

地本業務ニュース

JR 東海 労・静岡 地方本部

NO. 3 2016年8月31日 発行者：JR東海 静岡地方本部 植松昌彦

『申第2号』 「お客様ご案内用タブレット端末の導入について」 窓口回答

データは社員評価に使用しないこと！

8月26日『申第2号』 「お客様ご案内用のタブレット端末の導入について」 窓口回答がありました。

地本は、業務委員会を求めて会社に申し入れをしてきましたが、会社は「業務委員会の内容に相応しくない」として窓口回答をしました。しかし、「お客様ご案内用タブレット端末の導入」は、団体交渉の付議事項にある「業務の合理化ならびに業務の能率向上に関する事項」であり団体交渉事項といえます。また、業務委員会の付議事項である「事業の運営計画に関する説明事項についての細部事項」あると考えます。会社は、「お客様ご案内用のタブレット端末の導入」に対する職場の組合員の不安や疑問に誠意をもって協議の場をもって応えるべきです。

以下会社の窓口回答と若干の議論です。

1. 「お客さまご案内用タブレット端末」のその使用目的、仕様(利用可能なアプリケーション)等、詳細について説明すること。

<回答>

駅係員等によるお客さまへの御案内を充実させ、一層のサービス向上を図る事である。米アップル社製タブレット「iPad ミニ4」を使用し、当該タブレットはテレビ電話通訳機能(一部端末)と音声翻訳機能、ウェブ閲覧機能を有している。

2. 静岡支社管内の職場毎の設置台数を明らかにすること。

<回答>

静岡支社における各駅のタブレット端末導入台数は80台である。

3. 導入までに職場で周知徹底し、十分な教育を行うこと。

<回答>

必要に応じて適切に教育を実施している(すでに実施している駅もある)。

4. タブレット端末の管理、メンテナンス、故障時の修理について説明すること。

< 回答 >

標準にもとづき厳正に管理する。尚、保守等必要な場合は管理者を介して営業課に報告するなどして対応する。

5. 今後の設置計画を明らかにし、職場からの要求があれば増設すること。

< 回答 >

増設要求については各駅での使用状況を勘案し、その都度検討する。

6. 使用者の対応記録や検索データは、社員の評価のために使用しないこと。

< 回答 >

端末の厳正な管理及び利用状況の分析にはタブレットを用いたお客様対応記録や検索ログは不可欠であり、必要に応じて事実確認のために使用することもありえる。

組合：タブレットは窓口でお客様が直積タッチすることとなる、タブレット固定をしてあるものではない。盗難の可能性はあるが、盗難防止対策は、考えているのか。

会社：対策は考えていく。

組合：窓口で対応する社員が一人の場合、他のお客様対応の際に盗難される可能性がある。

会社：そこまでは今のところ考えていないが、対策は考えていく。

組合：日本は、盗難の少ない国である。タブレットは訪日外国人が扱う。タブレットを盗む目的で案内を求める可能性もある。タブレットが盗まれた場合の社員の責任の有無について明らかにすること。

地本として窓口回答ではまだまだ疑問点の解決にいたっていません。問題点等の解明に向け引き続き業務委員会開催を求めていきます。

以 上