



港区新橋5・15・5  
交通ビル3F

国労東日本本部

発行責任者 伊藤秀樹  
編集責任者 伊藤隆夫

2006年6月23日

第643号

定価 20円

組合員の購読料は  
組合費に含まれています

NF2008における  
今後の駅のあり方

討議資料

## 職場討議を開始し、提案の狙い・背景をつかもう

JR東日本の2005年度決算は、過去最高益となりました。この決算の源は団塊の世代の大量退職期を迎え、この1年間で対前年約250億円の人件費削減や低金利政策による負担軽減等であることは明らかです。

JR東日本は、少子高齢化社会が進むもとでも引き続き増収、増益を実現していくことを経営方針の柱に位置付けています。

この経営方針に基づき、昨年末に「NF2008における今後の駅のあり方について」「エリア異動の実施について」、JR東日本が提案してきました。

この提案の背景には首都圏（東京エリア）における駅関係の要需給がきびしくなる中で、将来的に約1800名程度の不足が想定される中でいかに効率的業務体制を構築していくかにあります。同時に、引き続き人件費の削減、コストダウンを図るために、駅の業務委託の拡大「契約社員（グリーンスタッフ）」の導入を拡大しようとしています。

いま、首都圏では連日のように輸送障害が発生し、社会的批判の高まりとともに、JR東日本に対し、改めて「安全性」「確実性」「平等性」「連続性」「利便性」の確保などサービスの充実や安全、安定輸送の確立を強く求めています。

しかし、今回の提案は、利用者が強く求めている「誰もが安心して利用できる駅」に背を向ける内容となっています。また、「契約社員」の導入拡大は安全輸送確立を図る上で大きな問題を抱えると同時に、JR東日本に働く労働者の労働条件に重大な影響を与えることは必至であり、看過することは出来ません。

いまこそ、JR東日本の提案内容を正確に把握し、職場から仕事総点検の取り組みと結合し、ゆとりを持って安心して働くことのできる駅職場の実現に向け、JR東日本の提案に対し修正・撤回を求める取り組みを強化しましょう。

### - 目 次 -

職場の「声」を組織し、国労の闘いで修正・撤回を .....	P 2
JR東日本の提案骨子について	
1. 「NF2008における今後の駅のあり方について」 .....	P 2
2. 今回の剥き出しの人減らし「合理化」提案の狙いと背景 .....	P 5
3. 提案の問題点及び今後の取り組みについて .....	P 6
「NF2008における今後の駅のあり方について」に関する申し入れ .....	P 8
業務連絡報 .....	P 9
営業制度改善に関する（国労東日本申第19号）団体交渉報告 .....	P 15

# 職場の「声」を組織し、国労の闘いで修正・撤回を

J R東日本より「NF2008における今後の駅のあり方について」、「エリア異動の実施について」が提案されています。この提案は、2つがセットとなったものになっています。このような一連の人減らし〔合理化〕計画に対し、その背景、狙いを把握し、いかに反撃を開始するかが私たちに求められています。

J R東日本は、提案時に今後の要員需給を想定し、これまでの「地域間異動2巡目」の継続が困難となる中で、新たに「エリア異動の実施」を進めていきたい。同時に、東京エリアの駅関係の要員需給が今後厳しくなる中で、今後の要員需給を踏まえ「NF2008における今後の駅のあり方」を提案したと述べています。

その大きな眼目は、比較的小規模な駅の丸ごと業務委託の推進など、より効率的な業務体制の構築とともに契約社員等・不安定雇用労働者の本格的な導入をテコに大幅なコスト（人件費）削減、収益拡大を一層拡大していくことにあることは明らかです。

## J R東日本の提案骨子について

### 1. 「NF2008における今後の駅のあり方について」

昨年12月6日にJ R東日本より提案された「NF2008における駅のあり方について」の主な提案骨子は、以下のとおりです。

この提案は、東北及び新潟・長野の要員需給調整を意図した、事実上の地域間異動を名称変更した「エリア異動等の実施について」とセットになった提案でもあります。

J R東日本は、

#### 1 基本的な考え方として、以下のように提案しています。

1. 今後、人口減少・少子高齢化による通勤・通学、ビジネス需要の縮減による利用客の減少。
2. 対抗輸送機関との競争激化・・・私鉄、空航。  
こうしたもて「選択される企業として着実に発展しつづける」には、
  - (1) 環境の変化・・・利用減、競争。
  - (2) ニーズに柔軟に対応・・・効率的運営、インターネット等の活用（キャッシュレス化の推進）などを積極的に取り組み、収益拡大を図ることと位置付け、これまで以上に収益第一主義を徹底しようとしていることです。

その具体化として、

「今後の駅の販売体制」については、『みどりの窓口』で販売している切符を機械（MV30等）やインターネットに転移し、窓口の縮小・統合など窓口の廃止を促進することを前提にしています。

・・・「みどりの窓口の発券」から

- A) MV30へ（駅・コーナーへの導入を拡大する）
- B) そのための案内体制、機能向上を図る。
- C) 「えきねっと」の利用促進。
- D) 「大人の休日倶楽部」の利用促進（現行のジパングの縮小）
- E) 特別企画乗車券の簡素化。

などにより、「みどりの窓口」における発券割合を転移し、窓口の縮小・統合、廃止を促進していく。

「分かりやすく利用しやすい新販売拠点の展開」  
その柱は、「びゅうプラザとみどりの窓口の機能統合」を図り、新たな販売拠点を設置すると位置付けています。

「びゅうプラザ（自社内観光流動の活性化）」と「みどりの窓口」の機能統合による・・・「新販売拠点」を設置。

—— 即売型・・・ハイカウンター

—— 相談型・・・ローカウンター

- ・ 案内、サービスの向上
- ・ 旅行業、鉄道事業一体となった効率的な宣伝
- ・ びゅう商品の販売促進

インターネット予約、チケットレス化の促進による「販売体制の見直し（出札窓口の縮小等）」の促進。

「今後の駅の案内体制」

案内体制の中心に位置付けられているのは、「サービスマネージャー」の増配置、総合案内カウンター及び案内設備等です。

具体的には、

A) 主要駅に「サービスマネージャー」を配置（大規模ターミナル駅中心に）

B) 大規模ターミナル駅の改札を「インフォメーション（情報、知識、案内サービス等）を有する「総合案内カウンター」を設置・・・外国語を含む案内サービスの充実

C) サービス設備の充実

利便性・快適性・・・快適な駅、分かりやすく利用しやすい駅

a) イメージアップトイレ

b) 駅案内サイト

c) 乗車口案内LED等

d) エレベータ、エスカレーターの設置

(3) 今後の駅の運営体制

駅業務への「契約社員」導入。導入の理由、根拠について、次のように述べています。

- ・ 指定席券売機への転移等、駅における対面販売の減少が想定される・・・柔軟な販売体制が可能となる
- ・ 首都圏の駅の要員需給は、大量退職期の到来により、要員需給が逼迫
- ・ 有期雇用の就業者の増加、雇用形態の多様化が不可欠  
などの環境変化に柔軟に対応を図ることを目的に・・・駅業務に契約社員（グリーンスタッフ）を導入すると提案。

