

申25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

【「駅」の変革について】

緊急申し入れ（その2）**団体交渉を行うも具体的に示されず！**

1.常磐線全線運転再開にあわせ導入する「話せる指定席券売機」の概要及び導入に至った経緯について明らかにすること

(組合)オペレーターはどこで誰が行うのか。

(会社)非公開にしているため回答は控える。

(組合)地方で明らかになっているものがなぜ示せないのか。

(会社)社員に負担がかかる取扱いはしないと回答している。

2.「MyStation」意識とは何か明らかにすること

(組合)地域との関係が重要になる。駅で直接できることなど棲み分けはどうするのか。内容を社員に発信することも必要である。

(会社)認識は一緒。環境の変化にどう会社が地域と一緒に生きていくかという考え方が基本理念にある。

3.駅業務のイノベーションとして掲げられている変革後のイメージについて、各業務の進捗状況を明らかにすること

(組合)AI・IoTを活用して試行している部分もあるが、効果としては想定通り機能しているのか。

(会社)概ね想定通り進んでいる。現時点では試行してその反応を見ている段階である。

4.役割分担の最終イメージとして掲げられている「駅を変革する仕事に注力できる(柔軟に時間を使える)仕事のしくみを創る」及び「企画業務を担う体制」の具体的な考え方について明らかにすること

(組合)棲み分けをして支社の企画がすること、現場でできることという形になるのか。

(会社)各現場でやれば業務の分散化になる。1箇所か各箇所で行うかは業務の特性に合わせて検討する。

5.現時点における「みらいの駅業務検討会議」の議論内容及び進捗状況について明らかにすること

(組合)議論内容で特徴的なものはあるのか。

(会社)大きく分けると今の業務で減らしたい、無くしたいもの、将来駅で担いたい、できる業務を議論している。

6.実証実験を含めた MaaS の進捗状況について明らかにすること

(組合)利用実態とすれば評価はどうか。効果は順調か。

(会社)実証実験なのでまずやってみてという段階。新しい機能を付加しながらやっているため評価は難しい。

【旅行業部門の今後の方向性について】

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示すこと

(組合)12月3日の交渉から変わった状況はあるのか。

(会社)社内で各課題について議論していることは間違いなく進んでいる。具体的に示せる状況ではない。

2.VTS に移管されている 7 店舗の廃止時期について具体的に示すこと

(組合)移7店舗は2022年3月までに廃止されるのか。

(会社)VTSが考える話であり回答する内容ではない。

3.オンライン購入促進に向けた具体的な対策を明らかにしたうえで、不慣れなお客さまへのフォロー体制を充実させること

(組合)オンラインの割合はどの程度なのか。順調なのか。

(会社)概ね4割程度。対前年比ではどんどん増えている。順調かという判断は難しい。

4.カウンター受付の解消に伴い、大人の休日倶楽部会員向けの電話予約センターを充実させること

(組合)電話予約センターの体制はどのくらいなのか。

(会社)公表するものではないが、体制は増やし時間帯に強弱をつけて対応している。

5.システムダウン等におけるトラブル時のサポート体制を構築すること。また、駅での対応については最低限の対応とし必要な教育は実施すること

(組合)トラブル時の対応はコールセンターへ案内でよいか。

(会社)引き続きグループ総体で駅にも対応してもらう部分はあるが、基本的にはコールセンター等を充実させて対応する。

6.カフェテリアフロアの今後の対応方について具体的に示すとともに、カフェテリアオペレーションセンターにおける電話対応の体制を強化すること

(組合)びゅうプラザ廃止に伴い最寄店舗での支払いができなくなるが、検討しているものはあるのか。

(会社)店舗支払いの使用はできなくなる。オンライン特化する中でどのように充当していくか検討している。

7.各支社の拠点駅における「旅の目的(コト)創り」の推進及び定着が図れるまで、各支社に顧客接点型拠点を配置すること

(組合)受け入れ側になる駅は訪日や大休会員のケアをする考えか。

(会社)広くはそうなる。駅社員もこれまで同様サポートしていく。

8.新たな顧客接点型拠点設置後においては検証を行うとともに、問題が発生した場合は速やかに労使協議を行うこと

(組合)店舗閉鎖だけが先行している。早い段階で方向性を示してもらわないと現場社員は非常に不安。

(会社)示せるものは前広に示し意見を吸い上げ、良い施策にしていく認識は同じ。VTSのこともあり勝手に示すことができない部分もある。