

6 . 輸送障害対策

(1) 輸送品質の向上に向けた取り組み

当社では、サービス品質向上の一つの柱である輸送品質の向上を目指し、安全の確保を前提としつつ、お客さまに満足頂ける安定輸送を提供すべく様々な取り組みを行っています。

2004年には、的確な現状分析に基づき、一段と信頼性の高い輸送システムを構築するとともに、効果的な輸送障害対策を策定するために、本社に「輸送に関する安定性向上委員会」を設置し、各支社や新幹線運行本部にも「地域輸送安定性向上委員会」を設置しました。

2006年度には「首都圏輸送障害対策プロジェクト」を立ち上げ、「輸送に関する安定性向上委員会」と連携を取りながら議論を進めました。地上設備や車両の強化、早期運転再開機能の向上等について大規模な対策を推進した結果、部内原因に起因する輸送障害件数は2005年度の573件から2011年度の390件へ大幅に減少し、着実に効果を上げてきました。

サービス品質改革中期ビジョン

2010年には組織改正で発足した「サービス品質改革部」を中心に、部門を横断した取り組みを進める体制の整備・強化を行い、2011年度からの5カ年計画として「サービス品質改革中期ビジョン」を制定しました。「安心」してご利用いただけるサービス品質を提供すべく、輸送の安定性を向上させるため、輸送障害の発生防止に取り組むとともに、発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止、情報提供の充実を図るための各種施策を進めております。

輸送障害発生時の早期復旧

輸送障害が発生した場合の早期復旧については、現地への自立的な参集、現場からの状況報告、情報経路の一本化などの行動基準を定め、定着化に取り組んでいます。

異常時対応訓練の継続や教材の製作を行うとともに、輸送障害事例の教訓化と好事例の水平展開を行っている他、現場第一線と支社、本社との意見交換で課題を共有し、早期復旧に向けた解決に取り組むことで、現地対応力の強化を図っています。

また、2011年度より指令室から現地の状況を正確に把握しやすくすることにより、迅速な判断と情報発信を行うため、首都圏の主な地区に、現地映像ライブ配信システム整備を進めています。タブレット端末での撮影、配信が可能となり、さらに利便性を向上させています。

他線区への影響拡大防止

輸送障害が発生した場合、運転に支障のない区間において折返し運転を可能な限り行うことで、お客さまでの影響を他区間に拡大させない取り組みを行っています。

2011年度は武蔵野線の吉川美南駅に折り返し設備を設けるとともに、A T O S化により、武蔵野線での折り返し運転が迅速かつ弾力的に行えるようになりました。

6 . 輸送障害対策

(1) 輸送品質の向上に向けた取り組み

輸送障害の発生防止

輸送障害の発生を防止するため、車両については主要機器の二重系化による信頼性の高い新型車両「E233系」の導入を進めています。2006年度より中央快速線、京浜東北線、常磐線各駅停車、京葉線、東海道線へと導入を進め、現在は宇都宮線、高崎線用車両の置き換えを進めています。今後、埼京線、横浜線にも導入する予定です。

地上設備については、故障に強い線路設備や電気設備の導入を進めているほか、自然災害による輸送影響低減対策として首都圏エリアでの電気設備の雷害防止工事や京葉線での防風柵の設置工事などを進めています。

情報提供の強化

輸送障害発生時における、お客さまへのきめ細やかな情報提供や、社員間の円滑な情報伝達を図る対策に取り組んでいます。

2007年2月から首都圏の主な駅の改札に50インチの「異常時案内用ディスプレイ」を設置し、運行情報をわかりやすい地図式で表示するほか、振替乗車路線などをお知らせしています。2011年度までに119駅に整備が完了しています。これまでのLED表示器などによる改札口、ホーム上、車内での文字情報によるご案内などとともに、お客さまへの正確で迅速な情報提供に努めています。さらに一部線区ではGPS技術を活用した列車在線情報を提供しています。

2010年度より、首都圏において人身事故が発生した場合、発生から10分以内に運転再開見込みをお知らせする取り組みを始めています。

このほかにも、パソコンや携帯電話サイトによる運行情報の提供、遅延証明書の掲載など、改善に取り組んでいます。



異常時案内用ディスプレイ



車内LCDによる運行情報の提供
(山手線E231系の例)



ホームページの運行情報と遅延証明書