



5月30日
東地申第69号

「2022年度営業関係施策（その3）について」に関する申し入れ
【サービスマネージャーの解消】団体交渉を行う！（その1）

<交渉のポイント>

- ◆サービスマネージャー配置駅においては、お客さま第一のマインド・スキルを身に付けられる教育を、サービスマネージャーの力を借りながら伝えていく。
- ◆6月1日のサービスマネージャーの異動に関しては、社員の個人スキルを考え、ステップアップのための異動である。なお、サービスマネージャーのノウハウが失われることは良くない。
- ◆勉強会を行っている箇所もあるが、サービスマネージャーの意識は伝えていく。勤労速報が出た段階で一定の説明はしている。
- ◆サービスマネージャーの業務は必要であり、全社員に分担し、全社員が意識を持って行っていく。
- ◆サービスマネージャーの業務を分担し社員が意識を変えていくことで、お客さまに寄り添っていける。
- ◆内勤含め、駅総体で不慣れなお客さまの対応に当たってほしい。
- ◆作業ダイヤの変更にあたっては、意見集約や周知期間を設けるよう現場に伝えていく。

団体交渉での議論など、詳しい内容については
東京地本ホームページの
団体交渉ページをご覧ください。

その2へ





5月30日 「2022年度営業関係施策（その3）について」に関する申し入れ
東地申第69号 【サービスマネージャーの解消】団体交渉を行う！（その2）

*以下、議論内容について、サービスマネージャーはSMと省略します。

1. これまでのサービスマネージャーの必要性と役割を具体的に明らかにすること。

回答:サービスマネージャーは、駅、営業統括センターにおいてお客さまに安心して快適に駅をご利用いただけるよう迅速・的確・丁寧な案内を中心となって担ってきたものと認識している。

組合

- ◆社員育成・教育についての具体的な考え方は。
- ◆SMの持つ膨大なノウハウをどのように教育するのか。
- ◆社員説明は行わないのか。
- ◆**掲示して終わりの箇所もある。営統セ化前後で何も伝えられていない駅もある。**

会社

- ◆SMがない駅は引き続き分担していく。SMがいる駅は、マインド・スキルを身に付けられる教育を行う。
- ◆一人が全てではなく、委員会などに分担。現行のSMの知恵も借りながら検討。
- ◆勉強会を行っている箇所もあるが、意識は伝えていく。勤労速報が出た段階で一定の説明はしており、SM配置箇所では提案後に説明しているという認識。
- ◆**エリア内という点で、主張は承る。**

2. サerviスマネージャー解消後、社員育成・教育について具体的に明らかにすること。

回答:引き続き、必要な教育・訓練は行っていく考えである。

組合

- ◆具体的な教育内容は。
- ◆現場ではお客さまをお待たせするなど十分な対応が出来ていない！
- ◆高齢化社会の中で、時代と逆行するのではないか。会社の提供するツールは全てのお客さまが使える認識か。SMの役割が増すのではないか。
- ◆SMはお客さまに寄り添っていたが、解消することが本当にお客さま第一といえるのか。
- ◆巡回は誰が行うのか。
- ◆発展的解消とはどういう意味か。
- ◆これまでSMを担ってきた社員がしっかりと教育すべきだ。
- ◆6月1日場面で、すぐの異動はないと提案時に議論しているが、実際はSMの異動が予定されている！
- ◆SMが教育を行うのに、そのSMが異動してしまえば、ノウハウは残らない！矛盾している！
- ◆これまでSMを担ってきた社員がほかの社員に業務を振り分け、**分担しながら教育し、それが出来てからステップアップの異動を行うべきだ！**
- ◆SMのときにやっていなかった担務に入る場合、必要な教育を行うこと。

会社

- ◆SM 配置駅については、SM の力を借りながら、SM のマインド・スキルを伝えていく。
- ◆現場の状況は把握しており、今後も注視していく。
- ◆高齢化社会は認識している。改札等で問い合わせできる箇所もある。SMの業務は全社員に分担し、全社員が意識を持って行っていく。首都圏本部もサポートしていく。
- ◆分担し社員が意識を変えていくことで、お客さまに寄り添っていける。
- ◆**管理者が積極的に行う。駅の中で考えていただきたい。お客さまからの問い合わせや構内設備の異常早期発見のため、一定程度の巡回は必要。**
- ◆**全社員がその業務を担っていただきたいということ。**
- ◆知識を持っている人が行うべきであり、現場長からSMに個別に伝えている。
- ◆**全社員が異動することはない。社員の個人スキルを考え、ステップアップのために異動することはありうる。**
- ◆理解はするが、全社員が業務できないとは考えていない。**管理者がフォローしていく。**
- ◆業務を振り分けるのは管理者の役割。その中で必要な教育をして、サービスレベルを一定程度保っていく。**SMが責任をもって教育しなければならないというわけではない。**
- ◆個人の習熟度を確認し、必要な教育を行う。



