



9月27日
東地申第3号

「2024年度営業関係施策（その1）」についての申し入れ

【北千住営業統括センター（北千住駅）】第1回団体交渉を行う！

会社の
主張

施策の失敗を認めるよう迫るも

申し入れ内容に対応していない回答について

施策は成功・失敗ではない!状況をみて判断している! 修正回答は行わない!

1. 北千住駅みどりの窓口を閉鎖した施策は失敗であったことを認めること。

【回答】グループ経営ビジョン「変革2027」でめざす「シームレスでストレスフリーな異動」の実現に向け、インターネットやスマートフォンによるきっぷ購入の利便性をさらに向上することで、お客さまが駅の窓口や券売機に立ち寄られることなく、シームレスに列車をご利用いただけるよう、乗車スタイルの変革に引き続き取り組むとともに、現在の状況等を鑑みて柔軟に対応することとした。

組 合

- ◆施策は失敗ではなかったのか。
- ◆2021年度営業関係施策その2でみどりの窓口を閉鎖したことは失敗ではなかったのか。
- ◆当時は閉鎖しても問題ないと判断しているのではないのか。みどりの窓口を戻さざるを得なかったということか。
- ◆閉鎖したものをまた開けるといことは、一般的には失敗ではないのか。
- ◆会社が責任をもって行うとした施策により、現場社員がお客さまからどれだけ苦情を受けてきたのか理解しているのか。もっと現場の思いに立つべきだ!
- ◆「変革2027」における施策において北千住駅では一部変更「みどりの窓口の常設化」となったということによいか。

会 社

- ◆変革2027で目指す方向性は変わっていない。都度、状況を見ながら判断しており、当時の判断は間違っていない。
- ◆施策を成功・失敗とするのではなく、状況を見て判断している。一定程度成果は出ている。
- ◆当時の想定とは、状況が異なっている。周囲の窓口設置駅のバランスや各駅の混雑状況を鑑み、常設化したほうが、より良いサービスを提供できると判断した。
- ◆全体的な状況を見ており、北千住単体を見ているわけではない。成功・失敗という議論はなじまない。
- ◆現場の苦労は理解しており感謝している。責任があるからこそ、状況を見て今回の判断をしている。今後も現場に迷惑をかけないように施策を考えていく。
- ◆そのような認識で問題ない。条件が整ったところが北千住だったため、北千住単体では変更が生じることとなる。

何度も問い質すも、みどりの窓口を閉鎖した施策が失敗であったとは頑なに認めない首都圏本部!

2. 北千住駅に話せる指定席券売機を導入した施策は失敗であったことを認めること。

【回答】みどりの窓口に抛らない販売体制が着実に浸透しつつあると認識しており、引き続き利便性の向上に向けて取り組んでいく考えである。

組 合

- ◆設置当時から現在まで改善したことはあるか。
- ◆待ち時間については当初から想定していたのか。
- ◆話せる指定席券売機としては、当初の想定とは乖離があったということか。
- ◆話せる指定席券売機の対応力向上を実現するための、北千住駅のみどりの窓口常設化ということによいか。

会 社

- ◆体制強化で待ち時間1分程度短縮。引き続き改修も進める。
- ◆想定よりもお待たせしていることは認識している。
- ◆話せる指定席券売機や窓口が混雑し全体的にご迷惑をおかけしている認識。目指すところにまだ至っていない。
- ◆その通りである。

3. 「2021年度営業関係施策について（北千住駅）」実施にあたり、どれだけ設備費用を投じたのか明らかにすること。

【回答】施策の実施にあたっては、必要な設備の整備は行ってきたところである。

1項～3項全て、申し入れに対して回答が全く対応していない!

組 合

- ◆申し入れでは費用を明らかにするよう求めている。話せる指定席券売機のリース料金など明らかに出来るものはないのか。
- ◆1項・2項も申し入れの回答であるとは受け取れなかったが議論を進めてきた。しかし、3項においては回答ならざる回答の上、口頭で「回答は差し控える」では、議論も出来ず先に進めない。修正回答すべきだ!

