

## 「組合員の雇用と生活を守り、営業職場の未来を切り拓く」

申9号

申し入れの2回目交渉を行う!

1

第3項 「サービスマネージャー」の業務を「駅構内の巡回及び案内」に限定し、サービスに特化する体制を構築すること

**組合** サービスマネージャーの導入経緯を考えてもサービスとして重要な業務であり、将来に亘っても必要である。

**会社** サービスマネージャーはサービスをおこなうために非常に重要な位置付けである。将来に亘っても、ICT化が進んでいる中において「人だからできるサービス」が重要であり、必要な業務である。

**組合** サービスマネージャーは何でも屋ではない!

**会社** 「駅構内の巡回及び案内」「窓口、販売機器等における案内及び呼び出し対応」「異常時における情報収集及び誘導・案内」「その他緊急に発生する業務の対応」は、サービスマネージャーが基本的におこなう業務であることを各支社に改めて話をしていく。

**サービスマネージャーは重要な位置付けであること、将来的になくならない業務であることを確認!**

第4項 「フロアマネージャー」を新設し、対面販売体制を強化すること。

**組合** カウンター対応に集中し、接客レベルを向上させるためにフロアマネージャーの新設し、対面販売体制の強化を求める。

**会社** 新販売拠点には状況に応じてフロア案内担当を配置しているところもある。

**フロアマネージャーの新設は考えていない 対立**

**組合** 高齢者やICT化が進んでも案内を必要とする人はいて、対面販売のニーズは高まっていく。重要性は高い。

**会社** 対面販売でなければならない方がこれから多くなるという意味で、重要度は増すと考える。

**組合** 将来において必要性が出てくる。引き続き議論をするという方向性は確認したい。

**会社** 了解。

**マネージャー業務は人にしかできない業務として、必要性を引き続き議論する方向性を確認!**

2へ続く