

サービス品質

■ サービス品質について

当社では、「グループ経営構想V」において、「変わらぬ使命」の方向性の一つに「サービス品質改革」を掲げ、サービス品質の改革を改めて経営の重要な柱と位置づけました。目標として、お客さまと地域から愛される企業グループになるために、「顧客満足度 鉄道業界No.1」をめざし、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。



グループ事業展開

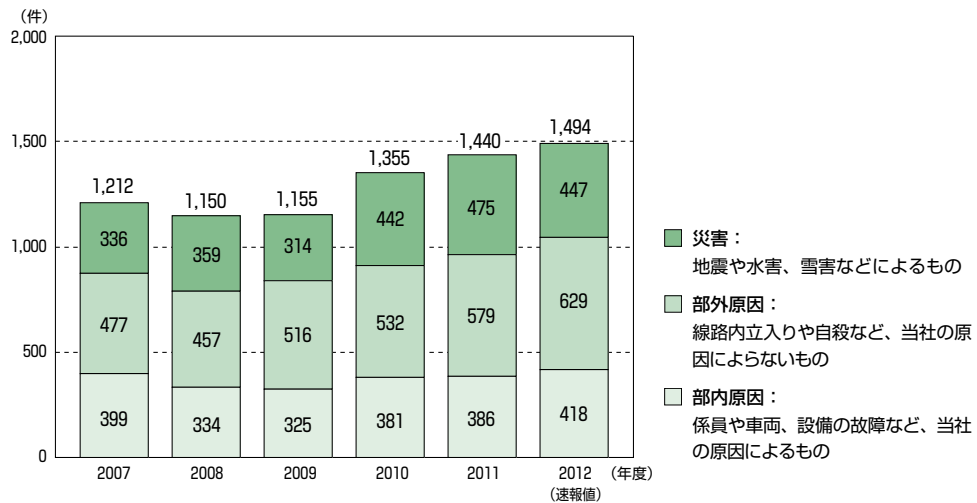
鉄道事業

■ 輸送品質の向上

● 輸送障害の発生状況

いわゆる輸送障害とは、車両や設備の故障、災害などにより列車の運休や30分以上の遅延を生じさせたものをいいます。2012年度は増加し、1,494件（対前年+54件）となりました。

輸送障害件数の推移



● 情報提供の充実

○ 駅・車内での列車運行情報の提供

輸送障害が発生した場合に、お客さまがきっぷをお買い求めになる前にお知らせするため、LED式の電光掲示板を首都圏主要線区の駅に設置し、運行情報を提供しています。また、首都圏のATOS線区内の駅では、ホーム上など改札内の電光掲示板でも運行情報を表示しています。

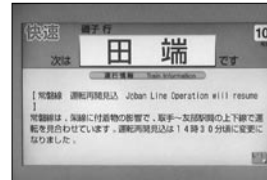
新幹線の車内のLED式電光掲示板、在来線の新型車両の液晶ディスプレイ(山手線、京浜東北線、中央快速線など)や

LED式電光掲示板(東海道線、宇都宮線、高崎線、常磐線など)でも運行情報を表示しています。

また、2007年2月より、地図式表示で運行情報を表示するほか、振替乗車路線についても表示する異常時案内用ディスプレイを首都圏の主要駅の改札に設置しています(2013年3月31日現在151駅)。

お客さまへの列車運行情報提供の経緯

1999年 9月～	携帯電話 iモード、J-sky、EZweb
2000年 4月～	インターネットホームページ JR東日本、駅前探検倶楽部、nifty 等
2001年11月～	固定電話 Lモード、J-web
2002年 3月～	常磐快速線LED (E231系)
2002年 4月～	山手線LCD(E231系) 中央線改札外LED(中央線28駅41改札口)
2002年12月～	新幹線車内LED
2003年 3月～	山手線・埼京線改札外LED (山手線27駅78改札口 埼京線18駅25改札口)
2004年 4月～	京浜東北線・武蔵野線改札外LED (京浜東北線29駅40改札口 武蔵野線21駅23改札口) 電話運行情報(首都圏地区)文字の音声化
2005年 2月～	首都圏主要線区改札外LED(154駅)
2007年 2月～	異常時案内用ディスプレイ
2008年 3月	インターネットホームページの多言語化(英語、ハングル、繁体字、簡体字)
2013年 6月	スマートフォンアプリでの運行情報プッシュ通知サービス



E231系車内LCDによる
運行情報提供(京浜東北線)



異常時案内用ディスプレイ



改札外異常時情報LED

○ ホームページ等による列車運行情報の提供

お客さまが駅においでになる前に情報をお知らせするために、インターネットのホームページや、スマートフォン等へJR東日本エリア全体の運行情報を提供しています。

○ ホームページ・携帯電話での遅延証明書の掲載

列車が遅れた場合、それを証明するために、駅の改札口などで遅延証明書を発行していますが、お客さまが集中しお待たせすることがあります。これを軽減するため、2007年1月より、首都圏の主な線区については、朝の通勤・通学時間帯の列車の遅延証明書をホームページでも掲載しています。

■ 安心・快適な駅、車両

● バリアフリーの推進(駅における取組み)

○ エレベーター・エスカレーターの整備

バリアフリー新法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)対象駅(乗降人員3,000人/日以上)等に計画的にエレベーター等の整備を行っていきます。

なお、法対象駅のうち、エレベーター等の整備により、段差が解消されている駅は2012年度末現在、8割に達しています。

(2013年3月31日現在)

項目	設置数	
エレベーター	493 駅	1,127 基
エスカレーター	366 駅	1,764 基

注)設置されているすべての駅をカウントしています。

○ 駅のサインシステム

お客さまに安心してスムーズにご利用いただけるよう、主要駅で中国語・ハングルによる案内も一部併記するなど、駅構内の案内表示の改善に取り組んでいきます。

(2013年3月31日現在)

目の不自由なお客さまのために	
視覚障害者誘導用ブロック(ホーム)	1,414 駅
誘導チャイム	496 駅
点字運賃表	751 駅

(2013年3月31日現在)

お身体の不自由なお客さまのために	
駅の多機能トイレ	480 駅
改札口拡幅(車いす用通路)	1,308 駅
スロープ(段差解消)	307 駅
車いす用階段昇降機(エスカル等)	24 駅



改善前



改善後

● バリアフリーの推進（車両における取組み）

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さま、乳幼児をお連れのお客さま、妊娠しているお客さまなどのための優先席を普通列車の各車両に設置しています。

また、2006年12月に導入した新型車両（E233系）では、床や吊り手の色を変えるなど、優先席をわかりやすくするとともに、荷棚・吊り手の高さを5cm低くしています。



● 「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など配慮の必要なお客さまを含むお困りになっているすべてのお客さまに社員がお声かけする運動を実施しています。当社社員のほかに、JR東日本グループ各社へも運動の輪を広げています。



● エスカレーターの安全対策

エスカレーターで歩行用に片側をあける習慣は、片側をあけて乗ることのできないお客さまにとって危険な事故につながる場合もありますので、みんなが安心してエスカレーターを利用できるよう「みんなが手すりにつかまろう」等の呼びかけを実施しています。



● サービスマネージャー

駅構内を巡回し、ご高齢のお客さまや不慣れなお客さまのお手伝いや、異常時における情報提供、さまざまなご案内業務など、きめ細やかなサービスを行う「サービスマネージャー」の人員を増やしています。2013年4月1日現在で50駅に配置しています。

サービスマネージャー配置駅（50駅）

（2013年4月1日現在）

東京、有楽町、新橋、浜松町、秋葉原、品川、蒲田、恵比寿、渋谷新宿、高田馬場、中野、池袋、上野、日暮里、北千住、松戸、柏川崎、横浜、大船、小田原、吉祥寺、三鷹、国分寺、立川、八王子甲府、大宮、熊谷、高崎、水戸、西船橋、千葉、舞浜、空港第2ビル、成田空港、郡山、福島、仙台、山形、盛岡、新青森、秋田、新潟長岡、越後湯沢、長野、松本、上田

● 女性専用車

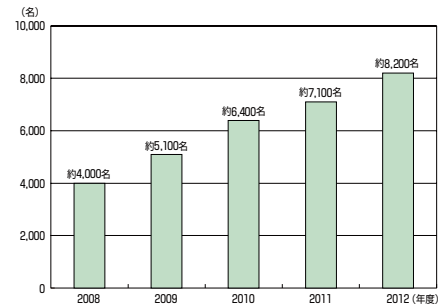
女性専用車導入の経緯	
2001年 7月	埼京線、深夜時間帯に導入
2005年 4月	埼京線、朝通勤時間帯に拡大
2005年 9月	中央快速線、朝通勤時間帯に導入
2006年 5月	常磐線各駅停車、朝通勤時間帯に導入
2006年11月	総武線各駅停車、朝通勤時間帯に導入
2010年 4月	京浜東北・根岸線、朝通勤時間帯に導入



● サービス介助士

お客さまに安心して鉄道をご利用いただくことをめざし、サービス介助士2級資格の取得を進めています。

サービス介助士2級資格の取得者数の推移



● ベビーカーキャンペーン

ベビーカーをご利用のお客さまに安全に駅や列車をご利用いただくため、ベビーカーキャンペーンを実施しています。



● 総合案内カウンター

改札口の役割を「きっぷの確認・精算を行う窓口」から「ご案内主体の窓口」へと重点を移し、お客さまのご案内を総合的に行う総合案内カウンターの整備を進めており、2013年4月1日現在では8カ所に設置されています。

● 首都圏の駅における受動喫煙防止と列車全面禁煙

当社では、社会における禁煙志向の高まりやお客さまのご意見を受け、受動喫煙の防止に取り組んできました。駅については、2009年4月および10月に首都圏の一定エリアの駅においてホーム上の喫煙所の撤去を行い、駅構内の全面禁煙を実施しました。また、お客さまからの実施駅拡大の要望を受け、2011年6月1日から駅の全面禁煙を実施するエリアを拡大しました。

施策の経緯

1987年 7月	原宿駅、目白駅、東京駅地下ホーム、上野駅地下ホームを初めて終日禁煙に。
1992年 8月	山手線各駅で「分煙化」を実施。
1993年 3月	東京近郊区間およびその他の主要駅への「分煙化」拡大。
1997年 3月	全駅において「分煙化」を実施。分煙機器等を設置していないグリーン車における半室禁煙を解消。普通列車を全車禁煙化。
2000年12月	灰皿のないデッキでの禁煙を明確化。
2001年12月	グリーン車を原則禁煙化。
2003年 5月	山手線内6駅で時間帯禁煙を実施。
2004年 3月	ホーム喫煙所の集約を実施。首都圏エリアで禁煙タイムを実施。新幹線・在来線特急の喫煙車を自由席・指定席各1両として、ほかの車両を禁煙化。
2005年12月	長野新幹線「あさま」、「成田エクスプレス」、房総特急を全面禁煙化。
2007年 3月	新幹線、特急を全面禁煙化
2009年 4月	首都圏の一定エリア内の駅を全面禁煙化。
2009年 6月	会社間を直通する一部の列車を全面禁煙化。
2009年10月	首都圏の駅の全面禁煙実施エリアを拡大。
2011年 6月	首都圏の駅の全面禁煙実施エリアを拡大。
2011年10月	新潟駅から新津駅・豊栄駅・内野駅間の駅を全面禁煙化。
2012年 3月	寝台特急「カンオペア」「北斗星」の食堂車を終日禁煙化。

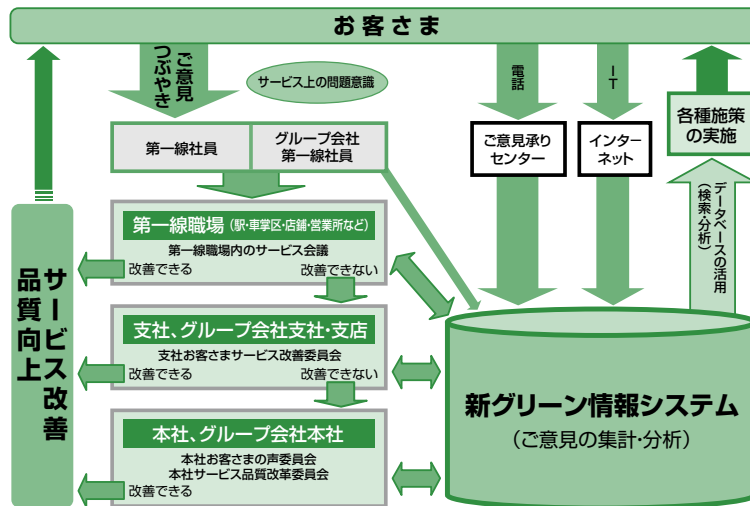
■お客様の声を原点に改善

●お客様の声の収集

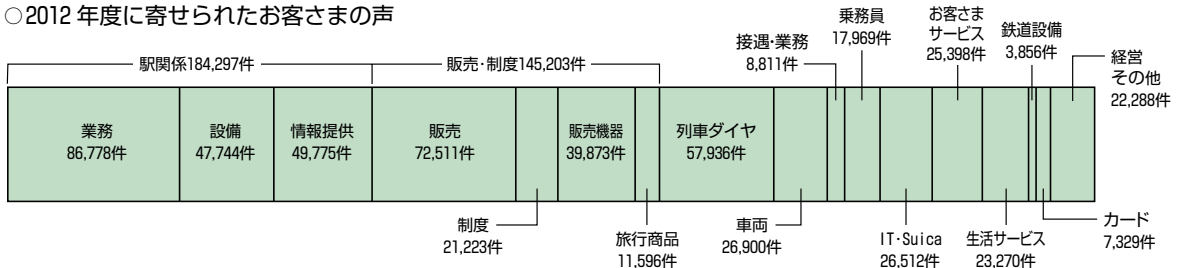
○お客様の声をもとにしたサービス改善の流れ

当社におけるサービス品質向上の原点は、「お客様の声」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ご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。ひとつひとつ改善しお客様のニーズに応えることにより、サービス品質の向上につなげています。