会 社

- ◆Newdays 移転など様々なものが複合しており、一つ一つを切り取って具体的な数字を出すことはできない。リース料金も契約に関わる。したがって、回答は差し控える。なお、修繕・機器類撤去費は200～300万円弱である。
- ◆回答書に記載した回答で充分であるという考えだ。口頭でも一部回答している

途中で中断を挟むも首都圏本部の考えは変わらず「修正回答は行わない」誠実交渉義務違反を通告し3項途中で第1回交渉終了!



12月23日
東地申第3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

【北千住営業統括センター（北千住駅）】第2回団体交渉を行う！

<前回中断した3項より議論を再開する>

3. 「2021年度営業関係施策について(北千住駅)」実施にあたり、どれだけの設備費用を投じたのか明らかにすること。

回答: 施策の実施にあたっては、必要な設備の整備は行ってきたところである。

組合

◆申17号申し入れで3項については補完された。



←東地申第17号団体交渉の内容は、こちらをご覧ください。

会社

◆貴側は不誠実交渉としているが、会社としては議論をしており、労使の認識は合っていない。

4. 施策実施によって想定される課題は実施日までに解決すること。なお、解決できない場合は実施日を延期すること。

回答: 施策実施に向けた必要な準備を進めているところである。

組合

◆課題はあるのか？

会社

◆問題なく施策実施に向けて準備を進めてきた。

5. 今施策実施の目的を明らかにすること。

回答: グループ経営ビジョン「変革2027」でめざす「シームレスでストレスフリーな異動」の実現に向け、インターネットやスマートフォンによるきっぷ購入の利便性をさらに向上することで、お客さまが駅の窓口や券売機に立ち寄られることなく、シームレスに列車をご利用いただけるよう、乗車スタイルの変革に引き続き取り組むとともに、現在の状況等を鑑みて柔軟に対応することとした。

組合

◆2022年に窓口を閉鎖したときの会社回答は。

◆今回の違いは何か。

◆変化点は。

◆明確なものはないのか。

◆お客さまが窓口を求めていることを認識したからなのか。

会社

◆インターネット等お客さまが窓口によらない体制だ。

◆窓口等の混雑緩和に向けて今回北千住駅の窓口常設とした。

◆コロナ明けのお客さまの戻りが想定以上に多かった。

◆いろいろなものを踏まえて判断していく。窓口を常設することでコールセンターの負担軽減になる。北千住駅にマルスがあったこと等、常設できる条件が整っていた。

◆目指すべきものはあるが、まだ至らず、窓口でしか対応出来ないものもあり、お客さまのニーズに対応した。

6. 窓口営業時間内は、テンポラリースタッフを常時配置すること。

回答: お客さまのご利用状況に応じて、必要な案内体制は確保する考えである。

組合

◆現在のテンポラリースタッフは常時何人配置されているのか？

会社

◆常時配置の考えはない。現在1日1名付けられるようにしている。



12月23日
東地申第3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

【北千住営業統括センター（北千住駅）】第2回団体交渉を行う！

7. 今施策実施によって、日常的に窓口が混雑することが想定されるが、卜例対策を示すとともに、フロア内にお客さまが何人並ぶことができるのか数を示すこと。

回答:お客さまのご利用状況に応じて、必要な対応を行う考えである。

会社

◆どのように並ばれるかにもよるが、6~7名と考えている。それ以上の場合は駅総体でローピングや整理を行う。

8. 北千住駅のバックヤードは「2021年度営業関係施策について(北千住駅)」実施によって「NewDays」となり窓口営業を想定したスペースを確保していない。さらに、トイレに繋がる通路も閉鎖されたほか、急病人用ベッドが社員休憩室付近に設置されており、社員トイレを急病人が使用するなどのトラブルも発生している。窓口を常設するのであれば、営業事故防止の観点から帳票整理できる机をきちんと配置できるスペースを確保するとともに、働く社員の環境を整備すること。

