



「サービスマネージャーの見直しについて」 申3号 に関する解明申し入れ



本日提出！

サービスマネージャーについては、この間の労使議論を経て労使合意のうえで配置し、駅の案内業務を基本として、日々発生する様々な事象に対して、臨機応変に対応できる役割を持ち、迅速・的確・丁寧な案内等を行い、駅のサービスレベルの向上に寄与してきた実績があります。そして、現在配置されている駅においても重要な役割も担っている実態は変わらないことから、来年6月末で解消するということに対して不安と疑問があります。また、配置してきた当時から時代や働き方が変化してきている現在においても、非常に重要な役割を持つものであると考えます。

提案以降、組合員・社員からは「様々発生する初期対応をしているサービスマネージャーをなくして大丈夫なのか」「改札や出札などの担務は今も存在する中で臨機応変に対応する社員の存在は非常に大きい」「サービスマネージャーの業務は誰にでもできる業務ではない」など意見が出ています。また、サービスマネージャーを担っている組合員・社員からも「今後の将来が不安」との意見も出ています。

したがって、組合員・社員の現時点における不明・不安な点の解消を目指して、申し入れを提出しましたので、今後、団体交渉を行っていきます。

【申し入れ項目】

1. サerviスマネージャーを解消する目的と理由を明らかにすること。
2. サerviスマネージャーとして駅のサービスレベル向上に向けて努力してきた組合員・社員に対する評価を明らかにすること。
3. サerviスマネージャーが担ってきた業務について、サービスレベルを低下させないために、今後どのような体制をつくるのか明らかにすること。また、「全ての社員がお客さまのニーズに合わせて柔軟に担っていく」方法を具体的に明らかにすること。
4. 現在サービスマネージャーを担っている組合員・社員が解消後において担う担務・業務について明らかにすること。
5. 営業職場で働く組合員・社員が目指すべき一つのキャリアとしてサービスマネージャーを描いていたことから、解消後におけるキャリアビジョンの具体例を明らかにすること。
6. 実施期日を令和5年6月30日とした理由を明らかにすること。また、本部・本社間及び地本・支社間の労使議論のスケジュールについて明らかにすること。

組合員の不安解消に向けて団体交渉を行います！