

12月10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を行う！その①

2020年11月12日、JR東日本会社はJR東日本ニュースにおいて「東海道線特急が新しくなります」という表題でプレス発表をしました。その内容は、特急「湘南」の運転開始、それに伴う特急「踊り子」「湘南」で新たな着席サービスの提供、「湘南ライナー」「おはようライナー新宿」「ホームライナー小田原」の運転取り止めとあります。特急「踊り子」やこれらのライナーを担当乗務している東京車掌区では、不安や懸念の声が沸き上がっています。また、同時にお客さまに案内パンフレットも配布されていますが、それによると、**特急「踊り子」「湘南」の運転本数、時刻、停車駅などの情報は決まり次第発表するとされています。**職場では「お客さまから停車駅や運転時刻を尋ねられても答えられない」「現場ではプレス発表と同じ内容が掲示してあるだけなので、詳しい情報をほしい」「来年1月の現車訓練で全て教育ができるとは思えず不安だ」等の意見が多く出されています。

すでに新着席サービスが導入されている、高崎線特急「スワローあかぎ」、常磐線特急「ひたち」「ときわ」、中央線特急「あずさ」「かいじ」「富士回遊」「はちおうじ」「おうめ」と大きく異なる点は、**特急「踊り子」は、JR東日本、JR東海、伊豆急行、伊豆箱根鉄道の4社と直通運転を行い、JR東日本管内で完結しないことです。**今回の料金体系の導入に伴い乗継割引が廃止となりますが、特急「踊り子」が停車する小田原駅、熱海駅、三島駅は東海道新幹線停車駅でもあり、新幹線からお乗り換えのお客さまも多くいることから、JR東海、JR西日本での周知や対策も必要であると考えます。

一方、各ライナーについては、これまで「ライナー券」「普通列車グリーン券」で乗車可能であったものが、各ライナーの廃止・特急の導入により「ライナーセット券」の発売終了が発表されています。また、グリーン定期券で特急列車の利用ができなくなるにも関わらず、ご利用されているお客さまへの事前の周知や案内などが一切されていないため、今後、問い合わせやトラブルが発生することは容易に想像できます。さらには、現在、ホーム上に指定席券売機が設置されていない駅も多くあり、事前料金と車内料金の異なる料金体系で運用する以上、設備面の整備も必要と考えています。

私たち東京地本は、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て、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。その実現のために、東京地本は以下の通り申し入れを行いました。



12月10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を行う！その②

### 【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。
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。
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。
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の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。
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。

### 【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。
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。
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。
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。
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。
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。

### 【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。
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。
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。
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。
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。
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。
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。
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。