



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徹底的に追求します。

また、間近に迫った東北縦貫線の開業や、北陸新幹線金沢開業・北海道新幹線新函館(仮称)開業といった大プロジェクトを着実に推進し、観光をはじめとした新たな流動を創り出します。一方、次代に向け、新たな都市圏輸送サービス向上メニューの検討にも着手します。

さらに、東日本エリアの生産年齢人口は減少局面に入っており、高齢者比率も2020年には約3割に達するものと想定されています。これは、当社グループの事業運営、とりわけ鉄道事業にとって大きな影響を及ぼします。しかし、「ピンチはチャンス」と捉え、シニア層のお客さまが、いきいきと暮らしや旅を楽しめるよう、鉄道を一層利用しやすいものとする取組みや様々なサービスの提供に注力し、新たな需要を創造します。

Suica事業については、生活に不可欠な社会インフラとして、より多くのお客さまにご利用のメリットを感じていただけるようなサービスの展開や電子マネーの提携先拡大などに取組み、Suicaのさらなる浸透を図ります。



### ① 輸送品質の向上

#### (輸送障害の発生防止)

輸送障害の発生件数の低減に向け、車両や設備の信頼性向上に引き続き取り組みます。特に、東京100km圏において、当社に起因する車両や設備の故障に伴う輸送障害件数を現在の1/3まで減少させることをめざします。加えて、自然災害対策などの推進により、輸送障害の発生防止に努めます。また、車両や設備のメンテナンスを担う社員の技術力向上を重要な課題と位置づけ、引き続き教育・訓練を重点的に実施します。

#### (早期運転再開・影響拡大防止)

輸送障害が発生した場合の早期運転再開、影響拡大防止及び早期ダイヤ回復の観点から、これらに資する新たなシステムや業務の仕組みを整備し、対応能力の向上を図ります。

#### (情報提供の強化)

輸送障害時における情報提供の強化をめざし、駅の異常時案内用ディスプレイや車内液晶ディスプレイについて、設置拡大や情報内容の充実に取り組みます。また、個々のお客さまのニーズに応じて、振替輸送に関する情報や後続列車の位置情報を提供するシステムを導入します。

### ② お客さまに優しい鉄道サービスの追求

#### (沿線別サービスマネジメントの強化)

多様な方法で収集したお客さまの声をサービス改善につなげることで、当社グループのサービス品質を向上させます。具体的には、お客さまの潜在ニーズの把握とお客さまとの双方向コミュニケーションの拡大を目的とした「沿線モニター調査」などを実施します。これにより、列車運行や情報提供などに関する沿線ごとのニーズ・特性を踏まえた、沿線別サービスマネジメントの強化を図ります。

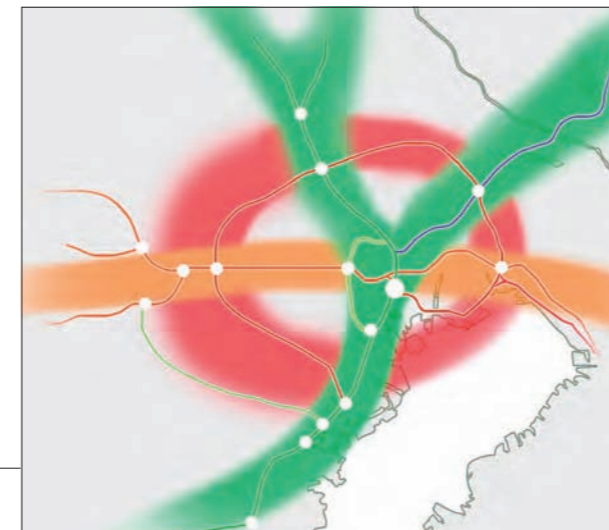
#### (安心・快適な鉄道づくり)

お客さまに安心・快適に鉄道をご利用いただくため、グループ全社員の接客サービスレベルをさらに向上させます。また、高齢者や不慣れなお客さまにも安心してご利用いただけるよう、ハード・ソフト両面からサービス改善に取り組みます。さらに、ご利用時におけるお客さまのけがの防止や防犯対策を徹底します。

#### (ICTを活用した商品購入時の利便性向上)

お客さまが、様々な商品を簡単に比較・検討したり、自宅や外出先でスピーディーに予約できるといった環境を整備するため、インターネット指定席予約システム「えきねっと」の利便性向上や、旅行商品の「ダイナミックパッケージ<sup>※</sup>」化を実現します。これにより、お客さまがご自身でインターネットや機器を利用して商品をご購入いただく割合を、2020年度までに7割とすることをめざします。

