



1月28日付
申7号

「駅における販売体制の見直しについて」に関する申し入れ提出

新潟地本は 12月15日、酒田駅及び越後湯沢駅において「話せる指定席券売機」を導入する販売体制の見直しについて提案を受けました。出札専属社員の配置を見直すことでより柔軟な働き方を実現する目的ですが、出札窓口での対応を常時行わなくなることで社員の労働環境や出札業務における知識・技能維持のあり方、そして「お客さまへのサービス」に大きく影響を与える内容です。

また、2020年12月浦佐駅に「話せる指定席券売機」が導入されて以降の検証も、導入拡大前に必要であるとの認識から申7号を新潟支社に申し入れました。



1. 話せる指定席券売機導入の基準を明らかにすること。
2. 話せる指定席券売機導入に伴う、これまでの成果と課題を明らかにすること。
3. 2022年3月ダイヤ改正時点でのJR東日本全体での話せる指定席券売機導入台数について明らかにすること。また、それに伴うオペレータ増員の有無について明らかにすること。
4. 話せる指定席券売機では発券できないためにマルス端末での対応となる事例を明らかにすること。またその対応策、機能改修のスケジュールを明らかにすること。
5. 業務委託駅を含む今後のマルス端末設置、撤去について考え方を明らかにすること。
6. 窓口を廃止することによる、お客さまへのサービスの低下について考え方を明らかにすること。
7. 今後のお客さま増加に伴う常時窓口再開の是非についての考えを明らかにすること。
8. 酒田駅・浦佐駅・越後湯沢駅における出札業務における「知識・技能維持」等の教育について考え方を明らかにすること。
9. 新入社員のマルス操作技術教育について考え方を明らかにすること。