

J R 四国労組ニュース

令和4年2月16日（No17/1） 発行責任者 / 大谷 清 編集責任者 / 石川 敏也

経営協議会開催 「効率化施策等」について説明を受ける

J R 四国労組は、2月15日に開催された経営協議会において、「2021年度効率化施策等」について説明を受けた。

今年度より会社は、2031年度の経営自立に向けた「J R 四国グループ長期経営ビジョン2030・中期経営計画2025」をスタートさせ、組合としても計画の達成に向け協力し取り組んでいるところである。こうした状況も踏まえつつ、会社からは冒頭「新型コロナウイルス感染症の影響により、極めて厳しい経営環境が継続するなか、安全・安心・信頼の確保を大前提に、四国における基幹的公共輸送機関としての使命を果たすとともに、将来に向けて持続可能な経営体質の構築を目指し、経営改善に取り組んできた」との考えが示された。その後、各部より効率化施策等について説明があり、協議を行った。

【2021年度効率化施策について】

1 営業部関連

- ・ダイヤ改正に伴う駅の効率化及び附属機関の業務体制見直しを実施
(別紙1・2参照)

2 運輸部関連

- ・「信用降車型ワンマン運転」を高徳線（高松～引田）及び徳島線（徳島～阿波池田）において、朝・夕の時間帯で計16本実施
- ・ロング乗務の負担軽減のため、伊予西条駅で特急列車の分割乗務（上り4本、下り2本）を試行
- ・高松車掌区に育児休職明けの社員が乗務することを想定した行路を新設
- ・貨物列車の運行に伴う動力車乗務員の行路の受託業務解消
- ・コロナ禍により利用客の減少が長期化した場合における施策実施に柔軟に対応するため、減便を想定した日勤行路を設定

3 工務部関連

- ・これまで実施してきた各種工務関係業務体制の見直しを深度化
- ・予算管理システムの導入による予算実績管理業務の効率化
- ・センシング技術導入や状態基準保全化等の各検査業務の省力化・省人化の推進

J R 四国労組ニュース

令和4年2月16日（No17/2） 発行責任者／大谷 清 編集責任者／石川 敏也

【取扱収入実績及び純収入実績の最近の動向について】

（別紙3参照）

< 説明に対する主な質疑（要旨） >

【冒頭】

組合：今年度から「JR四国グループ長期経営ビジョン2030・中期経営計画2025」がスタートし、コロナ禍の影響を大きく受ける中で例年以上に効率化の意味が問われる。組合としても、安全及び雇用の確保が前提であるものの、効率化は必要な施策と考えており、労使協力して取り組んでいきたい。会社からは、その施策の意義・効果がしっかりと各職場に浸透するよう周知展開を図ることを求める。組合としても「この会社で働いてよかった」と思えるよう取り組んでいくが、労使それぞれの立場でのこうした取り組みが肝要である。

【営業部関連】

組合：駅の営業体制について、アシストマルスの導入に伴い、窓口対応の時間が見直されたが、駅員が不在となる時間帯の案内体制やお客様への周知を含め整備も必要ではないか。

会社：アシストマルスについてはお客様にも慣れていただく必要がある。また、その利便性を発揮させるためには、しばらくは社員によるフォローも必要であると指示をしているところ。導入の成否は今後の施策への布石になることから、利便性の高さをしっかりとアピールしていきたい。

【運輸部関連】

組合：今回の減車・減便・運休対応では、本社・現場双方で働く組合員は五月雨式の対応を超勤で行わざるを得ず、ダイヤ改正への対応と相まって疲弊しきっている。経費削減の必要性は理解するものの、組合員の負担も十分考慮しながら、判断すべき。

会社：現在の利用実態を踏まえた上で、今回の減車・減便という経営判断に至った。一方で指摘の内容は各職場から上がっている声として認識しており、社員にも丁寧に説明をしていかなければならない。

【工務部関連】

組合：先般発生した運転知照に係るヒューマンエラー事象を踏まえると、列車見張員のサポートが行えるようハード対策を実施すべきである。過去にも検討しているとの回答があったが、現在の進捗はどうか。

