



申6号

## 「旅行業部門の今後の方向性」に関する

申し入れ(その2)

本日提出! ②

1. JR東日本の旅行業部門の将来のあり方が大きく変化するため、JR本体として責任をもって旅行業の発展に努めること。
2. びゅうプラザにおける店舗販売終了に伴い、旅行業収入の減が想定できるため、東日本エリアの観光流動創造を実現するための収入確保に向けた具体的対策を講じること。
3. 2019年度末において、JR運営びゅうプラザの移管・閉鎖の移行状況を別途議論すること。また、2021年度までのVTS運営びゅうプラザの閉鎖時期と顧客接点型拠点の整備状況を別途議論すること。
4. 東日本エリアの観光流動創造を行うために、着地仕入・観光開発業務は今まで通りJR本体が行うこと。
5. 今施策実施に伴って、社員・グリーンスタッフを転籍させることなく、雇用の場を確保すること。
6. JR発足以降、鉄道事業採用として旅行業部門に配属された社員の不安を解消し、JR本体で働く場を確保すること。
7. びゅうプラザで業務を行い、対面販売を行っている社員のコンサルティング力を十分に活かし、将来に不安を与えることがない施策とすること。
8. 環境の変化により、度重なる施策を担ってきた組合員の努力に報いるために、旅行業部門で働く社員一人ひとりの希望を丁寧に把握し、働きがいとモチベーションの向上をはかること。
9. 店舗移管・閉鎖に伴って異動する場合は、育児や介護等の事情に対して配慮し、本人希望を尊重した配属を行うこと。
10. 旅行業部門で働く社員が異動等した際には、十分な見習い期間を設けるとともに、必要な教育を行うこと。
11. VTSに向向している社員の希望を把握し、本人希望に則った勤務箇所とすること。
12. 顧客接点型拠点の運営は、JRからの出向に頼ることなく行うこと。
13. 顧客接点型拠点への出向が発生した場合は、出向期間を原則として3年とすること。また出向する際は、グループ会社への指導・育成と、これまで担ってきた経験を活かし東日本エリアの観光流動創造を創る役割を積極的に果たすことを目的とすること。
14. 旅行業部門の多くがVTSに移管するため、JR本体と同等の労働条件に向上すること。
15. VTSにおける育児・介護勤務制度を適用できる職場体制を構築すること。
16. 店舗閉鎖によるお客さまへの迷惑と負担を最小限にとどめるために、JR本体として専門の問合せセンターを新設すること。
17. 店舗営業終了後の団体乗車券は、担当する社員に対する教育を行った上で実施すること。また、お座敷列車や大口団体などについては、VTS法人営業部の他に各支社においても取り扱うこと。
18. オンライン販売に特化した後のカフェテリアプランの利用については、社員専用のインターネット窓口を新設すること。また、オペレーションセンターの体制を強化すること。
19. 顧客接点型拠点の業務内容と規模を示すこと。
20. お客さまへの情報発信、案内・相談業務を充実するために、顧客接点型拠点に「旅と地域のコンシェルジュ」の配置を行い、サービス向上をはかること。また、配置するまでに必要な教育と育成を行うこと。
21. 顧客接点型拠点は、地元から採用を積極的に行い、各地域の特性を活かした運営とすること。また、バス、タクシー、レンタカーなどの二次交通を充実させること。
22. JR東日本が持つ地域との信頼関係を持続可能にするため、顧客接点型拠点に集うお客さまの意見を把握できる仕組みを構築すること。
23. 顧客接点型拠点がいない地域におけるお客さま対応は、サービス低下をしない体制を創り出すために、ターミナル駅や拠点駅に「フロアマネージャー」を新設し配置を行うこと。
24. オンライン販売の移行状況を示すこと。また、店頭販売からオンライン販売のみになることを早めにお客さまへ周知すること。
25. オンライン販売は、誰にでも分かりやすく使いやすいものにする。特に大人の休日倶楽部会員やジパング倶楽部会員など、インターネット等が不慣れなお客さまに対するフォローを分かりやすく行うこと。
26. 鉄道会社の強みを十分に発揮した商品開発を行うこと。また、他の旅行会社との過度な価格競争は行わないこと。
27. オンライン販売に特化するため、お客さまへの相談・案内業務を行う窓口のオンライン販売サポートデスクの体制を強化すること。また、駅に負担をかけない体制とすること。