



「JR貨物による輸送品質改善アクションプラン」の 取組み状況について

平成20年 4月 7日
日本貨物鉄道株式会社



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した鉄道貨物輸送への期待の高まり



しかしながら、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、その期待に十分に答えられず



昨年3月、「JR貨物による輸送品質改善・更なる役割発揮懇談会」が設置される。
(出席者：国土交通省、荷主団体等、利用運送事業者、JR貨物)

懇談会開催(2回)
業界ヒアリング(2回)



課題の抽出および
解決策の検討

「JR貨物による輸送品質改善アクションプラン」を策定

アクションプランの三つの柱

アクションプラン

```
graph BT; A[アクションプラン] <-- B[お客様のニーズを反映するための取組み]; A <-- C[輸送枠を取得しやすくする仕組み作り]; A <-- D[安全・安定輸送の実現<br/>(輸送障害時における対策)];
```

お客様のニーズを
反映するための
取組み

- ・お客様対応体制の強化
- ・お客様の輸送ニーズへの
取り組み

輸送枠を
取得しやすくする
仕組み作り

- ・ニーズを反映した輸送力
計画の実施
- ・弾力的な輸送システム・
予約システムの構築

安全・安定輸送の
実現
(輸送障害時における対策)

- ・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
- ・鉄道輸送不能の場合に
おける代替輸送体制の整備

お客様のニーズを
反映するための取組み

お客様のニーズを反映するための取組み

本社営業部門の新体制

業種別専任グループの設置



倉庫・陸運・
郵政

農産品、
紙・パルプ



鉱業



6グループ

自動車、
自動車部品



食品・飲料・乳業、
電気・情報機器、
機械・重電



石油・化学、
非鉄金属、電線

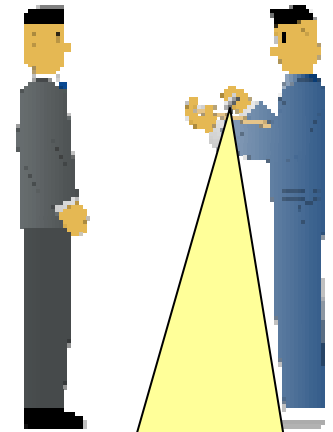


お客様のニーズを反映するための取組み

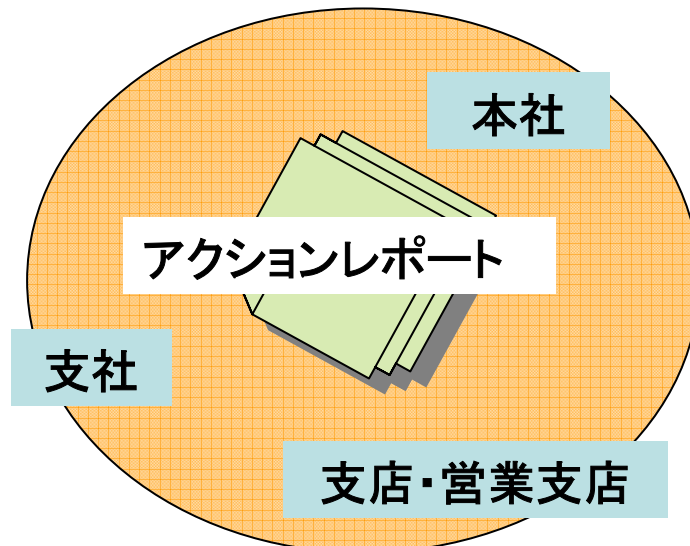
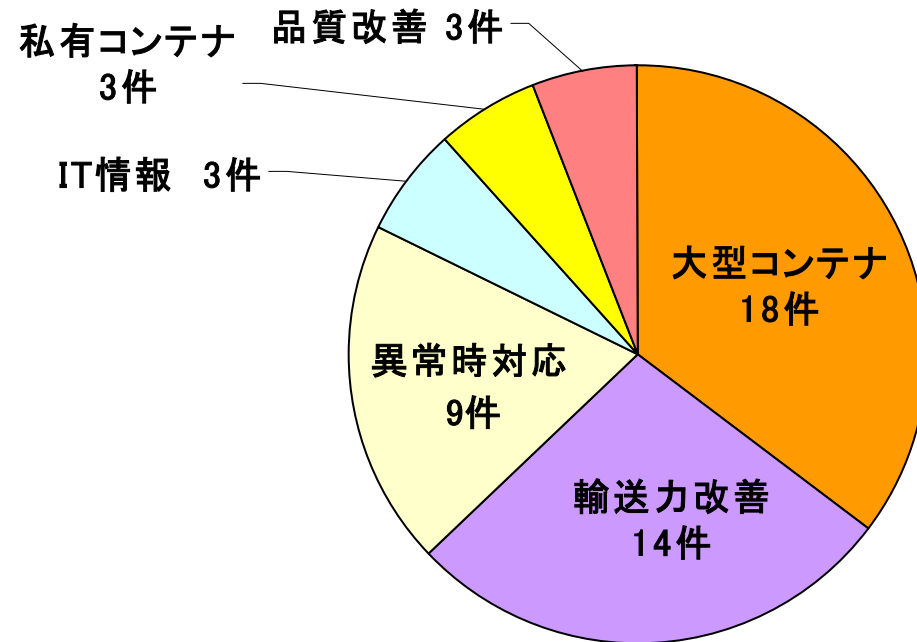
アクションレポートから見るお客様のニーズ

