

株式会社近鉄ステーションサービス（仮称）への駅運営管理業務等の委託について

近鉄では、新「近鉄グループ経営改善計画」に基づき、旅客の減少傾向に対応できる鉄道事業の営業体制を種々検討して参りましたが、このたび、駅運営管理業務、販売促進業務等を「株式会社近鉄ステーションサービス」に委託し、お客様第一主義の徹底によるサービスの向上、運営の効率化および収益力の強化を図ることとしましたので、その概要を下記のとおりお知らせします。

記

1. 目的

当社では、経営機構改革の一環として、運輸部門については、安全運行に専念する部門と駅を中心とする営業活動による増収を図る部門とを分離し、当社のコア事業強化のための体制を整備することとしました。

これを受け、現在、当社の鉄道事業本部、営業推進本部、および株式会社近鉄サービスネットに分散している鉄道の営業に関わる業務を鉄道事業本部の営業統括部に統合したうえで、駅運営管理業務、販売促進業務等を全面的に株式会社近鉄ステーションサービス（仮称）に委託します。

鉄道事業はもとより安全第一が至上命題であります。その前提のうえで、お客さまと接する第一線にふさわしい組織を新たに整備することにより、社員の営業マインドを醸成し、企業風土・文化の革新を通じて「近鉄ブランド」を確立するとともに、お客様情報を事業運営に迅速に反映できる仕組みを構築し、マーケティング力の強化による収益力の向上を図ります。

また、従業員は当面近鉄からの出向社員でスタートしますが、出向社員の退職後はプロパー社員、非正規社員等への入れ替えを進め、事業特性に応じた運営の効率化を図ります。

2. 業務委託開始時期

平成15年6月の定時株主総会終了後

3. 株式会社近鉄ステーションサービスの業務内容

- ・ 近鉄駅業務のほか、販売促進業務等の受託
- ・ 旅行業
- ・ 近鉄グループ商品の販売および販売取次
- ・ 駐車場およびコインロッカーのほか、駅および駅周辺ビジネスに関わる業務

4. 株式会社近鉄ステーションサービスの経営方針

お客様第一主義の徹底

- ・ CS推進を専門的に担当する「CS推進チーム」を設置し、各チャンネルを通じて得るお客様の声を集約し、お客様のニーズに沿った商品開発、営業活動を行います。
- ・ サービスマスターを設置し、接遇指導によるスタッフの接遇レベルの向上を図ります。

駅周辺ビジネスの推進

- ・ 当面は近鉄流通事業本部、株式会社近鉄リテールサービスと連携し、効率的な駅運営を目指しますが、将来的には株式会社近鉄リテールサービスとの統合も検討します。

新しい人事制度・管理体制の導入

- ・ 派遣社員、契約社員、パートタイマー社員など雇用の多様化を行い、人件費を削減します。
- ・ 一定の期間を経て、駅管理体制を見直し（駅長管轄駅の見直し、支店制の導入等）、管理単位ごとの収益管理を徹底するとともに、権限の付与を行います。また、能力・成果主義に基づいた営業型の人事評価制度を導入します。

5．株式会社近鉄ステーションサービスの人員配置計画

現業部門 約 2,900 人
後方部門 約 200 人
計 約 3,100 人

6．株式会社近鉄ステーションサービスの会社概要

- ・ 商号 株式会社近鉄ステーションサービス（仮称）
（株式会社近鉄サービスネットを商号変更する）
- ・ 本社所在地 大阪市天王寺区上本町 6 丁目 1 番 5 5 号
- ・ 資本金 1 5 億円
- ・ 代表者（予定） 取締役社長 吉川 勝久
（兼務）（現職 近畿日本鉄道株式会社取締役）

以上