駅業務委託の深度化

- ・ その目的として、
  - A) 効率的な運営体制の構築
  - B) シニア雇用の場の確保
- ・ 具体的には、「比較的小規模な駅を一括して支社別グループ会社等に一括委託を図り、駅業務委託の深度化を促進。

## 2 実施事項

### 1. 販売体制

- ・ 全支社の「びゅうプラザ」の店舗を駅の組織とする（コンペンション等を除く）
- ・ 現在「びゅうプラザ」のある駅を中心に・・・「みどりの窓口」と「びゅうプラザ」の機能を統合し、新販売体制を順次設置。

利用状況等に応じて「びゅうプラザ」の一部廃止。

2. 駅業務への契約社員の導入。

- ・ 東京、横浜、八王子、大宮、千葉の5支社内の「業務委託対象外の中規模以上」の駅に導入。
- ・ 「業務管理」「社員管理」「資格を要する運転取扱業務」を除く駅業務全般に従事する。

3. 駅業務委託の深度化。

- ・ 東京、横浜、八王子、大宮、千葉の5支社で「駅の規模、性格等」に応じ、「比較的小規模な駅の業務」を支社別グループ会社に一括委託。

3 実施日

- ・ 平成19年(2007年)4月1日



## 2. 今回の剥き出しの人減らし「合理化」提案の狙いと背景

今回の人減らし「合理化」の背景要因及び狙いとして、何よりも今後の要員需給に沿った人件費の削減が主たる狙いとなっています。

1. 今後の営業関係の要員需給の見通し（想定）
  - ・ 現在の営業関係の要員需給・・・（駅等・・・05年4月1日現在12,120名）
  - ・ 今後の要員需給の見通し（新規採用枠を1400名とした場合）
    - ・・・2008年（平成20年）  
東京エリアの営業関係での要員需給が逼迫し、事実上の欠員に入る。
    - ・・・2014年（平成26年）  
東日本全体で、約1500人超の不足が想定される。  
東京エリアでは、約1800人超の不足が想定される。

そうした要員需給の想定を前提に、JR東日本は、以下の人減らし「合理化」施策を展開しようとしている。

1. 駅・出札を介さない発券・販売体制の確立、強化。
  - ・・・現在出札で約90%を発券しているが、将来的に約60%にし、出札窓口の縮小を図っていく。
  - ・ 指定席券売機の導入拡大・・・MV30等。
  - ・ えきねっとの拡充。
  - ・ もしもし券売機の導入・・・54駅。
  - ・ モバイル・スイカ・・・携帯機を活用した乗車券、指定席券等の購入。

2. 鉄道事業と旅行業の一体化（自社鉄道利用の促進）への転換。
  - ・・・総合旅行業・ビジネスモデル・・・従来の旅行業からの撤退。

3. 不安定雇用・非正規労働者の全面的な導入・活用で人件費の大幅削減。
  - ・ 契約社員の導入・拡大・・・現在、ビュープラザのみ導入。今後、駅社員数の2～3割の導入を目指している。5年間の雇止め。
    - ・・・05年4月1日現在を基準にした場合。  
12,120名×2割=2,424名  
12,120名×3割=3,636名  
今後、2～3000名規模の導入が想定される。
  - ・ 比較的小規模な駅、駅コーナーについては、一括業務委託を促進していく。
    - ・・・従来は、名目的にも「シニアの再雇用の場を確保」することが理由にされていたが、  
今後は、シニアの再雇用の場、シニアの再雇用希望者だけでは対応不能となるため、「グループ会社のプロパー社員」を駅の業務委託の受け皿とする。
    - ・・・今後は、剥き出しの効率化優先の「駅の一括業務無委託（外注化）」が全面的に出されてくることが想定される。

J R東日本の施策実施・・・ここ1～2年に集中。

1. もしもし券売機・・・2006年3月～、100名を超える人員削減。
2. 06年3月ダイヤ改正・・・運転・車掌の大型交番の拡大・効率化アップ、駅の外注化、人員削減。
3. エリア異動・・・2007年4月1日実施計画。
4. 今後の駅のあり方・・・2007年4月1日実施計画。

### 3. 提案の問題点及び今後の取り組みについて

1. 今回の提案では、東北及び上信越の地域には「要員需給の調整」として従来の「地域間異動」の名称を「エリア異動」に改め、公募制を前提としつつ長期にわたる単身赴任などを推し進める一方、首都圏では要員需給に即した業務委託の拡大、契約社員の導入など、労働法制の改悪をテコに一層の収益拡大を露骨に示していることです。

そのことは、これまで大企業が不安定雇用・契約社員の導入についての動機を「利潤拡大が第一の理由」であることを各マスコミの調査に答えていることでも明らかです。J R東日本の場合も「びゅープラザ」への契約社員の導入する狙いは、人件費削減による「収支均衡」のために導入することが最大の目的、狙いでした。このことは、それだけに止まりません。何よりも安全輸送の確保が求められているにもかかわらず、結果として安全管理が曖昧となる危険性を持っていることです。

2. J R東日本は、この間、徹底した収益第一主義のもとに人減らし「合理化」によるコスト削減や低金利政策により、J R発足以降最大の収益を上げてきました。その結果、鉄道事業で得た収益は鉄道本体に還元するのではなく、「ステーションルネッサンス」構想に基づく駅構内を活用した事業展開等への投資を拡大してきました。一部地域から、J R東日本の駅構内の事業展開に対する批判や東京都に見られるように適正な課税を検討する動きなど、新たな矛盾が生まれています。

こうした批判を謙虚に受け止め地域との共生を図る駅作りではなく、従来以上に収益第一主義を露骨に推し進めることは、自ら地域との共生に背を向けるものとなっていることです。

3. 交通サービスの条件として、「安全性」「確実性」「平等性」「連続性」「利便性」などが前提となりますが、今回のJ R東日本の提案の大きな柱である「チケットレス化」の促進や駅の一括委託の拡大、出札窓口の縮小等、誰もが平等に安心して利用できる駅に背を向ける内容となっています。同時に安全輸送の確保に欠かせない駅ホーム要員などが配置されず、輸送混乱時に適切な対応を図る要員の不足が安全やサービス低下の一因ともなっています。

4. J R東日本における駅の配置状況は、約1700駅のうち有人駅は約700駅に止まっています。J R東日本の提案内容では、「比較的小規模な駅を支社別グループ会社等に一括委託する」となっていますが、その対象となる「比較的小規模な駅」の対象基準は不明確なままです。少なくとも「一括業務委託」を実施する場合は、「事故災害等異常時における連絡、通報体制が受委託者間において確立されていること」や「受託者の管理体制及び教育訓練体制が整備されていること」などが鉄道事業法第25条に基づく留意事項として指摘されています。2003年当時で見た場合、「出札窓口が4窓以上ある駅(大駅)」は約30駅、「出札窓口が2窓以上ある駅(中駅)」は約130駅、「出札窓口が1窓の駅(小駅)」は約540駅であり、全体の約77%が出札窓口が1窓体制の駅でした。

