SRF-JRMC's Support Services Division in the spotlight

By Keiichi Adachi, CFAY Public Affairs

The mission of U.S. Naval Ship Repair Facility and Japan Regional Maintenance Center (SRF-JRMC) is to "Keep the 7th Fleet Operationally Ready." To maintain the Fleet's operational readiness, several individuals at SRF-JRMC provide a wide range of support to their fellow workers throughout the command.

The Support Services Division of SRF-JRMC's Administrative Department is a good indicator of how hard work helps the command meet its mission. "It is our job to ensure the Administrative Department's provides the best administrative support to each department to support the command's mission," said Support Services Division Head Ricky Banks.

Banks said members of his division have a wide variety of responsibilities and face many daily challenges. They support command correspondence processing, maintain command directives, provide all military administrative support, process travel, and provide daily mail support to SRF-JRMC and Puget Sound Naval Shipyard Detachment Yokosuka.

Support Services has 10 employees. Each is equally important in what they do. However, two of the standouts in the Support Services Division are Ms. Masako Yamada and Chief Yeoman (SW/AW/EXW/SCW) Timothy Crable.

Yamada is the lead travel coordinator and is known throughout the waterfront as the subject matter expert for official travel, having worked at SRF-JRMC for 30 years. She processed well over 1000 travel orders during the period of April and May of this year.

Masako Yamada discusses how to complete a travel request and required procedures for traveling in support of SRF-JRMC's mission with Natsue Yamamoto.
Photo courtesy of SRF-JRMC Administrative Department
山田正子さんは山本夏江さんに、どのように旅行指令書を記入し、SRF-JRMCの使命を支援する目的の旅行に必要な手順を話し合う。
写真提供：SRF-JRMC管理デパートメント

"I have never before experienced such busy days in my life during those two months. Thankfully, the individual codes and shops supported us," said Yamada. "I have complete job satisfaction when I know I've assisted a traveler with a difficult itinerary and he or she returns and tells me how smooth their travel was because I assisted."

According to Banks, on an average day Yamada receives 20 to 25 telephone calls regarding travel matters, as well as responding to requests for assistance from 10 or more walk-in customers per day. The remainder of her time is devoted to actually processing travel orders or supporting customers in her other capacity as the agency program coordinator for the Government Travel Card.

Tomoko Kaiho, a travel clerk at Navy Passenger Transportation Office of the Personal Support Detachment Yokosuka, said that her office receives a large number of travel requests daily and that the number of travel requests from SRF-JRMC is higher than any other command. "The travel requests by the SRF-JRMC Support Services Division are almost always perfect. It is unbelievable the job the SRF-JRMC Travel Division does."

Yamada considers her primary function is to respond quickly to the travel needs for the numerous Fleet Technical Assistance (FTA) requests made to SRF-JRMC. FTAs can require travel to any location within the 7th Fleet Area of Responsibility (AOR) and sometimes to countries outside of the 7th Fleet AOR or to locations not normally visited by SRF-JRMC personnel, and often on very short notice.

"No one does it better than or as efficiently as Yamada-san," said Banks. "Moreover, she processes travel while simultaneously monitoring the Government Travel Charge Card. The processes go hand-in-hand, but require completely different styles of management. SRF-JRMC consistently has one of the lowest discrepancy rates per travel cardholder due to her personal involvement and concern for taking care of her customers. Yamada san is a true SRF-JRMC heroine!"

Anther standout is Crable who began working at SRF-JRMC in September 2010 as the leading chief petty officer and Service Manager of the SRF-JRMC Admin Support Services Division.

Crable said that he is responsible for the supervision and professional development of six personnel in the processing and tracking of all command correspondence and administration of military personnel. "My job satisfaction is derived from the appreciation that personnel bestow on the Admin Department after their customer service expectations have been surpassed. Admin understands that customer service has a direct correlation to the morale of the command and helps to shape a positive or negative work environment. As a department, we realize our role is essential to the success of the command's mission. We take this responsibility very seriously."

Providing tireless administrative support to Sailors and our civil service personnel and their families in the aftermath of the March 11 earthquake, tsunami, and Fukushima nuclear crisis was by far the most noteworthy and rewarding accomplishment, according to Crable. He added, "Throughout this trying event, the Administrative Department was a remarkable example of both teamwork and professionalism. It is hard to put into words the overwhelming sense of accomplishment and pride I felt in assisting concerned and anxious families to understand and subsequently gain confidence and peace-of-mind in the process that would take them to their safe haven and eventual return to Japan."

