



## 横浜駅 改札作業ダイヤ1減に伴う申し入れ提出!

効率化施策を進め、お客さま・社員を

振り回すことは許さない!

### 「2024年度駅業務執行体制の再構築について」に関する申し入れ

6月27日「2024年度駅業務執行体制の再構築について」提案を受けました。横浜駅改札の作業ダイヤの見直しとして“現行8徹で改札業務を行うところ7徹にする”旨の説明を受けましたが、作業ダイヤを削減する根拠等が具体的に示されることはありませんでした。現在の横浜駅は、コロナ禍と比べて激増する訪日客の対応、異常時対応など多岐にわたる業務を行っており、現行ですら対応に追われている現実があります。実際に改札で働く社員の声を聞いても「1徹削られることですぐに対応できなくなることもあり無理がある」「駆け付けの文化の破壊である」などといった否定的な意見が大多数であり、現場と支社の認識が大きく乖離している現実が明らかになりました。今提案は、支社の認識や考え方に問題があると言わざるを得ません。

営業職場においてはこの間、みどりの窓口の削減など利用者に負担を強いる施策を強行してきました。私たちは、2023年に行った申5号交渉「駅業務執行体制の再構築について」において、混雑するみどりの窓口の現状、券売機・えきねっとの問題など再三に渡り訴えてきたにも関わらず、「お客さまに慣れていただく」と耳を疑うような回答を行い施策を推し進めました。結果、お客さまからの信頼を失い、みどりの窓口の削減凍結という判断を会社は行いました。これは明らかに「施策の失敗」であるにも関わらず、経営責任含め一切非を認めることはありません。私たちはこの間のやり取りも含め、会社の施策立案能力、考え方や進め方に危機感を持っています。これ以上、効率化を目的とした施策を実施することでお客さまにご迷惑をおかけすること、現場を振り回すことは許されるものではありません。よって以下の通り申し入れを行いますので、会社からの真摯で明確な回答を強く要請致します。

### 申し入れ事項

1. 今提案に至る経緯と、駅業務執行体制を見直す根拠を示すこと。
2. 今提案は、これまで醸成されてきた駅における駆け付けの文化を破壊する施策であり、改札の作業ダイヤを1減した場合、改札から駆け付けることは現実的に不可能な場面が多くなることから異常時における対応について、提案内容を踏まえた考え方を明らかにすること。
3. 横浜駅は異常時対応が多いことから、今回の改札作業ダイヤ1減を起因とする問題やミスに対しては社員に責任を問わないこと。
4. 現場では、分任が1人になる作業ダイヤが示されているが、責任が重くなるだけでなく、チェック機能が失われることが想定されるため現時点で考えられる問題点と解決方法を明らかにすること。
5. 現場の議論で改札社員が終電の放送を行うとなっているが、終電接続は内勤が行っていることから、内勤が終電放送も合わせて行うよう支社として指導すること。
6. 作業ダイヤ上に3人いる時間帯に、明確に両替等の券売機保守を業務として指定するよう支社として指導すること。
7. 日勤に勤務指定する社員を確実に確保し、日勤に指定する目的と時期を明らかにすること。
8. 券売機・入出金機の取り扱い、異常時対応の教育を徹底して行い、不安なく業務に就ける環境を整えること。
9. 輸送混乱時など、異常時の対応においては速やかに内勤から駆けつけられる体制を確立すること。
10. 今施策は、社員の安全確保および不安が払拭されない限り実施しないこと。また問題が発生した際は、直ちに現行の作業ダイヤ数に戻し会社は要員確保を責任をもって行うこと。

以上