



一部みどりの窓口を混雑状況により復活させるのであれば お客さまと社員そして労働組合へ 謝罪すべきではないか？

JR東日本この間の基本回答・・・

ICTを活用した商品購入の利便性向上と購入形態の変化を踏まえて、
効率的な駅業務体制を構築するために販売体制を見直すものである。

**JR東日本は団体交渉での指摘を無視！
一方実施に踏み切っていた！**

2021年 大森駅窓口廃止の理由

- ・お客さまが窓口へ寄らずとも購入できる環境が整ってきた。
- ・大森駅では現時点で近隣駅に出札窓口がある。券売機以外にもチケットレスやえきねっとなどのツールが浸透してきた。
- ・サービスレベルは低下しない。維持、向上させていく！

2021年 飯田橋駅・水道橋駅

窓口閉鎖の理由

- ・2019年度の販売実績や、隣接駅に出札がありエリアバランスが取れることから効率的な駅業務体制を構築できると考えている。
- ・繁忙期は、券売機対応の体制を組む。御茶ノ水駅出札の営業時間は、旅客流動を踏まえて判断する。

2021年五反田駅みどりの窓口

廃止の理由

- ・9割程は券売機で発券可能。五反田駅が取り組んで頂いたことは評価しているが会社として効率的な運営体制を整えていかなければならない。

2023年御茶ノ水駅窓口縮小の理由

- ・数駅程度移動することでマルスやアシストマルスで接客できるというもの。
- ・御茶ノ水駅は5年間で券売機購入率が15%上昇しており、充分に対応可能。
- ・繁忙期、閑散期はあるが、増列が常時途切れないとは想定していない。
- ・定期券多売期についても、日勤者やMO・首都圏本部から要員を確保した上で対応可能。

2023年浜松町駅窓口閉鎖の理由

- ・窓口購入の9割が券売機で購入可能。コロナ前と比較するとお客さまの数も6割程度。
- ・お客さまに著しくお待ちいただくことはない。出札閉鎖に伴い、券売機やえきねっと様々な選択肢が拡大する。
- ・今後、利用者は増えるの見込んでいるが、出札窓口がなくともきっぷを買うことは可能。

2023年田町駅みどりの窓口閉鎖及び

品川駅みどりの窓口現状維持の理由

- ・ビジネスや学生がメインで券売機等の親和性が高い。窓口が必要なお客さまは品川駅や浜松町駅で対応可。窓口がなくなってもサービスは低下させずに対応できる。
- ・田町駅が閉鎖した場合は品川駅の混雑は承知しているがト列ができるほどではない！
- ・品川駅では企画業務の部分を券売機案内にするなど工夫しているので問題はない。

2024年蒲田駅みどりの窓口縮小の理由

- ・コロナ前後のデータを見ている。コロナ前と比較して6~7割程度で推移している。ト列の状況も見て対応可能であると考えている。

すべて各駅窓口閉鎖に対する会社回答です！みなさんこれを見てどう思いますか？