HPはこちら

東日本ユニオン NEWS

ＪＲ東日本労働組合
発責　教育・広報部
2019 年 10 月 30 日 No.143

店舗による対面販売継続を求める！

「駅」の変革と新たな顧客接点創り(旅行業部門の今後の方向性)に関する第三次申し入れ

東日本ユニオンは 10 月 25 日、申第 15 号「駅」の変革と新たな顧客接点創り（旅行業部門の今後の方向性）に関する第三次申し入れを経営側に提出しました。

私たちは本提案を受けて以降、駅で働く組合員を中心に議論を進めてきました。申第 1 号の団体交渉（8 月 23 日開催）で経営側は「JTB 総合研究所調査で、店舗で旅行商品を探すお客さまは 11.2%」とのデータを示しました。一方、ＪＲ東日本でのネット販売は「30%弱」としており、びゅうプラザの店舗で旅行商品を探すお客さまは「70%強」と、ネット購入を望まないお客さまが多くいることが分かりました。

しかし、経営側はネット・Web による購入を望まないお客さまへの対応として「顧客接点型拠点においてオンライン購入をお手伝いするサービス、コールセンターの強化等を検討している」としています。

東日本ユニオンは、店舗による対面販売を望むお客さまが多くいることから、ご利用されるお客さま視点と、旅行業・営業部門で働く組合員、社員の視点から「旅行業商品を専門に取扱う発売窓口を設置すること」を求め、申し入れを行いました。

〔申し入れ項目〕

1．旅行業商品を専門に取扱う発売窓口を設置すること。

東日本ユニオンは「お客さま視点」と「働く者の視点」に立った施策をめざします！