



3月28日開催 東地申第52号

「社員周知・教育を徹底し、
お客さまに公平なサービスの提供を求める申し入れ」

団体交渉ダイジェスト

<交渉のポイント>

- 会社として、現場への周知が遅かったと考えている。今後は早めに周知するようにしていく。
- 今回は、周知は出来ているが、教育の点ではアウトであると考えている。
- 復路自由席のみという設定を手配することが漏れていた。商品の設定に不備が無いよう、今後は券売機のお客さま側も含めてしっかり確認する。
- 本社との議論はすでに開始している。現場に不便をかけないのが首都圏本部の役割だ。

会社として、
周知が遅かった

団体交渉の詳細は、後日発行する

TOKYO MAIL NEWS をご覧ください！



3月28日 「社員周知・教育を徹底し、お客さまに公平な
東地申第52号 サービスの提供を求める申し入れ」 団体交渉を行う！ (その1)

<交渉のポイント>

- 会社として、現場への周知が遅かったと考えている。今後は早めに周知する。
- 教育については、今回の期間の短さであれば、アウトである。
- 復路自由席のみという設定を手配することが漏れていた。
- 再発させないよう、本社との議論はすでに開始している。

1. 現場を無視し、社員教育も行わず一方的に商品を発売することはやめること。また、お客さまに公平なサービスが提供できないことから、社員周知・教育を徹底すること。

回答: 今後も関係箇所と連携を行うとともに、必要な周知は行っていく考えである。

組合

会社

◆北陸応援フリーきっぷが、プレス翌日の発売開始となった経緯は。

◆ギリギリになったことについての考えは。

◆ニュースやお客さまからの問い合わせで知った社員もいる。周知が遅い！

◆今後このようなことがないようにするということで良いか。

◆調整の結果、発売日が決定したのか。

◆首都圏本部の考える周知とは、どのようなものなのか。タブレットでの配信は資料を出しただけであり周知ではない。

◆今後どのように周知・教育を行っていくのか。

◆本社と今後議論する考えはあるか。

◆現場が理解できるまでの時間を確保すべきではなかったのか。

◆今回については、自治体との調整が大変であり、周知がギリギリになってしまったという現実を受け止めているということではよいか。

◆周知については、優先順位を含めて伝えていくべきだ。周知の方法なども首都圏本部から指示すべきではないか。

◆現場で働く組合員・社員を忘れないでほしい。

◆関係箇所・自治体からの要望があり、調整がギリギリとなった。

◆商品を早く届けたいという思いが先行してしまった。

◆本来であれば早めに周知するべきであり、今回は遅かったと考えている。

◆本社と連携し、早めの周知を確保していく。

◆その通り。

◆周知は社員にしっかりと内容が伝わる必要がある。どう伝えるのかを工夫する必要がある。

◆業務支援室からの投稿のほか、VivaEngageなどを活用する。より詳細に教育が必要なものであれば、今回の期間の短さであればアウトである。

◆今後、お客さま・社員に早めに周知するよう、既に議論している。

◆本社が企画したものに、首都圏本部がどこまで入り込んでいけるのかが課題と考えている。

◆その通り。

◆周知期間についても、一定程度設けていきたいと考えている。

◆指摘は受け止める。現場に不便をかけないようにするのが首都圏本部の役割であると認識している。



3月28日 「社員周知・教育を徹底し、お客さまに公平な
東地申第52号 サービスの提供を求める申し入れ」 団体交渉を行う！ (その2)

2. 発売商品の不備によって、現場の社員・お客さまが困惑することのないようにすること。

回答: 今後も関係箇所と連携を行い、必要な手配を行っていく考えである。

組合

会社

北陸応援フリーきっぷは往路指定席可・復路自由席限定の商品にも関わらず、発売初日の2月15日のみ、復路も指定席が確保できてしまった事象について議論を行う。

- ◆事象の経緯を示すこと。
- ◆なぜこのようなことになったのか。
- ◆手配の漏れとは。
- ◆直接的には命に関わらないかもしれないが、同じ商品にも関わらずお客さまによって差が出ている！
チェックの漏れとは、何の漏れなのか明らかにすべきだ！
- ◆同じようなことが再発する可能性はあるのか。
- ◆再発させないための議論は。
- ◆本社と首都圏本部間で確認をしっかり行うことで、このような事象を再発させないと議論が進んでいるということか。
- ◆2月16日以降、復路指定席選択後、最後の確認画面で「取扱いできません」と表示されるようになり、お客さまからは問い合わせや苦情を多くいただいた。このような形としたのは緊急的措置か。それとも本来予定していた姿か。

- ◆システムの手配に漏れがあった。
- ◆過去、往路指定席・復路自由席の商品がなかった。
- ◆復路自由席とする設定の漏れ。
- ◆システムの手配のほかに、お客さまの操作側での確認も漏れていた。お客さまの立場に立てていなかった。
- ◆しっかり確認する。今回は想像できなかった。
- ◆本社に伝えている。
- ◆その通り。
- ◆緊急的措置である。

最後に、経営責任について指摘！

組合

このような状況をつくり出しているのは、経営の責任だ！

「稼ぐ」ことがクローズアップされすぎている！

お客さまの立場に対する意識が薄れている！

どのようにお客さまへサービスを提供するのか考え方を改めるべきである！

会社

指摘は受け止め、発売・周知方に努めていく。

鉄道事故ならば漏れでは済まされない！お客さまに安心・公平なサービスを提供するよう現場から声を上げ続けよう！