



3月9日開催 東地申第50号

## 「2020年度営業関係施策（その4）」についての申し入れ【品川駅】

団体交渉を行う！【その1】

1. 今ダイヤ改正でホーム営業と出札窓口の泊まり勤務を削減した具体的根拠を明らかにすること。特に、窓口の販売体制については、現在のご利用状況から変化し、大幅に増えることが予想されるがその認識と、増えた場合は早急に販売体制を強化すること。

【回答】湘南ライナー終了に伴い、関係する業務体制の見直しを行うものであり、提案の体制で対応可能と考えている。

◆繁忙期等、出札窓口をご利用するお客さまが増え混雑が予想されるが、その場合の対策を示すこと。  
◆混雑対応などで必要であるため、閉鎖する窓口のマルスを撤去しないこと。

組合

◆提案の体制で繁忙期など混雑した場合でも対応が可能と考えている。

◆混雑時は臨時窓口として発売することを想定しており、マルスを撤去する考えはない。

会社

確認！

2. 第4ホームにおいて入出区・回送電車の状態監視を取りやめる理由と根拠を明らかにし、安全性・安定性を低下させないこと。

【回答】ホーム上の安全性や業務実態等を勘案し、見直しを行うものである。

◆回送電車に対する状態監視は、お客さまの安全性の確保のために取りやめないこと。  
◆旅客が第4ホームへ入らないよう行ってきたローピングを失念した場合は運転事故としないこと。  
◆第4ホームでの乗務員に対する放送が出来なくなることを関係箇所に周知すること。

組合

◆状態監視は全ての列車に実施しなければならないという認識はないが、お客さまの流動で変わると考えている。

◆運転事故とはならない。

◆関係箇所に必要な周知をしていく。

会社

**旅客流動によって、必要な安全措置を講ずることを確認！**

3. 作業ダイヤについて、必要な業務は標準作業ダイヤに示される担務に指定すること。また、移動時間が考慮されていない作業ダイヤについては今改正で直すこと。

【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。

◆必要な業務を作業ダイヤに示すこと。

組合

会社

◆毎日必要な業務は作業ダイヤで指示する。

**必要な作業は、作業ダイヤに示すことを確認！**

その2へ



3月9日開催 東地申第50号

## 「2020年度営業関係施策（その4）」についての申し入れ【品川駅】

団体交渉を行う！【その2】

4. これまで、内勤営業を2徹化し、またサービスマネージャーの体制を強化してきたが、そのトレスと今後の考え方について示すこと。

【回答】順調に推移しているものと認識しており、引き続き必要な見直しは行っていく考えである。

- ◆サービスマネージャーについては、これまで通りの考え方で運用すること。
- ◆今後もサービスマネージャーや内勤営業は、急病人対応やご案内などで必要な業務であることから縮小しないこと。

組合

- ◆お客さま案内に貢献してきていると考えており、考え方に変わりない。
- ◆必要な業務であると認識しており、縮小する考えはない。

会社

確認!

5. 作業ダイヤ変更に伴う教育スケジュール、教育方法、習熟度の把握方法、判断方法について、具体的に示すこと。

【回答】必要な教育等については実施していく考えである。

- ◆どのような体制で教育を実施していくのか示すこと。
- ◆ホーム業務の習熟について全てを把握出来ない実態であることから、本人の不安が解消する教育体制とすること。また、社員の習熟度について判断を適正に行うこと。

組合

- ◆助役が社員一人ひとりに不足している業務に対し見習いをつけて実施している。
- ◆現場に伝え、本人の不安が解消する教育体制としていく。習熟度についてはコミュニケーションを図りながら把握し実施していく。

