



7月12日  
東地申第64号

## 「首都圏本部における柔軟な働き方のさらなる実現」に関する説明申し入れ 【中野統括センター】について団体交渉を行う！ その①

1. 中野統括センターを新設する目的と根拠に明らかにし中野統括センターにおける具体的な業務内容を明かにすること。

【回答】グループ経営ビジョン「変革2027」の目指す「鉄道起点からヒト起点のサービスへの転換」に向け、系統を越えて新たな価値の創造を一層推進していく観点から、社員一人ひとりの成長意欲に応え、活躍フィールドを拡大させていくために実施するものである。なお、これまでの硬直的な仕事の垣根を超えた柔軟な働き方を実現するとともに、系統や事業分野を超えた業務に取り組み、社員の活躍フィールドを広げていく考えである。

組合	会社
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆社員の活躍フィールド拡大ということで良いのか。</li> <li>◆現状で兼務などを担っている社員もいる。営業統括センターのままで良いのではないのか。</li> <li>◆回答の内容が現状できていない理由は何か。</li> <li>◆現状できているならば何が変わるのか。なぜ統括センター化するのか。</li> <li>◆駅・乗務員の業務融合は作業ダイヤに組み込むのか、窓口混雑、輸送障害など異常時対応を連携するということが、全社員が対象となるのか。</li> <li>◆この回答で社員が理解できるのか。</li> <li>◆中身は決まっていないのか。</li> <li>◆決まっていないということか。スケジュール的に間に合うのか。</li> <li>◆10月段階で明確に変わるものは何か。</li> <li>◆10月からの課題克服はどのようなイメージであるか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆これまでも申し上げている通り、社員の活躍フィールドの拡大ということ、そしてお客さまに近い場所で社員の創意を発揮していただき新たな価値創造・課題解決を実現できる組織をつくっていくということである。</li> <li>◆今後は枠を取り、一体となって地域との連帯や問題解決に向けて取り組んでいく。兼務では社員が限られてしまう。統括センターとなって全員に参画してもらいたい。</li> <li>◆できていないという認識ではない。今ある下地をさらに拡大していく。</li> <li>◆人ベースで行っていたものが箇所として発展していくこととなる。</li> <li>◆施策の主旨はお客さまに近い場所で問題解決をしていくということ。100%の社員が駅・乗務員・企画業務を行うというのは現実的ではない。必要な教育・訓練がある。数値目標があるわけではない。</li> <li>◆社員周知が行われているがこれから議論していかなければならない。10月には形ができるがそこから社員一丸となって進めていくということ。</li> <li>◆それぞれの内容について成案になり次第示していく。</li> <li>◆現段階ではその通り。10月までに決めなくてはならないわけではなく10月以降もどのような融合を行うか議論されていく考えである。</li> <li>◆形である。</li> <li>◆まずは顔を合わせてその段階からのスタートというイメージ。</li> </ul>

## 「現段階では決まっていない」「これから現場で議論していく」 現段階で団体交渉の議論ができないことは大きな問題である！

2. 各乗務員区所・各駅の担務毎に出面数を示す考えがあるのか明らかにすること。

【回答】現業機関での柔軟な働き方の推進の趣旨を踏まえ、現業機関における業務量については、年間を通した平均的な業務量を基準として、「変形等」「交代」「乗務員」の1日当たりの出面数(作業ダイヤ数)を「管理・一般」に分けて示すこととなる。

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆出面数を現段階で示せるものはないのか。</li> <li>◆現在の各箇所の作業ダイヤの本数を示すこと。</li> <li>◆営業施策では示されるがこの施策では示さないということか。</li> <li>◆現場の社員には関係ない。作業ダイヤで業務をするのだから示すべきである。</li> <li>◆現在の中野電車区、中野車掌区、各駅の業務量があって中野統括センターの業務量となるはず。それが回答されないのは不誠実である。示すべきである。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆今はない</li> <li>◆各駅ごとの本数をお答えする回答は持ち合わせていない。</li> <li>◆統括センター化で様々な働き方が出てくる。要員管理をそのようにやっていないので示す考えはない。</li> <li>◆中野統括センターとして見ているので示さない。</li> <li>◆回答としては繰り返しとなる。</li> </ul>
---	---

