



安全



社会



環境



社会

CONTENTS

お客さまとのかかわり	55
社会とのかかわり	74
コラム 鉄道車両製造事業の展開	89
社員とのかかわり	90
コラム 東京2020オリンピック・パラリンピック 競技大会に向けて	97

お客さまとのかかわり

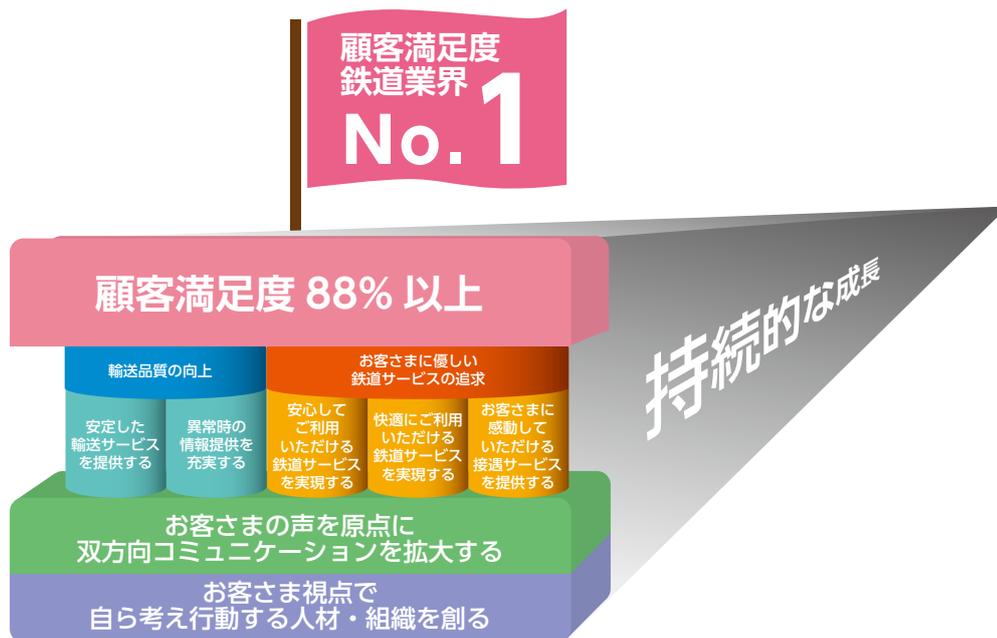
サービス品質に関する基本的な考え方

「グループ経営構想V」では、「変わらぬ使命」の一つとして「サービス品質改革」を掲げています。お客さまと地域から愛される企業グループとなるために、部門や系統を越えたチームワークで「サービス品質」を改革し、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざします。そのために、安定性・快適性を高め、輸送品質に磨きをかけるとともに、安心してご利用いただける鉄道づくりを推進し、お客さまに優しい鉄道サービスを追求します。



サービス品質改革中期ビジョン2017

当社を取り巻くさまざまな環境が変化している中、私たちJR東日本グループが成長し続けるために、2015年からの3ヵ年計画として「サービス品質改革中期ビジョン2017」を策定しました。このビジョンでは、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざしてお客さまの声を原点に双方向コミュニケーションを拡大すること、お客さま視点で自ら考え行動する人材・組織を創ることを土台とし、「安定性」「異常時の情報提供」「安心」「快適性」「接遇」の5つの柱をみがき上げることとしています。



顧客満足度調査による課題把握や施策の効果の確認

当社に対する全般的な評価やお客さまの満足度を定量的に把握するために、毎年、顧客満足度調査(JR東日本お客さまアンケート)を実施しています。顧客満足度調査の結果から、「輸送の安定性」「異常時におけるお客さまへの情報提供」等を重点的に取り組む事項として定め、さまざまな施策を実施しています。



安定した輸送サービスの提供

■輸送障害の発生防止と輸送障害発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止

輸送品質を向上させるため、輸送障害の発生防止に取り組むとともに、発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止に力を入れてさまざまな施策を実施しています。

発生防止対策として、「二重系車両[※]」の投入や故障しにくい次世代分岐器の敷設拡大、電気設備の雷害防止対策等を継続して実施しています。

早期運転再開のために、人身事故対応訓練やお客さま救済訓練などを実施し、輸送障害発生後の対応力を高める努力を続けています。特に人身事故に関しては、警察、消防との連携が重要であることから、社員と警察、消防との合同訓練等を定期的に行っています。また、運転に支障のない区間での折返し運転や他経路運転を可能な限り行うことで、お客さまへの影響を拡大させない取組みも行っています。

さらに、輸送障害が発生した後に各職場で対応時の状況を振り返り、その結果から得られた教訓をもとに、再発防止策を検討しており、対策を広く社内で共有することで社員一人ひとりのレベルアップを図っています。

[※]二重系車両 主要機器を二重系化するなどして信頼性を高めた車両。



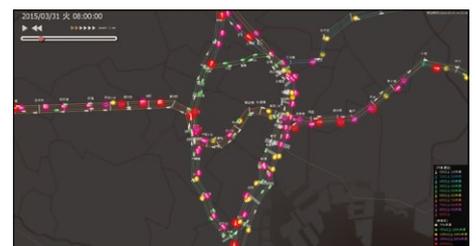
救済訓練

■朝通勤時間帯における混雑緩和への取組み

朝通勤時間帯における列車遅延の原因は、混雑が挙げられます。朝通勤時間帯の混雑緩和については、これまで増発や拡幅車両の投入等の施策を行ってきました。あわせて、お客さまの分散乗車とオフピーク通勤に向けた取組みを行っています。一部線区で朝通勤時間帯の列車の号車ごとの混雑傾向を駅掲出のポスターならびに駅改札の案内用ディスプレイの映像でお知らせし、混雑緩和を図っています。

■在来線列車状況のリアルタイム可視化

列車毎の在線位置、遅延情報および乗車人員のデータを、路線図上に重ね合わせることで、リアルタイムに全体の混雑状況を可視化するシステムの開発を推進し、2017年4月に東京総合指令室に導入し、運行管理に活用しています。



在来線混雑可視化システム(イメージ)



