



申15号 竜王駅の職業務体制見直し及び 「話せる指定席券売機」の導入に関する説明申し入れ 団体交渉を行いました。(2021年1月20日提出)その1



1. 竜王駅の職業務体制見直しを行なう目的と根拠を明らかにすること。

(会社回答) 経営環境の急激な変化やICTの活用による利便性の向上を踏まえ、柔軟な働き方を実践するなど、JR東日本グループ経営ビジョン「変革2027」の歩みをさらにスピードアップさせていくために、効率的な職業務体制を構築していく。

(組合)なぜ委託ではないのか？

(会社) 運転取り扱い業務があり、効率的な体制ということで管理、被管理にした。

(組合)お体の不自由なお客さまには？

(会社) 定例で利用されている方には事前に伝えている。案内音声はないが、点字ブロックがある。初めて利用する方がわかるような音声案内の設置はない。

(組合)お客さまからご意見はあったのか？

(会社)ポスター・ポップがわかりづらく、どこにインターフォンがあるのかご意見があった。

(組合)きめ細かいサービスの提供というが、現在お褒めの声はあるのか？

(会社)まだ認識していない。

(組合)駅の将来的なイメージはどういうものになるのか？

(会社)安全をベースとし、企画業務を担いながら異常時は近隣の対応、設備や運輸などエリアであたっていく。

2. 「話せる指定席券売機」の導入台数と発売時間、オペレーターによる操作支援時間を明らかにすること。

(会社回答)「話せる指定席券売機」を1台導入する。

(組合)発売時間、オペレーターによる操作支援時間は？

(会社)初電～23時50分、9時～20時30分までオペレーターとつながる。

(組合)オペレーターの体制は、待ち時間は？

(会社)体制は言えない。去年の3月からコロナもあり90数パーセントで応答できている。

(組合)オペレーターは自社運営ではないのか？

(会社)コールセンターは業務委託している。

(組合)甲府駅社員が教育を受けないで竜王に行くことはあるのか？

(会社)実際に竜王に行くことや、資料を使ってなど検討している。コロナの状況もあり、まだわからない。話せる券売機だが、基本はMVであるが、質問事項など伝えたいので、しっかり教育を行ったうえでやるようにする。

利用するお客さまに不便を感じさせないように
十分な教育を行うべきだ！ その2へ続く