



申
3
号

「『サービスマネージャーの見直し』 に関する申し入れ」を本日提出！

JR東労組は、8月30日に開催した「申3号団体交渉」において、「サービスマネージャーは、駅のサービスレベル向上に大きな役割を果たしてきたこと」「サービスマネージャー配置駅（現在37駅）にはそれぞれの特情・特殊性があること」「様々な施策を実施している過渡期であるため、駅それぞれの特情を見ながら丁寧に実施していくこと」等を確認しました。一方で、サービスマネージャー解消後、職場総体で役割分担することが示されましたが、「サービスレベルを低下させないこと」「営業職場でめざすべきキャリアビジョンがなくなること」「職務手当等の削減によって生じるモチベーションが低下すること」に対する具体策等、不明確な点があることも明らかになりました。

私たちは、人でしかできないサービス・案内業務は、これからも組合員・社員が行うべきであると考えます。だからこそ、営業職場で働く組合員・社員の育成とモチベーション向上は必須です。また、サービスマネージャーが担ってきた業務は、これからも必要不可欠であり、サービスマネージャー解消後において現段階で想定される課題については、解決していく必要があります。したがって、営業職場のサービスレベルの維持・向上と組合員・社員のキャリアプランや生活設計を描き、モチベーションの向上をめざして、団体交渉を行います。

【申し入れ項目】

職場・組合員の声を基に申し入れ提出！



1. サービスマネージャー配置駅の特情・特殊性があることを踏まえて、サービスマネージャー解消後においても、サービスマネージャーが行ってきた業務内容を迅速・的確・丁寧に実施できる駅の運営体制とし、適切な要員を配置すること。
2. サービス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。
3. 「人ならではのきめ細やかな対応」は、今後も必要不可欠であり重要な役割を持つことから、機動的な役割を持った出面を配置すること。また、駅における案内業務は人ならではの対応であるため、今後も駅の業務として行うこと。
4. サービス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。
5. ポスター・パンフレットの管理・配布・整理を確実に実施するために、各駅の特情・特殊性に踏まえて作業ダイヤに組み込むこと。
6. サービス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。
7. サービスマネージャーを解消するにあたり、現在サービスマネージャーを担っている組合員・社員の家庭状況や本人の希望・意思を丁寧に把握すること。
8. サービスマネージャーを担っている組合員・社員のキャリアプラン・生活設計に即した担務や業務等を考慮・配慮し配置すること。また、育児・介護勤務制度を活用出来る作業ダイヤを作成し、ワークライフバランスを考慮すること。
9. サービス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、営業職場で働く組合員・社員の役割と業務内容が増加するため、賃金規程別表第17(第64条)番号6を適用すること。
10. サービスマネージャー解消後において、具体的な問題・課題等が発生した際は、労使議論を行うとともに、サービスマネージャーの再配置等の必要な見直しを行うこと。