



HPはこちら

# 東日本ユニオン NEWS

JR東日本労働組合  
発責 情報・宣伝部  
2022年11月30日 No.558

## サービスマネージャーの解消に伴い、現場実態に即した体制の確立について、各地方での議論保障を確認！

～11月28日に「『サービスマネージャーの見直しについて』に関する申し入れ」の団体交渉を行う～

### ●サービスマネージャーが担ってきた業務とは何か？

→作業ダイヤに捉われず臨機応変に対応している。駅構内の巡回やお客さまへの案内をはじめ、異常時対応などである。

### ●サービスマネージャーの業務量が計れない中で、見直し後はその業務量をどのように補うのか？

また、出札や改札などの定型業務がある中で「柔軟な対応」が可能なのか？

→すべての社員で柔軟に対応していく。各箇所の状況に応じて柔軟な作業ダイヤを取り入れているほか、実施までに必要な教育やOJT、技術継承やノウハウの水平展開を進めていく。

### ●「すべての社員」の定義とは？

→基本的には駅業務にたずさわる社員を指すが「統括センター」の発足や系統を超えた取り組みなどにより、他の担務の社員も駅業務にたずさわることから広義の意味で「すべての社員」となる。

### ●サービスマネージャーの解消は「要員の削減」が目的であれば認められない！

→要員の削減が前提ではない。必要な要員は確保していく。

### ●サービスマネージャーの解消に伴い、業務委託を進めるのか？

→各箇所の業務量や実態に応じて必要な業務体制としていく。

### ●現場実態に踏まえた議論が必要である！支社・地本間での議論保障を求める！

→各機関でしっかりと対応していく。



## 「満足できるサービス」とは、お客さまが判断するものだ！

### ■組合側の主張

- ・本施策がサービスマネージャーの「発展的解消」であれば、現場社員の負担は増加しないはずである。社員一人ひとりに対する業務量が増加するのであれば「労働強化である」と言わざるを得ない。
- ・この間「変革2027」の実現に向けて各施策を実施しているが、みどりの窓口の廃止や営業時間の短縮により、今まで行ってきただけの対応ができない状況が発生している。お客さまからすればサービスの低下である。施策を「サービスを提供する側だけの判断」で行っていないか。経営側はお客さまの声を直接肌で感じている現場社員の声をしっかり受け止めるべきだ！

### □経営側の認識

- ・サービスマネージャーが培ってきた経験やスキルを継承していくことが大事である。お客さまのニーズを捉え「系統」や「組織」の壁を越えて、どのようなサービスが提供できるのかを考えていかなければならない。