50件のニーズをいただきました

平成20年4月7日現在

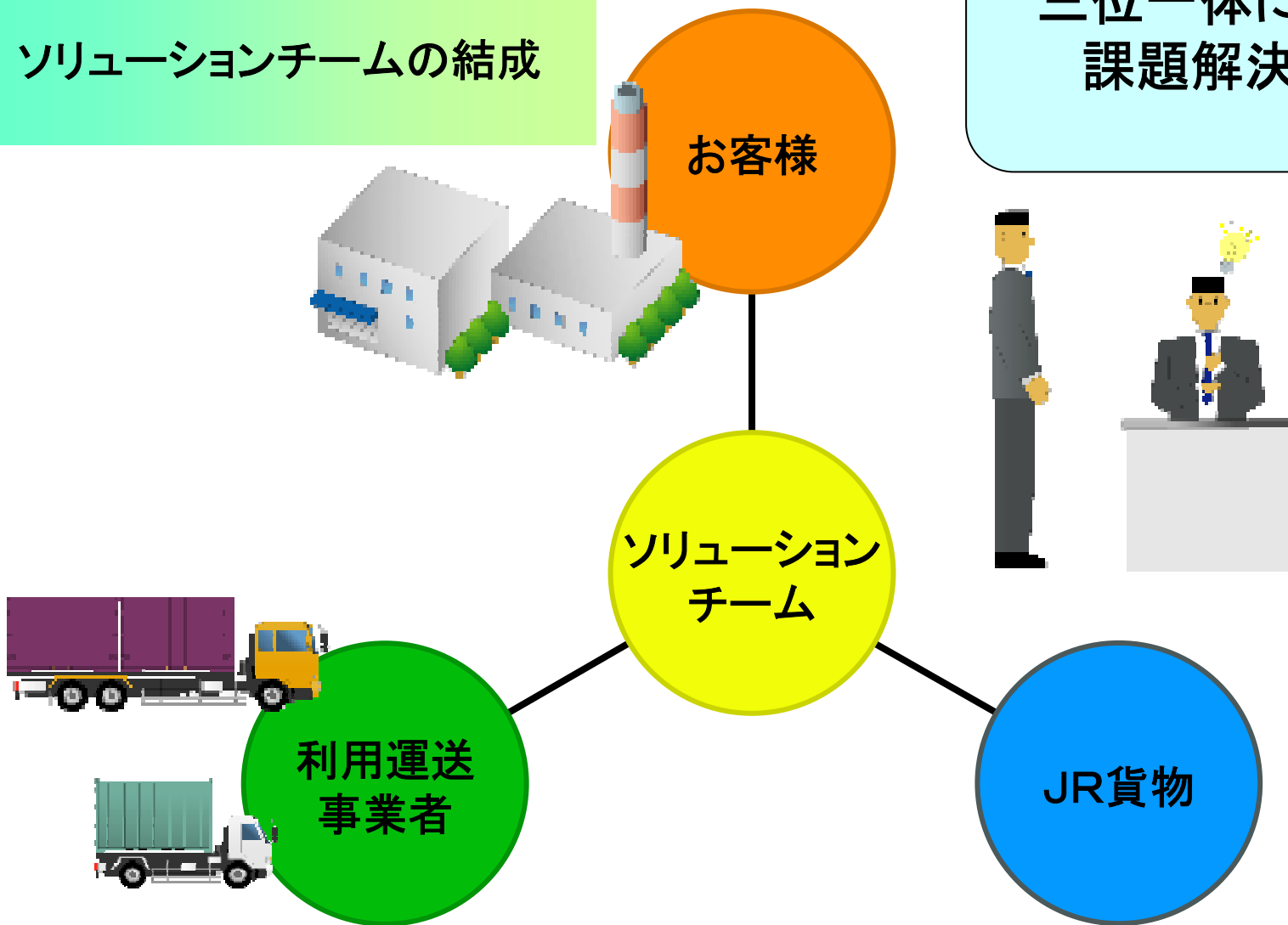


お客様の声を本社、支社、支店、営業支店で共有化



お客様のニーズを反映するための取組み

ソリューションチームの結成



三位一体による
課題解決！



お客様のニーズを反映するための取組み

ソリューションチームの具体例(1)「業界団体による共同輸送体系構築」

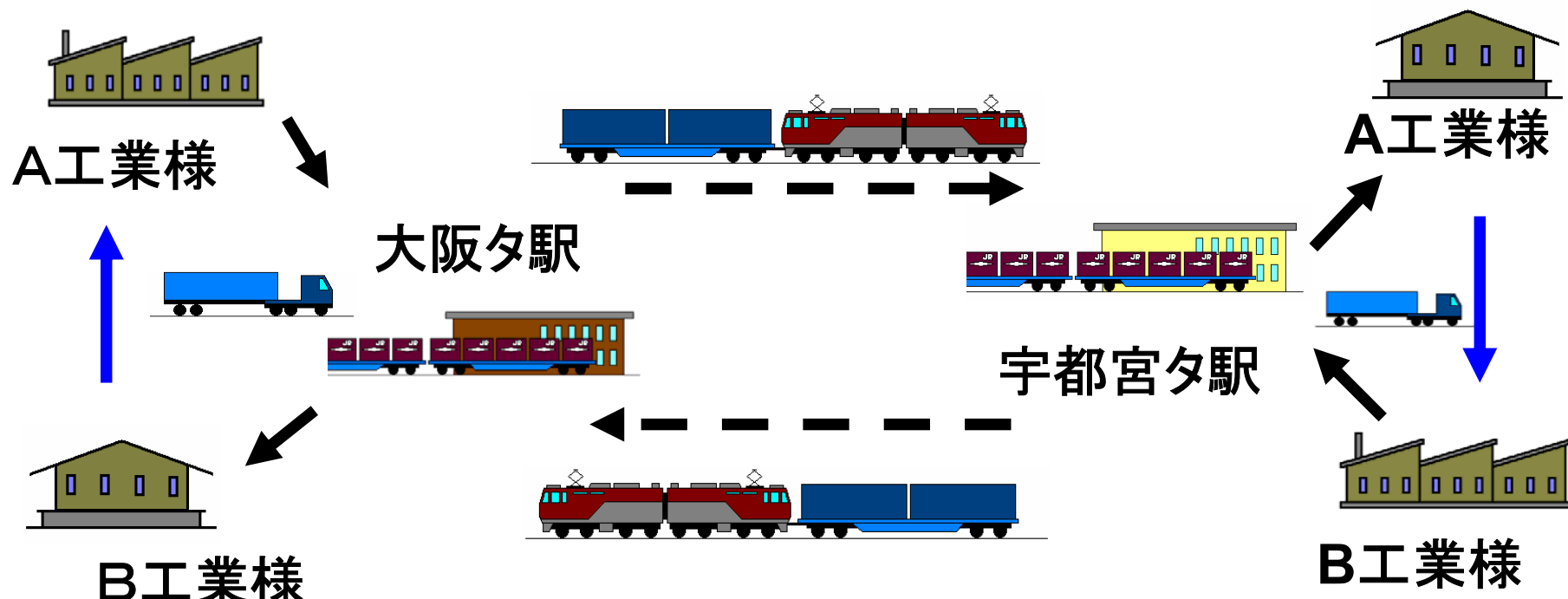
