

★★★ 旅行業分科会 活動報告 ★★★



営業部会旅行業分科会は、駅たびコンシェルジュで働く組合員と意見交換をしてきました。



駅たびコンシェルジュってどんな仕事をしているの？

- 大人の休日倶楽部会員のサポートをメインにしていて、基本的には来店予約制で対応しています。
- デジタルよろず相談所に駅たび25ヶ所全て入っていて、デジタル推進員もいます。
- まち歩きは各店舗で企画していて、他の店舗にチラシを置いてもらったりして集客しています。



JR 東日本 駅たびコンシェルジュとは

(案内リーフレットより)

主なサービス

1. 旅のコンサルティング
2. WEB 商品予約サポート
3. 大人の休日倶楽部会員サポート
4. JR 東日本のオンラインサービス等各種サポート
5. 訪日旅行者をはじめとした外国籍のお客さまサポート
6. 東日本エリアの観光情報発信
7. 各種イベントの開催



大変なこと、苦勞していること、びゅうプラザと違うことはありますか？

- JR 東日本から受託しているマルスで取り扱ったお金は JR の現金管理機に入金して、趣味の会の会費など私たちの収益になるものはレジスターに入金して管理しています。
- 基本的にお客さまにお見せできる資料はないので、タブレット画面だけで案内するのは限界があります。
- 観光案内所とのすみわけもなかなか難しいと感じています。
- 各種目標はありますが、ダイナミックレールバック誘導数や、にぎわい創出というびゅう時代にはなかった目標もあります。



- 2022年以降インバウンドが増え、冬の観光需要の対応は大変でした。
- 着地型の店舗ということなのですが、コロナ禍だったのであまりそのように感じられない1年でした。

- びゅうから駅たびコンシェルジュになって、いろいろ課題はあると感じています。



東日本エリアの観光流動をつくり出すとして「びゅうプラザ」から「駅たびコンシェルジュ」になった経緯もあります。業務を移管する議論をしてきた JR 東労組として、課題解決に向けてできることをしていきたいと思えます！

働きやすい職場環境をめざし、JR東労組に結集し職場から声をあげよう！