



「駅体制の見直しについて」提案を受ける！ 【その2：業務委託駅関係】

【実施内容】

1. お客さまサポートコールシステムについて
お客さまサポートコールシステムの導入により、サービス品質を維持しながら効率的な体制を構築すること。また、作業ダイヤにとらわれない働き方を実現し、柔軟な運用を推進していくことが提案されました。
 - (1) 新規導入
ひたち野うしく駅、岩間駅、十王駅
 - (2) 運用拡大
相馬駅
⇒これに伴い、岩間駅・十王駅・相馬駅について**駅社員の配置は日中帯のみ**となる。
2. 巡回型管理について
複数駅を巡回しながら駅業務に従事することで、効率的な体制を構築することが提案されました。
 - ・対象箇所
川島駅・玉戸駅
3. 実施日
2025年4月1日

【主な議論内容】

- ・龍ヶ崎市駅や泉駅など、**改正後の具体的な作業ダイヤについてはまだ検討中。**
- ・**(業務委託駅含め)みどりの窓口の営業時間帯の変更は無し。現状維持。**
- ・お客さまサポートコールシステムの新規運用・拡大について、2月に第2オペレーションセンター(大甕駅)が稼働することで、サポートコール先の体制等は維持・強化していく。
- ・巡回型管理については、基本川島駅を起点とする考え。ある程度は駅員のいる時間帯について JESS 側と協議したうえで決めていく。
- ・決まり次第、関係する乗務員区所などに周知をしていく。

**お客さまサービスと現場の社員の働きがい向上
を目指し、魅力ある営業職場を実現しよう！**