２０２５年11月 1日
第60号

JR東労組 Yokohama

JR東労組横浜地本
発行人 椀田優一
編 集 情宣担当
ホームページ
http://www.jreu-yokohama1.jp/

横地申第２号
10/27

「JR東労組横浜地本第30回定期大会」発言に基づく申し入れ 団体交渉を行う！②

5. 主務職に関して、主務職試験の受験の慫慂を断れないという声がある。受験に関して本人の意思を尊重すること。また年々主務職の業務範囲や業務量が増大しているため、管理者は本人のキャパシティーに見合った課題付与とサポートを行うこと。

【会社回答】主務職については、個々の社員の能力の発揮度合いに左右される非定型的かつ業務遂行の自由度が高い業務に従事し、会社の業績向上に貢献することが期待されていることから、日頃のコミュニケーションや自己申告書による面談等を通じて、必要なフォローを実施していく考えである。

組 合	会 社
主務職試験の受験を無理強いすることはないのか。	有望で将来が見込まれる社員に対して慫慂している。
近年、主務職の業務範囲と業務量が拡大してきている認識があるが、会社の認識を示すこと。	主務職は管理者と同等で、人事考課が無いだけである。コミュニケーションを図り、乗り越えられる課題設定をしていく。
主務職社員の個々の能力把握ができているか。管理者も課題付与や業務采配を適切に行っているか。	管理者とのコミュニケーションの中で、課題設定にも寄り添っていく。

6. 鶴見線の無人駅における不正乗車対策について、強化を行うこと。

【会社回答】引き続き、不正乗車防止に向けた車内放送等の必要な対応は行っていく考えである。

組 合	会 社
現状認識と実施している対策、今後考えている対策について示すこと。	特急「湘南」において、湘南・相模統括センターの駅社員による車内改札を行っていただくことを検討している。
不正乗車抑止のために、ガードマンの増配置を行うこと。	無人駅のガードマン配置は考えていない。

7. カスタマーハラスメントについて、他社で導入しているような断固としてカスタマーハラスメントを許さない強い表現を用いた掲示物の掲出や、氏名札の着用省略を可能とすること。また、対応の差異による二次的なカスタマーハラスメントを防ぐため、会社としての毅然とした対応の基準を統一すること。

【会社回答】カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行っていく考えであり、引き続き必要な周知を行っていく。また、氏名札については、規程に則り対応しているところである。なお、「JR東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針」に基づき「トラブル対応ハンドブック」へカスタマーハラスメントの具体的な対応を追記し、実務対応についての教育・研修を通して周知を図っているところである。

組 合	会 社
社員のカスハラという判断を尊重すること。	その認識は変わらない。 確認！
氏名札の着用省略が、現場長の判断で可能であることを確認する。	組合側の問題意識は本社に伝えていく。原則は着用だが、特情もある。社員を守るという考えは一致できる。

8. 横浜駅において、2024年度に改札業務が1徹減となったが、お客さまのご利用と対応が増加しているため、改札体制を元に戻すこと。

【会社回答】業務運営上必要な要員は配置している。

組 合	会 社
改札１番の負担がかなり増えている。会社認識を示すこと。	当時のコロナ禍に比べて戻っているが、２０１９年の時まで戻っていない。横浜駅でいうと９割弱という認識である。
中央北改札は３人体制だが、急病人は北に来ることが多い。手薄なときは大変で、仲間のフォローが十分にできない認識である。会社の認識を示すこと。	当務が２徹体制ですぐ駆け付けられる。但し、成長の観点から、出るべきタイミングは見計らっている。
１徹戻すべきである。または、中央通路に外国人対応ができるインフォメーションセンターをつくること。	考え方として１つあるが、現時点ではツール拡大で対応できる。観光案内所のような所もあるので、そういったところも活用していく。
１徹減は余剰なのか、それとも余力なのか。認識を示すこと。	余剰であると認識している。現場の認識と乖離！

次号③へ続く