



HPはこちら

東日本ユニオン NEWS

JR東日本労働組合
発責 教育・広報部
2021年6月19日 No.336

切符の払い戻しや変更など、窓口でしかできない取り扱いはどうなるのか！？ 「駅の変革のスピードアップ～PLUS Valueの実現に向けて～」に関する申し入れを提出

2021年4月に「駅の変革のスピードアップ～PLUS Valueの実現に向けて～」が社員周知されましたが、多くの現場では施策内容について具体的な説明がなく、組合員・社員からは不安や疑問の声が上がっています。

そのような中、5月7日に「2025年までに『みどりの窓口』を首都圏231駅から70駅程度、地方圏209駅から70駅程度とする方向で調整に入った」こと、5月11日には「チケットレス化・モバイル化を推進し『シームレスでストレスフリーな移動』の実現に向けた乗車スタイルの変革を加速する」ことが相次いで報道されました。

東日本ユニオンはJR東日本をご利用されるお客さまの視点、さらには現場第一線で働く社員の視点から議論を重ね、6月18日、計22項目にわたる申第16号「『駅の変革のスピードアップ～PLUS Valueの実現に向けて～』に関する申し入れ」を経営側に提出しました。

《主な申し入れ項目》

- ・ 駅を「情報発信の拠点」「価値創造・収益拡大の拠点」「人材育成の拠点」として磨き上げる具体的施策を明らかにすること。
- ・ 駅の作業ダイヤの柔軟化とは、どのようなことか明らかにすること。
- ・ 出札業務、改札業務、後方支援業務、輸送業務を縮小する内容を明らかにすること。
- ・ 2025年までに「みどりの窓口」を廃止する駅について明らかにすること。
- ・ 「みどりの窓口」を廃止する駅の判断基準について明らかにすること。
- ・ 2021年度は20駅程度に話せる券売機の導入拡大としているが、2025年度までの計画を明らかにすること。
- ・ 払い戻しなど、窓口でしかできない取扱いについてどのように解消していくのか明らかにすること。
- ・ 「みどりの窓口」廃止となる駅の要員体制はどうなるのか明らかにすること。
- ・ 今後、業務委託駅の業務はどうなっていくのか明らかにすること。
- ・ 「話せる指定席券売機」コールセンターの現在の対応状況と、係員1名の対応台数を明らかにすること。
- ・ ホーム業務の働き方改革について明らかにすること。
- ・ 駅の輸送を守る体制づくりについて明らかにすること。

