

地本業務ニュース

J R 東海 労 ・ 静 岡 地 方 本 部

NO.2 2018年 10月10日 発行者：J R 東海 労 静 岡 地 方 本 部 半 場 弘 恭

10月10日支社にて申第2号「焼津・藤枝・島田3駅における相互間の接客チェックについて」及び申第3号「藤枝駅勤務是正」（8月17日付け）に基づき業務委員会を開催した。

焼津・藤枝・島田3駅相互間の

接客チェックは適正か！

組合：5月から、管理者および主任によるリアルバリューサービスの一環として接客チェックを実施しているが、接客チェックの採点は、人事考課に反映されるのか明らかにすること。

会社：接客のプロとして、お客様に喜んでいただけるサービスを実践できるよう努めるのは当然のことである。この実践度合いを客観的に調査し、個々の社員にフィードバックすることで、求められるサービスが実践できるようサポートすることが本取り組みの目的である。人事考課については、客観的多面的評価が行われることが大切であり、会社の責任において引き続き公平・公正な人事考課を確実に行っていく考えである。尚人事考課においては、業務実績、業務能力、業務への取り組み姿勢といった点について評価していくが、平成18年の制度改正で示した「あるべき姿」は、業務能力を評価するにあたっての一定の目安を示す物となる。

組合：チェック者は恣意的なチェックはしないこと。

会社：「まごころサービスブック」などの基準にそって調査している。

組合：チェック者の時間は労働時間かまたは自己の時間か明らかにすること。

会社：調査者については労働時間にて調査を行っている。

組合：3駅間の相互チェックは、各駅において社員の管理をしているが、他駅の管理者が当該の駅の社員の評価をするという範疇を越えたものであり、人事管理上問題があると考え。会社の考えを明らかにすること。

会社：駅を越えて調査することで、良い刺激がもたらされるので良い取り組みと考えている。

組合：各駅の主任がチェックをしているが、管理の資格がない主任がチェックすることは社員管理業務の権限の拡大であり止めること。

会社：接客調査はサービス向上のためにRVS運動を推進することを目的とした

ものでありR V S運動の推進は、管理者のみならず社員が一体となって取り組むものであるという認識である。

組合：笑顔で接客をすることは、窓口業務に携わる社員のそれぞれの容姿も異なり、接客する相手によっても変わるものである。ましてや、笑顔とは自然と出るものであり、一時的な作り笑いでは真心のこもったサービスとは言えない。さらに、お客様ニーズは多種・多様であり、笑顔よりも正確迅速性を求めるお客様も数多い。特に3駅は新幹線の乗換時間を気にし、一刻でも早い乗車券類の発券と、案内を希望される。このため、笑顔よりも係員の真剣迅速な対応が求められる。そのようなときに笑顔での対応は逆効果を生み出す結果となる。したがって、笑顔チェックは直ちにやめること。

会社：笑顔による気持ちの良いサービス、正確、迅速なサービスを両方することが接客の基本であり、接客に従事する係員はそれを目指すのは当たり前である。

組合：窓口に並ばれたお客様がプレッシャーになり迅速な操作を心がけると真顔になってしまい、笑顔を維持できない。

勤務に差別あり！ 作成は駅長の指示！か？

組合：会社は勤務については現場長の裁量権と会社は主張しているが、勤務作成は厳正に行われなければならない。公正公平な勤務とすること。

会社：勤務指定については、就業規則等に基づき適切に行っており、問題はないと考える。

組合：9月の勤務表も差し替えがあった。25日の発表後に特定4週に公休が足りない事が分かり特休を休日に差し替えている。就業規則に違反している。会社は承知しているか。

会社：指摘を受け8月の勤務差し替えの件は承知している。9月の件は調べ後日連絡する。

組合：年休の申し込みににおいて、時季指定日が休みとなる場合、特定の方は4月以降すべて年休使用となっている一方、年休申込日に特休や公休が指定されている者がある。これでは年休の消化率にアンバランスが生じ、年休使用が多い者ほど年休の申し込み数が制限されることとなっており不公平感が生まれている。申し込みに対して公正公平な年休の使用とすること。

会社：年休の申し込みに対しては、就業規則等に基づき適切に対応しており問題はないものとする。

組合：基本、日勤職場の休日は決まっているが駅勤務の木下社員は泊まり勤務が出来ないため、勤務は日勤だけである。勤務が発表されるまで翌月の休日予定が分からない、発表後も1月だけである。だから用事があればすべて年休を申し込んで対処している。限られた年休で消化率が良ければ半年でなくなってしまう。しかし、同日に年休を申し込んだ同僚には特・公休が指定されている。申込日が同じならば業務に支障がない限り年休処理すべきである。駅に要員が足りていないから恣意的な操作を行っているのではではないか。

会社：そのような事はない。

組合：勉強会は、勤務明または日勤とすること。

会社：勉強会は業務上必要な物であり、特に出面制の職場においては一部社員にいてそれが休日勤務になることは今後ともありうる。

組合：現駅長から100%休日に指定されている。今後も休日に指定するのか。

会社：業務上必要な物であり、一部社員についてそれが休日勤務になることは今後ともありうる。

組合：勤務発表は必ず前月の25日とし、勤務作成者から勤務表を配布し周知徹底すること。

会社：就業規則第36条の規程に基づき毎月25日までに翌月分の勤務を指定している。

組合：作成者が就業規則より誤りのないよう作成すること。