



HPはこちら

# 東日本ユニオン NEWS

JR東日本労働組合  
発責 情報・宣伝部  
2024年8月6日 No.787

## みどりの窓口の混雑は「見通しが甘かった」と言わざるを得ない！ 「お客さま」や「社員」への負担をいつまで続けるのか！？

東日本ユニオンは8月1日に申第28号「ご利用実態に即した『みどりの窓口』等の販売体制の再構築に関する申し入れ」の団体交渉を開催しました。この間の団体交渉で私たちが指摘してきたことが顕在化するなど、多くのお客さまにご不便をおかけする事態となっていることについて、経営側と議論を行いました。

### 1. 「みどりの窓口」の縮減計画を中止し、ご利用実態に合わせて再設置すること **認識一致！**

#### 【経営側の回答】

- 「みどりの窓口」の体制について、将来的に窓口によらない販売体制を目指すことに変わりはないが、現在の窓口混雑の状況を踏まえ、これ以上の縮減は一旦見合わせることにした。また、窓口を閉鎖または縮小した一部の駅においては、可能な場合は多くのご利用が見込まれる日や時間帯を中心に臨時的窓口開設を行っていく。
- 縮減計画については一旦立ち止まり、お客さまのご利用状況を見ながら判断することとした。また、縮減計画凍結期間の定めはない。
- 販売機械のある駅は混雑時など、臨時窓口の開設を行う。また、窓口の営業時間は基本的に職場単位で変更できる。※北千住駅は常設で「みどりの窓口」を再設置

### 2. 出札業務に特化した社員の要員を増やすこと **スキルを持った社員が一定程度必要と認識一致！**

#### 【組合の主張】

- 「みどりの窓口」設置駅が減少している中で、複雑な営業制度等の知識や機械操作のスキルは出札業務に特化した社員を増やさなければ、窓口を増設しても対応できなくなる。

#### 【経営側の回答】

- 一定程度のスキルを持った社員が必要な業務であることの認識は一致する。

### 3. 年度初における学校等への定期券出張販売を再開すること **職場単位での取り組みが可能と確認！**

#### 【経営側の回答】

- 現在でも千葉支社、長野支社、東北本部では取り組んでいる。現金や乗車券類を持ち歩くリスクはあるが、各職場の取り組みとしては可能である。

### 4. 「駅たびコンシェルジュ」において、きっぷの発売を行えるようにすること **VTS との連携を確認！**

#### 【経営側の回答】

- 「駅たびコンシェルジュ」設置個所では「みどりの窓口」の混雑解消のため、ジパング倶楽部のお客さまの誘導など、すでに取り組んでいる職場もある。今後もVTSとの連携は検討していく。

私たちは「お客さま視点」に立ち、お客さまからの期待を信頼へと高めるために「安全・安定輸送」に努め、職場で様々な「企画運営」「目的地づくり」など奮闘しています！

繁忙期だけの対応ではなく「お客さまの声」「社員の声」を  
取り入れた施策とするために、職場から「声」を出そう！