

第368回団体交渉ダイジェスト 内勤

日時 2014年4月4日(金) 13:05~15:05

場所 神谷町ビル9階

1. SCの人員体制について ~欠員補充

(組合) 全国から、サービスセンターにおける業務が過重労働になっているとの声が寄せられている。主な原因として、再三再四指摘してきているが、欠員が出たときに速やかに補充がなされていないことがある。

「適正な保険金支払態勢の構築」は、金融庁から指摘されるまでもなく、保険会社の信頼の根幹だ。欠員を補充せず、放置している理由をお聞きしたい。

全損保本部で出しているピラでは、各社同じような問題を抱えていることがわかる。適正な保険金支払い態勢を、今一度考えなくてはいけない時期ではないか。実際に、年度末まで欠員補充がなされていない職場はいくつもある。

(会社) 組合指摘は、必ずしも事実ではない。必要な補充があれば対応はしてきている。年度末まで待っていただいている職場があることは事実だが、期中で派遣社員等により対応しているケースもある。所定要員数は、2013年4月1日以降減らしてはいない。所定要員数は開示していない。

(組合) 対応している部署、待たせている部署ほどの程度あるのか。10とか50とか。

(会社) それはわからない。明確な記憶が無いので答えられない。

(組合) 退職や休職は、人事が把握しているのではないのか。退職については、数カ月程度前からわかっているのではないのか。退職前は、有給消化もある。早期に対応していないから後手になっているのではないのか。もともとの人員がタイトなので、欠員があると本当にきつい。

(会社) 待たせているケースは、4月に極めて近いタイミングである場合、採用より異動で対応したい場合(採用の場合、いつ出来るかわからないため)、繁忙度による場合(横ばいより、増している部署が優先される)がある。緊急度の高いところから対応している。特にサービスセンター部門は、本社の部署を優先させている。

退職について数カ月前からわかっているという時代はよかったが、今は、申し出から退職までの期間が短くなっている。また、欠員の補充での採用についても、長く勤めていただける方を選ぶとなると、短期間での採用はなかなか難しい。さらに、新卒採用まで考えると、その分は空けておかななくてはならないという事情もある。

(組合) 人員の確保が難しい事情はよくわかる。採用してもその後に研修・教育期間もある。会社は、その間の職場の負担を想像できているのか。採用は、先手を打って対応して欲しい。

(会社) ご意見として承っておく。

SCの人員体制について ～所定要員数

(組合) 順次対応はなされているという説明だが、職場が厳しいという話と、欠員は、ほぼセットで相談が来る。組合としては、常時欠員の放置が発生しているような感じがある。

(会社) 欠員について、職場の方々を非難するわけではないが、認識に相違がある場合がある。例えば、所定要員がもともと10名の部署に、さまざまな理由で11名いた場合、1名減って適正要員であり補充はされない。このような場合で欠員放置と誤解されてしまったケースが過去にはあった。具体的な部署名を挙げていただかないと、実際にどうなのか判断できない。

(組合) 所定要員数を開示しておいたほうが、誤解を防げられるのではないか。

(会社) 管理職クラスには開示している。

(組合) 我々に相談がくるのは、管理職ではない。開示しないメリットはあるのか。

(会社) 特段、開示の必要性を感じないということだ。職場で誤解があれば、管理職から部署メンバーに説明をして、コミュニケーションで解決する問題だ。

(組合) 所定要員数の開示は、会社としてデメリットもメリットもあまり無い感じだが、管理職に聞けば、すぐに教えていただけるものなのか。教えられないということは無いのか。

(会社) 聞いていただいて、特に問題はない。言えないということは無い。

(組合) 非開示にこだわる理由がわからない。開示したほうがよいのでは。

(会社) 要員数が変わることもある。繁忙度合いにより人員を本部内で移すという運用もなされている。機動的な対応を考えると、各職場の固定化された数値が開示されるのはどうかということだ。合計数は固定した中で対応している。

(組合) 各部署の要員数というのは、どのように決められているのか。

(会社) 損害サービス部門でいえば、事故件数や、以前の表現だと『ワークスタンダード』による一人の事故処理件数から逆算するかたちで決めている。

(組合) 件数は、発生ベースか。

(会社) 損害サービス部に確認しないとわからない。

(組合) 実際のSC担当者で、持ち件数が70件前後の部署と200件を超える部署がある。これでは、同じレベルのサービスを提供するのは困難だ。部門内で流動的な人員配置を行っているというが、ワークスタンダードが生かされているのか。

