

four seasons

AUTUMN No.130

2024

—季刊労働組合報 フォーシーズンズ—

- ユニオン通信
「第75回単組委員会レポート」
「第4回分会三役会議」
「聴かせて!みんなの働き方 新宿エリアのWLB座談会」
「折れない心を作る!今日からできるレジリエンスの高め方」
- 特集
「Spot Light-JR-Crossの人々」



JR-Crossで働くみんなの 「心からの笑顔の実現」にむけて、 みんなで新たな一步を 踏み出しましょう。



執行委員長 平野 智也

組合員みなさん、日々の業務大変お疲れさまです。

気象庁は、今年の夏も、昨年2023年と並んで「最も暑い夏」となっています。関東甲信では、7月から9月にかけて、最高気温が40度前後と危険な暑さの日が相次ぎ、「異常気象だと言える」と評価しています。また、降水量も平年の137%とかなり多くなっています。

毎年このような状況が続くと、もう異常ではなく、これが通常であると考えられる必要があるのではないかと思います。みなさんの体調面へのケアや店舗設備への影響を含めた、各種対策を講じるべきであると考えています。

さて、JR-Cross全社の業績は、好調に推移しています。9月25日現在の全社売上速報における年度累計計画比は101.8%、年度累計対前年比105.4%となっています。これもみなさんの日々の努力に加え、各種イベント等、その時々での増収の取り組みによるものです。

この努力を継続するためには、適切な人員配置と環境整備は欠かせないと考えていますので、引き続き、会社に求めていくこととします。

さて、これまで、このフォーシーズンで繰り返しお伝えしてきましたJR-Cross労組のビジョンが、ついに、7月20日に開催した第75回単組委員会において、決定しました。

※最終的には、10月20日に開催される第38回定期大会で機関決定する予定です。

ビジョンが決定したいまだからこそ、あらためて、なぜいまビジョンを描こうと思ったのか、そしてこのビジョンに込めた想いについてお伝えしたいと思います。

現在の私たちの職場はどのような状況でしょうか？みなさんは元気に働いていますか？

3年前に会社合併によりJR-Crossが発足しましたが、とりまく社会や事業環境が変化し働き方や価値観なども大きく変化していることに加え、先行きが不透明で将来の予測が困難なVUCA時代と言われているなかで、日々目の前のことに追われ、職場では笑顔が減り、職場の活力が失われつつあるのではないのでしょうか。そして、年代を問わずこの会社を去っていく仲間が散見されています。

このような状況に対して、私たちは労働組合として、つながりを大事にしながらさまざまな活動をおこなってきましたが、そのつながりは一部に留まり、本来の労働組合としての価値を発揮できていないと感じています。

このことを受け止めて、従来の活動の延長線ではなく、あらためて、組合員みなさんの目線に立ち、JR-Cross労組は何のために存在しているのかという原点を見つめ直し、共通の価値観や目指したいことをもとにした、活動の軸となるビジョンを作り上げようと考えました。

そして、自分たちにとって大切なことは何かを定め、そのことを見失わず、JR-Crossで働くみなさんの真の幸せにつながる活動を、みなさんとともにおこなえるようになりたい、そして結果として、JR-Crossで働くみなさんが、この会社・この職場で働いていて良かったと思えるようにしたいという想いを持ち、組合員みなさんの声を踏まえ、分会役員とともに、議論を重ねてビジョンを創ってきました。

決定したビジョンやそれにもとづく2024年度活動方針(案)の詳細について、現在開催中の職場集会等で説明させていただきますので、ここではビジョンの概要のみ記載しますが...

私たちは、組合員の『心からの笑顔』のために、共に思いやり、共に支え合い、共に高め合うことで、『JR-Crossで働く喜び』を分かち合える未来を目指します。

そして、そのために、みんなで以下の『3つの笑顔』を実現していきます。

- ① 職場で働くことを通じて得られる笑顔
- ② 仲間と共に活動を通じて得られる笑顔
- ③ 生活の安心感・豊かさを感じる笑顔

今後の活動はすべて、このビジョンで掲げる「組合員の心からの笑顔」の実現にむけた活動となります。言い換えれば、次年度以降の活動は、ビジョンに始まり、ビジョンに帰結することになります。仮にこれまでと同じような活動内容であったとしても、そこにはすべて「組合員の心からの笑顔」の実現につながるのか、という視点で考えたものになります。