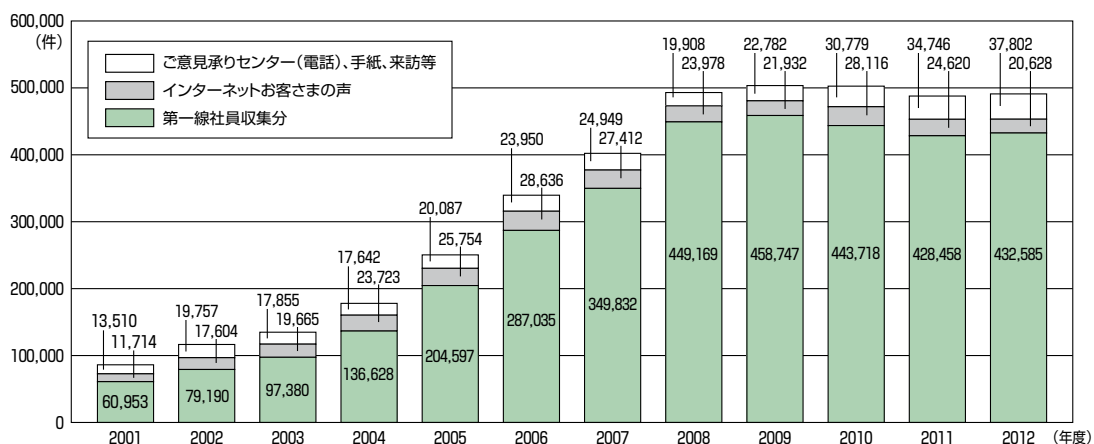
○2012年度に寄せられたお客様の声



「お客様の声」の項目別の内訳 (549,769件)

注：項目別件数は、1件の声に対して項目を複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。

○お客様の声の件数の推移 (2001年度～)



○SQネットワーク

お客様の声を原点に、チームワークで、迅速にサービス品質を改善することを目的として、2011年10月から輸送サービスに深く関わるグループ会社等と当社で「SQ (Service Quality) ネットワーク」として連携をはかっています。駅な

どの第一線職場、支社、本社でグループ会社を交えた会議を開催し、お客様の声の共有化と部門やグループ会社を超えたチームワークによる問題の解決と改善をはかり、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。

● サービス品質よくするプロジェクト

沿線モニター調査等、お客さまとの双方向コミュニケーションを拡大することで潜在的なニーズを把握し、迅速なサービス品質の改善と情報発信を行うプロジェクトです。2013年3月から武蔵野線と埼京線、6月から横浜線で開始しているほか、ホームページ等も活用し、サービス品質向上に関する全般的な情報発信も行っています。



● お客さまの声を伺う体制

当社では現場第一線社員を通じたお客さまの声の収集のほか、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のご意見収集に努めています。こうしたお客さまの声は

○ ホームページからのご意見・ご要望の受付

当社ホームページに投稿されたお客さまのご意見・ご要望は関係箇所届けられ、サービス品質向上の参考として活用しています。

● 電話によるお問い合わせ

○ JR東日本お問い合わせセンター

「JR東日本お問い合わせセンター」では、列車時刻、運賃・料金、お忘れ物の検索などのさまざまなお問い合わせに電話でお答えしています。

列車時刻、運賃・料金、空席情報案内	050-2016-1600(6:00~24:00)
お忘れ物についてのお問い合わせ	050-2016-1601(6:00~24:00)

速やかに会社全体で共有・分析され、一つ一つの改善につながっています。

○ JR東日本で意見承りセンター

お客さまからのご意見・ご要望を承る電話窓口として、2010年6月から設置しています。

弊社に関するご意見・ご要望	050-2016-1651 (9:00~18:00 ※年末年始を除く)
---------------	--

○ JR East InfoLine (通称：インフォライン)

海外からのお客さま向けに、英語・韓国語・中国語で列車時刻、運賃・料金、きっぷの購入方法、お忘れ物などを電話で案内しています。

外国語(英語、韓国語、中国語)での お問い合わせ (JRイーストインフォライン)	050-2016-1603 (10:00~18:00 ※年末年始を除く)
--	---

■ お客さま視点で「自ら考え、自ら行動する」文化の創造

● 接遇サービス向上の取組み

お客さまの状況にあわせ、お客さまの視点で社員が自ら考え、接遇を行うことをめざした「接遇サービス向上の取組み」を実施しています。

お客さまとの双方向コミュニケーションを通じてお客さまに一步近づき、JR東日本グループが一体となって接遇サービスの向上をはかります。取組みの一環として、全系統の管理

者に対し「部門を超えたチームワークのサービス品質とマネジメント能力の向上」を目的とした研修を実施したり、各駅等において接遇サービス向上の取組みを実践するための勉強会を定期的に実施するなど、さまざまな角度から接遇サービスの向上をめざしています。併せて、社内情報誌を活用し、社員の意識向上をはかっています。

● サービス品質シンポジウム・サービス品質研究会の開催

JR東日本グループ全体で組織横断的にお客さま満足向上をめざす風土を醸成するため、「サービス品質シンポジウム」を開催しています。トップから第一線社員までグループ一丸となってサービス品質の向上に向けて議論を深めています。

また、お客さまのご期待を実現するために、現場第一線社員・管理者・支社・本社が議論する「サービス品質研究会」を開催しています。部門を越えたチームワークの取組み事例などが発表され、サービス品質向上に向けた取組み事例の共有化と社員のサービス品質に対する意識の向上をはかっています。

○ サービス品質シンポジウムのテーマ

回数	年	テーマ
第14回	2005年	お客さまのご期待を実現するために私たちは挑戦します ～トップから現場第一線までグループの全員が一丸となって取り組む～
第15回	2006年	すべてはお客さまへつながる
第16回	2007年	チームワークで取組むサービスの品質の向上
第17回	2008年	「さすが」と評価されるサービスレベルにチームワークで「挑む」
第18回	2009年	みんなで考え、みんなで実践する「お客さま満足の向上」 ～選ばれるグループを目指して～
第19回	2010年	お客さま満足向上に挑戦する文化を創る ～サービス品質向上のためお客さまに一步近づく～
第20回	2011年	「サービス品質改革元年」 ～輸送品質の向上とお客さまの声に基づく改善に挑み続ける～
第21回	2012年	サービス品質改革の実現に向けて ～「一体感のチームワーク」で具体的に実践する～
第22回	2013年	サービス品質よくするプロジェクト ～沿線別にサービス品質をみがく～

車両

2013年3月末現在、東北・上越・長野新幹線用電車1,290両をはじめ、あわせて13,469両の車両を保有しています。

その車種、形式は多岐にわたり、40カ所の運転区所などにそれぞれ配置しています。

● 車両数

(2013年3月31日現在)

車種		両数
電車	新幹線	1,290
	在来線	11,063
	小計	12,353
気動車		519
電気機関車		56
ディーゼル機関車		48
蒸気機関車		3
客車		141
貨車		349
合計		13,469

注) : E995形試験電車1両、209系試験電車6両を除きます。

■ 車両新造事業の展開

● 新津車両製作所の概要

○ 概要

社員数 約330名
敷地面積 約150,000㎡
建物面積 約49,500㎡
ISO9001 1998年3月取得
ISO14001 1999年2月取得

○ 車種別車両製造実績

(2013年3月31日現在)

209系	595両
E217系	266両
E231系	1,538両
E531系	176両
E233系	1,462両
合計	4,037両

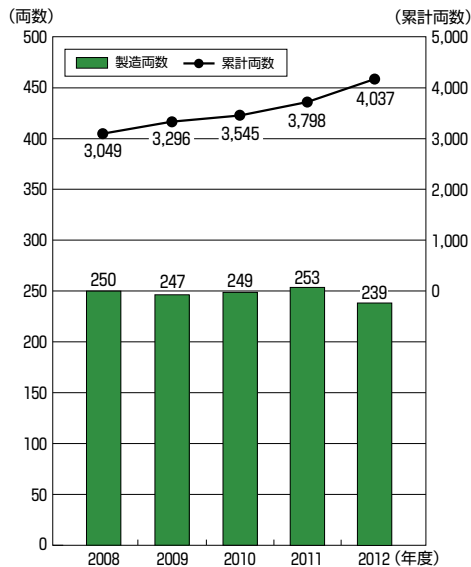
注) : 社外向け車両71両を含みます。

● (株)総合車両製作所の概要

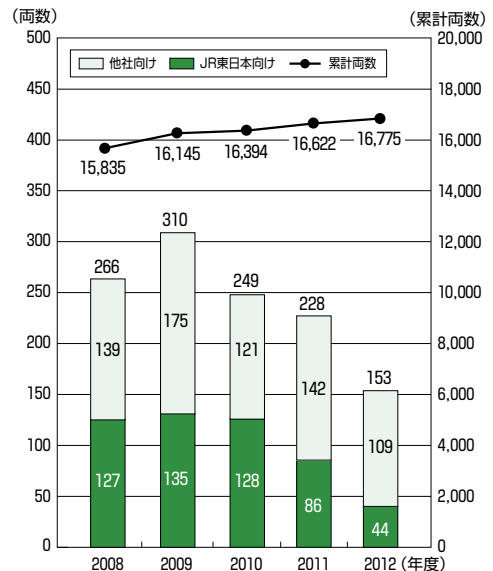
○ 近年の主な車両製造実績

JR東日本向け		新車納入先公民鉄	
E233系	E3系	東京急行電鉄	京成電鉄
E721系	キハE130系	京浜急行電鉄	東京都交通局
E259系	キハE200形	小田急電鉄	南海電気鉄道
E655系	HB-E300系	京王電鉄	相模鉄道
E657系			

○ 近年の車両製造両数の推移



○ 近年の車両製造両数の推移



■ 主な新型車両の導入線区

● JR発足後に導入された新型車両（新幹線・特急車両）

(2012年3月31日現在)

	形式	列車名	主な運転線区と区間	両数
特急（電車）	251系	スーパービュー踊り子	東海道本線(東京・池袋・新宿～伊豆急下田)	40
	E259系	成田エクスプレス	総武本線・成田線(大船・横浜・大宮・高尾・池袋・新宿～成田空港)	132
	651系	スーパーひたち	常磐線(上野～いわき・原ノ町・仙台)	99
		フレッシュひたち	常磐線(上野～土浦・勝田・高萩・いわき)	
	E653系	フレッシュひたち		72
	255系	ビューさざなみ	内房線(東京～君津・館山)	45
		ビューわかしお	外房線(東京～上総一ノ宮・安房鴨川)	
	E257系	あずさ	中央本線(千葉・東京・新宿～松本・南小谷)	154
		かいじ	中央本線(東京・新宿～甲府・竜王)	
		さざなみ	内房線(東京～君津・館山)	
		わかしお	外房線(東京～上総一ノ宮・安房鴨川)	
		しおさい	総武本線(東京～成東・銚子)	
		あやめ	総武本線・成田線(東京～成田・佐原)	
	E351系	スーパーあずさ	中央本線(新宿～松本)	60
E657系	スーパーひたち、フレッシュひたち	常磐線(上野～いわき)	160	
E655系	和(なごみ)		5	
特急（客車）	E26系	カシオペア	東北本線(上野～札幌)	12
新幹線	E1	Maxとき、Maxたにかわ	上越新幹線(東京～越後湯沢・新潟)	72
	E2	はやて、あさま ほか	東北・長野新幹線(東京～新青森・長野)	502
	E3	こまち、つばさ	秋田・山形新幹線(東京～秋田・新庄)	261
	E4	Maxやまびこ、Maxなすの	東北新幹線(東京～那須塩原・盛岡)	208
		Maxとき、Maxたにかわ	上越新幹線(東京～越後湯沢・新潟)	
	E5	はやぶさ、はやて	東北新幹線(東京～仙台・新青森)	240
	E6	スーパーこまち	東北・秋田新幹線(東京～秋田)	42

