

第374回団体交渉ダイジェスト 内勤

日時 2016年2月5日(金) 13:00~15:00

場所 神谷町ビル9階

1. 希望退職制度の募集について

(組合) 希望退職制度の実施について確認したい。募集上限は、技術アジャスター・シニア技術アジャスター180名、基幹職Ⅰ種45名、基幹職Ⅱ種80名とあるが、それぞれの対象者は何名なのか

(会社) アジャスターは約350名、他の職種については確認しておく。

(組合) アジャスターの大規模な減員による影響予想はどのようなものか。また、基幹職減員による影響予想を聞きたい。職場実態として、人員減による業務量の増加やモチベーション低下などが懸念される。また、人員に大きなズレが発生した場合、希望退職に応募した方を慰留するなどの対応あるのか。

(会社) 減員は、業務の変革に伴うもので、具体的には、一定額以下の立会を行わないなど業務簡素化によるもので、組合の懸念するような影響はない。

今月からテスト実施もしているが、大きなズレが発生すれば当然対応する。

慰留は無いだろう。業務内容をさらに簡素化するという対応もある。

業務の簡素化、簡略化は、A I U社では既に実施されており、今後は同社に合わせていく方向だ。

(組合) 簡素化による適正支払への懸念はないのか。

(会社) そのような懸念はない。当然チェックはある。

(組合) これまでの希望退職実施による人員削減によって、生産性は上がったという評価なのか。また、今後も繰り返すのか。

(会社) 人が減って、契約件数が同じであれば、生産性は上がったと言える。今回のような業務削減による人員削減は、今後も実施するし、会社としてはそのような機会を常に探していく。また、業務を効率化できる前提があれば、同じように実施をしていく。

(組合) 今後も希望退職による解雇を継続するということか。

(会社) 一般論として、仕事の効率化は目指していく。それに伴って配置転換等々で対応できないのであれば、希望退職をするということはある。

(組合) 他業種に踏み込んでいくという方法もあるのではないか。

(会社) 現時点では、発表されている内容が全てだ。

(組合) 効率化は予想であり仮説だ。検証してから人員削減という流れにならないのか。

(会社) 事前にプロセスをある程度決めて、現場のヒアリングを行うなど、検証に近いことはやっている。

(組合) あるプロセスを導入すると、夕方5時までかかっていたものが、4時に終わるとか、具体的効果が確認できているのか。

(会社) そこまでは把握していないが、効果は確認している。

(組合) 役員の減員や報酬の引き下げなどはしているのか。広い意味で言えば、役員報酬も支出だからコストだ。従業員には解雇を含めた厳しい削減を行いながら、役員については実態が見えてこない。やっていないのではないか。

(会社) その点はわからないし、公開されていない。投資家用に必要な範囲で情報は出している。A I G全体ではインターネットにも出ているが、グレード26以上を減らしていく方向となっている。従業員だけにコスト削減を求めているものではない。

2. G J G制度 (業務水準)

(組合) 業務水準について、所属長に聞いたところ、支払件数の水準については一定理解できた。ワークスタンダードの「期待値」を初めて聞いた。今まで隠されていたという感じだ。

しかし、面談時は苦情ゼロやアンケート回収率など部門目標が中心なので、他の項目についても具体的な数値を公表して欲しい。

また、聞けば答えるというのではなく、今後は、水準も大きく変化することが予想されるので、都度の開示を求める。変化の前段階で、水準を示されていたほうが職場の不安は和らぐと思う。

(会社) 会社の目標と、個人の目標がある。上司とのコミュニケーションが大切で、話し合いができるほうが良い。ワークスタンダードを公表して混乱するのは本意ではない。件数水準は、あくまで平均値で、それぞれの難易度もある。求められる水準も高くなってきている。

(組合) 水準の一つに「クロージング件数」があるが、未払いの手持ち件数によって異なる。平均値(率)なども提示されると目標が設定し易い。

(会社) 画一的な水準の公表は、ビジネス部と話をしてみる。

G J G制度 (管理監督者の範囲など)

