



2021年6月23日開催 東地申第56号

その1

東海道線特急「踊り子」「湘南」の検証に関する申し入れ団体交渉を行う！

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。

(回答) えきねっとアプリの未改修によりシートマップの不具合が発生したものであり、えきねっとのリニューアルにより解消される予定である。

輸送サービス労組

会社

◆アプリかシステムか、どちらに原因があるのか。

◆アプリの未改修があった。これまで導入してきた列車の基本は、東京方が1号車1番の設定で作られていた。

◆3ヶ月かかってしまった原因は？

◆「踊り子」「湘南」については、神戸方が1号車となるために反対の配席表示となってしまった。今までのえきねっとアプリでは対応ができなかったのが原因である。

◆通達が2月12日出されているにも関わらず、現場への周知はダイヤ改正後の3月15日に行われた。同じ「湘南」を乗務する区所では3月の訓練で説明されているが、周知のタイミングに差があるのはなぜか。

◆6月27日にえきねっとのリニューアルを行うが、当初は4月に予定をしていた。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響で時期が6月になってしまったため、3ヶ月延びてしまった。

◆情報の伝達方法についての検討が必要ではないのか。

◆関係する区所に対しては、同時に情報提供はしているが、掲示や指導訓練など各区所で適切な方法で周知していると考えている。今後も、必要な情報はタイムリーに周知できるようにしていくことについて考え方は変わらない。

◆運用課の担当が区所の担当を決めて、訓練の打ち合わせに入るやり方を行っており、今後も現場とのコミュニケーションを図っていく考えである。

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。

(回答)引き続き状況を把握していくとともに、関係箇所と調整し、必要な周知は行っていく考えである。

輸送サービス労組

会社

◆現在、支社として把握している状況はあるのか。

◆通信エラーには様々な原因があるが大きく分けると原因は3つあり①キャリアの回線 ②スマホの端末 ③えきねっとシステムの問題があると考えている。解決できる問題としては③のみ。判明しているものは、発車直前の購入。現在時刻から操作を開始した場合、入力中に一定の時間が経過するとエラーとなってしまいます。6月のえきねっとリニューアルで解消されている。

◆画面が止まってしまうという申告を聞く。直前購入のお客さまが多いことによりサーバーの容量が超えてしまうため、画面が止まってしまうのではないのか。

◆サーバーの容量の問題はないと考えている。フリーWi-Fiに接続してしまうことにより、画面遷移が止まってしまう場合があると案内スタッフから聞いている。

◆乗務員によって対応が異なることから、統一した案内ができるようにならないのか。

◆通信エラーは、お客さまによって原因が異なり決めつけることはできない。そのため統一した案内は難しいと考えている。



2021年6月23日開催 東地申第56号

その2

東海道線特急「踊り子」「湘南」の検証に関する申し入れ団体交渉を行う！

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。

(回答)引き続き状況を把握していくとともに、関係箇所と調整し、必要な周知は行っていく考えである。

輸送サービス労組

- ◆座席管理装置の不具合の原因は何か。
- ◆ハード・ソフトどちらの問題なのか？
- ◆3065M(平日)新宿発の改修がされていない。改修計画はあるのか。
- ◆車両故障や不具合などの情報は現場に早い段階で周知をして欲しい。

会社

- ◆運転開始前に試運転を行っているが、「踊り子」「湘南」の運転開始後発生した。現段階、原因は調査中である。対策として部品交換により、不具合は解消している。
- ◆ハード・ソフトどちらが問題ということではなく、様々な原因が複合的に起こっていると考えられる。
- ◆平日・休日で始発駅が異なることにより、2つのデータが必要であるが、現在のところ2つのデータを車両側に持たないため改修を進めている。
- ◆車両課、関係支社には伝えており、現場に示せるものは示していく考えである。

車両不具合等、必要な情報提供は行っていくことを確認！

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。

(回答)現時点において、現行の乗務体制を変更する考えはない。

輸送サービス労組

- ◆「踊り子」は基本小田原以遠、「湘南」は大船・藤沢以遠が1人乗務となっているが、この乗務体制について会社としてどのように評価をしているのか。
- ◆分会で調査をしたところ大船以遠でも一定数のお客さまがご利用されていることから、複数乗務とすること。
- ◆横浜支社では臨時の改札行路が設定されていることから複数乗務を求める。
- ◆上り「踊り子」は小田原駅から2人乗務となるが、伊豆急下田駅～小田原駅まで約1時間50分、伊東駅～小田原駅まで約50分、所要時間がかかるがそれまで先頭の9号車まで車内巡回が出来ない。お客さまに対して満足なサービスが提供できない。

会社

- ◆車内における必要な業務量を勘案して乗務体制を設定していることから、現在のところ乗務体制を変更する考えはない。引き続きご利用状況を把握していく考えである。
- ◆大船以遠でも需要があることについては会社としても認識をしているが、現行の乗務体制で対応できると考えている。
- ◆臨時の特別改札は区所ごとの判断で設定をしている。基本の乗務体制という考えは変わらない。
- ◆車内巡回=お客さまサービスと限らない。必要な業務量を見て判断をしている。

引き続きご利用状況を把握することを確認！



2021年6月23日開催 東地申第56号

その3

東海道線特急「踊り子」「湘南」の検証に関する申し入れ団体交渉を行う！

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。
(回答)乗車位置案内はお客さまのご利用状況を勘案して整備している。

輸送サービス労組

- ◆横須賀線横浜駅上り、武蔵小杉駅上り、渋谷駅上り、藤沢駅、辻堂駅、茅ヶ崎駅、平塚駅、二宮駅、国府津駅下りホームに乗車位置案内が設置されていない。乗車位置案内が整備されない理由は何か。
- ◆新たな着席サービスの導入の目的は、事前に座席が確保できることにより、ホームに並ぶ必要がなくなるとされているが、途中駅に乗車位置案内がないことにお客さまに対するサービス低下につながるのではないのか。

会社

- ◆決定基準はご利用状況である。横浜支社からは、湘南ライナーの実績と利用状況をもとに判断しており、現段階では新しく整備する必要がないと回答がきている。
- ◆今回の議論内容、主張は伝える。

6. 品川駅13番線14両編成位置及び国府津駅1番線9両編成の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。
(回答)現状で対応されたい。

輸送サービス労組

- ◆品川駅13番線14両編成位置の発車ベルは、約10メートル程度離れており、整備できないのか。
- ◆国府津駅1番線9両編成位置への発車ベルは約1両前後あるため、整備はできないのか。
- ◆東京駅は所定3番線到着であり、3番線しか整備されていない。地下2番線への着発線変更があったが、停止位置目標が設置されていなかった。東京駅地下ホームは異常時には番線の輻輳が頻繁に発生することから、異常時を鑑みて設置すべきと考えるが、整備計画はあるのか。

会社

- ◆現地を確認したが、発車ベルを設置できる柱がない。発車ベルのために柱を立てた前例がない。柱を新設しても、既存の発車ベルと距離があまり変わらないため、既存のものを使う判断となった。
- ◆横浜支社内の乗務員区からは声があがっていない。要望は伝えたが、現状で対応されたいと回答がきている。
- ◆東京車掌区の要望で所定番線だけに整備することになった。

全項目交渉終了！

東海道線特急「踊り子」「湘南」のより良い輸送サービスの提供のため職場から運動をつくっていただきます！