

# TOKYO MAIL NEWS



輸送サービス労組  
東京地本



WEBSITE  
SNS

No. 191 / 2024.12.10

JTSU-E 申第18号『すべての仲間の「働きがい」と「豊かさ」を形にするために、諸手当改善をはじめとした総合労働条件の向上を求める申し入れ』

**「営業接客手当」「教育手当」の新設を!**

## 茶友会

輸送サービス労組 御茶ノ水営業統括センター分会  
2024.12.3  
No.4

### 私たちが出札手当を求める理由

出札窓口を巡る変化を紐解いていくと、様々な機能改修や環境の変化がありました。

#### 機器類の機能改修

CS自動払戻や  
駅控・控除原券の取込など

#### IT商品の発売

えきねっとやeチケット、  
チケットレスなど

#### 取扱商品の減少

航空券、高速バス、イベント券、  
特企券の縮小・取扱廃止

これらの施策により、出札窓口の業務量は減少していくはず…だったのですが、これを上回るスピードで行われたのが、

#### 出札窓口の急速な閉鎖!

2021年5月11日に「みどりの窓口」設置箇所見直しの方針が出されてから、今年5月8日にその方針が凍結されるまで、多くの出札窓口が閉鎖されました。  
(東日本全体 440→209、首都圏エリア 231→99)。



さらに負の連鎖は続き…。

#### 不完全なIT商品!

お客さまは混乱し、解決策を求めて出札窓口に殺到している! 結果的に混雑は増すばかり!

#### 日々プレッシャーを与えられる出札社員!

当然ながら、さまざまな業務知識を身につける必要と多くのお客さまが並ぶプレッシャーに、心身が休まらない!

#### 不十分な教育体制!

人がいないという理由で教育が不十分なまま一本立ち! マニュアルが電子化されるもなかなか表示できない!  
体制全体が縮小し、わからないことを聞く人がいない!

もはや、出札業務はこれまでの会社の施策によって「特殊な業務」に変質させられています。本来であれば、窓口や社員の大増強を求めていくべきですが、閉鎖された多くの出札窓口が事業店舗等に改築され、要員も全系統で不足する事態となっている今、**出札という「特殊な業務」に見合った手当を支払うべきです!** また、責任をもって教育する必要があることから、**社員の教育を担当する社員に対しても、手当の新設を求めています!** このような手当は、輸送サービス労組でしか求めることはできません! 皆さん! 今こそ共に立ち上がりましょう!

11月20日申し入れ JTSU-E 申第18号『すべての仲間の「働きがい」と「豊かさ」を形にするために諸手当改善をはじめとした総合労働条件の向上を求める申し入れ』(抜粋)

- 18. 営業施策に伴う業務執行体制の変更、販売体制の加速度的な変化、多種多様な対応に伴うスキルが求められる接客に対し、「営業接客手当」を新設すること。なお、支給にあたっては月額6,000円とし、賃金規程の別表第17一般社員の職務手当の支給基準及び支給額表の6(1)(2)との併給は行わないこと。
- 19. 営業職等社員の教育に対する手当として「教育手当」を新設すること。なお、支給額については1勤務につき200円、2暦日にまたがる場合には400円を支給すること。

輸送サービス労組は「営業接客手当(出札手当)」と「教育手当」を求めています!

**特殊な業務に変えられた出札に、  
特殊な手当を支払うべきだ!**

**「営業接客手当」「出札手当」「教育手当」を求める声が  
営業職場や支部から続々寄せられる!**



みどりの窓口の過剰閉鎖で世間から大批判を受け、存在の必要性が再確認されました。期待高まる中、そこで働く社員の販売技術の会得と向上は並々ならぬ苦労を必要とします。魅力ある出札業務創出に向けて会社に求めていきます!