5. さらに今回の提案の中では、「有期雇用の就業者の増加」「雇用形態の多様化」等、環境変化に柔軟に対応することを目的に「駅業務に契約社員を導入」するとしていますが、そもそも自然現象のように「有期雇用の就業者が増加」したわけではありません。「有期契約労働者の増加」の最大の要因は、1995年に日経連が発表した「新時代の日本的経営」に基づき日本の企業は労働法制の改悪に支えられ、この10年間、リストラや正規雇用労働者を非正規雇用労働者(有期雇用契約)に

置き換えてきた結果、正規雇用労働者は369万人減少する一方、非正規雇用労働者は1564万人に達しています。まさに、自らの企業としての社会的責任を事実上放棄してきた結果ともいえます。このようなことを無視し、あたかも社会的環境の変化であるように提案すること自体、JR東日本の雇用に対する社会的責任を曖昧にするものです。

同時に、看過できない点は、現在「労働契約のあり方」が本格的に議論され、来年には国会に法案が上程される可能性がある中で提案されたことです。このことは、法制改悪をテコに一層の低賃金、長時間労働など際限なき労働条件の切り下げを契約社員のみならずJR東日本に働く全ての労働者に拡大する可能性と狙いがあるともいえます。このような身勝手な理由で、一括駅業務の委託や有期雇用労働者の導入、人減らし「合理化」等を推し進めていくことは許されないことです。

6. 当面の取り組みの柱は、JR東日本が提案した「エリア異動の実施」について及び「NF2008における今後の駅のあり方」について職場討議を開始するとともに、一人ひとりの組合員が提案の狙い、背景等をしっかり理解し合うことが求められています。

職場の中では、これまでJR東日本が推し進めてきた効率化「合理化」(例えばMV30の導入等)などについての検証を改めて職場毎に点検含め行うことです。同時に、いまの駅の実態について多くの利用者に知ってもらうための「駅黒書(実態を告発する)」運動を目的意識的に準備、組織し、地域・利用者の理解と共感を上げていくことが大切となっています。

「年金満額支給年齢まで安心して駅で働くことができる職場環境の改善を」合言葉に、皆で話し合い、皆で行動することが、要求実現に向けた第一歩であり、大きな力となります。今年の3月ダイヤ「改正」を巡る団体交渉でも、首都圏の支社では、職場の声を無視できずこれまででは考えられなかった「修正提案」が組合側に示されています。こうしたことを実現した力は、組合の所属を超え職場の実態に即した改善の声が原動力となりました。ここに確信を深め、皆の声を組織しましょう。

以 上



東日本旅客鉄道株式会社  
代表取締役社長 清野 智 殿

国鉄労働組合東日本本部  
執行委員長 伊藤 秀樹

## 「NF2008における今後の駅のあり方について」に関する申し入れ

標題について、下記のとおり申し入れをいたします。  
速やかに団体交渉を開催し、誠意ある回答を強く求めます。

### 記

1. 「ニューフロンティア2008」で示す「お客さまの視点に立脚したサービスの実践」について、具体的な取り組みについて明らかにすること。
2. JR東日本の駅の将来展望について明らかにすること。特に、東京エリア管内とそれ以外の地域の駅の将来展望を具体的に示すこと。
3. 大量退職時代を迎えている中で、今後の営業関係社員の要員需給、東京エリア及びそれ以外の地域の各支社別の具体的な見通しを明らかにすること。
4. 「分かりやすく利用しやすい新販売拠点の展開」とあるが、現状における問題点及び今後の改善策を明らかにすること。
5. 「指定席券売機等への転移等、駅における対面販売の減少が想定」されると言うが、現状におけるMV30やインターネットなどの利用状況、今後の転移等の目標及び展望等について具体的に明らかにすること。
6. 即売型のハイカウンターと相談型のローカウンターのすみ分けについて、具体的に明らかにすること。
7. 駅の案内体制について、「サービスマネージャー等の拡充」「改札の総合案内カウンター化」について、サービスマネージャーの拡充及び総合案内カウンターの設置箇所等、具体的に明らかにすること。なお、現在のサービスマネージャーの箇所別配置数を明らかにすること。
8. 「新販売拠点の展開」の観点から「駅にびゅうプラザとみどりの窓口の機能統合」した新たな形態の販売拠点を設置するとあるが、機能統合する「びゅうプラザ」の対象箇所数、「びゅうプラザ」に従事している「旅行スタッフ」の処遇について明らかにすること。
9. 「利用状況等」に応じてびゅうプラザの一部廃止を促進するというが、「利用状況等」の具体的な根拠、基準を明らかにすること。
10. この間、「旅行スタッフ」から正社員に登用された実績を明らかにすること。
11. 駅業務への契約社員導入の根拠、業務内容及び契約社員の導入規模について具体的に明らかにすること。
12. 「比較的小規模な駅を一括して支社別グループ会社等に一括委託を図り、駅業務委託の深度化を促進」とあるが、「一括委託」の根拠及び「比較的小規模な駅」の根拠、基準を明確にするとともに、「支社別グループ会社等」の「等」とは何を指すのか明らかにすること。
13. 「支社別グループ会社等に駅業務の一括委託」計画とシニア雇用の場の確保との関連、今後の見通しについて明らかにすること。

# 業務連絡報

2006年5月11日 第842号

国鉄労働組合東日本本部

発行責任者 伊藤 秀樹

編集責任者 高野 苗実

## エリア異動、第1次解明交渉を行う

さる4月28日、「エリア異動等に関する第1次解明要求」に基づく団体交渉が行われました。当日の団体交渉には、組合側から高野書記長、藤野副委員長、山根法対部長、菊池盛岡地本副委員長、渡邊秋田地本書記長、橋本仙台地本副委員長、田沢新潟地本業務部長、小林千葉地本書記長、濱中東京地本副委員長、粕尾長野地本業務部長及び武田財政部長が出席いたしました。

当日の団体交渉の席上示された文書回答及び主な協議経過は、下記の通りです。

### 「エリア異動等の実施」に関する（第1次）申し入れ

1. 現行の制度（地域間異動二巡目）を廃止し、新たに「エリア異動等の実施」とする理由を明らかにされたい。

#### 【JR東日本の文書回答】

地域間異動は、いわゆる「会社内留学」として会社発足直後の昭和63年2月にスタートし、その後平成7年9月には、「地域間需給調整」を主たる目的とした地域間異動二巡目を実施した。さらに平成13年2月に人選基準、期間更新の取扱いの変更を経て現在に至っており、制度発足以来約18年間で143陣にわたり延べ約11,600人の社員が東北・信越エリアから東京エリアへの異動を経験している。この施策は、会社発足以降の厳しい経営環境下において、東京エリアでの業務経験を通じた社員の能力向上、異動先機関及び異動元機関の活力向上による会社全体の活性化、地域間の要員事情のアンバランス緩和、東京エリアにおける収益の確保等、当社の健全経営に多大な成果をもたらし、現在の会社の発展に貢献したと認識している。

しかしながら、現行の地域間異動及び地域間異動二巡目による異動を将来にわたり継続させることは、対象者の枯渇等の理由により困難な状況となりつつあることから、今回の提案を行ったところである。

