

東日本旅客鉄道株式会社

代表取締役社長 深澤 祐二殿

J R 東日本輸送サービス労働組合

中央執行委員長 佐々木 宏充

「オフピーク定期券」のサービス開始並びにバリアフリー料金の導入に伴う サービス品質の向上を求める申し入れ

2022年12月27日、プレス発表と同時にタブレットに配信された「オフピーク定期券」の内容については、今なお第一線の職場で働く組合員・社員は多くの不安を抱え、この不安はサービス開始が近づくにつれて増大しています。

今、各職場では、この「オフピーク定期券」に関する教育が開始されはじめていますが、その内実、指導する一般社員が配信されている資料をもとに自らで勉強し、その内容を社員へ説明をしているのが多くの箇所の実態であり、周知すべき事項が十分に指導・教育されているとは到底言えません。教育の不十分さがあることは、お客さまに対して自信をもって「オフピーク定期券」に関する説明をすることができない状況になるばかりか、J R 東日本への信頼を損なうものになると危惧しています。また、サービスの概要などに関しても、配信されている資料や現業機関用の想定問答集は、実際に現場で発生しうる問題の解決策を記すものにはなっておらず、発売する社員の準備が整わないとまで言われ始めています。

今回のサービスでは「平日朝のピーク時間帯以外」にご利用いただける通常の定期券より割安（改定前の定期運賃から約10%値下げ）な新しい定期券であることが特徴ですが、これに加えて「鉄道駅バリアフリー料金」が加算されることにより、複雑な運賃体系となっていると言えます。そのことから、ご利用されるお客さまには、より丁寧な説明が求められることは言うまでもありません。そして、その説明をする社員は、サービス開始日までに内容の熟知・理解が必要不可欠です。お客さまが安心と信頼を寄せて J R 東日本をご利用いただける環境を整えていくことが、会社の責任であり速やかに適切な対応にあたるべきです。

したがって、下記のとおり申し入れを行いますので、労使間の取扱いに関する協約に準じ、団体交渉は信義誠実対等の原則に従い秩序を保ち平和裡に行うことに踏まえて丁寧かつ具体的に回答すること及び速やかな労使交渉の開催を強く要請します。

記

1. 2023年3月18日よりサービス開始となる「オフピーク定期券」の導入目的と想定する効果、今後の列車設定の考え方について具体的に明らかにすること。

2. 「オフピーク定期券」の概要について具体的に明らかにすること。(設定範囲、判定方法、発売制限、払い戻し、新規購入、継続購入、発売開始、併用、2区間定期、発売の媒体と種類)
3. ピーク時間帯における異常時の取扱い(判定の解放・振替乗車など)について具体的に明らかにすること。
4. 運賃におけるバリアフリー料金の考え方と電車特定区間の運賃とそれ以外の運賃の設定の考え方について具体的に明らかにすること。
5. 「オフピーク定期券」「新運賃(バリアフリー料金含む)」に対する今後の取扱いについては本社・支社・首都圏本部等が現場を十分サポートすることができる体制とすること。また、社員に対する教育については、一般社員のみ任せることのないよう教育体制を構築すること。
6. 3月上旬に想定される「オフピーク定期券」発売開始前の駆け込み購入における対策は、マネジメントオフィスをはじめ、現場をサポートする首都圏本部等の応援体制を確立し、現場のサポートとお客さま案内に努めること。
7. 今申し入れに対する回答は、2023年2月28日までに行うこと。また、団体交渉は2023年3月3日まで開催すること。

以上