J R 四国労組ニュース

令和4年2月16日（No17/3） 発行責任者/大谷 清 編集責任者/石川 敏也

会社：JR他社が使用しているシステムの導入可否を検討しているところ。また、ハード対策はあくまで補助であり、そこに頼ってしまえば、安全は担保できない。他社事例を参考に、引き続き検討していくが、ハード対策を求める声があることは理解しつつも、導入すればどうしても頼ってしまうことが懸念される。

組合：組合としても、補助的な位置づけと理解している。その上でも求める声が強いということを受け止めるべき。

また、検査の効率化に取り組むとのことだが、支援策が講じられた関係で、要員需給がひっ迫する中、作業量全体や夜間作業回数が増加し負担が増しているとの声が多い。工事等における負担軽減のためのアイデアや真に必要な点検等に見直すことも必要ではないか。例えば、夜間作業の際の作業を短縮するために日中に可能な対応は済ませておくなど、効率的な取り組みの検討や各箇所での取り組みの水平展開等検討されたい。

会社：来年度の取り組みになるので今回説明はしていないが、技術の活用で効率化につながるよう取り組みは進めているところ。軌道強化したことを受け、徒歩巡回の周期の見直しについても進めているし、保全方法を簡素化できるよう検討している。

また、1月25日に事象が判明した、高徳線「うずしお号補機駆動軸の一部落失」について、申し入れに対する回答があった。

【発第63号 高徳線「うずしお号補機駆動軸落失」について】

1 今回の事故をどのように受け止めているのか会社の考え方を明らかにされたい。

今回の事故は、走行中に車両から落失した補機駆動軸の一部が、軌道上のレール間に落下したもので、鉄道用地の外への落下こそ無かったものの、一つ間違えば踏切を通行する人や車両、ホームで列車を待つお客様に部品があたり、重大な死傷事故につながりかねない事象でした。また、部品が落下した際にブレーキ配管の一部を破損させたことについても、決して発生させてはならないことであると重く受け止めています。

2 補機駆動軸が落失した原因を明らかにされたい。

今回の落失事故では、補機駆動軸のゴムカップリングと呼ばれる部品が外れ、ゴムカップリングと接続された補機駆動軸の一部が落失しました。ゴムカップリングが外れた原因は現時点では不明ですが、今後、メーカーと詳細な調査を進めてまいります。

3 再発防止と今後の対策について明らかにされたい。

今回の事故を受けた再発防止策と対応は以下のとおりです。

J R 四国労組ニュース

令和4年2月16日（No 17 / 4 終）発行責任者 / 大谷 清 編集責任者 / 石川 敏也

土佐くろしお鉄道保有の2両も含めた2700系気動車41両と、同一構造のゴムカップリングを使用している2600系気動車4両について一斉点検を行い、他の車両は補機駆動軸の落失や破損が無いことを確認しました。なお、うち2両のゴムカップリング表面にひび割れがあり、走行には支障が無い状態でしたが、念のため補機駆動軸の取替を行いました。

仕業検査・交番検査時のひび割れ発見時の対応方を改めて周知しました。今後、恒久対策が決定するまで、ゴムカップリングに異常を認めたときは取替を行います。

乗務員については出区点検等において、油漏れや異音等を発見した場合には事の大小に係わらず、速やかに関係箇所へ連絡を行い、検修部門と情報の共有を図り、健全な車両が提供できるよう努めてまいります。

恒久対策の具体的な内容は、回収した補機駆動軸の破損状態、他の2700系車両も含めた補機駆動軸の使用状態を、車両メーカーや補機駆動軸のメーカーと調査し、早急に決定してまいります。

幸いにも、今回の事象による被害はなかったが、運行中の列車からの部品等の落失は、一歩間違えれば重大事故に繋がりがねない事象であり、過去に発生した同事象の対策が活かされていないと言わざるを得ない。

