

営業職場の将来像をつくりだそう！ 職場を検証し、改善交渉をおこなおう！

会社は、「グループ経営ビジョン2020－挑む－」を打ち出し、生活サービス事業を積極的に展開し、2017年度までに「運輸業以外」の営業収益を全体収益の約4割程度まで引き上げ、「駅を中心とした魅力あるまちづくり」に取り組むとし、具体的には、「中央ラインモール」構想が打ちだされています。その考えの基礎になっている「ニューフロンティア21」では「生活サービス事業におけるステーションルネッサンス」が提起され、1日1,600万人のお客さまが移動し交流する駅空間という最大の経営資源を活用し、お客さまの利便性の向上と、高収益化が目指され、駅を舞台としてグループの総合力を発揮するとしています。そのことは、営業職場だけでは自己完結せず、生活サービス事業と一緒に「駅のあり方」を考えていくというものであり、「中央ラインモール」構想はその具体化と言えます。

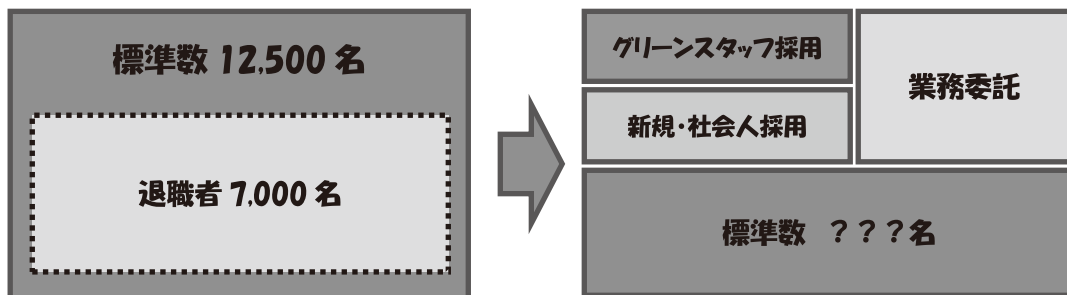
しかし現実の問題として駅が安全で本当にお客さまのためになっているのか、組合員の働きがいや、やりがいのある職場になっているのか、私たちはしっかり検証しなければなりません。

現在、営業職場の標準数は12,500名とされていますが、大量退職期を迎え、今後約7,000名が退職する時期を迎えます。毎年1,700名の新規採用をおこなったとしても標準数は10,000名を下回することは明白です。では、会社はどのように営業職場を運営しようとしているのでしょうか。

大量退職期の要員不足をグリーンスタッフで補充し、契約満了になれば雇い止め、そんな雇用の調整弁の役割をグリーンスタッフに担わせ、「人にやさしい駅」をつくっていただけるのでしょうか。また、歯止めなき業務委託で、駅本来のサービス・技術継承は維持していただけるのでしょうか。

駅はJR東日本の「顔」です。今、冷静に職場状況を検証し、JR本体で守るべき仕事を明確にしなければ「安全・健康・ゆとり・働きがい」は名ばかりで、私たちの働く場が失われかねません。自分たちの職場を検証し、JR本体には何が必要で、何を残していかなければならないのか、全組合員で議論しなければなりません。

検証の視点をいくつか提示します。ぜひ、全組合員参加で1人1改善要求を出し合い、分会集会・議論を通じて、将来像を明確にし、働く場を確保するために大いに議論を巻き起こし、検証交渉と将来像をつくりあげていきましょう。



「グループ経営ビジョン2020 ー挑むー」で 駅の変貌を目指している！



私たちの駅は 私たちの手で将来像を確定しよう！

これは会社が2001年に描いた「ステーションルネッサンス」のイメージ図です。

お客さまの利便性向上と高収益化として、レストラン・ショッピングモールや地域サポート施設などの事業スペースの充実が図られ、エレベーターやエスカレーターなど、バリアフリー化などが進められ、現在に至っています。

一方、鉄道部門・営業職場のイメージ図では次のようになります。

- 改札口はICカード対応の自動改札機のみとなり、兼掌窓口がありません。
- 総合サービスカウンターとして新販売拠点のような窓口がありますが、みどりの窓口、びゅうプラザが存在しているのか、この図ではわかりません。
- ホームがチラッと描かれていますが、係員が存在しているようには見えません。
- このイメージ図では駅員は何人いるのでしょうか。
- バックヤードは全く描かれていませんので、寝室などの設備はどのようになるのかこの図ではわかりません。
- 駅を統括するのは営業助役なのでしょうか。レストラン・ショッピングモールなのでしょうか。

この会社のイメージ図通りで駅は運営できるでしょうか。安全や指示命令系統、お客さまへのきめ細かなサービスの提供など、JRとして果たすべき役割について私たちの側から問題点を発信しようではありませんか。

安全・サービスを考え、私たちの駅の将来像を創り上げようではありませんか。そのために、今ある問題点をまず出し合い、それを要求へと高め、解決を目指し、その後私たちのあるべき駅の将来像を求め、提言しましょう。

「中央ラインモール」構想で 変化する営業職場!!

