



東地申17号「2022年度営業関係施策（その3） について」の申し入れ団体交渉を行う。その①

JR東労組東京地本は、東地申第17号「2022年度営業関係施策（その3）について」の申し入れ団体交渉を行いました。確認事項や主なやり取りは以下の通りです。

1. サービスマネージャー解消にともない、サービスマネージャーが果たしてきた成果と課題を示すこと。

回答： 駅構内におけるお客さまのニーズを捉えて、作業ダイヤに基づいて定例的に行動するのではなく、自発的な行動によってお客さまに臨機応変に対応し、駅のサービスレベル向上に大きな役割を果たしてきたものと考えている。

議論の特徴点

成果 自発的な行動と丁寧なご案内等を通じてお客さまのニーズに応えると共に、サービスレベルの向上に貢献していただいた。発展的な解消でありもちろん評価している。

課題 (強いてあげるとすればだが)自発的な行動が逆に個人差を生んでいたかもしれない。

組合： 職場でサービスマネージャー(以下SM)がいなくなる=みんなで担うという意識が足りない、危機感が感じられないと感じているがどうか？

会社： 意識改革はすぐには達成できないが引き続き行う。ポスター管理など、これまでSMが行ってきた業務も一部はユニットに振り分けることも可能である。

2. サービスマネージャー解消にともない、サービスマネージャーを担ってきた組合員・社員の今後の展望を示すこと。

回答： これまでの役割分担にとらわれない柔軟な働き方を進め、成長意欲・チャレンジを具現化できるフレキシブルな組織(現場)で一人ひとりの活躍フィールドを広げていく考えである。

議論の特徴点

組合： SM全員がイノベティブスタッフ(以下イノスタ)の発令を受けているところと、そうでないところがあるが、賃金面でも差が出る。不公平感などの声は出ていないか？個人に対して丁寧な説明を行っているか？

会社： 不公平感の声は特に把握していない。解消にともない現場では個別に丁寧な説明をしている。もともと、SMとイノスタでは役割が違う。イノスタはSMの代わりではない。





東地申17号「2022年度営業関係施策（その3） について」の申し入れ団体交渉を行う。その②

3.「提案箇所体制について」に記載のある、「管理者が一般社員の業務を行うことや一般社員が管理者の業務を行う場合がある」とは、本施策では具体的にどのような業務を想定しているのかを示すこと。

回答：就業規則等に則り取り扱うこととなる。

議論の特徴点

今施策の実施によって変わるものではない。社員管理や人事関係は管理者のみが行う。勤務作成等は一般社員も行える。

組合：「管理者が一般社員の業務を…」とあるが、改札窓口等に入ることもあるのか？

会社：あり得る。箇所によって様々である。

組合：（新宿駅は）比較的業務量の少ない作業ダイヤにしか管理者が入っていない様な印象を受ける。何か制限を設けているのか？

会社：特に指示等はしていない。制限があるのは資格を必要としている業務のみである。

組合：ここでいう「管理者」には駅長も含まれるのか？極端な例を挙げるが、駅長が車いす対応をすることもあり得るのか？

会社：管理者には駅長も含まれる。駅長が車いす対応をすることもあり得る。

駅長を含めた駅総体で業務に対応していくことを確認

4.サービスマネージャー解消にともない、東京営業統括センター（東京駅）・上野営業統括センター（上野駅）新宿営業統括センター（新宿駅）が増員となる根拠を示すこと。

回答：各箇所の業務を精査したうえで、業務の運営に必要な要員は確保していく考えである。

議論の特徴点

組合：提案時に質問して回答があった認識と変わらないか？

会社：提案時から認識は変わらない。増員という考えではなく、東京、上野、新宿ではこれまでSMが担ってきた業務の中で、他に割り振ることのできない業務を新しく作業ダイヤを設定し付け替えをした。

