



2019年 6月26日
第195号

JR 東労組 Yokohama

JR東労組横浜地本

発行人 助川一実

編集 情宣部

ホームページ

<http://www.jreu-yokohama1.jp/>



横地申第29号

「びゅうプラザにおける店舗運営の見直し」に関する申し入れ 団体交渉実施!!①

1. なぜ閉店するのか示すこと。

2022年度にびゅう商品の販売をオンラインに特化し、店舗の役割をお客さまの面的なフォローにシフトしていくことを見据えたものである。

<組合>店舗が神奈川県東よりのみにあるのではないか。面的なフォローの意味を具体的に説明すること。

<会社>基本的にはオンラインで購入してもらう。横浜、川崎の2店舗はお客さまの流動など総合的に見て判断した。面的なフォローというのは、お客さまが安心して旅行してもらう。出発した後も、各箇所でお客さまのサポートをする。今までは販売した店舗でフォローしていたが目的地でもフォローできるようにする。

<組合>横浜支社内で考えた時に、観光地では鎌倉、小田原、熱海、伊豆などもあるが、西よりには店舗がないので面的フォローがきちんとできるのか示すこと。

<会社>今までもそうであるが、観光地だからと言って店舗を置いていない状況でびゅう商品を販売している。確かに、色々な場所にあれば細かいサービスが出来る事は理解できる。全部を残すわけにはいかない中で2店舗を選ぶとなると横浜・川崎の2店舗になる。

<組合>閉店に対する思いとして、何十年もやっているとお客さまの声がある。なぜ、お客さまが多く来店しているのに閉店するのかという声がある。最近、店舗を閉鎖していくことで、お客さまからの信用をなくしていると思う。もっと、お客さまにも働いている人にも親身になる姿を見せて欲しい。

<会社>これまでも真摯に向き合ってきた自負がある。

<組合>私たちとしては細かなフォローをするのであれば神奈川県西側に店舗があるのが望ましいと思っている。

継続議論

2. 代案店舗が遠いお客さまへの対応について具体的に示すこと。

必要な対策は実施していく。

5. 今現在、どこの店舗も忙しく毎日混んでいる状態で閉店の案内をお客さまに連絡しようにも出来ない状態である。特に平塚駅は要員不足でほとんど出来ていない状況である。改めてお客さま案内はどのように考えているのか具体的に示すこと。

必要な周知・ご案内は実施している。

<組合>代案店舗の具体的な案内方法を示すこと。

<会社>他支社も含めて、近隣店舗を案内している。駅頭での告知やダイレクトメールも活用する。

<組合>近隣店舗に行く際に交通費の支給についてはどう考えているのか示すこと。

<会社>周知も早めに行っているため、現時点で交通費の支給等は考えていない。

<組合>閉店予定店舗で発売した9月以降出発分で異常時の払戻について明らかにすること。

<会社>基本は購入した駅に申し出て頂く。駅総体として対応する。払戻や変更の取扱いについて、支社で案内スリップの作成をする。現場でも使えるようなものも考えている。現場が困らないようにしていく。

<組合>各支社で行っているポイントカードの取扱いについて明らかにすること。

<会社>基本は口頭でお客さまに周知している。

<組合>閉店の案内について具体的に示すこと。

<会社>駅頭ポスター・案内スリップ・ダイレクトメールも活用しお客さまに迷惑をかわらないようにする。

②につづく...