## 交渉で求めた事項について回答が示されない！不誠実な回答である！

3. 中野統括センター発足により安全レベル及びサービス品質がどのように向上するのか具体的に明らかにすること。

【回答】これまでの役割分担にとらわれない柔軟な働き方の実現により、安全・サービスレベルの向上を図っていく考えである。

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆安全レベル向上は具体的にどのようになっていくのか。</li> <li>◆首都圏本部としても取り組むべきである。</li> <li>◆平常業務よりも異常時の内容で安全・サービスレベルの向上を期待しているということか。</li> <li>◆駅に不慣れな社員が業務を行えばサービスレベルが低下するのではないのか。</li> <li>◆サービスレベル向上への具体的な取り組みは何か。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆様々な訓練が融合でき、意見交換会などもできるようになる。電車区構内での現車訓練も可能である。</li> <li>◆当然首都圏本部としてルールを決めたりツールの活用など様々なことを一緒に取り組んでいく。</li> <li>◆様々な視点での議論ができると考えている。</li> <li>◆駅業務は様々ある。社員に合ったサービスを実施していただきたい。</li> <li>◆フォロー体制はとっていき不安を解消できるようにしていく。勉強会やマニュアル作成も行う考えである。</li> </ul>
--	---

## 勉強会の開催・マニュアル作成などのフォロー体制をとっていくことを確認



7月12日  
東地申第64号

## 「首都圏本部における柔軟な働き方のさらなる実現」に関する解明申し入れ 【中野統括センター】について団体交渉を行う！ その②

4. 中野統括センター内の相互運用で新たな業務に就く際の規模・教育スケジュールを明らかにすること。

【回答】必要な教育・訓練は実施していく考えである。

組 合	会 社
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆駅としての受け入れ態勢はどのように考えているか。</li> <li>◆新宿統括センターでは「急に乗務員が来た」と駅が知らない状況があった。首都圏本部としての考えはあるか。</li> <li>◆新宿統括センターの乗務員で駅改札乗務者は何人で一本になったのか。</li> <li>◆これまでの乗務者はどれくらいの期間で一本になったか。</li> <li>◆面談を含めて希望すれば他の駅に行けるのか。</li> <li>◆作業の進め方が主な教育となっている。営業制度や券売機の仕組みなど、基礎を踏まえた応用が必要だと考えるが首都圏本部の認識はどうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆中野営統セではこれまで乗務員区からの乗務者を受け入れてきている実績があり、ある程度のノウハウがある。個人の習熟度はしっかり見て判断していく。</li> <li>◆新宿でうまくいかなかったところは我々も把握している。その後情報を共有して改善したと聞いている。あの規模での統括センター化は現場にとっても大きなチャレンジであった。最初からうまくいくということではなく、少しずつ制度を良くしていく、その過程であった。今も改善は進んでいる。</li> <li>◆新宿では乗務員は改札補助であり一人ではご案内していない。必ず駅社員がつく。</li> <li>◆一か月くらいの教育期間であった。そこは変わらないかと考えている。やり方は変わるかもしれない。</li> <li>◆担当変更という形になる。希望を踏まえつつスキル等を見ながら総合的に判断していく。</li> <li>◆同じような認識である。駅を何年も離れている人が大半であり不安もあると考える。営業トレーニングセンターを活用してほしい。首都圏本部としてもフォローしていきたい。</li> </ul>

## 本人の習熟度を確認して教育体制をとるべきである

5. 中野営業統括センターの成果と課題を明らかにすること、また中野統括センター新設後に目指す働き方を明らかにすること。

【回答】これまでの硬直的な仕事の垣根を越えた柔軟な働き方を実現するとともに、系統や事業分野を超えた業務に取り組んでいるところであり社員の活躍フィールドをさらに広げていく考えである。

