

TOKYO MAIL NEWS



輸送サービス労組 東京地本

JTSU-E TOKYO

2021.5.21
No.327



5月21日
東地申第56号

東海道線特急「踊り子」「湘南」の検証に関する申し入れを行う！

3月13日のダイヤ改正において、お客さまへの利便性や快適性の向上を図ることを目的として、東海道線にE257系リニューアル車両の追加投入、また新たな着席サービスの導入や特急「湘南」を設定し運転を開始しました。

東地申第28号交渉では、会社から特急「踊り子」「湘南」の運転開始に伴い「必要な教育訓練は実施していく」と回答を受けました。特急「踊り子」「湘南」を担当する東京車掌区では1月～3月と訓練が実施されましたが、詳細な取扱いについては「調整中」と説明されたまま十分な指導・教育がなされず、ダイヤ改正直前になり点呼掲示で周知され、乗務員からは「掲示の周知だけで十分な教育がされないまま乗務するのは不安だ」「トラブル等の発生時やお客さまからの質問等に対応することができない」などの声が多く出されている中でダイヤ改正を迎えています。

一方、特急「踊り子」「湘南」運転開始後においては「えきねっとチケットレスサービス」におけるシートマップ表示が本来の座席向きと逆に表示されている事象や、座席管理装置システム不具合による車上通信不良、車内ランプが点灯しない、急に消えてしまう等のトラブルが発生しています。これらの事象は運行に向けて必要かつ万全な準備が行われていないと言わざるを得ません。

さらには、これまでの「湘南ライナー」をはじめとする各ライナーから特急となることで途中駅から乗車の場合も特急券の購入が必要となりました。会社からは「踊り子」「湘南」への新たな着席サービス導入の目的を「途中駅から乗車の場合でも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」と述べられましたが、多くの「踊り子」「湘南」では車掌の一人乗務区間が設定され、お客さま案内や車内巡回などが十分にできないことによるサービスの低下を招いています。

私たち東京地本は、安全はもちろんのこと、現場の組合員・社員が不安なく業務に集中する体制をつくることができはじめ、お客さまに対し質の高いサービスや安心感・満足感を提供できると考えています。したがって、お客さまにとって、特急「踊り子」「湘南」の利用価値を高めるべく、東京地本は以下の通り申し入れを行いました。

1. 「えきねっとチケットレスサービス」において特急「踊り子」「湘南」のシートマップの座席表示が進行方向に対して逆に表示されている事象について、原因を明らかにすること。また、今後えきねっとの機能改善をする際には必要な検証を行ったうえで導入すること。
2. 「えきねっとチケットレスサービス」において発車時刻の直前に通信エラーになり、購入ができない原因を明らかにすること。また、お客さまに対して特急券が購入できないことによる不利益が生じていることから、対策を講じるとともに、お客さまへの周知を行うこと。
3. E257系における座席管理装置関係の不具合の原因を明らかにすること。また、今後の改修計画について明らかにすること。
4. 1人乗務区間では指定席特急券をお持ちでないお客さまへの対応が困難であることから、複数乗務を基本とすること。
5. 特急「踊り子」「湘南」は全車指定席であることから、すべての停車駅に乗車位置案内を整備すること。
6. 品川駅13番線14両編成位置及び国府津駅1番線9両編成位置への発車ベルの設置、ならびに東京駅地下1・2番線及び4番線への車掌用停止位置目標を整備すること。

地本は東海道線特急「踊り子」「湘南」の利用価値、輸送品質の向上のために交渉を行います！