

安全の取組みに関する お客さま・地域の皆さまとの連携

駅や列車を安全にご利用いただくとともに、危険と感じたときは非常停止ボタンを押していただくことを目的に、さまざまな取組みを実施しています。

○プラットホーム事故0(ゼロ)運動

ホーム上での列車との接触や線路への転落について注意喚起するとともに、危険と感じたときは非常ボタンを押していただけるようお客さまにご協力をお願いする「プラットホーム事故0(ゼロ)運動」を鉄道25社局合同で実施しています。



プラットホーム事故0(ゼロ)運動

○かけこみ乗車防止 キャンペーン

かけこみ乗車は大きな危険を伴うことや、危険と感じたときには非常ボタンを押していただくこと等呼びかける「かけこみ乗車防止キャンペーン」を鉄道26社局合同で実施しています。



かけこみ乗車防止キャンペーン

○踏切事故0(ゼロ)運動

お客さまや地域の皆さまに、踏切を安全にご利用いただけるようご協力をお願いするため、駅でのポスター掲出や警察署と連携した啓発活動、テレビCMやラジオCMでのPRを行っています。



駅でのポスター掲出やポケットティッシュを配布。



警察署と連携のうえ、第4種踏切近傍にある小学校等を訪問し、啓発活動を実施。

○体験型模擬装置の活用

ホームや踏切に設置している非常押しボタンの体験型模擬装置を活用した取組みを行っています。ホーム用は駅や地域のイベント等、踏切用は免許センター等において、動作の仕組みをご理解いただけるように実際に扱っていただいています。



体験型模擬装置(ホーム用)



体験型模擬装置(踏切用)

TICKET TO TOMORROW 踏切安全教室の実施

水戸支社 水郡線営業所 助役 **江幡 貴光**

水郡線営業所では、踏切での児童の事故防止を図ることを目的に、2016年から沿線の踏切近くの小学校を訪問して踏切安全教室を実施しています。

踏切安全教室では、緊急時に迷うことなく非常ボタンを押せるよう、踏切のデモ機の非常ボタンを押す体験をしていただくほか、「警報機が鳴ったら踏切を渡らないこと」、「線路の近くでは遊ばないこ

と」等、踏切を安全にご利用いただくために注意していただきたいことをお伝えしています。

今後も、踏切近くの小学校や幼稚園・高齢者施設に訪問し、地域と連携をとりながら踏切事故防止に取り組んでいきます。



社会

CONTENTS

| | |
|------------|----|
| お客さまとのかかわり | 49 |
| 社会とのかかわり | 62 |
| 社員とのかかわり | 73 |

お客さまとのかかわり

サービス品質改革中期ビジョン2020

当社では、2011年を「サービス品質改革元年」と定め、これまでさまざまな施策によりサービス品質の向上に取り組んでおり、2018年度からは「サービス品質改革中期ビジョン2020」を新たに策定しました。「サービス品質改革中期ビジョン2020」では、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざし、これまでの取組みを加速、一層進化させるための方向性を示しています。

・輸送障害の発生防止

あらゆる角度から、輸送障害の発生防止に果敢に挑戦する。

・お客さまへの影響拡大防止

折り返し運転や早期運転再開など、柔軟な対応を行う。

・異常時の情報提供

お客さまに次の行動への判断の材料を提供できるよう、異常時における情報をいち早く発信する。

・お客さまが快適に感じていただけるご利用環境の実現

「さすがJR東日本」とお客さまに感じていただける駅や車両、サービスを提供する。

・お客さまによりそった接客・応対

JR東日本グループのサービスをまたご利用したいと思っただけのようなサービスを提供する。

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。



安全



社会



環境

安定した輸送サービスの提供

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、発生後のお客さまへの影響を最小限にとどめるため、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。

■輸送障害の発生防止

過去に発生した輸送障害の発生原因に着目し、同種の輸送障害の発生防止に努めています。具体的には、設備の更新や壊れにくい設備の導入、設備の種類を減らす取組みを進めており、主要機器を二重系化するなどして信頼性を高めた車両の投入や故障しにくい次世代分岐器の敷設拡大、電気設備の簡素統合化等を継続して実施しています。

■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

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



救済訓練

図っています。

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、運転見合

わせの際に早期の運転再開見込み時刻を発表するとともに、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。

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」を設置しており、2018年3月末現在で304駅に展開しています。そのほか列車内の液晶ディスプレイ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、在来線特急列車等の運休情報、首都圏の主要路線を対象とした遅延証明書を送信しています。



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、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「どこトレ」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

