



HPはこちら

# 東日本ユニオン NEWS

JR東日本労働組合  
発責 教育・広報部  
2022年7月14日 No.499

## サービスマネージャーの見直しについて 会社提案を受ける

東日本ユニオンは7月14日、経営側より「サービスマネージャーの見直しについて」の会社提案を受けました。

### 【提案内容】

サービスマネージャーは、駅、統括センター及び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・丁寧な案内等を行うことを目的として、お客さまのニーズの多い駅を中心に配置し一定の役割を担ってきた。

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、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から、以下のとおり見直しを行う。

#### 1 見直し内容

サービスマネージャーを解消する。

#### 2 実施日

令和5年6月30日

※個別の体制見直しについては、これまで同様、実施期日までに必要により実施することとなる。

### ＜サービスマネージャーの導入経緯＞

1999年（平成11年）4月、お客さまのご意見やご要望などを聞くことを目的に、主要16駅に「グリーンカウンター」を設置するとともに「サービスマネージャー」を導入・配置し、不慣れなお客さまのフォローなどを開始しました。

現在でも駅構内での巡回案内や美化活動のほか、指定席券売機の操作案内、異常時における対応なども行っています。

### ＜会社提案の団体交渉における特徴点＞

- ・これまで駅では改札、出札など、担務や場所に固定して働くことが従来の働き方であったが、今後は持ち場や担務にしばられない働き方となる。各駅の規模や実態などを踏まえつつ、サービスマネージャーの業務を全ての社員がシェアしていくことになる。発展的解消といえる。
- ・駅の要員は業務量と紐付く。必要な要員は確保していく。
- ・体制の見直しや要員などは各地方での議論となる。

**現場視点から提案内容を検討し  
労働組合として不安や疑問を解消する取り組みをつくりだそう！**