

2022.7.29

団交情報

NO.825 <国労千交第6号>

申入日：2022.6.8

団交日：2022.6.26

国労千葉地方本部

「営業統括センター設置等に対する 解明申し入れ」について交渉実施!!

< 窓口閉鎖に伴う体制変更について >

1. みどりの窓口閉鎖は、業務経験を積みながら成長し、活躍のステージを広げるところか、奪われることになる。また、チケットレス化の推進で取り扱ったことのない企画乗車券や乗変、払戻し等、必要な知識の習得はマニュアルだけで十分とはいえないと考えるが、会社の見解を示すこと。

【文書回答】 効率的かつ生産性の高い業務執行体制の構築ならびにみどりの窓口によらない販売体制へシフトし、駅における働き方を柔軟にすることを目的として、お客さまのご利用状況等を踏まえ、みどりの窓口の営業を終了することとした。

なお、業務に必要な教育等については実施していく考えである。

(組合) この間みどりの窓口閉鎖が進められてきた。サービスの低下だけではなく社員のやる気・意欲を削ぐものである。スキルも低下する。将来を考えても既存の窓口を守っていくことが支社として大事ではないか。会社はチケットレス化を進めてきたが浸透していない。使いこなせない人もいる。ソフト面ハード面でのカバーがされていない。サービスの低下とならない施策を考えてほしい。

(会社) 社会の流れがモバイルで簡単に買える時代になった。スイカ等も普及してきた。チケットレス化を懲憑していくことが必要と考えている。

(組合) モバイル化が進められているが端末により操作が違い業務範囲も曖昧だ。充実した教育が必要だ。曖昧な回答ではなく具体的な回答を求める。

(会社) 具体的に出せるものがあるわけではない。各箇所でも勉強会など実施してもらっている。

(組合) モバイルの勉強会はほとんどされていない。本体が責任を持ち JESS も含めた全体がスキルアップできるように充実した教育の場を求める。

(会社) 窓口でのお客様サービスの基準は必要と考える。わかりやすいマニュアル作りや勉強会に努力する。JESS との勉強会も考えなければいけないと思っている。

(組合) お客さまのご利用状況等を踏まえ終了との回答だが、ご利用状況が戻ったら窓口は戻すのか。目安はあるのか。

(会社) 必ずしも戻らないとは言い切れないが、今の状況から見て目標にむけて進めていく。

(組合) これまでも「ご利用状況」という言葉で進められてきたが、モバイル・チケットレス化促進のための施策ではないか。納得できるような具体的な指針を示すべきだ。

(会社) 表現がどうかと言う事はあるが、一つの指針として示している。

(組合) 窓口の廃止が進められているが、それに代わって切符を買える体制の整備が伴っていない。お客さまに「サービスが向上した」と思ってもらえる事を考えるべきだ。

(会社) モバイル・チケットレス化をどう進めていくかということになると思う。

< 営業統括センター設置等について >

1. 現行体制と営業統括センター設置後で作業ダイヤ数を変更する駅があるが、理由を明らかにすること。
3. 支社から移管される業務で日々行われることになる業務について明らかにすること。
4. 乗務員が営業統括センター内の駅において当該駅の本来業務を行う場合はあるのか明らかにすること。

【文書回答】 社会の急速な変化を踏まえ、グループ経営ビジョン「変革 2027」の目指す「鉄道起点のサービスからヒト起点のサービスへの転換」に向け、組織の垣根を越えて新たな価値の創造を一層推進していく観点から、社員一人ひとりの成長意欲に応え、活躍フィールドを拡大させていくものである。