組合 JR東日本として地域間異動の役割は終わった。そして新たにエリア異動と言うことで提案されたと理解してよいのか。

会社 63年に地域間異動を実施し、そして2巡目、または人選の見直しを経て18年間続けてきた。地域間異動の最大の理由は、地域間の要員事情のアンバランスにどう対処していくか。その一つの方策として地域間異動を継続してきた。今後の要員事情のアンバランスがどのようになるかが今回の施策の問題。営業系統の要員事情については、東北・信越は依然として余力があり、首都圏は大量退職を迎え要員不足になっていく。従って、何らかの需給調整を行っていかねばならないというのが会社としての認識。しかし、現行制度の2巡目もほとんどの人が経験している中で、地域間異動の対象者がいなくなっており、現行制度では困難となり今回の提案となった。

組合 地域間異動については、何らかの形で全社員を対象とした「会社内留学」をやり切ったという理解か。

会社 地域間異動の一巡目については「会社内留学」として発足したが、要員事情のアンバランスが顕在化する中で「要員需給調整策」として二巡目を実施してきた。2巡目も含め駅の対象者がいなくなってきた中で新たな提案を行った。

組合 2巡目以降は本人の希望以外は発生しないが、駅の対象者がいない中で新たな提案となったのか。

会社 そういことです。

組合 我々の認識としては、まだ地域間異動二巡目を経験していない社員がいると考えている。

会社 多少支社によってはアンバランスがあるが、駅に対する対象者としては、2巡目はほぼ出し尽くしてきている状況。

組合 対象者が枯渇して制度を変えるという理由には納得できない。例えば、盛岡支社の場合、国労組合1700名に対し他労組の場合は1500名しか地域間異動を経験していない。

会社 今まで地域間の要員需給のアンバランスについては、駅以外に施設や車掌などの系統でも首都圏と地方のアンバランスがあった。盛岡を中心に車掌に千葉支社への地域間異動を行ってきた。特に車掌については、普通グリーンの特等車などの委託等などになり首都圏の車掌の要員需給は解消された。その他の車両職等については、地方と首都圏に差がない。一部に秋田の車両職の余力があるが、駅以外の要員需給については地方も、首都圏も違いがない。今後、駅以外の系統から地域間異動を発令することは要員事情から困難となっている。今回のエリア異動の提案は、駅に限定して駅の要員需給のアンバランスを解消していくことが目的である。

組合 いままで車掌から、検修からも地域間異動の発令が行われてきたが、他系統からも営業に出されていた。地方では、一人一回は応じてもらうということが言われていた。営業では、いままで地域間異動に応じていない社員がいる中で、何故出し切ったといえるのか。苦しい中でも応じてきたという感情論が職場にある。今回の提案理由には、疑問が残る。

会社 駅の業務だから駅からしか出すとは言っていない。今後の地域間の要員需給のアンバランスが継続するのは駅の系統となる。特に東京エリアの駅の要員需給が急速に悪化する。従来は、余力があったので要員需給調整の一環として系統から駅への地域間異動を実施してきた。今後の見通しとして、東北、信越は駅の余力が継続するが、駅以外の他系統では余力はなくなる。こうしたもて、出し側の需給が回らない中で、今回の提案をしている。確かに、地域間異動に他系統では行っていない人が大勢いることは事実。

組合 要員需給の動向については理解できるが、文書回答にある対象者の枯渇という理由については納得できない。しかし、社員感情としては、地域間異動には国労組合員だけが多く行っている現状では納得できない。

会社 一人残らず行っていないのは事実。この施策を実施する場合、現在600名の地域間異動者がいる中で、対象者についてはある程度のボリュームを持ってないと、施策が継続できるかどうかの判断は出来ない。対象者が0になってからでは、需給調整にはならない。実態は、出す側が苦慮している。

組合 議論が噛み合っていない。従来も組合によって取り扱いに差が生じていた。今回の提案については、理解できない。

会社 理解しかねる。労組それぞれまんべんなく出してもらっている。会社としては、この間の地域間異動については会社の健全経営、発展に多大な貢献をしてると評価している。

組合 地域間異動の発令状況については、実態と乖離している。

会社 見方の問題ではないか。個別にはあると思うが、今後継続する状況ではないと認識、判断している。

2. 大量退職時代を迎え、首都圏の要員需給の実態（年齢構成等）と地方（送り出し側）の要員需給（年齢構成等）の実態を明らかにされたい。
3. 首都圏の要員需給の展望と地方(送り出し側)の要員需給の展望を明らかにされたい。
4. リモートマルス「もしもし券売機Kaeruくん」の導入に伴う、拠点センターを配置した盛

岡支社の要員需給の変化について明らかにされたい。

【ＪＲ東日本の文書回答】

営業系統の要員需給については、東北・信越エリアでは大きな余力を抱えて推移する一方、東京エリアでは大量退職により急速に悪化する見通しであり、地域間の要員事情のアンバランスは当面継続する見通しにある。

５．４項での「拠点センターの配置」等の、今後の地方への業務移管の考え方を明らかにされたい。

【ＪＲ東日本の文書回答】

今後の施策については、その都度明らかにしていくこととなる。

組合 駅関係の要員需給のアンバランスが継続していくというが、その場合のスパーンについての見通しは。

会社 今後約１０年間ぐらいの見通し。現在の地域間異動者が全て元機関に復帰した場合は約１８００名を超える不足となる。逆に地域間異動の出し側に地域間異動者が復帰した場合、１０００名を超える余力が一次的に発生し、徐々に減少していくことになる。

組合 この間の早期退職の実績は。

会社 実績としては、ＮＦ計画で１００００人減の目標に対し、実績は１１５００名となっており１０００名を超える早期退職の実績となっている。

組合 要員需給の年齢別人員構成を示せないのか。

会社 別途説明したい。

組合 首都圏では、駅を除く他の系統では余力はないということで良いのか。

会社 車掌は首都圏で不足していたので逆転現象があった。グリーンアテンダントなどで解消。その他、メンテナンス関係については年齢構成が高いので年々需給が苦しくなる。しかし、電気の場合は、採用を多く取っているので継続していけば良くなると考えている。車両については、厳しい状況。

組合 地域間異動については今年度までとなるが、下期の実施時期は本年１０月くらいまでなのか、今後の見通しは。

会社 具体的にはこれから計画を立てるので明言できないが、復帰がどの程度あるか、更新規模、かつ東京の駅の需給等、総合的に見ないとなんとも言えないが、今までの仕切りで冬期間の交代は差し控えているので、そこは考慮して対応したい。今年度は、移動規模は半分以下に縮小したい。

組合 地域間異動は希望してなくても人選できるとなっていた。職場では、最後の機会として強引に出そうとしているところも見受けられる。戻ってから都市手当の対象にならなくなる高齢者に対しても地域間異動の対象者として強引に言われている。是正すべきではないか。

会社 個別の点については言えないが、前回の見直しの時に、高齢者については、その後のライフプランを十分勘案しながら行うことを約束しているが、その趣旨に反するような取扱いがあるなら指導したい。ただ、声をかけることまで止めていない。個別にあれば、上げてほしい。

