

平成 19 年 6 月 26 日

「ＪＲ貨物による輸送品質改善アクションプラン」(案)

日本貨物鉄道株式会社

I. アクションプラン策定の趣旨・背景

地球環境問題等を背景に、CO₂排出量が営業用トラックの約 8 分の 1 と環境負荷の最も小さい輸送モードである鉄道貨物輸送への期待が高まっています。こうした中、私たちＪＲ貨物は「お客様に選択される輸送サービスの提供」を目指し、安全・安定輸送の確保を基軸に、輸送品質の改善を図ってまいりました。

改正省エネ法が 2 年目に入り本格実施の段階を迎えるとともに、原油高構造や少子高齢化に伴う労働力問題等もあり、鉄道貨物輸送が果たすべき役割はこれまで以上に重くなってきています。

しかしながら、これまでは自然災害等の発生時における安定輸送対策や、お客様のニーズに対応する体制が不十分であったこと等から、その期待に十分にお応えできていませんでした。

こうした背景のもとに、平成 19 年 3 月、国土交通省に「ＪＲ貨物による輸送品質改善・更なる役割発揮懇談会」が設置され、お客様、利用運送事業者からのご意見を頂きながら、鉄道貨物輸送をご利用いただくにあたっての課題の抽出・解決策の検討を行なってまいりました。

これを受け、以下のとおり「ＪＲ貨物による輸送品質改善アクションプラン」を策定し、利用運送事業者との連携を強化しながら、「お客様のニーズを反映するための取り組み」、「輸送枠を取得しやすくする仕組み作り」及び「安全・安定輸送の実現」等の分野における諸課題を速やかに解決し、より一層、お客様のニーズにマッチした輸送品質の改善を目指してまいります。

II. 具体的な取り組み**1. お客様のニーズを反映するための取り組み**

今後、鉄道貨物輸送をより一層ご利用しやすくするために、お客様のご意見やご要望をしっかりと受け止めるとともに、対応力・解決力の強化を図ってまいります。

また、お客様から頂いた個別の様々な輸送ニーズに対しては、具体的な取り組みを推し進め、ご利用しやすい商品づくり及び輸送品質の向上を目指してまいります。

(1) お客様対応体制の強化

① 対応窓口の明確化

お客様のニーズを的確に受け止め、課題の整理・解決に結びつけるため、本社においては、荷主業界別の対応窓口として営業担当各部に業種別専任グループを設置し、ご相談をお受けします。また、各地方においては、支社、支店、営業支店等が同様に窓口として対応いたします。

なお、お客様対応にあたっては、利用運送事業者と連携し、お客様との定期的な意見交換に参画するなど、直接、コミュニケーションを行なう頻度を高めます。

② ニーズの集約と課題解決

対応窓口に寄せられながら、その場で解決できないお客様のニーズ等は、社内の関係部門により構成される「モーダルシフト推進委員会」を新たに設置して、ニーズの実現に必要な課題の解決を図ります。

③ 課題解決過程及び結果のフィードバック

ニーズを寄せられたお客様に対して、「モーダルシフト推進委員会」における課題解決の過程を明らかにする観点から、増送ニーズについては、輸送開始までの検討スケジュールを明確にするなど、課題の整理状況、結果をお客様にフィードバックする仕組みを作ります。

④ 「ソリューションチーム」による課題解決

当社単独では解決し得ないより大きな課題を解決する必要がある場合は、その都度、関係するお客様、利用運送事業者等とともに「ソリューションチーム」を設け、課題の解決、対策の実施、効果の検証を行なってまいります。

これに加え、輸送枠が取り難いと言われる状況の改善、輸送障害時の対応の改善等の課題については、当社と利用運送事業者等で別途チームを設け、検討を進めてまいります。

(2) お客様の輸送ニーズへの取り組み

① 大型コンテナネットワークの拡大

鉄道輸送の効率性向上及びモーダルシフトを推進する観点から、大型トラックからのシフトが容易で、荷役の効率性に優れた 31ft コンテナ等の輸送を拡大するための条件整備を行ないます。

具体的には、お客様のニーズを踏まえつつ、駅の改良及びトップリフターの導入（現行 53 駅→目標 70 駅）、ハブ機能を持つ主要駅での中継作業等の体制整備を

進めるとともに、輸送可能ルート・輸送日数をパンフレット等でわかりやすくご案内します。

また、利用運送事業者等との連携により、31ft 私有コンテナ等の増備及び運用効率を高めるための取り組みを行ないます。

② 温度管理コンテナなどによる品質向上ニーズへの対応

食品関係を中心に冷凍コンテナ等のニーズが最近とみに高まっています。 帰りを確保し往復の運用効率を高める観点から、(社)全国通運連盟が検討を進める「帰り荷情報登録システム（仮称）」の構築について、当社においても積極的に参画してまいります。