● JR発足後に導入された新型車両（首都圏）

(2013年3月31日現在)

	形式	主な運転線区と区間	車両の特徴	両数
首都圏	E231系	山手線(大崎～大崎)	拡幅車	572
	E233系	京浜東北線、根岸線(大宮～大船)	拡幅車	830
	215系	東海道線(東京～小田原)ほか	2階建てグリーン車、拡幅車	40
	E217系	横須賀・総武快速線(久里浜～千葉) 成田線(千葉～成田空港) 東海道線(東京～熱海)ほか	2階建てグリーン車、拡幅車	745
	E233系	東海道線(東京～熱海)ほか	2階建てグリーン車、拡幅車	240
	209系	南武線(川崎～立川)		24
	E231系	中央・総武緩行線(三鷹～千葉)	6扉車、拡幅車	460
	209系	中央・総武緩行線(三鷹～千葉)	拡幅車	130
	E231系	中央・総武緩行線(三鷹～津田沼) 東京メトロ東西線(中野～西船橋)	地下鉄東西線乗り入れ用	70
	E231系 ※	宇都宮線、高崎線、湘南新宿ライン、東海道線(小田原・逗子・上野～黒磯・前橋)ほか	2階建てグリーン車、拡幅車	1,255
	209系	川越・八高線(川越～八王子)		24
	209系	常磐緩行線(綾瀬～取手)	地下鉄千代田線 乗り入れ用	20
	E233系	東京メトロ千代田線(綾瀬～代々木上原)		180
	E231系	常磐快速線(上野～取手) 成田線(我孫子～成田)	拡幅車	265
	E233系	中央快速線(東京～高尾)ほか 青梅線(立川～奥多摩) 五日市線(拝島～武蔵五日市)	拡幅車	688
	E233系	京葉線(東京～蘇我)ほか	拡幅車	240
	E501系	常磐線(土浦～いわき) 水戸線(小山～友部)	交直流	60
	E531系	常磐線(上野～水戸・高萩)	交直流、拡幅車	310
E233系	高崎線(上野～高崎)ほか	拡幅車	250	

※訓練車5両を含む

● JR発足後に導入された新型電車、新型気動車（地方ローカル線）

○ 新型電車投入状況

(2013年3月31日現在)

主な運転線区と区間	形式	両数
東北本線	一ノ関～盛岡	44
	黒磯～一ノ関	82
常磐線	いわき～仙台	
仙山線	仙台～作並	110
奥羽本線	米沢～青森	
羽越本線	鶴岡～秋田	20
津軽線	青森～蟹田	
田沢湖線	盛岡～大曲	24
奥羽本線	福島～新庄	84
東北本線	黒磯～石越	
仙山線	仙台～山形	26
羽越本線	新発田～村上	
白新線	新潟～新発田	24
信越本線	長岡～新潟	
越後線	吉田～新潟	88
大系線	松本～南小谷	
東北本線	黒磯～一ノ関	E 721系
仙山線	仙台～山形	
常磐線	原ノ町～仙台	

○ 新型気動車投入状況

(2013年3月31日現在)

主な運転線区と区間	形式	両数
大湊線	野辺地～大湊	5
釜石・山田線	花巻～宮古	21
大船渡線	一ノ関～盛岡	25
北上線	北上～横手	キハ100系(ロング)
左沢線	山形～左沢	
釜石・山田・岩泉線	花巻～宮古・岩泉	42
花輪線	盛岡～大館	20
磐越東線	いわき～郡山	22
小海線	小淵沢～小諸	41
水郡線	水戸～郡山	21
八高線	高麗川～高崎	キハ110系
磐越西線	会津若松～新潟	
羽越本線	新潟～酒田	22
飯山線	長野～長岡	18
陸羽東線	小牛田～新庄	38
陸羽西線	新庄～酒田	
気仙沼線	小牛田～気仙沼	キハE130系
水郡線	水戸～郡山	
小海線	小淵沢～小諸	キハE200形
米坂線	米沢～坂町	キハE120系
大湊線等	新青森～大湊	HB-E300系
五能線等	秋田～青森	
大系線等	長野～南小谷	2
久留里線	木更津～上総亀山	キハE130系

■代表車両の主要諸元



愛称 はやて、やまびこ、あさま、なすの、とき、たにがわ

形式 E2系
投入 1997年3月
最高速度 275km/h
両数 502両

- 特徴
軽量、低騒音の高速走行用車両として開発。最高速度275km/hで運転し到達時間を短縮。
- サービス設備
フルリクライニング・シート、車内情報表示装置、FM・TV音声車内輻射、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、多目的室、女性専用トイレ、荷物スペース



愛称 こまち、はやて、つばさ、やまびこ、なすの

形式 E3系
投入 1997年3月
最高速度 275km/h
両数 261両

- 特徴
新幹線区間と在来線区間を直通運転できる高速車両。新幹線区間では最高速度275km/hで運転し到達時間を短縮。
- サービス設備
フルリクライニング・シート、車内情報表示装置、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、多目的室、FM・TV音声車内輻射



愛称 Maxとき、Maxたにがわ

形式 E4系
投入 1997年12月
最高速度 240km/h
両数 208両

- 特徴
オール2階建て構造により座席数を最大限確保し、着席サービスを向上。2本を連結した16両編成では、高速列車として世界最大の定員数1,634人。
- サービス設備
フルリクライニング・シート、車内情報表示装置、FM・TV音声車内輻射、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、多目的室、売店、女性専用トイレ、車いす昇降装置



愛称 はやぶさ、はやて、やまびこ、なすの

形式 E5系
投入 2011年3月
最高速度 320km/h
両数 240両

- 特徴
国内最高速となる320km/hでの営業運転性能を有する車両として開発。
- サービス設備
可動枕つきフルリクライニング・シート、フルカラー車内情報表示装置、FM・TV音声車内輻射、改良型ハンドル形車いす対応トイレ、多目的室、女性専用トイレ・洗面所、防犯カメラ



愛称 スーパーこまち

形式 E6系
投入 2013年3月
最高速度 300km/h
両数 42両

- 特徴
新幹線区間と在来線区間を直通運転できる高速車両。新幹線区間では最高速度300km/hで運転し到達時間を短縮。
- サービス設備
可動枕つきフルリクライニング・シート、フルカラー車内情報表示装置、FM・TV音声車内輻射、改良型ハンドル形車いす対応トイレ、多目的室、洗面所、防犯カメラ



愛称 カシオペア

形式 E26系
投入 1999年7月
最高速度 110km/h
両数 12両

- 特徴
新しい旅の提案として個室、食堂車、ラウンジ等の設備を整え「快適空間を実現した寝台列車」。オール2階建て車両、オール2人用個室、全室にトイレ、洗面台設置。
- サービス設備
TV(ビデオ・BS放送)、文字ニュース放送、BGM放送、トイレ、洗面台、車いす対応個室、共用シャワールーム、ミニロビー、自動販売機、食堂車、ラウンジ(インターフォン、クローク、シャワールームは一部車両に設置)



愛称 あずさ、かいじ、わかしお、さざなみ、しおさい、あやめ

形式 E257系
投入 2001年12月
最高速度 130km/h
両数 249両

- 特徴
アルミ車体。大きな窓、明るい車内で快適性を追求。空調装置を床下に搭載して車内騒音低減や低重心化をはかり、通年最適な全自動空調制御を実施。列車情報管理装置(TIMES)の導入で主な装置との機能性向上。
- サービス設備
フルリクライニング・シート、車内情報表示装置、自動放送装置(和・英文)、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、多目的室、ドア開閉音声装置



愛称 成田エクスプレス

形式 E259系
投入 2009年10月
最高速度 130km/h
両数 132両

- 特徴
1991年にデビューした「253系」で築いてきた空港特急の代名詞「NEX」のブランドイメージをベースに、ユニバーサルデザインを採用し、快適性、セキュリティーをブラッシュアップ。エクステリアデザインは、赤・白・黒をベースカラーとした253系のブランドを継承。インテリアデザインは、日本の伝統紋様である市松紋様をデザインキーワードとしている。
- サービス設備
可動枕つきフルリクライニング・シート、座席コンセント、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、多目的室、AED、4か国語(日英中韓)対応大型液晶案内装置、ダイヤルロック式の錠を備えた荷物置場、防犯カメラ、車内インターネット



愛称 スーパーひたち、フレッシュひたち

形式 E657系
投入 2012年3月
最高速度 130km/h
両数 160両

●特徴
E259系の基本構造や新しい技術、サービスを取り入れ、快適な車内環境、ビジネスユースへの対応、安心してご利用いただける車内設備をコンセプトとした特急形交流流電車。エクステリアおよびインテリアデザインには借楽園の梅など沿線にちなんだ配色、柄を採用。

●サービス設備
可動枕つきフルリクライニング・シート、座席コンセント、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、多目的室、AED、フルカラー大型LED車内案内表示器、防犯カメラ、車内インターネット



形式 E233系
投入 2006年12月
最高速度 120km/h
両数 2,438両

●特徴
E231系の技術を踏襲し、主要機器を二重系化し信頼性を向上。女性専用車や優先席部分の荷棚・吊り手高さの低減、優先席エリアの明確化等のユニバーサルデザインの採用、空気清浄機の設置、液晶画面やフルカラーLEDによる情報案内の充実など、アンケートやインタビューに基づくお客さまニーズを反映したデザイン。

●サービス設備
ラジオ放送車内輻射、車内情報表示装置、車いすスペース、車いす対応トイレ(近郊タイプ)



形式 E531系
投入 2005年7月
最高速度 130km/h
両数 310両

●特徴
E231系の交流流版の近郊形電車。通勤・近郊タイプでは初の130km/h運転を実施。客室床面とホームの段差縮小をはかるなどさらなるバリアフリー化を実現。

●サービス設備
ラジオ放送車内輻射、車内情報表示装置、車いすスペース、車いす対応トイレ



形式 E231系
投入 2000年3月
最高速度 120km/h
両数 2,622両

●特徴
通勤・近郊タイプの基本仕様を統一し、幅広車体による混雑緩和をはかり、列車情報管理装置(TIMMS)の導入により配線的大幅削減、全自動制御による空調の最適化、出区点検の自動化等のメンテナンスフリー化を実現。

●サービス設備
ラジオ放送車内輻射、車内情報表示装置、車いすスペース、車いす対応トイレ(近郊タイプ)



形式 E721系
投入 2007年2月
最高速度 120km/h
両数 88両

●特徴
低床化により客室床面を地方線区の低いホームにあわせ、ステップのない出入口としバリアフリー化を実現。幅広車体を採用し車内はセミクロスシートで、仙台空港アクセス用車両には荷物スペースを設置。

●サービス設備
駅名表示器、車いすスペース、車いす対応トイレ



形式 キハE200形
投入 2007年7月
最高速度 100km/h
両数 3両

●特徴
発電用ディーゼルエンジンで発電した電気と蓄電池に充電した電気を効果的に利用して走行する、世界初の営業運転を行うハイブリッド車両。燃料消費量のほか、窒素酸化物と粒子状物質の排出量を低減するとともに、駅停車時はアイドリングストップによりエンジン騒音を抑制。

●サービス設備
駅名表示器、車いすスペース、車いす対応トイレ



形式 HB-E300系
投入 2010年10月
最高速度 100km/h
両数 10両

●特徴
ディーゼルハイブリッドシステムを搭載したリゾートトレイン。主に津軽・大湊線を走行する盛岡編成、五能線を走行する秋田編成、信越地区を走行する長野編成があり、それぞれ走行地域の特徴を表す外観デザイン。環境に優しく、観光地沿線走行に相応しい車内設備。

●サービス設備
フルリクライニング・シート、半個室(秋田編成)、展望室・イベントスペース、駅名表示器、液晶案内表示器、前面眺望カメラ、イベント用カメラ、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、洗面台