5月30日 「2022年度営業関係施策（その3）について」に関する申し入れ 東地申第69号 【サービスマネージャーの解消】団体交渉を行う！（その3）

3. サービスマネージャー解消後による全社員でサービスマネージャーの業務をどのように担うのか具体的に明らかにすること。また、サービスマネージャーが担っていた役割と同様の案内体制を構築すること。

回答：変革2027の実現に向け、「現業機関における柔軟な働き方」や「新たな仕事と組織」等を推進していく中で、サービスマネージャーの業務は、今後は全ての社員がお客さまのニーズに合わせ柔軟に担っていくこととなる。なお、業務に必要な体制は確保していく考えである。

組合

- ◆具体的にどのように担うのか。
- ◆お客さまは問い合わせる場所もなく、改札に集中してしまう。お客さまをお待たせしているという認識はあるか。
- ◆職場では「お客さまを待たせておいてよい」「列に並ぶほうがおかしい」という声も聞こえている。
- ◆最終的には、社員の負担が増すだけではないのか。
- ◆退職者も増え、日勤社員などいない。そのような状況で、外に出て案内するなど対応できない。
- ◆経営の考え方は、社員のみならずお客さまに伝わっていない！不慣れなお客さまのための SM だったはずだ。もっとお客さまにわかりやすく伝えるべきではないか。
- ◆お客さまが求めているのは、安全で正確な鉄道オペレーションだ。そのためには通常業務がしっかりできなければならない。現場の立場に立って、状況を把握しながら、案内・周知すべきだ。
- ◆通常業務に加えて、案内等を行っていくということか。

会社

- ◆職場全体でとなるが、委員会単位での分担もある。皆が担いながら普及を図る。
- ◆一人一人丁寧に対応いただきたい。
- ◆お客さまの動向は読めない。一時的に混雑することもある。その考えはお客さま目線とは言えない。
- ◆社員の成長やスキルアップが目的である。引き続き駅総体で対応していただきたい。
- ◆主張は受け止めるが、管理者の指示で内勤含めて対応いただきたい。
- ◆主張は承る。会社としても努めていくが、新たな価値創造や発意などで駅内でも取り組んでいただきたい。
- ◆意見は承る。首都圏本部もフォローし、状況を把握していく。
- ◆その通り。丁寧に対応いただきたい。

4. 施策実施後における作業ダイヤの変更がある駅を明らかにすること。

回答：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、必要な周知は行っているところである。

組合

- ◆変更する駅は。
- ◆北千住駅では4月28日に作業ダイヤ案が初めて提示。渋谷駅では5月10日に提示。提案段階である程度、案があるはずでは。
- ◆明らかに提示が遅い。提案しているのだから、速やかに出すべきだ。
- ◆現場長からの一方提示では、会社の方針は伝わらない。
- ◆具体的にいつまでに示すべきだという認識か。
- ◆作業ダイヤを担うのは現場社員だ。提案段階で示すことを目指すのが良い駅づくりの第一歩だ！

お客さまのための駅を実現させよう！

会社

- ◆東京営統セ、新宿営統セ、上野営統セ、渋谷駅、北千住駅。解消するだけの箇所を含めると、現在の SM 配置全駅。
- ◆スケジュール感は首都圏本部からも伝えているが、作業ダイヤ確定までの過程は現場長の判断。
- ◆難しいところもある。全箇所そうはならない。
- ◆早期の提示から作業ダイヤ案を巡るコミュニケーションは大切であるという認識。今後の様々な施策実施においても、管理者から伝えられるようにしていきたい。
- ◆個々の状況にもよるが、勤務発表までには翌月の始終業・休憩時間を示さなければならない。周知期間は必要であるという考え。
- ◆意見集約や周知期間を設けるよう現場に伝えていく。