

大地申第14号
2018年2月28日

東日本旅客鉄道株式会社大宮支社
支社長 中村知久 殿

東日本旅客鉄道労働組合
大宮地方本部
執行委員長 森田勝美

「駅業務執行体制の見直しについて」に関する申し入れ

大宮地本は、大宮支社より「駅業務執行体制の見直しについて」の提案を受け、関係組合員と議論を行ってきました。

今回の体制の見直しについて、旅行業界の環境の変化へ対応し、観光流動できる体制を確保するためや生産年齢人口の減少が続く中、採用市場の困難を見据えグループ会社と一体となって採用・育成を行うためであると示されています。これまで組合員は旅行業等を取り巻く環境の変化に踏まえ、びゅうプラザ蕨、川越、小山の店舗廃止等の施策を担い、「旅とれーる」やオンラインサービス等の変化点における課題が多く発生する中、収入の確保と顧客満足の上を目指し、地域に根差したサービスの提供に向け奮闘してきました。

体制の見直しが予定されているびゅうプラザ大宮は、支社内で一番規模が大きい店舗であり、収入確保や新幹線のターミナル駅として観光流動を創造していく拠点です。業務面においては、国内商品は基より海外商品を扱う等、カウンター業務は一朝一夕では覚える事が出来ない等、旅行業の技術が蓄積された職場と言えます。

他支社においてV T Sへの移管施策が実施されていますが、プロパー採用者への教育が不十分な事から、お客さまを数時間待たせてしまうなどサービス面が著しく低下していると言わざるを得ない事象が発生しています。このような状況を踏まえ、移管した後もサービスレベルが低下しない体制の確立が施策実施の前提とならなければと考えます。従って、委託先での人材確保とトラブル対応できる人材の育成が課題であるとの認識を一致させ、想定される課題の克服を目指す議論が重要であります。そして、移管後においても業務運営をスムーズに遂行させる為には、業務スペースについては明確に仕切る必要があると考えます。

組合員からは「職場に人がいない。移管までの期間を乗り切る事が出来ないのではないか」「旅行業から駅業務への転換や泊まり勤務は不安」「育児制度で短日数や短時間勤務を利用しており、今後も同じような勤務体系で働けるのか」などや、グリーンスタッフ社員からは「私達の雇用はどうか」との不安視する声あげられています。

大宮支社旅行業の収入確保の拠点となり、地域に根差したサービスを提供するため、日々奮闘してきた組合員が納得感と働きがいを感じる施策に実施を目指し、下記の通り申し入れを行いますので、誠意ある回答を要請します。

1. 大宮駅びゅうプラザをV T Sに移管する目的、根拠を明らかにすること。
2. 施策実施のメリット及び、6月1日を実施日とする根拠を明らかにすること。また、施策の目的実現に向け、移管先での人材確保及び十分な教育を行った後の実施とすること。
3. 移管までの期間、カウンター業務を維持することを最優先に出面を確保し、サービスレベルを低下させないこと。
4. 出向の目的と役割を明確にし、プロパー社員を最優先に配属し、必要以上の若年出向は行わないこと。また、出向者に対し労働条件と本体と異なる福利厚生面について丁寧に説明すること。
5. V T S採用のプロパー社員の教育期間を本体の教育例を基本としてoff JT1.5ヶ月、OJT1.5ヶ月の計3か月を基本とすること。なお、窓口対応に当たり最低限なトラブル対応を身に付けられる教育を実施すること。
6. V T Sへ移管後の業務内容・作業ダイヤ・営業時間等については現行のままを基本とすること。
7. バックヤード等の環境の整備は職場の声を基に実施すること。また、業務スペースについては本体と委託会社を明確に仕切る設備を整えること。
8. 移管に伴い移管先用の入出金機を新規に設置すること。また、移管後の帳票類の整理や保管、備品管理の変更点については関係社員に十分に周知を行うこと。
9. 今施策に伴う異動についての考えを明らかにすること。また、施策に伴う異動に際しては丁寧な面談を行い、本人希望を尊重すること。なお、施策実施に伴いグリーンスタッフの雇用契約解除を行わないこと。
10. VP（川口・浦和・宇都宮）の将来について大宮支社の考えを明らかにすること。

以 上