



HPはこちら

東日本ユニオン NEWS

JR東日本労働組合
発責 情報・宣伝部
2024年8月23日 No.789

「2024年3月ダイヤ改正」以降に発生している問題について 新幹線統括本部と団体交渉を開催

▼問題点

長野駅において北陸新幹線の「あさま」（長野行き）が上りホームに到着し、後続列車の「かがやき」「はくたか」が下りホームに着発する列車が4本ある。しかし、その乗り換え時間が最短で「4分30秒」しかなく、お客さまや社員から対面ホームでの乗り換えを望む声が上がっている。

会社は

**新幹線の同一線区、同一方向における接続列車の定めはない
お客さま自身で判断していただく**

と不誠実な経営姿勢をあらわす！

●新幹線統括本部の回答

- ・新幹線の同一線区、同一方向における「接続列車」の定めはない
- ・お客さまからの申告があった場合は接続をとるが、原則として接続はとらない。お客さま自身で乗り換え列車を判断していただいている
- ・車掌が車内放送で接続列車を案内しているが、接続を約束するものではない
- ・お客さまが普通に歩くことができる、あるいは車椅子であるなど、お客さま自身が列車時刻を見て「乗り換えられるのか」を判断していただいている
- ・乗り換えにあたっては、お客さま自身が時刻表等で駅構内図を見ていただくか「みどりの窓口」が少なくなっているものの、きっぷ購入時に駅社員に聞くなど、自ら情報を入手していただくことが良い方法だと考えている

★同一線区、同一方向における新幹線の乗り換えは対面ホームとするべきだ！

★お客さまに理解、納得していただいた上で快適にご利用いただくことが大切である！対面ホーム乗り換えに改善できないのであれば「JR東日本は接続をとりません」とお客さまに周知するべきである！

★お客さまの理解、納得がなければ現場社員は苦しい対応を迫られ続けなければならない。会社は速やかにお客さまに理解していただく努力を行うべきだ！