



東地申第63号 4月28日

「統括センター・営業統括センターの設立(第3期)について」に関する

解明申し入れ【柏営業統括センター】団体交渉を行う！～その1～

1. 営業統括センターが設立され約1年が経つが、柏営業統括センターにて、どのような課題や改善点が反映されているのか具体的に明らかにすること。

【回答】既に設立した営業統括センターでの取組みを参考にしつつ、情報共有等について改善に取り組んでいるところである。

組 合	会 社
<p>◆中野営業統括センターが設立されて1年が経つが、課題また改善そのようなものがあるのか明らかにすること。</p> <p>◆見習い教育について、第1期・第2期を踏まえスパンなど首都圏本部で把握しながら進めることが出来ているという認識で良いのか明らかにすること。</p> <p>◆全社員が対象であるので、どのくらいのスパンで融合していくのか示すこと。</p> <p>◆トライアルの中で出された課題は、どのように解決しているのか明らかにすること。</p>	<p>□1期・2期での営業統括センターの様々な課題があるという認識はある。ワーキンググループや委員会活動、勉強会などの融合を図ってきた。1期・2期ともに年度の途中で設立したので、実行計画ですとか営業勉強会が始まっていたことや、顔合わせが出来なかった課題があった。第3期においては、6月に営業統括センターが設立されると分かっているので、4月から3駅で委員会活動や勉強会を一緒にやって顔を覚えていこうとやってきている。1つの職場になったという実感を持たせるために早めに行っている。</p> <p>□なるべく早い段階から駅の見学などを行っており、第1期・第2期で出来なかったことを是正している。見習いをトライアルという形にして、いち早く1本になるということではなく、各職場を見て、課題を抽出して、1つでも多くの課題を解決して、設立を迎えていこうとしている。</p> <p>□第1期・第2期は、早く1人前に仕事ができるかということを中心にしていた。第3期ではワーキンググループが、トライアルの中で職場の課題を見つけて課題克服をしていこうと議論をしてきている。スパンについて、トライアルの中で、柏駅の改札業務は2～3徹、輸送は5～6徹と目安は出しているが、技能をきちんと取得してから1本立ちにしていく。目安としてなので、いつまでにということではない。</p> <p>□気づいたことなどをスキルノートとして抽出している。現在40項目以上あるので、営業統括センター発足までに行うもの、発足後に行うものと段階で分けている。</p>

2. 柏営業統括センターにおける駅毎の特情について、会社の認識を明らかにすること。

【回答】駅の規模等、職場を取り巻く環境の違いにより業務実態が異なることは認識している。

組 合	会 社
<p>◆各駅の特情について、明らかにすること。この3駅で営業統括センターの目的達成に必要なことを明確にすること。</p>	<p>□柏駅は、出札・改札・ホーム、東武線と乗換駅である。首都圏の常磐線内であればターミナル駅である。我孫子駅は、成田線の分岐駅や分割・併合など、常磐線の快速区間の輸送の要である。取手駅については快速電車の終着駅である。また、唯一茨城県内の駅ということ、駅遠隔システムなどさまざまな顔を持っている。目的達成については、3駅が連携して、社員が活躍フィールドを広げてさまざまな経験を通じて、得た知識・スキル・気付きを活かして柏エリアの魅力を取り組みを行ったり、安全を高めるなど取り組んでいただきたい。</p>