また、ニーズにマッチした円滑なコンテナ供給のため、コンテナリース会社等との連携体制を強化してまいります。

③ リードタイム等の改善

お客様のニーズを踏まえ、「翌日配送圏の拡大」など、使いやすいダイヤの設定に向けた取り組みを強化してまいります。

拠点駅を結ぶ幹線列車は、トラック輸送と概ね同等のリードタイムを提供していますが、フィーダー区間の駅を発着する場合は複数の列車を利用することから、リードタイムが長くなってしまうケースがあります。これについては、幹線列車とフィーダー列車の接続を改善することにより、翌日配送圏のエリアの拡大を進めます。

④ 濡損、破損、荷崩れなど荷物事故の防止

新製コンテナの計画的な投入、老朽コンテナのリニューアル・内張り板の交換を、引き続き、実施するほか、積載方法・養生方法の改善などに向け、関係団体等を通じて、お客様・利用運送事業者との共同の取り組みを行ないます。

⑤ その他

(7) 私有コンテナの登録期間短縮

申込から登録までの時間がかかり過ぎるとのご批判を受けている私有コンテナの登録について、登録期間の短縮を図るとともに、その過程における進捗状況のご案内を徹底します。

(1) エコレールマークの普及

「エコレールマーク」制度は、環境にやさしい輸送手段である鉄道貨物輸送について、消費者に直接アピールできる取り組みです。制度が発足して2年が経過しましたが、現時点では十分な普及が図られていないため、(社)鉄道貨物協会等と連携しながら、一層の普及・啓発運動を展開してまいります。

2. 輸送枠を取得しやすくする仕組み作り

お客様のニーズに沿った輸送サービスをスピーディーに提供するため、需要動向に合わせた輸送力の配置やピーク時の需要に合わせた臨時列車の運転等を適時・的確に行ないます。

また、輸送枠を取得しやすくするため、利用運送事業者と連携しながら、IT やトラック代行等を活用した仕組み作りを行なってまいります。

(1) ニーズを反映した輸送力計画の実施

「モーダルシフト推進委員会」、または「ソリューションチーム」等での検討結果を受け、ダイヤ改正毎に、列車の増発・増結や時刻の調整を行なうなど、使いやすいダイヤの設定に努めてまいります。

また、年に一度のダイヤ改正のほか、お客様のニーズに速やかに対応するため、四半期毎の輸送手配により、臨時列車の運転及び通常は休日運休としている列車の復活運転を行ないます。その他、定期列車の臨時停車、停車駅ごとの車数変更等も実施します。

長期連休時（ゴールデンウィーク、盆休、年末年始）及び四半期毎の運転計画につきましては、1ヶ月前を目途にご案内させていただきます。また、ご案内後の追加手配につきましては、旅客会社とのダイヤ調整等を経て、可能な限り対応してまいります。

(2) 弾力的な輸送システム・予約システムの構築

① 「IT-FRENS & TRACE」システムによる既存輸送力の有効活用

土休日列車の輸送力を有効活用するため、「IT-FRENS & TRACE」システムの自動枠調整機能の十分な活用を図ります。当該機能を十分に発揮させるため、お客様からの情報提供に基づいた正確な着駅での持ち出し予定日時の入力を徹底してまいります。

また、「曜日限定ルート」、とくに休日等運休列車の前後の列車を活用する中継ネットの柔軟な設定等を行なうとともに、曜日別積載実績を踏まえたお客様へのご案内を的確に行なうことにより輸送の平準化を図り、平日においても輸送枠を取得しやすい環境を構築します。

② トラック代行を活用したフィーダー隘路区間の解消

フィーダー列車の予約が取り難いことが、幹線列車の輸送力の有効活用を妨げている一因となっているため、フィーダー隘路区間の解消に向け、代行トラックを活用した弾力性のある輸送体制の構築を図ります。具体的には、今秋を目途に福岡～鳥栖間におけるトラック代行実施の検討を進めてまいります。また、その他

の区間においても、季節に応じて変動する需要動向等を精査して、個別に判断してまいります。

③ ピーク時における幹線区間の輸送力生み出し

幹線区間の輸送力確保に向けて、機動的な臨時列車の運転を行なうほか、いわゆる「見込み予約」の解消あるいは、土日輸送力の有効活用等を推進し、実質的な輸送力の拡大の取り組みを強化してまいります。

また、首都圏の近接した主要駅間においてトラックによる代行輸送等を柔軟に活用することにより、幹線列車の輸送力の有効活用を図る仕組みを構築してまいります。

④ 潜在的な輸送ニーズの把握とその対応策の検討

一定の区間において潜在的な輸送ニーズを把握し、それが既存輸送力を超える場合の対応策（輸送体制、予約の仕組み）を検討する国土交通省の基礎調査に、積極的に協力してまいります。