提案時の認識（東京駅：特別な輸送対応、上野駅：四季島や団臨対応、新宿駅：異常時対応）から付け替えの根拠が変わらないことを確認。





東地申17号「2022年度営業関係施策（その3） について」の申し入れ団体交渉を行う。その③

5. サービスマネージャー解消にともない、東京営業統括センター(東京駅)・上野営業統括センター(上野駅)・新宿営業統括センター(新宿駅)における、増し徹ダイヤの具体的な勤務名称および作業ダイヤを示すこと。

回答：作業ダイヤは、お客さまのご利用状況等を踏まえ、箇所長による定例的な業務指示・命令を図式化したものである。なお、必要な周知は行っている。

特徴点

会社：体制は以下の通りとする。

※東京・上野・新宿各駅の具体的な勤務名称とダイヤの説明。



6. サービスマネージャー解消にともなう、東京営業統括センター(東京駅)・上野営業統括センター(上野駅)・新宿営業統括センター(新宿駅)の増し徹ダイヤは誰が担うのかを示すこと。

7. サービスマネージャー解消にともなう、東京営業統括センター(東京駅)・上野営業統括センター(上野駅)・新宿営業統括センター(新宿駅)の増し徹ダイヤを担う社員の選考基準を示すこと。

回答：就業規則に則り取り扱うこととなる。

組合：付け替えをした作業ダイヤに入る社員に求めるスキル等はあるのか？

会社：解消するSMの役割、使命は駅の全社員で担っていくという前提はある。

駅全体を見て行動できることが重要。様々なパートでの豊富な経験も活かしてくる。入社1～2年目の社員が入ることはあまり想定していない。





東地申17号「2022年度営業関係施策（その3） について」の申し入れ団体交渉を行う。その④

8.東京営業統括センター(東京駅)・上野営業統括センター(上野駅)・新宿営業統括センター(新宿駅)の増し徹ダイヤに入る社員への教育スケジュールを示すこと。

回答：引き続き、必要な教育・訓練は行っていく考えである。

議論の特徴点

- ・見習い等現場でのOJTはしっかり行っていくという基本スタンスは変わらない。
- ・何徹で一本という基準は首都圏本部としては設けていない。個人のスキル、習熟度に合わせて。
- ・「不安」「足りない」に対してはしっかり対応するよう現場に指導する。

9.施策実施後は労使で検証を行い、発生した問題点については別途協議するとともに、速やかに解決すること。

回答：具体的な提起があれば「労使間の取扱いに関する協約」（令和3年10月1日締結）に則り取り扱うこととなる。

組合側から現状について提起

組合：コロナ明けで「インバウンド旅客」が増えている現状と、みどりの窓口廃止により、選択と集中が加速して各駅窓口にと列が発生している現状など、施策提案時と状況が若干変わってきている部分もある。本日議論した内容との関係で状況を見つつ、必要であれば問題提起をしていきたいと考えている。

■サービスマネージャー導入の経緯

1999年(平成11年)4月、お客さまのご意見やご要望などを聞くことを目的に、主要16駅に「グリーンカウンター」を設置するとともに「サービスマネージャー」を導入・配置し、不慣れなお客さまのフォローなどを開始。現在でも駅構内での巡回案内や美化活動のほか、指定席券売機の操作ご案内、異常時における対応なども行っている。

これまで、SMとして駅業務を支えていただいた組合員、社員のみなさん、本当にありがとうございました。

SM解消に伴う本部一本社間の団体交渉においては「駅のサービスレベル向上に大きな役割を果たしてきたこと」「SM配置駅にはそれぞれの特情・特殊性があること」「様々な施策を実施している過渡期であるため、駅それぞれの特情を見ながら丁寧に実施していくこと」など、大きな根幹について確認しています。今回の地本一首都圏本部間の団体交渉では、「SM解消による不明確な点」などを踏まえて、地方の特情を加味しつつ団体交渉を行ってきました。

SMが担ってきた「人でしか出来ないサービス・案内業務」はこれからも必要不可欠であると考えます。解消後に新たな問題が発生しうることも予想されます。貴重なご意見を東京地本までお寄せください。