

## 「JR東海乗務報告アプリ」の導入について

当社では、各列車で発生した事象について、乗務員が乗務報告書を作成し、その後の安全・安定輸送の提供やサービスの向上に活用しています。

このたび、在来線で「JR東海乗務報告アプリ」を導入し、ペーパーレスで報告してデータ化することで、各列車で発生した事象の内容、時期、時間帯、発生箇所、乗務員個人等について分類して、活用しやすく整理することとしました。

### 1. アプリの開発経緯

- ・現在、乗務員が手書きで作成している乗務報告書について、在来線乗務員の発案により、専用アプリで簡単に作成・報告できる仕組みを検討し、在来線全体で使用できるよう、オフィス部門の担当者と複数の職場から選出された乗務員とが仕様や機能の検証を重ね、乗務報告アプリの開発を進めてきました。

### 2. アプリの概要（別紙1・2）

- ・乗務報告書での報告事象のうち、発生頻度が高い事象で報告内容が定型化できる約7割を業務用スマートフォンの専用アプリで作成します。
- ・ペーパーレス化することにより、報告方法の簡略化等による作業負荷の軽減を図るとともに、報告内容をデータベース化することで、時期、時間帯、発生箇所、乗務員個人等の分類毎に把握・分析し、安全性・安定性やサービスの更なる向上について、データの活用が容易になります。

### 3. データの具体的な活用（別紙2）

- ・乗務員個人毎に事象経験の有無や頻度を把握し、個人の特性に応じて、経験頻度の少ない事象などを重点的に訓練することで、事象発生時における対応能力の更なる向上を図ります。
- ・お客様から車内空調に関するお問合せがあった状況を分析することで、車両形式、時期、時間帯などを把握し、より適切に空調設定を行うことで、より快適な車内空間の提供を目指します。

### 4. 使用開始時期

2022年6月15日（水）

## 【現在】

### ＜乗務報告書＞

安全・安定輸送の提供やサービスの向上に活用するため、各列車で発生した事象について、「いつ」「どこで」「何が発生したのか」「どのように対応したのか」等を詳細に記載し、運輸区・指令等で共有するための報告書。

乗務報告書		●●運輸区	
作成日 令和 年 月 日 曜日			
報告件名			
報告者	行務番号 B・C 氏名 ( ) 才 社員番号	職名	
発生日時	令和 年 月 日 時 分	列車番号	
発生場所	駅構内・駅間		
車両	系・形 両編成 該当箇所 ( )		
指令報告	報告時刻 ( ) 報告員氏名 ( )		
関係者	所属 職名 運転士・車掌 氏名	報告事項	
印刷・保存			

手書きで作成

FAX送信



運輸区

紙で保管

FAX送信



指令

紙で保管

## 【アプリの概要】

### JR東海乗務報告アプリ



項目を選択し、作成

データ送信



運輸区・指令  
管理端末



データベース化

### ＜アプリで報告する事象＞

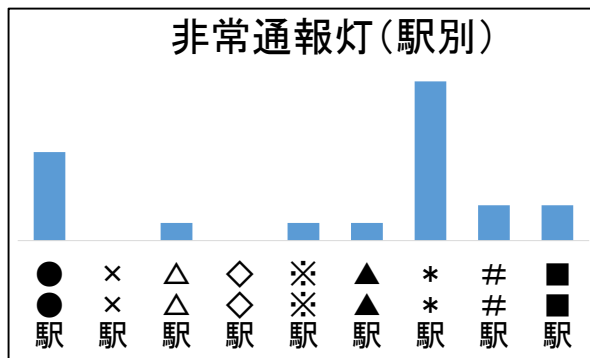
- ・踏切障害物検知
- ・防護無線受信
- ・車内非常ブザー
- ・動物等衝撃
- ・非常ブレーキ
- ・非常通報灯
- ・トイレブザー
- ・急病のお客様対応
- ・車内空調に関するお問合せなど、報告事象の約7割

## 【報告内容のデータベース化】

報告内容を時期、時間帯、発生箇所、乗務員個人等の分類毎に把握・分析し、安全性・安定性やサービスの更なる向上について、データの活用が容易になります。

例えば、特定の場所で何が起こりやすいのか、乗務員個人毎の事象経験の有無や頻度の把握・分析が容易になります。

### 分類毎のデータ(イメージ)



### 東海太郎(個人別)

事象名	最終取扱い日
車内非常ブザー	2022/5/1
非常通報灯	2022/5/7
トイレブザー	2021/5/2
トイレ故障	未経験
急病のお客様対応	未経験

## 【データの具体的な活用】

- ・乗務員個人毎の事象経験の有無や頻度を把握し、個人の特性に応じて、経験頻度の少ない事象などを重点的に訓練することで、事象発生時の対応能力の更なる向上を図ります。
- ・お客様から車内空調に関するお問合せがあった状況を分析することで、車両形式、時期、時間帯などを把握し、より適切に空調設定を行うことで、より快適な車内空間の提供を目指します。