また、ビジョンの実現にむけた活動を推進するうえでは、組合役員がその中心的な役割を担うこととなりますが、組合役員だけが、活動をするのではなく、ビジョンに掲げるみなさんの「心からの笑顔」は実現しえないと考えています。

ビジョンでも掲げているように、私たちは、“みんなで”『3つの笑顔』を実現したいと考えています。

このビジョンは組合員みなさんと共有する指標であり、“みんなで共に実現を目指す”ことに意味があり、誰かに実現してもらおうということではないと思っています。

もちろんみなさんが行動するための場・機会の創出やサポートを組合役員がおこないますが、すべてを請け負い実現を目指すということではありません。例えば、より良い会社・より良い職場づくりのためには、その職場で働くみなさん自身がそのことに関わらなければ、みなさんにとっての本当の意味でより良い会社であり、職場にはなりえないはずです。このことからみなさんの参画が非常に重要になります。

あわせて、各職場の上長が、より良い職場とはどういう職場か、そしてその実現をみなさんと一緒に目指そうと思ってもらわなければならないとも思っています。

このことから、私たちはまずは、会社により良い会社・より良い職場を目指すという想いは同じであることを共有・確認したうえで、会社が主体となりつつも、協働によって、より良い会社・より良い職場を目指していくという関係を構築したいと考えています。

このように、次年度(2024年10月)からは、このビジョンにもとづき活動をおこなうという、大きな転換点であると考えています。

大きな変化となりますが、臆することなく、JR-Crossで働くみんなの「心からの笑顔の実現」にむけて、みんなで一歩ずつ着実に活動を進めていきましょう。

第75回

単組委員会
レポート

第75回単組委員会は、千代田区の全国教育文化会館エデュカス東京において7月20日(土)に開催しました。その模様をダイジェストでお届けいたします。



第75回単組委員会では、3月以降の経過を中心に、単組委員への報告をおこないました(報告の一部は下半分に掲載)。また、今回はフォーシーズン夏号でもご紹介したビジョンについて執行部より提案、説明をおこないました。

JR-Cross労組のビジョンは、労働組合としてありたい姿・目指す方向性等を定めた中長期の指標として定めるものであり、今後の労働組合活動の進め方の羅針盤となる重要な内容となります。このビジョンについては単組委員各位より最終的な承認を得たうえで、2024年度活動方針(案)に反映させていくことを確認しました。

ビジョン及び活動方針(案)については、各種媒体等を通じて、組合員のみなさまにもしっかりとその内容をお伝えしていきます。

組織づくり活動—他労組との交流について

(経過報告より抜粋)

JR東日本 フーズ
労働組合

■ JR-Crossの労働組合の仲間として、定期的に情報交換をおこなうとともに、双方がそれぞれの行事に参加するなど積極的な交流を図っています。

■ 同一社内の企業内組合として相互交流・連携を図ることは、労働条件の維持・向上や働きがいの創出等の側面においても意義のあることですので、今後においては、組合員同士の交流や意見交換の場などを創出していきたいと考えています。

鉄道弘済会・キヨスク・リテール
労働組合連絡会

加盟単組

- 北海道KIOSK労働組合
- 四国KIOSK労働組合
- JR九州リテール労働組合

■ 民営化により分社化された旧キヨスク会社各社に対応する労働組合の連絡会です。各社ともに現在はコンビニ業態を中心に、様々な業種・業態を駅を中心として展開しています。

年3回の定例幹事会を開催し、各社の状況報告、交渉経過や活動等の情報交換をおこなっています。

駅・車内販売関係
労働組合協議会

加盟単組

- 近鉄リテールサービス労働組合
- 名鉄エリアパートナーズ労働組合
- 名鉄生活創研労働組合
- メトロアドエージェンシー労働組合
- メトロコマース労働組合

■ 鉄道会社各子会社に対応する労働組合による協議会です。春闘や年末交渉等の情報交換や、それぞれ鉄道の子会社という似通った境遇にある会社に対応する各労組と活動等について情報交換をおこなっています。

第4回 分会 三役会議

職場自治活動セミナー③

藤村講師
(j.union株式会社)



