

「秋田駅における業務執行体制の見直しについて」提案受ける！②

組合

「みどりの窓口」勤務形態・窓口体制について

- 交代2形が△1名となり、変形9-2形が1名増となるのか？
- 出札の勤務体系は？
- 朝の混雑時間帯を加味しての窓口1名体制か？
- 窓口営業時間終了後、MVでの呼び出し等は？
- 締め切り作業中は、お客さま対応より締め切り作業優先か？
- 締め切り後に作業あるか？就寝時間の確保は？

会社

- 出札⇒交代2形が1つ減って、泊り1名。長日勤2名の3名体制で「みどりの窓口」の業務を担う。
- 交代2形 1名
変形9H-2形 2名
- 発売開始10:00頃～14:00頃が一番忙しい。早朝帯の混雑を加味しても5:30～7:00頃まで1窓体制で対応できる。
- 営業・当務含め総体で対応する。
- 締め切り作業が優先である。
- 締め切り後の作業は考えてない。出札泊りは少し早く就寝となり、少し早め起床でマルス2台分立ち上げを考えている。

サービスマネージャー体制について

- サービスマネージャーの要員は変わるのか？
- 具体的には？
- 施策の主旨が「お客さまの様々なニーズの対応」としている中で、サービスマネージャー1名では矛盾がでる。

- 出面2名⇒1名。要員として変わるものではなく「業務体系」として変わる。
- A番(変形9H-1)⇒変更なし。(8:55～17:15勤務)
B番(変形7H-1)⇒サービスマネージャー以外の方が担う業務になる。B番は案内と内勤業務。業務指示により案内業務も担う。(7:55～16:25勤務)
- お客さま対応が必要な時は変わらず対応。いない時は他の内勤の業務を手伝う。サービスマネージャー以外の社員もお客さま案内する。駅総体でお客さま案内ができる社員が増えるのはサービス向上につながる。

サービスマネージャーの役割等について

- サービスマネージャーの役割「人だからできるサービス」の位置づけは変わるのか？
- サービスマネージャーをどのように育成していくのか？これまでの議論経過でサービスマネージャーは「無くならない業務」としてきたが考えは変わらないか？
- 車イスの介助もれなど発生している中で、ホーム上の安全レベル低下はしないか？

- 案内のエキスパートであり、位置づけは変わらない。
- 社員減少の中で作業ダイヤによらないフレキシブルな働き方。サービスマネージャーと他の社員とコンビを組みながら育成につなげる。社員構成を考慮すると社採が担う可能性は高い。変革2027でも「人だからできるサービス・案内」に当てはまると考えている。将来については検討することはある。お客さまの動向を見ながらその都度見直しをしていく。
- ホーム担当がない秋田で安全レベルの低下はしない。介助もれなどポカミスがないように指導していく。

その他、MV機能向上等

- MV機能改修、リゾートしらかみボックス席が対応できない等の課題については？

- 年1回現場の意見吸い上げ本社要請。リゾートしらかみボックス席はまだ窓口対応であるが、要望は既に上がっている。これまでより格段にMV機能は上っている。

**サービス向上と、安全・安心・働きがいある
職場にするため検証していこう！！
不明な点は秋田地本までお問合せください！**