組合 本社として、この間業務の外延化を要員需給の調整の一環として行なってきたが、今後の業務の外延化を拡大する計画はあるのか。

会社 業務の外延化はこれまでもやってきたし、今後もできるものはやっていきたいと考えている。時代の流れにそぐわなくなったものについては見直しをせざるを得ない。例えば、仙台の精算管理センターなどについては、時代の流れに沿った見直しが必要となる。一方、インターネットが発達する中で、地方で施策を打てるものについては地方でも検討していきたいと思う。

組合 今年、駅ネットが登場する中で、仙台の宅配をどう考えているか。

会社 今後順次変わっていく。今の段階ではハッキリ言えないが、業務の流れも移っていくので、今

後検討していくこととなる。具体的になり次第明らかにしていく。縮小せざるを得ないと考えている。

組合 当面、外延化の施策として検討しているのはあるのか。

会社 仮にやるとすればテレホンセンターはできるのではないかと考えている。現在でも、盛岡、弘前にあるが、トータルで考えてどちらで行った方が効率的にやれるのかを考えて。現時点で、示せる段階ではない。

組合 盛岡にリモートマルスの拠点が出来たことで61名が配置された。全てが駅出身者であるが、そのことによる盛岡支社の要員需給についてどのように考えているのか。

会社 盛岡の場合、60名が出向になったが、余力の活用としては大きい。地域間が復帰すれば大きな余力を抱えることになる。盛岡支社の場合、3桁が余力となる見込み。拠点センターのあり方については、現在拡大していく計画を持っていない。

組合 中期計画の中で、11500名の数字が示されたが、支社別に早期退職の実績を明らかにすること。

会社 検討させてほしい。

組合 業務の外延化については、支社単独の判断ではなく当然本社も入って検討する性格であり、本社段階でも協議を行うこと。

会社 業務の外延化についての基本的な考え方は、本社段階の協議となるが、具体的労働条件は支社段階の協議となる。

組合 東北地域の要員需給の変化を見ているのか。

会社 特に盛岡・秋田支社の場合は、駅の規模からして余力が大きい。仙台は規模が大きく数もあるが、余力の減るのは早い。新潟は余力の規模が小さいので、厳しくなるのが早い。長野も規模が小さく、地域間異動者数も少ない状況では余力はそう大きくない。盛岡から現行の地域間異動にきている140名が、復帰によってそっくり余力になる状況。

組合 余力が大きいと言うが、冬期になると余力の活用が必要になる。リモートマルスが導入され、案内人がないとお客が使えない状況である。MV30の取り扱いも同様。単純に余力と言われると、職場に働く社員から見れば心外である。案内なども標準数に含めるべきでないのか。

会社 個々の社員が余力と言うつもりはない。冬季対策や案内等、そういうのを見ても総体的にまだ余裕があると言うこと。冬季対策や案内等を標準数としてやっていくことは考えていない。社員がいなくなった場合も考えなければならない。お客様に早く機械に慣れていただく期間については案内が必要であるが、案内は社員に限定しなくても良いのではないのか。

組合 社員でなくても良いと言うことだが最優先されて、例えばリモートマルスの案内で「経験、年齢不問」という募集を行って、案内も説明もできない状況が生れているが、効率が良いかもしれないが、鉄道にとって必要なサービスは全く無視されるやり方は逆立ちした考え方ではないのか。利用する人に対する最低限の条件は確保すべきだ。

会社 きちんと最低限な教育してやって対応している。

組合 10年見通したとき余力あると言っているが、NF2008の駅のあり方などを含めての数字なのか。

会社 首都圏1800不足というのは今後の効率化や契約社員を見ていない数です。

組合 効率化だけ全面に出ているが、お客様が満足できるものでなくなっているのではないのか。MV30が良い例である。しわ寄せが窓口の社員に来ている。安全が問われているとき、安全とサービスを担保する要員配置を。

会社 きちんと安全、サービスを担保する要員を配置している。

6. 各支社（送り出し側）の公募数について明らかにされたい。
7. 自己申告書に「エリア異動」意向調査項目を新設されたい。

【JR東日本の文書回答】

エリア異動の公募にあたっては、異動先機関における営業系統の要員状況等を勘案した中で、募集する地区名と募集人員を設定し開示のうえ募集を行う考えである。また、東京フランチャイズ異動の公募についても、異動希望支社等を前広に把握する考えである。

8. 公募にあたり、強制・強要は行わないこと。

【JR東日本の文書回答】

本施策については、公募により行うものであり、応募者の中から異動する社員を決定することとなる。

組合 どのくらいの公募になるのか。

会社 正直、予想がつかない。10月に自己申告で希望を聞き、どの程度の希望があるか把握しながら、応募数などについて検討していきたい。

組合 今後のシュミレーションはないのか。

会社 今後の首都圏の要員需給を作っていかなければならないのが基本。今のように人事異動では出来ないなので、あくまで応募であり特定できない。希望的観測で言えば、今現在の地域間異動が約600であり、1/3くらいは何とかならないかと思っている。

組合 自己申告の希望の取り方はどうするのか。項目として応募の扱いを入れるのか。

会社 希望については、面談で口頭で聞くことになると思う。

組合 自己申告に項目を設けないということか。誤解のないように応募に関する項目を挿入すべきではないか。

会社 自己面談ではあくまで希望を聞くだけであって、1月頃に応募用紙を配布し、本人が応募用紙に記入してもらう事になる。どこの地区に行きたいかも聞くことになると思う。

組合 面談は今までと同じスタンスなのか。

会社 そこは何とも言えない。

組合 希望があるかないか聞くだけか。

会社 地域間異動とは違い、あくまでも本人の希望に基づく取り扱いとなる。それがないと出せない。

組合 受ける側から見ると、仮に応募がなかったらどうするのか。その場合、業務委託を一気に広げていくということにならないか。

会社 10年後を見通したときに首都圏で1800人足りなくなる。その時にはエリア異動を続けられないと思う。そこまで余力はあるかと言えば、なくなる。ある程度の期間を見通さなければ施策展開ができない。首都圏の対策として考えているのは、駅のあり方である。

18、19年度で地域間異動の人がすべて復帰かということそうでもない。今までで言えば600のうち300~400人が延長している、そういう経過を見ながら考えていく。仕事が回らなくなるようにしなければならない。

組合 手が拳がらなかつたらどうするのか、逆矛盾が生れないのか。

会社 駅の業務委託については一括で行うので、公募の数によってやるものではない。

組合 現在の地域間異動者で、どの位延長している人がいると見ているのか。

会社 300~400名いると考えている。

組合 現行の地域間異動で延長する人がいるが、エリア異動に応募できるのか。

会社 1巡目の人に限り出来る。2巡目の人は手当が出ているのでわざわざエリア異動に応募することはない。フランチャイズは出来る。

組合 職種を問わず、対象は全社員なのか。駅以外の職種の場合、要員需給により結果として出せないということになるのか。

会社 そうなる。

組合 提案の時、懲憑すると言っていたが。

会社 懇請はさせてもらう。しかし、駅以外はしないと思う。

組合 それなら誤解が生じないように、自己申告書にエリア異動に関する項目を設けるべきではないのか。

会社 あくまで本人が、応募用紙に書かないと出せない制度。最終的に、本人が自筆で提出しないと対象にはならない。

組合 その懇請をどのように行なうのか。個別に今までも色々なことが出ている。また支社ごとに目標があれば懇請が強まるのでないか。

会社 やるとすれば駅を対象に周知するとかになる。支社ごとに強弱が出てくる。余力の差もあるのだ。一応の公募数は設定するが、支社ごとにノルマは決めない。1つの職場で3人応募があったとすれば、他からその職場に転勤させて3人も出すことはありえる。公募は目標でなく目安である。足りないから出せ出せというつもりはない。応募者が多い場合、各支社との調整も必要と考えている。公募は全体の目安であり支社ごとの目安ではない。