3回目となる職場自治活動セミナーを7月20日、単組委員会終了後に同会場（エデュカス東京）にて開催いたしました。今回もj.union株式会社より藤村講師をお招きし、これまでの講義の集大成として、職場の課題や問題を会社と協議するにあたっての講義を受けるとともに、模擬分会労使懇談会を通じて、会社側の立場も意識した話し合いの場のシミュレーションをおこないました。



講義内容 一部抜粋

I これからの経営対策とは

1. 職場の声を起点とした経営対策
2. 職場での課題形成力

II 労使交渉・協議とは

なぜ、労使で職場課題解決に取り組むのか？

職場の事情を理解している当事者の労組リーダーと所属長が協力することで

- ① 現場を誰よりも理解しており本質的な対話・議論が生まれ解決へつながる
- ② 解決までのプロセスが明確化し、迅速な対応ができる
- ③ 職場労使の話し合いを通じて、労使関係が円滑になり、組合活動への理解も深まる

1. 労使協議の基本戦略

- ① 詭弁を使わない
- ② Win-Win を考える
- ③ 両面思考する

III 模擬分会労使懇談会

交渉前の事前シミュレーション

- ① 目標の設定
- ② 交渉事項と優先順位の明確化
- ③ 交渉根拠の事実に事例の収集
- ④ 許容範囲と目標値の設定

【論を強める「PREP法」】

P (Point) …結論【テーマ・重点課題】

R (Reason) …理由【相関関係・因果歓迎】

E (Example) …具体例【エピソード】

P (Point) …結論（主張）【テーマ・重点課題】

IV 組合員へのフィードバックの重要性

これが改善されれば、このように良い職場になると考えます。



講義後の感想

- 情報を得るときには、裏取り情報も必ず取り、自信をもって話し合いができるようにします。
- ただ単に課題を抽出だけでなく、会社と組合の両方が Win となれる解決策を考えていきます。
- 会社に提言しなくてはならないネタを常日頃から収集しておかなければならないと思いましたので、まめに組合員と連絡を密に取ることを心掛けます。
- 模擬労使懇談会をしてみて、明らかに準備不足だと感じました。提

案するうえでの根拠や、話の組み立てなど、三役及び執行委員でしっかり話し合い準備していきたいと思います。

- 組合員のメリットのみを考えて物事を進めるのではなく、お互いの落とし所を考えながら、交渉や組合員との対話に活かしていきます。
- 漠然とした意見ではなく、明確な目的をテーマとした提案をできるようにしたいです。
- 組合員との対話をする時は主観性を、会社側との対話では客観性を大切にする事を意識します。

Spot Light

—JR-Crossの人々— vol.7

work-life balance

JR-Crossで活躍する組合員に光をあてる。今回は分娩休暇(以下:産休)・育休を取得している組合員の方がいまどのように考え、過ごされているのかということに焦点をあて、ワークライフバランスについて考えるきっかけになれば、という思いから取材をおこないました。

産休に入った時期はいつからですか。

茨城県の水戸市が地元なのですが、出産は里帰りだと希望しており、そのための準備は進めていました。病院から産休を取るように指定されたのが45日前の(2022年の)2月14日からでしたが、年休も使って産休に入ることにして、2月1日から実質的な休職となりました。

産休前はどのような仕事をしていましたか。

産休に入る2カ月前まではニューデイズ恵比寿でマネージャーとして働いていましたが、2021年12月からは異動してニューデイズミニ四ツ谷2号でアシスタントマネージャーとして働いていました。エリアマネージャーには、自分から店舗の繁忙度等を考えて出来ればマネージャーではない職に異動できたらと相談はしていました。

妊娠中でも店舗管理者として働いていましたが、大変ではなかったですか。

ニューデイズ恵比寿では妊活をしていたこともエリアマネージャーや店舗のスタッフ達にも以前から話をしていたので、妊娠がわかった後も周りの人達にも協力していただき助かりました。

また、異動後のニューデイズミニ四ツ谷2号では数年前にマネージャーとして働いていたこともあるので、知っているスタッフがいて安心した一方で、店舗の状況や要員状況として少人数で回していることも理解していました。その上で、自分が力になれることや出来ることはやろうと思いました。エリアマネージャーやマネージャーも気を使って、私が体調がすぐれない時には「少し裏で休んできなよ」とか声かけしてくれて、無理な働き方とならなかったのはありがたかったです。