輸送

●ダイヤ改正における主な施策

改正日	新幹線	在来線
2009. 3. 14(土)(平成 21 年)	夕時間帯の仙台行「はやて」新設 大宮～越後湯沢間 DS-ATC 化による「とき」 「たにかわ」「あさま」到達時分短縮	「はくたか」増発(2009.6～) 湘南新宿ライン等で夜間帯増発 寝台特急「はやぶさ・富士」廃止 「ムーンライトながら」「ムーンライトえちご」臨時列車化
2010. 3. 13(土)(平成 22 年)	越後湯沢～新潟間 DS-ATC 化による「とき」 到達時分短縮	「成田エクスプレス」の増発・新型車両(E259系)投入 寝台特急「北陸」・急行「能登」臨時列車化
2010. 12. 4(土)(平成 22 年)	東北新幹線八戸～新青森間開業 「はやぶさ」E5系運転開始(2011.3.5～) 300km/h 運転開始	新青森からの新たな特急体系を構築(「スーパー白鳥」「白鳥」「つがる」) 武蔵野線から大宮直通列車「しもうさ号」「むさしの号」 の新設 「水上」臨時列車化、「おはようちぎ」「ホームタウンとちぎ」廃止
2011. 3. 12(土)(平成 23 年)		南武線データイムの快速列車新設、夜間帯増発
2012. 3. 17(土)(平成 24 年)	東北新幹線 E5系追加投入 山形新幹線「つばさ」到達時分短縮	「スーパーひたち」「フレッシュひたち」に新型車両(E657系)投入 寝台特急「日本海」「きたぐに」廃止
2012. 9. 29(土)(平成 24 年)	山形新幹線「つばさ」到着時分短縮 東北新幹線 E5系追加投入 上越新幹線 輸送力増強	
2013. 3. 16(土)(平成 25 年)	東北新幹線「はやぶさ」国内最高速 320km/h 運転開始 秋田新幹線「スーパーこまち」デビュー (新型車両 E6系を使用した 300km/h 運転開始)	「スーパーひたち」「フレッシュひたち」を E657系に統一 「フレッシュひたち」通勤時間帯に増発 湘南新宿ライン浦和駅停車 武蔵野線平日データイム 12分→10分間隔

●1日当たりの列車キロの推移(ダイヤ改正時)

(単位:千キロ)

年月日	1987.4.1	2009.3.14	2010.3.13	2010.12.4	2011.3.12	2012.3.17	2013.3.16
新幹線	55.2	95.0	95.0	101.1	104.5	104.6	104.6
在来線	563.1	615.3	615.6	607.3	607.9	594.7	597.1
(首都圏:普通列車のみ)	342.4	418.9	419.7	419.7	419.6	417.1	418.3
合計	618.3	710.3	710.6	708.4	712.4	699.3	701.8

列車キロ:本線上を走行した列車の走行キロで、駅や区所構内の入換は含まない。

●1日当たりの車両キロの推移(ダイヤ改正時)

(単位:万キロ)

年月日	1987.4.1	2009.3.14	2010.3.13	2010.12.4	2011.3.12	2012.3.17	2013.3.16
新幹線	66.2	112.0	112.0	119.5	122.8	122.8	125.8
在来線	423.4	508.8	510.3	504.8	505.1	497.5	499.6
(首都圏:普通列車のみ)	298.1	408.6	409.7	408.8	409.2	407.7	409.4
合計	489.7	620.8	622.3	624.3	627.9	620.3	625.4
関東大手民鉄8社平均(年度計)	26.5	—	—	—	—	—	—

車両キロ:列車キロに編成両数を掛けた値。

●1日当たりの列車本数(ダイヤ改正時)

(単位:本)

年月日	1986.11.1 (国鉄)	1988.3.13 (JR発足初)	2009.3.14	2010.3.13	2010.12.4	2011.3.12	2012.3.17	2013.3.16
新幹線	159	200	311	311	322	328	327	327
在来線	10,257	10,975	12,377	12,450	12,377	12,404	12,430	12,457
合計	10,416	11,175	12,688	12,761	12,699	12,732	12,757	12,784

注1):旅客列車のみ(ただし回送を除く) 注2):定期列車+季節列車

● 輸送人キロ・輸送人員の推移

(単位:億人キロ、百万人)

年度		1987	2008	2009	2010	2011	2012	
輸送人キロ	新幹線	定期	1	16	16	16	16	
		定期外	120	176	164	159	167	184
		合計	121	193	181	176	184	201
	在来線	定期	586	724	720	720	714	716
		定期外	336	379	367	358	351	366
		合計	923	1,103	1,088	1,078	1,066	1,082
合計		1,044	1,296	1,269	1,255	1,250	1,283	
輸送人員	新幹線	49	94	88	86	87	94	
	在来線	5,062	6,117	6,051	6,018	6,000	6,091	
	合計	5,068	6,157	6,088	6,055	6,038	6,134	

注1):新幹線と在来線とを乗り継ぐ場合があるので、輸送人員の合計値は新幹線・在来線の単純合計値とは一致しません。

注2):表示単位未満は切り捨てです。

● 運輸収入の推移

(単位:億円)

年度		1987	2008	2009	2010	2011	2012
新幹線	定期	15	229	227	227	224	227
	定期外	3,102	4,519	4,167	4,088	4,172	4,693
	合計	3,118	4,748	4,395	4,315	4,396	4,920
在来線	定期	3,957	4,736	4,689	4,683	4,601	4,646
	定期外	6,940	7,603	7,322	7,091	6,954	7,248
	合計	10,898	12,339	12,011	11,775	11,556	11,894
小計		14,016	17,088	16,406	16,091	15,952	16,814
荷物運賃		5	2	2	0	0	0
合計		14,022	17,090	16,408	16,092	15,953	16,815

注1):表示単位未満は切り捨てです。

● 新幹線の概要

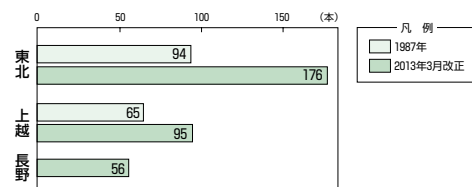
(2013年3月31日現在)

	東北新幹線	上越新幹線	長野新幹線(北陸新幹線)	山形新幹線	秋田新幹線
開業日	大宮開業 1982年6月23日 上野開業 1985年3月14日、東京開業 1991年6月20日 八戸開業 2002年12月1日 新青森開業 2010年12月4日	大宮開業 1982年11月15日	1997年10月1日	1992年7月1日 新庄開業1999年12月4日	1997年3月22日
営業キロ	東京～新青森 713.7キロ	大宮～新潟 303.6キロ (東京～新潟 333.9キロ)	高崎～長野 117.4キロ (東京～長野 222.4キロ)	東京～新庄 421.4キロ	東京～秋田 662.6キロ
駅数	23駅	9駅(大宮含まず)	5駅(高崎含まず)	10駅(在来区間)	5駅(在来区間)
最高速度	320km/h	240km/h	260km/h	275km/h (130km/h福島～新庄)	300km/h (130km/h盛岡～秋田)
運転本数	176本/日	95本/日	56本/日	33本/日	32本/日
列車キロ	7.4万キロ/日(東京～新青森)	2.5万キロ/日(大宮～新潟)	0.6万キロ/日(高崎～長野)	1.2万キロ/日(東京～新庄)	1.9万キロ/日(東京～秋田)
運転時間 (最速達:下り)	東京～新青森 2時間59分 (はやぶさ) 東京～仙台 1時間31分 (はやぶさ)	東京～新潟 1時間37分 (とき)	東京～長野1時間25分 (あさま)	東京～新庄 3時間11分 (つばさ) 東京～山形 2時間26分 (つばさ)	東京～秋田 3時間45分 (スーパーこまち)

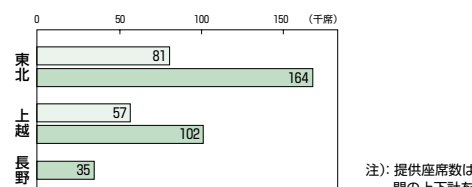
● 東北・上越・長野新幹線の列車本数と座席数(1日当たり)

JR発足時に比べ、列車の増発やオール2階建て新幹線「Max」の投入などにより座席数は、東北新幹線で約2.0倍、上越新幹線で約1.7倍となっています。

列車本数

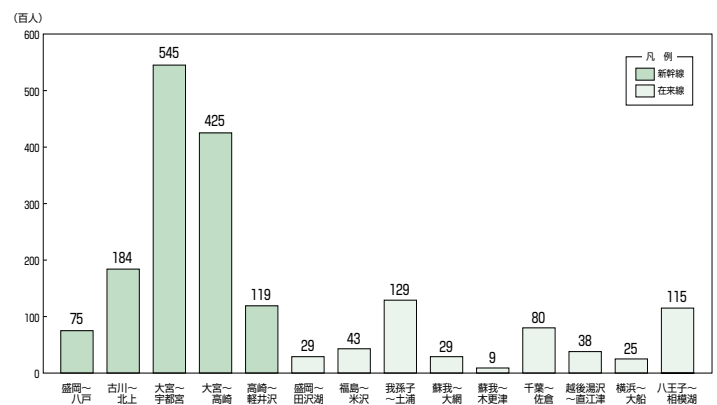


提供座席数

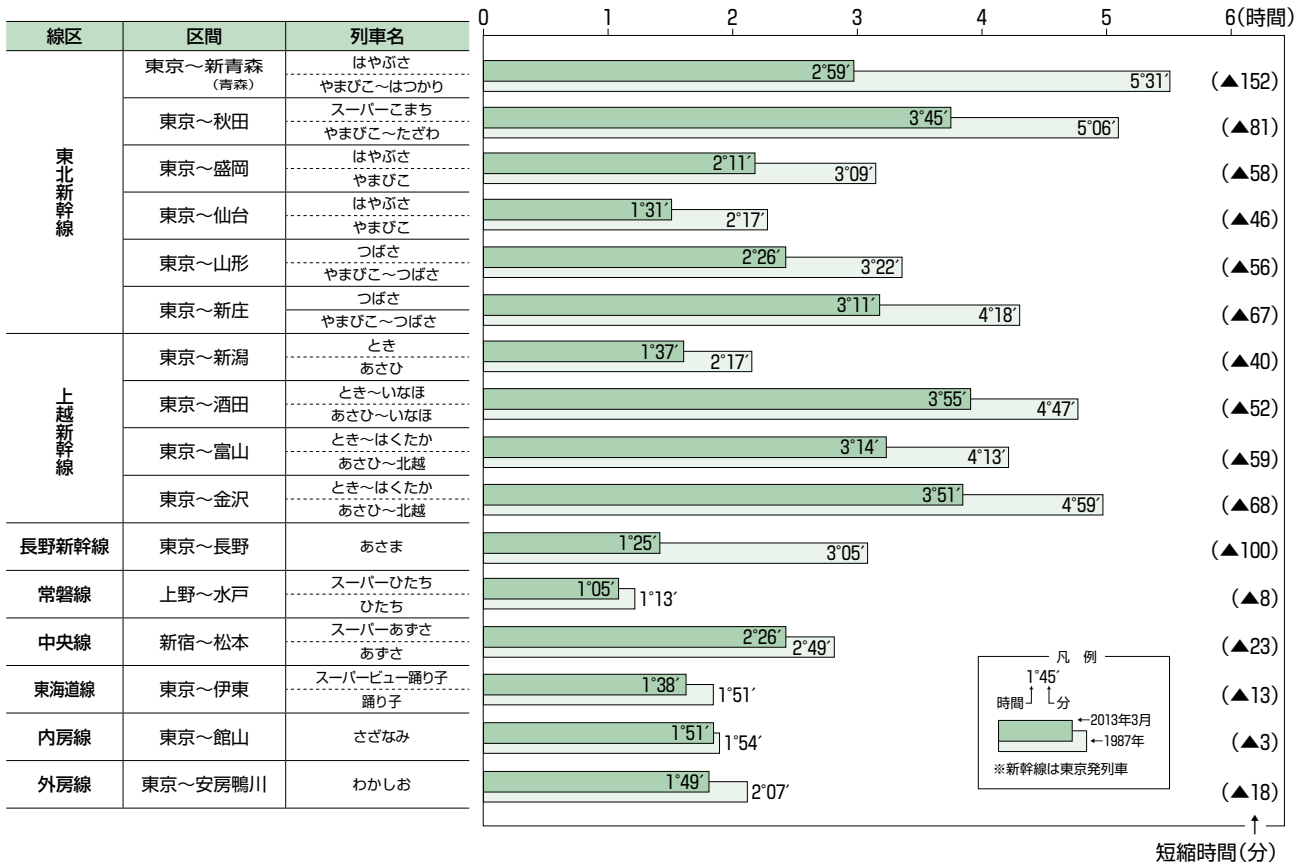


注):提供座席数は上野～大宮間の上下計を示す。

● 主要区間新幹線および特急列車輸送量(2012年度 下り1日当たり)



●主要都市までの所要時間(2013.3:下り最速達列車)



鉄道事業

●主な特急列車の最高速度・表定速度(下り最速達列車基準)

[新幹線]

(2013年3月31日現在)