SRF-JRMC支援サービス課にスポットライト

文・：安達慶一、CFAY広報課

米海軍艦船修理廠及び日本地区造修統括本部（SRF-JRMC）の使命は「第７艦隊の艦船を常に機能できる状態に保つ」だ。かなりのSRF-JRMC従業員が艦隊の即応性維持の為に部隊全体の仲間に幅広い支援を提供している。

管理デパートメントの支援サービス課は、熱心な仕事振りがどれ程部隊の使命達成に役立っているかを示す指針となっている。「各デパートメントに最善の管理支援を確実に提供することが我われの業務です」と支援サービス課監督者のリッキー・バンクスさんは話した。

バンクスさんによると、支援サービス課の従業員は幅広く様ざまな責任を負い、日々の多くのチャレンジに直面している。彼らは部隊通信文書処理、部隊指令書の管理、全ての軍人の為の管理支援、出張手続き、更にSRF-JRMCとピュージェットサウンド海軍工廠横須賀支所に届く日々の郵便物を搬入配布している。

支援サービス課には10名の従業員が所属している。彼ら誰もがひとしく重要であるが、支援サービス課内でも特筆すべき2名は山田正子さんとYNC(SW/AW/EXW/SCW)ティモシー・クレイブルさんだ。

山田さんはSRF-JRMC で30年のキャリアを持ち、主任出張業務コーディネーターでありその専門分野のエキスパートとして部隊内で知られている。今年の4月と5月には1000通以上の出張指令書を処理した。「あの2ヶ月間では今までの人生の中で決して経験したことがない多忙な日々でした。ありがたいことに、個々の部署からの支援に助けられました」と山田さんは話し、こう続けた。「日程のきつい出張者をアシストし、その出張者が戻ってから私がアシストしたことで出張がスムーズであったと伝えてくれたときに仕事の達成感を覚えます。」

バンクさんによると、山田さんは一日に20から25本の出張関連の問い合わせ電話を受け、直接訪れる10人以上もの顧客に応対する。残る時間に出張指令書の作成、又は連邦政府トラベルカードの管理プログラム調整者として顧客支援に貢献する。

個人支援横須賀分所（PSD）の米海軍旅客輸送オフィスで旅行業務専門職の海保知子さんが話すには、日々彼女のオフィスには膨大な数の旅行要求書が届き、中でもSRF-JRMCは他部隊からの数を大きく上まわる。「SRF-JRMC支援サービス課からの旅行要求書には不備がありません。信じられない位の正確な仕事をする部署です。」

山田さんはSRF-JRMCの数多い艦隊技術アシスタント（FTA）に対する準備に迅速に対応することが、主要な業務だと捉えている。FTAチームは第7艦隊の責任地域内なら何処へでも、時には責任地域外の諸国やSRF-JRMC従業員が通常では訪問しない場所に出張することが求められている。そしてそれらのほとんどが緊急な要請だ。

「山田さん以上に効率的に業務をする人はいません」とバンクスさんは語り、こう加えた。「更に、山田さんは出張指令書の準備と同時に連邦政府トラベルカード使用料を監視します。処理は平行に行われますが、手続き内容には全く異なったものが求められます。山田さん個人の積極的な取り組みと顧客を大事にする気持ちから、SRF-JRMCは一貫して旅行カード保有者１人当たりの作成上の不備の割合が低い部隊の1つです。山田さんはSRF-JRMCの真のヒロインの1人です。」

YNC (SW/AW/EXW/SCW) Timothy Crable reviews YN2 (SW/AW) Joseph Franklin's Voluntary Protection Program Passport to verify completion of all requirements.
Photo courtesy of SRF-JRMC Administrative Department
YNC(SW/AW/EXW/SCW)ティモシー・クレイブルさんがYN2(SW/AW)ジョセフ・フランクリンさんの自主的保護プログラムパスポート全項目の完了を確認する。
写真提供：SRF-JRMC管理デパートメント

クレイブルさんは2010年9月から支援サービス課の主任兵曹長とサービスマネジャーとして働き始めた。

全ての部隊通信文書とSRF-JRMCの軍人に関する管理の作業と記録追跡を行う6人の部下への監督と個人能力向上に責任があると、クレイブルさんは話す。「部下の顧客サービスに対する管理デパートメントへの感謝が私の仕事への達成感です。管理デパートメントの顧客サービスは部隊の士気に直接的な相関関係をもたらすので、前向きかそうでないかの職場環境を生み出します。ですから、我われの役割は部隊使命に不可欠だと認識し、責任を重く受け止めています。」

クレイブルさんによると、3月11日の東日本大地震、津波、福島原発災難の只中で、兵士、軍属、そして彼らの家族へのたゆまぬ管理支援を提供したことは最も注目に値し、やりがいのある達成事項であったと言い、こう加えた。「この業務全体を通じて、管理デパートメントはチームワークとプロ魂の素晴らしい例を示しました。混乱する家族たちを安全な場所に送り、その後日本に戻るプロセスを進める中で自分が感じた誇りを言葉にすることは難しいです。」