

J R 四 国 労 組 ニ ュ ー ス

2023年12月26日（No.16／1）発行責任者／大谷 清 編集責任者／和田 庄平

経営協議会開催

「旅行業の事業体制見直し」について

申し入れへの回答が示される

J R 四 国 労 組 は、9 月 5 日 に 開 催 さ れ た 経 営 協 議 会 に て 「 旅 行 業 の 事 業 体 制 見 直 し（別紙1参照）」について会社より説明を受けた。

ただちに関係部会、支部・分会より意見集約を行い、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。

- (1) 旅行業の事業体制見直しを行う理由及び実施時期について会社の考え方を明らかにされたい。なお、店舗等の体制や店舗名称の見直しの実施時期が異なっている点も踏まえて回答されたい。

団体旅行の縮小、オンライン予約・航空会社等自社販売チャンネルへの移行等、旅行会社を取り巻く状況が大きく変化しており、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。このような中、当社では収支改善を目的に駅ワーププラザ廃止等の見直しを進めてきましたが、最近では営業部門全体の深刻な人手不足により要員需給が逼迫してきています。更なる業務効率化が急務であることから、中期経営計画期間内に効果を発現させるため、本年度から来年度にかけてワープ支店を対象とした旅行業の事業体制見直しを行うこととしました。

要員見直し時期は、カウンターは2024年4月とし、セールスは受注済旅行の催行ほかお客様対応期間を設け、2025年1月としています。

店舗名称変更時期は、基本的にワープ高松支店のTAKAMATSU ORNE移転に合わせた2024年3月としており、松山新駅内開業を予定しているワープ松山支店は2024年秋頃としています。ワープ香川中部支店は2024年12月の閉店まで店舗名称は変更いたしません。店舗看板変更にかかる経費や作業にかかる労力等を最小限とするため、このスケジュールで実施してまいります。

- (2) 各ワープ支店で勤務する組合員・準組合員の希望を尊重し、雇用の確保とともに各ワープ支店での勤務が可能なのかが明らかにされたい。また、今回の施策による労働条件・労働環境への影響についての考え方を明らかにされたい。

今回の要員見直し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。

契約社員（準組合員）については、現在の職場または近隣の旅行業店舗で雇用を確保します。ワープ徳島支店については、要員見直しにより過員が発生しますが、販売センター（JR 四国ツアーWeb 申込みセンター）の一部業務を移管し、契約社員は引き続き現在の職場で雇用を確保します。なお、ワープ支店が休業となる年末年始において勤務が発生します

J R 四国労組ニュース

2023年12月26日（No16／2）発行責任者／大谷 清 編集責任者／和田 庄平

が、ほぼ同等の労働条件での就業が可能と考えております。

社員（組合員）については、要員見直しに伴い一部従業員の異動が発生しますが、異動先は業務上の必要性に基づき、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。

- (3) 今回の施策に関するプレス発表の取扱いが明確にされておらず、関係する組合員はお客様対応に苦慮している。注力する商品群が見直されることから、お客さまや現場で混乱のないようにプレス発表すべきと考えるが、今後の周知方について会社の考え方を明らかにされたい。

店舗名称変更やカウンター取扱商品見直し等については、ワーブ高松支店の TAKAMATSU ORNE 移転と合わせて 2023 年 12 月～2024 年 1 月頃にプレス発表を予定しています。合わせて、店頭掲示等でも周知する予定です。

セールスの業務見直し（手配団体業務からの原則撤退）やワーブ香川中部支店閉店については、順次ワーブ支店から取引先に個別説明しております。

- (4) 各ワーブ支店での販売を終了する商品について、販売終了後の取扱いについて会社の考え方を明らかにされたい。

手配旅行（国内・海外、修学旅行）については、需要減や人手不足、JR グループ協定旅館ホテル連盟本部組織の廃止により手配が難しくなっている状況等を踏まえ、2025 年 1 月以降は原則取扱いいたしません。当社では受注できなくなる旨をお客様に個別説明してまいります。

また、航空・高速バス単品等については、オンライン予約・当社外販売チャネルへの移行が顕著であるため、2024 年 4 月以降は当社での取扱いを終了します。販売終了に向けては、必要により各事業者の予約先等を周知してまいります。

