

「2022年度に実施する 旅行業の見直しについて」

申し入れへの回答が示される

J R 四国労組は、5月11日に開催された経営協議会にて「2022年度に実施する旅行業の見直しについて」の説明を会社より受けた（J R 四国労組ニュース第25号参照）。

ただちに関係部会、支部・分会より意見集約を行い、発第110号「『2022年度に実施する旅行業の見直し』について」申し入れを行ったところ、会社より以下のとおり回答があった。

【発第110号 「2022年度に実施する旅行業の見直し」について】

- 1 駅ワーププラザ・ワープ営業所の廃止及びワープ梅田支店の体制見直しを判断した理由及び実施時期について明らかにされたい。

世の中の旅行業の状況を見ると、コロナ禍における需要減等を受け、四国内でも大手旅行代理店の実店舗閉鎖が相次いでいます。また、航空パッケージ商品は航空会社のダイナミックプライシング施策により昨年度をもって旅行代理店での販売が終了するなど、このところ著しく状況が変化しています。

このように、旅行代理店を介さない販売形態の浸透や、団体型旅行から個人型旅行へのシフト、コロナ禍における需要変化等を踏まえて、体制見直しを決定いたしました。

実施時期は、もう少し早期に閉店し収支改善を図るべきではないかと社内で議論もありましたが、昨年度実施された国・県の観光支援事業や四国 DC の状況を見た上で判断することとした結果、本年4月に社内決定し、一定の準備期間を置いた上で12月末の実施としました。廃止にかかる業務（例えば、クーポン券・帳票類の整理、端末撤去、旅行業登録事項変更等）を2022年度中に終わることを念頭に置いています。

- 2 今回実施する効率化施策によって関係する組合員・準組合員に雇用不安が生じている。雇用の確保を前提に、あらためて旅行業職場への異動が可能なのかを明らかにするとともに、新たな職場や労働条件等の提示について、スケジュールや具体的な取扱いなどを明らかにされたい。

今回の効率化施策に関係する従業員に対して、雇用の確保を前提に個別に調整を実施します。

社員の異動先については、本人の能力、技能、適格性等を総合的に判断して決定します。

J R 四国労組ニュース

令和4年6月23日（No.30/2） 発行責任者／大谷 清 編集責任者／石川 敏也

契約社員に対しては、6月下旬に会社が提示する近隣の受入可能箇所（現箇所の駅業務が受入可能なら現箇所も含む）における、異動可否等を確認する希望調査を行います。

会社が提示した受入可能箇所での就労を希望した場合は、原則として希望通りの箇所において新たな雇用契約を締結します。

受入可能箇所としては駅や販売センターを想定しており、ワープ支店については今後体制見直しの可能性があることから対象としていません。旅行業職場は販売センターのみとなりますが、電話案内といった旅行業以外の担務にも従事していただくこととなります。

また、会社が提示する受入可能箇所に加え、近隣エリアのグループ会社が運営する店舗の求人についても併せてお知らせしますが、この場合の雇入れの可否は各グループ会社での判断となります。

なお、駅ワーププラザ店舗は12月下旬に営業終了しますが、残務整理等のため2023年3月末までは現箇所における雇用契約となります。早期に次職場での勤務を希望する場合は、個別に調整をします。

3 今回の対象箇所におけるお客様への周知や、閉店時期以降の旅行の販売等に関する取扱いについて明らかにされたい。

キャンセル料発生時期等を考慮し、プレスは閉店の3ヵ月前、9月下旬を予定しています。

プレスまでは、閉店時期以降出発の旅行商品の手配については通常どおり店舗で受けて頂きます。プレス以降、閉店時期以降出発の旅行商品については受付終了する旨を店舗掲示等にてお客様へ周知します。プレスまでに受けた手配済旅行商品のお客様対応（クーポン券類お渡し、旅行代金收受等）は、閉店後、販売センターやワープ支店に引き継ぐことを考えています。

なお、後払いの取扱い等が終了する承認旅行会社に対しては、プレス前に閉店の旨を通知し、承認旅行会社の取引意向等を確認します。それをもとに、駅ごとに対応を協議してまいります。

▼キャンセル料発生時期について

海外旅行商品は出発日の40日前からキャンセル料が発生。

（チャーター便利用は、出発日の60日前から発生）

4 施策実施後、近隣の駅・ワープ支店等では、これまでご利用いただいているお客様への対応を引き継ぐことにより業務量が増え負担が伴う。これらの対応のための要員確保や、アシストマルスの導入で窓口業務を行っていない駅が存在することを踏まえた具体的な対応方について、考え方を明らかにされたい。

ワーププラザのお客様の引き継ぎ先は、販売センター（JR四国ツアー・旅の予約センター）、ワープ支店、当該駅となります。特に、承認旅行会社へのJR券発売額が収入の半分以上を占めている店舗があり、引き継ぎ先の駅への負担が想定されるため、以下のような対応を検討しています。管理者や従業員と十分に対話を図りながら、進めてまいります。

J R 四国労組ニュース

令和4年6月23日（No.30/3） 発行責任者／大谷 清 編集責任者／石川 敏也

- ・ 発券端末（日本旅行の QR 端末）の設置継続（アシストマルス導入駅や発売額の多い駅）
- ・ 作業ダイヤへの対応時間設定
- ・ 取引先との対応フロー調整

