



1月26日
東地申28号

特急「湘南」運転開始に伴う東海道線特急への新着席サービスの導入ならびに
各ライナーの運転取り止めに関する申し入れ団体交渉を行う！第1回交渉

その1

【目的】

1. 各ライナーを廃止し、特急「湘南」を運転開始する目的を明らかにすること。また、特急「踊り子」「湘南」への新着席サービス導入、並びに座席未指定券の導入の目的を明らかにすること。

(回答) 2021年3月ダイヤ改正により東海道線特急の車両をE257系リニューアル車両に統一することにあわせ、お客さまにより快適にご利用いただくことを目的として列車設定を見直し、新たな着席サービスを導入する。

(組合) 「各ライナー」を廃止する理由は何か。

(会社) ライナー券やライナーセット券を購入してご乗車頂いていたが、号車のみ指定で席の指定はないために並ばれるお客さまがいること、ライナーでは乗車専用の駅では座れるが途中駅からでは座れないこともあり、**全車指定席とすることで不公平感がなくなるのと同時に、座席が指定されるので乗車前に並ぶ必要がなくなり利便性の向上につながると考えている。**

(組合) 新着席サービスの導入の目的は何か。

(会社) 全車指定席になり乗車前に並ぶ必要がなくなることである。

(組合) 座席未指定券の導入の目的は何か。

(会社) お客さまの事情により乗車日が決まっても、直前まで乗車する列車が決まらないお客さまに対して座席未指定券を設定している。

2. 特急「踊り子」「湘南」の運転線路、編成両数を明らかにすること。また、E257系の車両運用について明らかにすること。

(回答) 列車ダイヤの設定は、お客さまのご利用状況や車両運用、設備条件を考慮して作成している。

(組合) 特急「湘南」及び特急「踊り子」の停車駅の変化はあるのか。

(会社) 特急「湘南」では一部運転線路の変更や「湘南2号(平塚駅始発)」、特急「踊り子」ではお客さまの利用状況を鑑みて一部列車で停車駅の見直しを行っている。

(組合) HP上の東日本ニュースでプレス発表されたが、現場で周知されないためお客さまから問い合わせがあっても答えられないため現場の乗務員は苦労している。停車駅や、時刻等すべて決まった段階でプレス発表すべきである。

(会社) 早い段階で示したいという気持ちは同じである。しかし、関係する支社や自治体との調整もあるので決まり次第、順次周知をしている。

事前の周知の考え方については前広に示していくことについては認識の一致を確認!

その2へ続く



1月26日
東地申28号

特急「湘南」運転開始に伴う東海道線特急への新着席サービスの導入ならびに
各ライナーの運転取り止めに関する申し入れ団体交渉を行う！第1回交渉 **その2**

3. 異常時において、特急「湘南」を途中駅から普通列車として運転する考えがあるのか明らかにすること。また、その際の取り扱いを明らかにすること。

(回答) 現時点で普通列車として運転する考えはない。

(組合) 現時点ではないとかあるが、今後普通列車として運転する考えはあるのか。

(会社) 特急列車としての使命があるので現時点では、普通列車として運転する考えはない。しかし、大規模な災害発生時などでは可能性としてある。また、お客さま救護のために臨時停車乗降扱いなどは現行と変わらない考えである。

4. 新着席サービスが導入されることにより、今後車掌業務がどのように変化するか明らかにすること。また、車掌の乗務体制を明らかにすること。

(回答) 新たな着席サービス導入に伴い想定される業務量等を勘案し、効率的な業務執行体制としている。

(組合) 車掌業務として運転扱い、お客さま案内、車内秩序の維持、列車防護係員との認識だが、今回の新着席サービスの導入にあたって何か変化する点はあるのか。

(会社) これまで通り変わるものではない。

(組合) 想定する業務量とは一体何か。

(会社) 新着席サービス導入では、車内での乗車券類の発行が減少（新着席サービスを導入した他線区では車内発券は80%減、事前購入が90%）するなど定例的な業務が変化する。

(組合) 現行「客室担当」を「改札担当」とすることによって何か業務は変化するのか。

(会社) 変化するものではないが、乗降が多い部分については改札担当を設定している。

(組合) 改札担当の設定区間の根拠は何か。

(会社) 車掌業務の多いところは改札担当を設定している。「踊り子」では小田原以遠、「湘南」では大船・藤沢以遠は業務量のボリュームとして少ないと考えていることから、改札担当を設定していない。