- (5) Web 販売等への強化に向け、本社において増員を検討しているとのことであるが、各ワーブ支店で販売センターの業務を担うことも可能であると考え、会社の考え方を明らかにされたい。

(2) の回答のとおり、今回の要員見直しにより契約社員の過員が発生するワーブ徳島支店に、販売センター（JR 四国ツアーWeb 申込みセンター）の一部業務を移管します。

- (6) JR 四国の旅行ブランドは「ワーブ」が定着しているものと認識するが、旅行業の事業体制見直しにおいて店舗名称の見直しを行う理由を明らかにされたい。

当社の旅行ブランド「ワーブ」は、長年ご利用いただいているお客様に定着しているところですが、今回の見直し以降、当社旅行業では、観光列車・特急列車などの当社の鉄道を利用する商品を最優先に取り扱っていくことから、これまでと取扱内容が変わることを表現するため、店舗名称を「JR 四国ツアー」に変更することとしました。

J R 四国労組ニュース

2023年12月26日（No.16／3終）発行責任者／大谷 清 編集責任者／和田 庄平

(7) 旅行業事業における業務運営体制のあり方及び将来展望について会社の考え方を明らかにされたい。

見直し後の体制では、引き続き Web 販売・他旅行会社販売の強化を念頭に、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、四国こんび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。

今回の見直しでは、旅行業を、より鉄道運輸収入確保に特化した形に転換します。これに伴い、旅行業の評価基準を「旅行業をやっているからこそ得られる鉄道運輸収入」を純収入ベース（四国内 100%換算）で計上する新基準に変え、従業員一丸となって収入確保に努めたいと考えています。

今回の施策実施にあたっては、本社関係者が関係箇所を順次往訪し、従業員に施策の内容や目的等を直接説明し、理解を求めています。

〈主なやりとり〉

組合：旅行業について、鉄道運輸収入確保に特化し収支改善を図る観点から実施する必要がある施策と考えるが、現場からは不安の声も聞かれる。引き続き、現場の不安感払拭のため、丁寧な対応を求める。今後の旅行業の事業体制のあり方については、どのように考えているか。

会社：昨年度にも駅ワーププラザの規模縮小等があったが、今回の体制見直しまでを一区切りと考えている。

組合：ワープ徳島支店における雇用確保については、組合から申し入れた提案が反映されたものとする。今後、プレス発表を行うとのことだが、「JR四国ツアー」ブランドのPRとなる場として積極的に活用されたい。

以 上

団体旅行の縮小やオンライン予約・当社外販売チャネルへの移行といった市場の変化や、人手不足等を踏まえ、収支改善等効率化を目的に体制見直しを以下のとおり進めてまいります。

1 旅行業の今後の方向性

- ①旅行業を、より鉄道運輸収入確保に特化した形に転換し、収支改善を目指しながら事業を継続する
- ②体制見直し（要員のスリム化）を図った上で、業務の選択と集中を行う
 - ・四国内の鉄道を使った商品の造成・販売や、ユニット販売、Web商品販売への注力
 - ・当社旅行業で長年取り組んできたワープセールス社員による手配団体業務からの撤退
 - ・ワープカウンターにおけるJR券等以外の手配旅行（航空券・高速バス等）からの撤退
- ③旅行業の評価基準を、「旅行業をやっているからこそ得られる鉄道運輸収入」を純収入ベース（四国内100%換算）で計上する新基準に変える

2 取扱商品の見直し

- ・観光列車・特急列車などの**当社の鉄道を利用する商品を最優先**とし、その商品造成・販売に必要な範囲で**四国内契約施設等との連携を維持**するための商品設定を行う。
- ・当社の鉄道を使わず、四国内の契約施設等も利用しない事業からは原則撤退する。

	主な商品	内容	継続・撤退の考え方
A群	JR+宿泊パック商品、ユニット販売、あじな散歩道、日本旅行「赤い風船」、JR券（インバウンドパス含む）ほか	当社の鉄道を使う	◎ 非対面販売への移行を図りつつ継続実施（JR券個札等は駅等への移行も推進）
B群	宿泊単品、88箇所巡拝、こんぴら歌舞伎、にっぽん丸クルーズほか	当社の鉄道はほぼ使わないが契約施設を利用する	○ 収支率の高いもの、撤退困難なものを優先して余力の範囲内で継続
C群	四国家のお宝、大学連携ツアー、瀬戸内国際芸術祭等自治体連携施策ほか	当社の鉄道・契約施設はほぼ使わないが地域活性化等に寄与する	▲ 関係者協議の上で今後のあり方を検討
D群	手配旅行（国内・海外、修学旅行）、航空機・高速バス単品ほか	当社の鉄道・契約施設を使わない	× 原則撤退

