

これが東京駅 NO.2 丸の内地下北口&南口窓口の現実だ！

検証運動報告 検証期間 8月30日 ~9月5日

検証運動の参加者からの声

- ・午前中~日中帯はビジネスマンと外国人旅行者、18時以降は仕事終わりのビジネスマンの利用が多数おり、堵列ができていた。
- ・16時ぐらいは両窓口共、利用者は少ないが学割証を持参する学生が増加している。また、特定席(車いす利用者)や団体乗車券の購入者も窓口対応になるため地下北口出札窓口の堵列が途切れることは少ない。
- ・券売機の利用時間は短い(えきねっとなどで発券のみが多い)また、南口出札窓口は2窓体制の為、堵列が短くてもグループでの指定席の利用や外国人旅行者など時間が要する対応の場合、20分ぐらい列が進まない時もあった。
- ・出札窓口利用者は年配者や外国人旅客者が大多数、家族連れ旅行者も窓口利用が多い。

東京駅出札担当者からの声

- ・そもそも今の状態がおかしいと思っていない人が多すぎる！
- ・出札担当の社員が少なすぎる。特にここ最近、社員本人や家族の体調不良により突発が増加しており2窓分けることができない状態が発生している。
- ・若手が無理して出勤するときもあるが結局体調不良が悪化し早退することもある。
- ・9月に出札経験者が異動してきたが見習いは2徹のみ。そんな教育に不安がある。
- ・作業ダイヤの中に2時間半の連続着座の時間もあり堵列が途切れない、そのため誤発が多発、世界一の駅の窓口がこんな現実でいいのか？過度な収入確保が労働環境の低下を招いている。
- ・モニター等を利用して東京駅全個所の窓口混雑状況を利用者に伝え、分散化してほしい。
- ・周りの駅の出札窓口が閉鎖、年々発売内容が変化している。今までは当日の特急券や乗車券が多かったがそれに加え、定期券の発売が非常に増えた。
- ・乗車変更や払い戻しの対応も以前と比べると増加した。特に列車遅延や連休の払い戻しは電報を確認してから対応するので時間がかかってしまう。
- ・出札は一息つく時間がほとんどない、入ったらずっと売りっぱなし状態。本当にきつい。まだ改札業務に入っていた方がまし。