

東日本旅客鉄道株式会社

代表取締役社長 喜勢 陽一殿

J R 東日本輸送サービス労働組合

中央執行委員長 佐々木 宏充

## 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

喜勢社長は、5月8日の定例記者会見において「お客さまに多大なるご不便とご迷惑をおかけしていることは重く受け止めており、深くおわびを申し上げます。現行の体制は維持していく。閉鎖、縮小した駅も臨時の窓口を設け、混雑の分散を図りたい」と述べ、ネット利用は増えているものの想定通りには進んでいないことを認め陳謝し、「みどりの窓口」を減らす方針について、いったん凍結する考えを表明しました。これまで会社は、2021年に「みどりの窓口」を大幅に削減する方針を発表し、設置駅数を2021年5月時点の440駅から2025年までに140駅まで減らす計画を立て、現在は209駅まで削減されています。

輸送サービス労組は、これまで現場からの声として「みどりの窓口」の廃止は、ポストコロナ時代の到来を迎えている現在、利用者の増加や「えきねっと」端末機能の脆弱性、そして対面販売ニーズが高い状況等を鑑みれば、利用者を置き去りにしたものであり現状況下での廃止計画は拙速である。また、デジタル機器に不慣れな方は未だ多く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会社都合では、J R 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も施策の見直しを図ることを強く求めてきました。

しかし、会社は、と列が生じていること、一部の駅に集中していることは課題であるとの認識を示すものの、と列の8割以上はMV端末で購入可能であり、混雑は激しいものとは認識していない。また、「えきねっと」取扱比率も2023年度目標は概ね達成しており、目標値に対しても近似値まで推移している。と述べ、人によらない販売体制の構築の方向性は変わらない、みどりの窓口廃止計画に変更はないとの回答に終始していました。

にもかかわらず、突如社長会見で公表した「みどりの窓口」一時凍結方針は、現場感覚や利用者目線とは大きくかけ離れたものであったことは言うまでもなく驚きを隠せません。

記者会見の新聞報道等がなされて以降、現場では利用者は殺気立った目つきで乗車券類の購入に来店され、社員は怯えながら接客対応している現状に士気も低下しています。この現場や利用者からの声に耳を傾けなかった結果が、社会的指弾を浴びせられる状況をつくりだしていると言っても過言ではありません。

あくまでも「一時凍結」であり「見直し」ではありません。「みどりの窓口」の廃止に向けて、この施策を担ってきた多くの社員からは「屈辱」という言葉まで出されています。そして、既にマルス端末は削減されている箇所では「元に戻らない以上は会社のやり得でしかない」とま

で言われています。まさに現場で奮闘する社員が置き去りにされてしまっているのであり、このような施策推進を強行することでは、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などできるはずはありません。

輸送サービス労組東京地本中野営業統括センター分会が行った街頭アンケート調査では、みどりの窓口は「必要・なさくさないでほしい」と回答した方は86%、「不要・なくしてもしようがない」と回答した方は14%という結果を得られました。利用者の声では、対面での対応が必要。相談しながら購入でき安心する。窓口でしか買えない者がたくさんある。窓口は混雑しているので嫌だ。ネット購入だから不要。などの意見をいただいています。

このことから、対面販売の必要性を感じ、対面販売体制を求める利用者が多いことがうかがえます。経営の論理を押し付けた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ません。現場社員・利用者の声を受け止めない姿勢に対しても同様です。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ます。

したがって、下記のとおり申し入れを行いますので、労使間の取扱いに関する協約に準じ、団体交渉は信義誠実対等の原則に従い秩序を保ち平和裡に行うことに踏まえて丁寧かつ具体的に回答をすること及び速やかな労使交渉の開催を強く要請します。

## 記

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。

以 上