



千地申 11号 「市川駅のローカウターの見直し」に関する交渉を行う!

地本は市川駅の「ローカウターの見直し」として、びゅうプラザ市川駅を閉鎖する提案を受けました。本施策は、お客さまのご利用状況を勘案して実施されますが、旅行業を担う仲間からは自分たちの将来に不安を抱く声が出されています。

地本は、旅行業で働く仲間の将来像を切り拓くため、団体交渉を行いました。



■施策の目的と根拠、旅行業の具体的展望について

- (組合) 市川駅ローカウターは、地域に根差した店舗でリピーターのお客さまも多く、売り上げも多い。市川駅ローカウターを選定した目的と根拠を明らかにすること。
- (会社) 店舗販売のニーズの減少と、収入等を勘案して決定した。今後は全社的にネット販売へシフトしていく。
- (組合) ローカウターをご利用のお客さまからは「親身になって話を聞いてくれるから、びゅう商品を利用する」という声もある。地域との関わりの観点から、市川駅ローカウターを閉鎖して良いのか。
- (会社) お客さまが社員との対話を通じて、びゅう商品をご利用されていることは承知している。形を変えてお客さまとの接点を残していきたい。
- (組合) 旅行業を担う多くの社員は将来に不安を感じている。将来像を明らかにすること。
- (会社) びゅうトラベルサービスへの業務移管や、店舗の閉鎖を進める。決まり次第進めていく。

■お客さま対応について

- (組合) ローカウターの見直しに伴うお客さまからの苦情については、会社が責任をもって対応すること。
- (会社) お客さまからのご意見は現場の社員が対応することとなるが、支社としてもフォローを行う。
- (組合) Q&Aを作成しているのか明らかにすること。
- (会社) 作成していないが、現場との意見交換を行い、社員の不安解消に努めている。

■近隣店舗の船橋駅ローカウターについて

- (組合) 船橋駅ローカウターは、今施策の実施でご利用増加が想定されるため増員すること。
- (会社) 業務に必要な要員を確保していく。
- (組合) 今も船橋駅ローカウターはお客さまが多く、時期によっては1時間待ちになる。また、2名が休職したが補充がなく、出札から2名相互運用で回しているため「勤務がきつい」との声も多い。旅行業希望の市川駅社員を船橋駅へ異動すべきではないか。
- (会社) 要員を増やすことは考えていない。必要な要員を配置していく。



■施策実施に伴う異動について

- (組合) 施策実施に伴い異動が発生する場合は、本人希望を最大限尊重して行うこと。
- (会社) 社員の異動については任用の基準に則り取り扱っている。社員の希望等に関しては個人面談で前広に把握していく。

☆地本-支社間での本施策の団体交渉後、本部は本社から「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)」が提案されました。今後、旅行業部門は店舗の閉鎖や顧客接点型拠点の新設など、大きな変化点を迎えます。職場の仲間の声をもとに、本部と共に議論を創り出していきます。

質の高いサービスを提供するには、多忙かつ将来に不安を感じる現実を変える必要があります! 心から「安全・健康・ゆとり・働きがい」を実感できる駅・旅行業を目指すため、意見を地本へお寄せ下さい!