



# ŌMIYA NEWS



No.177 2023年3月19日 JR 東労組大宮地本

## 大地申第 15号 「営業関係施策について」(大宮営業統括センター)に関する申し入れ交渉開催 その1

### 1. 今施策の目的と根拠を明確にすること。

回答:グループ経営ビジョン「変革2027」の実現に向け、「現業機関における柔軟な働き方」や「新たな仕事と組織」等を推進していく中で、サービスマネージャーの業務は、今後、すべての社員お客様のニーズに合わせ柔軟に担っていくことから、業務体制の見直しを行うものである。

組合:今提案では大宮営業統括センターの業務体制見直しとなるが、具体的にはどのような体制となるのか。

会社:これまで、サービスマネージャーが主に担っていた業務を全ての社員が担っていくことになるが、内勤は情報発信・駆けつけポジションであるため、内勤を1増とする。

組合:本社提案では6月30日までにサービスマネージャーを解消するとされているが、定期多売やGWの売り出しとなる4月1日の実施とした根拠はなにか。 **CFOや支社と連携しサービス低下にならない事を確認!**

会社:現在サービスマネージャーを担っている方々に、次のステップを早い段階で考えていただくことが大事である。様々なタイミングを検討した中で年度の区切り、ダイヤ改正が落ち着いたタイミングである4月1日とした。また大宮営業統括センター内の各駅、CFOの体制を把握した上でどの程度応援が必要かを現場と相談した結果、支社として定期多売やGWの売り出しにも対応できると判断した。

組合:大宮駅の特情を踏まえてサービスマネージャーを配置してきた経過がある。サービスマネージャーを解消することでサービスレベルの低下にならないか懸念している。

会社:サービスマネージャーを配置した当初から比べて、タブレットの配布をはじめ、お客様に対する案内ツールは充実したと考えている。また様々な形で情報発信しており、サービスレベルの低下になるとは考えていない。

### 2. サービスマネージャーとして駅のサービスレベル向上に向けて努力してきた組合員・社員への評価を明らかにすること。

回答:サービスマネージャーは、お客さまに安心して快適に駅をご利用いただけるよう迅速・的確・丁寧な案内を中心となって担ってきたものと認識している。

組合:これまで約20年、サービスマネージャーを配置して場所に捉われず、お客さまのニーズに応える案内、機動的に臨機応変に対応できるからこそ駅のサービスレベル向上に役割を果たしてきたと考えるが、支社の見解はどうか。

会社:駅内の案内から異常時の情報収集や急病人対応等、臨機応変に対応しサービスレベルの向上を担っていただいた。

組合:実際サービスマネージャーを担っている人は知識や経験が豊富である方が担ってきており、新入社員等、経験の浅い社員が配置されたことはないかと認識しているがどうか。

会社:一定程度の知識や経験がある方がサービスマネージャーに相応しいと考えている。

組合:キャリアビジョンとしてサービスマネージャーを目指してきた方も多くいる。新たに示すキャリアはあるのか?

会社:大宮営業統括センターの中ではCFOで企画業務を担うことが出来る。社員が様々な物を見て目標を持ってもらいたい。様々なキャリアプランが全職場で用意されている。様々な系統を経験してもらう中でプランを掴んでもらいたい。

組合:色々挑戦したいが、様々な事情で「輸送に挑戦できない」等制限のある方もいる。そのような方が、営業職の中でサービスレベルの維持向上のために培ってきた経験やスキルを継承していくためのサービス指導役、「指導担当」をキャリアとして示すべきと考え、労働組合として提起するがどうか。 **“指導担当”の必要性は一致せず**

会社:今のところ、サービス指導役というものを設置する考えはない。イノベティブスタッフを新たな役割として指定した。イノベティブスタッフは管理者を補佐する一般社員であり、職場の中心的な役割になることを期待している。サービスの質を上げるための対応だけでなく、安全など社員全体のスキルアップがイノベティブスタッフに求められる部分になる。社員全体のレベルアップと目指す社員像がイノベティブスタッフとなる。今後活躍する場になると考えている。 **その2へつづく**



