

業務部速報



No. 136

発行 26. 3. 3

JR東労組 業務部

申15号

2026年3月運賃改定に関する申し入れ

2月24日

団体交渉を行う！②

3. 運賃改定に伴い、営業制度や駅での取り扱いが大幅に変更となることから、関係社員への教育を徹底すること。

●組合 ■会社

●社員からの質問に対して、明確に回答できていないとの声がある。現場が不安なく運賃改定の当日を迎えられるようにしっかりと声に応えていただきたい。

■「内容が多岐にわたり難しい」との声が多いのは承知している。Formsで頂いた質問は基本的に2営業日以内に返答している。

●ある統括センターでは拠点駅でしか勉強会が開催されていない。要員不足のため拠点駅の勤務がなければ、参加できない状態となっている。リモートも通常の業務をしながらみているため内容が理解できないとの声もある。日々の業務と委員会活動があり、重なると勉強会に参加出来ない社員がいる。

●JR他社での誤案内によるトラブルが発生している。今回の変更に対する教育を他社とも連携を取っていただきたい。

●**動画での教育は個人に委ねられている。全社員教育をするべきではないのか！**

■内容が多岐にわたり、集中して見ないと難しいことは事実としてある。勉強会資料集に動画データも格納されており、再生速度も変更可能なので**工夫して勉強していただきたい。アーカイブに資料を保存するなどフォロー体制として行っている**。乗務員職場でも指導員中心に勉強会に参加頂いている。ワンマン運転士の方からもいくつか質問をいただいている。

■6社の会議の場で周知している。JR東海管内は名古屋までポスターを貼っている。

■個別把握はしていない。**動画を見せることが目的ではなく、自信を持った接客ができるようにしたい。資料も多岐にわたるのでダイジェスト版等も含めフォローを検討する。**

4. 改札でのお客さま負担及び改札業務を担う組合員の負担軽減のため、販売機器の機能改修と区間変更時の取り扱いを簡素化すること。

【東海道線と東海道新幹線の別線化について】

●東京⇄熱海間、幹在別線化に伴い、乗車後に経路変更を行う場合に改札補充券を発行するケースがある。会社は必要な機器類の機能改修を行うとあるが、具体的にはどのような対応を考えているか。

●負担軽減のため販売機器の機能改修を行っていただきたい。

●勉強会資料だけでは判断に窮するため、分かりやすい資料を作成していただきたい。

■区間変更が複雑化するため、経路が変わっても着駅が同じ場合は、簡素化した取り扱いを行う予定。**レシート記入による証明や、方向変更時の扱い**についても通達で統一ルールを示していく。

■**自動改札機は別線化後に正しく判定できるよう改修する**。具体的には、熱海駅では**MVで東海道新幹線の乗車券のみの発売を行わないよう改修**し、必要な案内表示を追加する。

■Joi-tab で動かせるアプリ作成を行い、多岐にわたる取り扱いを選択し説明できるシステムを検討している。

幹在別線化後、取扱いの簡素化を確認！

【地方の実態について】

●これまで「新青森駅までの切符」で青森駅の改札をそのまま出られたが、運賃同額の廃止により精算が必要になる。対策を講じていただきたい。

●無人駅が増えた影響で、主要駅の改札は精算の列ができて実態。無人駅から利用の方は運賃改定を知らずに改札で説明することになると時間もかかる。Suicaが導入されていないのも混雑の要因の一つであり、改善していただきたい。

■目的地まで切符を買える体制は整ってきている。各駅の特情に合わせたポスターを作製できるようフォーマットを配布しており、お客さま周知を図っていただく。

■既にプレスしているが、来年度の施策でSuicaエリア拡大等を行う。地方ではポスター掲出等を行い周知していく。地方エリアのお客さまのサービス拡充も検討していく。

地域やお客様の反響があることを肝に銘じる必要があることを訴える！

5. 運賃改定及び営業制度改正が多岐にわたることから、お客さま向けのお問い合わせ窓口を設置すること。

●通常時でもお問い合わせセンターはつながりづらいとの意見を改札で受けている。運賃改定の問い合わせは、改札で負担になる懸念がある。

●社員が困った時の問い合わせ先はどこか。

■8月以降、電話受付が40件程度、インターネットの声が500件程度であり、多くは金額の問い合わせである。専用HPでは一日に約20万件検索されており、お客さまが知りたいことには対応出来ている。

■**営業業務支援室が一つ一つしっかり対応させて頂く。**

運賃改定を担う組合員・社員が不安なく業務につける体制を築き上げよう！