



## 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1

JR東労組は、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ています。そのためには、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なことです。また、サービスレベルの維持向上のためには、サービスマネージャーが担ってきた業務は今後も必要不可欠です。

このような考えのもと、本日 10 月 31 日、申5号団体交渉において、職場からの声と現実を訴え第1項から第6項までの議論を行いました。

1. サル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、サルビスマネージャー解消後においても、サル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。



サルビスマネージャー配置駅（現在37駅）は、大駅であり、地方の拠点駅・観光駅であるなどの特情と特殊性がある。その駅において、サルビスマネージャーが担ってきた業務は複雑さや煩雑さもあるため、解消後において担ってきた業務を実施できるのが不明確だ！

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。



各駅にはそれぞれのニーズがあり、各駅の特情、特殊性を踏まえて、機動的に動ける社員がいないとサービスレベルの低下につながっていく！

### ●組合

- 職場の実態は、異常時対応や車イス対応、改札や精算所の一人対応時のサポート、急病人対応などでサルビスマネージャーがいないと業務が回らない状況だ。サービスレベルを低下させない運営体制をとるべきだ。
- 案内業務は人ならではの対応であり、AI案内では不十分だ。今後も駅の業務として行っていくべきだ。
- サービスレベルの維持向上と迅速・的確・丁寧に対応するためには、機動的に動ける社員配置は必要だ。
- 機動的な役割を持った社員は、各駅の特情・特殊性を踏まえて配置すべきだ。

### ◆会社

- ◆サルビスマネージャーが行ってきた業務自体がなくなるものではなく、サルビスマネージャーが行ってきた業務は必要不可欠である。
- ◆業務の精査を行いつつ、業務に見合った必要な要員は確保する。
- ◆駅における問合せは多種多様でありAIでは対応できないものがあるため、今後も人が対応していく。
- ◆それぞれの駅のニーズに合わせて体制をつくることは否定しない。
- ◆職場の業務量のみを、必要な要員を配置する。
- ◆各地方において必要な議論は行っていく。

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。



サルビスマネージャーがポスターやパンフレットの管理等を行い掲出期間など確認してきた。解消後において掲出期間等を確実に確認するために作業ダイヤに組み込むべきだ

### ●組合

- ポスター・パンフレットの数や種類は多岐にわたる。掲出だけでなく、廃棄も大変である。漏れがないようにするためにも作業ダイヤに組み込むべきだ。

### ◆会社

- ◆作業ダイヤに組み込むのは一つのやり方であり、否定するものではない。
- ◆管理についての必要性は一致している。各職場の特情を考慮し、職場ごとにより良い方法で対応してもらうことが一番だと考える。