

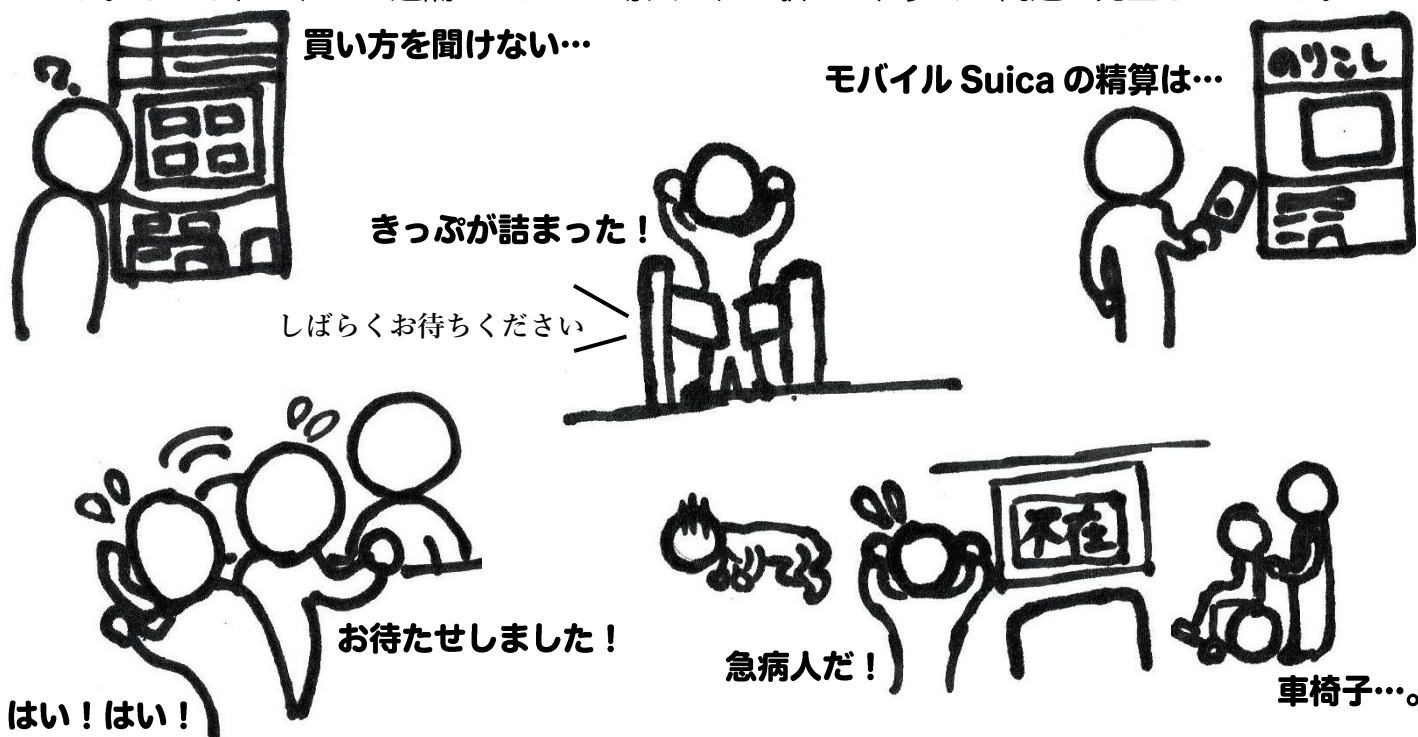


3月9日 東地申53号

提出!!

「2020年度営業関係施策（その3）」についての申し入れ【原宿駅】

「2020年度営業関係施策（その3）」では、『原宿駅竹下口への遠隔システム導入』が提案されています。しかし、これまで遠隔システムが導入された駅では、多くの問題が発生しています。



原宿駅竹下口は、観光地である竹下通りに面しており、多くのお客さまが利用されています。鉄道に不慣れなお客さまの対応なども多く駅係員による案内や精算処理が必要な場面も多く発生しています。

「人と同様のサービス」が提供できない現時点においては、遠隔システムの問題点を明らかにした上で、具体的な改善を進めていくことが求められます。東京地本は、誰もが安心してご利用いただける駅を目指し、お客さまと組合員・社員の不安を解消するため、以下の項目を申し入れました。

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。
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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
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。
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。

**「変革2027」実現のためには、お客さまに満足いただけるサービスが必要不可欠!
皆が不安を抱かない駅をつくりだすために団体交渉に臨んでいきます!**