産休にはスムーズに入れましたか。

妊娠後手続きの関係で支店の総務課にはよく相談に行っていました。マネージャー会議の場で新宿支店のみんなに向けてきちんと挨拶出来たのも良かったなと思っています。会議の場で総務課長に、「来月から休みに入る藤江さんから一言。」と振られまして。「みなさん、お世話になりました。元気な赤ちゃん産んでちゃんと戻ってきます。」みたいな話ができました。頑張れよとか言ってもらい、ここの支店で働いてよかったなと思いました。

産休に入ってからは会社との接点はどの程度あるのでしょうか。

定期的に新宿支店総務課とは就労証明書を出していただいたり、給付金の関係でやり取りをしています。書類のやり取りなども、返信用封筒が入っていたり、付箋が貼ってあったり、わかりやすく対応していただいていたので。社内報も送られてくるので、若干のタイムラグはありますが会社の様子もわかりますし、会社に戻りづらいな、と感じ



藤江 千昌さん

新宿分会

2022年2月～育児休職中

ることはないですね。もちろんフォーシーズンや組合のLINE公式アカウントも登録しているのでつながりを感じています(笑)

あとは水戸支店の萩谷さんとは時々食事に行っています。新宿支店の同期でもあり、子育ての先輩なので、いろいろと育児や現在の会社の状況だとかも話を出来ているのでありがたいです。

二人目が生まれた時には、産休に入った当時の営業課長や総務課長が異動で変わっていたのですが、取り次いで頂きまして、営業課長や総務課長とも電話でお話し出来たので、接点がなくなるという感じは受けていないです。

復職してからの働き方に関して不安はありますか。

子供が小さいうちは時短を使つての勤務になるかなと思います。現在、水戸市に家を建てて住んでいるのですが、新宿支店に復帰となると通勤に時間がかかるので、育児と仕事のバランスが難しそうだなと思います。ただ、私は小売りや接客が好きでストアマネジメント職を選んでいるので、戻ったらまた頑張って働きたいと思っています。店舗のストコンとか触ってなかったりするので、すぐに即戦力になれるかは少し不安に感じますかね。

家庭内での育児分担はどうしていますか。

旦那さんは在宅勤務が基本の職についてるので、時間の融通が比較的つきやすいのかなと思っています。在宅勤務でもオンラインで会議に出たり、あたりまえですけど仕事をしているので、育児を任せきりにすることは出来ません。ただ、私がペーパードライバーなので、現在は保育園の送り迎えは毎日旦那さんをお願いしています。とはいえ、私も車で送り迎えできるように、休日に練習しています。我が家は出来る方、気づいた方がやろうというスタンスで協力しあうことを大事にしようと話しあっています。

育児中の苦労話等がありましたら教えてください。

子供が保育園に入れなかった時に、JR水戸駅の託児所に入れるかトライしたことがあったのですが、グループ会社はダメでした。職場が駅ナカにあり鉄道を使って通勤という仕事ですから、グループ会社も入れるとちょっと働きやすくなるな、と思います。また、育児については、正直長女が1歳になるまで、全く手がかからず子育ては楽だなと思ったこともありました。でも次女が生まれてから長女の夜泣きが始まったり、次女も離乳食を作ってもなかなか食べなかったりと、やっぱり育児って大変だなぁと思うことが多々あります。1人で抱えずに旦那さんと協力していくことが本当に大事だなと思います。

最後に伝えたいこと、メッセージをお願いします

復帰しても時短勤務になったり、子供たちが急に熱を出して保育園からの呼び出しがあり、早退する事もあって職場の方にはご迷惑おかけするかもしれませんが、自分も一生懸命頑張るので、理解して頂けると助かります！



藤江さん一家

聴かせて!! みんなの働き方

新宿エリアのワークライフバランス座談会

育児と仕事の両立を図りながら仕事をしている新宿分会の高山さん。お子さんが小さい頃、高山さんが勤務する店舗のマネージャーとして近くで接していた岩崎さん。いまは別の店舗で勤務するお二人に当時を振り返っていただき、高山さんの現在の上司である堀エリアマネージャーも交えて、ワークライフバランスに関する本音トークを聴かせていただきました。

