



3月19日 東地申53号

「2020年度営業関係施策（その3）」についての申し入れ【原宿駅】 団体交渉を行う！（その1）

1. 原宿駅竹下口改札に遠隔システムを導入する根拠を具体的に示すこと。

会社回答 お客さまのご利用状況等を勘案し駅業務体制の見直しを行うものである。

- 組合**
- 遠隔が導入できる根拠は？
 - 遠隔の導入が進めば、雇用の場がなくなるのではないのか？
 - 遠隔は人による作業が無いから導入するという考え方か？サービスレベルは低下しないのか？
 - 委託をするケースと遠隔導入のケースがあるが、今回遠隔を導入した考え方は？

日常的な体制よりも“応援”を重視？

- 会社**
- 改札窓口でなければ対応できない件数はほとんどない。IC 利用率は 92～93%でゴールデンウィークや夏休み等も変わらない。
 - 社員数も減っており、バランスを見ながら施策を実施していく。働く場がなくなるとは想定していない。
 - 人でなければ出来ない作業しかないなら、遠隔は導入出来ない。サービスレベルは低下しない。
 - 混雑時には地区や支社の応援を踏まえて対応しているが、委託すると一時的に混み体制になる。応援のしやすさを考えて今回は遠隔と判断した。遠隔は、終日ではなく早朝・夜間帯であれば効率化できるという判断をしている。

2. お客さまに安心してご利用いただくために、以下の点について考え方と改善策を示すこと。

（詳細項目は以下をご覧ください）

会社回答 必要な対応は行っているところであり、施策実施後も状況を見極めていく考えである。

①竹下口改札に駅係員が不在になる時間帯のお客さま周知について。

- 組合**
- お客さま周知の方法と考え方は？
 - 放送が聞こえず、何を言っているのか分からない。
 - 周知期間は？

- 会社**
- ポスターの設置と構内放送で周知している
 - 今後も続けて周知していくことから、ボリュームについても駅と相談していく。
 - 特に決めてはいない。駅と相談していきたい。

お客さま周知の手法・期間は現場の声をもとに決定することを確認！

②竹下口改札に駅係員が不在になる時間帯に輸送障害等が発生した場合の対応について。

- 組合**
- 遠隔時間帯に輸送障害が発生した時の対応の考え方は？1人で対応するケースは想定しているのか？
 - 助役の改札スキルは？駅総体で対応するという事でよいのか？

トラブル時は管理者の応援のほか駅総体で対応！

- 会社**
- 一人体制の時に、一人ではできない対応が発生した場合は、基本的には管理者を起こして対応する。また竹下口を不在にして対応することもあると想定している。一人で対応するケースは、それ程多くはないと考えているが、券売機の締切等もあるので中寝を作って対応出来るようにしている。
 - 実機訓練を行い、スキル向上を図っていく。対応については、駅総体で対応していく。

その2へ続く



3月19日 東地申53号

「2020年度営業関係施策（その3）」についての申し入れ【原宿駅】

団体交渉を行う！（その2）

③目の不自由なお客さまへインターフォン設置場所を知らせる方法について。

●目の不自由なお客さまへのインターフォン設置箇所を知らせる方法についての考え方は？

●目の不自由なお客さまからは「①インターフォン設置場所が分からない。」「②券売機操作が分からない。」「③改札に人がいない事が分からない。」「④改札の構造が分からない」という4点の声があがっている。

●ご利用頂くお客さまの裾野を広げることもある。お客さまは意見交換を行いたいという要望もあると聞いているので検討して頂きたい。

組合

会社

●音声誘導装置で放送しお知らせする。また、カメラで状況がわかる様にする。係員側から声かけられるシステムになっているので、積極的に声をかけてもらいたい。

●機器の改修などで、より良いものを目指していく。また、現場からは遠隔時間帯のお手伝いの必要なお客さまはほぼいないと聞いている。

●必要な対応は行なっていく

遠隔システムを介した声かけサポートは困難を極める！

お客さまの声をしっかりと受けとめ、よりよい施策としていくべきだ！

④モバイル Suica をご利用のお客さまの不足額の精算方法について。

●モバイル Suica の不足額精算の考え方は？対応はどのようにすれば良いか？

●お客さまのご利用時にご不便をおかけしない体制や設備配置などを整えてから施策を実施するべきだ！

●現場にはモバイル Suica 利用促進の目標値も降りてきているにも関わらず「精算が出来ない」では自信を持ってお勧め出来ない！モバイル Suica 精算については課題と確認する。