また、一般のお客様への JR 券発売については、e5489 の利用促進や、2022 秋に一部商品を対象に先行導入を予定しているチケットレスシステムへの誘導により、窓口での発売をシフトさせ、駅係員の負担を軽減したいと考えております。旅行商品発売については、JR 四国ツアーへの誘導を図ってまいります。店舗においても、お客様へのご迷惑をお願いしたいと思います。

5 今後の旅行業における業務運営体制のあり方及び旅行業事業の展開・展望について明らかにされたい。

旅行業事業については、引き続き、観光列車等を活用した商品企画・販売により鉄道利用促進を図るほか、四国こんぴら歌舞伎大芝居や瀬戸内国際芸術祭、観光キャンペーンなど地域と連携した誘客促進や、四国家のお宝、四国霊場八十八ヶ所など観光資源の商品化といった機能を果たすべく、事業を継続してまいりたいと考えています。

2025 年度までの中期経営計画期間においては、今回の見直しに加え、Web 販売・他旅行会社販売（ユニット販売）の強化を念頭に、アフターコロナにおける旅行需要の動向を踏まえつつ、ワープ支店の体制のあり方を検討・実施することにより、更なる収支改善を図ります。

▼他旅行会社販売（ユニット販売）について

ユニット販売とは、当社で企画した企画ツアー（例：観光列車＋宿泊＋観光等）を旅行会社へ卸売すること。旅行会社には、四国までの移動手段等をセットにして販売を行っていただく。

大都市圏等の旅行会社の多くは、「有名な観光地以外四国に何があるか分からない」「独自性の高いツアーを造成したいが人手が足りない」等の課題を抱えており、ユニット販売は当社・卸先の旅行会社双方にとって有益な施策と言える。

<主なやり取り>

組合：経営協議会後に各級機関で意見を集約し、申し入れを行った。強く感じるのは、この施策に対し、組合員は納得感を得られていないということ。会社の考えは理解・浸透しておらず、「売上至上主義から脱却し、収益性を重視する方向にシフトした」と言われても、組合員の理解は追いついていない。

会社：現場への浸透については、指摘を真摯に受け止めるどころ。施策の内容や意図が適切に対象者に伝わる必要がある。そのためには、現場長、助役といった現場管理者がしっかりと説明しなければならない。本社から指導を行った上で周知していく。

組合：まずは現場管理者が言うべきことを正確に言わなければ理解は深まらない。適切に対処されたい。

実施時期だが、「もう少し早期に閉店し収支改善を図るべきではないかと社内で議論」もあったと回答した意図を説明されたい。他社店舗が閉鎖される状況下で、プラザや営業所がその受け皿になる可能性もあるのではという意見もあったところ。会社が早まった考えで推し進めていると組合員から捉え

J R 四国労組ニュース

令和4年6月23日（No.30/4終）発行責任者/大谷 清 編集責任者/石川 敏也

られかねない。

- 会社：2019年の一部ワーププラザ店舗廃止後、コロナ感染拡大により旅行業収入が大幅に減少した。その時点で店舗の廃止の話もあったが、コロナ収束後に旅行業需要が回復する可能性もあり、四国DCやGOTキャンペーンの効果も含め需要動向を見極めた結果、一部店舗でキャンペーンの影響で売上の増加した店舗もあったが、キャンペーン効果は一時的なものであり、航空パッケージが販売できなくなるなど、旅行代理店を介さない販売形態の浸透が著しく、今後の売上の回復・拡大が困難と判断し、今回実施することとした。廃止に係る業務を年度内に終えることを念頭に置き、12月末に見直すスケジュールとした。
- 組合：残務整理等のために、3月末までは現箇所において雇用契約が継続するが、3月末を待たずに残務整理が終わった場合はどうなるのか。
- 会社：配置転換先が決まっていれば、本人と話し合った上で、早期に次の就業場所に移っていただく可能性はある。
- 組合：単に箇所名を示されただけで判断できるものではない。提示する際は、対象者がどういった業務に従事するのか、業務内容の詳細や勤務時間・場所などの労働条件も明らかにすべきである。また、会社が提示した箇所以外を対象者が希望する場合、どういった対応をとるのか。
グループ会社を斡旋する考えがあることも説明を受けたが、単に紹介するだけとならないよう、寄り添った対応をお願いする。
- 会社：求人票をイメージしていただければと思うが、箇所名以外にも業務内容の詳細や勤務時間・場所等の情報も合わせて提示する。なお、提示する候補は、対象者の勤務地等の情報を勘案して選定したものであり、候補以外で本人から希望が示された場合は、丁寧に聞き取りを行い、本人の意向を反映した結果となるよう取り組む。
グループ会社への斡旋について、あくまで採用するか否かは当該グループ会社の判断による。しかしながら、会社都合の案件であり、採用につながるよう、しっかり働きかけを行う。
- 組合：承認旅行会社の対応を引き継ぐ駅において、業務量の負担や対応の可否を懸念する声が出ている。
- 会社：承認旅行会社対応については、ワーププラザ廃止後も取引を続けている今治駅の対応方等も参考に、各駅の実態、そして承認旅行会社の意向を踏まえて調整を図っていく考えである。
- 組合：旅行業事業の展望について不安視する声が出ている。回答に示された内容が浸透するよう説明を尽くすなど、鋭意取り組まれない。
- 会社：収益確保のために旅行業事業は今後も必要であり、時代に即した販売体制に変えていくのが今回の狙いである。JR四国ツアーといったWeb販売やユニット販売の強化に取り組むとともに、それらの対応を担う販売センターの体制強化も検討していく。

以上