



申12号 八王子駅のお身体の不自由なお客さま対応業務の委託に伴う営業体制の見直しに関する申し入れ 団体交渉を行いました。(2020年12月24日提出)その1

1. お身体の不自由なお客さま対応業務の委託に対し、十分な準備期間を確保すること。

(会社回答) 必要な準備を実施していく。

(会社) 操配は12月に2週間程度、2月から案内を含めて実習を行っている。

(組合) 体制はどうなるのか？

(会社) 以前委託された箇所の委託時のような混乱を発生させないように、3徹3日勤+夜間の警備もそのまま早朝に対応してもらう。

(組合) 以前の時のようなサービスレベル・安全レベルが低下するような事態がないように行うこと。

(会社) 3/1の委託開始で準備は整っている。

確認 3徹3日勤での体制であり、以前委託された箇所のようにお身体の不自由なお客さま対応業務に支障をきたすことはない。

2. 「お身体の不自由なお客さま対応業務の委託」後は委託会社のみで対応できる様にする。やむを得ず本体駅で対応業務を行なう可能性がある場合に備え、JR本体社員に他逸して必要な教育を行うこと。」

(会社回答) 業務委託内容等について、当社と業務を委託する会社との業務委託契約に基づき実施していく。

(組合) JR本体が行うことがあるのであれば、委託が失敗しているときである。

(会社) 基本的にはCSPで完遂する。イベント時などで一度に多くのお客さま対応を行なうときは、駅に情報を提供し駅の判断で対応を行うこともある。

(組合) 今後の教育についてはどう考えているのか？

(会社) 委託後に来る社員については駅と中身を検討して教育を行う。

(組合) 本体が対応を行なう場合はどういうフローになるのか？

(会社) CSPから「やってください」、は契約上できない。あくまで駅の判断である。

確認 お身体の不自由なお客さまの対応業務はCSPが完遂する。本体が対応を行なう時はS-CSPの操配担当が駅に情報提供を行い、駅の判断で対応を行なうがどうかを決める。必要な教育は今後も行っていく。

基本的には本体が対応業務を行なわないことを確認！
情報提供といいつつ業務指示にならないように相互に注意しよう！

その2へ続く