# TOKYO MAIL NEWS



輸送サービス労組  
東京地本

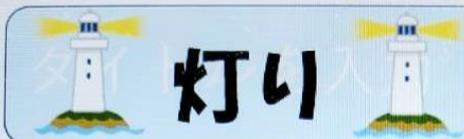


WEBSITE  
SNS

JTSU-E 申第18号『すべての仲間の「働きがい」と「豊かさ」を形にするために、諸手当改善をはじめとした総合労働条件の向上を求める申し入れ』

No. 192 / 2024.12.10

「営業接客手当」「教育手当」の新設を!



灯り

JR東日本輸送サービス労働組合  
発行責任者 南島 康  
令和6年8月27日発行  
発行責任者 南島 康

## 出札担当社員に新たな手当を!

出札業務では当社管内に限らず全国エリアのきっぷの発売、私鉄各線を含めた他社にまたがる定期券の発売やおトクなきっぷ、団体乗車券の発売など多岐に渡ります。また、きっぷの払戻しや変更などの問い合わせに対して瞬時に対応するスキルを求められ、誤扱いがないよう細心の注意を払いながら業務を行っています。

最近では外国人利用者の増加に伴い、言語スキルやコミュニケーションスキルも必要となり、時には翻訳アプリなどを駆使しながら対応しています。



(丸の内地下北口)

↑ 東京駅周辺の出札閉鎖により、徒列が途切れないこともしばしば...



(丸の内南口)

出札業務は様々なスキルの習得が必要な専門性の高い業務です。私たちは出札業務における新たな手当を求めていきます!

特殊な業務に変えられた出札に、特殊な手当を支払うべきだ!

「営業接客手当」「出札手当」「教育手当」を求める声が  
営業職場や支部から続々寄せられる!

松戸営業  
統括センター分会

JR東日本輸送サービス労働組合  
2024年8月21日  
No.21 発行責任者 長田 大輔

出札は**疲弊**している  
また多くの知識を  
必要とする業務である。

**モチベーション**が上がらない!  
これでは**離職者**が増えるだけ!

本部大会や支部大会で多くの現場の悲鳴ともいえる発言がありました。現在、えきねっとなどの他社に比べ**不十分なシステム**や新たなサービス・商品に対して**不十分な教育**のもと、自分で情報を集め知識の向上をしなければ、様々なお客さまのニーズに答えられない現状にあります。多能化を謳い、なかなか自分の時間が取れない中で疲弊だけが蓄積されています。会社は現場の奮闘にこたえるべきである!

出札手当を付けるべきだ!

繁忙期の混み具合は最悪だ!  
現場はお客さま要望に応える為に  
自分を**犠牲**にしている!

理不尽な対応を自分で  
しなくてはいけない。  
出・改札で業務が増えている!

労働組合は  
みんなの権利を守る  
ために奮闘します!

