

「エクスプレス予約カスタマーセンター」 体制見直しの業務委員会開催！

エクスプレス予約カスタマーセンターについては、エクスプレス予約会員からの問い合わせ電話等に対応する営業本部の附属機関として、会員サポートの品質維持・向上に努めてきたが、今後、会員数の拡大に伴い、入電数が増加することが想定されることから、対応手段の多様化を図るとともに、受電対応のサービス維持・向上を図るため、エクスプレス予約カスタマーセンターの体制を見直す。という内容の業務委員会が10月18日に行われました。内容は以下の通りです。

1. 実施内容

電話対応業務等を外部委託し、その他業務を営業本部へ移管することにより、エクスプレス予約センターを廃止する。尚、外部委託及び業務移管は以下のとおり、段階を経て実施する。

- ・ 令和7年 7月 日中時間帯の電話対応業務等の外部委託
- ・ 10月 全時間帯の電話対応業務等の外部委託
- ・ 令和8年 1月 一部後方業務等の外部委託
- ・ 4月 営業本部への業務移管

2. 実施個所・要員増減

実施個所	要員増減	
○エクスプレス予約カスタマーセンター	R7. 7	△ 5
	R7.10	△31
	R8. 1	△ 5
	R8. 4	△ 7
○営業本部	R8. 4	+ 7
○合計		△41

3. 実施時期

令和7年7月以降、上記段階を経て令和8年3月をもってエクスプレス予約カスタマーセンターを廃止する。（詳細については交渉情報を参照願います）

国 労 東 海 か べ 新 聞

国鉄労働組合東海本部 編集責任者：教宣部長