

# 「JR貨物による輸送品質改善アクションプラン」の進捗状況

平成 20 年 4 月 7 日

日本貨物鉄道株式会社

項目	進捗状況
1. お客様のニーズを反映するための取り組み	
(1) お客様対応体制の強化 ① 対応窓口の明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本社内に荷主業界別の対応窓口として6つの業種別専任グループを設置</li> <li>① 農産品、紙・パルプ（販売G）</li> <li>② 鉱業（環境事業部）</li> <li>③ 食品・飲料・乳業、電気・情報機器、機械・重電（開発行動G）</li> <li>④ 石油・化学、非鉄金属（電線）（石油・化成品G）</li> <li>⑤ 自動車、自動車部品（自動車G）</li> <li>⑥ 倉庫・陸運・郵政（複合輸送推進G）</li> </ul>
② ニーズの集約と課題解決	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成19年8月本社内に「モーダルシフト推進委員会」を設置</li> <li>・ 支社及び営業支店を含む対応窓口に寄せられたお客様のニーズにおける課題について本社全体で対応</li> <li>・ 月1回の頻度で開催し、平成19年度中に7回開催</li> <li>・ 平成20年3月のダイヤ改正において、お客様のニーズに応じたリードタイムの短縮、大型コンテナ輸送ルートの拡大、コンテナ輸送力の増強等を実施</li> <li>・ 引き続き、次期ダイヤ改正、四半期計画においてお客様のニーズを反映した列車運転計画を策定</li> </ul>
③ 課題解決過程及び結果のフィードバック	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客様から寄せられたニーズについて「アクションレポート」を作成し、社内共通のフォーマットとして情報共有化</li> <li>・ 寄せられたニーズの検討スケジュールは、対応窓口にて予めお客様に提示</li> <li>・ 寄せられたニーズに対して、翌月中に対応窓口を通じてフィードバックする体制を構築</li> <li>・ 総計50件のニーズについて、課題解決に向けた検討を実施</li> </ul>
④ 「ソリューションチーム」による課題解決	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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に設置</li> <li>・ 18組（4業界、14企業）とのソリューションチームが成立              テーマ：大型コンテナ化、大型コンテナ・温度管理コンテナの往復利用、輸送品質の改善等              課題解決に向けた条件：コンテナ仕様の検証、作業条件の整備、利用区間の選択、運賃料金条件の整備、駅荷役作業の検討</li> </ul>

項目	進捗状況
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20年3月のダイヤ改正において東青森駅、酒田港駅にトップリフターを導入し、全国55駅に配置</li> <li>・平成20年秋には、南松本駅にトップリフターを導入予定</li> <li>・今後は70駅体制を目指してトップリフターの配置を検討</li> <li>・東京貨物ターミナル駅、福岡貨物ターミナル駅、名古屋貨物ターミナル駅に構内移送用トラックを配置し、大型コンテナ中継体制を整備</li> <li>・大型コンテナの輸送ルート・輸送日数を分かりやすくご案内するパンフレットを製作、配布</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20年3月より(社)全国通運連盟において、利用運送事業者が利用できる「私有コンテナ掲示板」をインターネット上に開設し、空コンテナの情報を共有化できる体制を構築</li> <li>・異業種間の組合せによる往復利用の推進</li> </ul>
③ リードタイム等の改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20年3月のダイヤ改正において、約23%の列車を速達化</li> <li>・特に、関東⇒北海道については初めて16時間台の運転を開始</li> <li>・主要都市及び地方中核都市間のコンテナ輸送について、翌日配送ネットワークを拡充（福岡貨物ターミナル駅⇒新潟貨物ターミナル駅、名古屋貨物ターミナル駅⇒黒井駅など）</li> <li>・E&amp;Sの活用によるリードタイム改善（郡山貨物ターミナル駅、新潟貨物ターミナル駅、南長岡駅など）</li> </ul>

