

## 申3号 秋田駅における業務執行体制の見直しに関する申し入れ交渉終了!

職場から上げられた問題点について2項目を申し入れ交渉しました。

主な交渉議論は以下の通りです。※**地本情報NO16、17号と合わせて check !!**

1. みどりの窓口の営業時間終了後も指定席券売機ご利用のお客さまからの問い合わせに対応できる社員を配置すること。また、みどりの窓口にはシャッターを設置し締切作業に集中できる環境を整えること。

### 組合

○みどりの窓口の営業時間終了後、指定席券売機をご利用のお客さまから問い合わせがあった場合も対応できる具体的な体制は？

○締切作業に集中できる環境について対策は？

○秋田駅みどりの窓口の自動扉入り口は3ヶ所であるが、自動扉は全てお客さまが入れる状況のまま？

○みどりの窓口前のスペース、営業中と誤認されないよう照明を暗くするなど対策についてはどうなるのか？

○みどりの窓口終了後は、MV対応できる社員は何名いるのか？

○MVで対応できる指定席券のみ(指ノミ券)の発券について、各支社、各駅、各社員により対応にバラつきが発生し、お客さま混乱にならないように、当務助役や内勤者へMV指ノミ券の発券対応を再周知し社員によりバラつきがないようにすべき。

### 会社

●MV呼び出しボタン押された場合、当務助役及び内勤担当が対応する。

●みどりの窓口側とMV側の間にパイプシャッターを整備。窓口締切作業に集中できる、また防犯上の視点2つ効果から整備する。

●お客さまが自動扉と対面して、一番右側の自動扉のみ開放しMVに入れるように。その他の自動扉は締め切る。

●照明については検討していく段階。

●改札担当もいるが、MV呼び出しボタンに対応できるのは作業が重複しない当務助役と内勤になる。

●MVの稼働時間や、みどりの窓口営業時間等で各駅での統一した対応にはならないが、各駅でのベストな判断で対応している。当務や内勤者への周知は、現場と連携を取りながらやっていく。

2. 出張、研修が発生しても年休取得ができる体制とするため、サービスマネージャーの担務指定を3名とすること。

○担務指定2名。1名が出張・研修不在時、もう1名が突発的に休む場合についてはどう対応していくのか？

○現行サービスマネージャーを担っている方が4名。11月1日から2名。突発的な欠員が出た場合は、これまで担っていた方が優先的に担務に入る判断となる？

○全体の基本要員が変わらない中で、担務指定3名と余裕を持たせることで、駅総体で案内できる社員が増えサービス向上につながる目的が達成されるのではないか？

○代務者がいなく年休取得が抑制され、サービスマネージャーの担務指定を受けたくないという職場風土では、サービスも良いものにならない。年休取得も我慢しなくてはいけないと一人で抱え込むことのないように管理者が特段見ていくべきである。

●日勤者や呼び出し等でサービスマネージャーでない方も業務指示をして業務についてもらう。

●経験的にはありえる。しかし、経験した方がいない場合も考えられるのでケースバイケースで柔軟に対応。これまでも長期不在者がでた場合は、担務指定して対応してきている。手続き上早急にそろい次第、担務指定して発令し対応していく。

●サービスマネージャーは現金の取り扱いなどの制約がある。担務指定しなくても出改札なども営業のプロであり、そのような業務も担っていける。サービスマネージャーは指定行為であり手当も支給。業務の効率性、生産性向上と駅全体的を勘案して2名とした。

●勤務について個人に偏りことなく管理者が見ていく。またコミュニケーションをしっかりと取り個人を把握していくのが管理者の役目である。

## 職場の問題点を議論し安心して働けるより良い職場を創り上げよう!!