

8/25
八地申
第5号

武蔵小金井駅みどりの窓口閉鎖後のお客さまの 利便性の維持・向上を求める申し入れ提出！

2022年5月30日八王子支社より「2022年度営業関係施策」の提案を受け、『9月16日をもって三鷹営業統括センター（武蔵小金井駅）の出札窓口の閉鎖および9月17日より話せる指定席券売機の導入』を行うことが示されました。やり取りの中で、「みどりの窓口のご利用状況等を総合的に勘案し実施する」ことを実施理由としていること、武蔵小金井駅の窓口閉鎖に伴い「三鷹営業統括センターの駅業務体制を21→20へと見直す」こと等が示されました。

武蔵小金井駅は元々窓口が2つある対面販売の充実した駅であり、窓口閉鎖の与える影響は計り知れません。しかも、4月13日にはえきねっとにアクセス集中しサーバーがダウン、JR東日本公式Twitterは「みどりの窓口へお申し出ください」と書き込み、多数の批判が寄せられたことは記憶に新しいところです。加えて7月2日未明からはauで通信障害が発生したことによりD-TACが使用できなくなったこと等、急激なDX化の弱点を露呈するような事象が発生しています。

更に、青梅駅の窓口閉鎖に対して6月にビジネス推進部企画課が配布した「みどりの窓口閉鎖に関するQ&A」には『お客さまには大変ご不便をおかけいたしますが（中略）最寄り駅の「みどりの窓口」のご利用をお願いいたします』『これまでご利用いただいておりますお客さまにはご不便をおかけすることになります（略）』と記載されているように、みどりの窓口閉鎖によるお客さまの利便性・サービスレベルが低下することは言うまでもありません。

したがって、下記の通り申し入れました。

1. 三鷹営業統括センターの一般の体制見直し前と体制見直し後の作業ダイヤの本数を駅毎に明らかにすること。
2. 体制見直し後の作業ダイヤについて一部社員だけでなく全社員から意見を聴取し、働きやすい作業ダイヤとすること。
3. 携帯電話の通信障害や、えきねっとのサーバーダウン等が発生した時の具体的対処を明らかにするとともに予防策を示すこと。
4. 武蔵小金井駅のみどりの窓口閉鎖については、関係自治体・各種教育機関について丁寧に説明し、理解を得ること。
5. 窓口閉鎖後もお客さまの利便性・サービスレベルを低下させないため、マルス端末については残置し、臨時販売が行えるよう社員教育を行うこと。

更なる利便性の向上に向けて団体交渉に臨みます！