



## 「2024年度営業関係施策（その1）について」提案を受ける！

地本は7月23日「2024年度営業関係施策(その1)について」提案を受けました。臨時窓口の常設化が実現し、やはり窓口は必要であるということが証明されました。一方で、一部出札窓口の営業時間短縮や改札窓口の遠隔化など、様々な問題点が想定されます。地本は分会の仲間と共に議論を積み重ね、団体交渉に臨みます！

●実施内容・実施日(工事工程等によりスケジュールが変更となる場合がある)

北千住営業統括センター(北千住駅) 実施日…2024年10月1日 体制…一般・変形等+2

◆販売体制の見直し(臨時窓口の常設化)【3徹1日勤→3徹3日勤】

営業時間…9:30～19:00

話せる指定席券売機2台は残す。繁忙期など話せる指定席券売機と臨時窓口で対応することで、待ち時間の短縮ができた。9:30 から営業する理由は 10:00 の前売りに対応するため。お客さまサービスの面から判断。

東京統括センター(東京駅) 実施日…2024年12月1日 体制…一般・変形等△2、一般・交代△1

◆販売体制の見直し(丸の内南口の営業時間の短縮)【3徹1日勤→1徹3日勤】

営業時間…6:30～22:00→9:00～19:00

朝・夕時間帯の利用は 9 割近くが券売機で対応可能。窓口を利用したい方は丸の内地下北口や八重洲北口があるので、駅として対応が可能。19:00 以降は JEPS が案内する。

◆改札体制の見直し(丸の内中央口を IC 専用改札に変更・営業時間の短縮)

営業時間…7:30～21:00→9:30～17:00

呼び出しボタンを設置し、丸の内北口で対応する。切符をご利用のお客さまは丸の内北口・南口へ移動していただく。イベント時には丸の内中央口を閉鎖することもあったことから問題ない。

御茶ノ水営業統括センター(水道橋駅) 実施日…2024年12月7日 体制…一般・交代△1

◆改札体制の見直し(西口にお客さまサポートコールシステム導入)【西口2徹、東口2徹→東口3徹】

本屋改札(東口)で制御。7:30～9:30、17:00～19:00 は有人対応。イベント時にはこれまで同様に TS や社員の要員配置は行う。体制が取れないということはない。3 徹で対応できる。

●その他

● 施策実施に向けて教育・訓練等の必要な準備を進めていく。

● 大田営業統括センター(蒲田駅)の販売体制見直し(「2023年度営業関係施策(その2)について」)に伴い、一部のマルス端末等を撤去する予定であったが、お客さまのご利用状況等を踏まえ、使用を継続する。

\*その他、有楽町駅銀座口改札でのお客さまサポートコールシステム導入について説明を受けました。(2024年11月2日実施)

組合

◆窓口を開けることは良いが、これまで団体交渉でお客さまの声・現場の状況を伝えたからなのか。

◆蒲田駅では、前回施策で、提案でも交渉でも示されなかったことが現場で行われている。撤去予定のマルス端末の使用を継続している認識はない。

◆蒲田駅は2窓の提案を受け議論してきている。現場に波動窓口を開ける体力はあるのか。

◆北千住や蒲田について「やはり窓口は必要」だから開けるといって良いか。

会社

◆首都圏など窓口の混雑状況を見て、混雑緩和・お待たせしない体制にする。設備もありすぐに対応ができる北千住と判断した。

◆交渉後からも検証をおこない、繁忙期や定期多売期に開けて対応をしてきた。

◆波動窓口を開ける体力はある。どうしても難しい場合は首都圏本部から応援に行く。

◆状況が変化したから会社として開けると判断した。

施策立案能力の低下、先読みの失敗、顧客軽視を正すため、団体交渉で議論していきます！