みんなの声を  
お聞かせください

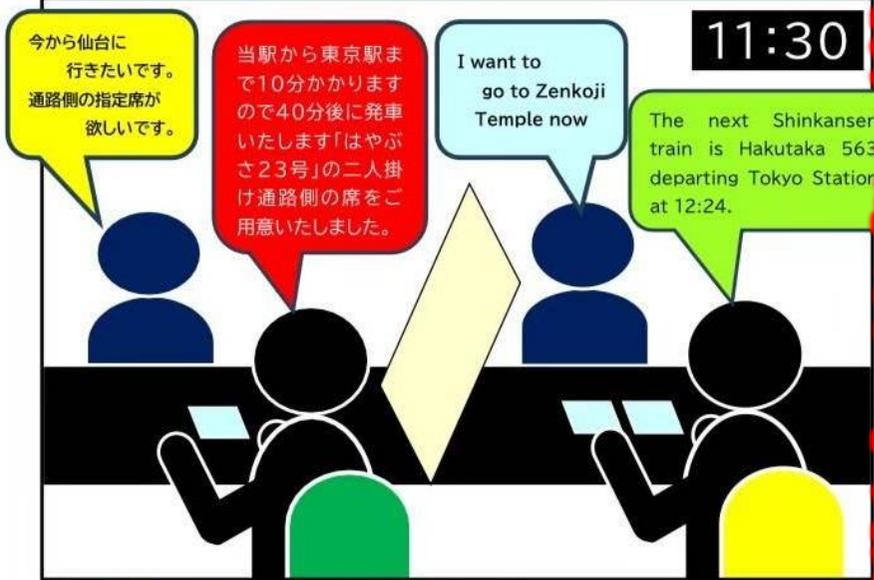


JTSU-E 申第18号『すべての仲間の「働きがい」と「豊かさ」を形にするために、諸手当改善をはじめとした総合労働条件の向上を求める申し入れ』

**「営業接客手当」「教育手当」の新設を!**

**ぽっぽ屋** 輸送サービス労組 東京支部  
2024.8.16 No. 013

## 出札業務に新たな手当を!



**知識・コミュニケーションスキル・言語スキル**でお客さまと鉄道の架け橋を担っている!

出札業務は職業務の中でも多くの知識が必要な担務であり、お客さまに安心して快適に目的地までご利用してもらうためにサポートする欠かせない業務の1つです。出札業務では乗車券や特急券、定期券の基本のきつぷりだけでなく、特別企画乗車券や団体乗車券など普段聞き慣れないきつぷりまで取り扱っており、お客さまの目的にあった一番適切なきつぷりを瞬時に判断し提供しています。近年、訪日外国旅行者の増加によりコミュニケーションスキルや言語スキルも必要になっています。また、出札業務では払いもどしや変更などもおこなっており、誤扱いや金額相違などがないよう細心の注意を払っています。

**出札業務の専門性を重視し、社員の労苦に報いるため「出札窓口手当」の新設を実現しよう!**

**特殊な業務に変えられた出札に、特殊な手当を支払うべきだ!**

**「営業接客手当」「出札手当」「教育手当」を求める声が営業職場や支部から続々寄せられる!**

輸送サービス労組 上野支部  
JR EAST TRANSPORT SERVICE WORKERS UNION -UENO-  
2024. 09. 06 No.018

## 出札手当の実現を

出札窓口の縮小に伴い、毎日、切符の購入を求めて多くの旅客が沿線より集まり長蛇の列となっています。切符を販売する側は、大きな「プレッシャー」と「焦り」を抱きながら日々の業務を行っている実情です。出札の業務内容は多岐に渡ります。乗車券・特急券・定期券・回数券・グリーン料金・寝台料金・特別企画乗車券・団体乗車券・特定席(車いす対応座席)・駅レンタカーなどの「販売(各種割引・特殊計算)」「払戻し(手数料の違い)」「変更(対象外あり)」「発行替え(作り直し)」を行います。



その他、有効期間や経由にも気を配っています。払戻し証明・補充券対応なども行い、あらゆる知識が必要となる業務です。

出札窓口が縮小している今、いかなる切符にも確実に対応できる能力が必要とされています! 出札手当の実現に向けて議論を積み重ねよう!

**出札業務の特殊性に対する手当が必要だ!**  
**意見を出し合い議論を深めよう!**

# TOKYO MAIL NEWS



輸送サービス労組  
東京地本



WEBSITE  
SNS

No. 194 / 2024.12.10

JTSU-E 申第18号『すべての仲間の「働きがい」と「豊かさ」を形にするために、諸手当改善をはじめとした総合労働条件の向上を求める申し入れ』

**「営業接客手当」「教育手当」の新設を!**

**ALL Members**

Enjoy 東京!  
すべての仲間と共に!

輸送サービス労組  
品川営業統括センター分会

2024年  
8月16日 009

出札で働く社員の負担は増大している!

相次ぐ窓口閉鎖で残された窓口に集中  
膨大・複雑な営業制度  
インバウンドの増加  
IT商品など多様化  
世論の関心の高まりによるプレッシャー  
要員不足  
頻繁なルール変更による知識のアップデート

出札業務は知識・判断・多種多様な商品取り扱いの観点から極めて特殊な業務です!

このような特殊な業務なのだから  
手当(賃金)が必要だ! 私たちは  
出札手当の新設を求めています!