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆成果・課題は具体的にどのようなことか。</li> <li>◆系統や事業分野を超えた業務とはどのようなことか。</li> <li>◆今後、統括センター新設で目指す目的は具体的に何か。</li> <li>◆柔軟さはできたが未経験の作業に入ったり他駅の別担当に入ることがあった。中野営統セは失敗だったとも言われたが、どのような認識か。</li> <li>◆取扱いや駅毎のルールがあり、その箇所のプロを養成すべきだと考えている。</li> <li>◆中野営業統括センターとしての具体的な課題は何か。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆中野営統セのなかでそれぞれの駅での仕事の垣根を越えてできていることが成果である。</li> <li>◆現在の乗務者、営業と運輸職場。モビリティサービス部門と生活サービス部門。その中で連携しながら取り組んでいる。</li> <li>◆今までの鉄道オペレーションはしっかり守ったうえで、お客さまに近いところで問題解決を図っていくことが目指すべき課題である。</li> <li>◆発足当初にコミュニケーション不足で発生した。同じことにならないよう現場に伝えている。当初はドタバタしたが、それをもって失敗したと言われるのであれば残念である。</li> <li>◆できるところから統一できればと考える。段階を踏んでやっていただきたい。</li> <li>◆日々発生する課題などはあるが、構造的な課題はない。</li> </ul>
--	---

6. 中野統括センター発足に向けて説明会や社員周知、相互運用の進め方やスケジュールなどが示されず不安な声が多く出ているがその解消に向けての会社の対応策を具体的に明らかにすること。

【回答】引き続き、必要な説明・周知は行っていく考えである。

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆<u>joi-tab</u> の投稿、提案資料を貼りだすのみが現状であり、説明会はない。これだけで統括センター化できるのか。</li> <li>◆新宿統括センターの際も議論した。社員周知・説明会を求めたが今回もこのようになっていく。説明の濃淡が発生してはならない。</li> <li>◆思いを乗せての濃淡なら理解するが、ただ資料を周知するだけでは薄すぎる。何も変わらないと言う現場長や副長がいる。あるべき姿ではない。</li> <li>◆首都圏本部として10月までに説明会や社員周知は考えているか。</li> <li>◆各職場独自の周知は聞いているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆一回の社員周知で十分だとは思っていない。議論してもらいたいと考えている。10月以降も議論がされていく中で浸透されていくと思う。説明は職場により濃淡があるのかと思う。引き続き社員に理解されるようにしていきたい。</li> <li>◆社員周知資料は首都圏本部としてベースとなる最低限はしっかり担保している。そのうえで箇所長や副長が自身の言葉で語ってほしいと首都圏本部から周知を行ってきたところ。それぞれの思いが乗った説明はありだと思う。</li> <li>◆指摘は受け止める。きちんと伝えていきたい。</li> <li>◆10月までに首都圏本部として実施する説明会はない。</li> <li>◆現在 WG 通信が出ていると聞いている。そういったものを通じての情報発信・社員周知になると思う。</li> </ul>
---	--

## 社員説明・情報発信は首都圏本部が責任をもってチェックするべき！



7月12日  
東地申第64号

## 「首都圏本部における柔軟な働き方のさらなる実現」に関する説明申し入れ 【中野統括センター】について団体交渉を行う！ その③

7. 中野統括センター新設後の「ヒト起点」へのサービスの転換を実現するために考えていることを明らかにすること。

【回答】システムを超えた新たな価値創造を一層推進し、社員一人ひとりの成長意欲に応え、活躍フィールドを拡大させ、新たな価値創造・課題解決を行うことで、グループ経営ビジョン「変革2027」の目指す「鉄道起点からヒト起点のサービスへの転換」の実現を目指していく考えである。

組合	会社
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆そもそも「ヒト起点」とは何か。</li> <li>◆「ヒト起点」という言葉でみると改札に人がいない、窓口の閉鎖などが本当に「ヒト起点」なのかと感じる。だから我々は人員穴埋めの施策だと考える。首都圏本部の考え方を示すこと。</li> <li>◆安全レベル・サービスレベル向上という観点からホームに立ち番を配置すべきである。乗務員は知識を活かせるホーム業務をした方がよいと考える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆従来は鉄道インフラがあってそこに起因するサービス。今後は社員・お客さま・地域の皆様などそれぞれのヒトから考えるサービスを考えていくということ。</li> <li>◆効率化を目的とした施策ではないことは改めてお伝えする。自動化することで人にしかできない仕事に社員が注力していくという流れである。MV で自ら買えるというお客さまにはそのようなサービスを提供する。一方で生まれた余力で何をするか、というのが統括センター化である。</li> <li>◆別の視点の指摘かとは思いますが、これまで必要な設備を導入して安全を確保したうえで施策を進めてきた経緯がある。色々な視点があり、どのようにやっていくかの検討にはなる。</li> </ul>

