



## 「2022年度営業関係施策（その3）について」

### 首都圏本部より提案を受ける①

3月16日、JR東労組東京地本はJR東日本首都圏本部より「2022年度営業関係施策(その3)について」の提案を受けました。会社は、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、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から、見直しを行うとしています。**実施内容等は以下の通りです。

#### ■実施内容及び実施日

実施箇所	実施内容	実施日
東京営業 統括センター	・サービスマネージャーの解消 ・内勤体制の見直し	2023年6月 1日
新橋 営業統括センター	・サービスマネージャーの解消	2023年6月 1日
品川 営業統括センター	・サービスマネージャーの解消	2023年6月 1日
新宿 営業統括センター	・サービスマネージャーの解消 ・内勤体制の見直し	2023年6月 1日
池袋 営業統括センター	・サービスマネージャーの解消	2023年6月 1日
中野 営業統括センター	・サービスマネージャーの解消	2023年6月 1日
上野 営業統括センター	・サービスマネージャーの解消 ・内勤体制の見直し	2023年6月 1日
松戸 営業統括センター	・サービスマネージャーの解消	2023年6月 1日

その②へ続く



## 「2022年度営業関係施策（その3）について」

## 首都圏本部より提案を受ける②

実施箇所	実施内容	実施日
蒲田駅	・サービスマネージャーの解消	2023年6月 1日
渋谷駅	・サービスマネージャーの解消 ・内勤及び分任体制の見直し	2023年6月 1日
日暮里駅	・サービスマネージャーの解消	2023年6月 1日
北千住駅	・サービスマネージャーの解消 ・改札体制の見直し	2023年6月 1日
柏駅	・サービスマネージャーの解消	2023年6月 1日

- ・施策実施に向けて教育訓練等の必要な準備を進めていく。
- ・蒲田駅、渋谷駅、日暮里駅、北千住駅、柏駅については、実施日同日に統括センターおよび営業統括センター化の予定である。

## ■ 特徴点

## サービスマネージャーの役割について

組合:サービスマネージャーは駅のプロ、スペシャリストとして各職場で果たしてきた役割は大きいと考えているが首都圏本部の認識はどうか？

会社:お客さまに安心して快適に駅をご利用いただけるように、お客さまのニーズに合わせたご案内を行ってきた。今後はその役割をすべての社員が柔軟に担っていく考えである。

組合:サービスマネージャーが解消されると、これまでの手当でもなくなる。額面だけを見ると降格のような印象を与えてしまう。そういった不利益感を感じさせないように、当該の社員には丁寧な説明が必要だと思うがどうか？

会社:手当の額、目に見える部分での変化は社員にとっては大きいと考える。また、当然それがモチベーションにもつながると思っているが、手当については、与えられている仕事、役割、資格に基づいて支給されるので、担務が変われば手当でも変わる。どういう風に丁寧に説明していくかは管理者、現場長の重要な役割である。丁寧な説明、意識づけを行っていくという認識は組合と同じである。

その③へ続く



## 「2022 年度営業関係施策（その3）について」

## 首都圏本部より提案を受ける③

## 同時に東京、新宿、上野、渋谷、北千住で行われる体制の見直しについて

組合:具体的には何か？

## ● 東京、上野、新宿について

会社:東京、新宿、上野の各地区駅には駅の特情として、サービスマネージャーが担ってきた単純には分担しきれない特別な仕事があったため、駅と相談して、解消後もその仕事は付け替えをした。

東京⇒貴賓輸送対応、駅構内の案内イベント対応など。

新宿⇒痴漢などの犯罪が多く、鉄道警察だけでは対応しきれない部分をサービスマネージャーが泊まって対応。

上野⇒四季島や、既に定期運用を終えた車両を使う臨時列車等が多く発車する停車場であり、その対応。

## ● 北千住について

会社:東京支社管内で唯一臨時の出札窓があり、話せる指定席券売機もある。出札閉鎖の提案時に、サービスマネージャーの対応を含め、駅総体で対応していくとしていたが、今回の施策実施にあたり、日中帯の案内体制確保のために作業ダイヤを変更するものである。

## ● 渋谷について

会社:分任を泊りから、日勤にして内勤に泊りを付け替える。

## これまでサービスマネージャーを担ってきた社員に対して

組合:これまでサービスマネージャーを担ってきた社員は今回の施策により、「移動があるのではないか」という認識になりがちなので、必ずしも移動ではないという意味でも丁寧なフォローをお願いしたい。

会社:変化点に社員が不安になるのは当然だと考える。管理者や現場長が丁寧に説明していくことは必要である認識  
今までの役割を評価したうえで、サービスマネージャーとしてモチベーションを高く持って担ってきた社員が、今施策によってネガティブな印象を抱かないようにしていく必要がある。

**組合:大きな変化だととらえている。変化点は間違えると不安しか残らない。**

**サービスマネージャーを担ってきた人の想いを大切にしてほしい。**

JR 東労組東京地本は「安全・健康・ゆとり・働きがい」のある

「職場と仕事の創造」に向けて、本施策に向き合います。