

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!