



申 25 号

豊富な知識による駅案内のみならず、教育や資料作成、社員のサポートなど
サービスマネージャーの果たしてきた役割は大きい!



サービスマネージャーの 見直しに関する申し入れ

申し入れ項目

2月16日 提出!

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対応等の技術・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日までに行うこと。また、団体交渉は2023年3月17日までに行うこと。

インバウンドや国内旅行需要の増加を見据え、お客さまに寄り添い、
最適なサービスが提供できる職場を実現しよう!