お客さまの状況に応じた接遇の提供

■接遇サービス向上への取組み

1987年に、接遇の基礎を定めた「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、接遇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



おもてなし用語

■「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が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が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運動を推進しています。

現在では他の鉄道事業者とともに取り組んでおり、東京商工会議所とも連携して活動を展開する等、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、お客さまにわかりやすいように、「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 声かけ・サポート運動の取組み

東京支社 総務部企画室 東京ステーションシティ運営PT 河邊 愛

私は「東京ステーションシティ運営協議会」で、駅で働くグループ会社社員とともに東京駅の快適な環境づくりに取り組んでいます。協議会では2015年からサービス介助士を増やす取組みを行い、これまで64名が取得し、声かけに役立っています。

また、昨年度「声かけ・サポート運動 強化キャンペーン」としてセミナーやお客さまへの啓発活動を実施したのに引き続き、今年度は「声かけサポート講座(体験して気づき、実践しよう)」を開催し、私自身も

含め知識のレベルアップを図りました。

これからもともに働く方々と一緒に、より自信を持ってお客さまサポートを行える仕組みを考え、「東京駅にあればいつでも安心」と思っていただけ駅・街づくりに取り組んでいきます。



安心・快適にご利用いただける 鉄道サービスの実現

■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、2018年3月末現在で544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、従来先頭車両のみで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。

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系以降の新造特急車両およびE5系以降の新造新幹線車両に導入しています。



E235系フリースペース

■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

■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に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てくださいの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。そのほか、ベビーカー休憩室を2018年3月末現在49駅に設置しています。



ベビーカーマーク

■防犯対策・テロ対策

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、お客さまに安全・安心してご利用いただくため、鉄道のセキュリティ向上は当社として大きな課題です。その対策として、駅(改札付近やエスカレーター、階段、ホーム等)や列車内(客室内やデッキ)をはじめ、重要施設等に防犯カメラの整備を進めています。このうち列車内については、一部の廃車予定車両を除き、2020年度までに新幹線及び首都圏在来線の全ての車両に整備する予定です。また、鉄道施設内に設置している防犯カメラ映像等、セキュリティ上必要な情報を一元管理して、警察等の関係箇所との緊密な連携を図りながら迅速に対応すべく取り組んでいきます。

さらに、列車内での暴漢対策として、危険を感じた際に乗務員へ通報するSOSボタンを車内に設置しているほか、新幹線車内に防護盾等の防護用品を新たに配備するとともに、応急救護用品の配備を拡充していきます。加えて、乗務員の対応力向上を図るため、警察や警備会社等と連携して不審者対応の実践訓練を実施しています。

このほか、警察や消防等と連携し、テロ対応、爆発物処理、負傷者対応(トリアージ等)といった訓練を継続的に実施しています。

■痴漢対策

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。

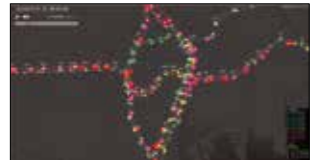
■朝通勤時間帯における混雑緩和への取り組み

朝通勤時間帯の混雑緩和については、これまで列車の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り組みを行っています。また、朝通勤時間帯における遅延の一因として混雑が挙げられるため、一部線区では混雑する列車や号車別の混雑傾向を駅掲出のポスターやアプリでお知らせし、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、混雑を含めた列車状況全体を可視化するシステムを開発し、2017年4月に導入しました。これにより、列車の混雑や遅延による影響を考慮できるため、お客さま視点での的確な運転整理を実現することが可能となり輸送サービスの高品質化につながります。

現在このシステムの追加機能として、駅構内の混雑状況を可視化する研究に取り組んでいます。



在来線混雑可視化システム(イメージ)

■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に加え、ニュース等の情報を提供しています。

また、「成田エクスプレス」「ひたち」「ときわ」では、WiMAXやWi-Fiによる車内インターネット接続サービスが利用可能となっています。加えて新幹線車内においては、無料公衆無線LANサービスを開始し、順次サービス対象列車を拡大しており、今後、訪日外国人のお客さまニーズにさらにお応えするため、中央線特急「スーパーあずさ」でも新たにサービスを開始します。

このほか、新幹線車両や在来線特急車両に電源コンセントの設置を進めています。



E235系デジタルサイネージ



安全



社会



環境

■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。

2017年度には22駅のトイレを改良し、お客様の快適性および満足度の向上に努めました。



八王子駅トイレ

■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。

■お忘れ物の取扱いの体制

当社では年間220万件を超えるお忘れ物が届けられており、その数は年々増加しています。お忘れ

物となるべく早期にお客さまのお手元に戻るよう、これらの情報をデータベース化して社内で一元管理し、検索可能としているほか、お忘れ物専用のお問い合わせセンターを設け、スムーズな検索・ご案内に努めています。

