

## 申12号 「旅行業の今後の方向性について」に関する申し入れ

本部は、『旅行業の今後の方向性について』に関する申し入れを1月12日に行いました。

JR東日本の旅行業「びゅう」は、1992年に「総合旅行業」をめざしてスタートし、1999年には「収支均衡5カ年計画」によって契約社員制度が導入され、2003年には黒字に転換させてきました。その後、「NF2008における今後の駅のあり方」では、びゅう商品を駅総体で販売するという方向性のもと、駅とびゅうプラザを再度統合するなど、びゅうプラザで働く組合員は度重なる会社施策の変更にも対応し、お客さまの期待にえられる旅行商品を販売し、快適な旅行を提供してきました。

そして2015年「旅行業の今後の方向性について」では「既存のびゅうプラザを段階的に(株)びゅうトラベルサービス(以下、VTS)へ移管を行い、全ての店舗運営をグループ会社に移管する」という会社の旅行業に対する考え方が示され、労使で議論してきました。その際に会社は、旅行業の販売チャンネルが変化しているため、この構造を変えるためにオンライン販売を開始することや、VTSへ業務移管する根拠を「VTSは旅行業の専門性を有しているため、商品造成部門をびゅうトラベルサービスでやっていくことになった。製販一体ということも大事だ」「びゅうトラベルサービスが持っている機能を鑑みると教育が可能だ」と回答しています。

しかし、現場からは、新たに導入した「旅とれーる」の問題や、仙台駅でのびゅうプラザの業務移管の際に発生した問題など、多くの問題点が上がってきており、その内容や現場で発生している事象からは、当初会社がVTSに業務移管することがふさわしいとした根拠が崩れています。

したがって下記のとおり申し入れますので、会社側の真摯な回答を要請します。

### ■申し入れ項目(全4項目)

1. 当社及びグループ会社の旅行業におけるお客さまのご利用状況や収入状況について明らかにするとともに、これまで実施してきた「旅行業の今後の方向性について」の施策に対する会社の認識を明らかにすること。
2. 「旅行業の今後の方向性について」の施策以降実施されたVTSへの業務移管に際し、JR本体やVTS、現場で行ってきた準備や社員への教育・周知方について明らかにすること。
3. 「旅とれーる」や「OTQ-NET」など、旅行業において行われてきた新端末導入の際に現場社員からの意見をどう反映させてきたのかを明らかにし、また、実施してきた教育、周知方について明らかにすること。
4. 今後の旅行業の業務移管については、様々な問題が発生していることから、発生している問題を解決してから行うこと。

以上