

### 申25号 「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）に関する緊急申し入れ（その2）提出

これまで4回の申し入れに踏まえ交渉を行ってきましたが、この施策のメインである顧客接点型拠点の設置計画の進捗状況は不明確であり、一方で本体運営のびゅうプラザの廃止やVTSへの移管など店舗の見直しは、計画的に進められています。また、駅の変革において導入が示されていた「話せる指定席券売機」についても交渉では、具体的なものが示されないままダイヤ改正から常磐線への導入が公表されました。提案からまもなく1年が経過しようとしている中でスケジュールだけが迫り、現場の組合員の不安が増すどころか不満すら助長されているのが現実です。組合員の不安を払拭することはもちろん、労使間において現段階の進捗状況について確認し、今施策をよりよい形で遂行できるよう共通認識を高める必要性から、本部は2月21日に緊急申し入れ（その2）を提出しました。

#### 【旅行業部門の今後の方向性について】

1. 現時点における顧客接点型拠点設置に向けた進捗状況について示すこと。また、最初の店舗の設置時期について明確にすること。
2. VTSに移管されている7店舗の廃止時期について具体的に示すこと。
3. オンライン購入窓口に向けた具体的対策を明らかにしたうえで、不慣れなお客さまへのフォロー体制を充実させること。
4. カウンター受付の解消に伴い、大人の休日倶楽部会員向けの電話予約センターを充実させること。
5. システムダウン等におけるトラブル時のサポート体制を構築すること。また、駅での対応については最低限の対応とし必要な教育は実施すること。
6. カフェテリアプランの今後の対応方について具体的に示すとともに、カフェテリアオペレーションセンターにおける電話対応の体制を強化すること。
7. 各支社の拠点駅における「旅の目的(コト)創り」の推進及び定着が図れるまでは、各支社に顧客接点型拠点を配置すること。
8. 新たな顧客接点型拠点設置後においては検証を行うとともに、問題等が発生した場合は速やかに労使協議を行うこと。

#### 【「駅」の変革について】

1. 常磐線全線運転再開にあわせて導入する「話せる指定席券売機」の概要及び導入に至った経緯について明らかにすること。
2. 「My Station」意識とは何か明らかにすること。
3. 駅業務のイノベーションとして掲げられている変革後のイメージについて、各業務の進捗状況を明らかにすること。
4. 役割分担の最終イメージとして掲げられている「『駅』を変革する仕事に注力できる(柔軟に時間を使える)仕事のしくみを創る」及び「企画業務を担う体制」の具体的な考え方について明らかにすること。
5. 現時点における「みらいの駅業務検討会議」の議論内容及び進捗状況について明らかにすること。
6. 実証実験中を含めたMa a Sの進捗状況について明らかにすること。

**提案からもうすぐ1年！**

**駅職場で奮闘する組合員の不安を解消し負託に応えます！**