項目	進捗状況
<p>④ 濡損、破損、荷崩れなど荷物事故の防止</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新製コンテナを計画的かつ継続的に投入（平成 19 年度実績 4,000 個、平成 20 年度予定 4,000 個）</li> <li>・老朽コンテナについては、コンテナリニューアル等を実施（平成 19 年度実績 2,122 個、平成 20 年度予定 2,000 個）</li> <li>・経年劣化の激しいコンテナは運用実績等を考慮して用途廃止</li> <li>・コンテナ取扱いのマニュアルとして『コンテナ参考本（仮称）』を平成 20 年度中に製作。コンテナを大切に使用することをアピールし、関係者へ配布する予定</li> <li>・利用運送事業者、お客様と荷物事故発生の現状と原因の把握を行うとともに、荷物事故の防止に向けた対策の打合せを実施</li> <li>・(社)鉄道貨物協会の輸送品質向上委員会において、利用運送事業者等とともに、荷物事故防止に向けた調査・研究を実施</li> <li>・シースルーコンテナを用いた荷役訓練会やコンテナ内部にカメラを設置した振動試験等を実施</li> <li>・コンテナ輸送の品質向上を目的として、「コンテナ品質向上委員会」を平成 19 年 10 月立ち上げ</li> <li>・お客様の苦情・要望等を現場サイドから吸い上げるために、社内イントラネットを用いたホームページ（お客様の声）を平成 20 年 1 月より開設</li> </ul>
<p>⑤ その他 (7) 私有コンテナの登録期間短縮</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 18 年 10 月に私有コンテナの登録手順の改正により、社内手続きを一元化して、輸送限界調査が不要な私有コンテナ登録の標準登録期間を 30～40 日間（約 2 ヶ月短縮）とし、平成 20 年度も更なる短縮に向けて検討を実施</li> <li>・特大貨物扱いとなる大型コンテナの限界調査手順のパターン化を平成 20 年 7 月より実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 特大コンテナの最大サイズ別、貨車の形式別に 6 種類のランクに分類</li> <li>② ランク毎の寸法で四半期毎に、各旅客鉄道会社へ線区別に輸送限界調査を依頼</li> <li>③ 承認後はランク内に適合の確認及び輸送区間を厳守し運行</li> </ul> </li> <li>・上記により、各パターン寸法に収まるコンテナについては、個別の調査を行わないこととなるため、従来数ヶ月以上要していた調査期間がほぼ解消</li> </ul>

項目	進捗状況
(イ) エコレールマークの普及	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 認定 100 件の達成に向けて、お客様へのご案内を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>商品認定 25 件</li> <li>取組企業認定 40 件</li> <li>協賛企業 10 件 (平成 20 年 3 月現在)</li> </ul> </li> <li>・ エコレールマーク普及・啓発に向けた J R 貨物の取組み <ul style="list-style-type: none"> <li>2007. 3~8 社員及びグループ企業による J R コンテナへの「エコレールマークステッカー」貼付作業実施 (45,000 個/90,000 枚)</li> <li>2007. 8 小売店舗 (ホームセンター、スーパーマーケット) での「POP 広告」掲出</li> <li>社員名刺、『環境・社会報告書』への掲出による P R</li> </ul> </li> <li>引き続きお客様への P R、小売店舗等での普及・啓発活動を実施</li> <li>・ その他の取組み <ul style="list-style-type: none"> <li>エコレールマークの趣旨に鑑み適切と思われる企業の認定を得やすくするよう、事務局 ((社) 鉄道貨物協会) 等に対し、認定基準等の柔軟な運用を働きかけ</li> </ul> </li> </ul>
<b>2. 輸送枠を取得しやすくする仕組み作り</b>	
(1) ニーズを反映した輸送力計画の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 20 年 3 月のダイヤ改正において、お客様のニーズに基づき東海道線・北陸線・上越線における輸送力増強を実施</li> <li>・ 平成 19 年 12 月及び平成 20 年 3 月、4 月に東京貨物ターミナル駅→福岡貨物ターミナル駅間で臨時列車を運転 (合計 4 回)</li> <li>・ 引き続き、次期ダイヤ改正、四半期計画においてお客様のニーズを反映した輸送力計画を実施</li> </ul>
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「IT-FRENS &amp; TRACE」のデータを活用して、需要動向に応じた輸送ルートの設定を開始</li> <li>・ 土休日列車の輸送力の有効活用のため、平成 20 年 3 月ダイヤ改正で 4 本の列車について曜日限定ルートを設定 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 隅田川駅中継 札幌貨物ターミナル駅行き (休日・休翌日)</li> <li>② 東京貨物ターミナル駅中継 熊本駅行き (土休日)</li> <li>③ 名古屋貨物ターミナル駅中継 福岡貨物ターミナル駅行き (土休日)</li> <li>④ 横浜羽沢駅中継 札幌貨物ターミナル駅行き (休日)</li> </ol> </li> </ul>