J R 四国労組は、尊い人命を預かる J R に対する社会の関心度や、厳しい視点を認識し、高い規範意識のもと「安全へのチェック機能」を強化する運動を展開する。

以上

ダイヤ改正に伴う駅の効率化及び附属機関の営業体制見直しについて

2022年2月

J R 四 国

以下のとおり、ダイヤ改正に伴う駅の効率化及び附属機関の営業体制見直しを行います。

1 駅業務体制の見直し（2022年3月12日実施）

高松駅

- ・社員の改札・操車の勤務種別を日勤2種から変形5aに見直します。

丸亀駅

- ・契約社員の改集札（変形5a）を廃止します。
- ・契約社員の出改札Aの勤務種別を変形5aから変形6aに見直します。
- ・契約社員の出改札Bの勤務種別を変形5aから変形5bに見直します。

多度津駅

- ・社員の操車2の勤務種別を変形8bから変形8aに見直します。

引田駅

- ・社員の勤務（変形1b・変形3b）を廃止します。

その他、一部駅において営業時間の若干の変更はありますが、要員等について、見直しはありません。

2 電話案内センター営業体制の見直し（2022年4月1日実施）

販売センター

電話案内センターの営業時間見直し（8:00～20:00 から 8:00～19:00 に変更）に合わせて以下の通りとします。

- ・社員の当務 の勤務種別を日勤1種から変形7cに見直します。
- ・社員の当務 （日勤1種）を廃止します。
- ・契約社員の電話案内（日勤1種）の出面を4名から3名に見直します。

3 その他：アシストマルス導入に伴う追加施策（2022年2月1日実施済み）

須崎駅の駅業務体制の見直し

- ・社員の改札の勤務種別を日勤2種から変形6bに見直しました。

アシストマルス導入に伴う出札窓口廃止（2022年2月1日）により契約社員の「出札A」と「出札B」を廃止しています。

須崎駅の社員の勤務種別見直しについて、アシストマルス導入に伴う出札窓口廃止に合わせて実施済みです。

アシストマルス導入に伴う出札窓口廃止後の業務実態に合わせて見直しを行いました。

現改比較表

1 勤務種別の見直し

駅名	現 行				改 正				労働時間増減	
	担務	勤務 種別	労働 時間	始終業 時刻	担務	勤務 種別	労働 時間	始終業 時刻	社員	契約社員
高松駅	社員 改札・ 操車	日勤2種	7:35	6:50 15:25	社員 改札・ 操車	変形5a	8:00	6:40 15:40	0:25	-
丸亀駅	契約社員 改集札	変形5a	8:00	9:30 18:30	-	-	-	-	-	8:00
	契約社員 出改札A	変形5a	8:00	7:30 16:30	契約社員 出改札A	変形6a	9:00	7:25 17:25	-	1:00
	契約社員 出改札B	変形5a	8:00	10:00 19:00	契約社員 出改札B	変形5b	8:30	9:30 19:00	-	0:30
多度津駅	社員 操車2	変形8b	11:00	7:20 20:20	社員 操車2	変形8a	11:00	7:20 19:20	-	-
引田駅	社員	変形1b	4:30	6:25 10:55	-	-	-	-	4:30	-
	社員	変形3b	6:30	14:25 21:40	-	-	-	-	6:30	-
須崎駅	社員 改転	日勤2種	7:35	9:10 17:45	社員 改転	変形6b	9:30	7:20 17:50	1:55	-
販売 センター	社員 当務	日勤1種	8:00	9:00 18:00	社員 当務	変形7c	11:30	7:45 19:15	3:30	-
	社員 当務	日勤1種	8:00	11:15 20:15	-	-	-	-	8:00	-
	契約社員 電話案内 D	日勤1種	8:00	11:05 20:05	-	-	-	-	-	8:00
須崎駅の見直しは2022.2.1（アシストマルス単独稼働後）に実施								小計	13:10	14:30
販売センターの見直しは2022.4.1に実施								合計	27:40	

