

## 最終目的は合理化による無人化で、 それを取り繕うための「新システム」だ！

12月14日、名古屋地本は会社から東海道本線岡崎～豊橋駅間の駅営業体制の見直しについて提案説明を受けました。2012年から武豊線に導入したシステムとで同じで、遠隔案内センターとつなぐことで無人化された駅を一括管理するというものです。

一方「みどりの窓口」がなくなることで指定券や遠距離乗車券、また私たちにとっては割引券の使用ができなくなる。身障者の対応のサービス低下など多くの不便なことも発生します。将来的には小規模有人駅が点在する関西線、太多線、身延線、御殿場線などが新システムが導入され、拡大されることが危惧されます。

### 説明の内容

#### 1. 施策の概要

- (1) 東海道線の8駅（相見、幸田、三ヶ根、三河塩津、三河三谷、三河大塚、愛知御津、西小坂井）に集中旅客サービスシステムを導入し、遠隔案内センターで一括管理する。
- (2) 幸田駅、三河三谷駅をシステム導入駅に現地出動する拠点駅とする。
- (3) 幸田駅に遠隔対応機能付き指定席券売機を設置する。
- (4) 名古屋駅広小路駅改札を業務委託化し、あわせて同地下有人出札を遠隔対応機能付き指定席券売機に置き換える。

#### 2. 実施時期

平成29年秋以降

#### 3. 要員増減

別途指示

### 主なやりとり

(組合) 要員増減の説明はいつ行うのか。

(会社) 来年春に説明する。

(組合) なぜ、岡崎～豊橋駅間に導入するのか。

(会社) 乗降、ICカード利用状況を勘案して導入する。

(組合) サービスの低下にならないのか。

(会社) 現行は東交事の社員が朝から夕方までの対応をしているが、導入後は列車が運行される時間帯でオペレーターが対応するのでサービス向上になる。

- (組合) 指定席券の購入で不便をかけないのか。
- (会社) 現在もあまり発券されていない。
- (組合) 武豊線での利用状況はどうなっているのか。
- (会社) セキュリティ面でのトラブルは発生していない。
- (組合) 車椅子対応はどうするのか。
- (会社) 2日前に申し込みがあれば現地に拠点駅から派遣する。急遽の場合は待ってもらうことになる。
- (組合) 今回導入する駅の乗降人員はどのくらいか。
- (会社) 1000～2000人程度である。
- (組合) フラッパーは付いているのか。
- (会社) 幸田駅のみ付いている。
- (組合) 接客は人がいるからできるもので、機械対応ではJR東海にますます冷たいというイメージが付いてしまう。
- (会社) オペレーターで対応する。効率化は求めていく。
- (組合) 他の線区にも導入を広げる考えがあるのではないか。
- (会社) 効率化は求めていく。
- (組合) JR東海労としては駅の無人化は反対である。接客ができないということはサービス業の本質を放棄するものである。既に導入された武豊線の状況も調査し申し入れを行う。

以 上