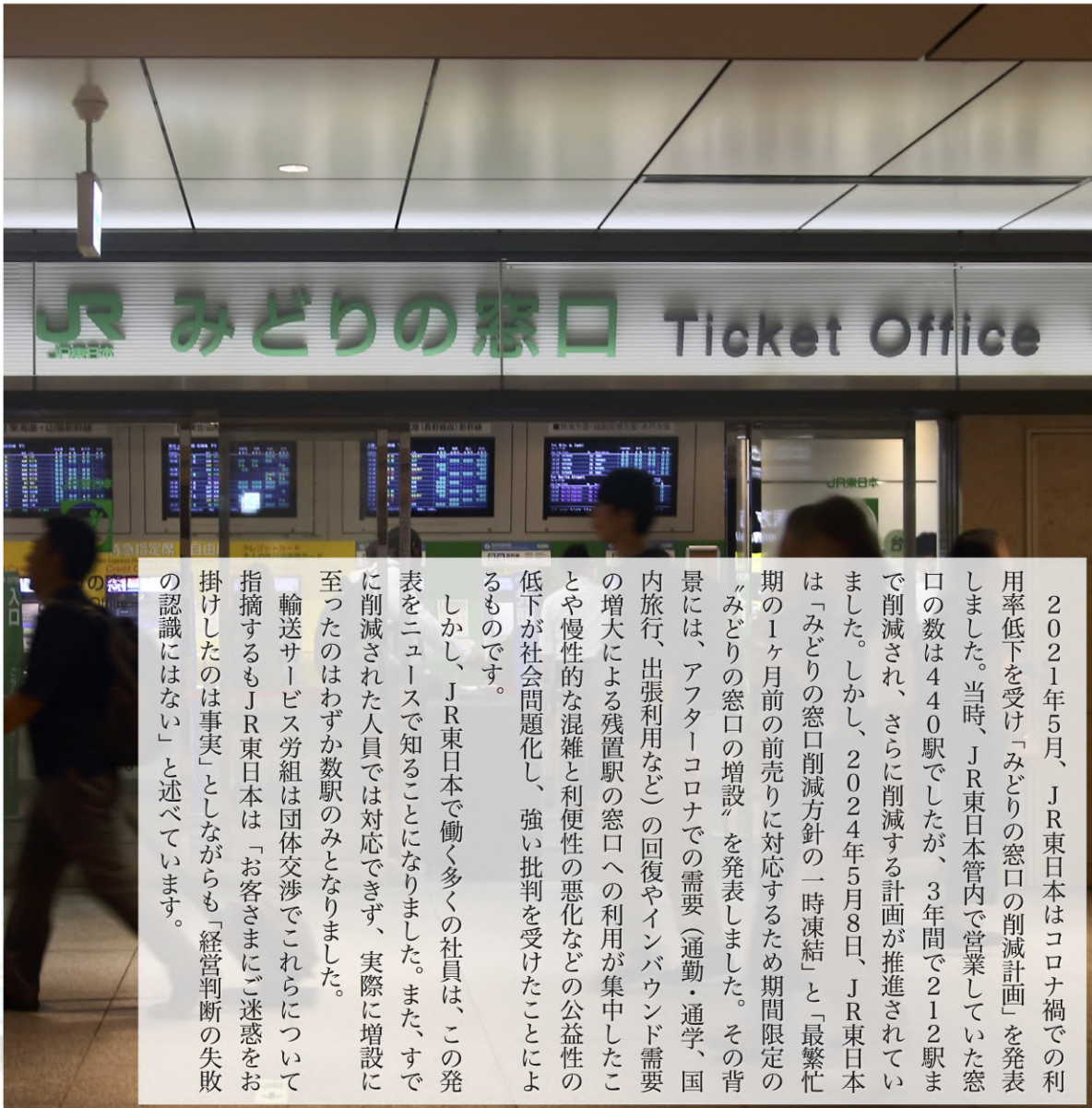


「削減計画」を突如「凍結」すると発表したJR東日本・・・

# 「みどりの窓口」混乱の舞台裏



2021年5月、JR東日本はコロナ禍での利用率低下を受け「みどりの窓口の削減計画」を発表しました。当時、JR東日本管内で営業していた窓口の数は440駅でしたが、3年間で212駅まで削減され、さらに削減する計画が推進されました。しかし、2024年5月8日、JR東日本は「みどりの窓口削減方針の一時凍結」と「最繁忙期の1ヶ月前の売りに対応するため期間限定のみどりの窓口の増設」を発表しました。その背景には、アフターコロナでの需要（通勤・通学、国内旅行、出張利用など）の回復やインバウンド需要の増大による残置駅の窓口への利用が集中したことや慢性的な混雑と利便性の悪化などの公益性の低下が社会問題化し、強い批判を受けたことによるものです。

しかし、JR東日本で働く多くの社員は、この発表をニュースで知ることになりました。また、すでに削減された人員では対応できず、実際に増設に至ったのはわずか数駅のみとなりました。

輸送サービス労組は団体交渉でこれらについて指摘するもJR東日本は「お客さまにご迷惑をお掛けしたのは事実」としながらも「経営判断の失敗の認識にはない」と述べています。



## 地域発進!

～ 未来の“駅”とは ～

八王子地方本部 三多摩支部



利用者の声を聞く街頭行動!

今年3月15日「利用者の声を聞くための街頭調査」を都内の複数の駅付近で実施し、JR東日本の利用者の皆さんへ「みどりの窓口」の廃止に対するお考えやご意見を伺いました。利用者の方々からは「絶対にあつた方が良い」「ぜひ営業を再開して欲しい」など、切実な声が数多く出されました。

未来の駅はどうあるべきなのか

八王子地本三多摩支部は『これからの駅を考える会議』を開催しました。参加していただいた吉本ゆうすけ小平市議会議員と九鬼ともみ八王子市議会議員からは「地域と協力し問題解決に取り組んでいきたい」とあいさつを受けました。会議では、みどりの窓口の混雑状況や要員体制の問題など、いま、駅で起きている実態を共有しました。今後も安全に安心してご利用いただける駅の実現をめざして地域・利用者の皆さんと取り組んでいきます。