特殊な業務に変えられた出札に、  
特殊な手当を支払うべきだ!

「営業接客手当」「出札手当」「教育手当」を求める声が  
営業職場や支部から続々寄せられる!



2024年9月10日



JTSU-E 大田営業統括  
センター分会  
編集責任 照井 直樹  
No.1

出札手当を求め、実現しよう!



~出札は専門的な業務知識~  
~経験を要する高度な業務~

今、出札窓口の重要性が高まっています。えきねっとや多機能券売機への移行が進む中で、比較的簡単な切符に関しては、セルフ購入にシフトしていると言えます。しかし、その一方で出札窓口は複雑な切符の発売や払い戻し、案内など業務が増えているのも現実です。また、新たな商品やサービスの登場、これまで積み重ねてきた営業規則など、様々なものが混在しており、来駅されるお客さまのパターンも様々です。出札を担当する社員には、そのニーズに対応するための高度な業務知識が必要であり、明らかに負担が増えています。

出札業務の特殊性を考慮し、働く人の努力に見合った賃金を実現するために、出札手当の新設を検討すべきです! 皆さんからの率直なご意見をお寄せください。

# TOKYO MAIL NEWS



輸送サービス労組  
東京地本



WEBSITE  
SNS

No. 195 / 2024.12.10

JTSU-E 申第18号『すべての仲間の「働きたい」と「豊かさ」を形にするために、諸手当改善をはじめとした総合労働条件の向上を求める申し入れ』

**「営業接客手当」「教育手当」の新設を!**



大崎営業統セ  
メールニュース(仮)

2024年  
8月 日  
No.2

## 出札のやりがいを向上しよう!

先日、本部大会や地本大会にて、営業職場選出の代議員からこのような発言がありました。

**「出札手当が必要だ!!」**

この発言を受けて分会では第5回執行委員会にて議論しました。

「輸送手当があるんだから出札手当もあっていい!」  
「出札はお客さまに様々な提案をしなくてはいけない分、多くの知識を理解し勉強しなければいけない・・・だからこそ手当で会社は還元するべきだ!」  
「モチベーションを上げ、離職に歯止めをかけるためにも必要。」  
「周りの窓口が無くなり出札担当社員は相当疲弊している。」  
「改札担当社員も理不尽な対応をして苦勞をしている。出札も必要だが、改札にも手当は必要だ!」  
「せめて繁忙期には手当が必要!」

などさまざまな意見から議論を行い、その結果分会でも

**「出札手当は必要だし求めるべき!」**

という結論になりました!

分会としても今後求めていきます!  
どのように求めていくかを具体的にするためにも、組合員はもちろん、職場で働く皆様からのご意見要望を気軽に役員まで伝えてください!

**職場の声から  
出札手当支給を実現していこう!**

**特殊な業務に変えられた出札に、  
特殊な手当を支払うべきだ!**

「営業接客手当」「出札手当」「教育手当」を求める声が  
営業職場や支部から続々寄せられる!

## Rainbow50

JR東日本輸送サービス労組  
JTSU-E  
新橋営業統括センター分会情報  
2024.8.13 No32.  
発行責任者 園部 雄一

## 出札業務の待遇アップを!

みどりの窓口削減計画が一時凍結になっていますが、残された数少ない窓口に従事する社員の負担が増えています。一方で、お客さまから求められるニーズは高まっており、**今や出札は特殊な業務**になっています。出札社員には膨大で複雑な営業制度を習得し、アップデートする努力と、お客さま一人ひとりに迅速かつ適切に対応する力が要求されています。

こうした能力と苦勞に対して、輸送サービス労組は出札業務に従事する社員の手当の新設をはじめ、**賃金面の充実**に取り組めます。

出札業務にこんな手当があつたら良い、スキルに社内資格を設けてみては、など広く**皆さんの声**を輸送サービス労組までお聞かせください。



**駅の仕事・働く魅力  
を向上させよう!**