東地申第63号 4月28日

「統括センター・営業統括センターの設立(第3期)について」に関する

解明申し入れ【柏営業統括センター】団体交渉を行う！～その2～

議論の続き

3. 柏営業統括センターにおいて、社員育成・教育について具体的に示すこと。

【回答】 これまでの硬直的な仕事の垣根を超えた柔軟な働き方を実現していくために、必要な教育・訓練は実施していく考えである。

組 合	会 社
<p>◆各駅においては特徴、特情がある。どのように教育していくかが課題であると考えが首都圏本部としての考えを明らかにすること。</p> <p>◆取手駅はみどりの窓口廃止となり、経験していない社員が増えている。取手駅社員に対するみどりの窓口の教育はどうしていくのか示すこと。</p> <p>◆担務のプロ、エキスパートを育成しなければならないという認識はあるのか示すこと。</p>	<p>□遺失業務を委託、お客さまコールサポートシステムなど、さまざま特徴があるので、今まで行ったことがない業務については、しっかり取り扱いが出来るようにサポートしていくことに変わりはない。社員1人ひとりのスキルをしっかり見定めるところが重要と考えている。スキルは、管理者が見定めていく。</p> <p>□必要に応じて、営業トレーニングセンターや上野MOなどを活用していただきたい。出札をやっていないから、教育をしないととはならない。3駅で活躍して欲しいのが理想だが、現実的に見て、全員がすべての担務に入ることが出来るのかと言う物理的なこともある。出来る範囲で、融合を進めて欲しい。社員に見合った活躍で広げて欲しい。</p> <p>□技術を継承するために、必要な知識・スキルを持った人間を育てていかななくてはならない。必要な教育や技術継承は引き続き行っていく考えである。</p>

4. 2022年度営業関係施策(その2)において取手駅の出札窓口が廃止されたが、柏営業統括センター設立後の出札業務の考え方を明らかにすること。

【回答】 柏営業統括センターの設立に伴い、現時点において出札業務の考え方を変更する予定はない。

組 合	会 社
<p>◆取手駅のみどりの窓口が廃止されて以降、柏営業統括センター発足という形になる。活躍のフィールドの観点から、再度みどりの窓口を設置するべきと考えるが、首都圏本部としての見解を示すこと。</p> <p>◆これまでの交渉でも「首都圏本部や営業トレーニングセンターを活用しながら」と回答をもらうが、みどりの窓口が無くなってしまえば、経験できたものが出来なくなるので、知識が低下する。営業統括センターになって、我孫子駅や柏駅のみどりの窓口に入るということは不安ではない。教育のあり方を示すこと。</p> <p>◆「行かされる」とならないように、管理者とのコミュニケーションを十分に取ること。また「今まで経験していたから行けるよね」という安易な融合は、社員が苦しむだけなのでやめること。</p>	<p>□営業関係施策と言うところで進めてきた。再設置は考えていない。</p> <p>□管理者のスキルの見定め、コミュニケーションが大事である。引き続き首都圏本部としてサポートしていくことは変わらない。</p> <p>□決して勤務の穴埋めではない。融合して新たな経験をして、新しい視点を業務に活かして活躍フィールドを広げていただきたいと考えている。</p>

