



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) 第2回団体交渉行っ! その3

第
20
項

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。

組
合

- 顧客接点型拠点は、①訪日旅客の対応 ②観光流動を担う旅行相談 ③大人の休日倶楽部向け各種サービスの補助 ④観光客の受け入れ対応 ⑤SuicaのJRE POINT登録の補助などの業務に対応できるものでなければならない。
- その業務を担う「旅と地域のコンシェルジュ」を配置するべきだ。
- 適材適所で配置して、そこで働く社員の能力を活かせるようにするべきだ。

会
社

①～④については、大きく認識は変わらない。⑤はグループ全体で考えることだ。

顧客接点型拠点に配置する人物像は認識一致。必要な教育を行っていく。 **確認!!**

第
21
項

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。

- 地元採用にこだわるわけではないが、地元採用すればアドバンテージになる。
- 地元採用でなくても、地域のことを知らないとはならない。その為に必要な教育をする。
- 顧客接点型拠点の設置の趣旨を踏まえて配置する。
- 二次交通の確保は今後も重要である。自治体や様々な事業者とも連携していく。 **確認!!**

第
22
項

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。

- 地域との繋がりは支社や駅長も行う。顧客接点型拠点はその一翼を担うことになる。
- 顧客接点型拠点に集うお客さまの声と社員の声をJR東日本としても把握する。

第
23
項

顧客接点型拠点が無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。

組
合

- カウンター対応以外での心配りを行い、シニア層や観光客を対象にしたサービスの提供を行う専門的な社員として、「フロアマネージャー」を配置するべきだ。

会
社

- 目指していることは同じだが、駅や地区総体で行うものであり、特定の人をフロアマネージャーとしては指定しない。
- 着地対応は地区で行う。観光の情報発信はこれまでも実施してきた。

観光のお客様に対する着地での対応が今後重要になることは認識一致 **確認!!**

その4へ続く