



「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)

について会社より **提案** を受ける!

【会社提案(要旨)】

「駅」の変革の一環として「駅」を「商品販売の拠点」からお客さまや地域の方々の「集いの場」へと変革していく。そのために「旅行業部門の今後の方向性(観光流動創造イノベーション)」として東日本エリアの環境流動創造を目指して進めてきたびゅうプラザの移管について、スケジュールを定めて進めていくこととし、店舗の役割についてはお客さまの面的なフォローにシフトしていく(顧客接点型拠点化)。

【実施内容】

- (1) 「旅行業部門の今後の方向性」として進めてきているびゅうプラザの店舗移管・閉鎖を引き続き進め、移管店舗の内、当社管内をご利用になるお客さまを面的にサポートする拠点として顧客接点型拠点を順次整備していく。
- (2) 顧客接点型拠点の運営者はこれまでのびゅうプラザの運営実績や顧客対応ノウハウをもつ(株)びゅうトラベルサービス(以下VTS)を基本とする。
- (3) 旅行業に従事するグリーンスタッフについては、店舗移管後も業務に従事する選択肢として「VTSへの出向」「支社間異動」ならびに「駅業務への転換」(駅業務契約社員を配置していない支社)を提示できるよう準備を行っていく。

議論の主な内容

- ・自社エリア内の観光流動を創造するという旅行業の役割は変わらない。
- ・「旅行業部門の今後の方向性(観光流動創造イノベーション)」は2014年から議論の上おこなってきており、店舗移管・閉鎖については2019年度末までを目途に実施する。
- ・旅行業は環境の変化に大きく左右される。オンライン販売を開始した2015年から比べるとオンライン販売は約2.3倍。旅行業界全体も店舗減、オンライン販売が主流へ。
- ・店舗販売を2021年度末までとして、オンライン販売にシフトしていく。店頭販売するびゅうプラザではなく、訪日外国人・オンライン予約のお客さまをフォローするびゅうプラザへと役割が変わる。
- ・店舗展開の形態を時代に合わせて変えていく。「訪日外国人向け」はほぼ変わらないが、地方ワンストップ型は有人店舗のニーズがあったが見直しをしており、ハイクオリティ型は店舗ではなく商品のハイクオリティがニーズである。
- ・旅行業から撤退するのではない。働く場としての選択肢として、支社で観光開発、VTS出向で商品造成、店舗での対応もできる。

旅行業部門だけではなく、「変革2027」における「駅」の変革です。「駅」の変革に伴い、駅・旅行業の変化だけでなく、他系統の今後の変化にも関連する内容です。本部は「変革2027」におけるJR東日本グループ全体にかかわる内容と捉え、今後申し入れをおこなっていきます。

仲間と職場を守るため、職場議論をつくり出そう!