写真左から

聞き手：高橋分会長

新宿エリア・エリアマネージャー：堀 智博さん

新宿エリア・ニューデイズ新宿南口アシスタントマネージャー：高山 昭子さん

高田馬場エリア・ニューデイズJR東京総合病院マネージャー：岩崎 正子さん



育児と仕事の両立において、どのような悩みや課題を感じていましたか？

高山さん 私は子供が二人いるのですが、長女が1歳の時に、ニューデイズ（以下：ND）JR東京総合病院に配属になって8年近く勤務していました。二人目の次女が生まれた時にもNDJR東京総合病院で働いていて、子育て真っ最中でしたので、子供のことで保育園から呼び出しが来るんじゃないかという不安を常に抱えて勤務していましたね。

岩崎さん その頃は異動したてで要員不足が深刻で、3カ月連続で時間外労働が月80時間に届くような状況でした。当時の営業所長に呼ばれて、店舗や要員の状況について話をするなかで、NDJR東京総合病院自体は売上もそれほど高くはないのですが、病院内にあるため、おもつや入院グッズなどの現場仕入が多く、さらに当時はデリバリーやクリーニングなどの特殊な業務が多かったんです。そんな話をしたら、当時人材サポートセンターに所属していた高山さんを配属したらどうかとの提案を受けました。

正直、Aスタッフからは前任のマネージャーが育児中の社員と働いていて苦労していたという話を聞いていたので、少し不安な部分もありました。ただ、私もいっぱいはいでしたし、育児中で時短勤務だとしても、1人社員が増えてくれることは単純に助かるなと思い割り切っていました。

高山さん 当時は9：00～16：30という時間で、時短勤務をしていました。特にNDJR東京総合病院の勤務の時は、子供が小さかったこともあり保育園からの呼び出しが多く、早退すること

も多かったです。その中でも時間ぎりぎりまで、キリのよいところまで仕事してから上がるというのは意識していました。ND新宿に異動してからは、子供が少し大きくなっていてので、保育園からの呼び出しはなくなってきました。保育園の延長保育が19時までだったり、学童保育の関係で、遅くとも18時に新宿駅を出たいというのはありませんでした。新宿駅店舗での配属は場所的にも配慮していただいていると感じていました。

今現在もそうですが、勤務時間中は全力で業務にあたるように心がけています。

岩崎さん 高山さんが、お子さんの関係で急に保育園から呼び出しがあったりすると、正直「またか…」と思う時もありましたが、やるべき業務をやってくれていたのでも、そこまで気にならなかったですね。高山さんは責任感がある方だと認識していましたので。翌日出勤して、色々書類が散らばっているのを見て、ぎりぎりまで一生懸命仕事してくれてたんだなと思ってました（笑）勤務日が一緒になることはあまりなかったのですが、Aスタッフへの引継ぎも含めてしっかりしているし、きちんと記録もしていて、話も要点を抑えて伝えてくれるので、分かりやすかったです。

私は子供はいないけど、姪っ子の面倒をみたりする時もあり、育児の大変さは理解しているつもりです。私も予定がある時には高山さんも協力してくれたりしてくれて、助け合いが大事だなと思っています。あと、当時隣の店舗のJR南新宿ビルのマネ



一ジャーだった高橋さんにも、要員の関係だったり色々助けてもらいましたね。ありがとうの精神、お互いさまの精神が大事なのだと感じますね。

高橋さん 責任感をもって時間内にしっかり働くのが大事なですね。当時、隣の店舗で働く二人を見ていて大変そうだなと思っていましたが、共に思いやり、共に助け合っていたんですね！

一緒に働くうえで、考えていたことや、配慮していることはありますか。

堀さん 自分は妊娠中の方や育児中の方と働く機会が多いのですが、妊娠中は最大限の気づかいや配慮をしますが、出産後は気には掛けつつも基本的には他の社員と同様に接しています。仕事に責任感を持ってもらうことは、等しく大事だと思っています。