会社は「グループ経営ビジョン2020―挑む―」の生活サービス事業で、経営資源としての「駅立地」のポテンシャルを更に引き出し、「駅を中心とした魅力あるまちづくり」を実現し、駅という「点」の開発に着手するとしています。具体的には、「中央ラインモール」構想として、三鷹～武蔵小金井間の高架下空間を統一したコンセプトで整備・開発し、沿線価値を向上させると共に、駅と物販のビジネスを一体化してサービスを提供しようとしています。

対象の八王子支社管内の駅には、4月1日付でグループ会社の(株)JR東日本リテールネット、(株)日本レストランエンタープライズ、(株)トッキー社員がJR東日本に出向し、営業職場業務に従事することになりました。この出向は「中央ラインモール」構想の実現に向け駅構内としての販売・サービス体制を確立するためにおこなわれたもので、今後グループ会社からの出向の拡大や駅業務の委託拡大が予想されるなど、私たちの労働環境に大きな変化を及ぼす内容になっています。JR東日本の営業職場の本体業務にグループ会社の社員が従事することは初めてのことであり、会社はこの施策で駅と物販の販売体制が一体化した新しい駅のあり方を検討・実施しようとしています。

会社の施策実現のスピードアップによる職場の急激な変化に対し、職場の現実を対置し、JR東日本の営業職場のあるべき姿をつくり出すために全組合員でしっかり議論しましょう。

職場からのたたかうコンセプト

★会社は『グループ経営ビジョン2020―挑む―』で営業職場を大きく変えようとしています。しかし、営業職場はJR東日本のサービスの最前線です。私たちは、「人にしかできないサービス」「人だからできるサービス」を創造し、「人間性あふれる営業職場」をつくります。

★会社が考えている未来像を分析し、私たちの「人間性あふれる営業職場」の将来像をつくりあげるために、現在ある問題点の確定・改善を図り、私たちの将来像を確定します。

そのための検証議論を大いに巻き起こしましょう!

人間性あふれる 営業職場をつくりだそう!

1. 安全に対する検証

多くの企業で「安全基準」が定められていますが、決められたことを守ったとしても100%の安全を保証することはできません。むしろこの世の中に存在するのは安全ではなく危険です。その危険の芽を摘み、確実に防止することが安全対策の基本です。ですから、安全は一人ひとりが力をあわせてつくりだすものです。安全教育のあり方、連絡体制の確立、必要な要員の確保など、安全確保のための対策がなされているのか検証が必要です。

検証ポイント

- マジックハンドを扱い線路の落とし物を拾得する際、**列車抑止手配**または**見張員**をつけていますか。また、そのための環境は整備されているのでしょうか。
- ATOS化された線区における情報担当の配置や運転通告券の発行など**適正な要員配置**はおこなわれているのでしょうか
- ホームの立ち番が1人の駅、いない駅がありますが、**安全のための設備**は整えられていますか。
- ポイント清掃、ホームから線路に降りる際の**教育・訓練**はなされていますか。問題点をあげてみましょう。

2. サービスに対する検証

サービスとは、お客さまの求める価値観と私たちの認識の重なり合う瞬間です。その瞬間に価値観を共有し、お客さまの多様なニーズにお応えすることが私たちの求めるサービスです。そのためには常に知識・技術が求められます。パートによってもサービスの内容に違いはあると思いますが、「質の良いサービス」「人でなければ出来ないサービス」を提供するためにはどのようにすべきか、検証しなければなりません。

検証ポイント

- お客さまのニーズにあわせて即売型と相談型のカウンターを並べて新販売拠点が設置されました。お客さまのニーズに対応するために**スキルアップ教育・技術継承の体制・要員**は確保されているのでしょうか。
- 相談型のびゅうプラザ（ローカウンター）では、お客さまの相談を受けるだけの**要員や場所など体制**は確保されているのでしょうか。
- サービス勉強会などきちんと**教育**がなされていますか。
- 暴言を吐く旅客、暴力行為を行うなどの旅客がいます。その旅客に対して、会社はマニュアル通りに毅然と対応しているのでしょうか。暴力行為に泣き寝入りすることがサービスではありません。また、**応援体制など必要な連絡体制**が整えられているのでしょうか。
- 毅然とした態度で応じること、また、旅客に対してマナーを守っていただくことなどもサービス向上のために必要です。**サービスのあり方**について問題点を挙げてみましょう。

3. 機械化・システム化に対する検証

3K職場をなくし、安全と健康を保障できる労働環境の整備を行うために、機械化・システム化・効率化が推進されてきました。しかし、労働環境を改善するという視点が軽視され経営の効率化のみが優先されているとの声があります。安全やサービスが充実せず、徒列が解消しない状態が改善されないなど、お客さまへのサービスの視点からも検証が必要です。

