



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4月3日 No.77

「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)に関する申し入れを行う

経営側より提案された「『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）」では、実施案としてこれまで商品販売の場であった「びゅうプラザ」の店舗移管と閉鎖を進め、お客さまを面的にサポートする「顧客接点型拠点」を順次整備していくことなどが示されています。



中央本部は営業協議会と連携し、旅行業部門と駅で働く組合員や社員からの「自分の職場が具体的にどのように変化していくのか」「業務内容はどのように変化するのか」など、不安や疑問の声を集約し、社員が安心して働ける職場と旅行業部門の将来をつくるため、4月3日に申第18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）に関する申し入れ」を経営側に提出しました。

1. JR東日本発足以降の旅行業部門の成果と課題及びこの間、旅行業に携わってきた社員の評価について明らかにすること。
2. NF2008 今後の駅のあり方の施策の一つに「駅にびゅうプラザとみどりの窓口の機能統合」した新販売拠点を設置してきた以降、今日までの評価について明らかにすること。
3. 拠点を25店舗とした理由及びVTSへ移管した店舗、廃止する店舗を拠点としない理由を明らかにすること。
4. 面的なサポートとは具体的に何を指すのか明らかにすること。また、現行との作業の相違点について明らかにすること。
5. 地方の拠点は着地となるが、なぜ旅行業商品を発売しないとするのか。また、着地店舗で必要な業務知識をどのようなものと捉えているかその考えを明らかにすること。
6. 駅業務の定型的な業務とは何か。また、商品販売の拠点から集いの場に変更するとは主に何を指すのか明らかにすること。
7. 各地方のWeb販売の伸び率、割合を支社毎に明らかにすること。
8. チケット改革とは何を指すのか。また、現状・将来の改革について進捗状況・展望について明らかにすること。
9. 切符の性質上、購入して終わりではなく、その後の対応は駅の出改札社員が対応しているが、今後Web購入が増えるにつれ、どのようなことが予想されるか明らかにすること。
10. びゅうプラザ店舗が廃止された後の駅において、業務量が増えることが予想されるが、それに伴う要員の増減についての考え方について明らかにすること。
11. 現在の営業・旅行業部門の社員構成を明らかにするとともに、今後の社員構成について、どのように構築していくのか必要な要員の増減を含め明らかにすること。
12. 旅行業商品の社員割引、大人の休日倶楽部会員割引についての今後の取り扱い方、考えについて明らかにすること。
13. 現在の旅行業システムと新たに更新するシステムの違いを具体的に明らかにすること。

安心して働ける職場と、お客さまがご利用しやすい駅と旅行業部門をつくりだそう！