

検証 「新たな業務運営体制」その1

泥縄の「マーケティング営業」

新たな業務運営体制」としてNTT西日本本社に誕生したマーケティング部マーケティングセンタの通知が無いため、天満研修センタまでの交通（5センター、約550名）は7月3日のキックオフ費の清算ができなかった。（13日以後、自宅を受け、威勢よく船出したかに見えた。

だが1ヵ月が過ぎた今日においても行き先さえ定まらず大海を彷徨っている。

湧き上がる疑問の声

兵庫センタの職場では多くの社員から「違った目的で訪問し、販売行為を行うことは商法に抵触するのではないのか」「マーケティング営業といながら、やはり販売が主ではないのか。販売だとすればなぜ『案内』でなく『販売』となぜ言えないのか」など、不透明な会社の方針に多くの疑問の声が上がっているが、それに対する会社の答えが二転三転し、その都度「マーケティングこ書担当業務マニュアル」や「基本対応スクリプト」が書き換えられるという有様である。

キックオフをやりたいがために...

7月3日には、配属先へ出勤せず、直接天満研修センタに約600名を集め、マーケティング推進部門のキックオフから始まり、19日までの研修を終えたが、この間のドタバタぶりは、とにかくキックオフをやりたいがための措置であった。

その数々を列挙すると...

- 1、転勤に伴う事務処理等は後回し。初日から異例とも言える上長の任命無しの研修へ。（新職場の上長から研修参加を命じられるのが普通であるが、前職場での研修参加の指示だけであった）

- 2、配属後も新勤務先への通勤ルートの正式決定が遅れたため、7月の単身赴任手当ても8月で清算。
- 3、研修では孫受けの部外講師のみの研修で、問題点があっても会社としての回答が無い状況。

アンケートが個人情報に変身

一番の問題点は、マーケティング営業（市場調査）をしながら販売もするという事で、講師陣が混乱状態に・・・結局、実地研修ではアンケート調査のみで実施。後日、会社は販売を主に研修を依頼していたことが判明。

その一つとして、無記名でのアンケート調査が突然、記名でのアンケート調査に切り替えられた。

これは実地研修で明らかになったことだが、アンケート用紙（無記名）とは別にエリア活動シートを持参し、訪問したお客の住所、名前を記入するというもの。だが、帰社してアンケートのデータを集約するmagicシステムへの投入の段になると、無記名のアンケートと活動シートがリンクし、立派な個人情報へ変身するのである。お客様には内緒で取得する個人情報が法に触れるかどうかは別として、本人の同意を得てないことは確かであり、不正取得と言わざるを得ない。

このことが公になるや否や会社は記名アンケートへ変更したのである。

一事が万事これである。もともと会社は我々に何を求めているのだろうか。今のところそれさえもはっきりしない。

2006.7.25

対西本社団体交渉記録

(文責は当労働組合)

1. マーケティング営業再研修について

会社) 今回、研修中に休暇等で習得できなかったカリキュラムについては再研修を行う。時期としては7月31日から8月4日までとし、場所については天満研修センタを予定している。本日以降各センタにて周知する。

組合) 再研修について、強制はないのか。また、休暇等と重なった場合はどうなのか。

会社) できる限り受講していただきたい。再々研修については実態を見て考えていきたい。

2. 通勤費及び単身赴任手当の遅配について

組合) 通勤費について、7月1日異動にもかかわらず7月20日支払いとなった。6月26日に調書が配布され、申請したが、結果について報告がない。通勤費は必要経費であって、間に合わないのなら概算払いで先払いできるのに、問い合わせに対して担当者からの返答もなしのつづてだった。結果についての報告は7月13日までなかった。責任放棄である。

また、単身赴任手当については7月分が遅配となってしまった。帰郷実費もリンクして請求できなくなってしまった。システム上の問題もあるが、事前に把握できたことではないのか。何の事前説明がないのも納得できない。

会社) 先払いについては物理上で言えばできる。

しかし、今回は大きな見直しとなっているので、システム上での処理としてお願いしたい。

組合) なぜ紙ベースでできなかったのか。

会社) 物理的には立替払いという方法でやれる。迷惑をかけた。お詫びする。本来、新たな配属先で各種手続きをしていただくのが本意だが、問題が起こらないよう6月の段階で申請を事前に提出していただいたが、結果として遅くなってしまい、迷惑をかけた。事実については会社としても受け止め、陳謝したい。

組合) そもそも、7月3日にいきなりキック・オフをし、そのあと研修に入って、我々に着任

の事務的な手続きの場さえ与えなかったではないか。

会社) 処理を後回しにするという意図はなかった。組合) 研修第一、まず研修ありき、という姿勢に問題があった。文書で陳謝せよ。

会社) 文書での謝罪はご容赦願いたい。

3. マーケティング活動と販売営業について

組合) まず前回交渉の宿題のマーケティング営業の成果については?