高山さん 体のことを考えると仕事を頼みづらいついていうのはどうしてもあるんじゃないでしょうか。

堀さん 市ヶ谷のエリアマネージャーだった時に、藤江さん（P3 Spot Light参照）が妊娠中にニューデイズミニ四ツ谷2号に異動してきた時は、会社も+1として配属してくれていましたし、藤江さん自身も一生懸命やってくれていましたね。

高山さん 会社としても、フォローしてくれていればよいと思います。もちろん、人間的なものや、その店舗の売上とかさまざまなことは働く側としても意識していますが、妊娠している側も、それを受け入れる店舗側としても、前提条件がわからないとなるとお互いに不幸になってしまいますよね。忙しくて余裕がなくなってしまうとギスギスするかもしれませんし。

岩崎さん 不安なことや不満等があったらしっかり話し合った方がよいと思います。「大丈夫です。」と言っている、休まざるを得ない時は出てくると思うので、できれば上司も交えて職場で話をすることが大事なんだと思います。

そして、同じ職場で働く仲間としては、言いにくいかもしれませんが、子供ができたなら早めに教えてもらいたいかもしれません。ちゃんと話し合って、お互いに制度や状況を理解しな

がら進めていくことが良いと思います。なかなか話ができていないなかで、つわりが始まって、急に休むとなったら、それはそれで仕方がないこととはいえ、早めに言ってくれていればギクシャクすることも予防できるんじゃないかなって思うんです。

私たちの場合は、高山さんに二人目の子供が出来た時も話ができていたから、そういうことでの喧嘩はしてないよね？

高山さん 喧嘩した記憶はないですね（笑）

堀さん 育休者や時短勤務者の方などが、休むということを言い出しづらい雰囲気にならないように心がけていたので、「今日は休みます。」といったような電話が来た時に一言文句を言うといったことはないようにしていました。そういった場合の欠員については、なんとかするしかないって思っています。岩崎さんの話にもありましたが、高山さんは責任感が強く、それに頼っていた部分もありましたが、間違いなく助かっていました。

自分自身、子供が生まれたあと、風邪での保育園からの呼び出しが一年のうちに何回かあって、休む時もありました。周りからしたら、休めていいなって声も当然あると思いますが、休む側としては実際のところは、仕事に行っている方が楽なんです。家で看病するといっても、子供の面倒を見るのは結構大変なんですよ。なので、そういったことを自分自身が身をもって感じているので、帰らなきゃいけない、休まざるを得ない人の気持ちもわかるというのはあります。

これから育休や分娩休暇(以下:産休)を取得される方に伝えたいことはありますか。

岩崎さん 産休に関連して、私は26歳で結婚して以降、仕事が忙しいこともあって、見事に産適齢期を逃してしまいました。誰かのせいにするわけではないけど、昔は妊活したいとか休みたいといったことを言い出しづらい雰囲気があったと思うんです。同僚で結婚して出産してから、復職せずに辞めた人もいましたし。でも今は制度や環境も変わってきたので、遠慮しないで自分のワークライフバランスについても、周りに相談しながら進めていくことが大事なんじゃないかなって思います。

高山さん 自分自身の業務は一生懸命とりくむということが前提としてありつつも、育児において、これは譲れないというところはきちんと職場で話をした方がよいと思います。ND新宿南口に異動して最初の頃は要員不足もあり、子供も大きくなってきたので夜番にも入るようにしていました。ただ夜番が立て続けに多くなった時に、子供が精神的に不安定になってきてしまった為、堀さんに相談し理解して頂き、日勤メインに戻して頂きました。子供も安定してきて、感謝しています。男性の育休取得者も増えていると思いますので、これは男女関係なく言えることじゃないかなと思います。

堀さん 「育休で迷惑かけて申し訳ございません。」という方の気持ちってすごくわかるんですけども、それを前面に出し過ぎることは、ご本人の精神面にも良くないんじゃないかなと思います。責任感が強い人ほど感じやすいんだと思うのですが、育休や産休等を取る方には、負い目を感じないでほしいなと思います。あまり権利ばかり主張してしまうとそれはそれでフォローしようとなりづらくなるので、バランスが難しいとは思いますが。

また、店舗勤務だと不規則だと妊活等もなかなか難しい現実があると思いますが、妊活する段階で、そういったことも気軽に上司に相談できるような職場風土をつくるのが大事なんだと思います。妊活したいから異動したいというのもあるかとは思いますが、まずは、いまいる職場で相談しあえる関係性づくりができると良いなと思います。

高橋さん 相談しやすい環境、話し合うことができる環境というのは、全般的にどの職場においても大事ですよ。私自身、職場の雰囲気づくり、職場づくりを大事にしていきたいと思います。



折れない 心を作る!

