

東地申 第40号
4月26日 開催

「改札行路の見直しについて」に関する緊急申し入れ

会社が示した「おもてなし行路」「サポート行路」の考え方

行路名称	乗務列車	業務内容
おもてなし行路	上野東京ライン、横須賀線等の普通列車	従来の改札行路と変わらないが、お客さまのお手伝いが必要であると判断した場合は、行路の途中で列車を降りること等も可能であることを明確にし、別に用意するバッグを身につけて乗務する
サポート行路	踊り子号、成田エクスプレス号等の優等列車	従来の改札行路と変わらないが、お客さまへのサポートを行うことを趣旨として、「おもてなし」の意思を持ちながら、丁寧なご案内と乗車券類の発行を行う

1. 改札行路を「おもてなし行路」と「サポート行路」に見直す目的を明らかにすること。

(回答) サービス品質向上に向け、社員として大切なことは「お客さまサービスに繋がる全てのことに最善を尽くす」ことである。今回の見直しは、車掌が行うサービス品質向上という観点で行路名称を変更したものである。

(組合) 改札行路の目的が変わることなのか明らかにすること。

(会社) 車内補充券の発行・車内秩序の維持・お客さま案内等の業務であるほか、出勤予備の考え方を含めて主な目的は変わらない。意識の醸成を図っていくことである。

(組合) 2月の訓練でダイヤ改正より実施するとの説明が先行した。労使議論もなく、問題のある進め方だ。

(会社) 別の場で議論となり、実施を延期し説明の場を設けた。指摘はそのとおりで受け止めるところだ。

車内改札の目的は変わらないことを確認!

2. 指定された行路のとおりに乗務することを原則とすること。

(回答) これまでと同様に、行路で指定された列車に乗務することとなるが、お客さまのご案内等が必要であると判断した場合はこの限りではない。

原則

行路で指定された列車に乗務することを確認!

3. ご案内が必要なお客さまについては駅社員へ引き継ぐこととし、連絡手段および関係箇所の体制を整えること。

(回答) お客さまへのおもてなしは、輸送サービス総体として更なるサービス品質向上と生産性向上を求めていくべきであると考えている。

(組合) 判断の定義が曖昧である。人命に関わることであれば最善を尽くす。駅社員へ引き継ぐことが基本だ。

(会社) これまでの取扱いと基本は変わらない。

(組合) 駅社員がいないことを前提としていないか。

(会社) 連絡をするいとまがない場合など、ケースバイケースである。

(組合) 生産性向上とはどういうことか。

(会社) 今後社員数が減少し、限られた人数で運営していく。職責にとらわれず、社員としてできることを取り組んでいくことである。

駅社員に引き継ぐことはこれまでと同様であることを確認!

4. 労働実績の把握・管理および賃金算出の考え方を示すこと。

(回答) 行路内容に変更が生じた場合の労働時間の取扱いや賃金の支給については、就業規則に則り取り扱うこととなる。

(組合) ご案内に要する時間が労働時間であり、事後報告でよいか。

(会社) 休憩を指示した場合を除き、次の列車を待つまでの時間も労働時間である。手当については変行路と同様である。

5. 関係社員への教育および関係箇所への周知を図ったうえで実施すること。

(回答) 関係社員への必要な教育は実施しているが、今後も必要により行っていく考えである。

(組合) 現場の説明では、前提となる行路で指定された列車に乗務することの認識が薄いため、再度周知すること。

(会社) 区所と話し、伝えていく。

職場からのたたかいで働きがいの実感できる労働条件を実現しよう!