■鉄道車両製造事業の展開

鉄道車両製造のノウハウの取得、技術力の向上のため、1994年10月に新津車両製作所を開設し、主として首都圏向けの通勤・近郊形車両を製造してきました。2012年4月には、鉄道車両製造事業をJR東日本グループの「経営の第4の柱」として確立させるため、日本初のステンレス車両を製造した(株)総合車両製作所(旧東急車輛製造(株))がJR東日本グループに加わりました。さらに2014年4月には、新津車両製作所における事業を(株)総合車両製作所に承継しました。

(株)総合車両製作所は、通勤・近郊形車両だけでなく、特急電車E353系、北陸新幹線E7系、TRAIN SUITE 四季島など、高品質かつ付加価値の高い製品を幅広く提供しています。その中でもステンレス車両の強みを生かした主力製品の「sustina」に力を入れており、共通プラットフォーム(車体構造・機器システムの仕様共通化、集約化)の量産効果による製造コストの低減や、JR東日本グループのメンテナンスノウハウを生かした保守費削減等により、ライフサイクルコストの低減をめざしています。



ステンレス車両「sustina」

TICKET TO TOMORROW sustina開発と販路の拡大

(株)総合車両製作所 技術本部技術部 車体設計グループ グループリーダー **浅賀 哲也**

総合車両製作所では、2015年のE235系の開発・製造を皮切りに、車体や機器の構成にE235系のエッセンスを盛り込んだラインナップを「sustinaシリーズ」として提供しています。

現在は、JR東日本だけでなく、公民鉄事業者にも販路を拡大しており、2017年度には、首都圏大手公民鉄向けのsustina車を順次納入し、今後、量産も控えています。

共通PF(プラットフォーム)という概念を盛り込み、扉数、車体長、事業者ニーズの違い等に柔軟に対応できる新しい設計手法を用いて、sustina車を今後さらに発展させ、お客さまにとってより快適かつ、導入した鉄道会社にとってもコストパフォーマンスの高い車両の提供を心がけていきます。

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

当社におけるサービス品質向上の原点は「お客さまの声」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、ご要望に対して迅速に対応し、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。

当社では、社員一人ひとりがお客さまから直接いただいたご意見に限らず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年間約40万件にのぼり、速やかに会社全体のデータベースシステム「グリーン情報システム」で共有・分析され、具体的な改善につなげています。

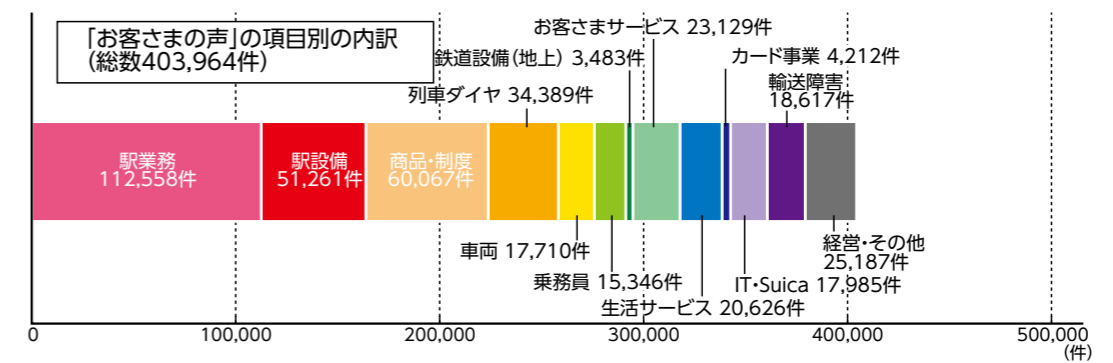
お客さまからいただいたご意見に対して可能な限り改善に努めるとともに、改善が困難な場合には関係役員を委員とする「サービス・安定性向上委員会」

