



11月28日 東地申第16号「2024年度営業関係施策（その1）」についての申し入れ

その1

【御茶ノ水営業統括センター（水道橋駅）】団体交渉を行う！

1. お客様の不便と社員の負担につながることから、今施策を中止すること。なお、実施する場合は現行の要員体制とすること。

回答：提案の体制で対応可能と考えており、施策実施を中止する考えはない。

組合

◆インバウンドや目・耳の不自由なお客様、イベント対応など、今まで通りのものが同様に提供できなくなることを危惧している。サービスの低下だ。現場の社員だけが負担がかかるような施策をすべきではない。改めて中止を求める。

会社

◆インターホンでのご案内が中心となるが、それに伴う設備の整備を行っている。スタイルを変えた形でお客さまにサービス提供をこれまで通り行っていくので、今施策を中止する考えはない。

これまで通りのサービス提供ができなくなることは明白だ！対立で整理！

2. 今施策を実施できる目的と根拠を具体的に示すこと。

回答：お客様のご利用常用等を勘案し、グループ経営ビジョン「変革2027」の実現に向け、効率的でより生産性の高い業務執行体制を構築し、当社グループの持続的な成長につなげるため、実施するものである。

組合

- ◆実施できる根拠を具体的に示すこと。
- ◆兼掌等での道案内や問い合わせなどの件数、窓口精算機の処理件数は把握しているのか。
- ◆朝夕時間帯は有人にしないと対応できない恐れがあるから有人にするのか。
- ◆インバウンドのお客様に対して、一部時間帯無人化以降どのように対策していくのか。
- ◆これまでの導入駅で、問題等は発生しているのか。その問題点は水道橋において発生しないのか。
- ◆インターホンがあればお客様は納得するのか。
- ◆お客様にご協力を求めるのはサービスではない！お客様に理解・納得していただかないと運営できないということか。
- ◆お客様は人を求めている！お客様の声に基づき、お客様の視点に立った施策が立案できていない！
- ◆理解するが、一方でお客様がいる。もっといろいろな視点を持って考えていただきたい。

会社

- ◆乗降数がコロナ前の8割弱で減少傾向、IC 利用率が全体で9割以上、モバイル Suica 対応の精算機、お客様の利用スタイルの変化。
- ◆ヒアリングや見させていただく機会もあり、日によって波はあるが対応可能と判断。流動の多い朝夕は有人対応。
- ◆乗降数は水道橋が特別多いわけではないが、現段階においては有人でしっかりご案内をする体制が良いと判断。
- ◆タブレットを活用し翻訳音声を流したりして対応可能。対応できないという訳ではない。
- ◆おおむね順調に稼働。制御側と被制御側の会社が異なる駅は連絡体制が課題。また、インバウンドの対応に苦慮しており上申していく。また故障時は迅速に対応していく。
- ◆インターホンがあればまずお話ができ、かけつけが必要であればかけつけるところをご案内していく。お客様にご理解をいただいでご利用いただく。
- ◆有人でもサポートコールでも、双方のコミュニケーションで成立するもの。お客様第一はベースであり、会話の中のサービスの提供は変わらない。ハード面は多少ご理解いただくことはある。
- ◆人口減少などにより、そこまでシフトしていかないといけないという経営判断。
- ◆お客様の声など、今まで導入したところもしっかり吸い取っていく。

