

地 本 業 務 ニ ュ ー ス

J R 東 海 労 ・ 静 岡 地 方 本 部

NO. 9 2 0 2 4 年 6 月 2 5 日 発 行 者 : J R 東 海 労 静 岡 地 方 本 部 半 場 弘 恭

お客様サポートサービスの導入 {SS}

についての、業務委員会開催！！

本日支社別館において、お客様サポートサービスの導入についての
プレス発表に伴う業務委員会を開催し、提案を受け議論しました。

提案の内容と主な議論は、以下のとおりです。

組合：起動係員は泊まり勤務か？

会社：そのとおりである。拠点駅「原駅 1 名、富士川駅 1 名」と、案内
センターに 2 名を配置する。

組合：興津駅から西も導入するのか？

会社：導入の予定である。在来線に限らず、今後新幹線にも S S を導入
する計画である。

組合：券づまり等トラブルが発生した場合、係員が到達する時間はどの
くらいか？

会社：電車を利用するか自動車かは、状況による。約 2 0 分が目安であ
る。

組合：券売機の台数は、今までと同じか？

会社：現行の台数で対応する。M V（指定席券売機）サポートは別であ

る。

組合：車いすの対応はどうか？

会社：起動係員が対応する。現行のとおりである。

組合：お客様対応が輻輳した場合はどうするのか？

会社：エリアごとに起動係員が対応するが、状況により管理駅も対応する。いまのところオペレーションは確立していないが、しっかりと対応する。

組合：お客様の周知は？

会社：掲示物が基本となるが、まだ1年あるので他の方法も検討する。

組合：案内センターから発券できるのか？

会社：遠隔操作で、マイク越しに会話して発券することができる。もちろんお客様自身でも購入できる。

以上

令和6年6月25日

静岡支社

お客様サポートサービスの導入について（静岡地区）

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、武豊線、東海道本線（大府～豊橋間）及び関西本線（名古屋～桑名間）、東海道本線（名古屋～米原間）において順調に稼働している。

今回、静岡地区においても、東海道本線（沼津～興津間）の８駅にＳＳを拡大するとともに、案内センターを静岡地区に新設し、サービス向上と駅営業体制の更なる効率化を図る。

実施内容については、下記の通り。

記

1 実施内容

- （１）東海道本線（沼津～興津間）の８駅（片浜駅、原駅、東田子の浦駅、吉原駅、富士川駅、新蒲原駅、蒲原駅、由比駅）にＳＳを拡大する。
- （２）片浜駅、原駅、吉原駅にサポートつき指定席券売機を設置し、出札機能の維持向上を図る。
- （３）静岡地区でのＳＳの順次拡大を見据え、案内センターを静岡運輸区ビル内に新設する。

2 実施箇所・要員増減

箇所名	職種	勤務種別		要員増減
		現	改（予定）	
吉原駅	営業	交代８形×１	－	△３
富士川駅	管理	日勤（常）×１	－	△１
	営業	交代８形×１	－	△４

3 実施時期

令和７年６月以降（予定）

以 上