

2021年8月19日

## 駅業務等のコスト削減策について

新型コロナウイルス感染症の拡大による事業環境の変化や厳しい経営状況を踏まえて、駅業務等におけるコスト削減に向けて、以下の取り組みを行います。

### 1 駅業務等の見直し

「えきねっと」等のオンライン販売の進展や、ネットでの情報提供の拡充など、お客様自身での購入や情報取得が可能になったことや、新型コロナウイルス感染症に伴う行動形態の変化を受けて、駅業務等のコスト削減に向けて以下の内容の見直しを行います。

- (1) 「話せる券売機」の導入拡大
- (2) 「法人旅行札幌支店」の閉店
- (3) 「お客様コールセンター」の外注化

### 2 「話せる券売機」の導入拡大

- 2018年度より「話せる券売機」の設置を進め、これまで札幌圏の駅を中心として計24駅に設置しました。今年度は、全道の計14駅に設置する予定です。

#### 《今年度の「話せる券売機」設置予定駅》

銭函駅、厚別駅、江別駅、石狩当別駅、美唄駅、砂川駅、滝川駅、釧路駅、帯広駅、旭川駅、函館駅、新函館北斗駅、木古内駅、奥津軽いまべつ駅

【参考】「話せる券売機」の設置駅（計24駅、2021年7月末時点）

札幌、小樽、手稲、桑園、苗穂、白石、新札幌、北広島、島松、千歳、南千歳、新千歳空港、苫小牧、岩見沢、八軒、新川、新琴似、篠路、拓北、あいの里教育大、登別、東室蘭、伊達紋別、洞爺

- 今後、有人駅（98駅）の内、約8割の駅に「話せる券売機」を設置するとともに、お客様のご利用状況を踏まえて、お客様の利便性を維持しながら、窓口営業時間の短縮や駅係員の休憩時間中の窓口休止など、「みどりの窓口」の見直しを進めていきます。

### 3 「法人旅行札幌支店」の閉店

- 「法人旅行札幌支店」は、新型コロナウイルス感染症の影響で、企業からの出張依頼の減少や、団体旅行等の延期や中止が続いており、取扱額は大幅に減少しています。そのため、2020年度の店舗収支は赤字となるなど、厳しい運営状況になっています。
- 企業の出張抑制や、コンベンション中止等の厳しい状況を踏まえると、今後の受注がコロナ前の水準に回復することは困難と想定されることから、「法人旅行札幌支店」は、2022年2月末をもって営業を終了する予定です。

### 4 「お客様コールセンター」の外注化

- 「お客様コールセンター」では、列車の時刻・運賃等の問い合わせに対応する「電話案内センター」の運営や団体旅行の予約受付、鉄道関連の業務を行っています。
- 近年は、ホームページ等での情報提供の拡充により、「電話案内センター」への問い合わせ件数は年々減少するなど、業務量は減少している状況です。
- そのため、「電話案内センター」はコールセンター業務を専門に行う会社に委託し、その他の業務は当社のグループ会社に委託することで、2022年4月より「お客様コールセンター」を外注化する予定です。なお、「電話案内センター」での受付内容など、お客様へのサービス内容に変更はありません。

### 5 駅業務等の見直しによるコスト削減額

駅業務等の見直しにより、2022年度は、年間で約2億円のコスト削減となる見込みです。