

東日本旅客鉄道株式会社

代表取締役社長 深澤 祐二殿

J R 東日本輸送サービス労働組合

中央執行委員長 佐々木 宏充

サービスマネージャーの見直しに関する申し入れ

2022年7月13日、サービスマネージャーの見直しについての提案を受けました。これまで駅案内役として、お客さまに安心を届ける役割を最先頭で担い、営業に関する知識や駅周辺の案内に関する知識などは誰よりも豊富で、まさにお客さまニーズを先取りしながらその役割を遂行してきました。また、職場内の教育や関係する資料作成、社員をサポートする役割としても活躍し、その役割以上の働きでサービス品質の向上に寄与してきました。

今回の見直しにおいて会社は「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、全てのお客さまのニーズに合わせて柔軟に担っていく。全社員にタブレット端末を配布したことで、これまで同様の情報量が誰にでも同じように持つことができることで、これまでのサービスマネージャーと同様にご案内ができるとして2023年6月30日までに順次見直していくとされています。

出控えの要因となった新型コロナウイルス感染症は、2023年5月には感染症法に基づく5類への移行が予定されています。ウィズコロナ時代の到来によって海外渡航者は増加し、国内旅行需要なども一層加速していくことが期待されています。そのようなことから、社員一人ひとは、これまで以上にお客さまに寄り添い最適なサービスの提供を図ることが求められています。

DX時代の到来によるAIやIoTなどの活用が進化し、さらなるシステム化が進んでいきますが、お客さま一人ひとりのニーズを把握し商品を提供するなど、新しいライフスタイルに対応した価値提供の実現を図ることなくして持続可能なJR東日本を創造することはできないと考えます。

したがって下記のとおり申し入れを行いますので、労使間の取扱いに関する協約に準じ、団体交渉は信義誠実対等の原則に従い秩序を保ち平和裡に行うことに踏まえて丁寧かつ具体的に回答すること及び速やかな労使交渉の開催を強く要請します。

記

1. JR東日本の徹底したお客さま志向で、お客さまのご期待に応え、きめ細やかなサービスの実現を最先頭で担い続けてきたサービスマネージャーの成果と廃止する根拠を具体的に明らかにすること。

2. サービスマネージャーが有してきた営業知識や接客応対等の技術・技能は、お客さまへの安心と信頼に直結してきたことから専門的役割を担う人材を育成し配置すること。
3. 駅を「交通の拠点」を超えてヒト・モノ・コトが“つながる”「暮らしのプラットフォーム」へと変革することを目指していることから、お客さま一人ひとりのニーズを把握し商品を提供する役割を担うための作業ダイヤを確立すること。
4. 現在サービスマネージャーを担当している社員の担務変更等に伴う、今後のキャリアプランを丁寧に把握し、希望を配慮した担務変更等とすること。
5. 今申し入れに対する回答は、2023年2月28日までにを行うこと。また、団体交渉は2023年3月17日までに実施すること。

以 上