異常時における情報提供の充実

■情報提供の強化

異常時の情報提供を充実させるために、人身事故による運転見合わせの際には、運転再開見込時刻を事故発生から10分以内に発表したうえで、その後の状況に応じて更新し、情報の確度をより高めることに取り組んでいます。さらに2017年4月より人身事故以外による運転見合わせの際にも早期に運転再開見込み時刻を発表する取組みを始めています。また、運行情報を提供するツールとして、「異常時案内用ディスプレイ」を2017年3月末現在で266駅に設置しています。他にも列車内の液晶ディスプレイ等や携帯電話向けのコンテンツなど、さまざまな媒体を通じて情報提供を行っています。当社ウェブサイトでは、在来線特急列車等運休情報、首都圏の主要路線を対象とした遅延証明書の配信をしています。



京浜東北線は、根岸駅での人身事故の影響
異常時案内用ディスプレイ

■スマートフォンによるタイムリーな情報提供

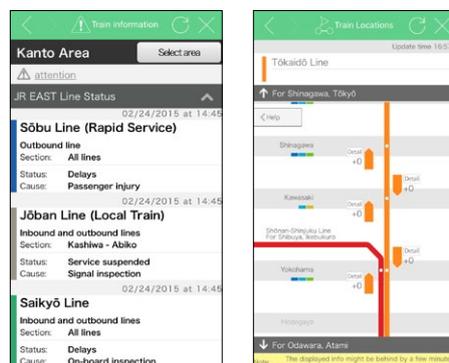
個々のお客さまのニーズに応じたタイムリーな情報提供を実現するため、スマートフォン向けアプリ「JR東日本アプリ」を2014年3月にリリースしました。「JR東日本アプリ」では、当社に加え、私鉄など15社局の運行情報を確認できます。また、山手線については停車駅の情報(乗換路線、ホーム案内図、駅構内図)や運行中の全列車の各号車の混雑状況・車内温度がご覧いただけます。

2015年3月より、JR東日本アプリをベースとし、列車運行情報や主要駅の構内案内図などの情報を英語で配信する、JR東日本アプリ英語版「JR-EAST Train Info」の提供を開始しました。

さらにスマートフォン向けに、当社管内の列車の運行情報をタイムリーにお伝えする「JR東日本列車運行情報プッシュ通知」サービスを実施しているほか、列車運行情報サービス「どとトレ」の提供により、お客さま自身が、個別の列車運行状況を確認できるようになっています。



JR東日本アプリ



JR-EAST Train Info



安心してご利用いただける鉄道サービス

■「声かけ・サポート」運動

安全かつ安心して駅等の当社施設をご利用いただくために、お身体の不自由なお客さまやご高齢のお客さまをはじめ、お困りになっているすべてのお客さまにお声かけをする運動を実施しています。当社社員だけでなく、グループ会社社員、当社をご利用になるお客さまにもお声かけのご協力を呼びかけるなど、支え合う機運を醸成させ、誰もが安心・安全・快適に暮らし過ごせる地域社会の実現に向けて推進しています。

2016年度からは、首都圏の鉄道事業者(東武、西武、京成、京王、小田急、東急、京急、東京メトロ、相鉄、新京成、東京都交通局、東京モノレール)と連携した取組みに拡大し、運動の浸透・拡大を図っています。



「声かけ・サポート」運動ポスター

■サービス介助士資格の取得

お客さまに安心してご利用いただくために、ホスピタリティ・マインドと介助スキルを身につけた「サービス介助士」資格の取得を進めており、全系統にわたり約13,000名の社員が取得しています。資格の新規取得のほか、知識や技術のブラッシュアップにも力を入れています。資格を持つ社員は、お客さまからもわかるように「サービス介助士」と書かれた氏名札を着用しています。

TICKET
TO
TOMORROW

サービス介助士としての取組み

大宮支社 大宮車掌区 車掌 荒木 美穂

私は、埼京・川越線の車掌業務を担当しています。駅で勤務していた際に「サービス介助士」の資格を取得しました。その時に身につけた介助の知識やスキルを活かし、お困りのお客さまがいらっしゃれば積極的にご案内するよう心がけています。先日も川越駅で目の不自由なお客さまのお手伝いを申し出た際、思いがけずご本人から感謝の言葉を頂戴するという嬉しい経験をしました。

また、「サービス介助士」として学んだ「おもてなしの心」を活かして「声かけ・サポート」運動にも率先して取り組んでいます。これからも配慮の必要なお客さまをはじめ、全てのお客さまに安心して当社をご利用いただけるよう努めていきます。





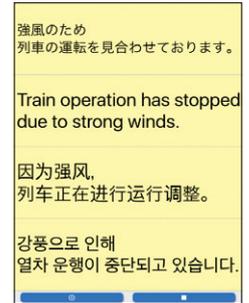
■異常時における多言語での情報提供の強化

駅や列車内における異常時の情報提供を充実させるため、一部駅等で試行的に導入していた「異常時多言語情報提供アプリ」を、2017年3月よりタブレット端末が配備されている全駅、全乗務員区所に拡大しました。文字と音声の両方で、4か国語(日・英・中・韓)の異常時情報を提供しています。

また、首都圏を走行する車内ドア上案内表示機搭載車両に、2か国語(日・英)での音声情報、4か国語(日・英・中・韓)での文字情報による異常時情報提供機能を導入しています。



ご案内イメージ



異常時多言語情報提供アプリ

■駅のバリアフリー化

「バリアフリー法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)」対象の駅を中心に自治体等と協力してエレベーターなどの整備を進めており、2017年3月末現在で533駅にエレベーターの設置が完了しています。

■車両のバリアフリー化

優先席を含む車両端の荷棚・吊手高さの変更、優先席エリアの明確化、文字による運行情報を配信する情報案内装置等の各種ユニバーサルデザインを採用した車両E233系を中央快速線、埼京線、横浜線、南武線等に順次導入しています。また、2015年から山手線で運転を開始したE235系については、各車両に優先席を増設し、従来先頭車両のみにあった車いすスペースを車いすやベビーカーをご利用のお客さま向けのフリースペースとして全車両に設けています。