<1項、3項>

(組合) 「組織再編」の「現業機関に移管する業務」について、会員・利用拡大について具体的にはどういうものか。

(会社) キャンペーンやポスティング、地域でのイベントなどである。支社主導で行っていたものを現業機関だけで決められる。すでに取り組んでいる箇所もある。

(組合) 責任関係などあると思うが、支社と現業機関のパイはどうなるのか。

(会社) これまでと大きく変わるものではない。現業機関の権限が広くなり取り組みがしやすくなるという事である。

(組合) 企画に精通した指導の出来る社員を現業機関に配置していくということか。

(会社) 基本的には支社経験者などが指導していく。企画

を現場の中で揉んで頂き支社と相談しながら進めていく。アドバイザーなども考えている。

(組合) JESS が 7 割の駅を占めているが、独自に企画業務を行っている。企画業務についての JR との契約はどうなっているのか。

(会社) イベントなど連携を取って行っている。しっかりと協力体制を取って進めていく。

(組合) 業務を移管されても現場では出来ないとなった時はどうするのか。

(会社) 理由にもよるが、相談しながらしっかりと解決していく。

(組合) 「業務の繁閑等に応じて 1 日当たりの出面数を柔軟に設定する」とあるが設定時期は決めてあるのか。

(会社) ケースバイケースである。あらかじめ判っているスケジュールなどを見ながら作業ダイヤの本数を設定していく。

(組合) 例えばコロナの感染で 3 徹の要員が確保できなくなった場合はどうなるのか。

(会社) 3 徹を 2 徹に減らさなければならない事も出てくる。「繁閑」ではなく「等」に含まれる。

(組合) 「等」をつければ無限に出来るということか。

(会社) 柔軟な作業ダイヤの設定が出来る。

(組合) 統括センター内で要員を回すのではなく、基本ベースである現行の出面数を確保して業務を進めてもらいたい。現場社員の負担は計り知れない。

(会社) 働いている方々の事も考えながら判断していく。

(組合) 「上長の指示で管理者が一般社員の業務を行うことや一般社員が管理者の業務を行う場合がある。」とあるが上長とは誰を指すのか。

(会社) 現場長(所長)である。

(組合) 管理者も締切り業務や現金の取り扱いをするということか。

(会社) ありえる。

(組合) 管理者への教育は当然行われると思うが。

(会社) 全員が一斉に行うというわけではなく箇所判断で指定された人が見習いに入るようになる。

(組合) 一般社員が行う管理者の業務は何か。

(会社) 現在行われている業務を引きつづき行うという事である。

(組合) 一般社員に重責がかかってくるという事はないか。

(会社) 何かあったら駅全体で対応していく。これまでと同じである。

(組合) 発表のあったイノベーションに通じてくるものか。

(会社) 今後考えていかなければならないと思っている。

(組合) 統括センター発足まであと 2 カ月と迫っているが現場では具体的な説明が何もされていない。準備状況はどうなっているのか。

(会社) 地区単位で準備を進めており、自分たちで何が出来るとか詰めを行っていると言っている。

(組合) 10 月 1 日には間に合わないのではないかと。看板だけ変えればよいというものではない。木更津統

括センターの状況はどうか。

(会社) 現場の不安を解消していくように努力し、10 月 1 日に向けてスピード感を挙げていく。今後やらなければならない事については示していく。木更津統括センターについては 5 月頃から営業の管理者が他駅の管理業務を開始し、乗務ユニットの社員も駅の見習いに入るなど徐々に進めている。

(組合) 情報もなく管理者に聞いても良く分からない状況だ。不安の中で仕事をしていて安全が保たれるのか危惧する。発足に合わせてイベントも考えているようだが要員体制などの進め方もはっきりしていない。支社でしっかりと整理し現場をフォローすべきだ。

