



申5号 「サービスマネージャーの見直し」に関する申し入れ 第1回 団体交渉を行う！ その2

2. サーマネージャーが担っていた業務を全ての社員が担うことから、サービスレベルを低下させないために、各担務の業務に専念できる環境と体制を整えること。
4. サーマネージャーが担っていた「介助の必要なお客さま対応」「急病人対応」「迷惑行為対応」「線路内拾得物対応」「デジタルサイネージ管理及び作成」等の業務を全ての社員が担うことから、各駅の特情や各社員の習熟度に合わせて、教育・訓練を定期的実施すること。また、必要な備品等を整備・設置すること。



出札・改札・ホーム・信号等の各担務に入っている社員が、サービスマネージャーの業務を担うことによりその担務に専念できなくなるのではないかとこれまで担っていない業務を担うことへの不安と安全問題にまで直結するような業務を担うようになるために教育・訓練が必要だ！

●組合

- 急病人対応等をするために、改札担当者が窓口を閉めて対応することはサービス低下になるのではないかと。
- 委員会やプロジェクト等、明け番で超勤している。さらに業務が増えれば超勤が増えていく。
- 各担務の業務を担える環境・要員の確保を確実にこなうこと。
- 今後、出改札において急病人対応や迷惑行為対応を行う機会が増える。無線やトランシーバー、応急処置に必要なものなど必要な備品を各箇所に準備すべき。
- 車イス対応や線路内拾得物対応など、広く多くの社員が担うことから、定期的な教育・訓練を実施すること。
- それぞれ習熟度は異なるため、把握して進めていく必要がある。

◆会社

- ◆**絶対に窓口を閉めるようなことがあれば体制の見直しが必要だ。**
- ◆**超勤が常態化するようであれば体制を見直し、一人人工必要となれば配置する。**
- ◆必要な要員は配置していく。
- ◆**必要な箇所に、必要な備品類は準備・整備し、周知をしていく。**
- ◆**必要な教育・訓練は行っていく。**安全・人命にかかわることは特に必要に応じて行っていく。
- ◆**社員個々の習熟度の把握・確認**して、教育・訓練を行っていく。

6. サーマネージャーの経験を含めた駅業務で培った業務知識・経験・ノウハウを活かし、サービスレベル向上とめざすべきキャリアビジョンの一つとして「サービス指導担当」を新設し配置すること。



サービスマネージャーは、営業社員にとって一つの到達点であった。解消されることによりめざしてきたキャリアビジョンがなくなってしまう。そのため、新たに目指すべきキャリアビジョンをつくるべきだ！

●組合

- サービスマネージャーは営業社員の到達点であった。目指すべきキャリアビジョンを新設すべきだ。
- 社員個々の事情により乗務員や指令員になれない組合員・社員がいる。営業として目指せる到達点となるものが必要だ。
- 具体的項目において認識があていない。**引き続き要求実現に向けて求めていく。

◆会社

- ◆サービスマネージャーを目指していきたいとのニーズがあることは理解しているが新設する考えはない。
- ◆駅以外にも目指すものは会社として用意している。生活サービスやIT・Suicaサービス等の選択肢は以前より広がっている。
- ◆課題がないわけではなく、組合の趣旨は理解するが現時点において新設の考えはない。

職場の声を基に、引き続き団体交渉を行います！