



申2号「みどりの窓口営業時間及び業務委託駅の営業体制の変更について」に関する申し入れ②

【相馬駅関係】

1. みどりの窓口営業時間を変更する目的を明らかにすること。

- ・原ノ町駅よりも少ない発売状況であり、原ノ町駅と同時に変更可能と判断した。

2. みどりの窓口営業時間の変更による駅の営業体制と勤務体制を明らかにすること。

- ・窓口営業時間は変更するが、営業体制は変わらない。
- ・契約変更は生じない。勤務時間の変更等は会社としては聞いていない。
- ・業務委託駅の環境、施設管理はJR東日本が行う。JESSとの意見交換も毎月っており、今後も連携していく。

3. みどりの窓口営業時間変更による通勤・通学利用者のニーズへの対応を明らかにすること。

- ・通勤時間の対応はできなくなるが、発売のピークは10:00～10:30であり、ニーズを十分カバーできる。
- ・通学定期の多売対応は、係員の券売機操作対応の強化で可能と考えている。
- ・今回の変更後もお客さまの案内体制は変わらない。できる体制をとるようにする。
- ・会社としても状況を引き続き見ていく。

4. みどりの窓口営業時間変更後も、異常時に対応できる営業体制とすること。

- ・契約上は大きな変更はなく、体制に大幅な変更はない。

5. みどりの窓口営業時間変更後も、締切時間を十分に確保すること。

- ・JESSで決めることになるが、今回の変更に伴って作業が大幅に変わることはないことを確認している。また、締切に必要な時間を確保しなくなるということはないことを確認している。

6. みどりの窓口営業時間変更について、お客さまへの周知を徹底すること。

- ・ホームページで事前告知をしている。引き続き、必要なところには周知していく。
- ・多売時の必要な周知は相馬駅に限らず検討している。引き続き、お客さまが認識できる体制を検討していく。