お客様にご協力いただくことはサービスではない！もっとお客様の視点に立った施策を立案すべきだ！



11月28日 東地申第16号「2024年度営業関係施策（その1）」についての申し入れ

その2

【御茶ノ水営業統括センター（水道橋駅）】団体交渉を行う！

3. お客さま案内等で東口改札の兼掌窓口を閉めることのないよう体制を構築すること。

回答:提案の体制で対応可能と考えており、東口改札の窓口を閉めてお客さまの案内等を行うことはあると考えている。

組合

◆回答は、どういうことを想定した上での考えか。

◆閉めて対応することも含めて提案された対応ということか。閉めることが前提なのか。

◆現場からは、当務は輸送に全て丸投げと聞いている。そして、輸送から改札に振られ、結果閉めなくてはならない。

◆西口へ向かう場合、何分くらいかかる認識か。閉めたままだと東口にお客さまが溜まってしまう。

◆現状でも機能していない。物理的に対応できていない。声を受けるのは現場の社員だ。要員も減っており限界だ。

◆体制作りは、12月7日の実施までに話をし、構築していただくということか。

◆待たせない体制、システムは完璧ではない。社員に不安を与えてしまう施策で良いのか。現場は不安を抱えている。

◆遺失物はどうするのか。東口に持ってきてもらうのか。

◆これまで導入されてきて、改善したもの、していくものがあるのか。

◆提案体制ではできないという認識。現行の体制ないしは日中の1日勤の確保なども求めている。実施日以降も社員と話す場をつくっていただきたい。

会社

◆券詰まりなど状況によって兼掌を閉めて対応することもある。現行でも、兼掌を閉めて対応することはある。

◆水道橋は内勤に当務副長も輸送もいる。お客さまへのご案内が途切れる体制ではない。体制は確保している。

◆駅長含め、駅総体で対応しなくてはならない。現状でそういった場面があれば、しっかり動いていただきたい。

◆混雑状況にもよるが3~4分。駅内を通ることが基本。テレスピなどで鳴き、内勤がモニターを確認、兼掌にお客さまが来た場面で改札に出てフォローに入る。

◆意見はしっかりと受け止める。駅長にしっかりと伝えた上で、管理者には一般社員と連携していただく。

◆ガラッと変わることはないと思うが、しっかりと伝え続けていく。我々も確認しながらヒアリングをしていく。

◆不安を持つのは重々認識している。その不安がいつか自信に繋がるように、しっかりとサポートしていく。

◆権利主張の場合はお客さまの状況もあるが有人窓口にお越しいただく。場合によっては管理者等が駆けつける。

◆改善された事象は今のところない。まだ未実施。遺失物については、例えば回収BOX等を検討していきたい。

◆現場のオペレーションについて、社員がより良く仕事できる環境をつくることと、我々も実施後も状況をしっかりと見ていきたい。

4. 西口改札の朝の有人対応時間を、7時30分から10時までとすること。

回答:お客さまのご利用状況等を踏まえ、現時点で西口改札の朝の有人対応時間帯は7時30分から9時30分までとするが、施策実施後も引き続き状況は把握していく考えである。

組合

◆現場の感覚で言えばインバウンドのお客さまは早くから移動を始めるので、10時までの有人対応を求めている。考え方を改めて教えていただきたい。

◆作業ダイヤをつくるのが前提で「やはり7時30分から混雑している」となって、作業ダイヤで検討したということか。

会社

◆もともと8時~10時を提示したが、その後箇所内で作業ダイヤの検討を行ったところで、朝の7時台の終わりの通対時間を気にしたいと声があり、箇所内の議論を経て7時30分~9時30分に設定した。箇所の特情は箇所が一番知っているなので、そういった時間を設定した。