○ソリューションチームで実現

<<イメージ図>>

【業界全体で共同輸送体系を構築】

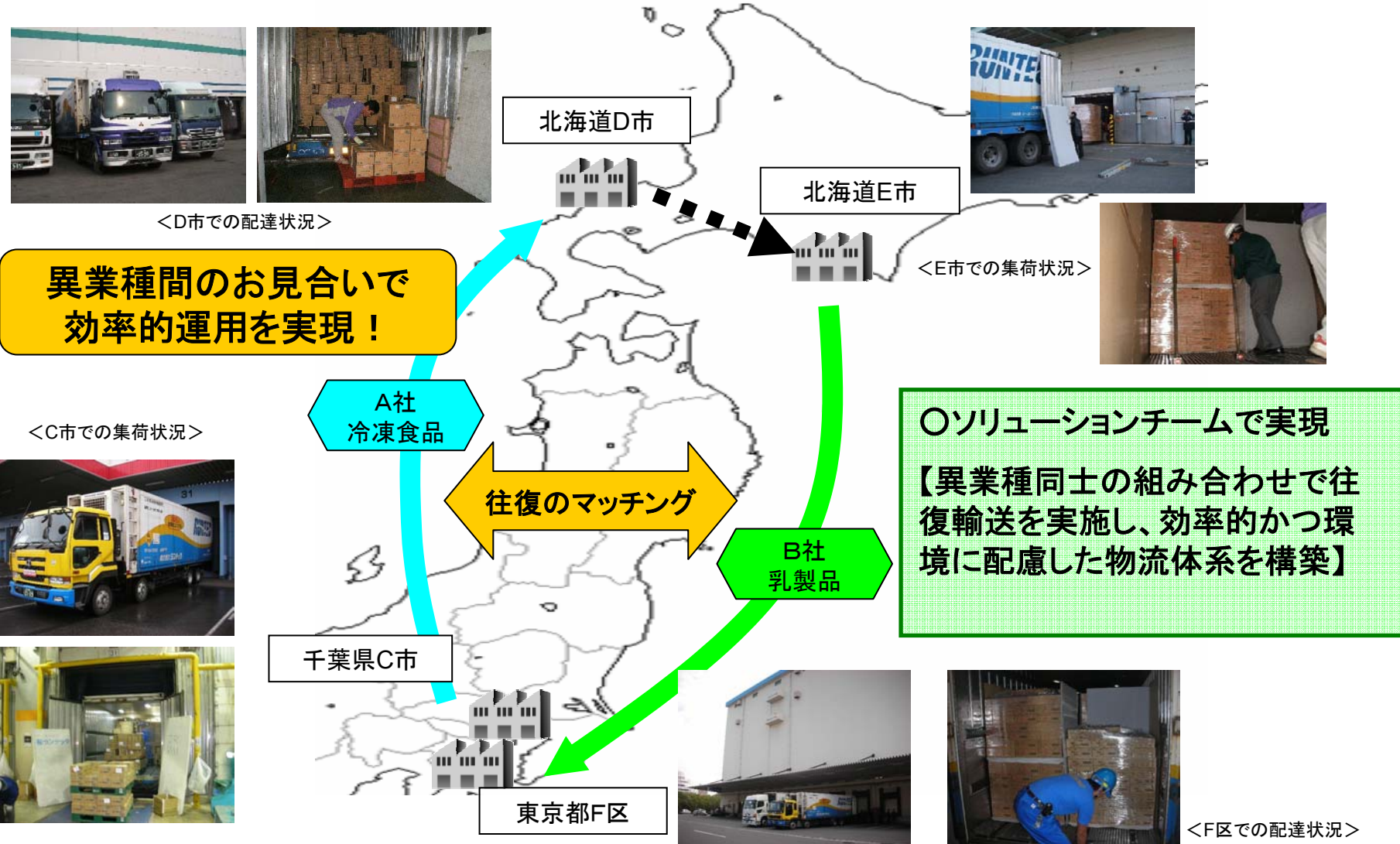
業界団体様のご協力で同業他社間の共同輸送が実現

メリット：トラックの運用効率の向上によるCO2排出量の削減



お客様のニーズを反映するための取組み

ソリューションチームの具体例(2)「温度管理コンテナの往復マッチング」トライアル輸送



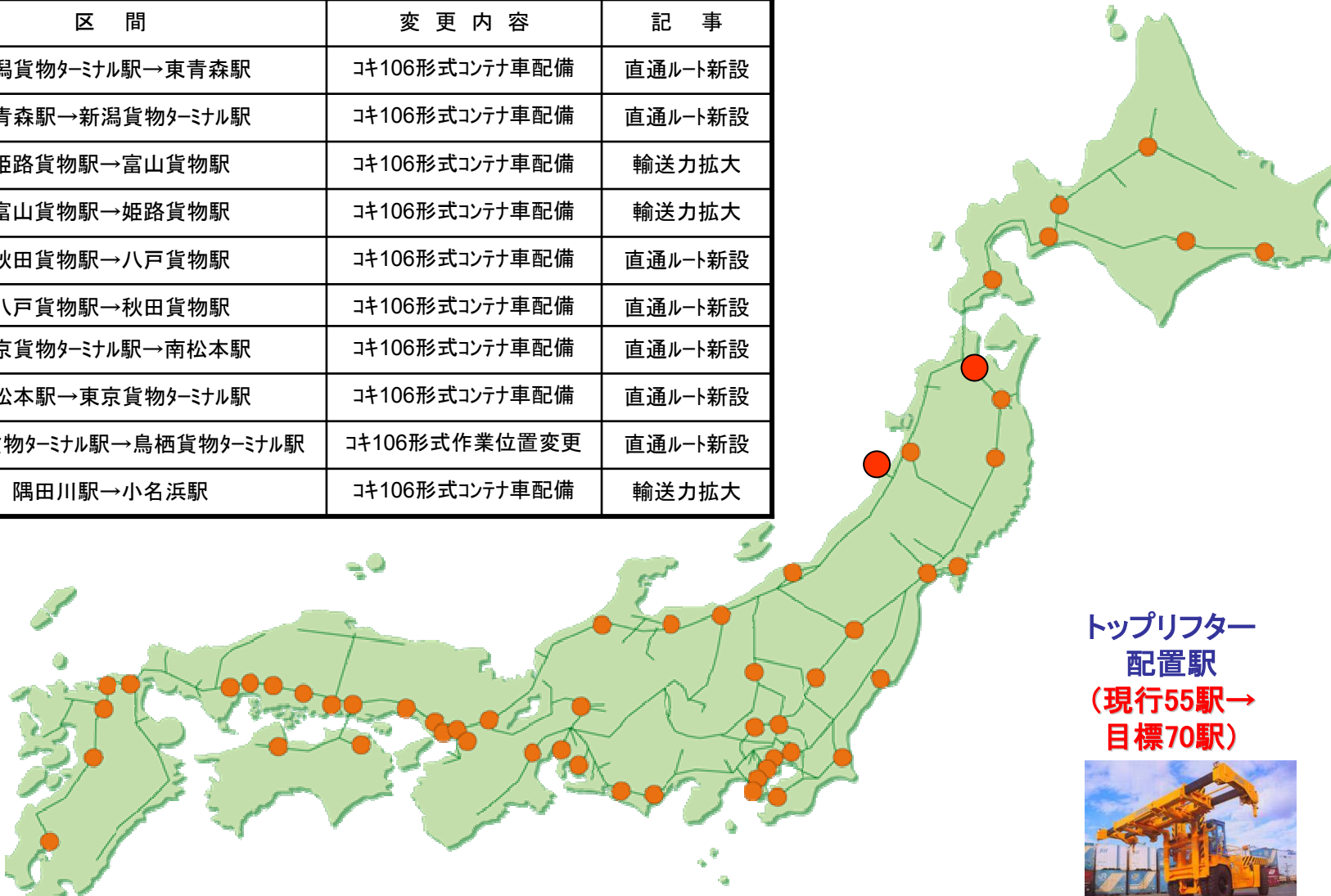
