



「サービスマネージャーの見直しについて」に

申3号 に関する説明申し入れ 団体交渉を行う！

組合：サービスマネージャーが果たしてきた役割は何か

会社：場所に捉われずにお客さまのニーズに応える案内、フレキシブルに対応することで、サービスレベルの向上に中心的な役割を担い、駅全体のレベル向上をしていただいた。**定例的な作業ダイヤではなく、機動的に臨機応変に対応できるからこそ駅のサービスレベル向上に大きな役割を果たしてきた**



組合：サービスマネージャーの配置駅は、多くの乗降人員がある大駅や、地方の拠点駅であり、配置するなりの特情や特殊性があると思うがどうか

会社：NF2008でも議論してきている。大駅でありお客さまのニーズが多いことから配置してきている

配置駅には特情がある認識一致！

組合：サービスマネージャーが担っている業務はこれからも必要な業務だ。「人ならではのきめ細やかな対応」はこれからも実施していくのか

会社：全てサービスマネージャーがやるのではなく、職場総体で役割分担しながらやっていく。駅の特性に合わせて案内することが重要。制度としてのサービスマネージャーは解消するが、業務に必要な体制は確保する

組合：サービスマネージャーとしての知識や経験などをどのように継承していくのか。過渡期だからこそ指導・教育していくためにも解消すべきではないのではないか！

会社：今まさに過渡期であり、よりよいものにしていくために議論しているところである。各駅でサービスマネージャーがどのような仕事をしてきたのか、特情を見ながら、丁寧に整理していくことだ **過渡期である認識一致！**

組合：サービスマネージャーを担っている人は解消後どうなるのか！

会社：サービスマネージャーを担っている方は、相応の知見を持っている。それぞれの活躍の場については、一律にこうするというわけではない。運用については任用の基準に則り取り扱うこととなる。手当については、専らその業務に従事するから支給するものなので、解消されたら支給されない

組合：サービスマネージャーを目指している人もいます！

会社：キャリアビジョン、キャリア形成はこれまで以上に複線化していく。営業統括センター、統括センターもできていくので、幅広く経験を積んで多能化、できるスキルを広げていくことができる。目指すべきところは一つではない

組合：なぜ来年の6月30日を実施期日としたのか

会社：これまでの議論経過を踏まえて、本部・本社間での議論を行うことと、地方において体制の検討や見直しの議論をしていくスケジュールを踏まえて6月30日とした

職場実態を踏まえると、会社が示した考え方で、サービスマネージャー配置駅においてサービス向上やモチベーション向上ができるのか！

強い問題意識を訴える！