列車名	線名	区間	最高速度	表定速度
はやぶさ	東北新幹線	東京～新青森	320	226
とき	上越新幹線	東京～新潟	240	186
あさま	長野新幹線(北陸新幹線)	東京～長野	260	160
つばさ	山形新幹線	東京～新庄	275(130)	126
スーパーこまち	秋田新幹線	東京～秋田	300(130)	166

注):「つばさ」「スーパーこまち」の最高速度欄の()内は在来線部分を表しています。(単位:km/h)

[在来線]

(2013年3月31日現在)

列車名	線名	区間	最高速度	表定速度
スーパーひたち	常磐線	上野～水戸	130	109
スーパーあずさ	中央線	新宿～松本	130	93
成田エクスプレス	総武・成田線	東京～成田空港	130	90
はくたか	上越・(ほくほく)・信越線	越後湯沢～(金沢)	160	103

注1):線名、区間欄の()は、他会社線であることを示しています。(単位:km/h)
 注2):表定速度は、目的地までの所要時間に対する速度です。
 表定速度 = ((距離 "km") × 60) ÷ (所要時間 "分")

●首都圏主要線区の輸送状況（ピーク1時間）

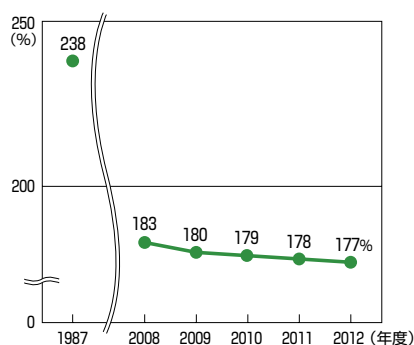
(2012年度)

線区	区間	輸送力		運転時隔	輸送量(人)	乗車効率(%)	
		本数	乗車人数				
東海道線	川崎～品川	13両×19本	35,036 ^(人)	3'00"	64,220	183	
横須賀線	武蔵小杉～西大井	13両×10本	18,640	6'00"	35,950	193	
山手線	外回り	上野～御徒町	11両×25本	40,700	2'20"	81,390	200
	内回り	新大久保～新宿	11両×24本	39,072	2'30"	63,960	164
中央線	快速	中野～新宿	10両×30本	44,400	2'00"	85,990	194
	緩行	代々木～千駄ヶ谷	10両×23本	34,040	2'30"	30,780	90
宇都宮線	土呂～大宮	13両×14本	25,668	4'30"	43,380	169	
高崎線	宮原～大宮	13両×14本	25,594	4'30"	48,100	188	
京浜東北線	南行	上野～御徒町	10両×26本	38,480	2'20"	74,660	194
	北行	大井町～品川	10両×26本	38,480	2'20"	70,440	183
常磐線	中電	松戸～北千住	13両×10本	18,040	3'00"	31,200	173
	快速	松戸～北千住	15両×9本	19,980		33,480	168
	緩行	亀有～綾瀬	10両×24本	33,600	2'30"	55,430	165
総武線	快速	新小岩～錦糸町	13両×19本	35,416	3'00"	62,960	178
	緩行	錦糸町～両国	10両×26本	38,480	2'20"	77,140	200
南武線	武蔵中原～武蔵小杉	6両×25本	21,000	2'20"	40,800	194	
武蔵野線	東浦和～南浦和	8両×15本	16,800	4'30"	30,660	183	
横浜線	小机～新横浜	8両×19本	21,280	3'00"	39,020	183	
根岸線	新杉田～磯子	10両×13本	19,240	4'30"	32,800	170	
五日市線	東秋留～拜島	6両×5本	4,440	12'00"	6,690	151	
青梅線	西立川～立川	6両×3本 10両×13本	21,904	3'30"	31,670	145	
埼京線	板橋～池袋	10両×20本	28,000	3'00"	55,810	199	
京葉線	葛西臨海公園～新木場	8両×6本 10両×15本	28,920	3'00"	50,940	176	
首都圏主要線区平均						177	

※運転時隔＝ピーク1時間の主な運転間隔

鉄道事業

●首都圏の朝通勤ピーク時の混雑率推移



●首都圏の通勤ライナー運転線区

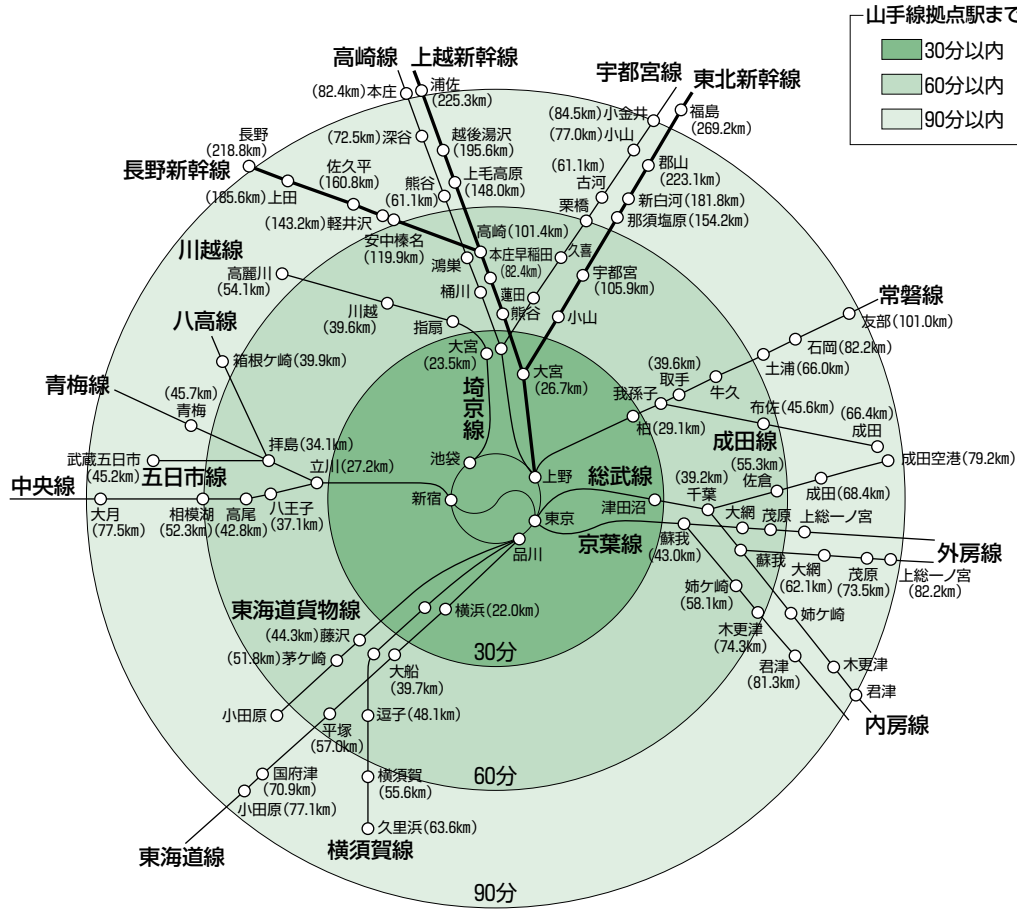
(2013年3月31日現在)

線名	愛称名	区間	本数		運転開始日
			1987.4	現行	
東海道線	湘南ライナー	東京(品川)↔小田原(平塚)	6	16	1986.11.1
	おはようライナー新宿	小田原→新宿	0	3	2002.12.1
	ホームライナー小田原	新宿→小田原	0	2	2002.12.1
宇都宮線(東北線)	ホームライナー古河	上野→古河	0	2	1988.7.6
高崎線	ホームライナー鴻巣	上野→鴻巣	0	4	1988.7.6
総武線	ホームライナー千葉	東京(新宿)→千葉	0	4	1985.3.14
横須賀線	おはようライナー逗子	逗子→東京	0	1	1990.3.10
	ホームライナー逗子	東京→逗子	0	1	1990.3.10
中央線	中央ライナー	東京(新宿)↔高尾(八王子)	0	6	2001.12.1
青梅線	青梅ライナー	東京↔青梅	0	4	2001.12.1

注1)：湘南ライナー、中央ライナーおよび青梅ライナーは朝と夜運行便があります。
 注2)：湘南新宿ライナーは、2002.12.1におはようライナー新宿、ホームライナー小田原に愛称名を変更しました。
 注3)：おはよう(ホーム)ライナー高尾、おはよう(ホーム)ライナー青梅は、2001.12.1に中央ライナー、青梅ライナーに愛称名を変更しました。
 注4)：1987.4当時、宇都宮線(東北線)はホームライナー大宮5本、総武線はホームライナー津田沼5本を運転していました。

●首都圏時間距離帯別線路網図

(2013年3月31日現在)



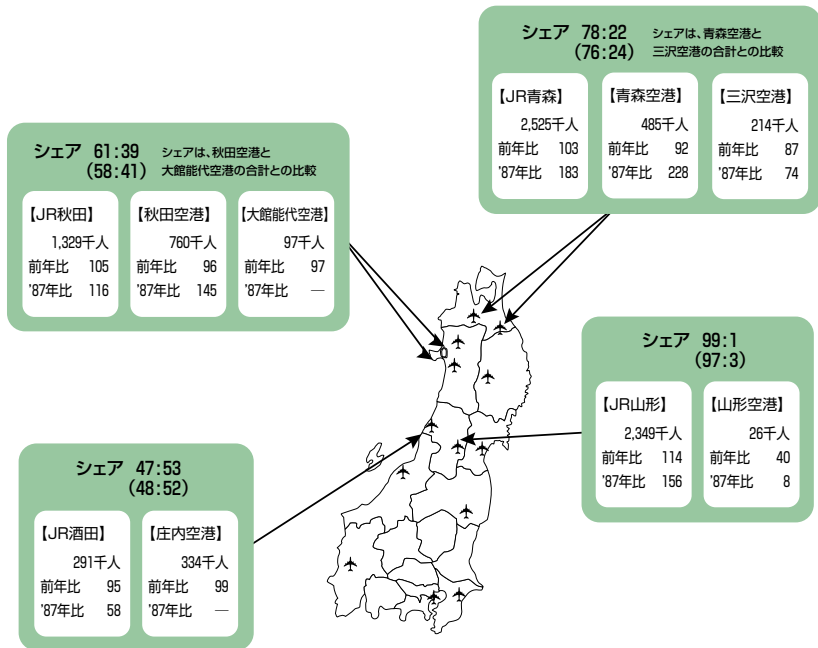
注1):()内は東京、品川、新宿、池袋、上野までの営業キロを示します。
 注2): 時間は朝通勤時間帯の最速達列車の到達時間(定期券利用可能な特急、通勤ライナー、東北・上越・長野新幹線を含む)。

鉄道事業

■ 他交通機関との比較

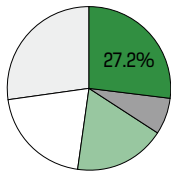
● 2012年度(東京発着)JR対航空機の輸送実績

- ・ JRは、東京・横浜・八王子・大宮各支社内発着の実績(局ブロック表より集計)
- ・ 航空機は、羽田発着の実績
- ・ JR、航空機とも上下計
- ・ シェアは、JR:航空機。()内は、2011年度の数値
- ・ 前年比、'87年比の単位は%



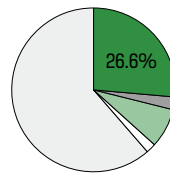
■ 国内鉄道事業におけるシェア

● 営業キロ



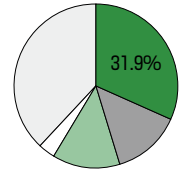
	営業キロ	
	km	%
JR東日本	7,512.6	27.2
JR東海	1,970.8	7.1
JR西日本	5,012.7	18.1
その他JR	5,628.0	20.4
私鉄等	7,527.4	27.2
合計	27,651.5	100.0

● 輸送人員



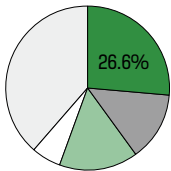
	輸送人員	
	百万人	%
JR東日本	6,055	26.6
JR東海	515	2.3
JR西日本	1,778	7.8
その他JR	478	2.1
私鉄等	13,904	61.2
合計	22,732	100.0

● 輸送人キロ



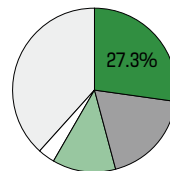
	輸送人キロ	
	百万人キロ	%
JR東日本	125,533	31.9
JR東海	52,742	13.4
JR西日本	52,614	13.4
その他JR	13,702	3.5
私鉄等	148,838	37.8
合計	393,431	100.0

● 車両キロ



	車両キロ	
	百万キロ	%
JR東日本	2,215	26.6
JR東海	1,128	13.6
JR西日本	1,288	15.5
その他JR	483	5.8
私鉄等	3,199	38.5
合計	8,317	100.0

