



「社員の挑戦意欲に応える多様なキャリアプランの実現について」

申11号

に関する説明申し入れ 2/19 団体交渉を行う!

1. 本施策の目的を明らかにすること。

- | ■組合 | ●会社 |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| ■ジョブローテーション施策の基本的な考え方、労使議論や労使確認事項には変わりはないか。駅業務の期間が2年から1年に短縮されたという認識で良いか。 | ●そうだ。駅業務の経験は最低1年とした。 |
| ■環境の変化とは何か。 | ●融合と連携が進み、職種の垣根がなくなり、運転士をやりたいという声もある。 |
| ■離職防止になると施策なのか。要員の穴埋めではないのか。 | ●他の施策も含めて離職防止になれば良い。女性の離職の1つに妊娠や子育てがあり考慮した。様々な挑戦意欲に応えるようにした。 |

2. 2020年4月1日から実施している「変革2027を踏まえた新たなジョブローテーションの実施について」において、駅業務を2年目まで経験していた成果と課題を明らかにすること。

- 駅業務の経験を通じて、お客さま第一のマインド等の醸成に繋がってきたという部分は成果である。様々なことに挑戦したり、乗務員を早くやりたいということに応えられなかったことが課題である。
- 鉄道に必要な基本知識やチームワークの重要性を感じてもらう。統括センター化で駅や乗務員目線のお客さま視点やことづくりなどスムーズに対応できるようにする。お客さま視点で職場が様々な視点で考えることができるようになった。

3. 駅業務を1年に短縮することで、お客さま第一のマインドを変わらず習得できる根拠を明らかにすること。

- お客さま第一のマインドは主に駅で学ぶが、乗務員でも学べる。お客さまに支えられているということを認識して欲しい。様々な場でお客さまの声を聞くことは大事なこと。研修や教育プログラムに変更はない。
- 出札や改札の窓口の閉鎖等によって、お客さまとの接点が減り、経験できないという面もあるが、情報等を活用して周知し、チームワークで様々な課題を乗り越えるという場面もある。
- お客さまから厳しいご意見をもらう場面もあると思うが、会社の中でもお客さまの利便性が向上するように、効率化だけでなく、サービス面も充実するように制度等の改正も含め、カスハラ等にもきちんと取り組んでいく。
- 駅の技術継承が難しくなるという主張は受け止める。知識面はマニュアル等で、ある程度補完できる。マインドの部分は様々な視点でお客さまサービスに対する課題は認識できる。
- 様々な経験をしていくことでレベルアップしていく。どこまでという到達点は定めていない。

4. 本施策実施に伴い、新入社員キャリアビジョンをどのように把握するのか明らかにすること。

- | | |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| ■新入社員が1年でキャリアビジョンを描くのは難しいし、描いた通りにいかないことが多い。 | ●面談等を通じて、不安のないようフォローしていく。また、管理者が様々示せるよう連携していく。全ての職種が対象。 |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

組合員が描いたキャリアビジョンが実現できる施策にしよう!