



5月22日
東地申第65号

「統括センター・営業統括センターの設立(第3期)について」 に関する説明申し入れ【渋谷営業統括センター】 その①

地本は5月22日に渋谷営業統括センターの設立について説明交渉を行いました。
申し入れ内容については2022年度「TOKYO MAIL NEWS No.307」をご参照ください →→→



<交渉の主なやりとり>

※各項目の申し入れ内容は省略し、会社回答のみを記載しています

1. 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、系統や事業分野を超えた業務を行うこととなる。

組 合	会 社
<ul style="list-style-type: none"> ◆施策の目的は具体的に何か。 ◆営業統括センター設立の1期、2期と行ってきたが、課題はあるか。 ◆融合社員にストレスなくとは具体的にどのようなことか。 ◆分科会が組織されているのか？現場では認識していない。 ◆現場に浸透していない。現場の声を吸い上げられているのか。分科会の存在が重要だと考えている。薄く存在するものではない。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆各駅の垣根を超えて互いを知ることで融合と連携を図り、地域との連携等により新たなお客さまの流動と新しい価値創造をすること。 ◆これまでは年度途中での発足で委員会や勉強会がバラバラであったが、年度初めから合同で行ってきている。融合社員がストレスなく働くために事前準備を前広に行っている。 ◆帳票類のファイルの色を統一するなど、分科会を立ち上げて議論し、標準化している。 ◆名称に拘りはなく、より多くの社員が参画するために作っている。 ◆現場を知る社員が入ることが重要であり、ワーキンググループが集約することでより良いものになっていくと考えている。各ユニットにも役割を担ってほしいと考えている。

2. 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
<ul style="list-style-type: none"> ◆各駅の特情は具体的に何か。 ◆トライアルの報告はどのようになっているか。 ◆1期、2期からの変化はあるか。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆エリア全体としてはイベントが多く波動需要が多い。渋谷駅はターミナル駅であると共にビジネス、観光もあり多種多様である。原宿駅は竹下通りを中心とした観光需要。千駄ヶ谷駅、信濃町駅は国立競技場のイベントにより繁閑が激しい。四ツ谷駅は地域のお客さま利用が中心だが、話せる券売機や遠隔操作システムがある。 ◆振り返りシートに記入し共有している。 ◆これまでは共有が薄かったという認識。より前広に共有している。

3. 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
<ul style="list-style-type: none"> ◆具体的にどのように行うのか。 ◆具体的な進め方は。 ◆現場に浸透させるべき。一本立ちさせることを目的としないこと。 ◆見習い期間は具体的に決めているのか。 ◆他駅での勤務にあたる基準はあるのか。 ◆渋谷駅だけホームと出札業務があるが融合を拡大していくのか。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ターミナル駅である渋谷駅から中小駅までであるが、鉄道オペレーションを支えることは共通である。習熟度により見極めを行う。 ◆ワーキンググループでトライアルを行ってきている。今までを踏襲しつつ管理者がコミュニケーションをとり不安を解消していく。 ◆一人ひとりの活躍フィールド拡大が目的である。そうならないようにしていく。 ◆トライアル社員は3~4徹で一本立ちしているが、習熟度で判断するため一律には決めていない。 ◆一人ひとりのキャリアビジョンや管理者がなってほしい社員像などある。管理者判断という認識で良い。すべてが本人希望とはならない。 ◆まずは改札からと考えているが、経験したいという希望もあると考えているので拡大は必要であると考えている。



5月22日
東地申第65号

「統括センター・営業統括センターの設立(第3期)について」 に関する説明申し入れ【渋谷営業統括センター】 その②

4. 引き続き、必要な教育・訓練は実施していく考えである。なお、開催方法については勉強会の内容等により判断していく。

組 合

- ◆勉強会の開催方法をどのように改善していくのか。
- ◆各駅が現状どのように開催しているか把握しているか。
- ◆全駅が同時に Web 訓練となるのか。
- ◆手待ち時間で Web 視聴の訓練で本当に大丈夫なのか。社員がレベルアップできるのか疑問であり、見極める必要がある。

会 社

- ◆基本的には通達に基づくが、6駅でカリキュラムを組んでいく。
- ◆個々までは資料がない。今後は Web での開催と聞いている。
- ◆あらかじめ録画したものを手待ち時間で視聴すると聞いている。
- ◆訓練の方法についてはお任せしている。必要なカリキュラムを行っているならば自由である。手待ち時間を活用したやり方も良いのではないかと。難しいとなれば変えていくべきであり、状況を見て検討すべき。

5. 勤務指定については、就業規則等に則り取り扱うこととなる。

組 合

- ◆ワーキンググループの資料で一人が勤務作成を行うことで他の社員が企画業務にあたる、とある。渋谷営業統括センターにおいてこれまで勤務作成方法は変更されるのか。
- ◆現状要員がひっ迫している。超勤実態を把握し、正常な要員を確保していくべきである。
- ◆今後勤務作成を一人が行うことは考えているのか。
- ◆当日勤務者が他駅からの融合社員のみとなった場合対応力が低下すると考えているが、そうなることがあるか。