● 旅客運輸収入



	旅客運輸収入	
	10億円	%
JR東日本	1,609	27.3
JR東海	1,098	18.6
JR西日本	728	12.4
その他JR	207	3.5
私鉄等	2,246	38.1
合計	5,889	100.0



2011年3月期または3月期末

注1): 営業キロは貨物専用線を含みません。
 注2): 車両キロは機関車、貨車を含みません。
 注3): 東京モノレールは私鉄等に含まれます。
 注4): 端数処理の関係上、合計値が合わない場合があります。
 出典: 国土交通省「平成22年度鉄道統計年報」

駅・営業

■ 駅

駅を快適な空間として、お客さまに気持ちよくご利用いただくために、さまざまな改善を行っています。

● 自動改札の導入

○ 自動改札導入のあゆみ

1990.	4	首都圏に新型の在来線自動改札システムを導入
1991.	3	ストアードフェアシステム(イオカード直接投入可能)を採用
1997.	10	新幹線自動改札システムを導入開始
2001.	11	首都圏在来線にICカード(Suica)出改札システムを導入
2002.	12	仙台エリアに在来線自動改札システムを導入
2003.	10	首都圏新幹線および仙台エリアにICカード(Suica)出改札システムを導入
2004.	4	地方拠点駅に在来線自動改札システムを導入開始
2004.	11	新潟エリアに在来線自動改札システムを導入
2006.	1	新潟エリアにICカード(Suica)出改札システムを導入

■ 活性化駅一覧

駅名	線区名	竣工年月	合築施設
穂積	大糸線	1988. 1	アートギャラリー
八川	外房線	1988. 9	公民館 図書館
大白川	只見線	1988. 12	総合観光案内所 レストラン
院内	奥羽本線	1989. 3	郷土資料館 コミュニティホール
ほつとゆだ	北上線	1989. 3	温泉会館 コンビニエンスストア
ゆだ高原	北上線	1990. 3	公民館
船岡	東北本線	1990. 8	コミュニティプラザ ガラリー
刈和野	奥羽本線	1990. 10	コミュニティセンター 商工会館
上小川	水郡線	1990. 12	集会所 図書館
越後片貝	米坂線	1991. 2	ふるさと会館
福生	青梅線	1991. 3	ギャラリー
岩川	北上線	1991. 3	集会所
塩川	磐越西線	1991. 3	コミュニティホール 集会所
神俣	磐越東線	1991. 5	観光案内所 コミュニティルーム
鳴子温泉	陸羽東線	1991. 12	円形劇場 観光案内センター
下野宮	水郡線	1992. 2	集築施設
須賀川	東北本線	1992. 3	観光物産館
木造	五能線	1992. 5	コミュニティプラザ 観光案内所
天童	奥羽本線	1992. 9	観光物産館
高畠	奥羽本線	1992. 10	公衆浴場
かみのやま温泉	奥羽本線	1992. 10	コミュニティプラザ
上野尻	磐越西線	1992. 12	農協
舟形	奥羽本線	1993. 3	図書館 診療所
水郷	成田線	1993. 5	コミュニティセンター
布佐	成田線	1993. 7	集築施設
赤湯	奥羽本線	1993. 8	観光物産センター
山方	水郡線	1993. 9	集会所 図書館
磐城	水郡線	1993. 10	図書館 物産コーナー
米沢	奥羽本線	1993. 11	観光案内センター 物産展示コーナー
桑川	羽越本線	1993. 11	観光物産センター ガラリー レストラン
東海	常磐線	1993. 12	多目的ホール ガラリー
戸狩野沢温泉	飯山線	1993. 12	観光案内所
三春	磐越東線	1994. 3	イベントスペース 物産館
西金	水郡線	1995. 2	集会所
富浦	内房線	1995. 3	コミュニティ施設
津南	飯山線	1995. 3	温泉コミュニティセンター
大谷海岸	気仙沼線	1995. 10	物産館 アクアリウム
鹿渡	奥羽本線	1995. 10	観光物産情報館 ミニシアター
矢吹	東北本線	1995. 10	コミュニティプラザ
和田浦	内房線	1995. 12	ギャラリー
羽前	米坂線	1995. 12	農協
八幡	内房線	1995. 12	ギャラリー
野蒜	仙石線	1996. 3	インフォメーションセンター
玉川	水郡線	1996. 3	町事務室 多目的ホール
相野々	北上線	1996. 6	コミュニティ施設
野木	水郡線	1996. 9	農協

● 駅数

(2013年3月31日現在)

駅数	1,688駅 (貨物駅5含む)
----	-----------------

● 自動改札導入状況

(2013年3月31日現在)

◇ 在来線	
●自動改札導入駅数	521駅 688改札口
●自動改札通路数	4,044通路
●自動精算機台数	911台
◇ 新幹線	
●自動改札導入駅数	41駅 66改札口
●自動改札通路数	254通路
●自動精算機台数	17台

(2012年3月31日現在)

駅名	線区名	竣工年月	合築施設
津軽二股	津軽線	1996. 12	観光情報センター
岩井	内房線	1997. 3	展示室
田沢湖	田沢湖線	1997. 3	観光情報センター
雫石	田沢湖線	1997. 3	観光案内センター 図書館
角館	田沢湖線	1997. 3	物産展示
磯原	常磐線	1997. 8	市出張所 コミュニティホール
佐久平	長野新幹線	1997. 9	観光案内所 物産店
飯岡	総武本線	1997. 10	イベントホール
大曲	奥羽本線	1997. 12	インフォメーションホール
常陸鴻巣	水郡線	1998. 3	集会所 オープンギャラリー
金浦	羽越本線	1998. 3	コミュニティホール 図書館
双葉	常磐線	1998. 8	コミュニティホール アートギャラリー
下総神崎	成田線	1998. 10	展示室
陸奥鶴田	五能線	1999. 2	コミュニティプラザ 展示場
さくらんぼ東根	奥羽本線	1999. 12	図書館 観光案内 情報サービス 物産展示
村山	奥羽本線	1999. 12	市民ホール 企画展示ギャラリー 観光案内
大石田	奥羽本線	1999. 12	店舗(そば屋) 企画展示ギャラリー
新庄	奥羽本線	1999. 12	映画館 体験館 コミュニティホール レストラン 会議室
摺沢	大船渡線	2000. 3	多目的ホール
大釜	田沢湖線	2000. 3	集会所
羽後岩谷	羽越本線	2000. 3	コミュニティホール 事務室
飯倉	総武本線	2000. 12	コミュニティ施設
仁賀保	羽越本線	2001. 6	多目的ホール 観光センター
北常盤	奥羽本線	2001. 12	コミュニティホール 展示室
寒河江	左沢線	2002. 2	展望コーナー
左沢	左沢線	2002. 2	交流センター
七日町	只見線	2002. 7	店舗(喫茶店) 物産コーナー
七三原	内房線	2003. 2	多目的ホール 旅客トイレ
和田	奥羽本線	2003. 2	ふれあい交流室 観光情報ホール 売店
古里	青梅線	2003. 2	コミュニティセンター
羽後境	奥羽本線	2004. 2	公衆トイレ
森宮野	飯山線	2004. 3	交流室 展示室
金ヶ崎	東北本線	2005. 2	観光情報ホール 農協 売店
滑河	成田線	2005. 2	多目的ホール
八街	総武本線	2005. 3	コミュニティスペース
西若松	只見線	2005. 11	展示ホール
奥多摩	青梅線	2006. 4	ギャラリー 店舗(そば屋)
前沢	東北本線	2006. 5	店舗(喫茶店)
千倉	内房線	2007. 8	観光案内所 待合室 会議室
遊佐	羽越本線	2008. 2	複合交通センター 観光案内所 多目的交流研修室
神宮寺	奥羽本線	2008. 7	交流センター
羽後長野	田沢湖線	2009. 3	市民交流センター 旅客通路 旅客多機能トイレ
浪岡	奥羽本線	2010. 3	地域交流センター 多目的ホール
佐原	成田線	2011. 3	観光交流センター 旅客トイレ
常陸太田	水郡線	2011. 7	観光案内所 旅客トイレ 待合所

■ 駅名改称一覧

(2012年3月31日現在)

期日	線名	旧駅名	新駅名	記事
1988. 3.13	東北本線	二枚橋	花巻空港	
		岩手松尾	松尾八幡平	
	花輪線	龍ヶ森	安比高原	
1990. 3.10	仙山線	面白山	面白山高原	
	総武本線	越中島	越中島貨物	貨物駅
1990.12. 1	日光線	下野大沢 (しもずけおおさわ)	下野大沢 (しもつげおおさわ)	
	烏山線	下野花岡 (しもずけはなおか)	下野花岡 (しもつげはなおか)	
1991. 3.16	奥羽本線	糠ノ目	高畠	
		大鱈	大鱈温泉	
1991. 6.20	北上線	陸中大石	ゆだ錦秋湖	
		陸中川尻	ほっとゆだ	
		岩手湯田	ゆだ高原	
1991.12. 1	吾妻線	長野原	長野原草津口	
		川原湯	川原湯温泉	
1992. 3.14	京葉線	千葉港	千葉みなと	
1992. 7. 1	奥羽本線	上ノ山	かみのやま温泉	
		北上ノ山	茂吉記念館前	
1993. 4. 1	中央本線	石和	石和温泉	
		勝沼	勝沼ぶどう郷	
		初鹿野	甲斐大和	
		別田	春日居町	

期日	線名	旧駅名	新駅名	記事
1994. 3.12	鹿島線	北鹿島	鹿島サッカースタジアム	
1994.12. 3	常磐線	平	いわき	
	山田線	浪板	浪板海岸	
1995.12. 1	花輪線	陸中花輪	鹿角花輪	
		湯瀬	湯瀬温泉	
1997. 3.22	陸羽東線	気仙沼線	大谷	大谷海岸
		上岩出山	西大崎	
		西岩出山	上野目	
		川渡	川渡温泉	
		東鳴子	鳴子御殿湯	
		鳴子	鳴子温泉	
1999.12. 4	奥羽本線	中山平	中山平温泉	
		蟹沢	さくらんぼ東根	
		楯岡	村山	
2000.12. 2	陸羽東線	羽前向町	最上	
		羽前赤倉	赤倉温泉	
		瀬見	瀬見温泉	
2002.12. 1	五能線	陸奥黒崎	白神岳登山口	
2002.12. 1	八戸線	種差	種差海岸	
2004. 3.13	常磐線	川尻	十王	

■ 新駅の設置

● 新駅設置の状況

(2012年3月31日現在)

年度	駅名	駅数
1987	古淵、青山	2
1988	玉戸、大和、逢隈、東照宮、美里、新木場、葛西臨海公園、舞浜、新浦安、市川塩浜、二俣新町、北上尾	12
1989	万石浦、くりこま高原、八丁堀、越中島、瀬見	5
1990	ガーラ湯沢、葛岡、さつき野、成田空港	4
1991	小野上温泉	1
1992	空港第2ビル	1
1995	井川さくら、有備館	2
1997	八王子みなみ野、今井、佐久平、あきた白神、安中榛名、軽井沢、上田、上越国際スキー場前、ひたち野うしく、紫波中央、東松戸	11
1998	前橋大島	1

年度	駅名	駅数
1999	あおば通	1
2000	さいたま新都心	1
2001	国府多賀城、岩城みなと、ウェスバ椿山	3
2002	いわて沼宮内、二戸	2
2003	本庄早稲田、小鶴新田	2
2004	高崎問屋町、内野西が丘	2
2006	東北福祉大前、太子堂、平田	3
2007	越谷レイクタウン	1
2008	西府、西大宮	2
2010	七戸十和田	1
2011	吉川美南	1

■ 営業諸元

● みどりの窓口設置駅数の推移

(2013年3月31日現在)

年度	2008	2009	2010	2011	2012
駅数	693	677	671	608	592

● 発売機設置台数

(2013年3月31日現在)

	駅数	台数
自動券売機	1,043	2,671
指定席券売機	449	1,108
多機能券売機	414	905

● 旅客運賃改定の変遷

運賃改定日	改定率(%)	記事	最低運賃(円)
1966. 3. 5	32.3		20
1968. 4. 1	5.4	定期運賃のみ改定	20
1969. 5.10	15.9		30
1974. 10.1	23.2		30
1976. 11.6	50.4		60
1978. 7. 8	16.4	料金のみ改定(1978.10) 通学定期割引率修正(1979.1)	80
1979. 5.20	8.8		100
1980. 4.20	4.5		100
1981. 4.20	9.7	通学定期割引率修正(1981.7)	110
1982. 4.20	6.1	通学定期割引率修正(1982.9)	120
1984. 4.20	8.2		130(120)
1985. 4.20	4.4	通学定期割引率修正(1985.9)	140(120)
1986. 9. 1	4.8		140(120)
1989. 4. 1	2.9	消費税導入にともなう運賃・ 料金改定	140(120)
1997. 4. 1	1.9	消費税率変更にともなう運賃・ 料金改定	140(130)