において、お声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。

「お客さまの声」をもとにした全社的な改善事例

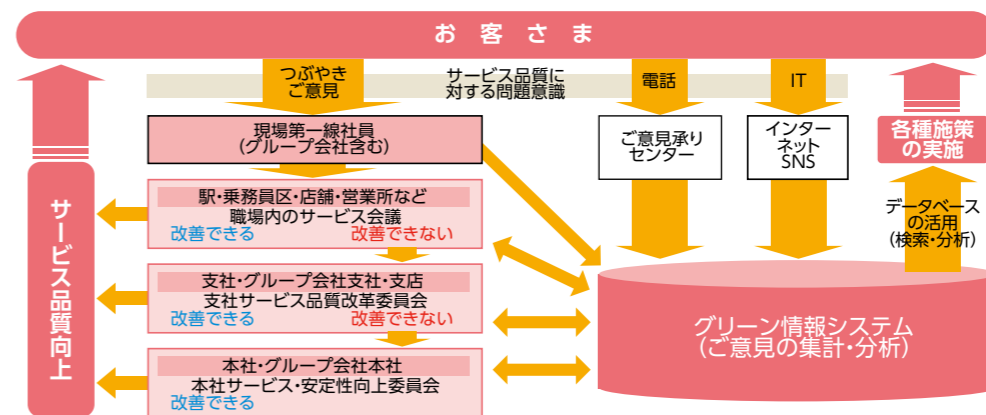


〔2017年度に寄せられた「お客さまの声(延べ件数)」項目別の内訳〕



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」を原点とした改善体制



■さまざまなチャネルの活用

当社では、お客さまのニーズを知るためには、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。



JR東日本公式Facebook



JR東日本公式Twitter



サービス品質よくするプロジェクト (のってのしい列車編)



各職場での改善事例ポスター

2012年5月に「JR東日本公式Facebookページ」、2015年4月に「JR東日本公式Twitter」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、当社のサービス品質向上に対する取り組みや方針、工夫について情報発信を行う「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。

グループ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

■IC乗車券としてのSuica

2001年11月に首都圏424駅でサービスを開始し、2013年3月からは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)」と相互利用を開始するなど利用箇所拡大を行っています。2018年4月には、Suica等の交通系ICカードで当社管内の一部新幹線の普通車自由席を利用できる新

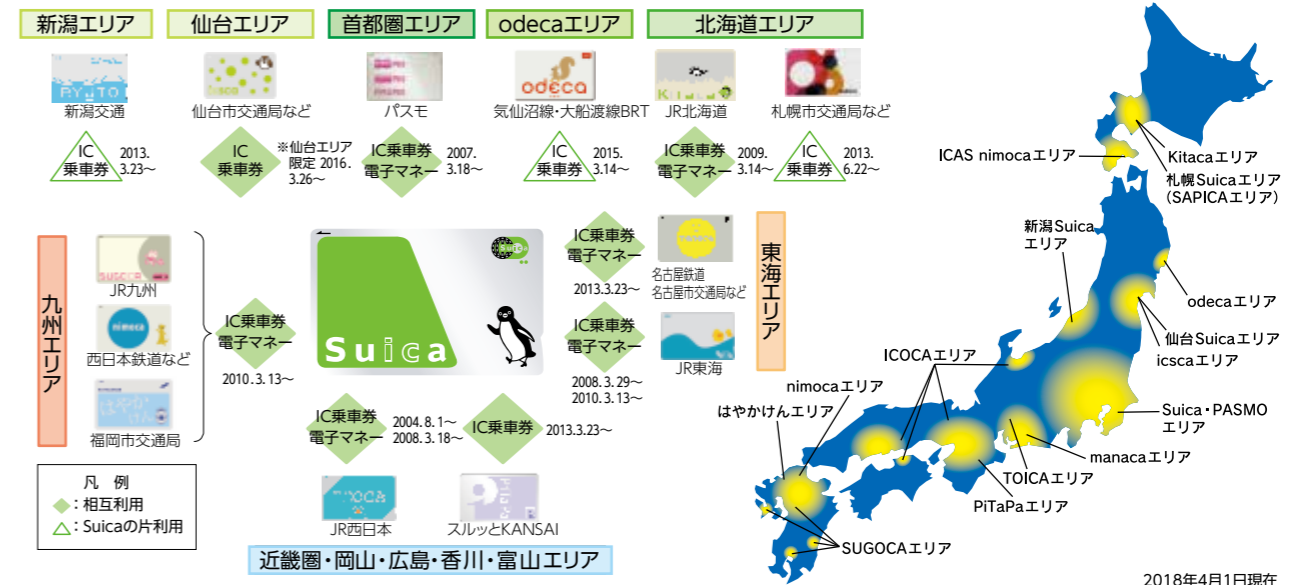
サービス「タッチでGo!新幹線」を開始し、チケットレスでスピーディーに新幹線が利用できるようになりました。

