



提案を受ける

2021年度 駅業務執行体制の再構築について

販売体制の見直し

川崎駅、横浜駅、保土ヶ谷駅、大船駅、菊名駅、橋本駅、逗子駅

ホーム業務体制の見直し

東神奈川駅、横浜駅、大船駅、鎌倉駅

駅業務委託 保土ヶ谷駅(ステーションサービスに委託) 管理駅:横浜駅

議論内容 抜粋

- ・ 鎌倉駅、夏の日中帯、海水客等で混雑するがケアできる体制は構築している。
- ・ 朝、東神奈川駅、大船駅東海道下りは混雑するため朝通対の対策時間はこれから調整していく。
- ・ 他支社、乗務員区を含めて立ち会いを行い車掌用の ITV を整備していく。また整備したあと、車掌からの要望により画質調整など柔軟に対応していく。
- ・ ホームの体制は戻すことはない。車掌用 ITV で対応していく。
- ・ 列停監視盤については、現行の物を利用する。
- ・ 乗降終了合図を省略する。遺失物の取り扱いがある東神奈川駅はホーム上に社員が残るが、大船駅下り、鎌倉駅は基本ホームに社員はいなくなる。異常時は他のホームや内勤から駆けつける。
- ・ 保土ヶ谷駅については、一部の社員は出向に行くことになる。十分にコミュニケーションをとりながら対応していく。技術継承を踏まえ徐々に本体に戻す。
- ・ 作業ダイヤは箇所ごとに作成する。
- ・ 磯子駅の話せる券売機は好評、今のところ大きな課題はない。
- ・ 朝通帯で乗降終了合図を出すので、状況を見ながら必要な設備は残し必要でない設備は外していく。立ち会いは行う。
- ・ お客さまには、えきねっとやチケットレスサービス等に移行して頂いて、窓口に来ないで非接触で買って頂くことが一番望ましい。買えない切符もあるので、そうした場合はみどりの窓口をご利用して頂きたい。
- ・ お客さまへは閉鎖日を告知する。必要により関係する行政に行き丁寧に説明する。

お客さま・社員目線で

進めることを強く求める！