お客様のニーズを反映するための取組み

大型コンテナネットワークの拡大

○ 新規トップリフターの配置・・・東青森駅、酒田港駅（地図中 ● ）

○ 新たな大型・重量コンテナ輸送区間及び増強区間

区 間	変 更 内 容	記 事
新潟貨物ターミナル駅→東青森駅	コキ106形式コンテナ車配備	直通ルート新設
東青森駅→新潟貨物ターミナル駅	コキ106形式コンテナ車配備	直通ルート新設
姫路貨物駅→富山貨物駅	コキ106形式コンテナ車配備	輸送力拡大
富山貨物駅→姫路貨物駅	コキ106形式コンテナ車配備	輸送力拡大
秋田貨物駅→八戸貨物駅	コキ106形式コンテナ車配備	直通ルート新設
八戸貨物駅→秋田貨物駅	コキ106形式コンテナ車配備	直通ルート新設
東京貨物ターミナル駅→南松本駅	コキ106形式コンテナ車配備	直通ルート新設
南松本駅→東京貨物ターミナル駅	コキ106形式コンテナ車配備	直通ルート新設
名古屋貨物ターミナル駅→鳥栖貨物ターミナル駅	コキ106形式作業位置変更	直通ルート新設
隅田川駅→小名浜駅	コキ106形式コンテナ車配備	輸送力拡大