E235系フリースペース

改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な大型トイレについては、成田エクスプレスE259系をはじめとして、E5系・E6系・E7系新幹線車両や常磐線特急E657系に導入しています。

■エスカレーターの安全対策

エスカレーターを安全にご利用いただくため、サンダルなどの挟まれ防止対策や、緊急停止時の転倒防止対策、エスカレーター停止時のステップ降下防止対策など、設備面での安全強化を継続して推進しています。また、各鉄道会社や商業施設、自治体等と共同でキャンペーンを実施し、安全で正しいエスカレーターの利用を呼びかけるポスターの掲出やティッシュ配布など、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。



エスカレーターキャンペーンポスター



安全



社会



環境

■ベビーカーで安心してご利用いただける環境の創出

ベビーカーをご利用のお客さまが安全に駅や車内をご利用いただくため、ベビーカーのフレームなどが挟まった際の車両扉の検知性向上に取り組んでいます。また、国土交通省、当社を含む交通事業者、ベビーカーメーカー等で構成する「公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会」主催でキャンペーンを実施し、ベビーカーをご利用のお客さまに注意を呼びかけるとともに、周囲のお客さまにもベビーカー利用者と譲り合っただご乗車にご協力いただくようお願いしています。2014年度からは安心してご利用いただける環境づくりに向け、この協議会で決定したベビーカーマークを普通列車の車いすスペースへ掲出しています。また、ベビ休憩室を2017年6月末現在48駅に設置しています。



ベビーカーマーク

■痴漢対策の取組み

お客さまに安心して列車をご利用いただくことを目的として、首都圏各線区への女性専用車導入や、危険を感じた際に乗務員に通報するSOSボタンの全車両への設置等を継続的に実施してきました。また、警察や他の鉄道事業者と連携して「痴漢撲滅キャンペーン」を実施し、車内や駅構内の警戒を強化するとともに、痴漢防止の呼びかけを行っています。さらに、痴漢犯罪防止策の一環として、埼京線全編成の1号車に車内防犯カメラを設置しています。

■防犯対策の取組み

在来線については、埼京線に加え、東海道線、東北本線、高崎線、常磐線等の2階建グリーン車およびE259系・E657系特急車両のデッキ部に車内防犯カメラを設置しており、2018年春以降順次、山手線E235系にも設置していきます。

また、新幹線車両については、E5系・E6系・E7系のデッキ部・客室内に設置しており、一部のE2系・E3系についてもデッキ部に設置しているほか、客室内への設置を進めています。



快適にご利用いただける鉄道サービス

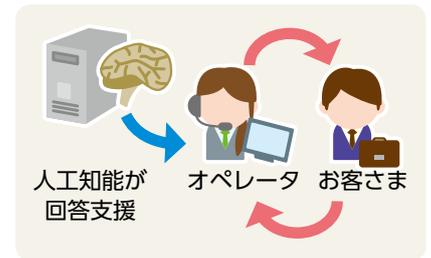
■お問い合わせにお答えする体制

JR東日本お問い合わせセンターでは、お客さまからのお問い合わせを電話で受け付けています。お問い合わせに迅速かつ正確にお答えできるよう、AIを活用した業務支援システムの導入や、遺失物管理システムの機能改修等に取り組むとともに、定期的に通話モニタリング評価を実施することで、応答品質の向上にも取り組んでいます。

■AI活用によるオペレーター支援システム

お問い合わせセンターへのお問い合わせは、件数も多く、多種多様であることから、AIを活用したお問い合わせセンター業務支援システムを2017年度下期以降順次導入する予定です。

これにより、お問い合わせに対する応答率向上や回答品質の均質化、オペレーターの教育コスト低減などが期待できます。



AIを活用したお問い合わせセンター業務支援システム(イメージ)

■輸送サービスの改善

北海道新幹線新函館北斗開業や北陸新幹線金沢開業後のお客さまのご利用状況を踏まえ、2017年3月に東北新幹線「はやぶさ」の増発や、上越・北陸新幹線で夕時間帯の輸送力増強を行い、混雑緩和を図りました。在来線では、特急「成田エクスプレス」の増発による10時台～18時台の新宿発着列車を約30分間隔での運転による利便性向上や朝時間帯に特急「スワローあかぎ」の設定による通勤着席サービス向上を図りました。また、「東京メガグループ^{*}」では京葉線で夕通勤時間帯の増発を実施し、混雑緩和を図りました。

上記の取組みなどの実施により、首都圏主要線区の朝ピーク1時間の平均混雑率は、2016年度は1987年度比70ポイント減少し、168%となっています。

^{*}東京メガグループ 他の鉄道会社との結節点を多く持つ東京圏の環状線群で武蔵野・京葉・南武・横浜各線のこと。

■車内サービスの向上

車内サービスの向上として、首都圏の車両では液晶画面(LCD)を用いた案内や広告などの情報表示を行っているほか、新造した特急車両や新幹線車両では、フルカラーLEDの車内案内表示器を備えており、行先案内や運行情報のほか、ニュース等の情報を提供しています。さらに、一部の特急車両ではWiMAXとWi-Fiによる車内インターネット接続サービスをご利用いただくことが可能です。

また、新幹線車両のE7系および一部のE5系については全座席、E6系および一部のE2系・E3系・E5系については一部座席に電源コンセントを設置しています。



E235系デジタルサイネージ



■鉄道ネットワークの拡充に向けた新駅設置

地方自治体等からの要望に基づき、まちづくりにあわせた新駅設置を自治体と協力して進めています。2017年4月には、磐越西線に郡山富田駅(新駅)を設置しました。



磐越西線郡山富田駅

■駅トイレにおけるさまざまな工夫

「暗い」「汚い」「臭い」といったイメージのある駅トイレについて、そのイメージを払拭し、快適にトイレをご利用いただけるよう、会社発足以来、整備・改良を進めています。