**サポートしていくことは当然だが
1番重要なことは現場でコミュニケーションがいかに行われているか!**

～その3へ続く～



東地申第63号 4月28日

「統括センター・営業統括センターの設立(第3期)について」に関する

解明申し入れ【柏営業統括センター】団体交渉を行う！～その3～

第4項の続き

組 合	会 社
<p>◆柏駅の出札窓口が1つ減らされた。我孫子駅からもトライアル出来ているが恐怖で発売出来なくて、途中で交代している。見習いができていない。2窓になってから、2時間・3時間超勤している状態である。2窓で対応して、出札補充券などの対応も行っている。今は見習い教育が出来ていない。3窓だからなんとかできた。2年目の社員ですら恐怖で怯えている。3窓に戻さないと、プロは育てられないし、教える我々もきつい。お客さまからも3窓開けるとお叱りを受けている。柏駅では、社員が2人辞めるという事態になっている。このような状況が毎日続いている。3窓に戻すこと。</p> <p>◆柏駅にトライアル、見習いに行くことが恐怖になりストレスになっている。出札をやりたいという意欲に応えるべきである。今段階で、ストレス解消など対策を行っているのが明らかにすること。</p> <p>◆3窓から2窓は駅長の判断であると言っていたがその通りで良いのか確認をしたい。</p> <p>◆しっかりとお客さまに対応ができることに喜びを感じることから、現場では3窓体制が必要な状況である。現場長の判断で3窓にするよう、首都圏本部から現場に伝えること。</p>	<p>□柏駅のみどりの窓口について、かなり最繁忙期と言うことで多売期体制3窓ということを知っている。年間のご利用状況を見て判断していると交渉でも説明している。首都圏本部から必ず3窓から2窓にしてくださいではなく、駅長ともコミュニケーションを取りながら体制を決めるなど、一定の裁量は持たせている。今後の発売状況や、4月以降どうなっていくかなど、アフターコロナについては、引き続き管理者とも連携をしつつ話をしていく。今後の体制をどうするかを検討していく。必要な教育を行っていくと回答しているので、これから発足に向けて、トライアル社員や新入社員の教育が重要になってくるので、現場管理者と議論していきたい。</p> <p>□環境が変わる中で、ストレスを感じることは当然あるかと思うが、管理者のフォローが重要になってくる。精神的なところもあるが、会社としてどういうふうにするか定期多売期等乗り越えていくかということであれば、今まで3窓開けていたなどあるが、それ以外にも、乗務員区やMO、保線の職場を含めて応援に駆けつけてという形で対応している。</p> <p>□その通りである。</p> <p>□定期多売期や繁忙期等フル窓、3窓オープンして体制を取っていると認識している。応援体制も取っている。繁閑の予測については、これまでの傾向等を踏まえてというところはあるが、これまでコロナの状況があって、ただ今年以降は変わってきている。去年と全く同じ認識はしていない。お客さまの流動を踏まえながら必要な体制を取ると同時に、必要な要員は確保していく考えである。</p>

5. 柏営業統括センターにおいて、制服を着用し駅相互間を移動する際の方法を具体的に示すこと。
6. 柏営業統括センターにおいて、貸与品を保管するための個人用ロッカーなど必要な設備の整備について考え方を具体的に示すこと。
7. 柏営業統括センターにおいて、各駅での点呼の扱いはどのような形式になるのか明らかにすること。

- 【5項：回答】就業規則等に則り取り扱うこととなる。
 【6項：回答】必要な設備の整備は行っていく考えである。
 【7項：回答】作業ダイヤまたは個別の業務指示によるものとなる。

組 合	会 社
<p>◆柏営業統括センターにおいての制服更衣の考え方をどのように取り扱うのかを明らかにすること。また、制服は基本的には柏営業統括センターにおいても持って移動するのか明らかにすること。</p>	<p>□管理者の指示に従って労務を提供している時間というところが大前提となる。制服・ロッカーの考え方については、エリア内の駅に個人用のロッカーを1つ用意する。ロッカーが無い箇所において勤務する場合は、ダイヤル式のロッカーを使用してもらう。制服は持ち帰ってもらうという考え方が基本である。</p>



東地申第63号 4月28日

「統括センター・営業統括センターの設立(第3期)について」に関する

解明申し入れ【柏営業統括センター】団体交渉を行う！～その4～

第5～7項の続き

組 合	会 社
<p>◆基本的には多くの営業職場では着替えをして移動されている方が統計的には多い、制服を着て移動する場合、勤務を行うために制服を着用し、業務を遂行すると就業規則にも謳われている。仕事をするために制服を着用して移動しているのだから、賃金は発生していると主張する。</p> <p>◆移動中にご案内が発生した場合はどうなるか。</p> <p>◆管理者に報告して超勤として判断されるということの良いのか示すこと。超勤と判断されない時があるのか示すこと。</p> <p>◆制服だけ、また帽子だけでも入れることが出来る小さなロッカーを整備すること。</p> <p>◆作業ダイヤ、始業時間のところに移動という考えはないか明らかにすること。作業ダイヤなどを含めて変えないとなると、点呼は各駅で行うのか明らかにすること。</p>	<p>□会社としては、労務を提供しているとは言えない。あくまでも制服を着用するという義務の中で、制服を着用して仕事をしていただくということはあるが、勤務箇所までの移動というところについては、そこは管理者の指示で労務を提供していると満たさない。</p> <p>□様々なケースある。最終的にはやはりケースバイケースということになってしまう。</p> <p>□判断される場合もあるという、ケースバイケースと言わざるを得ない。必要に応じて管理者に労働時間に当たるのか相談して欲しい。</p> <p>□スペースの問題もあるが、コインロッカー式のサイズやカラーボックスなどに帽子を置くなど、否定はしない。議論して、より良いもの置いていければ良いと思っている。</p> <p>□今の段階では、移動と言う考えはない。点呼については、従来通り各駅で行ってもらおう。また、現時点では総点呼など考えていない。</p>