3 店舗等の体制見直し

(1) カウンター **実施時期：2024年4月**

▼現行の課題

- ・Web販売への移行は進めているものの、JR個札券やインバウンド向けパスの販売など駅機能の補完要素があるほか、旅行商品の支払い・受け取り対応等も一定程度あり、対面対応は依然必要。
- ・海外関連商品、手配旅行（航空券、高速バス等）は、当社外販売チャネルへのシフトが進む。

▼今後の体制 各支店要員：社員1～2名、契約社員5～9名 ⇒【見直し後】社員1名、契約社員4～6名

- ・当務業務、本社主催商品や日本旅行「赤い風船」等の対面販売、Web・電話予約販売商品の支払い・チケット受取対応、JR券販売（インバウンドパス、承認旅行会社対応含む）等を担う。
- ・JR券・宿泊以外の手配旅行（航空券、高速バス）等は取扱いをやめる。
- ・インバウンド向けパス※1引換対応等のため必要な営業日・営業時間は確保する。

※1 インバウンド向けパス2019年度実績（ワープ支店取扱分）：約11千枚、約120百万円

(2) セールス **実施時期：2025年1月**

▼現行の課題

- ・人手不足のため要員を埋めきれない状況。手配団体の添乗を自箇所ではカバーできないケースも発生。
- ・宿泊・観光施設等との6社契約がなくなり、特に四国外の施設について手配しづらくなっている。

▼今後の体制 各支店要員：社員5～10名 ⇒【見直し後】社員2～4名

- ・本社主催商品の支援業務（造成・手配・催行管理・添乗・精算）、管理者業務、当務業務等を担う。
- ・手配団体（企業、修学旅行ほか）取扱いから原則撤退。ワープ香川中部支店は廃止（2024年12月末）。

(3) 本社等

- ・ユニット販売・Web販売等強化に向けた増員（商品企画課・販売センター）を検討する。

(4) 店舗名称の見直し

【現在】 ワープ〇〇支店 → 【見直し後】 **JR四国ツアー〇〇支店**

- ・ 対外的な店舗名は移転等に合わせて変更し、社内組織上の現業機関名は2025.1に一括変更する。
 店舗名変更時期：高松・徳島・高知・梅田…2024.3（高松支店のTAKAMATSU ORNE移転に合わせて）
 松山…2024.秋頃（松山新駅内開業）
- ・ 見直し後は、ブランドも含め「ワープ」は使用しない。新たなブランド名は設定しない。
- ・ 従業員の職名（支店長、副支店長ほか）は変更しない。
- ・ 見直しに合わせ、看板等設備改修、帳票・消耗品等作成、WEBサイト修正を行う。（経費合計：約7.8百万円）
- ・ 2024.3をもって、JR四国旅行券の新規発行を停止する。発行済の旅行券は引き続きご利用可とする。

		2023年度		2024年度		2025年度
		12月	3月	4月	秋頃	1月
店舗名	高松・徳島・高知・梅田	ワープ□□支店		JR四国ツアー□□支店		
	松山	ワープ松山支店		JR四国ツアー松山支店		
	香川中部	ワープ香川中部支店		廃止		
現業機関名 (役職名)	高松・松山・徳島・高知・梅田	ワープ□□支店（支店長）			JR四国ツアー□□支店（支店長）	
	香川中部	ワープ香川中部支店（支店長）			廃止	

4 実施スケジュール

- 2023.9 関係従業員へ通知、希望を聞いた上で配転等調整
- 2024.3 高松支店移転、高松・徳島・高知・梅田支店店舗名称変更、旅行券新規発行停止
- 2024.4 カウンター要員見直し
- 2024.秋頃 松山支店松山新駅内開業・店舗名称変更
- 2024.12 香川中部支店閉店
- 2025.1 セールス要員見直し