



JR東労組 八王子

HACHIOJI



ホームページ

発行責任者
執行委員長 針谷 歩

2021/3/12 No.35

2021年2月22日提出 申23号 3月11日交渉開催 その1
2020年度営業施策(その3)に関する申し入れ交渉をおこなう!

1. NF2008より導入されたサービスマネージャーの成果と課題を明確にし、今提案で効率的な駅業務体制を構築できる根拠を明らかにすること。組合：NF2008から様々状況が変化してきた。変化点である認識である。駅業務の問題意識を有意義に議論したい。駅業務を構築できる根拠を申し入れた。施策に至った根拠は。

会社：10年間で様々な経営環境が変化してきた。機器が変わったことや、お客さまの購入の変化もあった。コロナもあり、生活スタイルも変化した。ICTの活用により、考え方行動が変わってきた。立川駅のサービス担当をしていた2名を変更した。作業ダイヤを見直したのも大きい。効率的にお客さまへ提供する方法も変化した。柔軟にお客様への対応もできるようにしてきた。

組合：サービスマネージャーは残すのか。

会社：サービスマネージャーは残る。変更はない。サービスマネージャーはこれまで、高齢のお客さま、不慣れなお客さまへの積極的なご案内や、輸送障害時における誘導・案内などにおいて活躍してきた。

※サービスマネージャーは人だからできる業務として残していくことを確認!



組合：人にしかできないサービスは時間と労力をかけることが重要である。要員減を上回るサービスの充実が重要である。柔軟な作業ダイヤの中で、お客さまへのサービスを社員が取り組むことが大事である。サービスレベルが低下するものであってはならない。駅業務の魅力を出すためにも、より良い施策とならなくてはならない。八王子駅分任担当も変化していく認識である。しかし、警送金の取り扱い変更で、現金事故が発生しやすい状況になっている。駅内でも現在員で配置できる対策をとるべきである。

会社：警送金の取り扱い変更は駅社員の対応時間減をするためにやっているが、時間がかかっているのであれば、趣旨と違うものになってしまう。簡素化を目的としているので、関係個所と支社で連携していく。

組合：みどりの窓口の営業時間変更について、柔軟な作業ダイヤを用いて、デイトタイムは閉めて、通勤時間は長めに営業できないのか。MV等では行程管理ができず一部割引が出来ないシステムとなっているので18時で閉めてしまうと、通勤のお客さまは間に合わない現実である。13日以降実施してから課題が出るはずである。

会社：機器回収など課題克服に向けてやっていくが、みどりの窓口によらない販売体制を目指していきたい。

組合：機器の改修が終わらなければ、直すまで手間が増える状態なのにも関わらず、業務を担う人数だけを減らしては、生産性向上・効率化とはならない。効率的な体制確立とは何かをしっかりと検証していく必要がある。そのうえで人にしかできないサービスを労使で見出していきたい。

交渉中に14:46を迎えたため、交渉を中断して東日本大震災の被害にあわれた方々に労使で黙とうしました。

その2へ