

東日本旅客鉄道株式会社
水戸支社長 小川 一路 殿

J R 東日本輸送サービス労働組合
水 戸 地 方 本 部
執 行 委 員 長 黒 澤 純 一

「駅体制の見直し」に関する申し入れ

地本は、2023年1月23日会社より「駅体制の見直しについて」提案を受けました。提案では、J R 東日本グループ経営ビジョン「変革2027」の実現に向け、効率的な業務執行体制を構築し生産性の向上を図り、経営体質の抜本的強化に取り組む必要があることから、駅体制の見直しを実施する考えが示されました。

会社は「駅の変革」のスピードアップに向けて、駅業務の変革・駅体制の変革・駅社員の育成・成長プロセスの変革を通じた「Plus Value」の実現を目指していますが、一方でお客さまサービスを前提に組合員・社員の働きがい創出されなければなりません。

提案では「水戸駅・石岡駅のみどりの窓口の営業時間短縮」や「石岡駅・日立駅の兼掌窓口化」等の販売体制の見直しが示されましたが、各駅の特情やご利用実態を十分に検証したうえで、お客さまが求める案内・サービスの提供を維持しなければなりません。

また、2023年5月から新型コロナウイルスが感染症法5類への移行が予定されていることから、コロナ禍前の水準には戻らずとも、これまで以上に国内旅行やインバウンド需要の増加が見込まれます。今回の駅体制の見直しに合わせて、水戸駅のサービスマネージャーを解消する考えですが、これまでサービスマネージャーの役割としていたお客さまに安心して快適に駅をご利用いただけるよう迅速・的確・丁寧な案内を駅総体でどのように担っていくのか明確にし、お客さまのニーズに合わせた最適なサービスの提供が求められます。

今、会社は社員の働きがいの向上と生産性向上による経営体質の強化を図るために組織の再編を進めていますが、営業統括センター発足後の課題や融合と連携によって生じた問題を労使で認識一致させ問題解決していかねばなりません。

よって、今施策が安全の確保を大前提に現場で働く組合員・社員の働きがいを守り、鉄道・駅をご利用になるお客さまへのサービスの維持・向上の実現を求め、下記の通り申し入れますので、会社の誠意ある回答を求めます。

記

1. 各エリアのみどりの窓口について今後の考え方を明らかにすること。また、みどりの窓口営業時間変更及び営業終了によりサービスレベルが低下しない根拠を明らかにすること。

2. 石岡駅・日立駅の兼掌窓口化によってお客さまサービスを低下させない適正な販売機器の配置とすること。また、よりきめ細やかな案内・サービスができる体制及び社員が働きやすい環境を構築すること。
3. サービスマネージャーが担当していた業務内容を具体的に明らかにすること。また、これまで担っていたお客さま案内等をどのように駅総体で行っていくのか具体的に明らかにすること。
4. 水戸駅で減となる輸送「交代」が行っていた役割と業務内容を明らかにすること。また、駅体制の見直しにより安全・サービスレベルを低下させないこと。

以 上