改良にあたっては、洋式化、換気能力の向上、床タイルの大型化等と併せて、水道使用量の削減に向け、節水型便器の導入や洗面台での自動水洗の導入等を進めています。

2016年度には21駅のトイレを改良し、お客さまの快適性および満足度の向上に努めました。



上野駅トイレ

お客さまに感動していただける接客サービス

■接客サービス向上への取り組み

1987年に、接客の基礎を定めた「グリーンハンドブック」を作成し、全社員への配付を始めました。以来、時代に合わせて内容のリニューアルを重ねながら活用し、接客サービス向上に取り組んでいます。2016年3月には、従来の接客六大用語に代えて、一人ひとりのお客さまのニーズをより深く引き出すための言葉として「おもてなし用語」を定めました。



グリーンハンドブックの表紙と内容例



おもてなし用語ポスター



お客さまとの双方向コミュニケーション

■お客さまの声に徹底的にこだわる

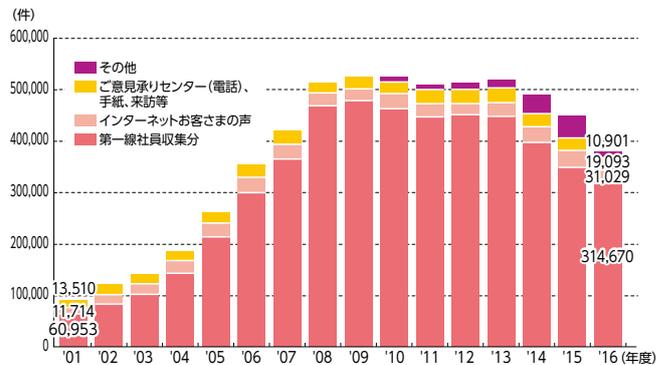
JR東日本におけるサービス品質向上は、お客さまの声が原点です。お客さまの声に耳を傾け、お客さまがどのようなことに関心をお持ちで、どのようなことにご不満を感じていらっしゃるのかを把握するとともに、ご要望に対し迅速にサービス品質の向上を図っていくことが何よりも重要です。

JR東日本では、社員一人ひとりがお客さまから直接いただいたご意見のみでなくインターネットや電話など、さまざまなツールを活用して日々お客さまの声の収集に努めています。こうしたお客さまの声は速やかに会社全体で共有・分析され、具体的な改善につなげていきます。JR東日本のお客さま満足向上の原点は、まさに一つひとつのお客さまの声にあるのです。

お客さまからいただいたご意見は、まずご意見をいただいた箇所での改善可否を検討し改善を実施しています。箇所単独での改善が困難な場合は、上部機関で改善策を検討します。

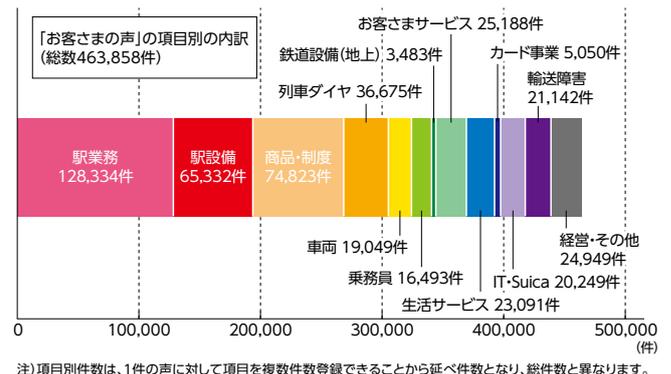
当社では関係役員を委員とする「サービス・安定性向上委員会」を設置し、いただいた意見に基づく改善策を検討のうえ実施するなど、サービス品質改革の実現に努めています。

[受付方法別「お客さまの声」の件数の推移 (2001年度～)]



※ご意見承りセンター(電話)、手紙、来訪等の件数のうち、グループ会社収集分等で登録していた「その他」の件数が増加傾向にあるため、新たに「その他」として分類することとした。

[2016年度に寄せられた「お客さまの声(延べ件数)」項目別の内訳]



注)項目別件数は、1件の声に対して項目を複数件数登録できることから延べ件数となり、総件数と異なります。

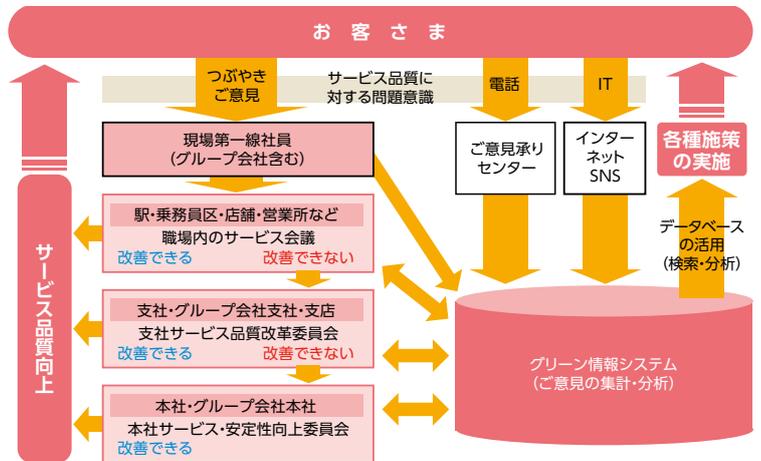
[「お客さまの声」をもとにした全社的な改善事例]

E7系・W7系への荷物置き場の設置について

北陸新幹線の車両が新しく変わり、各車両にあった荷物置き場がなくなり、大変不便で困っています。大きな荷物があつたら、どこに置けばいいですか？

北陸新幹線では、海外からのお客さまや、冬季におけるスキー・スノーボード等の大きな荷物をお持ちのお客さまのご利用が増加していることから、対象列車の偶数号車(グランクラスを除く)および11号車グリーン車デッキスペースに新たに荷物置き場を設置しました。

[「お客さまの声」を原点とした改善体制]





■さまざまなチャネルの活用

JR東日本では、お客さまが真に何を求めているのかを知るためには、お客さまから当社に直接寄せられるお声のみではなく、能動的にお客さまの声を広く収集・分析していくことが必要だと考えています。そこで、ソーシャルメディアを通じて発信されている潜在的なお声の把握にも取り組んでいます。

2012年5月には「JR東日本公式Facebookページ」を開設し、当社の各種施策などに関する情報をはじめ、キャンペーン告知など積極的な情報発信を行い、お客さまとの双方向コミュニケーションを図っています。