8. 柏営業統括センターにおいて、各種研修や訓練等の管理はどこが主体になるのか明らかにすること。

【回答】必要な教育・訓練は、業務の内容に応じて営業統括センターとして管理することとなる。

組 合	会 社
<p>◆各駅、各箇所管理をしていくということの良いか示すこと。危惧していることは、結局この人が何もやってなかったとか、訓練が本当は必要だったのに行ってないなど、発生する恐れが出てくるのではないかと考えているので対策を講じること。</p>	<p>□研修やMOで訓練の人選については、営業統括センター総体で出していただけたらと考えている。最終的には、営業統括センター所長が決定していく内容になる。また、どの社員がどのような訓練を受けたのか、どのような適正を持っているのか、どの担務に入れるかなどがわかるようなスキルマップシートを作成して活用していくことにして、漏れがないようにしている。</p>

みどりの窓口の実情を現場から発信しました！
常磐線のターミナル駅の1つである柏駅は地域の拠点駅！
柏駅のみどりの窓口問題は切実だ！
ターミナル駅にふさわしい販売体制を直ちに構築するべきだ！
制服の持ち歩きは紛失などのリスクも発生することから、
より良い方法を現場で議論していくことが重要になってくる！

～その5へ続く～



東地申第63号 4月28日

「統括センター・営業統括センターの設立(第3期)について」に関する

解明申し入れ【柏営業統括センター】団体交渉を行う！～その5～

議論の続き

9. 柏営業統括センターにおいて、発売機器類が駅によって異なるが、取替スケジュール等明らかにすること。また、我孫子駅の現金管理機は旧式のものであるが統一する考えがあるか明らかにすること。

【回答】我孫子駅と取手駅の自動精算機については本年度中の取り替えを予定している。引き続き、必要な設備の整備は行っていく考えである。

組 合

会 社

◆取り換えを予定していると言うが、同じ機械を統一することで良いか明らかにすること。

□我孫子駅、取手駅西口の精算機が旧式であるので、今年度下期に取り換える予定である。具体的な日程が決まり次第お示しする。必要な教育・訓練は行っていく。

◆我孫子駅の現金管理機について、統一する考えがあるのか明らかにすること。

□我孫子駅における現金管理機の取り換えは考えていない。引き続き必要な設備を整えていくことに変わりはない。首都圏支社だけの話ではないので、現在の機器の耐用年数など調整をして必要なタイミングでお知らせをしていく。

◆新型自動精算機について、モバイルスイカでチャージした方がチャージをしたのにデータが反映されていないというトラブルが多発している。導入の際までには、解決できるようにすること。

□いただいた意見はしっかりと受け止める。機能改修の際に意見を出していただきたい。

団体交渉で確認できたこと

- 6月発足に向けて、4月から委員会や勉強会を合同で開催してきていることが、これまでと営業統括センター設立に向けた取り組みと異なること。
- 今までの営業統括センターでは、1人業務をいち早くさせようと考えていたが、今回の営業統括センターでは、各職場の課題を見つけて克服に向けて議論している。
- 教育については、だいたい何徹で1人勤務可能という目安を出しているが、1人ひとりのスキルを見定めながら1人勤務を判断していく。
- 柏駅のみどりの窓口について、首都圏本部として2窓と決めていない。駅長に一定の裁量権を持たせているので、コミュニケーションを取りながら窓口の体制の判断は可能。
- 制服着用について「勤務指定された箇所で、更衣をすること」が基本。駅構内の移動中にお客さま対応した場合は、判断されない場合がある。ケースバイケースでの対応となる。必要に応じて、管理者に相談して対応する。
- 我孫子駅・取手駅西口の精算機は今年度下期に交換する予定である。我孫子駅の現金管理機については、取り換える予定はない。