(組合) 「湘南」では大船・藤沢以遠については乗降は減少するが、停車駅がほぼ各駅に停車することにより業務量は増加していると考えているが、改札は設定しないのか。

(会社) 出来る限りで対応していただきたい。

確認！

車掌業務としての役割はこれまで通り変わらないことを確認！

5. 波動運用で185系を使用するのか明らかにすること。また、その際の取り扱いを明らかにすること。

(回答) 現時点で185系の使用計画は未定である。

(組合) 「踊り子」「湘南」についてはE257系2000番台、2500番台のみの運用か。

(会社) その通りである。しかし車両故障などの異常時はこの限りではない。

その3へ続く



1月26日
東地申28号

特急「湘南」運転開始に伴う東海道線特急への新着席サービスの導入ならびに
各ライナーの運転取り止めに関する申し入れ団体交渉を行う！第1回交渉

その3

【制度・事前周知】

1. グリーン定期券・ライナーセット券をご利用のお客さまに対して、各ライナーの運転取り止め、並びに特急「湘南」の運転開始について、どのような事前周知を図っていくのか明らかにすること。また、特急列車グリーン車と普通列車グリーン車の違いについてお客さまに分かりやすく周知をすること。

(回答) 必要な周知は行っていく。

(組合) 具体的にどのような周知をやっているのか。

(会社) 各駅でのポスター、パンフレットの設置、3月号の時刻表への掲載、ライナーセット券発売時に案内をしている。横浜支社では2月25日～ライナー停車駅での放送を予定している。東京支社管内の駅でも3月末まで案内要員を配置していく予定である。

(組合) ライナーから特急（新着席サービス）になることにより、事前周知を行うこと。

(会社) 今までと列車種別が変わることもあるのでしっかりと周知をしていく考えである。

(組合) 現行のライナー停車駅以外ではポスターだけでパンフレットが設置していない駅もあるので、乗り換えのお客さまもいることから周知を行うこと。

(会社) 置いていない駅等があれば横浜支社を通じて要請をしていく。

2. 新着席サービスの導入にあたり、直通運転をするJR東海、伊豆急行、伊豆箱根鉄道での取り扱い、及びそれぞれの会社間との引継ぎ方法について明らかにすること。

(回答) 必要な教育・訓練は実施していく。

(組合) 現行の引継ぎなどについて大きく変わる点はあるのか。

(会社) 現行と大きく変わるものではないと考えている。現在最終調整中であり、JR東海、伊豆急、伊豆箱根鉄道との調整も行っている。2月3月の訓練など計画的に訓練は行っていく。

計画的に1～3月期の訓練の中で教育していくことを確認！

3. 新着席サービスの導入に伴う「えきねっと」「えきねっとチケットレスサービス」について、お客さま(訪日外国人を含む)にどのように周知していくのかを明らかにすること。

(回答) 必要な周知は行っていく考えである。

(会社) 新着席サービスの導入については停車駅でのプロモーション活動を行っている。現行全駅に指定席券売機を設置することができないためチケットレスサービスの移行をめざしていく。訪日外国人のお客さまに対しては、中央線特急と同様に座席ポケットに多言語の案内を入れるなどしていく。

(組合) 伊豆急行の駅ではえきねっと発券ができない。今後対応予定はあるのか。

(会社) 現行「踊り子」は自由席の設定もあったが、新着席サービスの導入により全車指定席となることから、チケットレスサービスを普及させる良い契機になると考えている。指定席券売機の設置にあたっては共同使用駅ではないので設置するのは難しい。

その4へ続く



1月26日
東地申28号

特急「湘南」運転開始に伴う東海道線特急への新着席サービスの導入ならびに
各ライナーの運転取り止めに関する申し入れ団体交渉を行う！第1回交渉

その4

6. 特急「踊り子」「湘南」をご利用されるお客さまに対し、特急券の事前購入・案内を徹底すること。特に熱海駅～伊東駅間での無札乗車が多いことから、JR東海、JR西日本に行先と乗車列車を確認したうえで、特急券を事前購入していただくよう徹底を図ること。

