



申10号

真の原因究明による安全哲学を再確立し、組合員が「安全・健康・ゆとり」を実感できる職場の実現をめざす申し入れ団体交渉を行う！

第4回交渉②

3~6項を議論

4項 「変革2027」に基づく施策により、組合員・社員に対して柔軟な働き方が求められている一方で、施策実施までの過程における社員の理解や準備が不十分な実態を解消すること。また、施策実施後においても十分な教育が行われていない現実があるため、それぞれの業務に対する教育を充実させ、安全第一の職場風土を構築すること。

●組合

■会社

【営業】●見習いの見極めが、習熟度よりも本人が「できる」と言ったことが重視されては技術・技能継承がされていかない。●乗務員が駅に異動し、不安があるから再度55H教育を求めたが、行ってもらえなかった。●実務での取扱いが少ない作業・業務への不安がある。定例的に経験できる体制が必要ではないか。

■見極める際には、習熟しているか、本人が不安を抱えていないか、両方が必要と考える。■一度教育を受ければ良いものとするでないもの等、条件等も様々違うが、必要なフォローをしていく考えに変わりはない。より安全へという社員の意識は重要。■仕事の幅も広がり多様化している。職場ごとの特性に応じた教育・フォローが大事。

【乗務員】●行路内の「その他時間」に駅業務を行う職場もあるが、指示が曖昧。●乗務員が、駅での「案内業務」と言われても、特別企画乗車券等の商品知識や営業規則、券売機の案内など、多岐にわたる知識が必要。

■駅の作業ダイヤに入るとなれば事前のレクチャーは可能だろう。周知・教育の仕方は職場によって変わるがフォローしていく。■カリキュラムを立てて管理者を含めてフォローする体制は組んでいる。駅業務に入るにあたっての基礎知識の教育は駅の方で準備している。

●指導担当から訓練センターに直接電話で質問を受けることが多くなっている。現場で経験や知識・技術等を積み上げてきた指導担当が次々と異動となり、職場に積み上げてきた安全レベルが低下してきている。教育が不十分である職場実態を踏まえても指導担当が重要な役割であり適材適所の配置によって確実に教育ができる体制を確保すべきだ。

■指導担当が支社や訓練センターに質問出来るということは良いこと。世代交代の中で、知識や勘所を現場の中で伝えていくことは永遠の課題だと思っている。■現場の指導担当は重要な役割である。安全レベル向上にむけて取り組んでいく。

必要な教育・フォローを行っていくこと、指導担当は重要であることを確認！

5項 みどりの窓口が廃止され、話せる指定席券売機の導入が進む中で、オペレーターとの接続に時間がかかる等、発生している課題解消に向けて取り組むこと。

■過渡期であって、現場で苦労している実態はその通り。話せる指定席券売機のオペレーターの増強や、並ぶ必要のないお客さまへの声掛けなどをしていただいている。

●「20人待ち」と画面に表示され、それだけでも苦情になる。諦める方もいる。

■実態は承知している。どのように表示するのがいいのかという課題認識は持っている。引き続き勉強していきたい。

●みどりの窓口が廃止されていく一方で、チケットレスが進んでいないし、あらたな対応も生じている。

■チケットレスについてもっと浸透させて、より多くの方に使いやすくなるようにしていかなければならない。現場での対応を集約しながら、分析した上で有効な対策をとってきたい。

課題を解消してより良いサービスをめざしていく認識一致！

6項 オフピーク定期券導入に伴い、想定される

課題について明らかにすること。なお、組合員・社員に周知を徹底し、必要な教育・訓練を行うこと。

●すでにオフピーク定期券は導入されたが、課題はないのか。

■教育が遅かった。運賃制度は国から認可が下りて始めて動ける。これだけ大きな制度改正は初めてである。教育・訓練を会社の意思だけで進められない中でどうするかということは課題として、今後に向けて整理していかないといけない。

●準備時間が短い中で大きな制度改正をダイヤ改正時に担ってきた。この経験をどう職場に定着させるか。トレースして今後につなげていくことが必要だ。職場実態をしっかり見て引き続き取り組むこと。

■問題意識は一致している。統括センター化など職場が大きな括りになっていくので、水平展開もしやすくなると思う。

大規模な制度改正の経験を次に引き継いでいくことが課題である認識一致！

全12項目
議論終了！

安全もサービスも最後の砦は私たち「人」だ！
「安全・健康・ゆとり」を実感できる職場の実現をめざしていこう！