



## サービスマネージャーの見直しについて

### 本日、**提案**を受ける

#### 提案内容

サービスマネージャーは、駅、統括センター及び営業統括センターにおいて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・的確・丁寧な案内等を行うことを目的として、お客さまのニーズの多い駅を中心に配置し一定の役割を担ってきた。

変革 2027 の実現に向け、「現業機関における柔軟な働き方」や「新たな仕事と組織」等を推進していく中で、サービスマネージャーの業務は、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ことから、以下のとおり見直しを行う。

- 1 見直し内容 サービスマネージャーを解消する。
- 2 実施期日 令和5年6月30日

※個別の体制見直しについては、これまで同様、実施期日までに必要により実施することとなる。

#### サービスマネージャーの業務内容

配置する主旨は、案内業務を基本とすること。

- ① 駅構内の巡回
- ② 窓口・販売機器等における案内及び呼び出し対応
- ③ 異常時における情報収集及び誘導・案内
- ④ その他緊急に発生する業務の対応



#### 議論で示された主な内容

- サービスマネージャーの業務内容等、様々な労使議論を積み重ねて今に至っている。
- サービスマネージャーを配置することによってこれまで成果を上げてきた。
- サービスレベルを低下させてはならない。
- これまでは、改札・出札等は各担務の業務をしていたため、担務にとらわれないサービスマネージャーが配置されていた。今後は担務や場所にとらわれない働き方になっていくため、サービスマネージャーの業務を各社員が担っていくこととなるため解消していく。
- サービスマネージャーが行ってきた必要な業務があれば、解消後においてもそれに見合った運営体制をとっていく。
- いきなり解消するわけではない。その駅における業務の見直しを行っていく。
- サービスマネージャーを目指してキャリアプランを描いている社員がいることは承知している。ジョブローテーションにより、新たな選択肢が広がっているため、様々なキャリアプランを描いてほしい。
- サービスマネージャーを配置してきた労使議論の経過を把握しているため、これからもしっかり労使議論をしていく。
- 本部 - 本社間での方向性が決まり次第、地方議論を行っていくことは変わらない。

サービスレベルを低下させることなく、  
働きやすい職場環境をつくり出そう！