◆何時が一番良いのか箇所の意見と作業ダイヤをつくる時の状況を踏まえ、現場も見ながら決定した。

その3へ



11月28日 東地申第16号「2024年度営業関係施策（その1）」についての申し入れ

その3

【御茶ノ水営業統括センター（水道橋駅）】団体交渉を行う！

5. 西口改札の精算機締切時刻を、お客さまサポートコールシステムの運用時間帯ではなく、有人対応時間帯とすること。

回答：西口改札の精算機締切時刻を有人対応時間帯に限定する考えはない。なお、作業ダイヤは、お客さまのご利用状況や業務実態等を踏まえて箇所長が定めることとなる。

組合

◆西口が無人の中、わざわざ精算機まで止める必要があるのか。

◆東口に来てくださいと言えばお客さまに迷惑がかかる。お客さまにとって良いサービスとは言えない。

会社

◆一日の中でお客さまが比較的落ち着いた時間帯でこの時間に設定している。主張は理解する。

◆作業で西口に社員がいるので、兼掌で処理することもできる。締切作業中は、少しお待ちいただくことになる。

6. お客さまの利便性向上のため、西口改札周辺の設備を以下の通りとすること（具体的内容は各項目に記載します）。

回答：現時点で①～⑤の設備を整備する計画はないが、引き続き、状況は把握していく考えである。

① 精算機を兼掌窓口の真横に移設すること。

組合

◆精算機を兼掌窓口の真横に移設するほうが、お客さまがよりご利用いただきやすいというのが現場の考え方。

② インターホン横に旅客案内用モニターを設置すること。

組合

◆お客さまが見られるモニター付きの製品があると聞いている。

◆設置すべき理由を理解したということでよいか。

会社

◆理解するが、イベント駅でコンコースのスペースも限られており、お客さまが並んでしまうと安全上の危険もある。

会社

◆駅全体を遠隔する箇所を想定している。水道橋は構内遠隔のため導入のメニューに入っていない。声は伝える。

◆本社と連携していく。設置したほうがお客さまへのサービスにつながるという認識は一致している。

③ 指定席券売機を再度設置すること。

組合

◆西口の指定席券売機が10月24日に撤去されているが、これはこの施策とイコールなのか。無人化するから撤去すると現場説明されている。

◆指定席券売機を再設置すべきだ。お客さまからも意見をいただいている。どれぐらいの発券枚数だったから撤去されたのか。

会社

◆発券枚数に応じた適正台数を精査しており、全く別の施策である。我々から現場への伝え方と、現場内での伝え方それぞれについて今後気を付けていくべきだと考える。

◆1台では足りないが2台フル稼働の発券量ではない。2台の設置方は、東口の方が学校も多く、定期多売期のご案内がしやすいため東口に集約した。

④ エレベーターなどのバリアフリー設備を新設すること。

組合

◆エレベーターの設置は特に検討していないのか。

会社

◆構造的な問題もあり設置する話はない。

⑤ 西口改札が無人になる時間帯において、お客さまが改札口へ来られる前に無人であることの案内が必要なことから、ホーム上に放送設備を設置すること。

組合

◆目の不自由なお客さまに対して、ホーム上でご案内ができる事が一番だ。目と耳で案内すべきだ。

会社

◆箇所の状況も踏まえながら何ができるかということは検討していく。周知強化という点で必要性は認識した。

その4へ



11月28日 東地申第16号「2024年度営業関係施策（その1）」についての申し入れ

その4

【御茶ノ水営業統括センター（水道橋駅）】団体交渉を行う！

7. お客さまサポートコールシステムの対応方について、御茶ノ水営業統括センター全社員に教育・訓練を実施すること。

回答:必要な教育等については実施しているところであり、今後も業務の必要性に応じて実施していく考えである。

組合

会社

◆現状、水道橋駅の方は既に教育済みということでしょうか。水道橋駅に勤務される方も済んでいるのか。

◆現状では、営統セ全社員に対してはやらないということでしょうか。

◆不安がある場合も、今後はOJTで不安を解消していくのか。

◆融合社員などが増える場合は、基本的には現場教育か。

◆故障した場合の取扱いなども教育されているのか。

◆その通りだ。大宮のメカトロの研修センターに行っていた。

◆現状、業務の必要性がある方に教育していく。

◆場合によっては新入社員が増えてきて、導入から時間が経過したときに大宮を使いたいと箇所から要望が出る場合は、つないで大宮で開催したりなどもある。また、導入駅との意見交換などもあると思う。要望があれば対応したい。

◆その可能性が強い。または見習い時に操作方法を学ぶ。

◆緊急事態は有人で対応いただくことも発生してくる。管理者にはトラブル対応のマニュアルも配布している。

8. イベント開催時の体制について考え方を示すこと。

回答:イベント対応については、箇所総体で対応することとなる。

9. イベント開催時等で、西口改札が有人対応となる場合の判断基準を明らかにすること。また、有人対応とする際には、兼掌対応とイベント対応で社員をそれぞれ1名以上配置すること。

回答:ご利用状況に応じて箇所総体で対応する考えであり、配置人数を限定する考えはない。

組合

会社

◆イベント開催時の体制について、あるべき体制なども含めて考え方を示すこと。

◆施策実施の段階においては、イベント時は兼掌窓口を開けるという考えか。

◆体制が組めないことは無いということで良いか。

◆イベントを含めての水道橋駅の業務量であり、そこで休日出勤をしなければならないのは、要員体制として見合っていない。運用も含めてイベント対応を見るべきだ。

◆兼掌の中と外で、社員を1名以上づつ配置すべきだ。イベント時にはス改3が兼掌に入ると聞いているが、社員を1名ないし2名以上配置する体制を構築すること。

◆大きな集客があるイベントの日は有人対応を想定して対応していくと箇所と話している。波動日勤を何人付けるかはこれまでも集客人数等を見ながら勤務指定している。これまでと大きく変わることは無い。

◆ずっと有人であるとは言えないが、施策実施の段階では有人で対応すると考えている。

◆TSや営統セの中でしっかりと組む。状況により首都圏本部も応援に向かう。

◆休日出勤があるべき姿ではない。ただ、情報のやり取りでどうしても勤務指定ができない場合は見込みを想定して、箇所が考えていく。

◆1名以上と決めるのはどうか。実際は兼掌を有人対応としたうえで、外の案内やホーム上の案内を付けて対応するのは変わらない。

イベント時の対応はこれまでと変わらないことを確認!

お客さま・社員の負担となる施策になることは必至!現場から検証運動を進めていきます!