2018年4月1日現在、Suicaを利用できる鉄道の駅は、相互利用各社を含めて全国約4,900駅です。

| | |
|-----------------------------------|------------|
| 【Suica発行枚数】 | 約6,942万枚 |
| 【モバイルSuica会員数】 | 約554万人 |
| 【2018年3月の月間利用件数】 | 約17,288万件 |
| 【1日あたり利用件数 (過去最高値)】 (2018年8月3日実績) | 約783.8万件 |
| 【利用可能店舗数】 | 約476,300店舗 |
| 【利用可能箇所数 (端末台数)】 | 約894,990ヵ所 |

(特に記載のない限り2018年3月末現在)

【相互利用可能エリア】



■電子マネーとしてのSuica

2004年3月にSuicaをショッピングで利用できる電子マネーサービスを開始しました。スピーディーな決済、小銭不要などの利便性が多くのお客さまに受け入れられ、電子マネーとしての利用可能箇所は駅ナカはもちろん、多くの街ナカにも拡大しており、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でもご利用いただくことができます。2017年にはマクドナルドやモスバーガー、ユニクロなどの大型チェーンにSuica電子マネーを導入しました。

順調に会員数を伸ばしています。

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向上等、お客さまサービスの充実につながる取り組みを進めています。



Apple PayでのSuicaに関する広告(一例) Google PayでのSuicaに関する広告(一例)



Mizuho Suica

■モバイル端末の活用・情報活用

モバイルSuicaは、2006年1月にサービスを開始し、2016年10月に「Apple PayでのSuicaサービス」を、2018年5月に「Google PayでのSuicaサービス」を、8月に「Mizuho Suica」を開始するなど、

お客さまの声からつなげる改善活動

長野支社 長野駅 営業係 白山 恵大

私は長野駅で改札業務を通じて、お客さまから駅や列車をご利用された際に感じたことを「お声」としていただくことがあります。

長野駅ではグループ会社と連携してサービス品質向上をめざす「長野駅SQネットワーク」を開催し、「サービス品質よくするプロジェクト」等を活用しながらお客さまの声にもとづいた改善を図っています。

最近の改善事例として、「精算の際に手荷物を直接床に置きたくない」との「お声」をもとに、精算窓口に荷物置きを設置しました。さらに、より多くのお客さまにご利用いただけるよう、改善事例をご紹介した「サービス品質よくするポスター」を作成し、駅に掲示することで、お客さまへの情報発信を行いました。

私たちの行った改善活動に対して、お客さまからお褒めのお言葉を

頂戴した時には、この上ないやりがいを感じます。

今後も、お客さまに当社を快適にご利用いただけるよう、お客さまの「お声」を大切に、改善活動に率先して取り組んでいきます。



■JRE POINT・JRE CARD

JR東日本グループ内に複数存在するポイントを共通化し、お客さま・加盟店にとって魅力的なサービスを構築することを目的として駅ビルのポイントを中心に2016年2月に「JRE POINT」がスタートしました。

2017年12月にSuicaポイントを、2018年6月にはビューサンクスポイントを共通化し、駅ビルや駅ナカでのお買い物に加え、ビューカードのクレジット決済でもポイントが貯まるようになりました。

また、2018年7月には、新しいクレジットカード「JRE CARD」を発行し、「JRE MALL」や優待店でのお買物がますます便利になり、ポイントが貯まりやすくなりました。



■JRE MALL(ジェイアールイー モール)

JR東日本グループ共通ポイントである「JRE POINT」を軸として、お客さまとの接点を密にすることを目的とした新ショッピングサイト「JRE MALL」を2018年3月にオープンしました。

鉄道関連グッズや地方特産品、Suicaのペンギングッズ等を取りそろえ「JRE POINT」によるショッピングが可能であるとともに、お買い物に応じたポイントが貯まります。

また、エキュート等の商品をネットで予約して店舗等で受け取ることもでき、グループのオムニチャネル化の推進を図っています。

<https://www.jreastmall.com>

| 商品ジャンル | 主な商品 |
|-----------|-----------------|
| 鉄道関連商品 | 鉄道グッズ、鉄道古物等 |
| 地方特産品・お土産 | 各地の銘菓・名産品、東京土産等 |
| その他 | Suicaのペンギングッズ |

訪日外国人のお客さまへのサービス向上

近年、急速な伸びを示している訪日外国人旅行者の需要の拡大と、地方への送客による地域活性化をめざして、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に、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努めています。