また、お客さまのニーズを把握し、迅速にサービス品質の改善と情報発信を行う「サービス品質よくするプロジェクト」を2013年から開始しました。ポスターや動画などでサービス品質向上に関する全社的な情報を発信しているほか、各職場においてもお客さまの声をもとにした改善事例をポスターで紹介しています。



JR東日本公式Facebook



サービス品質よくするプロジェクト (乗務員編)



各職場での改善事例ポスター



お客さま視点に立った人材・組織の創造

■サービス品質シンポジウム

年に一度「サービス品質シンポジウム」を開催しています。特別講演や事例発表等を通じ、JR東日本グループの全社員がいかにチームワークでサービス品質の向上に挑戦していくかについて考える機会としています。



サービス品質シンポジウム

■サービス品質推進員・サービス品質責任者

系統や部門を越えたサービス品質向上を推進するリーダー役として、全系統の現場第一線社員に「サービス品質推進員」を指定しています。

また、輸送の安定性を含む鉄道サービス全般の品質向上に向けて、2011年から地区や支社に「サービス品質責任者」を配置しています。エリア全体のサービス品質向上を統括するとともに、組織横断的な課題の解決に取り組むことで、現場での迅速なサービス品質の改善を支援しています。

■サービス品質ミーティング

現場、支社、本社が一体となってさらに高いサービス品質をめざすため、本社経営幹部が現場社員と意見交換を行う「サービス品質ミーティング」を実施しています。2016年度は「輸送障害発生時における運転再開見込みの早期発表」について、お客さまへ速やかに情報提供できるよう議論を行いました。部門・系統を越えてチームワークでサービス品質の向上をめざしています。

■グループ一体となったサービス品質向上(SQネットワーク)

JR東日本グループとして、お客さまの声を原点に、迅速にサービス品質を改善するため、2011年から輸送サービスに深く関わるグループ会社と当社で「SQ(Service Quality) ネットワーク」を立ち上げています。

駅などの現場第一線、支社、本社でグループ会社を交えた会議を開催し、部門や会社の垣根を越えたチームワークによる問題の解決と改善を図り、JR東日本グループ全体でお客さま満足の向上をめざしています。



IT・Suica事業

Suicaについて

SuicaはJR東日本が提供するIC乗車券で、2001年11月から首都圏424駅でサービスをスタートし、発行枚数は2017年3月末現在、約6,398万枚となりました。JR東日本エリアでの利用箇所拡大や、2013年の全国10のICカードによる全国相互利用サービス開始などにより、Suicaを利用できるエリアは拡大を続けています。

また、2004年3月にはSuicaをショッピングで利用できる電子マネーサービスがスタートしました。スピーディーな決済、小銭不要といった利便性が多くのお客さまに受け入れられ、Suicaを含む交通系電子マネーの1日の利用最高件数は約664万件(2017年8月25日実績)を記録しています。今後もさらなる加盟店の拡大や利用促進策を行うことで、2020年度までに1日あたり800万件のご利用をめざします。

【Suica発行枚数】	約6,398万枚
〈内、電子マネー対応〉	約6,181万枚
【モバイルSuica会員数】	約444万人
【Suicaポイントクラブ会員数】	約247万人
【2017年3月の月間利用件数】	約14,909万件
【1日あたり利用件数(過去最高値)】	約664万件
(2017年8月25日実績)	
【利用可能店舗数】	約388,040店舗
【利用可能箇所数(端末台数)】	約705,260カ所

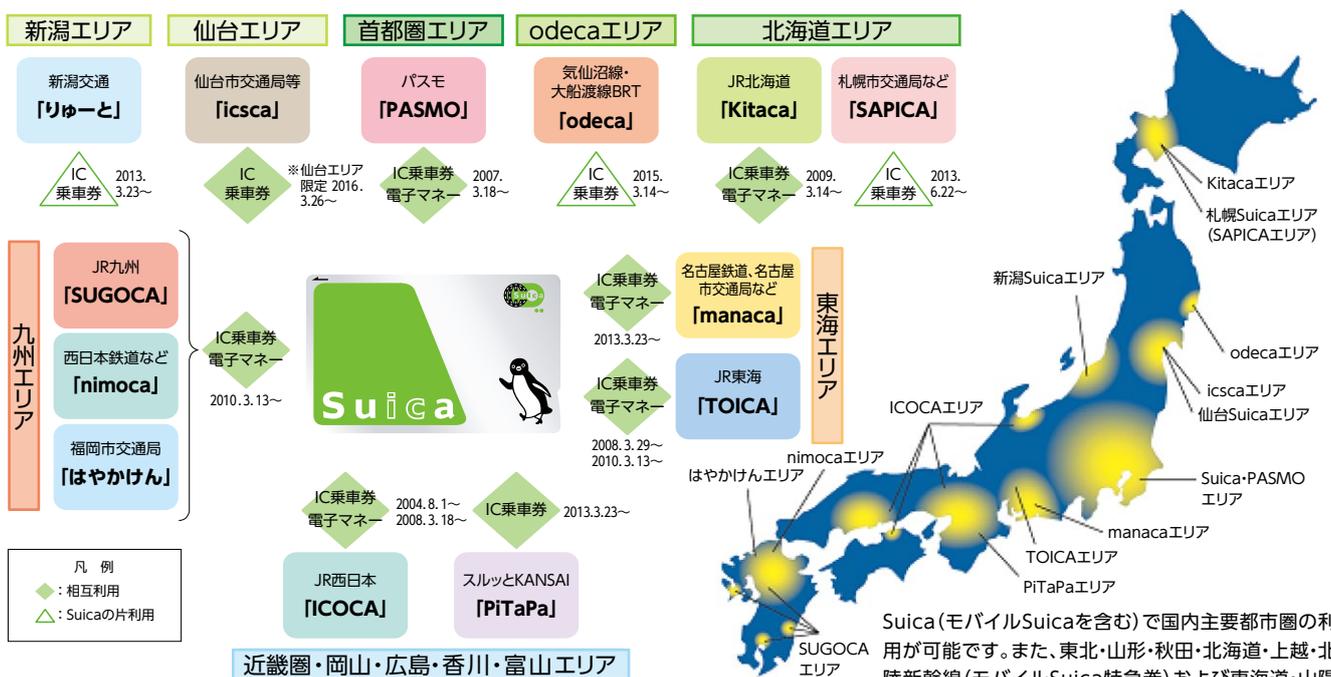
(特に記載のない限り2017年3月末現在)

