

平成28年12月21日
東海旅客鉄道株式会社

東海道新幹線 車内業務の見直しについて

当社では、これまでに車内防犯カメラの設置や、異常時の対応を迅速化する装備品の拡充、全社員への教育等により、車内の安全性強化へ向けた取組みを進めてきました。また、平成28年3月からは、車内改札方法を見直し、お客様に対するサービス向上を図ってきました。

こうした取組みに加え、新型車掌携帯端末の導入を契機に車内業務を見直すことにより、安全性やサービスの向上、及び効率的な業務体制の構築に取り組めます。あわせて、育児により勤務時間に制限のある社員の多様な働き方を実現してまいります。

1. 実施内容

(1) 新型車掌携帯端末の導入

- ・ 発券・案内機能の充実や操作性の向上等を行った新型端末を導入し、お客様への案内を迅速に行うとともに、車掌が車内業務をより効率的に実施できる環境を整備します。

(2) 乗務体制の見直し（別紙1、2、3）

- ① 勤務開始から終了まで、同一職場の運転士と車掌でクルーを構成することで、異常時をはじめとする運転士と車掌の連携強化を図ります。
- ② 車内巡回の重点区間（東京～新横浜間、京都～新大阪間等）を設定し、お客様のご利用状況に応じて柔軟に乗務員を増配置することで、異常時対応力やサービスの向上を図ります。
- ③ パーサー（株式会社ジェイアール東海パッセンジャーズ社員）の役割を拡大し、車内巡回の強化や異常時対応力の向上を図ります。

