

## 申8号「営業統括センターの体制見直しについて」に関する申し入れ 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、安全・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、引き続き安全の確保及び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

★見直しに至った根拠は何か。

・営業の見直しについては、窓口の営業時間を短縮して代務を行っていた「C担当」を廃止するが、チケットレス化や環境の変化等、当社の目指すべき方向性というところを考慮して営業時間を短縮し、代務を無くするという体制になる。輸送については、「輸送3」という担務が廃止するが、業務実態を見て必要な準備が整ったというところから担務の見直しを図ることにし、どちらも生産性の高い業務体制を作ることを目的にしている。実際のお客さまのご利用状況や時間別にも見て営業時間の短縮に至った根拠となる。

★青森駅場面でチケットレス化や窓口には依らない販売体制にシフトしているのか。

・現在チケットレスは30%程度であり、対前年1%程度増加している。またMV稼働率は40%程度である。

★その数字が根拠になることは組合として考えることが出来ない。盛岡支社としての目標が達成してから体制を見直すべきではないのか。

・パーセンテージだけではなく実際にお客さまが来た人数や発券枚数のところも含め総合的に判断した。今まで窓口が開いていた時間が新たに閉まる時間になったとしてもお客さまに対してサービスの低下には繋がらないと考える。お客さまのニーズは変わらず満たせているということからすると時間短縮ということの根拠の一つである。

★輸送場面では、作業自体は減ったのか。

・作業は減っていない。作業ダイヤを見た中で、「輸送1」や「輸送2」に業務を振り分けられると判断した。

★3名で行っていた作業が2名で行うことによる安全レベルの低下が考えられる。

・安全レベルが低下することはない。

★一つひとつの作業に集中できないような環境がさらに増えるのではないのか。

・一人ひとり社員が色々な仕事をしていく流れもあるし、しっかりと切り替えをしながら効率的な働き方をしていくというところで、体制変更が可能と判断した。

**安全・サービスレベルの向上が図れる施策とすることを確認!**

2. 現在発生している青森営業統括センターでの、休日勤務や超過勤務増加の実態と理由を明らかにし、職場現実を把握し改善を図ること。

**回答** 今後も継続して適正な労働時間管理及び超過勤務削減に努めていく考えである。

### 【主な議論内容】・会社 ★組合

★会社として実態把握を行ったのか。

・職場の傾向で把握したが、超過勤務については全体として昨年度と比較して増加傾向にある。休日勤務については昨年と同程度である。

★そもそも超勤が多い中で、効率化の体制見直しができるのかという問題意識がある。

・会社として多い少ないという評価は出来ないが、超過勤務は社員の健康管理やコスト面の部分も踏まえれば少ない方が望ましいと考えている。その前提として、超過勤務や手当等について確実に支払うこと、労務管理や労働時間管理を適正に行っていくことが重要である。

★青森営業統括センターの営業場面では、1人が休んでしまうと休勤が発生する現実がある。会社とすれば特別青森営業統括センターだけが多いという判断に至っていないのか。

・一定程度コロナ関係で休日勤務等も発生している現状は理解しているが、多い少ないで議論するのは難しい。

**職場現実を踏まえて、施策を打つべきだ!**

## 申8号「営業統括センターの体制見直しについて」に関する申し入れ 交渉実施! ②

3. 青森駅出札場面で、休憩時間での超勤対応はどのような判断で行うのか明らかにし、労働時間の適正化と超勤前提の作業ダイヤとしないこと。

回答 引き続き適正な労働時間管理を行っていく考えである。

【主な議論内容】・会社 ★組合

★2人体制になって休憩時間が作業ダイヤ上にあるが、そこでの超勤対応はどのような判断で行うのか。

・お客さまが並んでいたらお客さまに丁寧に説明をして、窓口を締めて休憩をとることを進めていく。どうしても1人のお客さまへの対応が長引いてしまい、窓口を閉めるタイミングなく休憩を取れなかった時は、休憩時間変更という形で対応していく。代わりの休憩もとれないという日は休憩超勤とする。

★作業ダイヤ上では昼時間帯の休憩時間になるが、販売枚数の比較で見ると昼時間帯に切符を購入するお客さまが多いと認識しており、お客さまが一番多い時間帯に休憩を取り作業ダイヤ通りに仕事をするのは、難しいのではないかと問題意識だ。

・箇所にご相談して作業ダイヤを作成していると認識しており、販売枚数も把握して昼時間帯に休憩を取れると判断している。労働時間管理も改めて伝えていく。

**休憩時間の確保と労働時間管理を行うことを確認!**

4. 繁忙期には多くのお客さまがご利用するため青森駅出札に補助日勤を付けること。

回答 業務の繁忙等に応じて1日当りの出面数(作業ダイヤ数)を柔軟に設定することとなる。

【主な議論内容】・会社 ★組合

★繁忙期、祭り時期や大休等のタイミングで、補助日勤をつけるべき。

・箇所の判断で業務の繁忙によって作業ダイヤを柔軟に調整出来るし、箇所として業務に必要な要員は確保している。

★人がいないから設定したくても出来ないという状況はないのか。

・その状況によって配置出来る日もあれば出来ない日もあると考えるが、業務に必要な要員は確保している。

**休憩時間の確保と労働時間管理を行うことを確認!**

5. 青森駅輸送場面で、体制見直しによる各担務の業務内容を明らかにすること。また、冬期間における体制も明らかにすること。

回答 業務上の必要性を踏まえ、各担務の業務内容を決定している。また、冬期においても必要な体制を整備しているところである。

【主な議論内容】・会社 ★組合

★「輸送3」の業務を「輸送1」「輸送2」等に変更になるが、振り分けられる根拠は何か。

・現在の輸送1・2の作業ダイヤを見て、時間内にこちらの業務について対応可能と判断した所である。

★2名から1名になることによって作業時間は増えるのか。

・数分程度増えるが、列車への支障は無い。

★冬期間は2名での作業が望ましい。

・2名体制の方が望ましいことも認識しているので、勤務の組合せ等で2名での作業体制を検討していく。

**冬期間の2名体制を確認!**

6. 体制見直し実施以降も安全が担保できる体制を構築すること。

回答 安全が経営のトッププライオリティであることに変わりはなく、必要な体制を構築していく考えである。

【主な議論内容】・会社 ★組合

★1名でやる作業だからこそより安全が必要である。1名体制へのチェック体制を強化する考えはあるのか。

・2名が1名になったことで安全が脅かされる内容のものではない。必要な教育は実施していく。

**全6項目終了! 職場から検証運動を強化しよう!**