回答:必要な設備の整備は行っていく考えである。

会社

◆狭い状況は把握している。整理整頓をした場所で作業して頂きたい。営業事故防止の観点からも、実務作業をするスペースはあるべきという認識は一致している。救護室のところなど、現場と検討していく。

紛失など何か事象が起きてからでは遅い！今後も働きやすい環境を求めていく！

9. 今施策実施によって、北千住駅みどりの窓口は1窓体制となる。特定席や団体乗車券の申込みや誤発対応等、長時間窓口を閉めることも想定されるが、その際の対応方やルールがあるのか明らかにすること。

回答:引き続き、状況に応じた対応を行っていく考えである。

会社

◆ルールなどを指し示すものではなく、箇所毎に決めて頂く。業務の内容によって閉めることもあり得る。

10. 窓口業務に付随して修正作業や引き継ぎ作業、日常的なフォロー体制が必要となることから、後方業務担当者および責任者を配置すること。

回答:業務に必要な体制は確保する考えである。

会社

◆責任者は管理者となる。後方業務担当者は考えていない。

11. 今施策実施によって日勤ダイヤが設定される。この間、会社は多様性と称して育介勤務者の活用を目的として日勤ダイヤを設定していた。一方で日勤ダイヤを望まない人への配慮も必要と考えるが、業務運営と生活設計、両方に配慮した勤務指定を行うこと。

回答:勤務指定については就業規則等に則り取り扱うものである。

会社

◆業務運営と生活設計は大事だと考えているが、生活設計のところで全社員の意見を反映させるのは難しい。配慮をしても良い。社員とのコミュニケーションはある。

生活設計については可能な限りの配慮をすべきだ！そのために綿密なコミュニケーションを！



12月23日
東地申第3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

【北千住営業統括センター（北千住駅）】第2回団体交渉を行う！

12. 北千住駅は、アシストマルス導入によって、これまでの施策の目的である効率的で生産性の高い業務執行体制を構築してきたと考えるが、今施策実施によって、案内要員を配置しなければ話せる指定席券売機を利用するお客さまがいなくなると想像するが、どのようにサービスを提供していこうと考えているのか、販売体制のあり方を明らかにすること。

回答：インターネットやスマートフォンによるきっぷ購入の利便性をさらに向上することで、お客さまが駅の窓口や券売機に立ち寄られることなく、シームレスに列車をご利用いただけるよう、乗車スタイルの変革に取り組んでおり、みどりの窓口には拠らない販売体制を進めていく考えである。

組合

会社

◆以前のの販売拠点ではハイカウンター・ローカウンターがあった。今のみどりの窓口は即売型なのか？

◆窓口には拠らない販売体制を目指す考えは変わらない。ハイカウンター・ローカウンターではなく、即売体制だ。

13. 今後、窓口を閉鎖する際の条件を明らかにすること。

回答：販売体制については、今後のお客さまのご利用状況等を踏まえ検討することとなる。

会社

◆チケットレスを目指すところは変わらないが、窓口の混雑状況をみて発売状況やご利用状況を検討する。一律に定まったものはない。

14. 窓口を常時開設するのであれば、2窓以上を基本とすること。

回答：販売体制については、お客さまのご利用状況等を踏まえ検討するものである。

会社

◆発売状況が500枚などフル稼働していれば検討だが、北千住はその半分であり、現状としては1窓で可能。

15. 職場において、施策実施の目的と根拠、経緯を全社員に説明すること。

回答：必要な社員周知は実施している。

組合

会社

◆現場では丁寧に説明したという認識で良いか？

◆社長の記者会見もあったが、社長が窓口廃止の凍結を言ったから施策実施となったのか。

◆そのように聞いている。

◆社長の会見もあったが、インバウンドや多売などもあり同時並行的に首都圏本部として検討してきた。記者会見があったからではなく、ト列対策を検討する中で今施策が出てきた。

お客さまと社員が振り回される施策であってはならない！

これからも現場の声を基に、職場環境改善を目指して

分会とともに運動をつくりだしていきます！