

第381回団体交渉ダイジェスト

日時 2017年12月8日（金） 14:00～15:30

場所 神谷町ビル9階

1. 長期化するシステム障害について

（組合）1月以降の満期継続業務が本格化する中、さまざまなシステム障害や新システムの不備、サポートセンターの制約も継続されている。幾つかの点を確認したい。

- （1）前回団交で障害は「想定内」との認識だったが、現状も同様の認識か。
- （2）経営統合は、関係当局の認可等が前提とされているが、金融庁との現状認識も一致しているのか。
- （3）日常業務に相当な制約が発生している中、12月末で成績未達成の准社員のカビ切りを再検討する余地はあるのか。
- （4）代理店からの不満の声も大きい。特別な対応を考えているのか。乗り合い代理店では、やむなく他社へ切り替えもありうると言われた。見通しはどうか。

（会社）迷惑をかけていることは事実で、鋭意対応していきたい。

- （1）10月のシステム障害は想定内であったが、現状は想定を超えている。想定内という表現は、社員を含めて誤解を与えてしまっている。修正しておく。
- （2）現状認識について金融庁と一致している。
- （3）今のところ特別何か考えていることはない。しかし、色々活動出来ないこともあり、状況をみて最終的に判断したい。
- （4）代理店に迷惑をかけているのは事実だ。ロイヤリティ維持を目的として、スタートアップポイントを実施する。年間収保3000万円以上の代理店を対象として、来年6月末時点でGPW前年比95%以上であれば、1月から6月までの手数料の1%を8月にまとめて払う。詳細は10月23日本社通達でリリース済みである。

（組合）実際に体験したが、火災保険の引受について確認するのに、35分待ちを2回、翌日48分待ちでようやくつながったものの、折り返し電話での案内であった。FAX 回答は出来ないとのことであった。OB代

理店から「繋がらない」と言われたので伝えたところ、「そんなに待てない」と言われた。待機中は、もちろん電話は使えないし、洗面所にも行けない、他の事にも集中できなかった。これでは、仕事にならない。P Aは回数制限もある。メールや F A X での対応は検討しないのか。

(会社) 問い合わせ内容によるが、エラー対応やシステムの使い方などは、情報をリリースしていく。メールや F A X での対応は、収集がつかなくなるという懸念がある。

(組合) 内勤のアウトルック、S C システムも不安定だ。基幹システムが不安定というのはどうなのか。会社として、どれだけシステム投資しているのか見えない。情報共有が重要だ。

(会社) システムについては同感だ。ヘルプデスクも一所懸命だから、あまり文句も言えない。

2. 自動車 S C でのサイトフリー対応について

(組合) 台風損害の支払率を今月末までに 8 0 % との目標が掲げられている。いわゆるサイトフリー対応であり本業以外の対応という認識だ。システム障害に対して、早期支払いでカバーするというものなのか。

(会社) システム障害は危機的状況という感覚は持っており、全社的対応が求められている。S C に災害対応の役割はあり、一定の業務ではある。

3. 福利厚生について

(組合) 錦糸町ビルのマッサージ利用率をお聞きしたい。良いアイデアかと思うので他ビルへの展開も要望したい。

(会社) 現状の利用率は、約 7 割である。タオル代として一回 5 0 0 円を利用者負担としている。障害者雇用の側面もあり、他のビルへの展開は検討中である。

(組合) 現在当社には、社員食堂がない。開設の予定はあるか。また、現在有料の自動販売機が設置されているが、無料化の予定はあるか。

(会社) 社員食堂は、錦糸町でも廃止した経緯もあり要望は高くないという認識だ。また、以前グループ会社でベンダーの無料化とパンのサービスを実施していたが、狭隘化の中で、そのスペースを会議室にとの声が多く廃止した経緯がある。

(組合) 健康相談員の各職場への配置を求めたい。

(会社) 各職場単位ではないが、専任の産業医を神谷町と大阪に一名ずつ配置する。また、緊急時の対応としてティーパークを備えている。

4. ゼネラル社の日本支店閉鎖について

(組合) ゼネラル社閉鎖後の従業員について、同社では「従業員の再雇用の業界への働きかけについて、FNLIA（外国損害保険協会）に協力を依頼し了承をもらっている。」としている。AIGジャパンのロバートL. ノディンCEOは、同協会の会長でもある。積極的な働きかけと、多くの人材採用を前向きに検討していただきたい。

(会社) 具体的な話は、認識していない。一般論だが、育児や介護で会社を離れてしまう方々について、戻ってきて頑張っていた方にはチャンスがあれば声をかけたいと考えている。これだけ就労人口が少なくなることがはっきりしていて、なおかつ平均年齢も上がり、はっきり言って「取り合い」となる。会社にとって、働いていた社員の方は安心でもある。

5. 満足度調査について

(組合) 社員の満足度が低いという結果があると聞いたが、そのような調査をしたのか。「満足度を高める」ために、「電話は3コール以内にとる」や「電話の最後にありがとうと言う」などが行われている職場があるようだ。調査の目的や結果とかみ合っていないのではないか。

(会社) 満足度というより、「社員が満足するにはどのような施策をしたらよいか」というスタンスで、グローバルサーベイを行った。オフィシャル発表はまだである。断片的な情報によるものではないか。