IC乗車券として

2013年3月から、Suicaを含む全国10の交通系ICカードによる全国相互利用サービスを開始しました。また、2016年3月には、仙台圏において、仙台市交通局発行ICカード「icsca(イクスカ)」と相互利用を開始したほか、2017年4月より首都圏エリア内の蕪崎～松本間の各駅(ただし、岡谷～塩尻間の辰野経由の各駅を除く)をSuicaエリアとし、従来Suica一部対応駅であった各駅を含め、Suica定期券の取扱い等のすべてのSuicaサービスの提供を開始しました。また、Suica一部対応駅であった新潟エリア内の信越本線の宮内駅および仙台エリア内に2017年4月に開業した磐越西線の郡山富田駅についても同様にSuicaエリアとし、Suica定期券の取扱い等のすべてのSuicaサービスの提供を開始しました。2017年4月1日現在、Suicaをご利用いただける鉄道の駅は、相互利用各社を含めて全国約4,850駅です。

[相互利用可能エリア]

2017年4月1日現在





■電子マネーとして

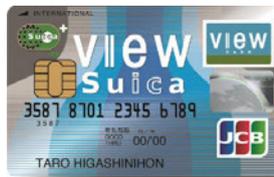
電子マネーとしての利用可能箇所は、駅ナカはもちろん、多くの街ナカ店舗にも拡大しています。例えば、主要なコンビニエンスストアや大手スーパー、飲食チェーンやドラッグストアチェーンでご利用いただくことができます。2016年度はTSUTAYAやタリーズコーヒー、CoCo壱番屋といった大型チェーンにSuica電子マネーを導入しました。また、Amazonや楽天市場等でのオンラインショッピングにおいても、Suicaによるネット決済サービスを利用可能としています。

■幅広いニーズにお応えするために

「モバイルSuica」の会員数は、2016年10月にApple PayでのSuicaサービスを開始したこともあり2017年3月末で約444万人となりました。また、駅構内での訪日外国人旅行者の利便性向上のため2016年9月より海外発行カード専用キャッシュディスプレイの設置を図ったほか、駅構内においては屋外からの電波が届きにくい改札内のコンコースや地下ホームなどでも、WiMAXによるインターネット接続が利用可能となるように、WiMAX基地局の設置を進めました。また、Suicaやビューカードなどの情報を活用し、鉄道事業や生活サービス事業の利便性の向上や、お客さまサービスの充実につなげる取組みを進めています。



モバイルSuica



「ビュー・スイカ」カード



Apple PayでのSuicaに関する広告(一例)



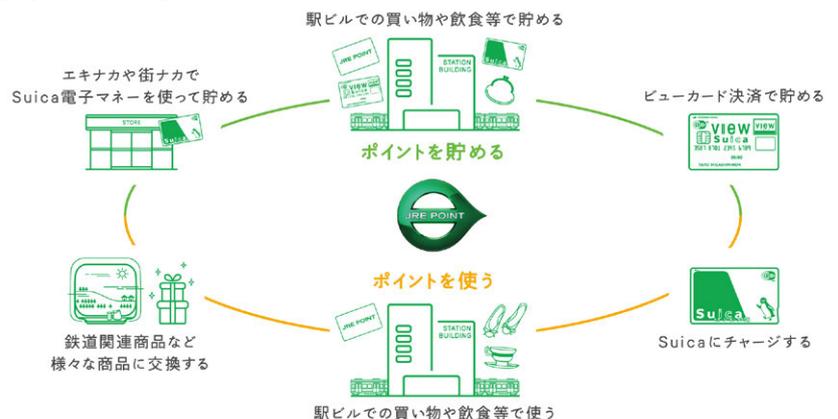
WiMAX基地局の整備

■JRE POINT

JR東日本グループ内に複数存在するポイントの共通化などにより、お客さま・加盟店にとって魅力的なサービスを構築していくことを目的に、2016年2月に「JRE POINT」がスタートしました。

2017年8月末現在で駅ビルなど77カ所(ネットでエキナカを含む)での利用が可能となり、さらなる加盟店の拡大や、今後Suicaポイントおよびビューサックスポイントとの共通化により、グループ全体で利便性の高いポイントサービス作りに取り組んでいます。

【将来イメージ】





インバウンド施策の展開

近年、急速な伸びを示している訪日外国人旅行者の需要を取り入れるため、魅力ある商品のご提案や地域と一体となったプロモーションなど、積極的に取り組んでいます。そのほかにも、海外からのお客さまが安心、快適に鉄道ネットワークをご利用いただけるように、受け入れ態勢の強化に取り組んでいます。

訪日外国人のお客さまに安心して商品をお求めいただける環境の整備

訪日外国人のお客さまのご利用の多い成田空港、空港第2ビル、東京モノレール羽田空港国際線ビル、東京、新宿の各駅に、訪日外国人向け店舗「JR EAST Travel Service Center」を設置しています。

2016年は、4月にびゅうプラザ仙台駅内に訪日旅行カウンターを整備し、「JR EAST Travel Service Center」については6月に東京駅の拡張、10月に池袋駅の開設、2017年1月には空港第2ビルの拡張など、体制増強を図っています。

店舗では外国語に対応したスタッフが「JR EAST PASS」等の訪日外国人向け商品の販売を行っているほか、東京、新宿、仙台の店舗では観光案内所も併設し、訪日外国人のお客さまに安心して当社の鉄道旅行をご相談いただける環境を整備しています。その他、駅構内に免税カウンターを設置するなど、訪日外国人旅行者向けのサービスを強化しています。



