



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9月1日 No.517

サービスマネージャーの解消に伴い これまでと同等のサービスレベルを維持できるのか

「サービスマネージャーの見直しについて」に関する申し入れを行う

私たち東日本ユニオンは、7月14日に経営側より「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。

サービスマネージャーは、20年以上にわたり「求められるサービス」と「それ以上に与えることができるサービス」をお客さまの一番近いところで提供してきました。人から機械に置き換わり、お客さまのニーズが多様化する現代社会にとって「人ならではの価値創造」をつくり、その役割と柔軟な働き方を実現する立役者であったともいえます。

現在、駅業務そのものが担務及び作業ダイヤにしばられない働き方が進む中であって「すべての社員にサービスマネージャーと同等の業務を求める」としていることは、社員一人ひとりの働き方だけでなく意識改革や駅業務の体制構築にも大きく関係してきます。

東日本ユニオンは経営側の考え方などを明らかにするため、8月31日、申第3号『「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』を経営側に提出しました。

【申第3号 申し入れ項目】

- サービスマネージャーの解消に伴い、これまでと同等にサービスレベルを低下させず、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体制を明らかにすること。
- 実施期日を令和5年6月30日とした理由を明らかにすること。

さらなるサービスの向上につながるのか？
駅業務の体制はどうなっていくのか？

東日本ユニオンは説明を行います！

