

## 〔東海道新幹線における車内改札方法の変更について〕会社から提案！

11月19日、13:30から開催した業務委員会で会社から「東海道新幹線の車内改札方法の変更について」の提案がありました。

業務委員会の出席者は組合側業務委員・山下副委員長、浦谷業務部長、島津教宣部長、笹田組織担当部長、下茂業務担当部長。会社側業務委員・中西人事課課長代理、奥村運輸課課長代理、森車両課課長代理、清水人事課係長でした。

提案を受ける前に、他の組合にはこの提案のために別途会議の設定をしておきながら、当日「職場諸要求」に関する議論が予定していた業務委員会の中での提案は、山積している職場環境の改善を行う議論をないがしろにする行為である事を抗議しました。

### 《 会社からの提案 》

平成27年11月19日

関西支社

#### 東海道新幹線の車内改札方法の変更について

現在、東海道新幹線では、車掌とパーサーがお客様の乗車券類を直接確認して車内改札を行っているが、車掌携帯端末でお客様のご利用状況等をより正確に把握することが可能となったため、以下の通り車内改札の方法を変更する。

#### 1. 変更内容（別紙参照）

##### （1）指定席・グリーン席

車掌携帯端末の座席データとお客様の着席状況を照合し座席データ通りに着席させているお客様に対しては、乗車券類の確認を原則として行わない。

\* 学生割引やジパング割引といったご使用になる方の資格を限定した各種割引乗車券類をお持ちのお客様には、当該乗車券類の使用資格に関する証明書等の確認を従前通り行う。

\* 乗車券類の券面に記載された座席とは異なる座席をご利用のお客様には、乗車券類の確認を従前通り行う。

##### （2）自由席

従前通りお客様の乗車券類を直接確認する。なお、車内改札区間を変更し、よりきめ細かく改札を行う。

## 2. 実施時期

次回ダイヤ改正日

## 3. その他

この変更に合わせて、車掌とパーサーとの業務分担を一部委託する。

### 《 会社からの説明 》

東海道新幹線は列車本数が非常に多く、またビジネスでのご利用が多いといった特徴もあり、乗車券類の券面に記載された列車・座席と異なる列車・座席をご利用になるお客様がいらっしゃるため、これまでは車掌とパーサーがお客様の乗車券類を座席にて直接確認して車内改札を行ってまいりました。

平成13年から予約内容を利用直前まで変更できる「エクスプレス予約」を導入し、今年8月末からは予約の締め切り時刻を発車時刻の6分前から4分前までに変更し、より発車間際の予約変更を可能としました。

また、平成22年からはご予約と異なる列車・座席をご利用のお客様に対して、車内でお座りの座席の確保（座確）やご使用にならなかった座席を空席に戻す（返席）機能を端末に追加して指定席でこの取扱いを行い、今年4月からは自由席でも返席を実施しております。

さらに、今年の3月には車掌携帯端末の機能改修を行い、それまで正しく表示されなかった返席した座席に関するデータを正しく表示することが出来るようになりました。

こうした取り組みの積み重ねにより、車掌携帯端末に配信される座席データを実際のご利用状況へより近づけることが出来るようになったため、車掌の車内改札方法を一部変更することになりました。

指定席・グリーン席をご利用のお客様については、車掌携帯端末の座席データと着席状況を照合し、座席データ通りに着席されてるお客様に対しては、乗車券類の確認は行わないこととします。ただし、学生割引やジパング割引といったご使用になる方の資格を限定した各種割引乗車券類をお持ちのお客様には、当該乗車券類の使用資格に関する証明書等の確認を行うほか、乗車券類の券面に記載された座席と異なる座席をご利用のお客様に対しては、乗車券類の確認を従来通り行います。自由席は座席データが車掌携帯端末に配信されませんので、データを使用して改札をすることは不可能です。また、返席を行うことによって、他のお客様に座席を提供し、座席データの精度を向上させるためにも、自由席をご利用のお客様については、従来通り乗車券類を直接確認します。なお、車内改札区間を変更し、よりきめ細かく改札を行います。

これらの改札方法の変更により、きめ細かなお客様対応や車内改札が可能となり、お客様に対してより良いサービスを提供できると考えています。この変更は次回のダイヤ改正日より実施します。この変更に合わせて、車掌とパーサーとの業務分担を一部変更します。具体的には、のぞみ号での車イスのお客様への対応とパーサーが遺失物を拾得した際の対応について、従来車掌が行ってきた業務の一部をパーサーに委託します。

なお、今回の車内改札方法の変更に加え、車掌携帯端末の更新に合わせて操作性の向上や旅客案内ツールの充実などの機能向上を図ったり、異常時に迅速に対応するた

めの装備品の拡充などの取り組みを着実に進めることにより、今後、車内業務のあり方やパーサーを含めた乗務員の役割分担、乗務体制の見直しも検討していきます。これにより一層効率的な業務運営体制の構築を引き続き推進してまいります。

### 《 若干の議論 》

組合：車掌の乗り組み体制の変更を考えているのか。

会社：業務の効率化については、これに限らず不断に考えている。

組合：ダイヤ改正に合わせて乗り組み基準を変えるということか。

会社：今回は車内改札の方法を変えるということである。

組合：のぞみ号の車掌の3人乗務は変更しないということか。

会社：次回のダイヤ改正に合わせて変更することはない。

組合：遺失物の扱いを委託するということだが、全てか。

会社：車内で発生する遺失物全てということではない。パーサーがお客様から受けた場合とか、受けた人が最後まで処理するという考え。乗務員が受け取れば、これまで通り乗務員が対応してもらう。

組合：車イスは全部、委託するのか。

会社：現在も、重複した場合に対応してもらってるが、委託乗務の中で追って明確に業務として対応していくということ。

組合：これまで通りにやるが、責任を持ってもらうということか。

会社：そうである。教育もやっていく。

組合：パーサーに業務委託するということは、パーサーの業務内容が増えるということである。パーサーの乗り組み体制を増やすことは考えてないのか。

会社：そこまでは聞いてない。

組合：現状、のぞみ号は3人、ひかり号は2人という少ない大変な業務内容である。この中で遺失や車イスの責任を持たすことは大変なことである。

会社：パーサーの乗り組みはJRCPが考えることである。

組合：改札の形は、JR東日本がやってるようなものか。

会社：東日本さんがどういう状況かは分からない。当社は自由席はきちんとやるという考えである。他社の自由席の部分はどうか分からない。

組合：現場への指導はいつからか。

会社：ダイヤ改正の前で時間を取ってやる考え。

組合：書面だけ配って終わるということもあるので、時間をしっかり取って教育されたい。

組合：画面を見たら割引の旅客が分かるのか。

会社：見れば直ぐに分かる。

組合：車掌の乗り組み基準は、225Aの件を教訓にすれば安全を担保にすれば、乗り組みは3名のみを確保すべきである。

組合：自由席の改札区間の変更の中身は何か。

会社：現状よりもきめ細かくなる。回数、区間を変える。回数は現在、1回だがもう少し増える。

組合：自由席もチェックするのか。

会社：そうだ。

組合：担当号車も変わるのか。

会社：まだはっきりしてない。

組合：問題は整理して申し入れる。

以上

**東海労は、乗組み体制の変更を前提とする考えや、安全、サービス低下につながる効率化について問題点を追求していきます！**