

申9号「営業統括センターの体制見直しについて」団体交渉実施①

1. 営業統括センターの体制見直しに至った根拠と、見直し後にサービスレベルの維持・向上が図れる根拠を明らかにすること。

回答 当社を取り巻く環境の変化等を踏まえ、効率的な体制を構築していくため実施するものであり、引き続きサービス品質の向上に努めていく。

【主な議論内容】・会社 ★組合

・これまでの役割分担に捉われない柔軟な働き方を推進していく上で、一人ひとりの社員が駅業務、企画業務、輸送サービス以外の業務に携わっていくことになる。これまでのサービスマネージャーの業務が今後お客さまのニーズに合わせて全ての社員が柔軟に担っていくことになる。

★サービスマネージャーが担ってきた業務は減っていないのか。

・案内業務は減少してきている。無くなったわけではないので他の社員に分担する業務もある。

★体制見直しによってサービスレベルは低下するのか。

・サービスレベルの低下にはならない。これを契機に職場総体として担っていくことで、一人ひとりの対応力と各箇所の対応力の向上につながる。

★職場では、日勤を配置して対応すると言われているが、日勤を毎日配置することが出来ていないのが現実であり、そのような中でサービスマネージャーの業務を全社員が理解出来るような教育を4月1日までに行うことが必要だ。

・全社員が万が一の状況に対応出来る能力を付けていくことには取り組んでいかななくてはならないと考えているが、これまでも対応して頂いた社員は居るので、サービスマネージャーの社員に限らず対応した社員から経験値を発信して頂き駅総体のレベルアップに繋げて頂きたい。

2. 盛岡営業統括センターにおけるサービスマネージャーの配置状況や職場現実を把握すること。また、把握した内容を踏まえて会社の認識を明らかにすること。

回答 業務の繁閑等に応じて1日当りの出面数（作業ダイヤ数）を柔軟に設定している。

【主な議論内容】・会社 ★組合

★サービスマネージャーは毎日配置されていたのか。

・作業ダイヤ数は2本であり基本的には作業ダイヤに配置をするということから毎日配置されていると認識していたが、現場において業務の繁閑に応じて1日あたりの出面数を柔軟に設定している。勤務指定も確認したが新型コロナウイルス感染症の影響によって自宅待機になったり、年休取得に伴う勤務変更も行った結果、サービスマネージャーを指定しない日があった。

★繁忙期に設定出来ていないという認識であり、GW や年末年始、イベントがある土日等、1ヶ月単位の繁忙で見て特に人手が欲しい日にサービスマネージャーを配置出来ていないのが現実だ。

・会社としては1年間トータルで考えており、業務に必要な要員は確保している。

★サービスマネージャーが配置出来なければ日勤を配置すると話されていたが、サービスマネージャーが配置出来ない日は日勤も配置出来ないのが現実である。全ての社員が業務を担えるようになると話されていたが、サービスマネージャーが配置されていない状態で改札業務や精算窓口業務が成り立つのか多くの社員が危惧している。

・会社として作業ダイヤに基づいて必要な要員を確保していくことが重要であると考えているので、今後も業務に必要な要員は確保していく。

★**職場の努力が前提であり職場総体で日々の担務を担って安全サービスレベルの維持向上を図っている。職場現実を把握して例えば今回の体制見直しによって年休を取得し易くなる、または働きやすくなる、サービスレベルの維持向上を図ることが出来るとなれば、更にこの施策を全社員で担うことが出来るのではないのか。組合と会社の現場の現実**に差異はないのか。

・差異が無いということではなく、会社として年間を通して必要な要員は確保しているという認識である。

★会社として施策を検討して見直していくのは職場現実が前提である。

・効率化施策を検討していく上で職場の状況を把握していくのは一つの要素になる。

施策を打ち出す前提は職場現実だ！

申9号「営業統括センターの体制見直しについて」団体交渉実施②

3. サービスマネージャーが行っている業務を明らかにし、見直し後にその業務は誰がどのように担うのか明らかにすること。また、その業務を行うために作業ダイヤに組み込むこと。

回答 サービスマネージャーは、お客さまに安心して快適に駅をご利用いただけるよう迅速・適格・丁寧な案内を中心となって担ってきた。サービスマネージャーの業務については、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考えである。

【主な議論内容】・会社 ★組合

★サービスマネージャーが行ってきた業務と今後誰が行うのか。

・コンコース巡回、案内については当務及び情報センター社員、パンフレットラックの補充や在庫管理は当務、日勤者が居る場合には日勤者にも指示をして行う。ポスターの発注管理は分任、団体対応については当務指示により日勤者エリアマネジメントユニット社員、駅見学は来年度サービスチームの新メンバーで企画含め行っていくが、日程調整等に関しては当務、当日の対応については副長や日勤者、エリアマネジメントユニット等で対応をしていく。急病人対応は当務指示によって行う。お身体の不自由なお客さま、車いすご利用のお客さま、白杖のお客さま対応については当務指示で日勤者が居る場合は日勤者で対応する。

★サービスマネージャーが行ってきた業務は基本的には作業ダイヤには組み込むべきである。

・サービスマネージャーは定型的な業務に捉われずお客さまのニーズに合わせて対応してきた所であるので、作業ダイヤに組み込むことは難しい。

★その日の業務をしっかり運用出来るような配置、必要な要員は確保するということが良いか。

・必要な要員は確保する。

★サービスマネージャーが行っていた業務を分担することになるが、教育が必要な業務はどれくらいあるのか。

・明確な時期は決めていない。勤務の状況を見ながら経験を積んで頂き総体のレベルを向上させていきたい。

4. サービスマネージャーをめざしてきた社員や、現在サービスマネージャーを担っている社員への、新たなキャリアプランの構成とコミュニケーションをどう行っていくのか明らかにすること。また、異動が発生する際はコミュニケーションを図り、モチベーションや納得感を高めること。

回答 一人一人の社員が様々なことに挑戦し、主体性をもって将来の夢や希望につながる業務を経験することで成長していく視点に基づき、社員のキャリア形成に資する活躍フィールドの拡大に取り組んでいく。また、引き続き必要なコミュニケーションを図っていく考えである。

【主な議論内容】・会社 ★組合

★現在サービスマネージャーを担っている社員は盛岡営業統括センターに残って教育を行っていくことになるのか。

・その中で箇所の担務に従事して頂く考えである。

★手当が支給されなくなるという所だけ見ればモチベーションが下がってしまう一因になると思うので、コミュニケーションを通じて社員のモチベーション維持と納得感に繋げていくべきである。

・今後も継続して行っていく。

5. サービスマネージャー廃止に伴い、業務量の増減が無く出面数の見直しを行うことから、要員不足が考えられるため、「サービス担当」として毎日1名配置すること。

回答 サービスマネージャーの業務については、今後、すべ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考えである。

【主な議論内容】・会社 ★組合

★サービスレベルの維持向上を図る為にサービス担当を配置するべきだ。

・業務の繁閑により柔軟に作業ダイヤを設定出来る観点から、箇所の状況を踏まえた上で必要であれば作業ダイヤとして配置をするなど対応していく。

★超勤の増減についてはどのように考えているか。今回の体制見直しによって超勤が増加すれば、更なる要員の体制見直しが必要だ。

・年間を通じて必要な要員は確保していく。

職場現実を踏まえての要員配置が必要だ！