○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、新宿等の首都圏のターミナル駅を中心に、「JR EAST Travel Service Center」を設置しています。2017年12月に渋谷駅、2018年2月に上野駅、7月に浜松町駅に開設するなど、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。そのほか、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」 仙台駅「JR EAST Travel Service Center」

○訪日外国人のお客さまに魅力ある商品を提供

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ことを目的に、ご旅行の目的に応じてお選びいただける便利でおトクな商品を提供しています。2018年1月には、南北海道と東北エリアの広域周遊旅行をお楽しみいただけるよう、両社のエリアをおトクにご旅行いただけるフリーパス「JR Tohoku-South Hokkaido Rail Pass」を設定しました。

今後も、より多くの訪日外国人のお客さまにご旅行をお楽しみいただけるよう、地域と一体となった広域観光ルートのPRに一層努めていきます。

[主な商品]

| | |
|------------------------------------|--|
| 「JR EAST PASS」 | 当社エリア内で利用可能なフリーきっぷ(「東北エリア」「長野・新潟エリア」の2商品を設定) |
| 「JR TOKYO Wide Pass」 | 関東エリア内で利用可能なフリーきっぷ |
| 「N'EX TOKYO Round Trip Ticket」 | 成田空港から東京方面へのアクセスに利用可能 |
| 「JR East-South Hokkaido Rail Pass」 | 北海道新幹線の利用が可能 |
| 「東京・大阪」「北陸アーチパス」 | 北陸新幹線の利用が可能 |

○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、英語のほかにも中国語(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

2018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91駅と「JR EAST Travel Service Center」および成田エクスプレスの車内で、無料公衆無線LANサービスを提供しています。

2018年度からは東北、上越、北陸、山形、秋田新幹線および中央線特急E353系の車内でも順次サービスの提供を拡大していく予定です。

(日・英・中・韓の4か国語に対応)



JR-EAST FREE Wi-Fi

○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。

○外貨両替センター・海外発行カード専用キャッシュディスプレイの設置

駅構内での訪日外国人旅行者の利便性向上のため、2015年2月に品川駅などに外貨両替センターを開設し、現在7か所で営業しています。また2016年9月には新宿駅などに海外発行カード専用キャッシュディスプレイを設置し、現在10か所で稼働しています。



外貨両替センター・海外発行カード専用キャッシュディスプレイ(池袋駅)

技術革新

2016年11月に策定した「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



4つの分野による「モビリティ革命」



安全



社会



環境

■技術革新中長期ビジョン推進に向けたタスクフォースの設置

技術革新中長期ビジョンを強力に推進するため、社内横断的な取組みについては到達目標を明確にするのと同時に、ロードマップの策定、さらには社内外の推進体制の整備を行い、ミッションを実行することを目的にタスクフォースを設置しています。現在は7つのタスクフォースを設置しており、AI、IoT、ビッグデータなど世の中の新しい技術を積極的に取り入れ、安全・安定輸送のレベルアップとお客さまへの新たな価値の提供をめざすと同時に、鉄道運営業務の革新を実現していきます。



7つのタスクフォースの内容は、①スマートメンテナンス(設備の状態に関する多くのデータを収集、分析し、最適なメンテナンス時期・方法の検討)、②自動運転(ワンマン運転の拡大と列車の運転操縦の自動化技術の導入に関する検討)、③次世代新幹線(次世代新幹線の実現に向けた試験車両の製作や走行試験の実施)、④自然災害対策(画面センサ等や予測技術により自然災害を予測し、きめ細かい運転規制導入の検討)、⑤AIを活用した運行管理(AI等を活用した列車運行管理の自動化やお客さまの需要に応じた柔軟な輸送計画手法導入の検討)、⑥次世代チケット(駅窓口や券売機に並びことなくシームレスな乗車の実現に関する検討)、⑦JRE-BIM(Building Information Modeling: AI、IoTの活用による建設生産システムの導入の検討)となっています。今後も必要に応じて新たなタスクフォースを立ち上げていきます。

タスクフォース(自動運転)
高速かつ高精度な画像認識技術や遠方までのカメラセンシング技術など、線路沿線からの侵入者や線路内の障害物に対する高度な監視システムを構築し自動運転の実現に向けた検討を実施



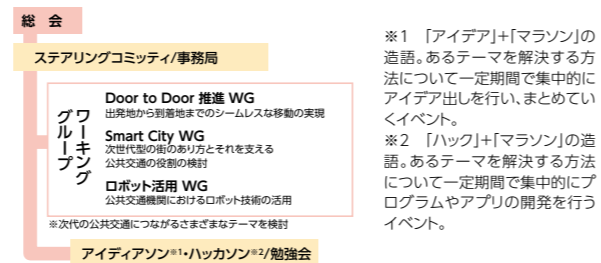
タスクフォース(次世代チケット)
新幹線と在来線の利用に関して「eチケット化」により発券を不要にし、1枚のICやその他の媒体でストレスフリーに利用できる仕組みの検討を実施