会社) アクトにおけるリサーチ活動の成果について、総括的なものはない。ホームページに掲載している。

組合) マーケティングセンタにおける業務について、アンケートをとることが主なのか。

会社) アンケートと販売の両方だ。お客様に事前にお伝えすれば問題はない。

組合) アンケート調査というが、販売そのものだ。

「光プレミアムのご案内」と書いてあるが商法におけるアンケートと販売の関係。具体的に言うと無記名でアンケートを採ったとしても magic システムへ投入するとアンケートと住所、氏名がリンクし、個人情報になってしまう。もう一つはアンケート調査ではなくアンケートをツールとして使う販売活動ではないのか、と言う疑問である。

実際、新聞社等で行っている世論調査にしても、たかだか1000から2000サンプルだ。統計学上、今回のアンケート調査ではどれくらいのサンプルが必要なのか。

会社) アンケートは個人情報として扱う。今日、アンケートへも署名して頂くよう現場へは指示を出している。

統計学上では各センタで2000~3000もあれば十分だが、アンケートの中身を替えたり、エリア特性も調査したい。また、特定の時期にアンケート調査だけで回ることも考えている。

組合) アンケートだって社員の意見で変わった。

会社) ご意見はちょうだいした。

組合) 記名でのアンケート調査と言うことだが、統計が主か、また個人情報の収集が目的なのか。

会社) 統計が主だ。

組合) だとすれば、記名のアンケート調査では本

当のことが言えなくなり、正確な情報が得られない。初歩的な間違いだ。会社の戦略がまったく示されていない。我々に指摘され、次々と内容が変化していく。泥棒を捕まえた後で縄を編んでいるという泥縄の状態だ。

アンケートに販売を結びつけるのは統計学的に無駄なこと。アンケートに個人名を書かせるのは邪道。個人情報収集だ。名前を書かせることの有効性は？

会社) アンケート調査も販売もお客様を訪問するのは同じだ。

組合) ど素人を使つての調査。素直なデータであるわけがない。

会社) NTTさんだから、というところがある。社員だったら返せる。

組合) 販売が目的なのか。

会社) 販売戦略をたてるためにデータをとってきてください。ビジネスモデルをつくるためにテストマーケティングする。短期的には販売もする。

組合) アンケートについて、売ってやろうと思えば切り替えしが利く内容だ。切り返しをやるためのツールとしてはできている。

会社) ツールとしては使用しません。

組合) 販売から入るのか。「案内」とは販売と読め、ということか。

会社) まず、販売で訪問していただき、販売できなかったとしてもアンケートへの協力をお願いする。販売へ行ってアンケートを採れと最初からそう言っている。

組合) それでは我々が受講した研修内容とはまったく違っているし、7月20日に出された「基本対応スクリプト」とも違うではないか。まず、アンケートから入れと兵庫センタでは言っている。

会社)・・・(沈黙)

組合) 販売だとしたら、まず、販売に来たことを明確に示さなければならない。会社は商品案内としている。会社の言う「案内」や「提案」の定義をはっきりさせてほしい。

会社) わかりました。

組合) 関西圏以外の競争激化地域へマーケティング営業の拠点を拡大していくとしているが、拠点、時期、どういう体制で行うかについては決まっているのか。11月という情報もで

ているが。

会社) 何も決まっていない。実務レベルでは出ているかもしれないが、あくまでも実務レベルの話だ。

4. 服務線表について

会社) 土日週休を固定しない服務線表となっている。労働組合と必要な論議をしてからと考えており、実施日については明確にしていない。

組合) 連続週休が外されるのは問題だ。マーケティングセンタは単身赴任者を各地から集めており、家族的義務を果たすため週末に帰省している。連続週休でなければ帰省できないし、週末でなければ意味はない。週休を金・土あるいは日・月にするとも考えられるのではないか。