組合 支社が独自で目安を定め、懇請することもあるのではないか。

会社 独自の判断は否定しないが、目安を定めてまではしないと思う。各支社段階でも、面談などある程度希望者数が分かると思うので、それを見た中で懇請することがあり得る。余力があるからすべて出すとはならない。ただ、全然出なければ、当然懇請することになる。

組合 必要数があるから懇請になる。余力解消の施策であるなら、支社が独自に目安を作るのではないか。

会社 各支社がどう判断するか分からない。自己申告などの反応状況を見て、判断となると思う。

組合 あまり応募がない場合でも、東京エリアで業務上支障が生じないようにするために、駅の業務を一括委託する規模を拡大するのか。

会社 そうはならない。委託できるところは限られている。エリア異動の応募状況によって業務委託が決まるわけではない。あくまで公募制度。

組合 現在の地域間異動者の中から延長を希望する者が200～300にならない場合、契約社員の拡大を拡大するのか。

会社 そういう単純なものではないと考えている。今回の公募制については会社の判断である。2巡目もほとんど経験し、現在の地域間異動者が復帰した場合に仕事がないことも想定される。そのためにも外延化もやらなくてはならない。そうした中での施策判断が、今回の公募制であり、あくまで応募用紙を書き入した者を対象とするもの。

組合 地域間異動二巡目の場合、苦慮して対応している社員もいる中で、支社独自で懇請によって対応するとするなら公募制とは言わない。

会社 強制・強要はしない。懇請はする。しかし、本人が応募用紙に記入しない限り対照とはならない。

組合 公募する場合は、地区ごとに数を示すのか。

会社 支社でなく地区単位に何名と示し公募する。フランチャイズは東京の人になるということなので支社単位となる。

組合 公募の方法及び時期は。

会社 年2回。異動の時期は5月と11月を考えている。公募時期は、1月と7月となる。面談は10月に実施。

組合 東京エリアの場合、余力の活用策を考えているのか。

会社 MV30をどんどん入れる。駅を変えていく施策であり、一定の余力の活用をしなくてはならないと考えている。

組合 第一次説明要求に基づき本日の交渉は終了するが、別途、改めて第二次説明要求を提出していきたい。

会社 了解。

# 営業制度改善に関する(国労東日本申第19号)団体交渉報告

国労東日本運輸協議会

本年4月26日、標題の「営業制度」に関する団体交渉が行われました。  
当日示されたJR東日本の文書回答及び主な協議経過は以下の通りです。

- 1、スイカ利用範囲拡大により大都市近郊区間が拡大され、区間によっては途中下車ができなくなり、また、適用範囲も2日から1日となり多くのお客さまの理解が得られずトラブルが絶えない。大都市近郊区間の扱いを改正前のものにされたい。

## [会社文書回答]

大都市近郊区間については、旅客営業規則第154条、同第156条及び同第157条に基づき取り扱うものであり、変更する考えはない。

- 組合 ダイヤ改正の交渉でも申し入れてきたが、現場でお客さまと対応する時、時刻表に書いてあることと実態が大きく矛盾を起こしている。規則のみで納得いただけると考えているのか？
- 会社 回答は硬くなってしまったが、規則に縛られていることは事実であり、議論の中で具体的に話をしたい。
- ご指摘は理解している。サービス部からも、お客さまの声は受け止めている。デメリットもあるが、総論的に考え、メリットが大きい。
- 昔の運行形態では、無理であったが、運行形態が変わり、1日で移動できるようになった。ご理解をいただけるように案内をしていきたい。
- 組合 大都市近郊区間では、相当な長距離でも途中下車できない、前回は指摘した。
- 会社 新幹線経路を使えば、制度的には矛盾はあり、ご苦勞をおかけしているとは考えている。
- 組合 メリットは？
- 会社 スイカエリアが広がり、商業圏が拡大している。そこで使えるというメリットがある。スイカエリアの境目からは、広げて欲しいという要望もある。
- 組合 それは判らないではないが、途中下車できない。苦勞してやっているのが現状である。
- 会社 先日も、事故払戻しで、長蛇の列を作った。特殊な事例として、手立ては必要であると思っている。
- 組合 スイカは、会社(JR)の都合で作ったでしょ、というのが、お客様からの見方である。是正が必要である。マルス(窓口)で買ったら、有効(途中下車・有効期間)にするなどの改善が必要である。
- 組合 マルス券で発行する場合は、工夫で発行できることもある。黒磯方面・東海道方面は、新幹線経路で売って、2日間有効、途中下車もできる。しかし、中央・常磐・総武方面は新幹線が無く、1日間有効で、途中下車もできない。
- さらに、1日で移動できるようになったといっても、新幹線のほうが早く移動できるのに、有効期間が違う、途中下車ができない、矛盾があり問題である。
- ジパングの発売方も4月から変わり、問題が発生し、苦慮している。
- ジパングの会報も、ほんとに読む人は少ないと思う。
- 宇佐美までのお客さまが、熱海で途中下車をするので熱海まで1890円のきっぷを購入し、再度熱海から宇佐美230円のきっぷを購入していった。何回かそういう形で下車した。新幹線経路で購入すれば途中下車できるものを。知らないあんたが悪いというわけにはいかない。お客さまに

もわかりやすい、やさしい制度が必要である。

普通車グリーンのように事前料金、車内料金のようにスイカの規定と2本立てにできないのか？  
会社 制度の盲点である。規定とスイカ相容れない部分がある。大都市近郊区間に、スイカ制度改定を持ち込むと、大きな混乱を生む。販売機器の改修の問題もある。

組合 スイカの機能は理解するが、一駅ずれば有効期間が一気に増えるという問題がある。

ジバングで、大都市近郊区間内の駅間を発売しようとしたら、最短距離であるので、売れないと案内した。その後、ジバング事務局から「経路入れて売ってもらえ」と言われてと来た。支社に聞いたら、「売れ」と指導があった。

会社 今、その発売方法が正当か判断できない。

組合 有効期間が1日でジバングが売れるのか？

会社 ルールがいろいろ出てきて、覚えると言っても無理。マルス指令が、案内するしかない。

組合 矛盾が出ているのは事実。どう改善していくかが大切。

組合 途中下車したい人がいる。特例として認めればいい。

会社 後で言われ、苦情もあり、ご苦勞をおかけしています。

組合 スイカ利用範囲の拡大は。

会社 他社相互利用の終わった後の課題。

2、スイカカードで入場後、運行不能となった場合、発駅へ無賃送還か途中駅までの運賃収受となっている。乗車券を事前に購入されている場合は、途中駅から着駅までの運賃の払戻しを行うことになっており、発駅から途中駅まで支払う運賃に相違が発生するという矛盾があり、制度の検討が必要である。また、スイカカードについては、振替輸送はしないことになっているが、事実上、異常時には振替票が配布されている。実態に合わせ制度を見直されたい。

