

業務ニュース名古屋

発行責任者 荻野 隆一

編集 業務部

12月17日、名古屋地本は会社から「名古屋駅出札体制の見直し」について説明を受けました。説明内容と主な議論をお知らせします。

名古屋駅出札体制の見直しについて

実施箇所・要員増減

名古屋駅 営業 2窓と18窓 △4名

実施時期

令和4年3月

【主な議論】

会社:利用の浸透、環境の変化により、実態に合わせて体制を見直す。コロナ禍以後を見据えた体制である。2016年をピークにしてスマートEXなどで券売機の発売が減少している。資料のように名古屋駅においては2窓と18窓をなくす。また、3、4、5、16、17窓の営業時間を減らす。お客様の利用動向を踏まえてである。3窓などは、もともと暫定的についていた要員のため説明には入っていない。

組合:説明の窓口は中央コンコースの窓口か。

会社:そうである。

組合:スマートEXなどの発売が増えてきたということか。

会社:そうである。

組合:多機能券売機での要員減の時も議論したが、人が人に対応するのがサービスではないのか。何を重視して発券していくのか。

会社:ネット予約などの方向でやっていく。現行の新幹線の半数がネット予約である。

組合:2016年がピークで今後の予測で2割減と説明されたが、何が2割減なのか。旅客数か、売り上げか。

会社:発券数である。

組合:名古屋駅はJR東海の顔でありイメージ作りもある。多方面での発券もあり人材育成ができる職場である。人材育成には中心の駅で勉強することが大切ではないのか。お客様の声を聞くことが大切ではないのか。

会社:人材育成の重要性は変わらない。必要な窓口は開けている。需要と供給のバランスを考え

ている。

組合：営業時間が変わるという窓口の営業時間を説明すること。

会社：まだそこまで考えていない。

組合：以前は行列ができていた。行列がなくなるようになったときに、また窓口減少で行列ができるのではないか。

会社：しっかりと検証してやっていく。

組合：安全、安心して切符が買えることが大切である。前回の説明と合わせると30人ほどの要員減である。JR東海の目指しているところが分かりにくい。

会社：お客様対応の窓口は残る。従来と変わっていない。

組合：これまでも要員が減少すると残った旦務の負担・仕事量が増えてきた。△4は組合としてしっかり精査していく。

以上