(回答) 必要な周知は行っていく考えである。

(組合) JR東海やJR西日本に対して何か周知をしているのか。

(会社) **今回は制度の改正となることから、JR6社には周知はしている。特にJR東海、JR西日本については新着席サービスの導入により、車内料金・事前料金と金額が異なることから詳しく周知をしている。**

(組合) 熱海駅を例にとれば、指定席券売機はホーム上にあるがクレジットカード専用のため、現金で購入できない。また、設置場所も死角になっている。申し入れにある通り熱海～伊東駅間は車内発券も多い区間である。

(会社) **本来であれば、乗換駅の熱海駅ではなく、旅行開始前に購入していただくのが理想である。他会社の個別の駅に直接要請することはできないが、ダイヤ改正以降、何か問題が発生すれば本社を通じて他会社には伝えていく考えである。**

【設備・教育】

1. 新着席サービスの導入に伴い、特急料金が事前料金と車内料金の2種類となることから、特急「踊り子」「湘南」の停車駅ホーム上に指定席券売機を設置すること。

(回答) お客さまのご利用状況を勘案し、必要によりホーム上に指定席券売機を配置していく。

(組合) 設置予定箇所はどの駅なのか。

(会社) **東京支社管内では東京・品川・渋谷には設置する計画である。なお、池袋駅について設置計画はない。**

(組合) 横浜支社管内において設置予定はあるのか。

(会社) **ホーム上ではないが改札内に設置予定の駅として横浜・藤沢・小田原駅である。**

(組合) 御殿場線の乗換駅である国府津駅には設置する計画はあるのか。

(会社) 現時点ではない。パンフレットに案内しているが、改札係員に申し出ていただければ、改札外の指定席券売機で購入することは可能である。

全20項目中10項目交渉終了!

東海道線特急「踊り子」「湘南」の輸送品質の向上のため引く続き交渉を行います!



2月22日
東地申28号

特急「湘南」運転開始に伴う東海道線特急への新着席サービスの導入ならびに
各ライナーの運転取り止めに関する申し入れ団体交渉を行う！第2回交渉

その1

第1回交渉（1月26日）で回答した項目について現在の状況を求める！

詳細については1月28日発行、TOKYO MAIL NEWS NO.188 をご参照ください。

【制度・事前周知】 1項

（組合）横浜支社として前回交渉以降、横浜支社から回答はあるのか。

（会社）前回と回答は変わらないが、現行の特急・ライナーの停車駅において、新着席サービス導入の案内放送、PRを行っている。

【制度・事前周知】 1項

（組合）熱海駅の指定席券売機の設置位置について横浜支社からの回答はあったのか。

（会社）横浜支社には伝えている。設置位置については横浜支社の判断となる。

【制度・事前周知】

4. 特別企画乗車券、契約乗車票、団体乗車券・団体乗車票の車内での取り扱いについて明らかにすること。

（回答）現時点で取扱いが変わるものではない。

（組合）車内での乗り越しの取り扱い、乗り遅れの取り扱いはどうなるのか？

（会社）取り扱いは変わるものではない

（組合）契約乗車票の取り扱いはどうなるのか。

（会社）契約乗車票については個々の特殊例があるため全てには答えられないが基本的な取り扱いの変更はない。変更があるものがあれば周知は行なっていく考えである。

5. 特急「踊り子」「湘南」と東海道新幹線との乗継割引の適用を廃止する理由を明らかにすること。また、乗継割引の適用を廃止する事前案内を徹底すること。

（回答）特急料金の見直しに合わせて乗継割引を見直すものである。また、必要な周知は行っていく考えである。

（組合）乗継割引廃止の理由は何か。

（会社）乗継割引設定の目的は、今まで一つの特急で目的地に行けたものが、新幹線+特急となるため、支払う特急料金が高くなるため設けた制度である。新着席はサービス導入に伴い、指定席に関しては現行より安価な設定としたため、乗継割引の設定の目的との整合性がなくなったため見直しを行った。

（組合）乗継割引についてパンフレットにも記載されておらず、プレスリリースに小さく書いてあるだけであり、お客さま周知の観点からも不十分であると考えがどうなのか。

（会社）現状、乗継割引適用となるお客さまが比較的少ないという認識である。駅での発売時については乗継割引についてはつけられないようになっている。JR 他社にも伝えている。

