

交渉速報 (要旨) 申26号 新潟支社における販売体制に関する申し入れ

①

1. お客さまのご利用状況に合わせた販売体制を構築すること。

●会社回答：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、可能な範囲で臨時の窓口発売を行うなど、柔軟な対応を行っているところである。引き続き効率的な駅の体制と販売サービスの維持を両立し、サステナブルな販売体制を構築していく考えである

組合→お客さま利用状況と変化についてはいかがか？

会社→収益はコロナ前には届いていない。2023年度と比較すると伸びている。窓口閉鎖に対し苦情は多くない。

組合→4月8日に新津駅における定期券を求めるお客さまの徒列については想定内か？

会社→3校同時の入学式があることを把握していたため想定内。今後同じ対策でなくモバイルスイカの悠通や登録をお並びいただいている待ち時間で勧めるなど新しい取り組みを行った。また制度の見直しで一度在学証明を見せれば並ばなくてよくなるため今後効果が現れてくる。学校にも協力を得て分散悠通行っていく。一方、購入時期が集中すると対面での効果も承知しているが対面にこだわるわけでない。モバイルスイカの利用をお知らせしていく。

組合→支社として利用実態に合った認識か？

会社→売り上げや配置、ご利用状況は見ており現時点で対応できている認識。配置必要判断ならば別途提案となる。

2. 長岡駅の「みどりの窓口」を二窓とすること。

●会社回答：開設する窓口数については、その必要性を精査したうえで検討・実施していく考えであり、引き続きご利用状況等を注視し必要な対応を行っていく。

会社→対面販売のニーズは理解しているが現時点で二窓体制にする予定はない。対面販売以外の購入の仕方を周知していきたい。一方、一人あたりの接客時間伸びているかは注視している。

組合→長岡の利用状況は？

会社→コロナ前にもどっていないが、幹線は年々増加傾向。ネットでの利用は3割強。長岡花火の多くはえきねっとでの利用実績あり。

組合→MVが空いており、窓口にお客様が並んでいる状況はどう捉えているか？

会社→複雑な営業制度、お客様操作で複数操作などが考えられる。直感的にできるようJR6社協議など通じて簡素な操作が出来るよう目指している。

3. 「みどりの窓口」再開に伴う駅社員の増員をすること。

●会社回答：引き続きこれまでの役割分担に捉われない柔軟な働き方を推進し、必要な要員を確保していく考えである。

組合→慢性的な人員不足と捉えている。

会社→日常の体制として必要な要員は確保している。足りないと感じる部分では採用が減っている。外部によるイベント等では臨時勤務指定など対応を行っている。

組合→現場目線で人手が足りない声ある。役割分担に捉われない体制推進している一方で出面はいるが教育十分でない。

会社→必要な要員は確保している。異動など人事交流課題認識している。必要な教育は実施している。

組合→現場目線で人手が足りない声あり。休日勤務多発など何とか回しているのが実態である。

会社→不安も把握している。新しい担務担える環境作り行っていく。