



公共交通を担う者の責務を全うするために、 現場と利用者の声に踏まえた駅販売体制の再構築を求める申し入れ

5月8日の定例記者会見において「みどりの窓口」の削減について、凍結することが突然発表されました。輸送サービス労組はこの間、利用者への配慮欠いた省人化や事業の効率化に注力した施策推進は、JR東日本への信用・信頼を失墜させる事態に直結することから、見直しを強く求めてきました。しかし、会社は「人によらない販売体制の構築の方向性は変わらない。計画に変更はない」との回答に終始していました。

今回の発表は、窓口で働く社員のみならず、窓口廃止に向けて取り組んできた社員をも置き去りにしており、施策推進を強行する姿勢では会社と社員とのエンゲージメントは高まるはずもなく、サステナブルな成長を遂げるJR東日本を創造することは困難です。

申し入れ項目

1. 喜勢社長が行った定例記者会見(5月8日)において公表した「みどりの窓口」の廃止一時凍結に至った経緯と根拠を具体的に明らかにすること。
2. 2021年に「みどりの窓口」を大幅に削減する方針を発表した「人を介さない駅販売体制」に関する進捗状況を具体的に明らかにすること。また、これまで団体交渉で述べてきた回答と社長会見で述べられている相違点・変化点を具体的に示すこと。
3. 最繁忙期以外でも「みどりの窓口」には長いと列が生じていることから暫定的対策として以下に示す取り組みを実施し、利便性の向上を図ること。
 - ①「みどりの窓口」およびMV機器に対する案内スタッフの配置
 - ②話せる指定席券売機(アシストマルス)におけるオペレータースタッフの増配置
4. 「みどりの窓口」の閉鎖により駅における安全・サービスレベルが著しく低下し、利用者からの信頼を失墜していることからJR本体直轄駅に「みどりの窓口」を設置すること。また、話せる指定席券売機(アシストマルス)においては、長時間お待たせするという課題があることから、ト列解消、利便性向上に向けた具体的対策を講じること。
5. 喜勢社長が行った定例記者会見(5月8日)において語られた営業販売体制等に関する内容について、全社員に対する説明会等を実施し、利用者への理解、浸透が図れるよう責任を果たすこと。
6. 「デジタル戦略 利用者軽視 露呈」「利用者を置き去りにせぬよう」「コロナ禍における緊急時に決めた経費削減策が、日本経済が戻ってきた現在に適切かどうか再点検する必要もあろう」など、新聞報道各紙等における論評に対しての見解を示すこと。また、現場・利用者の声に耳を傾けた公共交通機関としての使命を果たし、地域社会から信頼されるESG経営を進めること。

経営の論理を押し付け、輸送サービス品質の低下を招く事態をつくることは容認できない!

公共交通を担う者の責務を全うするために、現場と利用者の声に踏まえた駅販売体制の再構築を強く求める!