検証ポイント

- 自動改札機が導入され要員が削減されてきました。しかし、兼掌窓口には、ICカードのトラブル処理で徒列ができています。あなたの職場の兼掌窓口では、苦情など**お客さま対応**に苦勞していませんか？どのようにしたら解決できるのでしょうか。
- システム化・機械化の進歩によって指定席券売機MV30が導入されました。その目的は**徒列解消**であり、窓口も削減されてきました。しかし、指定席券売機が使えない人は窓口に並びます。いつになれば徒列は解消するのでしょうか。徒列の現状を把握しましょう。
- あなたの職場では**案内体制**がつけられていますか。その**案内をするための要員**は確保されていますか。案内がいなければ発売できない現状の問題点を挙げてみましょう。

4. 技術継承に対する検証

知識、技術や技能を継承しなければ企業の成長は望めません。しかし、駅→車掌→運転士のライフサイクルにより長く職場にいる若手社員はほとんどいません。機械化の進歩と共にデスクワークが中心となり、経験が少ないがゆえに問題点を掴む感覚も育ちにくくなっています。よって、「駅のプロ」をつくるための体制と、技術継承はどのようにしたらいいのか検証しなければなりません。

検証ポイント

- 信号所は特に高齢化しています。信号所で一人前になるには2～3年では足りません。技術継承したくても**継承する相手**がいません。技術が途切れてしまってもいいのでしょうか。
- 同様に、輸送職も高齢化しています。輸送職には若い人がいるように見えますが、それはライフサイクルの深度化施策で来ている人たちがいるからです。**安全に直結する問題**です。教育・技術継承の面から問題点を挙げてみましょう。
- 月報や修正、勤務作成など、ある程度経験をした上でおこなうべき業務が引き継げない状態になっています。また、新入社員の教育をグリーンスタッフが担っています。技術継承どころではありません。**人にしかできないサービス**、知識、技術を有する業務を軽視させないために、どうあるべきか問題点を挙げてみましょう。

5. 災害・異常時に対する検証

毎年行われている「顧客満足度調査」では、「列車の遅れの発生頻度」「列車の遅れの発生後、定時運行への復旧の早さ」に対するお客さまからのJRへの評価は低いものとなっています。輸送障害・自然災害、委託駅における災害・異常時対応に対する体制確立は急務な課題です。災害・異常時体制づくりは、今後起きるかも知れない大震災の備えも見据えて、異常時に弱いJRの克服に向けた検証をおこなっていかねばなりません。

検証ポイント

- 人身事故の体制や、タクシー代行の体制、台風や大雪の体制など、それぞれの**職場の現実にあわせた対策**を打ち出していきましょう。
- 情報の収集・伝達方法**はどのようになっているのでしょうか。運転整理を伝達し社員の認識を一致させるための情報担当は輸送になくしてはならない存在です。サービスマネージャーは案内だけでなく、異常時の情報の収集・発信の仕方や、A T O S 端末がどこに配備されているのかなど、問題点を挙げてみましょう。

6. 作業ダイヤに対する検証

作業ダイヤ通りに働くことは、就業規則に定められたものであり、労働者と会社が労働契約を結び確認されていることです。また、休憩時間はあくまでも休養するためのものであり、心のゆとりがなくては質の良い仕事・サービスはできません。よって、作業ダイヤ通りにできる体制が確立されているか、必要な要員や応援体制ができているのか、検証しなければなりません。

検証ポイント

- 作業ダイヤ通りに仕事をしていますか。きちんと休憩、睡眠をとる時間が確保されていますか。人が足りないからと言って、休憩時間なのに車イスの対応や、券売機の係員呼び出しに答えたりしていませんか。
- 作業ダイヤ通りに仕事をしたくても、南口から北口へ移動時間の設定がなく、ワープしなければならなかったり、3時間着座のダイヤで、便宜的にトイレ休憩をして、作業ダイヤとはちょっと違う工夫をしなければならないような状態が当たり前になっていませんか。
- 寢室清掃は作業ダイヤに入っていますか。毎日超勤しないと対応できないような作業ダイヤは、作業ダイヤとは言えません。みなさんの職場の作業ダイヤを再度確認し、問題点を挙げてみましょう。

7. 設備に対する検証

「NF2008における今後の駅のあり方」では、他系統に比べ、整備が遅れている営業職場の休憩室・休養室について、本社で環境整備用の予算を確保し、計画的に整備を進めることを確認しています。しかし、バリアフリー化など、お客さま側の改善は進んでいるものの、私たちの労働環境はまだ改善されていません。質の良い仕事・サービスを提供するには、設備面も含めて働く者の環境が整っていなければなりません。今の職場が当たり前と思わずに、どのような職場環境があるべき姿なのか検証しなければなりません。

検証ポイント

- あなたの職場にはお風呂など必要な設備は完備されていますか。休憩室にテレビはありますか。休憩室は休憩時間にみんなが座れるようになっていますか。ロッカーは人数分完備されていますか。寢室は1人部屋になっていますか。
- 電気融雪機や除雪作業などの必要な設備は完備されていますか。
- 必要な設備が使用頻度により老朽化したまま改善されないなど、様々な角度から問題点を挙げてみましょう。

**今ある職場の問題点を議論し、
要求へと高め、改善を図ろう!**

営業職場の将来像をつくり出すスケジュール