トップリフター
配置駅
(現行55駅→
目標70駅)



お客様のニーズを反映するための取組み

リードタイム等の改善

平成20年3月ダイヤ改正において、以下のようなリードタイム改善の取組みを行いました。

(列車の速達化)

送地域	運転区間		現行				改正				短縮時間
	発駅	着駅	列車番号	発時刻	着時刻	輸送時間	新列車番号	発時刻	着時刻	輸送時間	
北海道	札幌(夕)	東京(夕)	2052	18:06	13:03	18h57	3064	18:06	12:30	18h24	△0h33
東北	宮城野	札幌(夕)	2051	21:41	10:59	13h18	2051	23:04	11:34	12h30	△0h48
関東	隅田川	札幌(夕)	3057	16:49	10:02	17h13	3057	17:03	10:02	16h59	△0h14
	東京(夕)	札幌(夕)	2059	20:15	19:16	23h01	3067	20:15	18:29	22h14	△0h47
	梶ヶ谷(夕)	札幌(夕)	95	21:54	23:16	25h22	95	21:54	22:41	24h47	△0h35
	東京(夕)	秋田貨物	2091	14:55	8:08	17h13	2091	14:55	7:20	16h25	△0h48
広島	広島(夕)	札幌(夕)	1062～3061	20:09	11:34	39h25	1062～3061	20:09	10:59	38h50	△0h35
九州	鍋島	東京(夕)	1070	22:48	20:27	21h39	1070	22:48	19:50	21h02	△0h37
	鹿児島(夕)	東京(夕)	5050	22:39	0:17	25h38	5050	22:39	0:03	25h24	△0h14

注1) 札幌→東京間の最速列車の輸送時間は第3054列車(札幌(夕)22:30→隅田川15:24)の16時間54分。

(翌日配送圏の拡大)

区間	現改	輸送ルート	改正	改善方法
福岡(夕)→新潟(夕)	現行	1076-2072-3093	3日目午後	新潟(夕)着発荷役機能を活用し新規直通輸送力を設定
	改正	2070～3099	3日目早朝	
黒井→名古屋(夕)	現行	85-4070-7090-7080	翌日午後	直通ルート新設
	改正	90～4082～82	翌日午前	
名古屋(夕)→黒井	現行	74-7050-2091-80	3日目午前	直通ルート新設
	改正	85～4083～91	翌日午後	
名古屋(夕)→金沢(夕)	現行	2093-3095	翌日夜間	直通ルート新設
	改正	85～4083～91	翌日午前	

(着発荷役(E&S)の拡大)

運送区間		列車番号	駅名	現行引渡時刻	引渡予定時刻	改善時間	現行締切時刻	締切予定時刻	改善時間
相模貨物	札幌(夕)	2064～3065	郡山(夕)	5:45	1:03	△4h42	21:15	1:09	△3h54
新南陽	宮城野	5088～4083		5:45	2:38	△3h07	—	2:31	—
福岡(夕)	宮城野	1072～4089		5:45	3:26	△2h19	—	3:31	—
宮城野	広島(夕)	4082～1083		6:00	21:55	△8h05	21:00	22:10	△1h10
福岡(夕)	札幌(夕)	2070～3099	新潟(夕)	4:40	1:30	△3h10	22:45	1:51	△3h06
新潟(夕)	東水島	3096～2077	南長岡	—	22:45	—	22:30	22:56	△0h26

お客様のニーズを反映するための取組み

コンテナ輸送品質の改善 等

濡損、破損、荷崩れなど荷物事故の防止

- ・「コンテナ品質向上委員会」を平成19年10月立ち上げ
- ・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

私有コンテナ登録の改善

- ・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
- 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
- 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
- ③ 最大サイズ以下のコンテナについては、個別調査の手続きを見直して登録
- ④ 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

エコレールマークの普及

- ・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、事務局等に対し、認定基準等の柔軟な運用を働きかけ

取組企業認定45件、商品認定25件(平成20年3月現在)



