

# 業務部速報

発信者》JREU  
仙台地本業務部 / 湯ノ目  
〒983-0852  
仙台市宮城野区榴岡1-4-3  
TEL 022-297-0155  
FAX 022-291-3070  
JR 031-3981~3  
FAX 031-3980  
2020年 1月 27日

## 申5号「びゅうプラザ店舗(福島)の業務移管に関する申し入れ」団体交渉!

本日、団体交渉を行いました。詳細や内容、不明な点等ございましたら、地本業務部に連絡を下さい。

(1項)びゅうプラザ福島駅業務移管時の体制を明らかにすること。

(回答)業務移管後の体制については、(株)びゅうトラベルサービスにおいて決定することとなる。

【ポイント】・移管時は同体制となる。・営業日(日、祝休)、営業時間(10時~18時)、フロント数(4つ)は変わらない。  
→お客さまからの見た目は変わらない。

(2項)業務移管にあたり、この間の業務移管時の課題を明確にし、問題を解決して行うこと。

(回答)業務移管に向け、(株)びゅうトラベルサービスと連携して準備を進めているところである。

【ポイント】・4月1日移管時点で新人が窓口に入る予定はない。(今回の移管に向けて、特段採用しなくても充足できる計画)・予約センター応答率の課題は認識しており、タイムリーな研修や救援方法等でスキル向上を行っている。(電話内容からして問題解決は難しい。)・台風19号の際に問題となったダイナミックレールバックの払い戻しについても認識している。旅行業商品の払い戻しについて事前連絡などフローを整理して対策はしている。(他社・契約商品の払い戻し出来ないことはお客さまと確認されているが認識が薄い。他社販売商品を払い戻しできるようにすることは非常に難しい。)・システム改修は継続して行っている。・労働時間の適正管理は引き続き行っている。・グリーンスタッフ正社員試験は個人情報なので詳細は言えないが合格率はかなり高い。・物品・制服管理についてもこの間を踏まえ、スムーズに行ってきている。現金管理についても入出金機は同じものを使うが、スムーズに移管準備している。・外部企業や公共機関との関係は継続し、外向きは変わらないがVTS移管のお知らせはする。

(3項)現場の声を踏まえて業務移管を行うこと。また、社員の働きがいやモチベーションを高める努力をすること。

(回答)施策実施にあたっては、これまで同様に社員の声について把握していく考えである。

【ポイント】・この間同様のことと、VTSにもJRのマイプロのようなものが立ち上がっていて、首都圏と東北の交流なども行われ新たな視点等も入るようになっていく。

(4項)今施策に留まらず、出向や異動となる社員に対しては、本人の意向を確認し最大限尊重すること。また、異動者に対しては異動先の業務についての教育を手厚く行うこと。加えて、出向期間については労働協約を遵守し取り扱つかうこと。尚、若年出向から復帰する際は、個人面談を行い、本人希望の把握をおこない遵守すること。

(回答)社員の運用については、任用の基準に則り取り扱うこととなる。また、必要な教育は実施していく考えである。

【ポイント】・VTS内でも、「駅」の変革について~販売機能の「変革」と「新たな顧客接点」創り~については説明されている。・現時点のVTS出向者は10名いないくらい。…改めて、本人希望の尊重を求めました。

(5項)業務移管後に検証を行い、必要な改善をおこなうこと。また、問題解決できない場合は、必要な見直し等はおこなうこと。尚、顧客接点型拠点に関連して、必要に応じて労使議論を行うこと。

(回答)今後も必要により、(株)びゅうトラベルサービスと調整を図っていく考えである。なお、具体的な提起があれば、「労使間の取扱いに関する協約(平成30年10月1日締結)」に則り、取り扱うこととなる。

【ポイント】・現時点において詳細決定はしていないものの、着地営業型になればびゅう商品は無くなるが、販売スキルはあるので受託商品や地元限定商品などの販売は考えていきたい。・会津若松での地域包括協定はまた違った形でサービス提供が出来ると思う。…今後とも必要な労使議論を行う確認をしました。以上