



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8月13日 No.115

「お客さま視点」と「働く者の視点」に立った施策をめざし申し入れを行う！

「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

中央本部は8月10日、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を経営側に提出しました。

東日本ユニオンは4月16日に2018年度申第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)に関する申し入れの団体交渉を行い、経営側は「オンライン販売の強化を進め『びゅうプラザ』は商品販売の拠点から、お客さまの面的なサポートに業務内容をシフトしていく」「駅業務の定型的な業務をIT化やシステム化により縮小していく」などの考え方を明らかにしました。しかし、顧客接点型拠点が整備されることで「ジャパンレールパスの引き換え」や「ジパング倶楽部会員の対応」などの具体的な駅業務の変化については「検討中」としている内容が数多くあることから、本部営業協議会が中心となり、経営側の回答や考え方を現場視点から検討を加え策定し、申し入れを行いました。

顧客接点型拠点化したことにより、駅の「出改札業務への負担」が増えるのではないかと不安や疑問。また「びゅうプラザ」の閉店について「ネット販売では不安」など、お客さまからの意見を含め、駅で働くすべての「社員」と、駅をご利用される「お客さま」の視点に立った施策をめざして、取り組みを進めていきます。



《申し入れ項目》

1. 会社発足来の旅行業部門における成果と課題を明らかにすること。
2. 旅行業部門に働く社員が培ったスキルの活用方について経営側の考え方を明らかにすること。
3. 顧客接点型拠点の業務内容を具体的に明らかにすること。
4. ネット購入を望まないお客さまに対する販売体制および対応を明らかにすること。
5. 駅区所の定型業務の省力化に向けた今後の計画と、現在の進捗状況について明らかにすること。
6. 次期えきねっとシステムの具体的な進捗状況を明らかにすること。
7. アシストマルスの導入計画について明らかにすること。
8. 昨年度実績で営業職場(駅営業部門・旅行業部門ごと)における育児・介護勤務Aおよび育児・介護勤務B適用社員数を明らかにすること。

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ろう！