

### 「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4号

### 要求申し入れ (その1) 団体交渉を行う!

#### 組合の主張

- ・ Yahoo ニュース、観光経済新聞などで詳細が出ている。労使議論の最中において他方では具体的に進められている。
- ・ 施策の具体的な考え方が示されなければ議論が進まない。何も議論できない。
- ・ 順次移行していくのであれば、今年度のスケジュールは確定しているべき。
- ・ どの段階で示されるのかということが重要。本部本社交渉で示されないまま地方議論となることになる。
- ・ 顧客接点型拠点の業務内容等について、共通の内容が決まった段階で示すこと。
- ・ 組合員がイメージできるようなものがまだまだ不足しており、明らかになっていないものが多い。具体的な内容を示すこと。
- ・ 検証の観点から、着地型、コミュニティ型、訪日型を同じタイミングで移行すること。また、事前にしっかりと検証をし、2022年4月1日に向けてしっかりと体制を取ること。

## 具体的に示されないまま議論にならず!

#### 会社の回答

- ・ 顧客接点型拠点になるびゅうプラザで J R 直営の店舗は、V T S へ移管した後に移行する流れになる。
- ・ どの店舗をどのタイミングで移行するかは V T S や関係箇所と調整をしているところ。
- ・ マスコミにだけ積極的に情報を流しているということはない。当社の情報と必ずしも一致していない。
- ・ 店舗の移行等について各支社で検討してもらっている段階だが、まだ具体的に示せるものはない。
- ・ 1店舗目の移行は時間をかけてしっかりと検討していく。2店舗目以降はスピードを上げていける。今年度どこまで店舗が移行できるかは示せる段階にない。
- ・ 前広に情報を伝えていこうとすると不確定な部分も含めて伝えていかざるを得ない。どのような情報が必要なのかについては認識の差もある。
- ・ 訪日の方や大休のご高齢の方のフォローが中心になるので、そういった客層への販売の重要度を上げて検討していく必要がある。
- ・ 店舗販売商品については、どこまでを共通にして、どこからが店舗ごとにするのかを検討している。
- ・ 決まったことをお知らせしないと余計な不安などを与えてしまうことになる。
- ・ 店舗ごとにどの業務がどれくらいの大きさになっていくのかニーズを見ながら見直していくものと考えている。
- ・ M a a S と顧客接点型拠点をどのように結び付けていくのが課題。
- ・ ネット販売の浸透度や店舗のニーズを見て、利用状況により店舗数を減らすまたは増やす検討をしていく。
- ・ いろんな場面でしっかりと検証をし、お客さまのニーズに合った形に展開をしていくことは非常に大事。柔軟にその状況に応じた対応をしていくべきと考えている。試行ではなくしっかりとやってみて実際に変えていくということを力を入れてやっていかなければならない。

## 職場からの声を要求 (その2) へと高めよう!