

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 ③

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。

続き

会社→出面数要員承るが、オペレーションとの相互理解も必要。オペレーションセンターの見学などを対応可能時などお互いの平準化、相互理解が必要と認識している。武蔵浦和、仙台の2拠点で平準化鑑み新潟が仙台になる。仙台のオペレーションが空いているからというわけではなく業務親和性から本社で決めている。混雑緩和目的ではないが結果として緩和になっている部分ある。出面増員によらず、方策は考えていく。

8. 新潟支社のSuicaエリアを拡大し、エリア内全駅にSuica対応設備を設置すること。

●会社回答：現時点で新潟支社管内において Suica エリアを拡大する計画はないが、10月より支社内の一部駅では Suica と異なるチケットレス乗車サービス「えきねっと Q チケ」を開始する予定である

組合→支社内で Suica 使えないことが問題。何故拡大しないのか？

会社→導入は経営判断と利用状況による。改札機数百万単位のため全体を見ている。導入となるとエリア単位で見てもいなくてはならず、導入は難しい。

組合→Suica を勧めているのであればエリア拡大進めるべきではないか？

会社→新潟だけでなく東日本全体の問題。経営判断のため当面導入ない。Suica エリア境界については周知していく。

組合→お客さま目線で利用しやすくなっていない。案内含め使って頂くための体制に課題があると認識。設備の切り替えや改修など使いやすい物の導入必要ではないか？

会社→ストレスフリーな環境は必要であり具体的なものあれば示していく。

9. 団体乗車券・特定席予約・レンタカー券をネットにて一括管理し、駅での発売・払戻を行わないこと。

●会社回答：お客さまのご利用状況等を総合的に勘案したうえで、サステナブルな販売体制を実現するための検討は引き続き行っていく考えである。

組合→レンタカーは駅で返金。特定席お客さまが駅での申し込み、受け取り希望のため必ず駅員操作が必要。団体乗車券は web に一括管理にするべきである

会社→連絡が入るのは駅端末。確認とアンサーはまだ駅が必要である。団体乗車券は web へシフトしている。

組合→お客さまは駅を指定してくる。

会社→調整しているが現時点改修など示せるものない。

組合→窓口無くして人がいないのに駅の取り扱いが残っていることが矛盾している。

会社→取り扱いが残っているものは本社と調整し改修行って行く

窓口閉鎖で課題は山積み。東日本ユニオンは課題解決に向け引き続き販売体制の検証を行っていきます！