(会社) 支社としてアドバイスなど行っていく考えである。

(組合) サービス推進委員や営業・運転指導員、CS サポーターなどは発足後どうなるのか。

(会社) 10 月 1 日からどうのとはならない。現場周知の段階でお知らせする。

<4 項>

(組合) 木更津統括センターで乗務ユニットの社員が駅業務の見習いを行う度合いは。

(会社) 月に何回か見習いに入っている。一本にはなっていない。教育のスケジュールについても見ている。

(組合) 片手間で出来る仕事ではないので十分な教育期間が必要だ。

(会社) 不安があるままで一本にはしない。しっかりとした教育は行っていく。

(組合) 営業統括センター内にある乗務員区の乗務員が駅の本業業務に着く事はあるのか。

(会社) 他支社で聞くところはあるが、具体的にはない。業務の関連性から見ればありえる。

(組合) 例としてどのような形が考えられるのか。

(会社) 乗務区間の関連性を考え、近隣の統括センターになる。蘇我運輸区だと千葉エリアだが京葉線を乗務しているので新浦安エリアとの接点が高いと思っている。

(組合) 支社の社員が兼務発令で乗務員を行っているような考え方か。

(会社) 現行制度で言えばそういった形になると思う。

(組合) 営業統括センターに運輸区は入っていないにもかかわらず乗務員が駅業務に着くということか。

(会社) 兼務と言う形ありえます。

(組合) 乗務員が駅業務に兼務発令される事もあるのか。

(会社) ないとは言えない。

(組合) 統括センターに含まれていない乗務員区の社員は駅業務には就かないと認識している。兼務発令をすれば何でもできるという事か。

(会社) 今までも連携と言う形で兼務を行ってきた。

(組合) 俗人的に特定の社員についての兼務発令ではなく一般社員について行うという説明はなかった。

(会社) 一概に兼務発令をするわけではない。必要になっ

たらありえると言う事である。一人ひとりの活躍フィールドを拡大していく柔軟な働き方という部分もある。

(組合) 社員は理解していない。

(会社) 意見交換会など、どのように発信していくのか考えたい。

2. 営業統括センターに組織された駅は業務委託の対象とはならないのか明らかにすること。

【文書回答】 駅業務委託契約に則り扱うこととなり、今後も必要な業務を委託していく考えである。

(組合) 具体的にはあるのか。

(会社) 現時点ではない。今後必要に応じて業務委託を行う可能性はなくはない。

5. 管理駅の指定に変更はないのか明らかにすること。

【文書回答】 関係規定に則り取り扱うこととなる。

(組合) JESS からみて管理駅はこれまでと変わらないと考えてよいか。

(会社) 営業統括センターが見ていくことになる。現在の窓口となる駅が変更となる場合はお知らせする。

(組合) 管理駅と JESS の間で、JR が管理するもの JESS が管理するものの整理をつけてきた。管理駅が変わるとまた 1 から整理をしないこととなる。設備系も構内立ち入り届など変更となる。管理駅の変更はやめること。

(会社) 変わる可能性は否定できない。ご意見がある事は受け止める。

(組合) 例えば、成田駅と佐倉駅が持つ非管理の融雪灯の管理は、営業統括センター新設後どこが管理するのか。

(会社) どちらかの駅と決めるのではなく、統括センター内で柔軟に対応できる形になる。

(組合) 八街駅は佐倉駅が管理しているが、成田駅社員が八街駅の融雪灯を点火となった場合、構内に精通していないし OJT も受けていない。柔軟な対応では危険だ。事故のもとになるのではないか。

(会社) いきなり八街に行ってくれとはならない。必要な教育訓練はしていく。

(組合) 今までの管理駅・非管理駅の枠組みが無くなるということだが詳しい説明がされていない。

(会社) お示し出来るタイミングで示す。

(組合) 現場は困っている。スケジュール間をもって早急に対応すること。

野を超えた業務を行うこととなる。

(組合) 地区指導センターの社員は営業統括センターの組織の中に入るという認識でよいか。

(会社) 役割としてはそうである。

(組合) 地区指導センターが行っていた業務はなくなるということか。

(会社) 地区指導センターの持っていた役割は統括センターが持つ。

(組合) 成田地区でいえば、佐原・銚子などで行っていた指導センターの業務はなくなるということか。

(会社) イベントなどの波動的な部分について統括センターがエリアを見る形になる。どの業務が残るかはまだ分からないがお示しできるタイミングで示す。

(組合) 新設前には示すという認識でよいか。

(会社) 10月1日は全てがそろそろゴールではない。

(組合) 10月1日には地区指導センターはない。輸送混乱時に代行バスの手配など担っていた。大事な部分も多い。早急に示すこと。

(会社) 統括センターとエリアの連携は必要となる。営業部で考えている。

(組合) 要員数が大幅に減っている。地区指導センターと同じような業務は担えないと考えるが。

(会社) 作業ダイヤを固定しないで柔軟に対応していく。

(組合) 少人数で業務を回している駅では、災害時など指導センターの応援が頼みだ。

(会社) 必要な体制は見えていかなければならない。支社の活用など今まで以上にしていこうと思う。検討して示していく。

以上のようなやり取りがあった。

明らかになったのは、営業統括センターが出来ると、そのエリアにある乗務員区社員も駅の業務を行うことがあるということである。木更津統括センターは運輸区も含まれての統括センターであるが、営業統括センターには乗務員区は含まれていない。これが連携だと回答されている。また、指導センターがなくなるが、管理駅は基本変更されないが、異常時対応など問題点も多くある。質問に対して現場でも回答されないと聞いている。まだ決まっていないが実態の様である。

「運転士が車掌の仕事を実施する」として訓練が始まっている。倒竹の伐採や介在物によるポイント不転換があった際に、乗務員ができることがあれば実施するとして手袋・ノコギリを車両に搭載するとしている。

働き方が大きく変化する中、不安も多くある。社員に対し丁寧な説明・教育が必要である。多くの声を集め改善に向けた取り組みが重要になっている。

以上

6. 指導センターの廃止に伴い、営業統括センター所属以外の駅に対するフォロー体制について説明すること。

【文書回答】 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、系統や事業分