職場における「チームレジリエンス」の重要性とその高め方

第5回

チームレジリエンスとは?

- チームが困難状況・ストレスフルな状況から回復してパフォーマンスを発揮すること

なぜ職場のストレスはいつまでも解消されないのか?

チームの困難・ストレスフルな状況



▶「いかにストレスから身を守り、自分の心をケアするか?」が切実な課題

ストレスを「やりすぎず」ための一般的なアプローチ

“我慢は美德”の教えに従って
苦難が去るまで耐え忍ぶ



心と体を壊す人が後を絶たない



誰かを悪者にして、自分には
関係ないと言い聞かせる

誰もリーダーになりたがらない

同じ過ちを起こさぬように
辞典のようなマニュアルをつくる



覚えきれぬまま、組織が硬直化

▶ 場当たり的なやり方だけでは、ストレスの根本的な解決にはならない

ストレスが発生するメカニズムとは?

- ストレス感情は「不快な刺激に対する反応」だが…
人間は、自分にとっての「刺激の強さ」そのものではなく「不確実性」が高まった状況において強いストレスを感じる

不確実性 未来の結果が予測できず、リスクをコントロールできない状態
この先どうなるのかわからない、どうすればうまくいくのかわからない状態

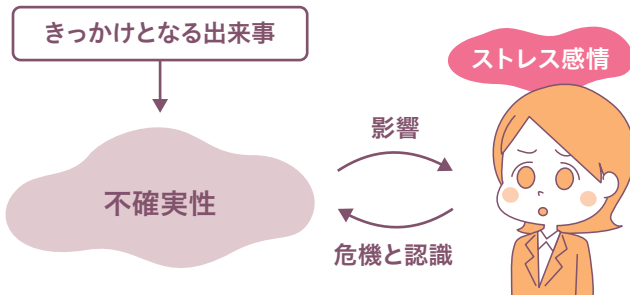
予測できる
強烈な刺激



予測できない
そこそこの刺激

◎不確実性とストレス感情

- 特定の出来事によって、「不確実性」が増し、ストレス感情が生まれ、解決したい危機的な状況として認識される



◎人は「不確実性」ではなく「ストレス感情」に向き合いたがる

- 不確実性に向き合えず、自身のストレス感情の軽減を優先し、逃避的な行動を取る

※犯人を捜す・責任を誰かに押し付ける・組織のせいにする・怒る・逃げる・辞める
※もちろん、必ずしも「逃避」は悪いことではなく、必要な場面もあります。



◎個々人が「逃避的ストレス対処」をすると…

個人の逃避的なストレス対処の結果、チームの不確実性は増大する = 職場のストレスがなくなる根本的な問題構造

- 自身のストレス感情から逃避し、自己を労わることもレジリエンスの一種だが…
- レジリエンスを独りよがりせず、「チームの力」によって高めていくことが肝要



レジリエンスの力で、ストレスを根本解決する

チームレジリエンスのプロセスの全体像

1次対処:セルフレジリエンス



- 目の前の不確実性の問題を別の角度から捉え直し、セルフケア行動によってストレス感情を一時的に緩和する

- ・情報の取得
- ・客観的意見や助言の取得
- ・休息による心身回復
- ・問題の分析と細分化
- ・自己を正当化する感情の排除
- ・別の立場の他者の景色想像



