

国労への想い(Aさん)

「何も変わらない！」と思えば何も変わらない！

私の奥さんは個人病院の看護師をしています。労働組合はありません有給はもちろん、超勤すら与えられません、月に一度勉強会(私達で言う訓練)があるのですが、自分の時間で参加します。病気の時は勤務変更で休日と振替ます。病院という特殊な職場なので、どの病院も同様かもしれませんが、職場の同僚も耐えきれず次々辞めるのに要員補充も無く、日々厳しい労働環境となっています。

私の奥さんは、時々自分が不用の年休で休んだり、超勤で遅くなると「あなたの職場は労働組合がしっかりしてるからいいね」と言われ「そうか自分は年休や超勤請求を行使するのは当たり前と思っ

ているけど、労働組合(国労)があるおかげなんだ」と「ハッ！」とさせられる事があります。私達は労働組合があって、当然の様に有給制度や各種手当の請求行使、福利厚生の実施が出来ますが、民間企業では決して当然の事ではなく、またJR九州も最初から私達に無条件に与えたのではなく、国労運動で先輩方が、労働者の権利として会社に要求し、勝ち取り、行使してきたからこそ今があり、そして国労が要求し続けるからこそ少しづつではあるが職場環境や労働条件が改善され、現行の労働環境、労働条件が護られてきたのです。もし国労が無かったらJRの労働組合、労働環境、労働条件に従い、「組合があっても何も変わらない！」と思って諦め、何もせず低賃金のまま退職を迎える事となるか、あるいは何も変わらないどころか今よりもっと劣悪な労働環境で早期退職していたかもしれません。また、労働組合があっても私達の声を受けとめ、会社に要求し闘う労働組合(国労)で無ければ労働環境や労働条件は前進しないし、護る事もできません。そして「労働条件は労使の力関係で決まる」と言われますが、要求実現には会社との力関係で優位立てる「数」も必要です。いきなりの組織拡大は難しいかもしれませんが、職場の不満や疑問を聞く、趣味の話をするなど自分も人と話すことは苦手ですが、微力ながら若い社員に話しかける様に努力しています。「何も変わらない」から「変えたい」という思いを持ち、若い社員に話しかけましょう。

青年のひとりごと

毎年、「サービスランキング」に多くの職場が悩まされています。何でも、審査員が付ける接客スキルの平均点が一定水準を下回った車掌職場は、「要注意」箇所として、徹底的に指導されるとか。しかし、お客さまの視点に立ったサービスが大事とは言っても、その「審査員」は、会社から依頼されてお客さまを演じている「役者」であって、「本物」のお客さまではありません。彼(彼女)らが電車に乗る目的は、配布マニュアルに沿って、私たちが採点することであり、乗車不慣れな一般のお客さまとは感覚が異なります。そのため、私たちが「減点」されないよう気をつけていることも、必然的に、お客さま目線ではなく、「審査員目線」になってしまうわけです。これは、言ってしまうと、「接客ごっこ」と同じで、その間、本当のお客さまを蔑ろにしていまいかねないことから、事実上は、ただの「営業妨害」でしかありません。問題はここからですが、私たちは、会社が奇妙なほど力を注ぐ「心のこもった接客」を意識し過ぎるあまり、非常に重要なことを忘れてしまいます。鉄道会社の本質的なサービスは、お客さまを安全にかつ時間通りに目的地まで送りどけることです。そのためには、駅の案内や車両の整備・点検要員、列車の本数を増やす等、コスト面での対策が何より求められます。しかし、現状はいかがでしょうか？「それは、また別問題。接客マナー自体はとても大事だから徹底すべき」という声も聞こえますが、みなさんは、愛想だけはものすごく良いヤブ医者が出たとして、「彼にぜひ診てもらいたい」と思いますか？すべての物事には「優先順位」があることを忘れてはいけません。