# ŌMIYA NEWS



No.178

2023年3月19日

JR 東労組大宮地本

## 大地申第 15号 「営業関係施策について」(大宮営業統括センター)に関する申し入れ交渉開催 その2

3. 現在サービスマネージャーが担っているポスター・パンフレットの管理・配布・整理を確実にできる体制とすること。

回答 サービスマネージャーの業務は、今後、全ての社員がお客さまのニーズに合わせ柔軟に担っていくことになる。

組合：宣伝物の管理は他支社などからの物はもちろん、今は各職場で企画されたイベント宣伝物等も入ってくる中で、期限の管理や重販などの戦略も考えなければならないがどう考えているか？

会社：内勤の作業ダイヤに宣伝物の整理を設ける。また宣伝PTを立ち上げ、宣伝物の管理をしていく。宣伝PTの中で、販売戦略等を考える面白味などからスキルを身に付けていくこともできると考える。合わせて駅総体で管理できるようにしていく。

4. サービスマネージャーが担っていた「介助の必要なお客様対応」「急病人対応」「迷惑行為対応」「線路内拾得物対応」「デジタルサイネージ管理及び作成」等の業務を全ての社員が担うことから作業ダイヤに「駅構内巡回」を設けること。

回答 サービスマネージャーの業務は、今後、全ての社員がお客さまのニーズに合わせ柔軟に担っていくことになる。

組合：駅構内を機動的に動く人が必要であり、「変革2027」でもきめ細やかな対応・案内は今後も人の手で行うことが重要とされている。サービスマネージャーは困っている方を見つけて声をかけたり、点字ブロックの剥がれや案内サインの破損など「気づき」のスキルがあった。近年は、大宮の中央改札にアバターが入るなど接客の機会を減らしている傾向もあり、「気づき」のスキルを向上させる視点からも「駅構内巡回」を作業ダイヤに設けるべきとの提起だがどうか。

会社：巡回による「気づき」の大切さはその通り。必要に応じてその都度の巡回で把握出来ると思っている。例えば混雑する時間帯を把握したいとなれば、管理者が一定期間に巡回を指示することで把握できる。スキルアップについてもその都度指示することで駅全体のレベルアップにつなげられると考えている。 **「気づき」の重要性は一致！！**

5. 現在サービスマネージャーを担っている組合員・社員の家庭状況や本人の希望・意思を丁寧に把握し、ワークライフバランスを考慮した配慮を行うこと。

回答 社員の状況については面談等を通じて把握していく考えである。なお、社員の運用については、就業規則に則り取り扱うこととなる。

組合：大宮駅のサービスマネージャーは日勤職であり異動や担務変更の際に泊まり勤務になることも考えられる。この間、本人希望からかけ離れた異動や寄り添わない面談が行われてきたことが不安要素になっている。社員個々のモチベーションが重要だと思うがどうか。

会社：本人希望は必ずしも叶うものではない。面談により本人希望や家庭状況を把握して異動を行うことに変わりはない。モチベーションの向上は重要であり、管理者とのコミュニケーションの中で不安を解消していきたい。

組合：過去には、家庭状況や将来設計を丁寧に把握せずに寄り添わないことで離職につながるケースもある。別職場のパートナーとの勤務探配など乗務員職場では配慮されているが、営業や設備系の職場でも最大限やっていただきたい。

会社：鉄道勤務の特性上、泊まり勤務があるのは事実。ワークライフバランスを考慮した制度設計はこれまでも行ってきており、育児・介護勤務Aの人が働きやすい勤務探配もコミュニケーションの範囲で調整している。離職をいかに防いでいくかは課題。様々な家庭状況がある中で、個々の状況に応じてやっていく必要がある。今後も管理者と相談した上で最大限の配慮は行っていく。 **最大限の配慮を行うことを一致！！**

**交渉内容を広め、働きやすい職場・環境を創るため組合員と共に検証しよう！！**