（組合）訓練でも周知をして欲しい。

（会社）現場にも周知するように伝えていく考えである。



2月22日
東地申28号

特急「湘南」運転開始に伴う東海道線特急への新着席サービスの導入ならびに
各ライナーの運転取り止めに関する申し入れ団体交渉を行う！第2回交渉

その2

【設備・教育】

2. 今後新たな特別企画乗車券、MaaS(デジタルチケット)の発売時には事前に社員への教育を行うこと。

(回答) 必要な周知は行っていく考えである。

(組合) 必要な周知とは具体的にはどのようにするのか。

(会社) 現状では、発売しているデジタルチケットはないため周知を行う考えはない。新たなデジタルチケットの導入の際には必要な周知をしていく考えである。

(組合) Izukoのデジタルチケットについて、職場では利用開始後に周知がされた。お客さまから問い合わせに答えられない事態が発生している。

(会社) Izukoに関しては11月16日から利用開始、横浜支社の通達は11月10日に発出されており、遅いという認識はある。東京支社としても対応していく考えである。

(組合) 訓練で周知すべきではないのか。

(会社) 訓練で周知できるのがベストだと考えているか、状況により点呼や掲示で周知していくこともある。引き続き必要な教育については行なっていく考えである。

**Izukoフェーズ3の周知について、周知が遅いことの認識は一致！
引き続き事前周知、必要な教育・訓練は行っていくことを確認！**

3. 小田原駅～伊東駅間はトンネルが多く、電波状況が悪いことから、常磐線特急、中央線特急で発生した不具合の改善を活かし、新着席サービス導入前には必ず対策・改善を行うこと。また、タブレットや車内補充券発行機の通信は常時接続可能となるように必要な整備を行うこと。さらに、車内補充券発行機に通信障害・システムトラブルが発生した場合の取り扱いについて明らかにすること。

(回答) 現状で対応されたい。なお、必要な教育・訓練は実施していく。

(組合) 小田原～伊東駅間の電波状況について支社は把握しているのか。

(会社) 電波状況が悪いとの認識はしている。

(組合) 伊豆急行はトンネル内電波の改善工事をしているが、JR東日本としては何か考えているのか。

(会社) 新幹線については改善工事を行っているが、今のところ工事の予定など示せるものはない

(組合) システムトラブル時の取り扱いはどうするのか？成田エクスプレスでは車内巡回と指導されている。

(会社) 現行の踊り子号と同じ取り扱いをイメージして欲しい。車上通信ができなくても車内改札システムを使える場合は使うなど、状況に応じてやっていただきたい。



2月22日
東地申28号

特急「湘南」運転開始に伴う東海道線特急への新着席サービスの導入ならびに
各ライナーの運転取り止めに関する申し入れ団体交渉を行う！第2回交渉

その3

4. 伊東線運転停車駅における9両編成の停止位置目標、及び停止位置限界を整備すること。また、異常時の運用も鑑みて、東海道線内特急停車駅に5両編成の停止位置目標、及び停止位置限界を整備すること。

(回答) 現状で対応されたい。

(組合) 運転停車駅に停止位置目標、停止位置限界を付けない理由は何か。

(会社) 基本的に停車駅のみ整備をし、運転停車駅については整備しない。停止位置目標をつけることによりドアを開けてしまうという不安の声もあることを聞いている。

(組合) 伊東線の特状を鑑みた場合、単線であること、過去にも運転停車駅を通過した事象などあり必要な整備は必要と考える。

(会社) 状態注意や行路カードをよく見るなどソフト面でカバー出来ると考えている。

(組合) 常磐線新地駅で運転停車にも関わらずドア開扉をした事象を受け、全社員教育を行なっている。会社としても問題意識は持っていると感じている。 また、安全サイドに働くものであることから停止位置限界だけでも整備する考えはないのか。

(会社) 停止位置限界だけではなく、停止位置目標もセットで整備するものである。

認識合わず!