注:最低運賃欄の()内は、電車特定区間の運賃です。

● さまざまな自動券売機類



傾斜型券売機

指定席券売機

多機能券売機

● 料金改定の変遷 (主なもの)

お客さまにわかりやすく、利用しやすい料金体系に改定することで、通勤・通学を含め気軽に特急列車やグリーン車をご利用いただけるようにしました。

料金改定日	改定内容	料金額
2001. 12. 1	首都圏のB特急料金を改定	自由席(50キロまで) 500円 指定席(50キロまで) 1,010円
2002. 12. 1	東日本管内のB特急料金を改定	自由席(50キロまで) 500円 (100キロまで) 900円 (150キロまで) 1,300円 指定席(50キロまで) 1,010円 (100キロまで) 1,410円 (150キロまで) 1,810円
	東日本管内の特急・急行のグリーン料金(A)を改定	(100キロまで) 1,000円 (200キロまで) 2,000円 (300キロまで) 3,000円 (301キロ以上) 4,000円
2004. 10. 16	首都圏の普通列車に特定のグリーン料金(B)を設定	平日料金 事前料金(50キロまで) 750円 (51キロ以上) 950円 車内料金(50キロまで) 1,000円 (51キロ以上) 1,200円
		ホリデー料金 事前料金(50キロまで) 550円 (51キロ以上) 750円 車内料金(50キロまで) 800円 (51キロ以上) 1,000円
2005. 12. 10	成田エクスプレスのグリーン料金を改定	(200キロまで) 2,000円
	成田エクスプレス、スーパービュー踊り子の個室・グリーン料金を改定	1室あたり 6,000円 ※不足人員分は小児運賃・特急料金を収受しない
2010. 12. 4	東日本管内の特急・急行のグリーン料金(A)を改定	(400キロまで) 4,000円 (500キロまで) 4,000円 (600キロまで) 4,000円 (700キロまで) 4,000円 (701キロ以上) 5,000円
	グランクラス料金を設定	(100キロまで) 6,000円 (200キロまで) 7,000円 (300キロまで) 8,000円 (400キロまで) 9,000円 (500キロまで) 9,000円 (600キロまで) 9,000円 (700キロまで) 9,000円 (701キロ以上) 10,000円
2012. 3. 17	「なすの」のグランクラス料金を設定	(100キロまで) 4,000円 (200キロまで) 5,000円 (300キロまで) 6,000円 (400キロまで) 7,000円 (500キロまで) 7,000円 (600キロまで) 7,000円 (700キロまで) 7,000円 (701キロ以上) 8,000円

■ インターネットサービスポータルサイト「えきねっと」

「えきねっと」は、(株)JR東日本ネットステーションが運営しているJR東日本のインターネットサービスポータルサイトです。「えきねっと会員」になることで、パソコンや携帯電話・スマートフォンからJR券申込サービスを利用でき、指定席、自由席に加え、乗車券も予約が可能で、きっぷの受取りは、申込み時に登録したクレジットカードと申込み時に付与され

る予約番号だけで可能です。リアルタイムで最新の情報をご案内できるインターネットのメリットを活かし、時期・区間・列車ごとのご利用状況に応じた柔軟な割引商品を提供しています。

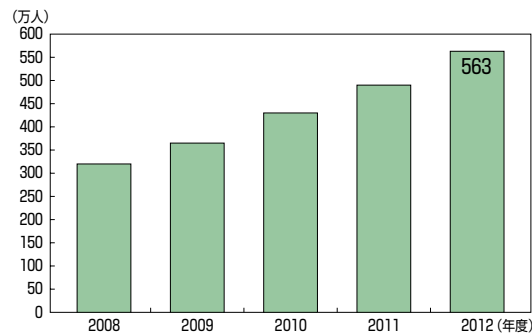
会員数は2013年9月に600万人を突破しました。

※詳しくは〔www.eki-net.com〕



「えきねっと」ホームページ(2013年12月現在)

○ えきねっと会員数の推移



● 予約サービス

JR券申込サービス	
パソコン・スマートフォンからのJR券申込	・全国の新幹線や特急列車等の指定席・自由席・乗車券が申込みできます。またスマートフォンでは、「成田エクスプレス」「あかぎ」のチケットレスサービスの申込みができます。
携帯電話からのJR券申込	・東北・秋田・山形・上越・長野・東海道・山陽の各新幹線と特急「あずさ」「かいじ」「ひたち」「成田エクスプレス」の指定席・自由席および「成田エクスプレス」「あかぎ」のチケットレスサービスの申込みができます。
その他の予約サービス	
国内ツアー予約	・最短ご出発の2日前まで、JR東日本が企画・実施する「びゅう国内ツアー」が予約できます。
JTB旅館・ホテル予約	・JTBが取り扱う全国の旅館・ホテルの宿泊予約ができます。
JAL・ANA国内航空券予約	・JAL・ANA国内線の航空券が空席照会から予約できます。予約した航空券はオンライン決済、チケットレスで利用できます。
駅レンタカー予約	・東日本・北海道エリアの駅レンタカーをクーポンレスで予約できます。

● 案内サービス

案内サービス	
列車運行情報	・JR東日本管内の在来線および東北・秋田・山形・上越・長野新幹線の運転情報をお知らせします。
乗換・運賃案内	・出発地と目的地、出発日時もしくは到着日時の入力から列車や航空機を利用した乗換情報と運賃・料金をご案内します。また、えきねっと、モバイルSuica特急券を利用した場合のおトクな運賃・料金もご案内します。
JR東日本 駅の時刻表	・路線や駅名で検索したJR東日本管内の各駅の時刻表をご案内します。
おトくなきっぷ	・JR東日本で取り扱っているおトくなきっぷをご希望の検索条件から調べることができます。
旅どきnet	・季節感あふれる東日本エリアの旅情報をはじめ、各種キャンペーンやイベント、旅行プランなどを紹介します。
JR東日本の各駅情報	・JR東日本管内の主な駅の構内図やバリアフリー設備等の設置情報、駅ビルなどの店舗や駅での各種サービスの情報をご案内します。

■ 販売戦略

● 主な企画商品一覧

(2013年12月現在)

設定区間	主な企画商品
首都圏～東北地方間	週末バス、首都圏週末フリー乗車券、新幹線回数券
首都圏～上信越間	週末バス、新幹線回数券、あずさ回数券
首都圏～北陸間	北陸フリー乗車券、北陸回数券
首都圏近郊	休日おでかけバス、都区内バス、東京フリーきっぷ、ひたち回数券、南伊豆フリー乗車券、南房総フリー乗車券
東北各地間	小さな旅ホリデー・バス、東北ローカル線バス
その他季節限定	大人の休日倶楽部バス

● 主な企画商品発売実績

商品名	発売開始年度	発売実績(枚)				
		2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
青春18きっぷ	1982	329,346	281,456	238,954	242,666	256,786
フルムーン夫婦グリーンバス	1981	12,382	10,047	11,501	10,968	12,378
大人の休日倶楽部バス	2001	482,733	485,767	338,035	305,640	348,062
スリーデーバス(三連休バス)	2000	88,390	83,295	60,309	50,158	60,780
休日おでかけバス(ホリデー・バス)	1991	1,213,983	1,202,689	1,115,009	997,762	911,208
ウィークエンドバス(土・日きっぷ)	2000	526,341	497,971	488,510	429,391	468,797

注) : 「三連休バス」は2010年7月より「スリーデーバス」にリニューアル。

2010年度までは「大人の休日倶楽部会員バス」という名称。「大人の休日倶楽部バス」は、2011年度からの名称。「土・日きっぷ」は2010年度から「ウィークエンドバス」にリニューアル。

「ホリデー・バス」は2012年3月11日まで。2012年3月17日からは「休日おでかけバス」にリニューアル。

● 新幹線通勤・通学定期券(FREX・FREXパル) 発売実績

○ FREX (枚/月)

※発売開始は1984年度

年度	2008	2009	2010	2011	2012
東北新幹線	14,316	14,284	13,884	14,315	14,675
上越新幹線	8,647	8,412	8,404	8,335	8,338
長野新幹線	1,596	1,632	1,666	1,674	1,641
計	24,559	24,329	23,955	24,324	24,653

○ FREXパル (枚/月)

※発売開始は1986年度

年度	2008	2009	2010	2011	2012
東北新幹線	1,502	1,465	1,442	1,242	1,352
上越新幹線	912	906	875	853	841
長野新幹線	275	293	297	295	306
計	2,689	2,664	2,613	2,391	2,499

注) : 3カ月定期は1カ月当たりの延べ枚数に換算しています。

● ジャパン・レール・パス取扱実績(当社分)

年度	2008	2009	2010	2011	2012
普通車用取扱実績(枚)	183,395	208,747	206,670	105,586	194,708
グリーン車用取扱実績(枚)	19,363	17,007	16,566	9,733	16,738
合計(枚)	202,758	225,754	223,236	115,319	211,446

● JR EAST PASS取扱実績

年度	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
普通車用取扱実績(枚)	1,550	2,272	3,200	4,327	6,346	7,039	9,474	10,221	13,346	19,158	23,786	31,579	37,460	14,383	29,254
グリーン車用取扱実績(枚)	177	182	308	436	618	564	830	902	1,086	1,167	995	1,040	1,359	749	1,188
合計(枚)	1,727	2,454	3,508	4,763	6,964	7,603	10,304	11,123	14,432	20,325	24,781	32,619	38,819	15,132	30,442

注1) : 1998年2月1日より有効となるものから取扱開始。

注2) : 2003年10月1日より国内発売開始。

注3) : 「JR EAST PASS SPECIAL」の実績も含む。

● Suica&N' EX取扱実績

年度	2008	2009	2010	2011	2012
普通車用(枚)	114,084	140,334	175,334	107,253	202,878
グリーン車用(枚)	12	1,147	2,317	2,016	3,574

注) : 普通車用は2007年3月28日より発売開始。グリーン車用は2009年3月28日より発売開始。

● JR Kanto Area Pass取扱実績

年度	2011	2012
発売枚数(枚)	4,553	24,254

※2011年12月1日に発売開始

● Suica&Monorail取扱実績

年度	2011	2012
片道(枚)	2,252	2,742
往復(枚)	4,620	7,731
合計(枚)	6,872	10,473

注) : 2010年度実績は1,504枚(2011年2月1日より発売開始)

●「大人の休日倶楽部」「JR東日本ジパング倶楽部」

○「大人の休日倶楽部」「JR東日本ジパング倶楽部」のあゆみ

1985年 5月10日	ジパング倶楽部事務局設立
1988年 9月 1日	ジパング倶楽部6社に分割。各会社ごとに事務局を設置し、会員管理業務を開始
1994年 4月 1日	「ビュー・ジパング倶楽部カード」の会員募集開始
1994年 8月20日	JR東日本独自の会員誌「ジパング旅仲間」を発行
2001年 7月13日	新ブランド商品「大人の休日」スタート
2002年 3月 1日	「大人の休日」専用ホームページ開設
2005年 6月 1日	「大人の休日倶楽部ジパング」スタート
2005年10月 1日	「大人の休日倶楽部ミドル」スタート
2006年 6月 1日	「大人の休日倶楽部」割引エリアをJR北海道線まで拡大
2007年 6月 1日	「大人の休日サロン」開設
2008年 4月 1日	「大人の休日倶楽部プレミアムメンバーズサービス」スタート
2009年 2月13日	「大人の休日倶楽部」会員100万人達成
2012年 3月 2日	「大人の休日倶楽部メールマガジン」スタート
2012年 5月31日	「大人の休日倶楽部」会員150万人達成

●「レール&レンタカーきっぷ」

2012年10月より駅レンタカーの予約方法は「インターネット・電話予約」のみになりました。また11月より発売期限もレンタカー出発の1時間前までとなり、駅レンタカーの料金体系も「6時間」「12時間」「24時間」単位とさらに利用しやすくなりました。