※お客さまご自身がWeb上で、列車と宿泊施設などを価格に応じて自由に組み合わせることができる旅行商品。



### ③ 東京圏ネットワークの充実

#### (輸送サービスの改善)

東京圏においては、沿線別の人口動向を踏まえ、ピーク時間帯の輸送力増強から、デラタムの利便性向上や着席サービス・直通サービスの強化などに重点を移し、線区ごとにサービス改善を図ります。これにより、「沿線に住みたい」と思ってもらえるような魅力ある路線づくりを推進します。

- 「南北軸」……東北縦貫線を2014年度に開業し、常磐線をはじめ、宇都宮線や高崎線の東京駅及び東海道線方面への乗入れを実現するとともに、これに合わせて東京駅・新橋駅・日暮里駅など関係各駅の改良工事を実施し、利便性向上を図ります。

- 「東西軸」……速達性や着席サービスに対するニーズの高い中央線等について、着実なサービス改善をめざします。

- 「東京メガグループ」(武蔵野・京葉・南武・横浜各線)……他線区との直通運転の強化やデラタムの利便性向上などに取組みます。

- 相模鉄道との相互直通運転に向けた準備を進めます。

#### (戦略的新駅の設置)

鉄道と街、お客さまとの接点を増やし、さらなる利便性向上と利用拡大を図るため、新駅の設置について、事業性を多角的に検証し、地元自治体などとの連携により具体化を図ります。

また、既存駅のホーム新設についても、お客さまの利便性向上の観点から検討を進めます。





#### ④ 都市間ネットワークの拡大 ～伸びる新幹線、広がる観光。 新たな旅ルートの発見～

##### (北陸・北海道新幹線の開業)

北陸新幹線金沢開業(2014年度末予定)、北海道新幹線新函館(仮称)開業(2015年度末予定)を契機とし、地域と連携して新たな大流動を生み出します。同時に、新幹線ネットワークの拡充を最大限に活かして、魅力あふれる回遊ルートを構築し、広域観光を実現します。

- 北陸新幹線……首都圏と北陸の相互流動に加え、新潟・長野・岐阜各県を含めた広域観光ルートの整備について、地域や他交通機関と連携して進めます。
- 北海道新幹線……青森・函館をひとつの観光エリアとして集客を図るとともに、東北と北海道の相互流動の拡大をめざします。

- これらを推進し、地域との連携を強化するため、北陸等の開業エリアに営業拠点を新設します。また、利用しやすい商品の設定・販売システムの構築に取り組みます。

##### (東北新幹線の高速化)

2013年春に宇都宮～盛岡間において、時速320km運転を開始予定の東北新幹線について、新型車両E5系・E6系の増備をさらに進め、平均到達時分の短縮を図ります。また、時速320kmでの運転区間のさらなる拡大をめざします。

#### ⑤ 社会インフラとしてのSuicaの 利便性向上

##### (IC乗車券としての利便性向上)

引き続き「Suicaを鉄道ネットワークにあまねく広げる」ことをめざし、2013年春に交通系ICカードの全国相互利用を実施するほか、首都圏からご利用になるお客さまが多い地方圏の駅へのSuica導入を進めます。また、IC乗車券の特徴を活かした運賃・料金制度への切換えを進め、お客さまにとって、よりわかりやすく使いやすいものにしていきます。

##### (電子マネー事業のさらなる成長)

シンククライアント端末\*の活用をはじめとした電子マネー導入コストの低減などにより、大型チェーン店や生活に密着した新たな領域における加盟店拡大を推進します。これにより、2015年度に1日の最高利用件数500万件、2020年度までに800万件の達成をめざし、グループ利益に貢献します。

※決済に関する主要機能をサーバ側に集中させた端末。電子マネー導入店舗側のコストを低く抑えることが可能。

##### (新たなビジネス展開)

Suicaやビューカードなどの情報をもとに、顧客属性ごとの消費パターンなどをマーケティングデータとして活用する情報ビジネスを2013年度から新たに開始します。また、モバイルSuicaを活用した新たなサービスの展開をめざします。



#### ⑥ シニア向けサービスの拡充

シニア層がいきいきと生活できる社会をめざし、会員数150万人を数える「大人の休日倶楽部」を中心に、駅という「場」の活用や、地方自治体・他企業との連携を通じて、鉄道沿線における多様なサービスの提供をめざします。

##### (「大人の休日倶楽部」の拡大)

「大人の休日倶楽部」については、SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)などを活用した「仲間づくり」の場の創出など、新たなサービスを提供し、発足10周年となる2015年度までに会員数200万人達成をめざします。

##### (多様なサービスの展開)

東京圏と地方都市において、コミュニティの活動拠点の整備、健康・医療といったシニア向けのサービス展開をめざします。また、地方都市において、地方自治体が進める、駅を中心とした「医・食・住」が一体となったコンパクトシティの展開や東京圏からの移住支援などを踏まえ、他企業との連携により、シニア層向けの「まちづくり」に協力します。