整備は行わない。

(組合) 臨時停車乗降扱いの場合どうするのか。

(会社) 運転士に確認するなどこれまで通りの取り扱いをして欲しい。

(組合) 東海道本線で5両単独運転の場合もある。整備をする考えはあるのか。

(会社) 基本的には定期列車の停車駅について設置をするので今のところ考えはない。単独運転が多く発生した場合などがあれば、状況を見ながら必要な整備は行なっていく。

5. 特急列車の乗車位置案内についてはお客さま目線に立ち、誰にでも分かりやすいように整備すること。

(回答) 必要な乗車位置案内の整備は行っていく。

(組合) 整備計画について現在決まっていることはあるのか。

(会社) 現行、池袋駅は青シール、品川駅・新宿駅は赤シール、東京駅は緑シールだが、ダイヤ改正以降は全て青シールとなる。品川駅のみ編成両数により停車位置が異なるため、9両が青シール、14両が緑シールとなる。

(組合) デザインは東京支社だけのものなのか。横浜支社と合わせるのか。

(会社) 東京支社としては統一のデザインのものとする考えである。横浜支社については現在のところ持ち合わせがないので分からない。

(組合) 現状、吊り下げ式の乗車位置もあるが、どうするのか。

(会社) 現在のところ設置計画はない。色々なところに乗車位置の案内があることによって、煩雑になってしまうことになると感じている。簡潔にするように支社としても検討はしている。



2月22日
東地申28号

特急「湘南」運転開始に伴う東海道線特急への新着席サービスの導入ならびに
各ライナーの運転取り止めに関する申し入れ団体交渉を行う！第2回交渉

その4

6. 熱海駅における分割・併合作業の取り扱いについて明らかにすること。また、併合不良等異常時における取り扱いについても明らかにすること。

7. 併合時における運転台貫通路の通路構成、走行時の取り扱いについて明らかにすること。

(回答) 必要な教育・訓練は実施していく。

(組合) 分割・併合並びに併合不良時についてはどのような取り扱いになるのか。

(会社) 新たに車掌に対し教育・訓練することはない。つまり取り扱いは変わらない。作業については車掌も知っておいた方が良いので周知はしていく考えである。

(組合) 異常時、熱海駅特発の場合、取り扱いに変更はあるのか。

(会社) 現行と変わらない。

(組合) 貫通路は通り抜けられるのか。

(会社) 人が通れる通路はある。詳しくは訓練でも周知する。

(組合) 長大トンネルもあり、地震や火災など避難誘導が必要なこともあることから、保安要員として車掌を複数乗務させることが必要と感じている。

(会社) 会社としても編成によって車掌がいないことは相応しいことではないと考えるが、状況によって対応をしていく考えである。全て対応することは難しい。意見としては承る。

8. 特急「踊り子」「湘南」の新着席サービスの定着のためにも、案内・改札要員を増とすること。また、特急「踊り子」「湘南」の停車駅には駅係員の案内要員を配置すること。

(回答) 必要な案内体制は確保する考えである。

(組合) 新着席サービスが定着するには、会社としてはどれくらいの期間を想定しているのか。

(会社) 状況によって変わるが、3月末で定着できるものと考えている。3月13日～31日までホーム上でJEPS社員が指定席券売機の案内、チケットレスのPRなどを、現行の湘南ライナー停車駅で行う予定である。また、支社や非現業の社員については調整をしている。

(組合) 現状では利用方法についてポスターが貼られていない箇所がある。これからのお客さま周知はどのようにしていくのか。

(会社) 全てのお客さまに周知することは難しいと考えているが、ポスターなど作成をし、周知していく考えである。

9. 特急「踊り子」「湘南」の運転開始時まで、誰もが不安なく乗務できるように現場での教育・訓練の充実を図り実施すること。

(回答) 必要な教育・訓練は実施していく。

(組合) 3月期の訓練で全てが教育できるのが、職場では不安な声が出ている。

(会社) ダイヤ改正までに必要な教育を行う。

(組合) 2月の訓練でも時間が限られており、指導担当も答えられない状況もある。

(会社) 現場からの質問としては支社としてもフォローを行なっている。

(組合) 支社としても他会社や他支社との調整やサポートを行って欲しい。

(会社) 会社としても認識は変わらない。引き続き関係箇所には伝えていく考えである。

全20項目交渉終了！ダイヤ改正以降の検証行動につなげよう！