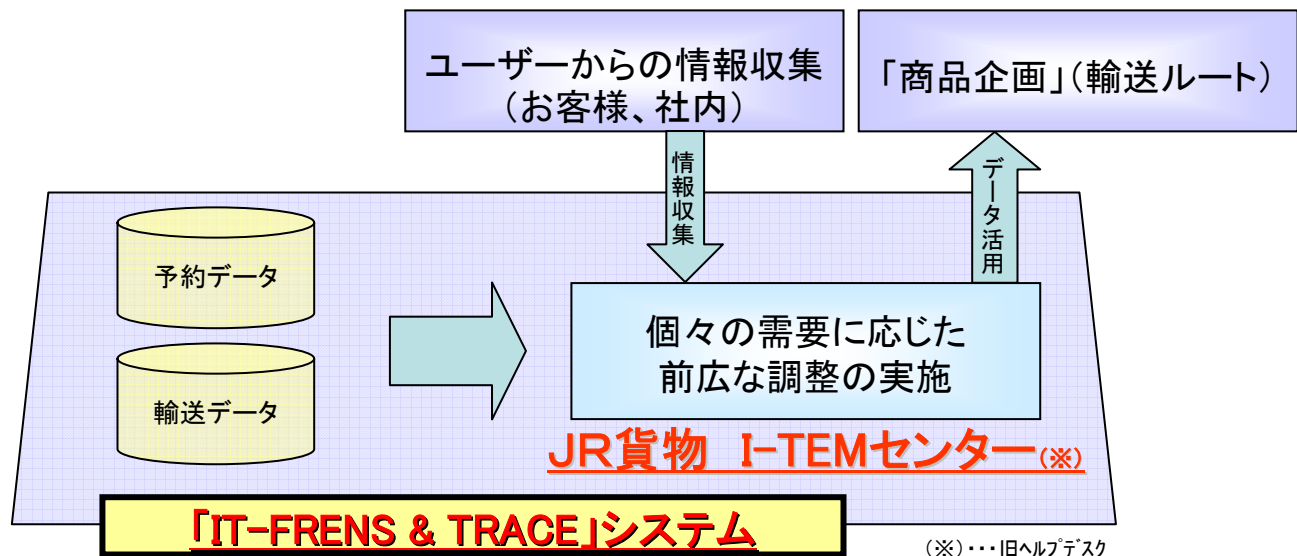
輸送枠を取得しやすくする 仕組み作り

輸送枠を取得しやすくする仕組み作り

情報システムを活用したお客様へのサービス改善

1. 「JR貨物 I-TEMセンター」の設置

- 輸送ニーズに対応する窓口体制として「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を実施します
- 列車予約状況を常時把握し、機動的に輸送力を活用する仕組みを構築します



(※)・・・旧ヘルプデスク

2. 「IT-FRENS & TRACE」システムの活用

- 「IT-FRENS & TRACE」システムに蓄積された諸データをニーズにマッチした商品づくり等に活用します
- 利用運送事業者、お客様とのEDI接続により情報を相互に交換します

輸送枠を取得しやすくする仕組み作り

土休日列車の輸送力の有効活用

「IT-FRENS&TRACE」システムの自動枠調整機能の十分な活用等により、土休日列車の輸送力を有効活用し、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。

「曜日限定ルート」の設定

曜日運休等のため、フィーダー列車から幹線列車の中継が設定されておらず、このことが一部の幹線列車の土休日の輸送力を活用しきれていない例があります。

このため、曜日限定で中継ネットを変更することで、輸送を平準化し、オフピーク輸送力の活用を図ります。

（平成20年3月ダイヤ改正で設定した「曜日限定ルート」）

中 継 駅	列 車 番 号	変 更 内 容
横浜羽沢駅	2054～2053（札幌貨物ターミナル駅行き）	休日の中継ネット変更
隅田川駅	3051（札幌貨物ターミナル駅行き）	休・休翌日の中継ネット変更
東京貨物ターミナル駅	1051（熊本駅行き）	土休日の中継ネット変更
名古屋貨物ターミナル駅	5059（福岡貨物ターミナル駅行き）	土休日の中継ネット変更