統括センターをつくるうえで様々な課題が発生することが予測できる  
社員とお客さまの意見を聞きながら施策を進めていくべきである！

8. 乗務員区所の行路に組み込まれている「その他時間」は駅業務の作業ダイヤに入ることがあるのか明らかにすること。

【回答】業務のさらなる融合と連携に向けて、上長の指示する業務を行うこととなる。

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ある、ない、どちらなのか。</li> <li>◆その他時間について今後の統括センター化で考えていることは何か。</li> <li>◆WG で決めていくのか。</li> <li>◆WG だけで決まっていくではなく、幅広く社員に意見を聞いていくことで良いか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆あり得ると思う。作業ダイヤに入るということは居ないと穴が空くということになる。そのようにすると制約が発生する。駅業務全般の中の指示しやすい業務になるかと思う。様々な調整は必要。</li> <li>◆箇所の中で決まっていることの情報はない。今後さまざまなツールを使って必要な周知は行っていく。</li> <li>◆WG、管理者、首都圏本部も考えていく。</li> <li>◆全社員の意見を平たく聞いていくというのは現実的に難しい。管理者やWGに情報がしっかり入ることが重要。管理者に意見やアドバイスを伝えてほしい。</li> </ul>
--	---

乗務員が知らない状態で進むことが無いように、  
意見を吸い上げられる環境を整えるべきである！

9. 営業職場では暴力行為やカスタマーハラスメントによる精神的苦痛を強いられている状況や企画業務が優先され改札口の無人状態が進んでいる中で顧客サービスの向上や働きがいを感じ魅力ある営業職場にするための課題を明らかにすること。

【回答】社員に対する暴力行為等に対しては、今後も会社として毅然とした対応を行っていく。なお、これまでの役割分担にとらわれない柔軟な働き方の実現により、安全・サービスレベルの向上を図っていく考えである。

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆首都圏本部としての課題や考えていることはあるか。</li> <li>◆駅での働きがい、業務の魅力向上がサービス向上につながると考えている。会社としてどのように対処していくか。カスハラ・暴力の件数を把握する努力は必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆現場では苦労している。だからこそ毅然とした対応を。告訴・被害届を出すことは基本的な考え方。</li> <li>◆どのように対応するかレクチャーしてきている。方針も出たが管理者がしっかり対応していくものだと考えている。</li> </ul>
--	---

10. 箇所の事務処理番号について明らかにすること。

【回答】必要な説明・周知は行っていく考えである。

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆各職場の8桁番号は変更があるのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆業務機関コードは駅ユニット、乗務ユニット各職場にそれぞれにつけている。決まり次第担当には周知していく。</li> </ul>
--	--



