



HPはこちら

# 東日本ユニオン NEWS

J R 東日本労働組合  
発責 教育・広報部  
2019年8月25日 No.117

## 「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) 第二次申し入れ団体交渉開催!

### 未だ多くの項目が具体的になっていない!

東日本ユニオンは、申第1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)に関する第二次申し入れ」(8項目)の団体交渉を8月23日に開催しました。

4月16日に第一次解明交渉を行ってきましたが「検討中」との回答が多数あり、来年度以降、駅職場や旅行業部門がどのようになるのか、組合員、社員から不透明感や疑問の声が多く、解消にむけて労使で同じ方向をめざしていける施策とするべく団体交渉に臨みました。

#### <主な項目の経営側の回答>

※記載はすべて要旨

#### ○旅行業部門における成果と課題について

社員の努力により、東日本エリアの観光流動創造に成果を上げたと認識している。引き続き、環境の変化に柔軟に対応していくことが課題である。

#### ○ネット販売にシフトしていくさいの具体的な手法について

これといって決まっていない。WebやSNSなどの広告媒体を用い、その時の状況に合わせて、その都度勘案しながらやっていく考えである。

#### ○対面販売は必要であり、旅行業に携わってきた社員のスキルを活用する場はあるのか

窓口販売が無くなることについてのお客さまの声は把握している。業界全体の動向を見て判断した。現実的に窓口販売の業務は無くなるため、その経験を活かし、接客や他に観光についてのスキルなどあれば、本人のスキルを見ながら活かせるようにしていく。

#### ○顧客接点型拠点の具体的な業務内容について

具体的には検討中であるが、訪日関係と「大人の休日倶楽部」のお客さまのフォローが大きな部分を占める。運営はVTSとなり、場所により細かな要員は違ってくる。お客さまの動向を見て、体制も見直していく考えである。

#### ○ネット販売を望まないお客さまに対する販売体制や対応について

スマートフォンやオンライン販売の利用のしやすさを案内し、極力そのようなお客さまを少なくしていく。また、店舗販売が無くなるため、コールセンターなどの増員を行うなど、必要などころを強化していく。

#### ○駅区所の定型業務の省力化に向けた今後の計画と進捗状況について

様々検討中である。「タッチでGo!新幹線」の利用増により、切符の販売が減っていることやホームの改修により車椅子のお客さまの対応件数も減っているはずであるが、実感できるように今後も進めていく。また、要員需給逼迫による足りない人員にあわせて業務量を減らすなど、現有戦力でできる作業ダイヤを作るなどしていく。人員の削減ではない。

#### ○次期えきねっとシステムやアシストマルスの導入計画について

使いやすいように改修し、決済や2次元コードなど利便性の向上をめざしていく。アシストマルスについて、スケジュールは決まっていないが導入をめざし検討している。

働きがいのある駅と旅行業部門をつくるため、東日本ユニオンに加入して一緒に取り組もう!