東京駅「JR EAST Travel Service Center」



びゅうプラザ仙台駅訪日旅行カウンター

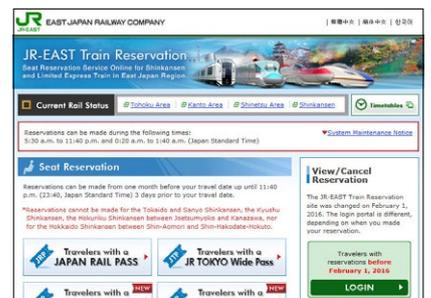
訪日外国人のお客さまに魅力ある商品を提供

旅行目的に応じてお選びいただける、当社エリア内のフリーきっぷ「JR EAST PASS」、関東エリアのフリーきっぷ「JR TOKYO Wide Pass」、成田空港から東京方面へのアクセス商品「N'EX TOKYO Round Trip Ticket」を発売しています。2016年4月からは、「JR EAST PASS」を「東北エリア」「長野・新潟エリア」の2商品に分割し、より利用しやすい商品にするとともに、新たに開業した北海道新幹線を利用できる「JR East-South Hokkaido Rail Pass」、北陸新幹線を利用できる「東京・大阪『北陸アーチパス』」等の新商品を発売し、訪日外国人のお客さまに鉄道を使った旅を楽しんでいただくためのより便利でおトクな商品を提供しています。

海外からの指定席予約システム

海外からJR東日本の新幹線と主な特急列車の指定席が予約できる指定席予約サイト「JR-EAST Train Reservation」を提供しています。2016年2月から、予約のオンライン化による即時受付が可能になるとともに、英語のほかに中国語(繁体字、簡体字)、韓国語での予約受付にも対応し、より便利に訪日外国人のお客さまにご利用いただけるようになりました。

さらに、2017年2月にはJR北海道およびJR西日本と連携し、予約可能エリアをJR北海道「全エリア」、JR西日本「北陸新幹線(金沢駅まで)」に拡大しました。



指定席予約サイト「JR-EAST Train Reservation」



訪日旅行のお客さま向け無料公衆無線LANサービス

当社では、2017年3月末現在、訪日旅行のお客さまが多くご利用になる山手線を中心とした89駅と「JR EAST Travel Service Center」で、無料公衆無線LANサービスを提供しています。
(日・英・中・韓の4カ国語に対応)



駅ナンバリングの導入

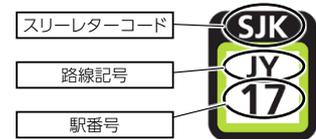
訪日外国人旅行者の方をはじめ、すべてのお客さまによりわかりやすく、安心して鉄道をご利用いただくために、2016年8月の目黒駅より、首都圏エリアへ「駅ナンバリング」を順次導入するとともに、駅名標の4カ国語(日・英・中・韓)表記を実施しています。



駅ナンバリング

- ①路線記号(アルファベット2文字)と駅番号(数字2桁)の組み合わせを路線ごとに設定している路線カラーを用いて表示します。
- ②おもな乗換駅には、路線記号・駅番号に加えて、駅名をアルファベット3文字で表現した「スリーレターコード」を表示します。

JR東日本の駅ナンバリング表示イメージ



業務用多言語通訳の拡充

駅や車内でのスムーズなご案内を実施するため、これまで10時～18時の間に対応していた業務用の多言語電話通訳について、2017年4月より24時間対応としました。駅や車内において、日本語でのご案内が難しいお客さまに対し、駅社員・乗務員が通訳センターに電話し、オペレータを介してご案内を行っています。

JAPAN RAIL CAFE

2016年12月、シンガポールに「JAPAN RAIL CAFE」をオープンし、訪日旅行に関する情報発信と、日本に関心の高い現地の方々との交流の「場」を提供しています。毎月、日本各地の文化、食事、観光地等をシンガポールでも楽しんでいただけるイベントを、自治体等と連携して開催し、シンガポールからの訪日の機運を高めています。



JAPAN RAIL CAFE

祈祷室の設置

東南アジア諸国をはじめ、ムスリム(イスラム教徒)の訪日外国人旅行者が増加している状況を踏まえ、東京駅構内に「祈祷室(Prayer Room)」を開設しました。



祈祷室



技術革新

技術革新中長期ビジョン

JR東日本は、会社発足以降、「技術サービス企業」としての確固たる基盤を確立し、持続的に成長していくため、鉄道システムにおける新たな価値・サービスの創造のための研究開発を推進してきました。

2016年11月には、IoTやビッグデータ、AI等の技術の進展を見据え、時代を先取りした技術革新の実現に向け、「技術革新中長期ビジョン」を策定しました。

「技術革新中長期ビジョン」では、IoT、ビッグデータ、AI等を活用して、JR東日本グループが提供するサービスをお客さま視点で徹底的に見直し、従来の発想の枠を超えて「モビリティ革命」の実現をめざしています。

具体的には、「安全・安心」、「サービス&マーケティング」、「オペレーション&メンテナンス」、「エネルギー・環境」の4分野において、当社グループのあらゆる事業活動で得られたデータからAI等により新しい価値を生み出すことをめざしています。その実現に向け、世界最先端の技術を取り入れるためさらなるオープンイノベーションを推進し、モビリティ分野で革新的なサービスを提供し続ける「イノベーション・エコシステム^{*}」の構築をめざしています。

^{*}イノベーションを進めるための企業間等の産業上の連携



サービスロボットの研究開発

鉄道に不慣れなお客さまへのご案内やお身体の不自由なお客さまのサポート、駅構内での警備支援などを目的に、すべてのお客さまが安心して快適にご利用いただけるよう、サービスロボット(ご案内ロボットや移動支援ロボット等)の研究開発を進めています。

また、サービスロボットの開発・導入を加速させるため、有限責任事業組合(LLP)を設立し、社外の技術や開発パートナーの募集を行います。



ご案内ロボット
(イメージ)



移動支援ロボット
(共同開発中)

TICKET
TO
TOMORROW

サービスロボットの研究開発について

JR東日本研究開発センター フロンティアサービス研究所 研究員 齋藤 武

フロンティアサービス研究所では、将来の超少子高齢社会の到来に備えて、お客さま案内や、清掃、運搬、警備等の駅サービス業務を支援するベースとなるロボットの研究開発に取り組んでいます。ロボットを単なる人の代わりと捉えるのではなく、人と協調して作業し、駅全体のサービスレベルを向上させられるロボットの活用方法を見出すことをめざしています。

