



千地申 2号 「船橋駅びゅうプラザの業務移管」に関する交渉を行う！①

千葉地本は、船橋駅びゅうプラザの業務移管に関する提案を受けました。

本施策実施後は、千葉支社管内のびゅうプラザは全て(株)びゅうトラベルサービス（以下VTS）へ業務移管され、JR直営の店舗はなくなります。そのため、びゅうプラザの組合員は自分たちの将来に不安を抱いています。これまで、びゅうプラザの組合員は様々な会社施策を担いながら、東日本地域の観光流動創出のために奮闘してきました。その努力に応え、将来への希望と安心感を持って働くことのできる施策にするために、団体交渉を行いました。

■交渉に入るにあたって

- (組合) 現場の組合員は自分たちの将来に不安を抱いている。これまでびゅうプラザの組合員は、東日本地域の観光流動創出のために奮闘してきた。その努力に応え、将来への希望と安心感を持って働くことのできる施策に示なくてはいけない。
- (会社) これまで旅行業部門を担ってきた社員は、東日本地域の観光流動を創り出してきた。今までの努力があって、一定レベルで旅行業の定着ができた。担ってきた社員の努力は認めている。今後、管理者との意見交換を通じ、希望を把握し幅広い分野での活躍を期待している。

■施策の目的と根拠について

- (組合) 船橋駅びゅうプラザの店舗移管の目的と根拠を明らかにすること。
- (会社) 加速する経営環境の変化に柔軟に対応し、グループ一体となって持続的に観光流動を創造する体制の構築を目的とし、お客さまのご利用状況等を踏まえ、実施することとする。
- (組合) 回答の中の経営環境の変化とはどのようなものか。
- (会社) 大きなものとしては、店舗での対人販売からオンライン販売へ変化したこと。旅行業界全体で対人販売は減りつつあり、オンライン販売は増加傾向にある。
- (組合) お客さまのご利用状況とは。
- (会社) 収益面で、今後の利用が見込まれる箇所を選択した。
- (組合) 「旅行業の今後の方向性」の中で、将来的に顧客接点型拠点に置き換えていくが、着地型としてびゅうプラザ千葉駅を残していくべきだと思うがどうか。
- (会社) お客さまのご利用実績が多いことや、大人の休日倶楽部会員もびゅうプラザ船橋駅の方が多いことも理由にある。
- (組合) 業務移管後もサービス品質向上を目指していくということではどうか。
- (会社) グループ一体で取り組んでいく。

■オンライン販売の現状について

- (組合) 店舗販売では高齢者の利用が多いが、店舗販売とオンライン販売の比率は。
- (会社) オンライン販売は全体の2～3割程度。
- (組合) オンライン販売が始まり5年くらいたつが、今言われた比率は予測どおりなのか。
- (会社) 予測には届いていない。もう少し伸ばしたい。
- (組合) 「旅行業の今後の方向性」の中で、店舗販売はあと2年間で終了するが、この期間でどれくらいオンライン販売の比率を上げることができるのか。
- (会社) オンライン販売はびゅうプラザが周りになく、店舗を利用できないお客さまを掴んでいくことができる。お客さまの獲得が目標である。
- (組合) 様々な宣伝媒体があるが宣伝不足ではないか。ただ店舗販売縮小だけでは現場への苦情へ繋がってしまう。
- (会社) そのとおり。試行錯誤を繰り返してデジタルサイネージやトレインチャンネルなどのネット等で広告展開をしている。今後もより効果的なものを検討していく。
- (組合) 高齢者のお客さまへの対応も課題である。お客さまへのフォローはどのようにしていくのか。
- (会社) 店舗での対応や、大人の休日倶楽部会員は電話でサポートを行う。最近は高齢者のお客さまでもスマートフォンを持っているので、分かりやすい形で提供できるようにしたい。

その②へ続く