■モビリティ変革コンソーシアムの設立

当社グループ内外の企業や大学・研究機関等との“つながり”を創出・強化して、公共交通においてイノベーションを起こしていく場として2017年9月に「モビリティ変革コンソーシアム」を設立しました。(2018年4月現在、111会員)

このコンソーシアムはイノベーション・エコシステム構築をめざして当社を含む各種交通事業者、国内外メーカー、大学・研究機関などが連携し、互いに力を合わせることで、1社単独では難しい社会課題の解決に取り組むことを目的としています。

[モビリティ変革コンソーシアムの体制イメージ]



■サービスロボットの研究開発

鉄道に不慣れなお客さまのご案内やお身体の不自由なお客さまへのサポート、清掃、警備、荷物運搬など、人手不足が課題となりつつある業務を対象に、今後、駅構内におけるサービスロボットの活用範囲は広がっていくと考えられます。そこで、混雑状況などの駅の状態をリアルタイムでモニタリングするクラウドシステムと、このシステムとの連携により、歩行者空間を自律移動できるロボットについて研究開発を進めています。

また、サービスロボットの開発・導入を加速するため、JR東日本グループを中心とした「JRE ロボティクスステーション,LLP」を2017年7月に設立しました。2018年度は、ニーズや課題の整理、技術開発のためのパートナー等を募集し、訪日外国人案内も含めた案内サービス、移動支援等をテーマに、ロボット導入に向けた検討に着手しています。



ご案内ロボット(イメージ) 移動支援ロボット(共同開発中)

■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、CBM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・評価の手法を確立し、京浜東北線や中央線、山手線など首都圏各線区に導入しており、今後も、順次導入を進めていきます。

[CBM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、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。
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。

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

TICKET TO TOMORROW CBMによって鉄道サービス向上に貢献

(株)日本線路技術 線路設備モニタリングセンター 係長 齊藤 光司

私の職場では、線路設備モニタリングの管理運用からデータの処理・分析業務を担当しています。

私はデータの処理・分析を担当していますが、実際に走っている営業列車に搭載した装置で検測を行うため、データ量は極めて大量になります。山手線だけでも1周34.5kmの20周分、おおよそ東京～岡山間に匹敵するデータを毎日処理することになりますが、その膨大なデータをより最適な線路メンテナンスに活用できるよう、処理・分析手法の追求に日々取り組んでいます。

これからもJR東日本グループの一員として、CBMによる最適な線路メンテナンスの支援に取り組み、お客さまにより安心・快適にご利用いただける線路づくりに貢献していきます。



TICKET TO TOMORROW モニタリングデータの無限の可能性

新潟支社 設備部 保線課 課員 渡邊 寛隆

私は、2018年6月まで(株)日本線路技術の線路設備モニタリングセンターに出向し、線路設備モニタリングのデータ処理から装置点検までの一連の業務を一元的に管理していました。

センターでは、発足時からモニタリングのデータ処理や分析業務の確立に努力してきましたが、現在はJR東日本に復職し、処理・分析したデータを活用する側の立場として、日々、線路の保守・管理に取り組んでいます。

高頻度に設備状態の情報が得られるモニタリングは、線路保守以外の分野でも無限に活用できると確信しています。センターで修得した知識やノウハウを積極的に展開し、CBMによる最適な線路保守の実現だけでなく、さらなるお客さまサービス向上に資する実務への活用を推進していきます。



安全



社会



環境

トピックス オープンイノベーションの推進 ~ベンチャー企業等との連携~

お客様のニーズや経営環境が急速に変化する中、迅速に新たなビジネス・サービスを創出していくためには、JR東日本グループにとって未知の技術領域や、経験したことのない事業分野のノウハウが必要となります。そのためJR東日本グループでは、社内のリソースを活用するだけでなく、大学などの研究機関やベンチャー企業と連携して、その技術やノウハウを積極的に活用していきます。その一環として、よりスピーディーにオープンイノベーションを推進していくために2018年2月にJR東日本スタートアップ株式会社を設立しています。ベンチャー企業に対する出資、協業推進を行い、新たなビジネスやサービスを創出することにより、地域のより一層の活性化と豊かな暮らしづくりに貢献していきます。