工場等とは異なり、多くのお客さまがご利用になる駅構内にはロボットの安全稼働を脅かすさまざまな危険因子が潜んでいるため、ロボット技術だけでは駅構内で利用することは不可能です。そこで、当社が蓄積した鉄道固有の安全技術・ノウハウと最先端のロボット技術との融合に挑戦しています。多種多様なロボットを活用できる駅づくりは鉄道業界でも初の試みであり、とてもやりがいを感じています。

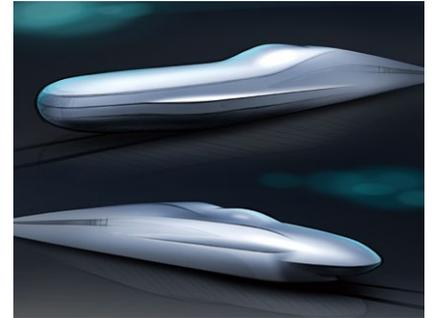




■次世代新幹線に向けた研究開発

「次世代新幹線の実現に向けた開発」を進めるための試験プラットフォームとしてE956形式新幹線試験電車(愛称:ALFA-X(アルファエックス))を新造します。

次世代新幹線では、これまでの安全・高速な移動手段の提供に加えて、新たな価値の提供をめざし、「さらなる安全性・安定性の追求」「快適性」「環境性能」「メンテナンス性」をコンセプトとして開発を進めます。試験電車は、2019年春に落成予定です。



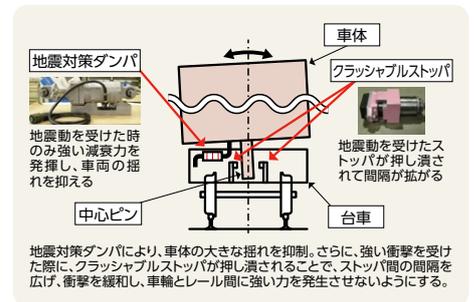
E956形式新幹線電車(ALFA-X アルファエックス)のイメージ

次世代新幹線のコンセプト

さらなる安全性・安定性の追求

～ひとつ上の「安全」「安定」を実現します～

- ・地震時に、より早く止まり、脱線しにくくさせるための開発品を搭載。
- ・雪や寒さに強い新幹線をめざし、着雪しにくい車体構造等の試験を行う。
- ・車両各機器のモニタリングにより、車両の状態を自律的に判断することで安全性の向上をめざすとともに、故障を予兆し未然に防止することで、輸送品質の向上に取り組む。

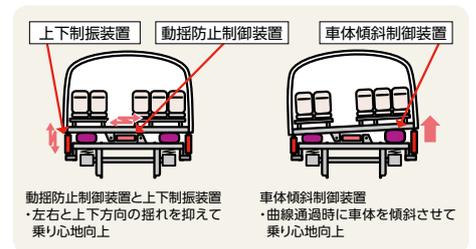


脱線しにくくさせるための開発品
(地震対策ダンパ、クラッシュブルストップ)

快適性

～より多様化するニーズにフレキシブルに対応します～

- ・動揺防止制御装置等の搭載、吸音性・遮音性の高い車体構造等の試験により、“揺れない”、“静か”といった快適な車内空間の実現をめざす。
- ・車内を家やオフィスのように過ごしていただけるサービスを実現するための開発に取り組む。
- ・速達性を高めるため、営業運転での最高速度360km/hの可能性を技術的に検証する。

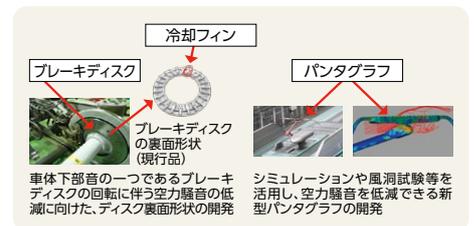


動揺防止装置等

環境性能

～環境性能を磨き上げます～

- ・車体下部やパンタグラフ等を低騒音化することで、騒音の抑制をめざす。
- ・新たな先頭車両の形状を検証し、トンネル突入時の圧力波の抑制をめざす。
- ・省エネ運転に関する技術の試験により、省エネの推進に取り組む。



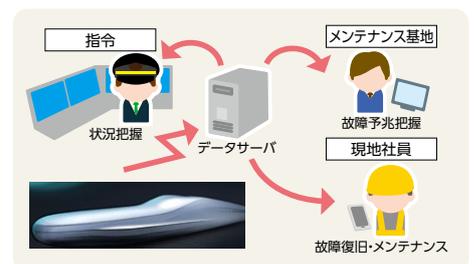
車両下部やパンタグラフ等の低騒音化

メンテナンス性

～メンテナンスを革新します～

- ・地上設備や車両の各機器をモニタリングする装置を搭載し、データを活用して、さらなる安全・安定輸送の実現に加え、CBM※の実現をめざす。

※CBM Condition Based Maintenance (状態基準保全)



CBMのイメージ

■スマートメンテナンスの実現

車両機器はもちろんのこと、線路や電力設備を走行しながらモニタリングする装置を営業列車に搭載することにより、設備の状態を高頻度に把握することが可能となります。これらデータを活用し、CBMIによる最適なタイミングでのメンテナンスの実現をめざしています。

多くのデータを収集し、そのデータから劣化を予測し、また設備の状態の変化を捉え、最適なメンテナンス時期・方法をマネジメントしていきます。現在はデータ分析・評価の手法を検討しています。

[CBMIの例]

- 車両 … 主要機器の状態を車上側および地上側で監視しており、今後、故障の予兆把握や故障発生時の迅速な復旧などに活用していく予定です。
- 線路 … 軌道変位(レール幅やゆがみの微妙なずれ)等のデータを収集していきます。東北本線、越後線および日光線でも運用を開始しています。
- 電力 … トロリ線摩擦(電線の摩擦による減り)等のデータの収集をめざしていきます。

