

申16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 緊急申し入れ(その4)提出!

昨年6月9日「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)に関する緊急申し入れ(その3)について団体交渉を行い、顧客接点型拠点である「JR東日本駅たびコンシェルジュ」の概要が明らかにされました。しかし、団体交渉では「全てが煮詰まっているわけではない」との見解のもと、詳細について深掘りすることができませんでしたが、その後何も示されないまま既に開業スケジュールである2020年度第4四半期を迎えています。

一方、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、JR東日本エリア1都4県に対しては2回目の「緊急事態宣言」も発令されましたが、依然として終息の目処がたたず、「駅たびコンシェルジュ」の大きな柱であるインバウンドの回復の兆しは全く見えていません。

会社は、過日発表した今年度における第3四半期決算はもとより、新型コロナウイルス感染症の影響によるかつてない厳しい経営状況を踏まえ、「変革のスピードアップ」「収入とコストの構造改革」を強調しています。また、「駅」の変革についても従来の駅業務専門会社への委託化にとどまらず、商業施設会社への委託や「話せる指定席券売機」を拡大するなど、今後の「駅」の具体的な方向性について組合員のみならず多くの社員が不安を抱えています。

とりわけ、私たちを取り巻く経営環境をはじめ業務改革を理由として加速する今後の方向性について、改めて労使間において認識の一致を図り、将来にわたる不安を払拭し安心して働ける環境を整えていくことが重要であると考えます。

本部は、申16号として本日、緊急申し入れを会社に提出しました。

【共通】

1. 本案における団体交渉については、「駅たびコンシェルジュ」が開業する前段に行うこと。

【旅行業部門の今後の方向性】

1. 2020年度第4四半期に転換を予定している川崎と秋田の「駅たびコンシェルジュ」の具体的な開業日や業務内容等について明らかにすること。
2. 現段階における川崎と秋田を除く23店舗の「駅たびコンシェルジュ」の考え方について明らかにすること。

【「駅」の変革】

1. 「変革のスピードアップ」において謳われている駅業務と生活サービス事業との融合を踏まえた業務改革と駅業務委託の関連性について明らかにすること。
2. 現段階におけるJR本体において運営すべき駅の考え方を明確にした上で、業務委託できない駅業務等について具体的に示すこと。
3. 「話せる指定席券売機」の拡大については、お客さまのニーズ等を踏まえ、よりよいサービスの提供を維持する観点から、クレジットによる払戻し等に対応できる体制を確保すること。
4. 同一駅で行う業務委託については、複数のグループ会社に対して行わないこと。
5. 新入社員教育の重要性を鑑み、配属駅については本体運営とすること。

駅の将来像を明確にさせ、職場と仕事を守ろう！