

# 交渉NEWS

東日本ユニオン東京地本

NO, 3 2019年11月28日

11月27日申3号「2019年度営業関係施策に関する申し入れ」の交渉を行いました。

## 《会社回答の要旨》

- この間も行ってきた営業関係施策は順調に推移している。今後もお客様のご利用状況に踏まえ必要な対応を行う。
- 異常時の取り扱いは、受託会社と締結している契約書などに基づき実施する。
- 「風通しがよく働きやすい環境」を整備する。
- 「個別具体的計画」などは、決定次第周知する。

## 《地本交渉委員の主な主張》

- “ひとり職場”に対する遺失捜索などの指令の指示・指令は施策実施を理解していない。  
放置したままでは、施策そのものがマイナスになってしまう。
- 他個所においても「遺失、車イスの取り扱い」でサービスダウンとなっている。
- 委託受託会社の採用や教育はどうなっているか？
- 委託受託会社の採用の管区制は、大丈夫か？
- グループ会社総体でのレベルアップが喫緊の課題である。
- エルダー社員の退職が増えている、どういうことか？
- 台風15号19号対応の勤務指示・通勤指示が不明確・不統一である。
- 各駅での台風被害への早急な対応を望む。
- 台風時などの社員はもとよりお客様への迅速かつ正確な情報提供を望む。
- 2020オリンピック・パラリンピックにおける「駅サポーター」をどのように活用するのか？

## 《会社側出席者の主張》

- 「生産性の向上」を目指す。
- 現実的課題は関係個所と協議し、不適切な問題に対処する。
- サービスダウンがあつてはならない。
- 施策に社員の声は必要である。
- エルダー社員の退職者増は承知している、体調面などの理由もあるようだ。
- 職場のコミュニケーションは双方向が基本である。
- 「勤務」について各職場から問合せが多くあった。
- 駅の不具合個所は限られた財源であるがしっかり対応する。
- 台風15号19号対応の勤務指示・通勤指示は「振り返り中」
- 情報提供は「お客様満足度調査」に直結する、マスコミ対応も考えなければならない。
- 「駅サポーター」は案内が主任務、規模や受け入れ・運用・宿泊などは検討中。