(会社) 具体的な部署名を挙げていただかないと判断が難しい。件数が部署平均なのか個人なのかによっても、対応が変わってくる。仮に、同一部署内で、70件の方と200件の方がいらっしゃるといのであれば、マネジメントの問題となる。

(組合) 部署の一人当たり件数を出す場合、管理職も含めるのか。

(会社) 正確にはわからないが、プレーヤーとマネージャーという役割からすれば、管理職に件数は割り当てられていないのではないか。

(組合) 一人当たり、車物と対人の担当件数を、どの位と考えているのか。

(会社) 数値は、確認して回答する。

2. G J G制度におけるコントローラについて

(組合) サービスセンターにおいて、コントローラという職務が存在するが、会社としてはどういう位置づけなのか。業務内容をみると、部下の管理やセンターの運営、決済等マネジメントの要素が業務として内在するが、その位置づけについてお伺いしたい。

(会社) コントローラという職務は、「個別の支払いを束ねられる、相談を受けられる」という位置づけで考えている。それ以上でもそれ以下でもない。支払いの決裁権はSC長が持っている。

(組合) マネジメントの面からみるとどうか。

(会社) 実際には、マネージャー的要素がある方と、そうでない方がいると思う。マネージャーであるか否かを、コントローラ業務にあるか否かのみで判断しているものではない。一定の考課権の付与であるとか、一部採用に携わるな

どを含めて、管理監督者であると認識している。個別にみると、同じコントローラ職であっても、職務が分かれるケースもある。

(組合) コントローラ職の定義はあるのか。現在は、サービスセンター長と担当者という区分になっている。コントローラは、その中間に位置している。

(会社) 『ワークスタンダード』に定められていると思う。人事的には、ライン管理職と非ライン管理職だけで、コントローラという表現を使ったことはない。損害サービス部門の中での役割の呼称という認識だ。

(組合) 例えば、担当者がコントローラになれば、当然、職務の内容や責任が変わってくる。それに伴い、グレードや職務の位置づけも変わってくるのではないか。

(会社) コントローラで云うと、18、19等級から20等級。その位のところに位置づけられるのではないか。

(組合) 本当にそうなのか。

(会社) はい。

(組合) G J G制度においては、非管理職の担当者は17～19等級。初級レベルマネジメントを含む、「特定の技術／職業分野における専門知識を備えた、非管理職の上級専門職従事者」は、20等級以上とされている。コントローラの職務内容からすれば、組合としてもそのように考えている。

(会社) 20等級だけということではなく、20等級より下の方もいる。営業でたとえるなら、1億円未満の代理店担当者と、5億円の代理店担当者では、担当者という同じ職務ではあるけれど、職務の大きさは違うので、グレードにも差が出てくる。査定でも同じ考え方で、担当する事案の難易度、コントローラとして束ねる人数などによって職務にも幅がある。一律に、「コントローラなら19だね、とか、20だね。」という一対一に対応するものではない。

(組合) 支店やサービスセンターでの、「非管理者の上級専門職従事者」とは、マネージャーラインではないが、管理職と同じような決裁権限があったり、支店営業の数字を持たされていたりとか、準管理職的な職務を指すのか。

(会社) その場合もそうだが、加えて、考課の補助をする場合なども位置づけが変わってくる。同じ職務をしているが、一方が考課の補助をしている場合などでは、グレードが変わってくる。

(組合) 考課の補助をしているか否かは、他の社員からわかるのか。

(会社) わからないケースもあるかと思う。

(組合) コントローラは、非管理職か管理職かとなれば、非管理職となるのか。

(会社) コントローラというだけで決まるものではなく、職務内容によって判定されるものだ。管理監督者の方、そうでない方もいらっしゃると思う。質問に対しては、両方の方がいらっしゃるという回答になる。

3. G J G制度のグレード変更通知時期

(組合) グレードの変更はいつなのか。変更通知はどのタイミングなのか。

(会社) 変更は不定期。変更がある場合、異動日までに上長から知らされる。グレードに変更が無い場合は、通知は無い。

4. G J G制度の職務定義

(組合) G J G制度における、『職務』の定義が不明である。職務内容がわかる資料はあるのか。

(会社) 職務の定義書はあるが開示していない。職務が変更になった場合は、上長を通じて伝えている。

(組合) 従業員は、内容を知り得ないのであれば、職務範囲はわからないのか。

(会社) 職務定義書は開示しないので、個々の職務については、そうなる。

(組合) 非開示はおかしい。例えば、担当者が、新たに決裁業務を持たされたりすれば、職務の変更になるのか。

(会社) 同一グレードの中で出来る職務には一定の幅があるので、個別にみれば、新たな職務であるが、ジョブグレードが変わるほどの変更か否かは、その都度判定となる。

(組合) 自分では職務が変わったと思っても、グレードが変わらない時の検証の方法はあるのか。少なくとも、上長は、職務定義書のガイドライン的なものは理解しているのか。

