

### 申 37号 「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(その3) 団体交渉を行う!

1. 現時点における顧客接点型拠点設置に向けた進捗状況について示すこと。また、最初の店舗の設置時期について明確にすること。

組合: 進捗状況が一部の職場で説明され、申し入れた翌日に顧客接点型拠点の開業スケジュール及び業務内容について示された。社員周知の順序がどうなのか疑問だ。6月10日配信の経緯は何なのか。

会社: 6月10日14時にスマカタでお知らせした。これまでも議論してきたが、グループ会社の決定事項は示せない。ただ、何も知らないのではお客さま対応で不都合があるので社員向けに発信をした。VTSでスケジュールや名称などを決め、当社にお知らせがきている。それをもって6月10日にスマカタへアップし社員周知した。

組合: 具体的に煮詰まってきたのか。

会社: すべてが煮詰まっているわけではない。大体の開業スケジュールや名称が決まったので周知をした。交渉の議論経過を軽視しているわけではなく、狙って行っているわけではない。会社としてはこの間も真摯に対応している。

組合: 申し入れた翌日に示されたことはあくまでも結果。点呼で周知することは否定しないが、何も資料も出ていないのと言われるのはどうなのか。丁寧に説明もなく混乱、動揺が広がっている現場の声に基づいて申し入れをしている。

会社: 一番わかりやすい伝え方を考えながら周知していきたい。意見は検討していく一つの内容として承る。

組合: 高崎駅での事象だ。申し入れをする前段に会社から具体的な話がされた。この間の議論で示せないとなってきたことからすれば非常に不満。今日も資料の提示や説明はない。あって然るべきだ。会社として受け止めるべき。

会社: 成案になって示せる段階になれば示していくことは、今回に限らず対応している。

組合: VTSとの議論内容まで示せということではない。具体的に示されているものについて説明がないと議論が深まらない。この間も同じようなことが何度もある。議論が進んでいるのであれば示すべき。

会社: 資料がなければ議論が深まらないとは考えていない。交渉でしっかり回答していきたい。

組合: 他の駅職場では何も説明がない。一方的に示されているだけで伝わるのか。説明に値しない内容なのか。

会社: 周知方法はどれが正解というものはない。会社としてはアップすれば見てくれるという判断をした。今回のことが軽いもの、伝わらなくていいというものではない。

組合: 川崎、秋田の2箇所の選定根拠は何か。

会社: VTSや各支社の体制を考慮しながらも、コロナの影響やオリパラの延期など想定していない変化があり、そういったことを踏まえ議論を詰めていった結果、第4四半期に川崎と秋田となった。

組合: 川崎が選定された根拠は。

会社: オリパラの要素は避けて通れないこと、VTS、JRの体制などを総合的に勘案した中で決めている。

組合: 秋田は駅周辺整備が進むので、それが関連しているということか。

会社: 秋田がということではないが、改良工事などそういった部分も踏まえて選択の要素とはなっている。

組合: 店舗に対する要員はどう考えているのか。

会社: 拠点により来客数は違う。必要な要員を確保していくが、体制はグループ会社で決定していくものである。

組合: びゅうプラザとの違いがわからない。例えばジパングの方が秋田～関西方面の切符購入に来たら発売するのか。

会社: 整備しなければならぬ内容。部署の区別なく総体で対応するが線引きは難しい。ケース by ケースになる。

組合: 「駅たびコンシェルジュ」がない駅へ送客した場合、駅がその業務を担っていくことになるのか。

会社: 同じ業務を担うことまでは想定していない。25店舗で共有する。ただ、駅でできる内容があれば検討していく。

2. “収束後の移動需要の早期回復”として掲げている国や地域等と連携した価格訴求性のある商品の提供の考え方について明らかにすること。

組合: 新しい旅のスタイルのご提案、週末の混雑を避けてゆったりと安心した旅行やワーケーション対応の商品、身近な地域の旅行で楽しむなど具体的に示されたが、こういった商品を販売していくことが当面の考え方なのか。

会社: 7日にプレスした。鉄道の旅が安心だということを訴求しつつ、国と自治体と連携して安い価格帯の商品とお客さまの流動をつくっていく。

組合: 同じ地域の中で流動を起こしてもらおう考え方だが、商品造成はVTSがやっていくということか。

会社: VTSと連携しながらつくっていく。観光流動をつくるのは東日本グループ全体としてやっていく方針である。

組合: これまでMaaSの実証実験を行ってきたが、顧客接点型拠点とMaaSとの結びつきが感じ取れない。今後、移動のシームレス化が実現できるようになった際、顧客接点型拠点の役割の変化はあるのか。

会社: 「駅たびコンシェルジュ」は地域との関係性を構築する要素も踏まえているので、その中でMaaSの要素も吸い上げるようなことをコンテンツとして用意することもひとつの要素としては否定しない。

## 既に示しているにも関わらず、交渉では説明もなし!