



## 東地申 第6号

# 2019年度営業関係施策(その1)について 【蒲田駅 (びゅうプラザ蒲田駅)】 その1

1. これまで蒲田駅びゅうプラザを本体運営で残してきた理由と、今回閉鎖する根拠を具体的に示すこと。

会社  
回答

びゅうプラザの見直しについては、インターネット販売の普及など旅行業を取り巻く環境の急速な変化を踏まえて実施してきたところである。今後、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、新たに顧客接点型拠点を整備するにあたり、販売体制を見直すこととした。

組合：残してきた理由、閉鎖する根拠は

会社：これまで店舗閉鎖についてはご利用状況や収入を見て判断してきた。収入状況などを見て蒲田駅については支社として業務移管は検討していた。閉鎖をする考えは無かったが、本部一本社間の議論から顧客接点型店舗として蒲田駅の予定が無いいため閉鎖の判断をした。

組合：予定は無かったが、本部一本社間の議論に基づいて蒲田駅の閉鎖をすることになったということでは良いか。

会社：そうだ。

組合：お客さまからは「カウンターで話しながらプランを考えていたのに」「私はネットが使えない。どうしたらいいのか」「不便になる」などの声が出ている。

このようなお客さまに対しての考え方はどうか。

会社：川崎や品川が残っているのでそちらをご案内することになる。

組合：オンラインの機能改修などまだまだ出来ていない中での施策であり、お客さまにより不便を感じさせないようにしなければならないが、そのようになっていない。私たちと認識が合わない。

会社：システムは費用がかかる部分もあるが徐々に行っている。

組合：しっかりと機能改修を行ってから実施すべき。お客さまの声から時期尚早である。

**指摘**

## 主張

お客さまの声からもわかるように、会社の考え方は大きく乖離している。  
指摘をしている通り、システムの機能改修を行ってから実施すべきであり時期尚早である！！

2. これまでの努力で獲得したりピーターのお客さまや、年配のお客さまに対する今後のびゅう商品ご利用の促進等について考え方を具体的に示すこと。

会社  
回答

これまでのお客さまに対する取組みは、観光流動の創造及び収入の確保に貢献してきたものと考えており、引き続きオンライン販売の強化を進めるとともに、新たに整備する顧客接点型拠点を当社エリアへの観光流動の創造に努めていく。

組合：インターネットのご利用が難しい方への対応はどのようにするのか。

会社：大人の休日倶楽部のコールセンターを拡充していく。また、びゅう予約センターやオンラインコールセンターもあるので、そちらで対応していく。

組合：繋がりにくいというお客さまの声がある、大人の休日倶楽部コールセンターだけではなくびゅう予約センターなども体制を強化していくべきだ。今後、増えていくのではないかと認識である。

会社：大人の休日倶楽部コールセンター以外では現段階での拡充は検討していない。

組合：商品の紹介はどのようにするのか。

会社：インターネットでの告知やポスターも各駅に納品している。

組合：より多くの告知方法を考えていかなければ、びゅう商品をご利用になるお客さまが減ってしまうのではないかと危惧する。

会社：本社には声を上げていく。

店舗を利用いただいているお客さまに対する対策は経営課題！！  
会社はお客さまの視点に立つべきだ！！