

「秋田支社での現業機関における柔軟な働き方の実現」 に関する申し入れ説明交渉を行う!!①

1. 今施策の目的と、秋田支社の将来像を明らかにすること。
2. 役割分担に捉われない柔軟な働き方を実現することで、安全・サービスレベルが向上する根拠を明らかにすること。

会) 急激な変化を踏まえ、グループ経営ビジョン「変革 2027」目指す「鉄道起点のサービスからヒト起点のサービスへの転換」に向け、系統を超えて新たな価値の創造を一層推進していく観点から、社員一人ひとりの成長意欲に応え、活躍フィールドを拡大させていく。

組) 何故、役割分担に捉われない働き方が必要なのか? 会社のどの様な「危機感」なのか?

会) お客様のニーズは変化しており、社員が成長しながら事業を継続しなければいけない。秋田支社は、**全支社の中で一番経営環境が厳しい中ため着地営業に力を入れ、「人」で勝負する。**そのため、さまざまな業務を経験し社員が成長していくことが重要である。**貴側と危機意識について一致していると認識している。**

組) 社員の「成長意欲」の捉え方は、一人ひとり異なるが「何を」指しているのか? 現在の体制では「成長意欲」に応えることが出来ないのか?

会) さまざまな「経験・仕事」をしてみたい。そうした意欲に応えていくことが重要。社会環境が変化する中で、**お客様のニーズをより近くで掴んでいくことや、「融合」「連携」することでこれまでの役割分担に捉われない体制**にしていく。

組) (営業) 統括センターは駅や運輸区の「融合」がメイン。設備・車両検修は「連携」となっている。最終的には設備・検修も「融合」していくことを目指しているのか?

会) 設備・車両職は**技術スキルを極めることや技術継承の視点から、現段階で全て「融合」とはならない。**組織横断PJ等で、お客様に接することで実感してもらえることもあり、業務として「連携」していくことは続けていく。

組) 駅・運輸区の「融合」以外に、企画部門の業務が現業機関に移管されるが、現行の支社ではお客様のニーズが捉えきれない課題があったのか?

会) 現在の体制でお客様のニーズを掴むことが不足していると捉えていない。現業機関において様々な業務に携わり、**直にお客様に触れることで視野が広がり、企画立案もスピードアップしていく**と考えている。

組) 役割に捉われない「柔軟な働き方」を実現することで、安全・サービスレベルが向上する根拠は?

会) 安全について例えると、乗務員の不転換対応など。乗務員や駅社員が双方でどの様な対応しているのかなど、**これまでと違う視点で経験し議論することで、社員の安全意識向上になる。**これまでは、それぞれの職場で議論していたが、**同じ職場として議論していくことで、双方の腹落ちにも繋がる。**さまざまな経験が新たな「気付き」となり、どうしていくべきなのかと安全意識は高まり、次のステップに繋がっていく。サービスについても、さまざまな経験をすることで具体的イメージができお客様に伝えていくことが出来る。

組) ジェネラリストの育成だけが進み、「仕事の本質」を伝え継承していくスペシャリストが育成されていないのではないか。

会) これからも「安全」は軽視することはない。**経験が違う社員が議論することで、個人だけでなく職場全体として安全が高まると考えている。**技術継承についても会社として出来ているのか見ていく。**安全について不安なままで「業務を一人でやれ!」とはならない。**何が不安なのか、そのままにせずに伝えてもらいたい。

組) 全社員が直ぐに、さまざまな業務を担えるとは思わない。社員へどのように問題意識をアプローチしていくのか?

会) 「こういう仕事がしてみたい」という考えを把握し、会社からこうした仕事を担ってもらいたいと投げかける場合もある。**一人ひとりの社員と関わり、コミュニケーションをとり進めていくことは必要**である。

組) (営業) 統括センターとなることで、新入社員教育については変わることはあるのか?

会) **第一線でお客様に触れ「稼ぐ」ことを学ぶという基本は変わらない。**これまでは出改札で学んできたが、**今後はさまざまな業務に携われるようになっていくので変化はしていく。**

NO. 34号へ続く