

東日本ユニオン よこはま

J R 東日本労働組合
横 浜 地 方 本 部
発行者/小清水和彦

「駅業務執行体制の再構築について(橋本駅・小田原駅・熱海駅・伊東駅)」 業務体制の見直しについて提案を受ける!

9月30日、会社より「駅業務執行体制の再構築について」の提案を受けました。

グループ経営ビジョン「勇翔 2034」の実現に向け、効率的でより生産性の高い駅業務執行体制を構築し、当社グループの持続的な成長につなげていくために、駅業務執行体制の見直しを行うとしています。提案内容は、以下の通りです。

1. 実施内容

業務の見直し

湘南・相模統括センター(茅ヶ崎駅)、小田原・伊豆統括センター(小田原駅・熱海駅・伊東駅)
町田統括センター(橋本駅)

2. 実施日

(1) 2026年4月1日実施 小田原・伊豆統括センター

・遺失物取扱所箇所の変更(小田原駅)※上りホーム遺失物取扱所を改札横に移設し、遺失取扱業務を行う。

(2) 2026年5月10日実施 湘南・相模統括センター

・お客様サポートコールシステム制御箇所及び集約委託(茅ヶ崎駅)

(3) 2026年6月7日実施 町田統括センター

・お客様サポートコールシステム制御箇所及び集約委託(橋本駅)

(4) 2026年6月21日実施 小田原・伊豆統括センター

・お客様サポートコールシステム制御箇所及び集約委託(伊東駅)

・一部業務変更(熱海駅・伊東駅) ※伊東線の回金業務を伊東駅から熱海駅に変更する。

【お客さまサポートコールシステム制御箇所集約及び委託】

集約箇所: お客さまサポートコールシステム横浜オペレーションセンター(仮称)

委託先: 株式会社 JR 東日本ステーションサービス 横浜支店

3. その他

必要な設備の整備及び周知・教育は実施する。

《遺失物取扱所の変更について》

組合: 小田原駅の遺失物取扱所の場所が変わっただけで生産性が上がるのか。

会社: 遺失物取扱所を改札横におくことにより、内勤総体で行うことが出来るようになるため、生産性が上がる。

組合: 遺失物取扱所は改札横に移設するとなると、鍵が付いた保管場所も必要なのではないのか。

会社: 保管場所は現行通り上りホームのまま。施策実施以降スペースを整備していく予定。

《お客さまサポートコールシステム制御箇所集約及び委託について》

組合: お客さまサポートコールシステムオペレーションセンターの体制は何名で行うのか。

会社: 詳細は不明だが、初電から終電まで対応できる体制で行っていく。

組合: 箇所体制はどういう点で変更になったのか。

会社: 対象駅全てで1日100件程度あった問い合わせを1箇所に集約することで、管理駅が行っていた業務が減らせる。異常時における現地対応業務は変わらない。

《一部業務変更(伊東線回金業務について)》

組合: 回金業務を変更す理由は何故か。

会社: 熱海駅は体制が厚いため、トータル面で対応しやすいため変更を行った。

より良い施策にするため、現場から声を上げていこう!