

# 関西業務ニュース

2012年11月1日 No.199

JF東海労働組合新幹線関西地方本部

発行 小林 國博 編集 業務部

地区分会の「新大阪駅改良工事に伴う新幹線のりば（中央口）の営業体制等の見直しについて」（地「申」第10号）11月1日、業務委員会開催！

- ・ 中央東出札窓口形態は、現行通り！ 東海会社、ツアーズの識別や堵列別はしない！
- ・ 異常時・多客時対応のための精算窓口要員増はしない！
- ・ 新幹線のりば（中央口）に団体用通路を設置する！

1. 新幹線のりば（中央口）の営業体制の見直しについて、4名の要員を増やした理由など具体的に明らかにすること。

【回答】 昨年の営業体制見直し以降、新幹線のりば（中央口）では、改札の双方向化や自動改札の増設、阪急連絡通路の開通といった、リニューアルの進展があったことに加え、コンコースリニューアル工事の進捗にともない視認性が上がることにより、今後特に乗車旅客の利用増が見込まれるため、新幹線のりば（中央口）に対して体制を強化するものである。

2. 営業体制の見直しによって増となった4名の要員はどのように確保するのか明らかにすること。

【回答】 営業体制に必要な社員数はすでに確保できており、今回の体制変更にとまなう異動は発生しない。

3. 作業ダイヤの説明は勉強会を開催する予定であると業務委員会において明らかにしているが、勉強会の開催は時間内で行うこと。

【回答】 11月の営業勉強会で説明する。

4. 乗車口出札を中央東出札に名称の変更を行ったが、体制は現行通りなのか明らかにすること。

【回答】 変更はない。現在、工事中のため一時的に窓口（2窓）を閉鎖してきたが、同エリアの工事が完了したことにとまなない窓口業務を再開する。

5. 今回の新幹線のりば（中央口）の見直しに伴い、団体のお客様は中央口を利用できるのか明らかにすること。

【回答】 団体用通路設置にとまなない、利用できるようになる。

6. 中央口の営業体制の見直しによって中央口精算の出面を1名増やしているが、異常時や多客時に対応するために各精算窓口（中央口、南口、乗換口）の要員を1名増やすこと。

【回答】現行通りとする。

7. 今回は新幹線のりば（中央口）の営業体制が見直されるが、今後の新大阪駅改良工事のスケジュールを明らかにすること。

【回答】今後の改良工事のスケジュールとして、27番線は今年度末に使用開始の予定である。なお、駅係員・輸送担当者への訓練等は職場での掲示等で周知する。また、コンコース内の各設備については、今年度末までに最終形となる。

《若干のやりとり》

組合：今回の会社提案で、組合側が申し入れする前に会社から事前に説明があればこのような申し入れをする必要はなかったと考える。

会社：最低限の説明はしてきたつもりであるが、後は申し入れに対して誠実に答えるだけである。

組合：もう少し現場の社員のことを考えて説明するべきである。国労やユニオンからも同じような質問が来ているのではないか。

会社：勉強会をやることも説明しているし、同じように説明している。

組合：1項について、お客様が増えることを見込んでの増員と考えていいのか。

会社：それに併せての要員である。

組合：どれくらいのお客様の数値を見込んでいるのか。

会社：数値はないが、工事中の仮囲いが取れたら死角が見えるようになりお客様が増えるのを見込んでいる。

組合：2項について、既に要員は確保できているというが社員の異動はあるのか。

会社：精算担当者が増える。

組合：二科から一科への移動はないのか。

会社：ないと思う。

組合：余裕人員を抱えているというこでいいのか。

会社：そのようにご理解いただいていい。

組合：今現在の余裕人員は、何をしているのか。

会社：日勤や教育等波動で入っている。

組合：今現在の要員枠で足りなくなることはないのか。

会社：そこはない。

組合：3項について、営業勉強会の中でやるとなっているが、過去にも自分の休みの日に指定された社員もいると聞くがそのようなことのないようにすること。

会社：業務分担、作業分担を考慮しながら指定するが、場合によっては休みに指定する場合もある。

組合：出来るだけ休みを外して指定するようにすること。

組合：勉強会の時間は、どれくらいを考えているのか。  
会社：今、現場で準備をしているところであり全く分からない。  
組合：4項について、今現在JR東海の窓口と東海ツアーズの窓口が並んでいるが何故なのか。  
会社：それは答えられないが、今現在JR東海の2窓口と東海ツアーズの2窓口がある。  
組合：過去のお客様からの苦情で、ツアーズの窓口で買った切符の領収書を貰おうと東海の窓口に行ったら発行できず、たらい回しにされたことがあると聞いているが、お客様の分かりやすいように出来ないのか。  
会社：現行通りで難しい問題である。明確にする価値があるかどうかである。組合：お客様から見たら、JR東海も東海ツアーズも一緒であり分からない。何らかの対応が必要である。  
会社：購入時に案内を含めた対応で対処できる。  
組合：西日本の窓口で買ったらお客様も納得するが、一緒の窓口で並んでいたら分からない。  
会社：難しいのが現状である。  
組合：いろんな苦情を含め調べて検討してほしい。  
会社：ある意味、分けたら苦情が来ることもある。  
組合：団体通路はどの辺りにつくる予定なのか。  
会社：今ある有人のラッチが逆に移る予定であり、その後に来るイメージである。  
組合：異常時や多客時は現状でも。かなりやりくりしないと2窓口出来ない状態である。現時点での対応は、超勤対応でやりくりしながらの体制だと聞いているが何とか出来ないのか。  
会社：作業ダイヤを考慮し、基本は常時1窓口を開けている。異常時においては休憩している社員や改札で案内している社員を補強しているので、問題ない。組合：精算が出来る社員を増やして、何かあったら直ぐに応援に行けるような体制補強をするべきである。  
会社：作業ダイヤを考慮して臨機応変に対応している。この間、中央窓口に応援を頼んでいたのが4名の増で入れるようになる。  
組合：各精算窓口も要員を増やしてほしい。  
会社：異常時や多客時になれば対応している。  
組合：コンコース絡みは、今回の工事で終了か。  
会社：今回の工事で終わりである。

以上