

## 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 ②

### 4. 駅での営業知識の習得・復習の機会を保障すること。

●会社回答：従事する社員の経験や習熟度に応じて、必要な教育とフォローは実施していく。

組合→教育とフォローとは具体的に何か？

会社→習熟度チェック表やステーションバイブル指標など客観的なツールを使用しており、定期的な勉強会も開催している。見習いの指導者がチェックし、完了した日付、実績を残し共有も箇所内で行っている。

組合→新津のステーションバイブルはどのように活用されている？

会社→新津はステーションバイブルを参考にした習熟度チェック表使っている、正式には9月より実施。

### 5. 「駅たびコンシェルジュ」において乗車券類の発売を行うこと

●会社回答：「駅たびコンシェルジュ」においては、これまでも一部の乗車券類の発売を行ってきたところであるが、引き続き、みどりの窓口や駅たびコンシェルジュにお並びいただかなくともスムーズにきっぷを購入いただけるよう、インターネット等によるチケットレスサービスを推進するとともに、指定席券売機の機能増強等、必要な対応を検討・実施していく考えである。

組合→駅たびコンシェルジュにおいては予約のみ対応か？

会社→予約及び当日来店も対応可能である。主に JRE ポイント、えきねっと、モバイルスイカやジパング倶楽部、大人の休日倶楽部も発行している。

組合→券売機に並んでいるお客さまをマルスのある駅たびコンシェルジュに誘導など臨時対応はしないのか？

会社→設置目的が違うため駅に並んでいるお客さまを駅たびコンシェルジュに誘導はしない、

組合→長時間並んでいるのであれば必要ではないか？

会社→定期的に意見交換し必要なもの周知している

### 6. 指定席券売機が複数設置されている駅に案内要員を配置すること。

●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→複数台設置されている駅はどこか？

会社→酒田、新潟、長岡、柏崎、浦佐、越後湯沢、上越妙高、燕三条の8駅。委託駅はない。

組合→指定席券売機の操作難しい実態ある。導入時は案内要員いたが操作が分からず悩んでいるお客さまのところに行くとき改札が無人になる。案内要員配置は必要である。

会社→券売機よりもえきねっとでの乗車周知していきたい。瞬間的に必要なら臨時あるが専属配置の考えはない。

### 7. 「話せる指定席券売機」オペレーションセンターの増員をすること。

●会社回答：話せる指定席券売機の導入駅における多売期等を含めたご利用状況等を踏まえ、柔軟にオペレーターの体制を調整するなど、最大限の対応を行っているところであり、引き続き駅とコールセンターが連携して適切な案内を行っていく。

組合→新潟支社のオペレーションは仙台か？

会社→新津、内野と、9/4に湯沢が対象となった。

組合→コールに20人待ち。中には諦めるお客さまもいれば待つ方もいる。1時間で2~3人しか対応できない。

繋がりにくいはどこでもある。直営で無いのも分かるが現状のサービスのままで良いのか？