項目	進捗状況
② トラック代行を活用したフィーダー隘路区間の解消	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 19 年 10 月より福岡貨物ターミナル駅～鳥栖貨物ターミナル駅間でトラック代行を実施</li> <li>・トラック代行を実施した結果、同区間の輸送量は 12ft 換算で月間 3,788 個（平成 18 年 10 月）から 4,403 個（平成 19 年 10 月）に増加</li> <li>・上記施策により、福岡貨物ターミナル駅～鳥栖貨物ターミナル駅間の予約の取り難さは解消</li> <li>・今後は代行を活用した輸送ルートのリードタイム改善を検討</li> </ul>
③ ピーク時における幹線区間の輸送力生み出し	<ul style="list-style-type: none"> <li>・需要動向を見定めながら、新たな輸送ルート、中継ネットを設定</li> <li>・平成 20 年 3 月「JR 貨物 I-TEM センター」を設置し、個々の需要に応じた前広な輸送力調整及び列車予約状況を常時把握し機動的な輸送力活用を行う仕組みを構築</li> <li>・高崎地区から東京貨物ターミナル駅へトラックを活用した代行輸送を実施し、幹線列車の輸送力の有効活用を実施</li> </ul>
④ 潜在的な輸送ニーズの把握とその対応策の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 19 年 11 月 30 日 予備的調査が実施され、データ提供等に協力</li> <li>・平成 20 年 3 月 5～7 日 本格的実証実験が実施され、お客様の増送ニーズに対応した輸送を実施するとともに、データ提供等に協力</li> </ul>
(3) 路線別・列車別ニーズの整理と反映	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用運送事業者等の協力を得て、業種別専任グループをはじめ全営業窓口にて肌理細やかな情報収集を実施</li> <li>・お客様のニーズに応じて、平成 20 年 3 月のダイヤ改正において以下の施策を実施  コンテナ列車の速達化（9 本を速達化、また関東⇒北海道 16 時間台を実現）  E &amp; S 作業拡大（3 駅拡大）等の翌日配送圏の拡大  大型コンテナ輸送ルートの拡大（10 ルートの追加）  コンテナ輸送力の増強</li> <li>・収集した情報を社内システムにより共有化しており、ニーズの蓄積を継続して実施</li> </ul>

項目	進捗状況
<b>3. 安全・安定輸送の実現</b>	
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年2月 本社・関東支社を横断する異常時業務支援グループを設置</li> <li>・平成19年11月 情報伝達訓練を実施し、異常時にお客様まで迅速な情報伝達が行える体制が構築されていることを確認</li> </ul>
② 「コンテナの現在位置情報」の提供方法の改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提供対象をお客様に置き、位置情報を提供する仕組みを検討中（提供する情報の内容、サービス時間など）</li> </ul>
③ お客様への連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貨物列車の運行状況をホームページや電子メール、携帯メールでお客様に配信</li> <li>・ホームページでの運行状況の視認性・利便性を向上させるべく、ホームページのデザインを変更予定</li> <li>・お客様の求める情報の確認及び営業指令体制等の検討を実施中</li> </ul>
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運休判断の迅速化により、ダイヤの早期回復を図る</li> <li>・機関車・コンテナ車・運転士の弾力的な運用変更により、ダイヤの早期回復を図る</li> </ul>
② 旅客会社との連携強化及び指令体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年3月までに6支社に指令室長を配置完了</li> <li>・JRグループ指令担当部長会議、指令者会議を各1回/年開催し、旅客鉄道各社とのコミュニケーションを推進（継続実施）</li> <li>・各支社において輸送指令・運用指令との勉強会・交流会を実施し、旅客鉄道各社担当者の鉄道貨物輸送への理解度向上を促進（継続実施）</li> </ul>
③ 予備車両の配置による異常時対応能力向上	<p>【平成20年3月改正】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東京貨物ターミナル駅に予備機関車を新たに配置（計2両）</li> <li>・幡生駅に予備機関車を新たに配置（1両）</li> </ul> <p>【平成19年3月改正からの継続配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東京貨物ターミナル駅にコンテナ車を1編成（24両）配置</li> </ul>

項目	進捗状況
<p>(3) 鉄道輸送不能の場合における代替輸送体制の整備</p> <p>① トラックを利用した代替輸送体制の整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年11月9日～平成20年9月30日の間、(社)全国通運連盟と共同で実証実験を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>①首都圏外周駅発の列車が運休となった場合に、首都圏外周駅から拠点駅までの間を代行後、幹線列車に積載するフィーダー代行</li> <li>②東海道線上で輸送障害が発生し24時間以上の遅れが見込まれる場合に、静岡貨物もしくは岐阜貨物ターミナル駅から梅田駅まで代行後、梅田駅から福岡貨物ターミナル駅まで列車に積載する途中卸代行</li> </ul> </li> <li>・代行トラック輸送力増強のため、海上コンテナシャーシでのJRコンテナ輸送を可能とするフラットベッドを開発中</li> </ul>
<p>② 高速フェリーを利用した輸送の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成20年4月下旬より小樽港～舞鶴港間で新日本海フェリーを利用した代行輸送を開始</li> </ul>