

全項目終了 八地申第7号 吉祥寺駅の駅業務委託及び旅行業移管に関する申し入れ お客さまの声に基づいた安全なサービスを提供しよう！

第10項

昨今の高齢化社会の実態に鑑み、対面で乗車券類の発売や払い戻しを希望されるお客さまに対応するため、今後も現行のみどりの窓口の体制を維持していくこと。

組) データだけで判断するのではなく、みどりの窓口はお客さまの声・社員の声に基づき窓口を体制維持するべきだ！

組) 窓口の体制維持に係る基準はあるのか？

組) 販売データだけで判断することなく、お客さまでニーズを重要視するべき。

確認

会) 委託後も吉祥寺駅の窓口体制は現行どおり2窓の体制を維持し、4月の多売期は増窓の体制を取る考えである。

会) 出札の閉鎖要件は発券枚数250枚以下などである。

会) 年間平均で2窓で933枚の発券がある。

判断基準にお客さまの声を反映させ、サービス向上に努めていくことを確認！

第11項

びゅうプラザにおいては店舗の閉鎖は行わず、対面販売を希望されるお客さまへのニーズを確保すること。

組) 旅行業全体で非常に厳しい経営が予想されるが、簡単に閉鎖など判断すると、さらにお客さまは離れていくため、本体としてもびゅうプラザ設立の趣旨に立ち返り運営をするべき。

会) VTSに移管後の体制は5日勤+所長の体制となる。三鷹のびゅうプラザ閉鎖当時、収入面で130%~140%の伸びがあったが現在は低迷している。他社に比べ遅れている。東日本管内への観光流動をどう創り出すかが重要と考えている。環境の変化に応じて判断していく。



数字だけではなく、びゅうで働く私たちの声や、お客さまの意見がサービス向上に必要なんです！

第12項

フロア案内を行うJESS社員については、MVなどのセルフ券売機器の操作方法の案内とローカウンターとハイカウンターへの振り分けを案内することを基本とし、旅行業商品に関する詳細の案内についてはVTS社員が行うこと。

組) 駅業務の専門会社であるJESSが責任をもって出札前等の案内業務を行うべきだ。

会) MV等の案内はJESSで行い、旅行業商品などはVTSが案内を行い棲み分けをハッキリさせる。

びゅうプラザ



案内業務はJESSが基本として行い 専門的な内容については棲み分けをハッキリさせることを確認！

第13項

旅行業移管に伴いJR券とびゅう商品の収入管理が異なり、現金入出金機への入金業務なども複雑になることから、取り扱う社員への教育を確実に実施すること。

会) 双方に入出金機を導入し、JESS・VTS別々に締切業務は行う。また現金取扱い事故等の防止に努め、しっかり教育指導は行っていく。

本施策は乗降人数や利用客数から見ても非常に大きな施策であり
安全とサービスレベルが低下するようなことがあってはならない。
委託・移管後も労使でしっかり検証していこう！！