2 窓口営業時間・有人対応時間の見直し

駅名	現 行				改 正				労働時間増減	
	担務	勤務 種別	労働 時間	窓口営業 時間	担務	勤務 種別	労働 時間	窓口営業 時間	社員	契約社員
高松駅	窓口営業	-	-	4:20 23:00	窓口営業	-	-	4:20 <u>22:00</u>	-	-
栗林駅	有人 対応時間	-	-	7:00 19:00	有人 対応時間	-	-	<u>7:10</u> <u>18:50</u>	-	-
三本松駅	有人 対応時間	-	-	7:20 16:10	有人 対応時間	-	-	7:20 <u>16:00</u>	-	-
徳島駅	窓口営業	-	-	5:30 20:30	窓口営業	-	-	<u>6:30</u> <u>20:00</u>	-	-
阿南駅	窓口営業	-	-	7:00 19:15	窓口営業	-	-	7:00 <u>19:00</u>	-	-
後免駅	有人 対応時間	-	-	7:00 18:00	有人 対応時間	-	-	<u>6:30</u> <u>18:45</u>	-	-
電話案内 センター	営業時間	-	-	8:00 20:00	窓口営業	-	-	8:00 <u>19:00</u>	-	-

電話案内センターの変更は2022.4.1に実施

電話案内センターの営業時間の見直しについて

2022年2月

電話案内センターは、駅への電話による問い合わせ応答の補完を目的とし、時刻・運賃料金・鉄道企画商品への電話問い合わせ回答箇所として2008年に発足して以来、営業時間等の変更は行っていなかったが、近年、電話での問い合わせ件数が減少傾向にあることを踏まえ、営業時間の見直しを実施する。

現在の営業時間

営業時間：8時～20時（年中無休）

見直し後の営業時間

営業時間：8時～19時（年中無休）

今後のスケジュール

2022年2月：プレス（予定）

2022年4月：施行

更なる展開

時刻、運賃等はWebでお客様自身が確認する傾向が高まっており、今後、電話案内センターの役割は前述以外のお問い合わせに対する回答がメインとなることが想定されるため、以下の施策を検討していく。

