

「駅」の变革と新たな顧客接点創り

(旅行業部門の今後の方向性)に関する緊急申し入れ

申18号

団体交渉を行うも具体的に示されず!

1. 新たな顧客接点型拠点の運営に向けた具体的なスケジュール及び進捗状況について示すこと。なお、現段階においても示すことができない場合は、各地方で計画しているびゅうプラザの移管及び廃止スケジュールを延期すること。

組合：前回7月18日に交渉を行っている。この5か月間の進捗について聞きたい。

会社：顧客接点型拠点の内容について5か月間の中でより深く各支社と議論を深めている状況である。
なので、今具体的にこう決定しているというのは、今日の交渉時点でも示せるものはない。

組合：来年度の初めにはまず最初の顧客接点型拠点ができるという受け止めでよいのか。

会社：来年度の初めと完全に銘打つわけではないが、様々な条件が整ってから決定をして、社員周知を行っていくことになる。最初の店舗については検討を長めにとって深めている状況である。

組合：検討の中身がこちらには見えない。何がネックとなっているのか具体的に示すこと。

会社：細かいところで業務がいるいないという部分や、名称、見栄えなどある程度統一感を持った店舗ということも含めて、様々な意見を聞き、まとめるというところに時間がかかっている。

組合：早くびゅうプラザをなくせという人はいない。顧客接点型拠点がまだできないのであれば、びゅうプラザは残して駅と連携してやっていきたいというのが現場の正直な意見になる。

会社：オンライン化を見据えて2020年までに店舗の閉鎖については判断をしていっている。2022年3月のオンライン化のときにお客さまをフォローできる拠点を整備するための期間という位置づけになってくるので、残しておく方が良いというのはイコールのようでちょっと違う話だ。

組合：切り替わるまでの期間が非常に長い。現実、地方の店舗ではお客さまが色々と相談されながら旅行するというニーズがある。その部分がなくなったときにそれが駅でフォローとはならない。

会社：目指すところはオンラインに特化をすること。各現場においてはオンラインに特化するような工夫を行った取り組み等もあるので、そういった動きをフォローしつつ、2年後来たるべきオンライン特化に向けての準備を進めていきたい。

組合：大人の休日倶楽部などびゅうプラザで買われている方も多し。店舗を廃止していった場合に、駅が委託化されたり、窓口が廃止されたりというところでかなり大きい駅に流れてきているのも事実になる。具体的にどういうふうにフォローしていくのか、そういうところまで一定程度示されないと現場は不安しかなく、延ばせるなら延ばした方がいいと思っている。

会社：お客さまにも徐々にオンラインにもシフトしていただけるような案内をしていくことで徐々に完全にオンライン化にシフトしていくということだと考えている。操作をシンプルにして買いやすくするというのがお客さまにとっては一番障壁が下がることなので、そういった使いやすさも追求し、外部システムとの連携や様々な方法を組み合わせて検討している。

組合：2020年4月以降に営業するVTS移管店舗の数は示せるのか。

会社：32店舗になる。

組合：VTSに移管をして顧客接点型拠点になったときには、移管ではなく委託でよいのか。

会社：そうなる。

具体的な見解がないため議論が深掘りせず!