(組合) 「就業条件の統合」10頁、グレード21以上の職務とはどのようなものなのか。管理監督者と言えるのか。

また、グレード15以下の「みなし残業」は無くなるのか。

(会社) 当社では、労働局に「グレード21以上とは、人事評価ができる人」という説明をしている。法律に基づいた届け出をしているし、法違反との指摘はない。これまでのグレード19以上から、グレード21以上とすることにより、より実態に則した運用になる。

グレード15以下については、実際の残業手当が支払われる。

G J G制度 (グレード変更時の事前通知)

(組合) 変更の事前通知規定は、日本だけでなく、他国の規定にもないのか。

(会社) 事前通知は、他国の規定にもない。

3. 損害サービス部門におけるK P I 基準について

(会社) 損害サービス部門では、残未件数・処理率・クレーム件数である。

4. 保険金支払いシステム（DFS）について

（組合）同システムのレスポンスが悪い。立ち上げに1～2分かかり、業務中に何度もパスワード入力を求められる。早朝は動くが、朝9時から午後1時まででは特に悪い。システム管理部署から、「ただいま回線が込み合っている」ので「こまめにログオフ」するようにメールがあったが、業務中にログオフすることは考えられない。

昨年発生したシステム障害の前にも、同じように保険金支払いシステムが不安定になっていた。会社の認識を伺いたい。

また、ペーパーレスの一環で、プリント枚数がカウントされているが、レポートの一部をプリントしても、全枚数がカウントされてしまう。

また、ほとんど取り付ける書類の無い車両や対物案件も分母に入っており、実態に沿うものにして欲しい。

A I U社も同じシステムを使っているのか。

業務を簡素化しても、システムが動かないなら支払いも進まない。

（会社）全く同じシステムではないだろうが、使っていると思う。富士の保険金支払いシステムが不調という認識は、少なくとも人事部にはない。詳細は分からないが、富士のネットワーク回線の問題かと思う。IT環境の改善にはお金をかけるしかない。今年の予兆があるという話は聞いていない。

5. SCの質問対応について

（組合）営業や業務部門の効率化によって、サービスセンターへさまざまな質問が集中してきている。質問対応は、本来業務の削減では減らない。

例えば、保険料試算について、従来は営業支店などでも対応していたが、現在は、コンタクトセンターで対応している。そして、そのことを周知させているので、支店に試算依頼はほぼ無いと思う。保険金支払いや約款解釈などの質問について、責任のある回答ができる問い合わせ先を設置し、周知して欲しい。

現状は、ボランティア的に対応しているが、人が減れば、一人当たりの質問数は増える。業務の効率化だけでは見えてこない部分だ。

（会社）ご意見として承っておく。

6. 在宅勤務について

(組合) 2016 経営計画の損害サービス計画の中に、「Work From Home の拡大 210名」「達成時期2016年9月」とある。また、在宅勤務規定(案)15条に「その他在宅勤務にかかる費用については自己負担とする」とあるが、具体的にどのようなものなのか。

(会社) 損害サービスの計画については承知していないが、全社的には主に災害時(BCP)の対応である。勤務規定の自己負担とは、光熱費や通信費などである。ただし、月の半分以上を出社すれば、通勤費は支給するとしている。

業務に応じて、個別に上司が承認するので、常時自宅という考えではない。

本件については、AIG日本のイントラにガイドラインがあるので参考にしていきたい。

7. 新制度案について

(組合) 慶弔・災害補償で、「遺児育英年金」が制度廃止となっている理由を伺いたい。AIU社には無いのか。

(会社) 同制度は、AIU社にもある。廃止理由については確認する。

(組合) 定年を誕生日末と変更することによる、期中欠員補充の対応について伺いたい。

(会社) 定年後は、引き続きシニアスタッフ再雇用制度となり、同制度の契約期間は3月末なので、期中での欠員対応は予想していない。

8. 内勤の組合費計算について

(会社) 加入通知どおりで変更はないか。

(組合) 変更はない。