(3) 車掌とパーサーの基準乗組み数の見直し（別紙4）

- ・ 上記（1）（2）の実施により、基準乗組み数を見直します。
※車掌の基準乗組み数を3名→2名とします。

(4) 社員の多様な働き方の実現

- ・ 育児により勤務時間に制約がある社員を、（2）②により設定する短区間の巡回担当業務に従事させることで、社員の多様な働き方を実現してまいります。

2. 実施時期

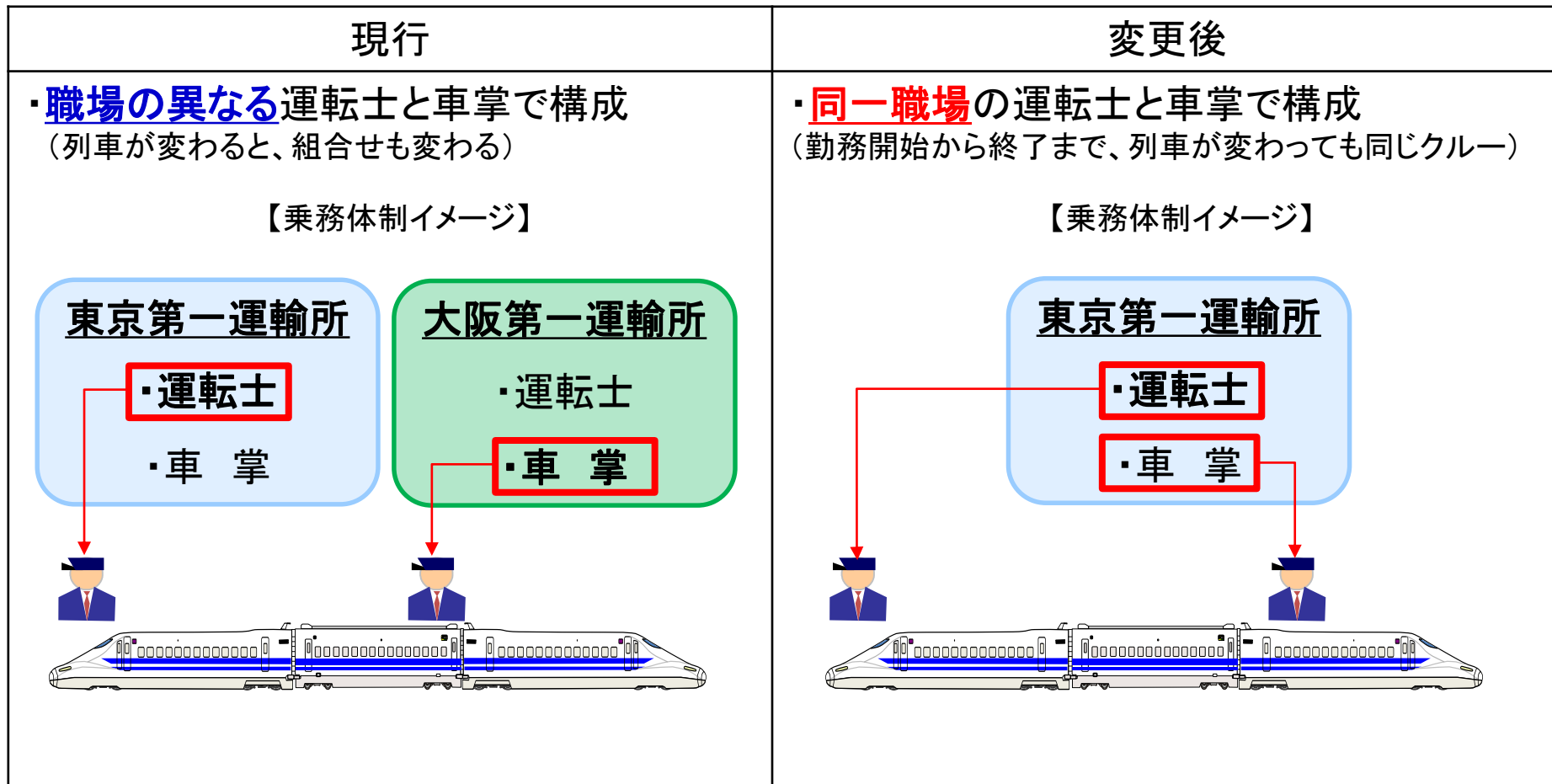
平成30年3月（予定）

3. その他

上記1.（2）～（4）の内容について、本日各労働組合に対して提案を行いました。詳細については今後各労働組合と協議してまいります。

乗務体制の見直し(連携強化)

○同一職場の運転士と車掌でクルーを構成し連携強化を図ります



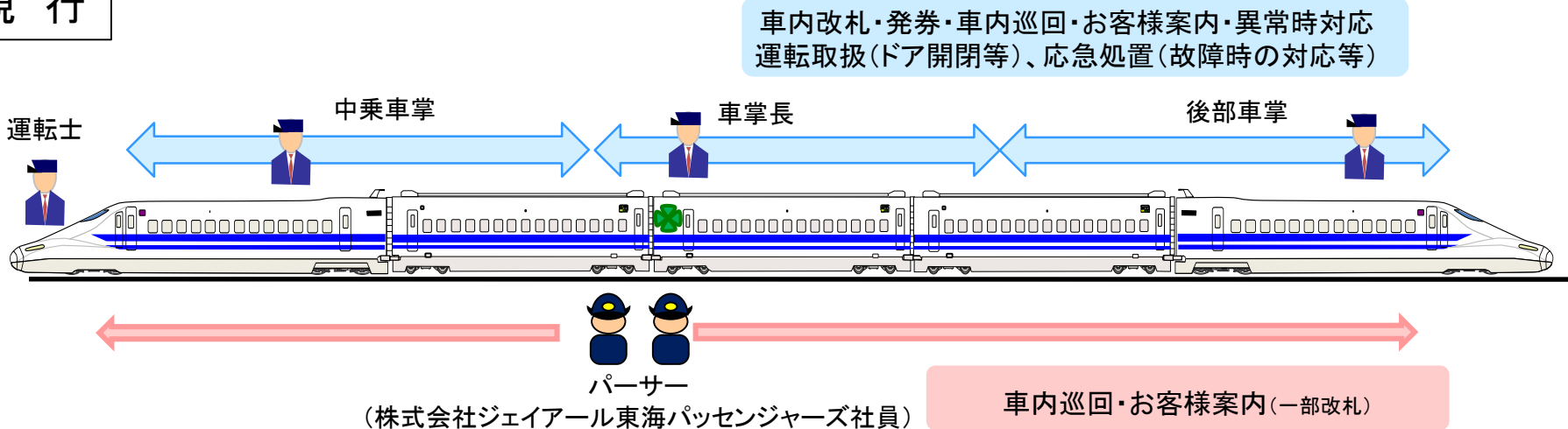
※運転士・車掌が所属する職場は5箇所(東京第一運輸所、東京第二運輸所、名古屋運輸所、大阪第一運輸所、大阪第二運輸所)

乗務体制の見直し(異常時対応力の向上)