(3) 路線別・列車別ニーズの整理と反映

利用運送事業者等の協力のもと、路線別・列車別に、お客様の増産・増送等の情報、輸送枠が取れずに他輸送モードへ流れた潜在ニーズに関する情報などの収集・整理を行なってまいります。情報については、データベース化を検討するとともに、今後のダイヤ改正等における輸送力増強及び既存輸送力の有効活用の実現に的確に反映させてまいります。

3. 安全・安定輸送の実現

「安全はすべてに優先する」という考え方のもと、運転事故等の絶滅を目指すとともに、「ヒューマンエラー」及び「車両故障」を原因とした輸送障害の更なる低減を図っていきます。

一旦輸送障害が発生した場合には、迅速・的確な情報連絡体制の整備、運転再開後における列車遅延拡大の防止、及び代替輸送体制の整備を図り、お客様のご迷惑を最小限にとどめるよう努めます。

(1) 迅速、的確な情報連絡体制の整備

① 情報伝達の迅速化と組織の強化

平成 18 年度に発生した武蔵野線における輸送障害の反省を踏まえ、情報の一元管理及び迅速かつ的確な伝達を行なうため、平成 19 年 2 月に「輸送情報統括責任

者」の指定を行ないました。また、組織を横断して輸送障害対策を行なうため、「異常時業務支援グループ」を設置いたしました。

今後はこれらの仕組みを活用し、お客様への影響の最小化に取り組んでまいります。

② 「コンテナの現在位置情報」の提供方法の改善

現在開発中の運転支援システムでは、機関車にナビゲーションシステムを搭載して、リアルタイムで列車位置の所在確認をすることとしています。

当該システムの稼動後は、ホームページ（及び携帯サイト）で列車及びコンテナ単位で現在位置情報が参照できる機能の提供開始を検討してまいります。（平成 20 年度内に提供予定）

③ お客様への連絡体制

従来よりホームページやインターネットメールで配信していた輸送情報について、連絡手段の多様化という観点から、平成 18 年度に携帯サイトによる提供を開始しました。改めて、これらの手段のご案内の徹底を図ります。

また、今後、お客様及び利用運送事業者に対する 24 時間対応の双方向連絡窓口（営業指令）の設置に向けた準備を進めるとともに、お客様毎に適時・適切な情報提供を行なうための方策を検討してまいります。

(2) 運転再開後における列車遅延拡大の防止

① 列車運行の早期回復

列車の運休判断を明確化して、正常ダイヤへの早期復帰のための手配を迅速に行ないます。また、ダイヤの乱れが他の線区に拡大することを防止するため、特定線区において弾力的な運転士・機関車運用を行ないます。

② 旅客会社との連携強化及び指令体制の強化

異常時の運転整理については、旅客鉄道会社との密接な連携により、鋭意、調整を行なってまいります。加えて、運転再開後の列車影響を最小限とするため、全国に管理職の「指令室長」を配置するなど指令体制の強化を図ってまいります。

③ 予備車両の配置による異常時対応能力向上

大幅なダイヤ乱れの際、速達性の使命を持つ列車の折返し遅延を防止するため、主要駅に予備の車両を配置します。

(3) 鉄道輸送不能の場合における代替輸送体制の整備

① トラックを利用した代替輸送体制の整備

鉄道の長期不通時に加え、短期（半日から1日程度）不通の場合の代替輸送について、利用運送事業者とルール化の検討を進めてまいります。具体的には、今年度、(社)全国通運連盟と共同で、輸送障害時対策ワーキンググループを設置し、首都圏における衛星駅から拠点駅までの代行輸送、東海道線における途中駅取卸し及び代行輸送についての実証実験を今秋から実施します。

また、代行能力の拡大を図るため、コンテナ集配車以外のトレーラー・シャーシを活用した代替輸送の検討を進めてまいります。

② 高速フェリーを利用した輸送の実施

一昨年来から輸送障害が頻発している日本海縦貫ルートで、高速フェリー（舞鶴～小樽間、新日本海フェリー）を利用した輸送を今秋から開始します。

III. むすび

物流業界を取り巻く環境の変化は目まぐるしく、お客様のニーズはますます高度化しています。このような中、私たちJR貨物は、鉄道貨物輸送をお客様の物流システムに組み込んで頂くべく、様々な取り組みを行ってまいります。

そのため、安全・安定輸送の徹底を図るとともに、利用運送事業者との連携を強化しながら、これまで以上にお客様の声を反映した商品作りに努めるなど、モーダルシフトの担い手にふさわしい輸送システムの構築を目指します。

これにより、確固とした信頼を獲得し、省エネルギー・CO₂排出量削減といった地球環境問題への対応や物流効率化などの要請にしっかりとお応えしてまいります。