組合

会社

●現行の精算機だと対応出来ない。課題だが、現状それ程対応は多くない。モバイル Suica 内でのクレジットカードでのチャージや表参道改札に回って頂くなどの対応を考えている。

●主張はうけとめ、支社として新型精算機の導入を進めていきたいと考えている。

●了解

モバイル Suica の普及は重要な施策ではないのか！？

お客さまに不便を強いる施策をお客さまにすすめることはできない！

⑤急病人対応等の対応があり、制御側、被制御側双方の対応が出来ない場合について。

●急病人対応等で長時間改札を閉める想定は？

●遺失物が届けられた時の対応については？

組合

会社

●一人で対応出来ない事象については、管理者を起こして対応する。

●お手数だが、表参道にお持ち頂くご案内が第一。

過度な体制の縮小は異常時に対応できなくなる！



3月19日 東地申53号

「2020年度営業関係施策（その3）」についての申し入れ【原宿駅】 団体交渉を行う！（その3）

⑥年末年始やオリンピック、パラリンピック開催時等、多客期の体制について。

- オリンピック、パラリンピック開催時の対応の想定や考えられていることは？
- 遠隔を解除して対応することも出来るのか？

組合
会社

- 波動が多い駅という考えであり、**地区や支社の応援などで対応。**
- 初詣は終夜臨の対応が発生する想定をしており、**有人対応の方が良いと駅で判断すれば、遠隔を解除し有人で対応することも可能。**オリンピック、パラリンピックはまだ何とも言えない。必要な時はすぐ対応出来る様にする。

通常時の体制縮小と応援で多客期を乗り切る考えがここでもあらわに！

3. 遠隔システム導入にあたっては、機器操作や異常時対応等、社員教育を十分に行うこと。

会社
回答 必要な教育等については実施しているところである。

- 営業トレーニングセンター等で訓練することも可能か？
- 新入社員や転勤者などの教育は？**
- 本体で教育できる環境は整えるべきだ！**

組合
会社

- 大井町にメカトロの研修施設があり、**全員研修をして頂いた。**営業トレーニングセンターなどには遠隔の機械自体が無いので、大井町を使うようになる。
- 基本的には職場の教育がメイン。**要望があればスケジュールを調整してメカトロの研修施設を使わせてもらう事は出来る。
- 費用や環境もある。**要望は承る。**

支社で責任をもって教育出来る体制を整えるべきだ！

4. 作業ダイヤは、社員の意見を反映し、ゆとりをもって働けるダイヤを作成すること。

会社
回答 作業ダイヤは、お客さまのご利用状況等を踏まえ、駅長による定例的な業務指示・命令を図式化したものである。

- 現場で示されているダイヤはコロナ禍の旅客流動で考えられている。流動が戻ってきた場合は表参道から竹下口に向かう時の**移動に時間がかかるなどの問題もある。**

組合

会社

- コロナ前の流動を踏まえて考えているものである。現場の実態にあったダイヤと**するため、社員の皆さんにはぜひ意見を**出してもらいたい。

現場の意見をもとに作業ダイヤを作成することを確認

いま、会社は変革のスピードアップと称して、様々な施策を矢継ぎ早に打ち出しています。中には、これまでの駅運営体制を大幅に覆すような未来像も含まれています。私たちは、安全を第一に、お客さまに信頼され愛されるとともに、誰もが働きやすい駅職場をつくりだしていかなくてはなりません。今後も、施策の実施を巡る議論だけでなく、その施策の検証を通じた駅職場のあるべき姿を実現していくために、仲間との議論から運動をつくりだしていきます。

お客さまと社員を蔑ろにした施策では、変革2027は実現できない！

施策の検証と仲間との議論を通じて、駅職場のあるべき姿を実現しよう！