した「みどりの窓口削減計画」は出鱈目な数値目標ということだ!

3. 最繁忙期以外でも「みどりの窓口」には長いと列が生じていることから暫定的対策として以下に示す取り組みを実施し、利便性の向上を図ること。

会 社 テンポラリースタッフの拡大。首都圏5駅でト列整理をJEPSに委託し、
話せる指定席券売機のオペレータースタッフの増配置も実施した。

2023年度申1号交渉
(2024年1月19日開催)で
求めた要求が実現!

4. 「みどりの窓口」の閉鎖により駅における安全・サービスレベルが著しく低下し利用者からの信頼を失墜していることからJR直轄駅に「みどりの窓口」を設置すること。

窓口設置の在り方・ 出札業務の負担に ついて労使で確認!

- 窓口設置駅の考え方については、①エリアバランス ②社員の声を踏まえて検討していく
- 「この間の施策を振り返らないということはない。課題認識を合わせながら進めていく
- ICT化教育・ネット商品が増えたことによって、窓口にはこれまでにない負担が増えている

5. 喜勢社長が行った定例記者会見(5月8日)において語られた営業販売体制等に関する内容について、全社員に対する説明会を実施し、利用者への理解、浸透を図れるよう責任をはたすこと。

組
合

各支社、現場長が代理人状態となっている。荻窪駅みどりの窓口は「4月の定期多売に被らないように」と言い3月に閉鎖。しかし、4月に近隣駅の窓口が混雑し5月8日の社長会見に至る。会社は「施策の方向性は変わらない」と言うが、明らかな方針転換だ!

課題はあったと認識している。指摘は真摯に受け止める。

会
社

6. 「デジタル戦略 利用者軽視 露呈」「利用者を置き去りにせぬよう」「コロナ禍における緊急時に決めた経費削減策が、日本経済が戻ってきた現在に適切かどうか再点検する必要もあろう」など、新聞報道各紙等における論評に対しての見解を示すこと。また、現場・利用者の声に耳を傾けた公共交通機関としての使命を果たし、地域社会から信頼されESG経営を進めること。

報道に対し見解を示すのは難しいが、職場の声や実態が現れていると認識している。あるべき姿、サービスを考えていく。会社

誰もが利用しやすく、働きがいを実感できる販売体制を実現するために輸送サービス労組運動を押し進めよう!