



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16日 No.80

「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) 「お客さま視点」と「働く者の視点」で団体交渉を行う

東日本ユニオンは、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(13項目)の団体交渉を4月16日に開催しました。

＜旅行業部門における経営側の主な回答＞ ※記載はすべて要旨

- これまで培ってきたノウハウを生かせる場はある。
- 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てきた。これまで携わってきた社員に感謝している。
- 旅行業界は変化しているが、根本的な考えは変わらない。
- 対面販売については、旅行手配の代行を行ってきた。しかし、ネット販売の増加により代行の手間が減少してきている。
- お客さまとの接点を持てる場を拠点とした。お客さまのフォローについては、すべての拠点で可能である。
- ネット販売の促進およびフォローをしていく。
- 端末扱いや帳票整理などのスキルが生かせるかは分からない。
- 顧客接点側拠点での「ジャパンレールパス」の引き換えについては検討中。



＜駅業務における経営側の主な回答＞ ※記載はすべて要旨

- 窓口でやらなければならなかった業務はネットに移行していく。
- 紙ベースの割引証(学割、ジパング、株主優待など)は、無くす方向で検討している。
- 駅総体で人員の配置は考えていく。コンパクト化する業務もあるため、必ずしも出札業務の負担になるとは考えていない。
- eチケット化により、お客さま自身での切符の購入、変更、払い戻しが可能となるが、サポートセンターの体制は考えていきたい。
- 人でなければできない仕事がモチベーションとなる。社員の配置は考えていく。
- 旅行業商品の「社員割引」「大人の休日割引」は、今後も続けていく予定である。
- 現在の「ダイナミックレールパック」の購入フォームが分かりづらいため、入力画面や入力の方法については変更していく予定である。

＜組合側の主張＞

- ◆びゅうプラザの拠点化を、地方と首都圏を一律に考えるべきではない。
- ◆経営側の回答に「検討中」との事柄が多く、提案をした段階で具体的にすべきだ。
- ◆駅業務総体として輸送混乱時の対応を考えていかなければならない。さらに、技術継承や担い手をつくっていくための人材の教育も必要である。
- ◆組合側は「働きがい」「働きやすさ」を考える。経営側は「利益を上げていくこと」を考えるが、お客さま視点に立って考えることが大切である。
- ◆「Webに特化する」としているが、Webを使って購入されるお客さまもいれば、Webを使わないで購入されるお客さまの両方の視点で考えていくべきだ。

東日本ユニオンに加入して、一緒に働きがいのある駅と旅行業部門をつくらう!