[会社文書回答]

S u i c a イオカードをご利用になっているお客様が輸送障害等により途中下車で旅行を中止する場合等について、ICカード乗車券等取扱規則第23条に基づき取り扱うものであり、変更する考えはない。

組合 実態に合わせた取扱いはできないのか？

会社 130円返せない。処理に時間がかかっており、いかに早くできるようにすることが課題となっている。

部内の話としては、特殊な事情の話ではある。

組合 輸送障害が起きている時の話である。後日になってくるならよいが、当日その場の問題だ。

会社 今の制度が限度という実態である。システム上ここまでである。

組合 前引きで、引かないという方法はできないか。

会社 他会社との一体化で、イコカは前引きが無い。入場時ゼロ円も勉強はしている。

他会社との整合性もあり、勉強中である。

組合 対応できる人の配置、窓口が、声である。振替票、実態として確認して配布していないでしょう。未処理の人がいっぱいになる。後で、駅に来て「あなたの会社のせいでしょ」となる。

会社 定量的なものはもっていない。できる限りやっている。実態があることは承知している。制度を作る立場からは、なかなか難しい。

組合 振替票渡すので精一杯。

会社 昨日の障害（高田馬場付近の線路隆起）の場合はそうするしかない。

地区・支社も応援にしている。処理する機械を増やすのがいいのかも課題。

行政からも指導され真摯に受け止めている。

組合 現場の声として、支社は規定しか言わない。現場の状況判断にして欲しい。

会社 やり方が良いかどうか。現地の係員にゆだねられている。そこをギチギチやるつもりは無い。  
組合 ユーザーにも伝わっていない。「ただで乗れる」と思っている。  
会社 全体の割合がどのくらいか、全体が無賃乗車しているとは思わない。  
組合 スイカで、半蔵門線では「切符を持っていないので乗せられない」と言われ、戻ってきて、JR  
きっぷを買ってもらった。  
会社 全面的に否定はしない。ご苦勞は重々承知しています。ご理解をいただきたい。  
組合 会社の考え通りの振替になっていない。異常時に対応できる、人と機器を求める。  
会社 ご意見は、受け止めている。

3、スイカの他民鉄・バスカードとの共通化時の連絡運輸はどの様になるのか明らかにされたい。

[会社文書回答]

現在、パスネット、バス共通カード、Suicaの発行事業者間で調整しているところである。

組合 連絡運輸のあり方はどう変わるのか。  
会社 今回の連絡運輸が基本的であると思う。  
組合 入出場処理がされない状態が多い。私鉄含めてどの様になるのか。場合によっては三社またがり  
になる場合も想定される。  
会社 お客様の申し出により処理する。  
運賃を窓精に入れるか検討中。  
組合 できる限り対応できるようにしてほしい。  
相互利用という利便性向上の一方で、後処理の問題で大変になると思う。  
会社 現在は、処理連絡票を出しており、お客様にとって、利便性の向上になるようにしたい。  
サービスレベルがどうなるかがある。各社独自のものもあり差が出るかもしれない。  
組合 スイカ定期の連絡運輸の範囲がどうなるか、一番関心がある。  
会社 もうしばらくすると、資料が出るかもしれないので、提示も可能。  
組合 提示があれば、別途問題提起もしていきたい。

4、磁気・スイカ定期券での通勤・通学の2区間定期発売の際、適用区間を自動印字するように  
されたい。

[会社文書回答]

現時点では改修する計画はない。

組合 手書きの部分は何かならないか。  
会社 必要な改修はしている。  
組合 「スイカを2枚使わないといけないのか」と言われる。  
機器の改善で検討できないか。  
会社 数は少ない  
組合 職場では、そのようなお客様がみえると対応が大変となる。再度検討すべきでないか。  
会社 ご意見は承ります。

5、他会社発売のICカードでは、連絡会斜線が使用できない。また、払い戻しもできない。すべて共通化できるようにされたい。

[ 会社文書回答 ]

ICカードシステムを導入していない連絡会社線については、他会社発売のICカードに限らず Suicaもご利用になれない。

また、他会社のICカードの払もどしについては今後も行わないこととしている。

組合 3項とも絡むが、19年3月の時点ではどうか。売る場合の利便性を考えるべきだ。

会社 払戻をしてくれということは、売ってくれということ。

各社とのサービスレベルの問題で調整中。

例えば、イコカは、西と小田急が契約していないのでできないということもある。

組合 発売枚数が増えてくると、どういう声があるかということも踏まえてほしい。東がリードしていく位の気持ちも必要である。

6、手回り品切符について、一部民鉄では廃止したところもあり、制度を見直し、廃止されたい。

[ 会社文書回答 ]

有料手回り品については、旅客営業規則第309条に基づき取り扱うものであり、変更する考えはない。

会社 民鉄では何社かなくしている。民鉄は距離が短いこともある。長距離であること、ペット類その他で、他のお客さんに迷惑をかけないようにということである。自動改札が普及してきたが、チェックできなくなってきた。発見したら言ってください。

組合 まだやっているのは、京成くらいである。

自転車・サーフボードについて、OKにしたのは、ニーズでしょう。

会社 過去には行商の方が人以上に荷物を多く持った方が多いところもあったが、現在はほとんど居なくなったが、残ったのは、動物である。現状ではこのまま。

組合 手回り品の宣伝もしてほしい。ママチャリで乗ってくる人もいる。

7、ジパングの男性会員加入年齢を女性と同じ60歳とされたい。

[ 会社文書回答 ]

男性会員の加入年齢を変更する考えはない。

8、ジパング2割引については廃止されたい。

[ 会社文書回答 ]

ジパング倶楽部の割引率を変更する考えはない。

9、ジパング、フルムーン、ナイスミディパス、ジャパンレールパス、レール&レンタカーも「のぞみ」割引適用する考えはない。

10、特別会員手帳を、1種、2種に分けられたい。

[会社文書回答]

「特別会員」の確認については、ジパング倶楽部会員手帳と身体障害者手帳で確認することとしている。

13、「大人の休日倶楽部」ジパング、ミドルパス、ジパングパスの利用期間を統一のものとされたい。

会社 ジパング倶楽部は、60年から始まっている。当初男女65歳からで、61年から女性60歳にした。

男性は、まだまだビジネスマンで、ビジネスユーザーと言える年齢層である。

大人の休日倶楽部があり、そこをがんばっていきたい。

2割については、6社の関係で、相談しても合意に至っていない。六社協議にしがみついて入れないので、大人の休日倶楽部を北海道に拡大するなどし、集中していく。

フルムーンを管理しているところがネックとなっている。なかなか歩調が合わない。

組合 再雇用でさえ、60歳なのに、ジパング65歳はいかがなものか。

会社 準現役でがんばっている。

組合 他労組・管理者はじめ、意見は一致している。

会社 いわれるとおり、2割・3割はわかりにくい。大人の休日倶楽部は3割一本にした。手帳関係をやめようというのが大人の休日倶楽部の考え方。

組合 ダイヤ改正にしても、のぞみにシフトしているのに、駄目というのはおかしい。東海とやって欲しい。

会社 やっているとは聞いている。

組合 乗車券はジパングで売り、特急券は別で、と言う売り方をしている。

組合 九州方面へのフルムーンのお客様が、名古屋で途中下車したい。のぞみを使いたいが、こだま・ひかりでグリーン車を使い、その後にグリーンが使えない。スケジュールを見て、どちらが安いか見てみる。フルムーン80500円・ジパング82500円で2000円の差。ご案内説明に時間がかかる。ダイヤも選択肢が狭い。案内発売に苦慮している。現場・利用者の声をもっと聞いて欲しい。