■JR東日本スタートアッププログラム

2017年度より、ベンチャー企業やさまざまなアイデアを有する方々から、駅や鉄道、グループ

事業の経営資源や情報資産を活用したビジネス・サービスの提案を募集、ブラッシュアップを経て実現していく「JR東日本スタートアッププログラム」を開催しています。2017年度は237件の提案を受け、うち19件を採択しました。さらに大宮駅での無人店舗、東京駅での手荷物預かりなど、採択した案件のうち11件については実証実験を行いました。これらについて社内外から評価をいただき、いくつかの案件については、事業化に向け協業を継続しています。第2回となる2018年度については、新たに自治体など地域との連携や、海外ベンチャーとの協業をテーマに加えて開催しています。今後も社内外の評価をフィードバックしながら、ベンチャー企業との連携、事業化に取り組みます。



JR東日本スタートアッププログラムロゴ 大宮駅での無人店舗 東京駅での手荷物預かり

社会とのかかわり

地域との連携強化

地域、そして日本が元気であることが、JR東日本グループの存立基盤です。鉄道という社会インフラを担う企業として、かつ地域の一員として、地域と一緒にあって、地域のあるべき未来を考え行動していきます。「JR東日本グループだからできる」地域活性化策や観光振興策を精力的に実行するとともに、各支社において「駅を中心とした魅力あるまちづくり」を推進しています。

■大規模ターミナル駅開発

品川エリアでは、「グローバル ゲートウェイ 品川」として世界中から先進的な企業と人材が集い、多様な交流から新たなビジネス・文化が生まれるまちづくりの実現をめざし、その街の中核となる田町～品川間の新駅の工事に着手しました。

渋谷駅では、東急東横線の地下化などを契機に、わかりやすく快適な駅周辺空間を創出するため、関係事業者とともに、駅の機能更新・再編、周辺基盤施設の再編・拡充、ならびに共同開発ビルの新設工事を行っています。

横浜駅では、周辺の開発機運の高まりもあり、駅と街の魅力向上、防災力の向上、環境問題への取り組み、回遊性の強化などをテーマに、自治体と連携しながら西口駅ビルの建替工事などを進めています。



渋谷駅開発 (仮称)横浜駅西口駅ビル開発

■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。2018年4月には、両毛線に新駅(あしかがフラワーパーク駅)を設置しました。



両毛線あしかがフラワーパーク駅

TICKET TO TOMORROW 地元と連携した新駅開業

2018年4月1日、両毛線に「あしかがフラワーパーク駅」が開業しました。満開の桜の中、約800人が出席し開業式典は盛大に執り行われました。

駅は、藤棚で有名な「あしかがフラワーパーク」に隣接しています。通常は無人駅ですが、大藤が見頃となるゴールデンウィークの大藤まつり期間中には、多くのお客さまがご利用になり、足利駅をはじめとした高崎支社社員がお客さまのご案内を行いました。

高崎支社 足利駅 営業係 張 馳

「あしかがフラワーパーク」は海外のお客さまにも人気が高く、足利駅社員が作成した多言語案内プラカードでご案内を行うとともに、私自身も、英語や中国語でわかりやすい放送案内に努めました。

今後もお客さまが安心してご利用いただけるご案内に努め、地域の活性化に貢献していきます。



トピックス 東京駅丸の内駅前広場完成

首都東京の顔にふさわしい駅として、東京都と一体となって東京駅周辺地区の都市空間整備を進めてきました。2007年5月に着工した丸の内駅舎(重要文化財指定)の保存・復原工事の完成(2012年10月)に引き続き、丸の内駅前広場整備が2017年12月に完成し、約10年にわたる丸の内側の工事は区切りを迎えました。

主要路線の起点である東京駅は日本の首都を象徴する存在であり、天皇・皇后両陛下をはじめとする貴賓が鉄道を利用する際の拠点にもなっ

ています。今般の工事完成により、日本のセントラルステーションにふさわしい、行幸通り等周辺地区と一体となった格調と賑わいのある都市景観が創り出されました。

その工事完成を祝い、広く皆さまに謝意を表するため、東京駅丸の内駅前広場完成記念式典を2017年12月7日に開催し、同日、全面供用を開始しました。式典には、天皇・皇后両陛下に御臨席を賜り、安倍晋三内閣総理大臣をはじめとする来賓をお招きし、新たな歴史の出発を祝いました。



2012年 復原後の南ドーム 2012年 駅舎保存・復原後 2017年 ホテルからの景色 2017年 駅前広場完成後



安全



社会



環境