輸送枠を取得しやすくする仕組み作り

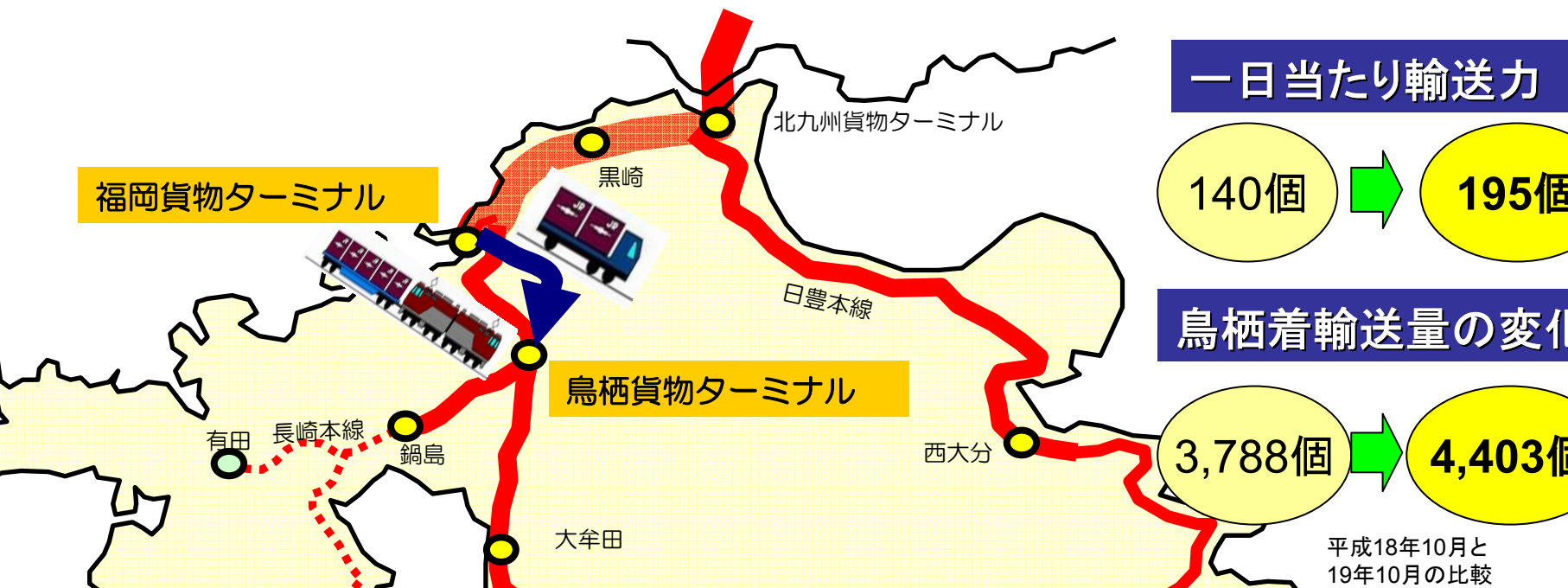
トラック代行を活用したフィーダー隘路区間の解消

トラック代行の実施

平成19年秋から、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し、予約の取り難さを解消しました。

従来の輸送力：月間約4,300個 ⇒ 約6,000個に！

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します。



安全・安定輸送の実現

PRANETS : Positioning system for Rail NETwork and Safety operating

事故防止に向けた従来の取組みと課題

運転士の注意力に依存したソフト対策

- ①事故防止意識の高揚(事故防止教育) **しかし** 人間の集中力・注意力には限界がある
- ②基本動作の徹底 **しかし** 確認動作及び確認作業が増え、間違いやすくなっている

ヒューマンエラー発生リスクは否めない

運転支援システム導入後

列車位置の把握により、運転士に対する画像や音声によるサポートを実現
ヒューマンエラー発生リスクを低減 ➡ 安全輸送の実現



利用者のニーズと従来のシステムの課題

お客様・指令・支社・現場等のニーズ：輸送中の荷物の状況を正確に把握したい

- ①全ての列車について情報入手したい **しかし** 情報把握できる列車や地域が限定。地域差が発生
- ②リアルタイムで情報入手したい **しかし** 列車位置情報は30分に1回更新。タイムラグが発生
- ③列車の遅延等も情報入手したい **しかし** データが基本ダイヤのみ。時刻変更・列車休止に対応不可

IT-FRENS & TRACE稼動後

コンテナの積載位置・積載列車等の情報入手が可能となった

しかし

列車の位置把握ができないため、列車遅延時に荷物の正確な位置が把握できない

運転支援システム導入後

運転士のサポートに用いられる列車位置の情報を共有化

2分毎に情報を更新・ACTISのデータを反映 ➡ 安定輸送の実現

通常運行時

- ・全国を輸送中の荷物状況を把握可能
- ・列車運行状況を把握可能

輸送障害発生時

- 列車遅延時でも
- ・荷物の現在位置を把握可能

位置把握

利用者

位置把握



安全・安定輸送の実現

高速フェリーを利用した代替輸送体制の構築

危機管理体制の構築

新日本海フェリー
(舞鶴～小樽)



小樽港



発着駅

札幌夕駅

平成20年4月下旬 代行輸送開始



舞鶴港

発着駅



梅田駅

※H20.1第二種貨物利用運送事業(内航海運)
の許可を取得