HP等に掲載している時刻・運賃等基本的な情報提供の在り方を見直し利便性を向上

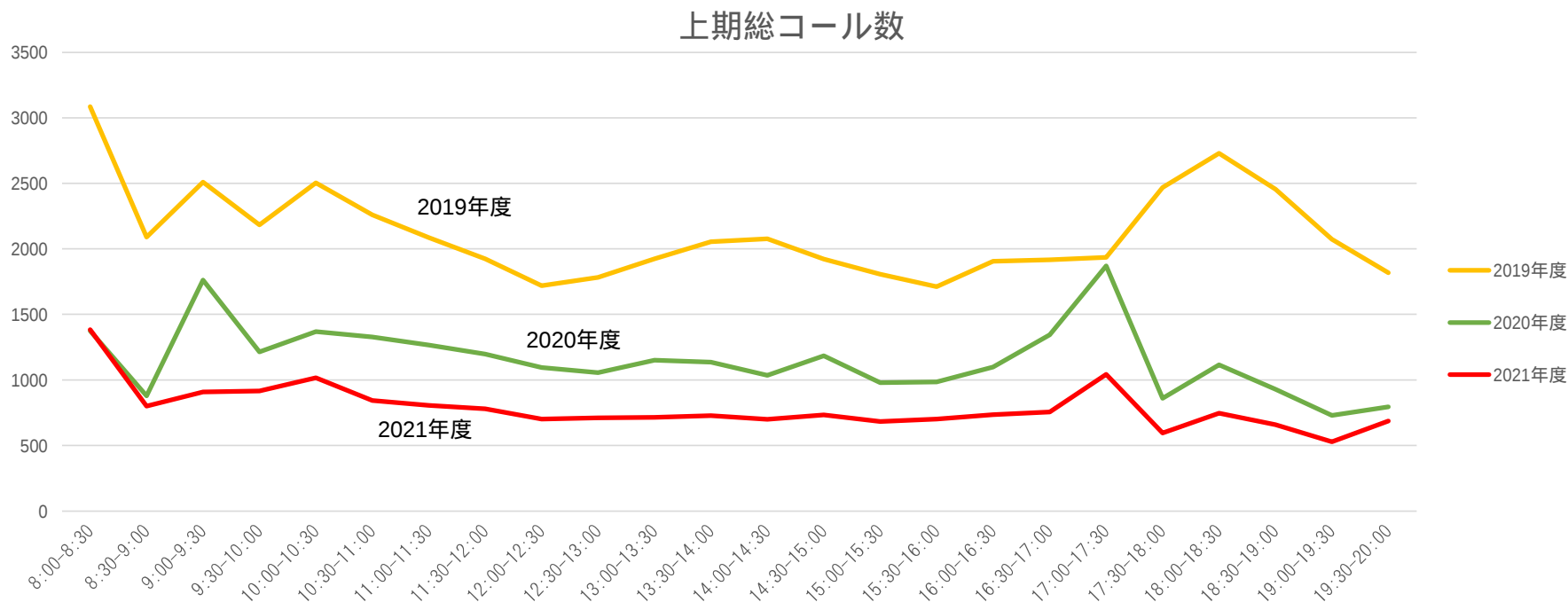
駅へのコールシーケンサー導入を拡大

AIチャット（チャットボット等）の導入

電話案内センターの営業時間のさらなる短縮

現在検討中のコンサルによる業務見直しの結果も参考にしつつ、コールセンター業務の集約を目指す

参考 現体制での状況



【電話問合せの頻度】

- ・ 2021年度：1日平均**103コール**（8.6コール/1時間） 2019年度は278コール
- ・ コロナ禍の影響により問合せ件数は大きく減少している
- ・ 早朝（8時～10時）、夕方（18時以降）が比較的問合せが多い
早朝+夕方（4時間）：9コール/時、日中（8時間）：8コール/時
- ・ 早朝の問合せ内容では、直近の列車発車時刻に関するものが多い
- ・ 夕方の問合せ内容では、遺失物や苦情、観光列車等の予約方法に関するものが多い

取扱収入実績及び純収入実績の最近の動向について

2022 年 2 月
J R 四 国

1 取扱収入実績（2 月速報値）

2021 年度取扱収入（2 月速報値）は、2 月 13 日現在で 399 百万円、対前年 93.5%（ 28 百万円）、対前々年 37.2%（ 674 百万円）となっている。

（単位：百万円）

	2019年度		2020年度		2021年度				
	2月実績	累計	2月実績	累計	2月実績	前年比（前々年比）	累計	前年比（前々年比）	
定期	91	4,059	77	3,423	66	85.4%（72.2%）	3,577	104.5%（88.1%）	
定期外	982	28,675	350	9,860	333	95.3%（33.9%）	12,123	123.0%（42.3%）	
合計	1,074	32,734	427	13,283	399	93.5%（37.2%）	15,700	118.2%（48.0%）	

2 月 13 日現在の実績（速報値）

小数点以下四捨五入の関係で、合計が合わない場合あり。

2 純収入実績（12 月実績）

2021 年度鉄道運輸収入は、12 月累計で 9,969 百万円、対前年 111.3%（ +1,010 百万円） 対前々年 55.1%（ 8,126 百万円）となっている。

（単位：百万円）

	2019年度		2020年度		2021年度					
	12月実績	累計	12月実績	累計	12月実績	前年比（前々年比）	累計	前年比（前々年比）	計画値	計画比
定期	344	3,401	309	2,843	324	104.7%（94.1%）	2,982	104.9%（87.7%）	3,297	90.5%
自社完結	672	6,269	377	3,152	512	135.8%（76.2%）	3,416	108.4%（54.5%）	9,999	69.9%
四国発売・他社関連	393	3,738	129	1,155	155	119.6%（39.4%）	1,354	117.2%（36.2%）		
他社発売・四国関連	566	4,687	202	1,808	425	209.8%（75.0%）	2,217	122.6%（47.3%）		
合計	1,975	18,095	1,018	8,959	1,416	139.0%（71.7%）	9,969	111.3%（55.1%）	13,296	75.0%

小数点以下四捨五入の関係で、合計が合わない場合あり。