7月12日  
東地申第64号

## 「首都圏本部における柔軟な働き方のさらなる実現」に関する解明申し入れ 【中野統括センター】について団体交渉を行う！ その④

11. 中野車掌区では面談で利益誘導が行われているが目的と趣旨を明らかにすること。

【回答】面談において利益誘導を行っている事実はない。

組 合	会 社
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆申し入れ以降、調査があったと思うが回答はこの通りか。</li> <li>◆職場に確認したということか。現場長に確認したのか。</li> <li>◆現場長は無いと答えたということか。</li> <li>◆中野車掌区ではワンマン化が進んでいるということで「<u>中車は無くなるから駅の方を考えた方が良い</u>」「<u>何年後かに西船橋(乗務員区)ができるから早めに希望を出した方が良い</u>」などと言われている。分会で指摘している。指摘しているが、無いというのか。</li> <li>◆本人が駅勤務は無理だと言っているにも関わらず、管理者が無理矢理駅希望を押し付けるということもあった。</li> <li>◆中野車掌区が無くなるというのは公式な話なのか。</li> <li>◆ワンマン実施はいつか確定しているのか。</li> <li>◆確定していない話を面談で管理者が聞くことがあるのか。</li> <li>◆社員の将来を考えてと言うのであれば、それをやる管理者とやらない管理者がいるのはアンバランスではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆申し入れを頂いて、調べた結果このような回答になる。</li> <li>◆職場に、現場長に確認した。</li> <li>◆(沈黙)</li> <li>◆<u>もし事実だとしても利益誘導ではないと思う</u>。ワンマン計画があるということは皆様にお伝えしている。現行の車掌業務が無くなるということはいずれ将来的にありえることは想定できる。そこを踏まえて次のキャリアステップという話をすることはあり得る。</li> <li>◆<u>利益誘導かと捉えるかという点と利益誘導ではないかと捉える</u>。状況は分からないが違うアプローチがあって然るべきだと考える。</li> <li>◆確定していることではないが、中央・総武線がワンマン化する。車掌業務が無くなるとなると、業務内容が大きく変わること。繋げて考えることは可能だと思う。</li> <li>◆確定はしていない。</li> <li>◆ありえる。ワンマン化計画については周知しており、社員のキャリアプランを考えたときに、仕事が無くなると予定されているということを管理者としてアドバイスすることは十分にありえる。社員のことを考えて行っていると理解いただきたい。</li> <li>◆社員の希望ごとにどのような話をするのかは変わってくる。管理者が様々な話の仕方をするのは当然であると思う。</li> </ul>

会社は「利益誘導ではない」という認識である！



12. 統括センター新設後にエルダー社員に対して雇用契約に変更が生じるがどのように対応するのか明らかにすること。

【回答】現在の雇用契約書及び就労条件提示書の「業務内容」に記載されている範囲内の業務に引き続き従事することを基本とする。

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆エルダー社員は中野統括センター化以降どのような雇用になるのか。</li> <li>◆<u>駅業務に就くことは書かれているか。</u></li> <li>◆10月以降雇用変更するのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆回答にある通り、<u>本体エルダーになる際に雇用契約書や就労条件書に示されており、その業務内容に従事してもらうのが基本となる。</u></li> <li>◆<u>基本的には付いていない。</u></li> <li>◆本体エルダーが駅業務につく可能性があるかという質問であるなら、それは本人との話し合いになる。雇用契約書の内容に駅業務は無い業務と思っている。もともとの雇用条件を基本とする。希望するのかというコミュニケーションはとっていくことになるかと思う。</li> </ul>
--	---

本人希望を尊重し、無理に別の業務に従事させることは無いようにすること！

13. 中野統括センター発足後、異なる担務を担当した際の指揮命令系統を明確にすること。特に異常時における指揮命令系統を明らかにすること。

【回答】指揮命令系統については、就業規則等に則り取り扱うこととなる。また異常時には箇所総体で対応することとなる。

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆中央総武線は非常に多くダイヤ混乱が発生している。<u>異常時における指揮命令系統は重要であり、乗務員手配がつかない場面もある。兼務の当直が的確な指示を行えるのか。</u></li> <li>◆当直の見習い期間中にダイヤ乱れを経験せず、一本になった後に乱れてなにも分からないとならないよう、例えば一か月、営業から来た人は見習いをやるべきである。</li> <li>◆副長の兼務期間について考えはあるか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆兼務がかかっていることは承知している。<u>ある行路に対して電話はするが顔が浮かばないということはある。</u>しっかり確認したうえで通告などをするもの。<u>顔などを認識していなくても業務は遂行できると考える。</u></li> <li>◆様々な教育方法があり、中電・中車でノウハウもあると思う。一本になってからも内勤を含めて総体でやっていかなければならない。新任の副長と同じ考えである。</li> <li>◆駅の副長が乗務員の副長に入るのはハードルが高いと思っている。異常時の操配があるのでより慎重に考えなければならない。経験や技量によって違ってくる。個別に見ていかなければならない。</li> </ul>
---	---

統括センター発足により生まれる様々な疑問や課題について、いくつかの項目において「これから現場で議論していく」と回答するに留まり、準備段階として十分な状態であるのか疑問が残るものである。

今後「統括センター化」がさらに進んでいくなかで、社員の働きがいがある職場・お客さまが安心してご利用いただける鉄道サービスを実現するために、よりよい「中野統括センター」をつくり出していこう！