(会社) ご自身の考えを、上長に伝えていただき、そこで解決しなければ、人事が個別案件として取り扱う。上長は、職務範囲について理解している。

(組合) 話し合いのベースとして、職務定義書の全てを開示出来ないにしても、当該グレードの開示はなされるのか。

(会社) 例えば、損害サービス部門であれば、このグレードとこのグレードを使っているということは開示できる。

(組合) 職務変更の流れは、まず上長が決めて、本人と話し合い、その後、人事に上げて、グレード変更に該当すれば、グレードが変更されるというものか。

(会社) 流れについては、そうなる。そもそも、個々の社員に対して、職務をアサインしていくのは所属長であるから、所属長は、個々の職務を認知している。それよりも高い職務をしているということであれば、職務に見合ったグレードに引き上げるという手法と、グレードに見合った職務をしていただくなど、解決・改善の方法はさまざまあると思う。なので、話し合いの結果が、一律にグレードの引き上げにつながるとは言えない。

さまざまな職務があるので、グレードは会社が決定している。ガイドラインはあるが、全体とのバランスもあるので、個々人でみると、疑問がある場合もあると思う。画一的なものではない。

5. 基幹職Ⅱのグレードアップについて

(組合) 車物担当者のグレードアップのイメージは？車物に人傷や搭傷を加えた場合はどうなのか。

(会社) 簡単なところで言えば、対人の担当者になっていただくこと。対人担当者の方が難易度が高いので、職務変更、グレードアップとなる。

画一的なものではないが、車物担当者が、対人を1件扱っただけで、職務変更とはならないことは、おわかりいただけると思う。逆に、9割以上対人を扱っているのに、グレード据え置きはおかしいですよねとなる。人傷や搭傷の扱いは、対人とは異なると思う。そのあたりは上長と話して欲しい。

(組合) 一般的な難易度で言えば、対人、人傷・搭傷、車物の順か。

(会社) 明確に決めているわけではないが、どの職務がどのグレードに該当するかを考えるとときには、おおよそ、そのような順であることを取り入れながら判断している。

(組合) 例えば、新卒から定年までの40年間、ずっと車物担当であったとすると、グレード変更はないのか。

(会社) グレードの変更はない。

(組合) それで、モチベーションが上がるのかという声がある。管理職でさえ疑問を持っている。20代の相当伸びしろのある方に教育をしても、どうすればグレードアップにつなげられるのかわからない。

(会社) ジョブのグレードであって、人のグレードではない。昔の人事制度で、主任などがあつたが、それは、個人に付与されていた。今の制度は、仕事がグレーディングされている。グレードは、仕事の変更(車物から対人など)により変わる。いろいろな仕事にチャレンジして欲しい。

(組合) そうであるなら、尚更、具体的な職務内容が示されなければ、チャレンジのしようがない。わかりやすくして欲しい。

2013年以降は要員数を減らしていないという話があつたが、それ以前に比べれば減員となっている。仕事をこなしていくには、従来と異なる対応をしていかなければならない状況にある。そうした中で、給料が上がらないのでは、申し訳ないが前向きに取り組むことは困難だという声が、センターや支店から上がっている。

(会社) その点に関しては、理解できるところも十分あるので、考えていきたいと思う。

(組合) 多種多様な人材の育成という観点から、さまざまな部署を経験しないとグレードが上がらないということなのか。

(会社) そうではない。制度を一気に理解することは難しいが、質問を繰り返すことにより理解を深めていきたい。皆さんがフェアになるという考えですすめているという点は、はっきりしている。モチベーションは別の話だ。制度で将来が決まるとは思っていない。

6. 人事異動の期間について

(組合) 短期間での異動は、社員への負担が極めて大きい。特段の事情が無い限りは、一定年経過したのちに、異動となる社員が大半だと思われる。

(会社) 特段、何年というサイクルを定めているものではない。異動は、必要性・全体バランスに応じて発令している。一方で、金融機関なので、一定以上の長期は認められない。さまざまなケースがあるので、理解も求めたい。ご意見は承っておく。