



“みどりの窓口削減”発表から2年…

## 必要性が叫ばれる今こそ、施策を見直すべきだ！

2021年5月11日、JR 東日本は『チケットレス化・モバイル化を推進し、「シームレスでストレスフリーな移動」の実現に向けた乗車スタイルの変革を加速します』と題して、**みどりの窓口削減を削減する経営方針を発表**しました。2年が経過し、東京地本が調査した結果、**すでに158駅で窓口が廃止**となっていますが、**更に半減させる見込み**となっています。

表:みどりの窓口のある駅

	発表段階	現在	2025年
首都圏	231駅	137駅	70駅程度
地方圏	209駅	145駅	70駅程度

首都圏:首都圏本部、八王子・横浜・大宮・千葉・水戸・高崎の各支社  
地方圏:東北本部、盛岡・秋田・新潟・長野の各支社

### 大混雑のみどりの窓口！代替手段は使いづらい！わかりにくい！



今年4月の定期券多売期は、ゴールデンウィークの前売りやインバウンド需要の回復に伴い、みどりの窓口が大変混雑し、お客さまにも多大なご迷惑をおかけしました。JTSU-E 申第25号「サービスマネージャーの見直しに関する申し入れ」団体交渉では**「通常の業務を回せる体制の確立が大前提」であることを確認**していますが、**実際には応援を受け入れても対応できないほどの混雑が発生**しています。窓口を閉鎖しても、窓口がある駅では一部の窓口を閉めたままで、会社のマネジメント不足と言わざるを得ません。

#### <お客さまからの声>

券売機ですべて対応できるなら窓口閉鎖もやむなしだが、そうっていない！

障害を持っているから窓口が無いと困る。

ジパングに入れと言っておいて買えないのか？

お年寄りやスマホなど使いこなせない。

券売機の操作がわかりづらい。

前の人が相談している姿を見るとイライラする。



鉄道での旅行をあきらめそうになる。



窓口が減りすぎている。

えきねっとが使いづらい。

コールセンターというのが電話が繋がらない。

### みどりの窓口を求めるお客さまは多い！今こそ施策の見直しを！

東京地本が昨年末に **Twitter** で実施したアンケートでは、**779名の方から回答をいただき、そのうち79.8%がみどりの窓口が必要**であるというものでした。鉄道に限らず、様々な業態で人を介さないサービスの提供が行われていますが、それをカバーする手段がなければ人によるサービスに頼らざるを得ません。私たち輸送サービス労組は、お客さまの不便を招く過度な効率化には反対です。会社は今年4月の定期券多売期をしっかりと振り返り、**みどりの窓口削減施策の見直しを行うべきです！**

問:みどりの窓口は必要ですか？

(回答数:779)



JR東日本の発展のためには社会と地域の信頼が何よりも大切！

お客さまの声に耳を傾け、施策の見直しを行うべきだ！