会社

**本人が不安なく業務を行えるような教育体制とすることを確認!**

6. お客さまがご利用しやすい駅、働きやすい駅をつくるため、以下の点を改善すること

【詳細項目及び議論内容は、その3をご覧ください】

【回答】施策実施後も状況を見極め、必要な見直しは行っていく考えである。

7. 今交渉に伴う議事録の締結については議事の要点を具体的に明記し、早急に締結すること。

【回答】真摯に対応していく。





3月9日開催 東地申第50号

## 「2020年度営業関係施策（その4）」についての申し入れ【品川駅】

団体交渉を行う！【その3】

第6項詳細項目・議論内容は以下のとおりです。

①終電関係における「便宜」を「縛り」にすること。

◆現場からの意見が出されていることから、参考に  
して検討をすること。

組合

◆必要があれば実施していく。

会社

**お客様の利便性向上のためにも、現場の意見を尊重すべきだ！**

②駅のエスカレーターは人感センサー可動式とすること。

◆コスト面やゆとりある作業ダイヤとするため、エス  
カレーターは人感センサー可動式とすること。

組合

◆お客様のご利用が途切れるような場所におい  
て設置を検討していく。

会社

**入り切りの手間や、お客様不在となる時間帯を考慮すると、実のある投資である！**

③休憩室の拡大をすること。

◆十分な休憩が取れ、次の業務へ向かうということ  
が必要であることから、休憩室の拡大をすること。

組合

◆職場環境改善は重要であり、要望も踏まえた設計  
をしていく。

会社

**休憩室を利用する社員の要望を踏まえたうえで設計を行うことを確認！**

④特急湘南については、これまでの湘南ライナーとは大幅な変更となることから、十分なお客さま周知  
を行い、運行前、運行開始後も含め案内体制・サポート体制を強化確立すること。また、社員に対する  
教育も十分に行うこと。さらに、指定席券売機における「自由席」表示を常磐線特急の画面を含め、  
削除すること。

◆湘南ライナー廃止および特急湘南の新設に伴う  
お客さまのご意見を明らかにすること。

組合

◆ホーム上に設置されている指定席券売機の画面  
表示から自由席の表示を削除すること。

◆自由席についてなどお客さまからのご意見は  
把握しており、引き続き注視していく。

◆6社共通のシステムになっている。必要な対応を  
検討していく。

会社

**お客さまにわかりやすくするべきであり、ご迷惑をおかけしない対応が必要！**



3月9日開催 東地申第50号

## 「2020年度営業関係施策（その4）」についての申し入れ【品川駅】

団体交渉を行う！【その4】

⑤平日の通勤快速がなくなること、快速「アクティー」の運行が大幅に縮小されることに対し現場では不安があるが、お客さまからの現状の反応と今後について考え方を明らかにすること。また、「アクティー」の愛称名を廃止すること。

◆平日の通勤快速がなくなることや快速「アクティー」の運行が大幅に縮小されることに対し、今後について考え方を明らかにすること。

組合

◆ダイヤはご利用実態を考えて設定をしており、今後も把握していく。ダイヤ改正はお客さまや社員の意見が必要であり、その意見を基に実施している。

会社

**お客さまと社員の意見を広く聞き取ることが大切だ！**

⑥E657系・E257系の車両については、号車表示を両車端部、またはドア付近に掲示し、お客さまが分かりやすくすること。

◆E657系・E257系の車両に乗車をする際、お客さまにわかりにくいことから、ご利用しやすくするための改善を図ること。

組合

◆関係箇所に伝え、良い方法を検討する。

会社

**乗車位置誤りが発生するのは会社の責任！妥協せず対応することを求める！**

⑦折り返し電車のドア閉めについては、品川駅でもお客さまを挟む事象が発生していることから、労使で対策を検討し、安全性を高めること。

◆折り返し電車のドア閉め作業で、品川駅ではお客さまを挟んでしまう事象が発生していることから、対策を検討すること。

組合

◆ドア閉め作業においてお客さまを挟み受傷された場合も含め、会社が責任をもって対策を行うこと。

◆課題であると認識しており、株式会社JR東日本環境アクセス社員に車内の確認をする業務を契約できるか含めて検討をしており、引き続きルールや実施方法を明確にする。

◆ドア閉め作業においてお客さまを挟み受傷された場合は必要な対策を行っていなかったことになるため、引き続き社員が責任を負うことがないルールを検討していく。

会社

**お客さまを挟んでしまっては遅い！事故を未然に防ぐための対策を早急に求める！**

**施策実施は、終わりではなく、安全やサービスの検証を行うスタートです。**

お客さまの利便性や社員の働きやすさなど、様々な視点から検証を行い、より良い駅をつくりだしていきましょう！