2次対処:チームレジリエンス

チームレジリエンス

③ 景色の共有

各自が問題をどう捉えているか
それぞれの前提を共有する

④ 課題の定義

チームの目線を揃えて
解くべき課題を定義する

⑤ 対処の実行

課題を解決し不確実性を低減する
ための具体的な行動をとる

⑥ 教訓の獲得

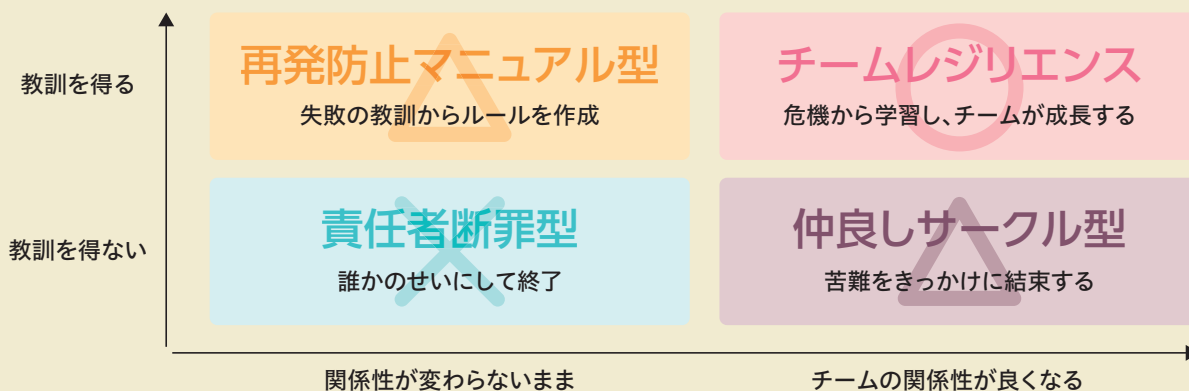
同様の出来事に対処するために
再現可能な教訓を言語化する

きっかけとなる出来事

不確実性



レジリエンスとは、チームレベルの経験学習の方法でもある



まとめ

- チームが困難から回復していく過程では、個人が困難から回復する場合とは異なる問題が生じる。
- 人はストレスの要因である「不確実性」ではなく、ストレス感情の軽減を優先し、逃避的な行動をとる。逃避は必ずしも悪いことではないが、個人の逃避的なストレス対処の結果、チームの不確実性は増大することとなり、このことが職場のストレスがなくなる根拠となる。
- レジリエンスを独りよがりせず、「チームの力」によって高めていき、レジリエンスの力で、ストレスを根本解決することが大事。

次号では、「チームレジリエンス」の高め方の後編として不確実性を乗り越える「チームレジリエンスのプロセス」の詳細を掲載します。



7つのまちがいさがし

問題

左の絵と右の絵を比べると7カ所のまちがいがあります。どこでしょう。印刷のよごれやかすれ、スクリーントーンの濃淡はまちがいに入りません。

絵その1



オリジナル図書カードが当たる

このクイズの答えを応募用紙（コピーでも可）に記入し、郵便はがきに貼り付けて郵送してください。

正解者のなかから抽選で20名の方に「オリジナル図書カード」を贈ります。是非、クイズに挑戦してゲットしてください。

応募方法

応募用紙に、必要事項を記入のうえ、ハガキに貼り付けて郵送してください。LINE公式アカウントへのメッセージ送信（写真添付）も受け付けています。

（FAX・メールも可 FAX :03-6871-6617
mail : senjuu05@jretailu.or.jp）



あて先

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷3-9-2
JR東日本クロスステーション労働組合

締め切り

2024年11月10日（日）当日消印有効
※クイズ応募の際の個人情報は、当選賞品の発送以外の目的には利用しません。

きりとり（もしくはコピーしてご使用ください）

応募用紙

フォーシーズン No.130

絵その2



絵その1と比べてまちがっている所にマルをつけてください。

分会名

氏名

郵便番号

住所

●『フォーシーズン』に対する感想・要望等



Four Seasons

季刊130

2024.10. AUTUMN



JR東日本クロスステーション労働組合 TEL050-3644-2396

■発行人／平野 智也 ■編集人／中島 周一

頒価400円（組合員は組合費に含む）

CONTENTS

執行委員長 あいさつ	表紙裏
ユニオン通信「第75回単組委員会レポート」	1
ユニオン通信「第4回分会三役会議」	2
特集「Spot Light—JR-Crossの人々—」	3

ユニオン通信「聴かせて！みんなの働き方 新宿エリアのWLB座談会」	4
ユニオン通信「折れない心を作る！今日からできるレジリエンスの高め方」	6
7つのまちがいさがし・CONTENTS	9



2024年度 活動方針(案)

別冊資料配布 &
WEBサイトにて
公開中!!