会社 ご意見は承ります。

組合 2種でも1種と同じ様式なので、介護付で発売するなどの誤発が発生している。

11、特別企画乗車券の払戻等、6社共通にされたい。

[会社文書回答]

平成13年12月1日より、自社完結商品の払戻手数料を定額としたが、JRグループ共通商品やJR他会社にまたがる商品については変更する考えはない。

会社 六社の調整がついていない。六社会議ではいつも言っている。

組合 5年前に、JR東日本は定額制にした。他社とは今後とも調整するとなっていたが。

会社 具体的な議論内容はわからないが、協議はした。

組合 誤扱いの原因である。

1 2、必要以上に増えた企画乗車券を整理されたい。

[ 会社文書回答 ]

これまでも自社商品については「分かりやすい」特別企画乗車券を目的に商品の「スリム化」を進めているところである。また、併せて「機器収容」を図っており、今後も「スリム化」「機器収容率の向上」を検討していく。

組合 約半分になったが、また支社段階で増やしている。

会社 お客様にも、社員にも判りやすく、また、機械でも売れるようスリム化を図りたい。

17年9月 250商品を 218商品に減らしている。支社にも調整し、見直したい。

組合 駅長が説明できる商品をとってきたが。

組合 ニーズにあったと言うが、先日お客様から苦情を受けた。北陸フリーきっぷ大人2人子供2人を64200円で購入した。その後、車内で「北陸観光フリーきっぷ大人2人3400円・こども3000円があった。いわなきゃ売ってくれないんですか」と言われ、差額24200円お返しをした。同じ場所に行くのにこんなに運賃も違うものを並行発売するのはおかしいし、社員がわからないものを次々出しているのは問題だ。

三沢往復きっぷの例等、区間・使用日や設備等相当勉強しないと高いものを売ってしまうことになり、後になって、お客様に苦情を言われる。

また、スキー往復きっぷの例、「スキップ」「スノーライナー」として愛称が定着した商品名を勝手に変えている。新商品についても現場の意見を聞きながら開発をして欲しい。

会社 商品開発には伝えたい。

組合 MV30機器収容というが、制度・商品内容を知って買う方はほんとに少ない。通常のきっぷを買うときでも、知らないで、わざわざ高いきっぷを買う方もいる。ポスター・パンフ・掲示で宣伝と言うが、MV30は、ご購入の原因が拡大する。

会社 ご意見はわかりますが。MV30は、早く買いたい人がユーザーであり、ゆっくり相談しながらの方は窓口となる。少しでも機器を入れて窓口混雑を解消したい。

組合 窓口がなくなっている。検討して欲しい。

会社 誘導はしている。

売れない商品も多かった。

乗車券の単独発売機能向上も図りたい。

指定券発売機が増えてきた。メリハリをつけてやりたい。利用形態を把握してやりたい。

組合 指定券発売機は、操作がわかりにくく、購入に時間がかかる。案内がいれば良いが。

会社 住み分けをしていきたい。

組合 特別企画乗車券は、指定をまた取り直すなど、二度手間もある。

会社 実態を見て対応したい。

1 4、定期券にマル幹印の押印を自動印字できるように機能改修されたい。

[ 会社文書回答 ]

現時点で改修する計画はない。

会社 定期券発行機はできるが、マルスではできないことは承知している。

マルス改修は、今の状態で、認識は相違している。そこまでいっていない。

組合 定期券用新幹線自由席回数券発売の際の通達が出て、印を押しているのが汚れる。お客様から汚

くなると苦情がある。

15、房総料金回数券の有効期間を3ヶ月にされたい。

[会社文書回答]

平成13年12月1日より、運賃+料金の回数券については、6枚綴りで有効期間3ヶ月、特急料金のみ回数券については、定期券用新幹線自由席回数券を除き4枚綴りで有効期間1ヶ月に統一している。

組合 この商品では日帰り少ない。夏の海水浴等で連泊することが多く、二人で行くときに無駄になる。指定用であれば1ヶ月前発売もあり1月有効では問題が出る。

会社 年間通してそういうことになってはいないと思う。

組合 有効開始日を1ヶ月先にするというようなことはできないか？

4枚は1ヶ月にこだわる必要もないのでは。

会社 担当者には伝える。

通勤用で1ヶ月を考えている。行楽のお客様もいて、ニーズに合わせて設定はしていく。

16、スイカ定期券の印字面を鮮明になるように改修されたい。

[会社文書回答]

これまで、Suicaの表面の鮮明さに対する意見があり、印字面の改善をしたカードを順次投入しているところである。

会社 表面がツルツルのものはカスが溜まりやすく、少しザラザラのものにしてきたが、つるつるのものもまだ出回っており、ツルツルのもののアトだと、おかしくなる。

組合 リモートマルスのスイカのプリンター、引き出しても見えない。改修して欲しい。

会社 八王子のときよりも良くしたが、ご意見は伝えます。

会社 2年前から新しいものを入れている。リユースされる部分で起こっている。カード自体を変えていくということも、技術の進歩の中でやっていく。

組合 スイカで、間違っ払い戻したものを元に戻せないか。

会社 殺したもの(処理したもの)を、生き返らすということは、セキュリティの思想からできない。

17、同種類の特企券の払戻を、POSで複数枚同時にできるよう改修されたい。

[会社文書回答]

すでに機器改修の検討を行っているところである。

会社 2006年度末までには実現したいと調整中である。

18、身割の一樣化券POSで同時に払戻できるように改修されたい。

[ 会社文書回答 ]

現時点では回収する計画はない。

組合 手間隙がかり苦労している。

会社 支社との話しではそういう話はあがっておらず、計画はない。

19、はやて・こまち号に自由席を設置されたい。

[ 会社文書回答 ]

はやて・こまち号に自由席を設置する考えはない。

会社 自由席は、やまびこ等で設定しており、ニーズには答えている。

速達・長距離の方の着席ニーズに答えるものである。席なしは苦痛だと思う。臨列車の繰り込みも、「座れるから、旅行する」というデータもある。

組合 金曜日の夜。やまびこの速達。ビジネス需要だと思う。夕方も設定あっても良いと思う。

全部が全部こだわる必要はない。

組合 仙台で降りる人のニーズに答えるべきだ。

会社 声を把握してやっているが、今のところ、この形である。

組合 マルスで自動乗り継ぎの代案が出るようにして欲しい。発券スピードが出る。やまびこ はやてで行ける場合もある。

組合 今後も判りやすい制度に向け、窓口間で調整していきたい。

会社 了解

