

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

第1項 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。

組合

- ・旅行業部門における、店舗のご利用状況や収入状況などを明確にすること。
- ・価格が高い、対応が遅いではお客様が離れていってしまう。

会社

- ・売り上げは全体的に減となっている。販売体制は、店舗販売、オンライン、提携店があるが、オンラインへのシフトが進んでいると認識しているが、他社のオンライン販売に比べて後発なので苦戦している。ダイナミックレールパッケージに様々な意見があることは承知しているので改善していきたい。

第2項 「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。

組合

- ・仙台の V T S 移管は教育も準備も不十分なままで行われ、お客様にも多大なご迷惑をおかけした。2015 年 7 月 31 日締結の店舗移管等に関する議事録確認の内容に反している。また、びゅう移管のスケジュールも前広に示すべきだ。

会社

- ・教育不足は今日指摘されて認識した。事実関係を確認し対処する。VTS は新入社員向けのカリキュラムも訓練設備も整っており、受託先にふさわしいと考えているが、今交渉の指摘を受け止め、課題を克服してから移管を進めていく。VTS の教育スケジュールについても示せるものは示していく。移管のスケジュールは確定したら早い段階からの議論も行うようにしていく。

課題を克服してから移管を進めていくこと、教育スケジュール示していくことを確認!

第3項 「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。

組合

- ・現場の声を聞かずにシステムを構築するから使いづらいシステムになった。お客さま対応が遅くなり罵声を浴びることもある。実際に使う人の意見でシステム構築・改修するべきだ。また、代表者教育でなく、扱い者全員に教育すべきだ。

会社

- ・販売経験のある社員にシステム構築に参画してもらった。実際に販売している社員を呼ぶのは申し訳ないのでしなかった。予算の制約があったし、今回はお客様と同じ画面で使うシステムを設計した。機能の問題と慣れの問題もあるが、改修は現場の声に基づいて行っていく。今後は教育が行き届くようにしていく。

第4項 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。

組合

- ・同じ失敗を繰り返さないように、2015 年 7 月 31 日締結の店舗移管等に関する議事録確認のスタートラインに再度立つべきだ。

会社

- ・今回の結果と議論を踏まえて振り返りを行い、今後活かしていく。議事録確認や今交渉の回答を踏まえ、今後の移管を実施していく。

会社は施策の実態と職場現実を受け止めて旅行業の将来展望を具体的に示すべきだ!