

# 地本業務ニュース

## JR 東海 労・静岡 地方本部

NO. 3 2026年3月1日 発行者：JR東海 静岡地方本部 半場弘恭

### 御殿場地区駅営業体制の見直しについて お客様サポートサービスの拡大など

2月6日、地本は支社と業務委員会を開催し、駅営業体制の見直しについて（御殿場地区）の説明を受け議論を行いました。

#### 《会社説明》

サービス向上と駅営業体制の効率化を目的とした「お客様サポートサービス（以下「SS」という。）」については、東海道本線（沼津～興津間）において順調に稼働している。

今回、御殿場地区のSS拡大のほか、サポートつき指定席券売機の設置による駅営業体制の見直しを実施し、サービス向上と席体制の更なる効率化を図ることとする。

実施内容は、御殿場線（沼津～国府津）の6駅（大岡駅、下土狩駅、裾野駅、岩波駅、富士岡駅、下曾我駅）にSSを拡大する。なお、裾野駅にサポートつき指定席券売機を設置する。案内センターからの遠隔対応となるが裾野駅と松田駅に機動係員を配置し、始発から終電まで対応できることとなっている。

設置するサポートつき近距離券売機については近距離券や自由席特急券のほかトイカの発行など現在富士地区にはいっているものと同じである。また乗り越し精算も可能である。裾野駅に設置されるサポートつき指定席券売機では指定席特急券や磁気定期券や新規のIC定期券など発売可能である。

御殿場駅と松田駅にあらたにサポートつき指定席券売機を設置する。御殿場駅では、近距離切符も購入できる多機能型を導入する。松田駅では自立型のサポート付き近距離用券売機を導入し、現行型と比較して減額処理や強制出場処理が可能となっている。

※実施箇所における、要員の増減は資料の表のとおり。

2027年3月の実施にむけての今後の課題として、具体的な営業時間、券売機工事期間中の対応、作業ダイヤ、お客さまへの周知方法等を検討している。

## 《主な議論》

組合：下曾我駅は無人駅になるのか。

会社：そのとおりである。

組合：SSの導入によって、利用客からのご意見があるのではないか。

会社：この間、特段大きな問題はない。大きな苦情もないが、駅員を配置してほしいという声はある。

組合：そのようなご意見にどう対応しているのか。

会社：困ったことがあった時はインターホンでお伺いする旨、ご理解をいただくよう求めている。

組合：案内センターは静岡運輸区の中にあるが、御殿場線のSSもオペレーターは静岡なのか。

会社：そのとおりである。案内センターは施策にあわせて体制を強化していく方向である。

組合：強化というのは人員を含めてということか。

会社：そのとおりである。なお機動係員について松田駅では社員が機動で下曾我に向かう。裾野駅は東交事社員である。

組合：下曾我駅は乗降客が多い。車いすの対応なども必要である。

会社：機動で十分な対応をしていきたい。

以 上