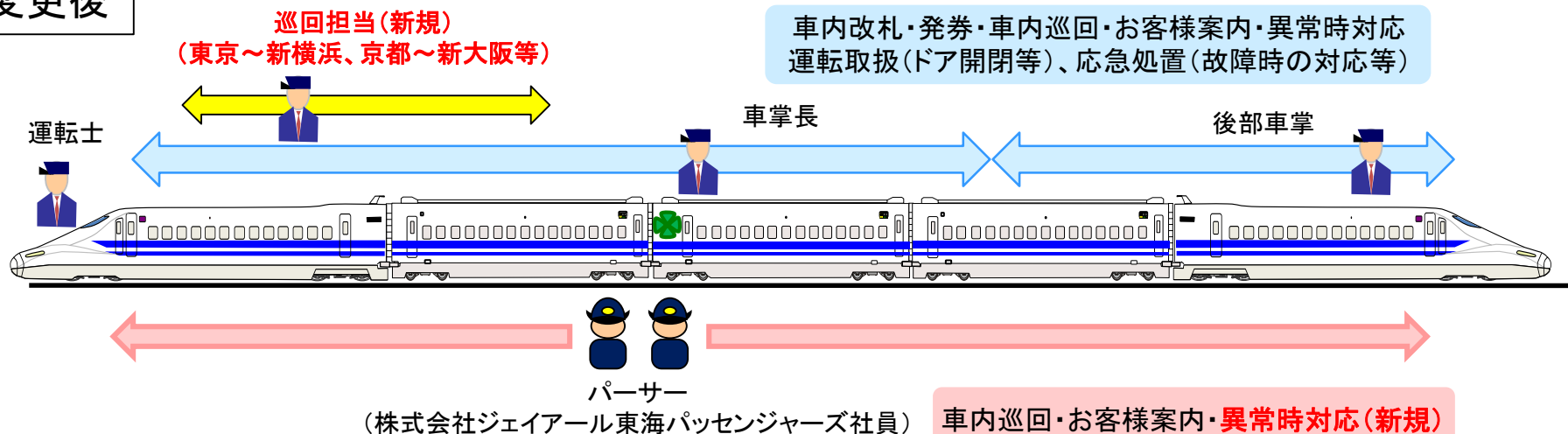
別紙2

○乗務体制のイメージ例 : のぞみ号(東京駅～新大阪駅)

現行



変更後



乗務体制の見直し(パーサーの役割の拡大)

○パーサーの役割を拡大し、異常時対応力の向上を図ります

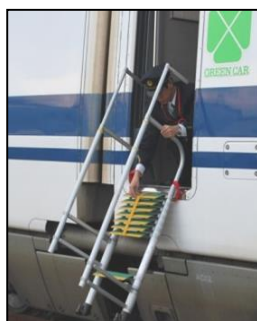
業務内容		現行		変更後	
		車掌	パーサー	車掌	パーサー
車内改札		○ (普通車)	○ (グリーン車)	○ (普通車・グリーン車)	—
お客様案内		○	○	○	○(頻度向上)
車内巡回		○	○	○	○(頻度向上)
対異常時※	避難誘導	○	△(補助)	○	○
	脱出用梯子	○	△(案内のみ)	○	○(設置・案内)
	渡り板	○	△(案内のみ)	○	○(設置・案内)

※その他の異常時対応： 急病の方のご対応、非常ブザーリセット、長時間抑止・停電時の取扱 等

【異常時対応業務の具体例】



緊急時の避難誘導



脱出用梯子の設置・案内



渡り板の設置・案内

基準乗組み数の見直し(効率的な業務体制構築)

○安全性やサービスの向上を図るとともに効率的な業務体制の構築を図ります
【基準乗組み数】

区間	のぞみ		ひかり		こだま	
	現行	変更後	現行	変更後	現行	変更後
東京～名古屋	5	4	4	4	3 (<u>3</u> +0)	3 (<u>2</u> +1)
名古屋～新大阪	(<u>3</u> +2) ↑ ↑ 車掌 パーサー	(<u>2</u> +2)	(<u>3</u> +1)	(<u>2</u> +2)	2 (<u>2</u> +0)	2 (<u>2</u> +0)
上記以外の短区間 (東京～浜松、三島～名古屋など)	—	—	—	—	3 (<u>3</u> +0)	2 (<u>2</u> +0)

※ 括弧内の数字は左から(車掌の人数 + パーサー人数)を示す(ワゴン担当は含まない)

【巡回担当について】

- ・上の表に加え、車内巡回の重点区間を設定し、お客様のご利用状況に応じて柔軟に乗務員を増配置することで、異常時対応力やサービスの向上を図ります。