

# サービス品質の改革 みがく

7:26 普通 黒磯  
4両

7:54 普通 矢吹  
6両

8:26 普通 郡山  
4両

8:50 普通 黒磯  
4両

周辺の天気  
更新時刻-17:10

重要なお知らせ



**山田線** 06日 04時01分

山田線は、松草～平津戸駅間での土砂流入の影響で、上米内～川内駅間の上下線で終日運転を見合わせます。盛岡～宮古駅間（上盛岡～上米内駅間を除く）はバスによる振替を行っています。川内～宮古駅間は臨時ダイヤで列車の運転を行っています。



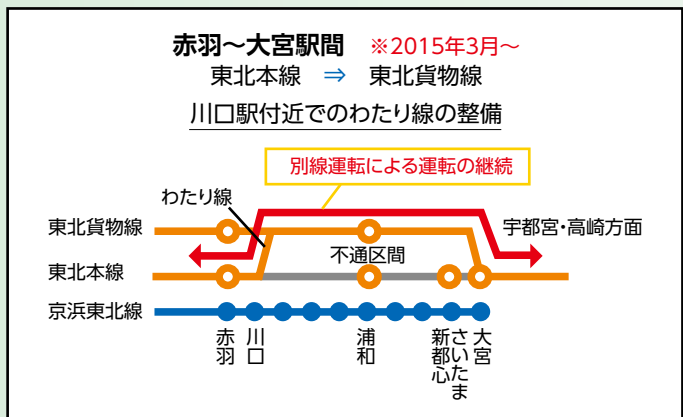
## 輸送サービスの質的向上

輸送サービスの質的向上に向け、列車遅延時はさまざまな手法を用いて柔軟な輸送手配を行い、列車遅延を最小限にとどめています。

一方、輸送障害発生時には「運転再開見込み時刻の発表」を求めるお客さまの要望が多く、これまでは首都圏での人身事故に限って早期に発表してきましたが、2017年4月より、その他の事象についても運転再開見込み時刻を早期に発表する取組みを開始し、お客さまへの情報提供の充実に努めています。

### ◎列車の遅延を最小限にとどめるための輸送手配など

- 折返し設備の拡充  
設備が整った途中駅での折返し運転の適宜実施により、輸送影響範囲の最小化に努めています。
- 別線運転の対応範囲拡大  
線路が並行する区間では、片側の路線で輸送障害が発生した場合に、もう一方の路線を共用することにより、概ね30分以内に運転再開し、輸送影響を最小限に抑える手配を行っています。



## ◎輸送障害発生時の情報提供について

### ○運転再開見込み時刻の早期発表

運転再開見込み時刻については、列車が大幅に遅れた際に、お客さまに次の行動を選択していただくための重要な情報として発表に取り組んでいます。特に首都圏で発生する人身事故については、過去の経験則から運転再開見込み時刻をパターン化し、早期の発表に努めてきました。

しかしながら、多くのお客さまから、もっと迅速に情報を提供して欲しいとのご指摘をいただいていた。こうしたお客さまのお声を受け、2017年4月より、当社エリア全域において人身事故以外で運転を見合わせる事象においても、速やかな運転再開見込み時刻の提供を開始しました。自然災害による輸送障害等、早期の発表が難しいものもありますが、引き続き早期の発表に向けた取組みを継続していきます。

### ○運行情報提供の拡充

「JR東日本アプリ」や「どどこレ」サービスでは、輸送障害発生時の情報提供を行っています。

「JR東日本アプリ」では、2017年3月に、在来線の列車走行位置情報の対象線区を拡大(青梅線(立川～青梅)・五日市線)したほか、新幹線についても出発・到着見込み時間などの情報提供を開始しました。

列車運行情報サービス「どどこレ」では、2017年2月に相模線・伊東線の線区拡大などを行いました。現在は関東・上信越エリアを含む計48線区でサービスを提供しています。

駅社員や車掌の案内に加え、こうしたアプリ等での運行情報提供機能を拡充することにより、お客さまが自ら次の行動をご判断いただけるよう、情報提供に努めています。

## VOICE



東京支社 運輸車両部 東京総合指令室 課員

### 市川 篤

私たち指令員は、常に安全を最優先に考え行動しています。

輸送障害時には、影響拡大防止の観点から本来とは異なる線路で臨時に運転することで上野東京ラインなどの直通運転を継続することや、運転に支障のない区間の輸送力を確保するため折返し運転を行うなど、現場との連携を密にとり、輸送品質の維持に取り組んでいます。

しっかりと安全を確保したうえで、輸送手配を早期に実施することで、お客さまへの影響を最小限に抑えることができた時は、特にやりがいを感じます。

指令の仕事では、チームワークが重要だと思います。輸送障害時には全指令員が同じ方向性で輸送手配に取り組むため、OJTやシミュレーション訓練などで、知識・技量のレベルアップを図っています。また、無線等で指示を伝える際は、簡潔明瞭で分かりやすい情報提供をするよう心がけています。

これからも、東京総合指令室一丸となって、すべてのお客さまが安心して目的地までご利用いただける輸送手配を実施していきます。



高崎支社 サービス品質改革室 課員

### 吉野 瑛菜

私は、輸送品質向上に向けて、安全・安定輸送を確保するため、輸送障害の「未然防止」「早期復旧」に取り組んでいます。お客さまにとって何が最良かを優先的に考えたアイデアや計画が、直接輸送サービスという形でお客さまにつながっていくことの責任感と達成感を日々感じています。

折返し設備の整備に際しては、お客さまの声をもとに、駅社員・乗務員・設備施工社員と調整を行い、各担当の仕事がスムーズに進むように計画を立て、課題点など進捗状況の把握とフォローをしました。さらに効果を数値化して「見える化」することで情報共有することを心がけました。

また、輸送障害発生後の復旧には多くの時間と社員の力を要するため、事故内容を分析して早期運転再開のポイントを抽出し、振返りを行うとともに、その内容を現場を含めた全社員に共有しています。

今後も、当社をご利用いただくお客さまだったら、どう考え、どう思うか、という視点でハード面・ソフト面の施策を進める感性を磨き、社会インフラを担う一員として、お客さま、地域の皆さまに安心・快適なサービスを提供していきたいと思っています。

関連記事についてはP57～P58をご参照ください。▼