

J R 東日本労働組合

N A G A N O

E-mail naga-30-naga@hotmail.co.jp



2023年 7月 21日 No. 489

JR東日本労働組合

長野地方本部

発行者：臼井幸一

編集：情宣部

## JR東日本ユニオン長野地本は7月18日、申第10号 「業務体制の見直しについて」に関する申し入れを提出しました

### 「業務体制の見直しについて」に関する申し入れ

過日、「業務体制の見直し」についての説明交渉を行ないました。交渉において、「話せる指定席券売機の導入」「駅窓口営業時間の短縮」は利用するお客さまの「チケットレス」と「チケットのセルフ購入」比率が高水準であることが大前提であり、現状は7割であることが明らかになりました。残りの3割のお客さまに対してどのようにアプローチしていくのが重要であり、現場の社員も不安を抱えています。私たちは安全の確保とお客さまに信頼される鉄道会社づくりを第一の課題に据え、そこで働くすべての社員が前進できる施策の構築と、地域の理解が重要であると考えます。したがって、下記のとおり申し入れますので誠意ある回答を求めます。

#### (説明)

1. 話せる指定席券売機の待ち時間の詳細を明らかにすること。

#### (要求)

1. お客さま案内を行う「その他時間」は余裕をもって確保すること。
2. 寄り添いを必要としているお客さまが利用しやすい販売体制を確立すること。
3. 各駅における車椅子対応の件数と実態を把握し、支社として責任を持って対応すること。
4. 営業社員が不在となる時間帯は早めに情報提供を行い、体制を強化すること。
5. 業務体制の見直しに伴う変更点等については必要な教育を行い、周知徹底を図ること。
6. 異常時はグループ会社を含めて支社総体で対応すること。

**会社は効率化だけを求めていますか？  
この施策でお客さまへのサービスの維持・向上はできますか？**