会社) 変形勤務にしていなかったため、労基法の週40時間を超えてしまう。

組合) 会社が土・日勤務を指定するには訪問時の在宅率の向上を考えてのことだと思うが、土・日と平日の訪問時の在宅率はどうか。統計を示してほしい。

会社) 調べてみる。

NTT 企業年金行政訴訟始まる

NTT が国を相手取った行政訴訟の第一回口頭弁論は、7月27日(木)10時から、東京地裁606号法廷で行われました。これを傍聴した参加者によると、国の答弁書に対し、NTT側は、「答弁書に対し、次回まとめて反論。2カ月必要」と述べた。

裁判長は、参加申立てについて、次回まで考えを出したい、と述べた。次回期日は、10月26日(木)10時からとした。

この行政訴訟には、多数のNTT企業年金受給者が「訴訟参加」を申し立てています。年金受給者の生活を苦難に追いやる給付減額を企図したNTTにとっては、その意図に反し、国だけでなく多くの年金受給者を相手とする大型訴訟となろうとしています。

【訴訟参加】(そしょうさんか)

民事訴訟法上、当事者以外の第三者が自己の権利・利益を擁護するために係属中の訴訟に参加すること。



教育基本法を守れ!!

6月2日、教育基本法改悪反対全国集会が、日比谷野外音楽堂で開かれ、昼間には衆議院で社民、共産両党議員の協力を得、院内集会も開催されました。

呼びかけ人から高橋哲哉、三宅晶子、小森陽一、大内宏和の4氏が、さらに坪井節子弁護士、川村佐和さん（「日の丸・君が代」不当処分撤回を求める被処分者の会・都立高校教員）などから、報告や力強い決意が報告されました。

この集会の発言で印象的だったのは、呼びかけ人の一人、高橋哲哉さんの「僕が誰を愛するかどうかは僕が決める問題で国に決めてもらうことではない」という発言。また君が代斉唱の際、起立しなかったというだけで、不当な処分を受けた川村さんの発言は参加した人々に勇気を与えた発言だったので、紹介させていただきます。

.....
「都立六郷工科高校の川村です。私は2004年の入学式での不起立で処分を受けました。現在2003年の10.23通達による不起立・不伴奏などでの処分者はのべ350人です。内心の自由の説明などによる注意・厳重注意などをうけた人も100以上います。私は「立たないと処分する」という命令が間違っている、こんな命令に従って日本は大変なことになると考え、起立しませんでした。

都教委の弾圧は年々エスカレートしています。一昨年度は、前任校の卒業式に来賓として参加した時の卒業生へのはなむけの言葉によって事実上の処分を受けた方がいました。

私は2006年3月に前任校の卒業式に来賓として参加したときの国歌斉唱時の行動について、今都教委の調査をうけています。4月26日に都教委から3人の職員が現在の職場に聞き取り調

査に来ました。5月29日には再度の聞き取りが行われ、なんと4人の職員が職場にやってきました。5月29日に校長室で4人も都教委職員を目にしたときには本当に恐ろしくなりました。職務命令もうけていない来賓の行動までが処分の対象になろうとしているのです。

今都立高校では、「日の丸・君が代」の強制だけではなく、職員会議での採決禁止の通知が出されたり、奉仕活動が来年から必修化されたりと、憲法・教育基本法改悪を先取りしたことが次々に行われています。お国のために命を投げ出せる国民作りのための教育へと突き進んでいるのです。教育基本法が改悪されたら、日本国中の学校で愛国心教育が強制され、愛国心教育の面から不適切ということで、歴史の真実を教えることが出来なくなってしまうに違いありません。

私たち被処分者は、国歌斉唱時の不起立などでの処分は間違っているということで、人事委員会審理を闘っています。5月17日の審理の証人尋問での近藤元指導部長の証言が忘れられません。近藤元指導部長は「国旗国歌を拒否している先生に教えられた生徒は、社会に出てから国歌斉唱の時先生の教えを守ってただ一人起立しないことになる。それを思うと可哀想で涙が出る」と発言したのです。

予防訴訟の会、被処分者の会、被解雇者の会の活動は憲法・教育基本法改悪を阻止するための運動でもあります。この闘いには絶対に負けるわけにはいきません。日本国中に運動をもっともっとひろめ、大きなうねりにしていかなければなりません。全国のみなさん、これからも共に闘いましょう。

.....
この集会に参加して、憲法改悪と軌を一にするこの企みはなんとしても阻止しなければならぬと、決意を新たにしたいです。（山下 悟）