



5月17日 東地申第69号

提出!!

「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】



提案内容・議論については、TOKYO
MAIL NEWS No.277 をご覧ください。

サービスマネージャーの役割とは

- 駅の巡回を行いながら、お客さま案内やご要望への対応
- 駅構内の特徴・周辺地理を理解し、お客さま目線の業務を行ってきた

今回、サービスマネージャーを解消するにあたって、会社が主張する根拠

- サービスマネージャーが担ってきた業務を全社員が担うことを目指した
発展的解消
- 作業ダイヤにとらわれない**柔軟な働き方**で全社員が対応可能

いまの職場の現実とは...

- 出札・改札は多くのお客さままで混雑している！
- コロナ5類となり国内旅行やインバウンドの増加が見込まれる！

**これまで以上にお客さまに寄り添ったサービスの提供が
求められるが、果たして対応できるのだろうか？**

申し入れ内容

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。
2. サービ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。
3. サービスマネージャー解消後、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。
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。

聞こえのいい言葉で済ませられる問題ではない！

お客さまにご迷惑をおかけしない駅を実現するため、地本は団体交渉に臨みます！