会 社

- ◆基本的には変わらない。融合社員の勤務について事前の調整が必要となる。
- ◆苦労は聞いているが波動対応は発生するものである。超勤については管理者と首都圏本部で確認している。
- ◆いずれやりたいとは聞いているが、無理にとは考えていない。
- ◆そうならないよう調整が必要だと認識している。過去にもそのような勤務は作成していない。

6. 就業規則等に則り取り扱うこととなる。

組 合

- ◆制服は持ち運び、各職場の共用ロッカーでの更衣、主勤務地の個人ロッカーでの更衣も可能で制服着用での移動中にお客さま対応があれば管理者に報告して超勤対応となるということで変わりないか。
- ◆制服着用での移動は勤務時間であるという認識である。首都圏本部として検討するべきである。

会 社

- ◆これまでの営業統括センターと変わりはない。管理者の指示で労務を提供する場合は労働時間として扱う。
- ◆意見としては承る。

7. 必要な設備の整備は行っていく考えである。

組 合

- ◆個人用のロッカーを各駅に配置するべきである。実現すれば6項での問題も解決すると考えている。
- ◆制服の汚損が発生した時のため、予備制服を各駅に常備すること。
- ◆主勤務地以外に個人ロッカーを移したい場合は可能なのか。

会 社

- ◆個人ロッカーのある駅以外ではダイヤルロック式のロッカーとなる。箇所の判断で負担軽減できるようなら増設も可能としている。
- ◆コートは共有のものがあるが、制服のサイズをとりそろえる必要があり難しい。状況を見ていく。
- ◆社員が自由にというのはハードルが高い。勤務状況によってロッカーの移動はある。

新入社員を含む教育体制については、習熟度を見極めつつ行う必要がある。ワーキンググループでのトライアルを通じて検討がされているが、具体的には示されず継続して議論を行っていくということになる。

勉強会については渋谷駅で行われている Web 視聴での勉強会を行う予定
しかし必要であれば変更もありえるとし、こちらも継続して議論を行う必要がある。



5月22日
東地申第65号

「統括センター・営業統括センターの設立(第3期)について」 に関する説明申し入れ【**渋谷営業統括センター**】 その③

8. 作業ダイヤは、お客さまのご利用状況等を踏まえ、箇所長による定例的な業務指示・命令を図式化したものである。なお、引き続き、作業ダイヤにとらわれない働き方を推進していく考えである。また、これまでの役割分担にとらわれない柔軟な働き方を進め、成長意欲・チャレンジを具現化できるフレキシブルな組織(職場)で一人ひとりの活躍フィールドを広げていく考えである。

組 合

- ◆企画業務の必要性と目的を明らかにすること。
- ◆やらなければならないということが先行しており、資料でも大々的に謳われている。首都圏本部の考え方を周知するべきである。

会 社

- ◆それぞれの職場の課題解決に始まり、発展させるならば新たな価値創造である。各駅の作業ダイヤを大幅に変える認識はない。
- ◆どうしてもそう考えられてしまうが、首都圏本部として引き続き発信していく。

9. 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、系統や事業分野を超えた業務の融合や、兼務・連携はこれまで以上に進めていく考えである。

組 合

- ◆助勤の目的は融合と連携なのか。
- ◆渋谷駅のコミュニケーションボードには人が足りていないからと、当初あった。説明も無く変わったのか。
- ◆兼務との違いは何か。
- ◆兼務と分ける理由は何か。助勤では目的のイメージが見えない。回答とのずれ、駅同士の連携とのずれがあると感じる。
- ◆繁忙に応じた要員配置となっていないと感じている。助勤の目的が要員ではないとなれば、要員は足りているが助勤が来ているとなる。現場と感覚がずれている。示し方と進め方が間違っている。
- ◆近年は非現業にあこがれて入社する社員が多いなかで、助勤者を見て結局現業に来なければならないことにモチベーションが低下し、退職する現実がある。

会 社

- ◆柔軟な働き方は非現業の社員も対象である。現場感覚の醸成などのために行っているものである。
- ◆必要な要員は確保している。融合と連携が目的である。
- ◆発令を伴うか、期間限定で行うか。目的は同じである。
- ◆方法が様々あるなかで一つの方法をとったということ。兼務とする必要もあるなかで短期間で行う必要もあるのではないか。期間を縛る必要はない。
- ◆繁忙があるなかでの現場感覚の醸成である。現場の状況は踏まえるべき。助勤を通じて課題を把握し帰ってくるというところ。
- ◆そのような声は聞いているが、現業と非現業の壁を作りたくない。若手にもっとイメージを持ってもらうようにしていきたい。現業の魅力もアピールしている。課題として認識一致していると考える。

現段階で具体的に示されない点が存在する！

**説明交渉を通じても明らかにならない点については
発足後も継続して議論していかなければならない！**

課題を置き去りにしたままでは現場に不安が残る！

**課題解決と不安解消のために発足後も引き続き首都圏本部のサポートと
管理者からの的確な指示が必要になる！**

**現場での検証を行い、議論を通じて
より良い職場をつくっていきましょう！**