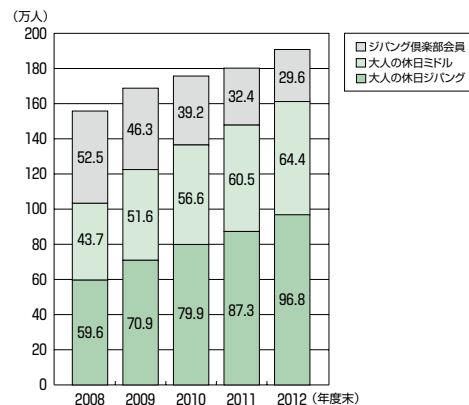
○「レール&レンタカーきっぷ」のあゆみ

年月	内容
1995年 4月	SDクラス発売開始(1500cc・1日乗り放題6,800円(税別))
1996年 4月	SWクラス発売開始(ワンボックスワゴン車・1日乗り放題12,000円(税別))
1997年 4月	SSクラス発売開始(1000cc～1300cc・1日乗り放題5,500円(税別))
1998年 7月	SBクラス発売開始(1800cc・1日乗り放題8,500円(税別))
1999年 6月	SKクラス発売開始(軽自動車クラス・1日乗り放題4,500円(税別))
2003年 4月	駅レンタカー料金改定(一部クラスを除き時間制料金の値下げ) 時間制のM-Vクラス(ミニバン)新設 カーナビ料金の値下げ(1日1,000円→1レンタル300円)
2003年 10月	カーナビ標準装備と無料化、時間制のSAクラス廃止
2004年 4月	SMクラス発売開始(ミニバン車・1日乗り放題8,920円(税込))
2006年 3月	時間制のRVクラス廃止
2007年 4月	各クラス禁煙車発売開始
2008年 4月	時間制のHDクラス廃止
2009年 4月	ETC車載器全車標準装備
2010年 10月	インターネット予約開始 (インターネット予約の場合、窓口予約より500円割引(24時間ごと)) 料金体系を24時間制・免責補償込に統一 (車種を、K・S・A・B・MV・WAクラスの6車種に)
2012年 10月	駅レンタカーの予約方法をインターネット・電話予約に統一
2012年 11月	・レンタカーの発売期限が出発の「3時間前」⇒「1時間前」 ・料金体系「24時間」⇒「6時間」・「12時間」・「24時間」 ・ハイブリットクラス(H1・H2・H3)を新設。6車種⇒9車種

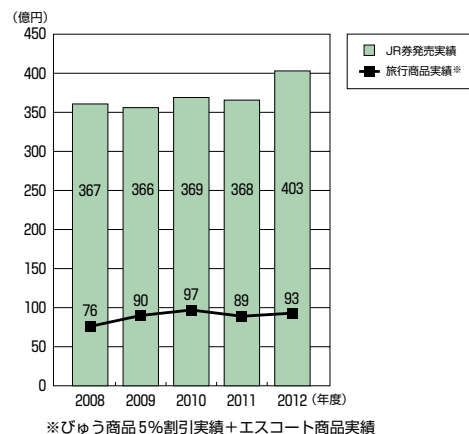
○台数実績(ジェイアール東日本レンタリース(株)管内) (単位:台)

年度	2008	2009	2010	2011	2012
レール&レンタカー利用件数	134,500	115,666	107,060	103,361	113,318

○会員数の推移



○商品発売実績の推移



*びゅう商品5%割引実績+エスコート商品実績

価格表

・Kクラス(軽自動車)	24時間 6,400円
・Sクラス(フィット、ヴィッツなど)	24時間 7,200円
・Aクラス(カローラなど)	24時間 10,080円
・Bクラス(シルフィなど)	24時間 12,070円
・MVクラス(ウィッシュなど)	24時間 12,070円
・WAクラス(ステップワゴンなど)	24時間 20,050円
・HIクラス(アクアなど)	24時間 9,970円
・H2クラス(プリウス1500cc)	24時間 11,020円
・H3クラス(プリウス1800cc)	24時間 12,600円

*インターネットで予約すると上記料金から500円割引(24時間ごと)になります。

● デスティネーションキャンペーン (DC)

JRグループと地方自治体・地元観光開発者と旅行会社が一体になって地域（おもに県単位）の観光開発とそれらの集中宣伝や受入れ態勢準備を行い、旅客誘致・JR利用促進を図ろうとする大型観光キャンペーンです。1978年11月からの「きらめく紀州路」（和歌山県）から始まりました。

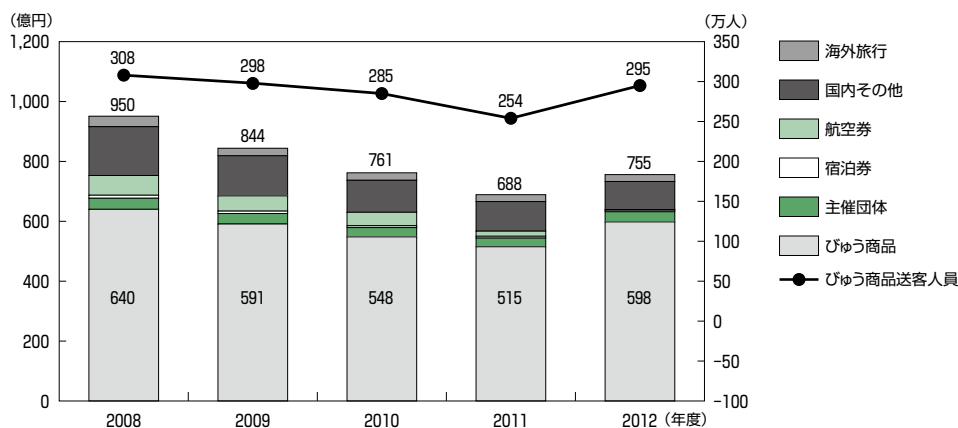
名称	期間
青森DC	2011年4月～7月
群馬DC	2011年7月～9月
いわてDC	2012年4月～6月
仙台・宮城DC	2013年4月～6月
秋田DC	2013年10月～12月
新潟DC	2014年4月～6月
山形DC	2014年6月14日～9月13日
福島DC	2015年4月～6月

○ 主なリゾートトレイン

列車名	運転区間	乗車人員(2012年度)
リゾートしらかみ(1997.4～)	秋田～青森・弘前	約 18.4万人
SLばんえつ物語(1999.4～)	新潟～会津若松	約 3.9万人
きらきらうえつ(2001.11～)	新潟～酒田・象潟	約 2.6万人
リゾートみのり(2008.10～)	仙台・小牛田～新庄	約 1.9万人
リゾートビューふるさと(2010.10～)	長野・松本～南小谷	約 1.9万人
リゾートあすなろ(2010.12～)	新青森～蟹田・大湊	約 3.0万人
POKÉMON with YOUトレイン(2012.12～)	一ノ関～気仙沼	約 0.3万人

■ 旅行商品

● びゅう商品販売と旅行商品収入の推移



● 2012年度びゅう商品方面別送客人員



● びゅうプラザの店舗数推移

年度	2008	2009	2010	2011	2012
箇所数	135	135	136	136	126

※年度末時点での箇所数

線路・土木構造物

列車の高速化に対応して、線路を強化しています。レールは断面の大きな50Nや60kgレールに、マクラギは木マクラギからPCマクラギ(コンクリート)に取り替えてきました。また、線路設備の保守・点検作業も従来の人力中心からマルチプルタイタンパ、レール削正車、高速軌道検測車など機械化の導入を進め、一層の効率化をはかっています。

● レール重量別本線軌道延長

(2013年3月31日現在)(単位:km)

60kg以上	50kg以上～60kg未満	40kg以上～50kg未満	40kg未満	合計	
4,099	7,089	350	21	在来線9,439	11,559
35.5%	61.3%	3.0%	0.2%	新幹線2,120	

※新幹線・在来線の本線のみを対象

● 高架橋延長キロおよび立体交差箇所数

(2013年3月31日現在)

高架橋延長キロ	立体交差箇所	
678km	ご線道路橋 2,367カ所	合計 9,363カ所
	架道橋 6,996カ所	

● 省力化軌道延長キロ

(2013年3月31日現在)

延長キロ	導入線区
238km	山手線 中央快速線(東京～中野) 京浜東北線(川崎～東京～(川口))など

● ロングレール延長キロ(在来線の本線)

(単位:km)

年度	2008	2009	2010	2011	2012
ロングレール延長	5,546	5,583	5,401	5,414	5,467
ロングレール化率	58%	58%	57%	57%	58%

● PCマクラギ化率(在来線の本線)

年度	2008	2009	2010	2011	2012
PCマクラギ化率	68%	70%	69%	70%	70%

● トンネルおよび橋りょう数

(2013年3月31日現在)

トンネル	1,272(927km)
橋りょう	14,804(414km)

※トンネル数は坑口の合計

● 除雪用軌道モーターカー数

(2013年3月31日現在)

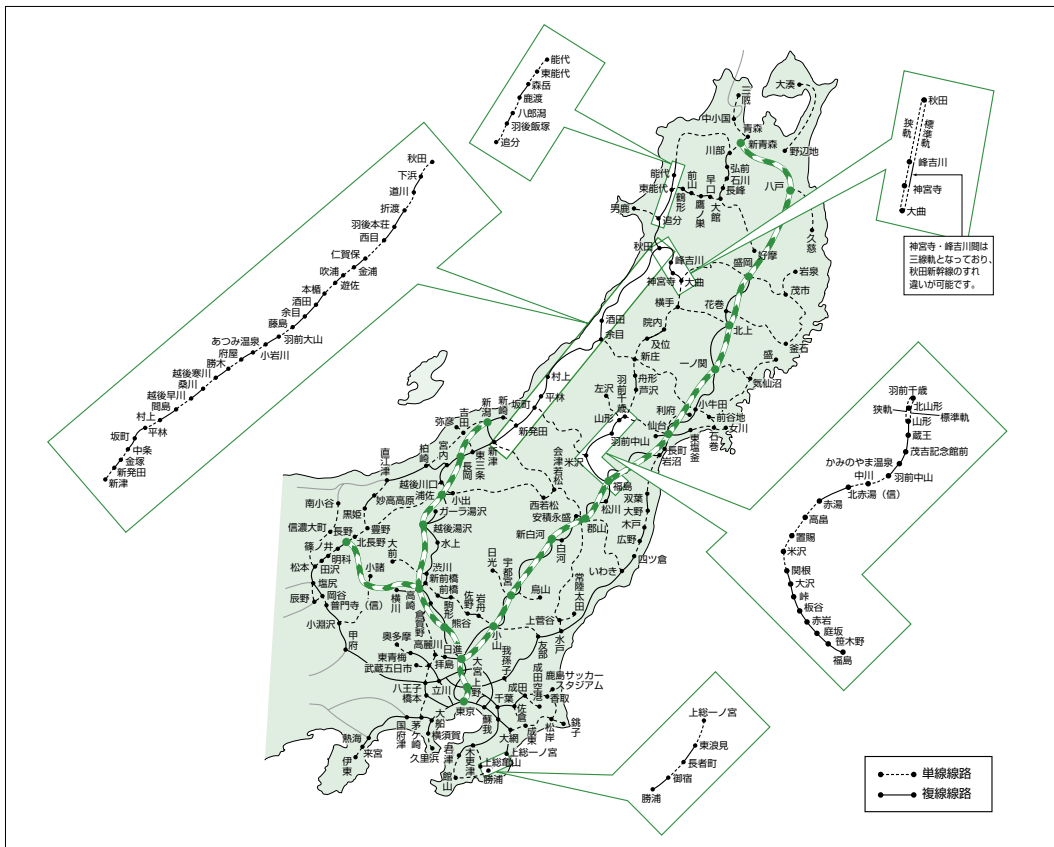
軌道モーターカー(除雪装置付き)	投排雪保守用車	
	ラッセル	ロータリー
在来線	16	110
新幹線	5	7

● 複線化率

(2013年3月31日現在)

	新幹線	在来線	合計
複線化キロ	1,135km	2,519km	3,654km
複線化率	100%	40%	49%

● 単線・複線別線路網図



● 保守用機械

(2013年3月31日現在)



09-475型 在40台、幹1台

マルチプラチタンパ

線路のレールには、列車の荷重が繰り返しかかりますが、それによって徐々に生じた線路の縦、横方向の凹凸を、まっすぐに直す大型機械が「マルチプラチタンパ」です。

マルチプラチタンパには、ハイテク装置が装備されているとともに、オペレーターが常時地上に降りて作業を行わなくても良いように、各種安全装置が装備されています。

また、分岐器部の複雑な箇所を保守する分岐器用のマルチプラチタンパもあります。

(オーストリア、スイスから導入)



KSP-2002型 38台

バラストレギュレータ

マルチプラチタンパのつき固め作業後の道床整理作業を行う機械で、従来人手で行っていた道床のかき上げ、締め固め、整理を1台で行うことができます。

(オーストリアから導入)



RR16M6B型 在6台、幹5台

レール削正車

線路のレールは、列車の車輪と直接接触することから、レール表面に微小な凹凸が生じたり、レール溶接部に微小な凹凸が発生したりします。これまでは、レールを交換することにより対応してきましたが、最近の研究により、レール表面の疲労層と呼ばれる部分を除去することにより、交換周期の延伸ができることがわかりました。そこで、レール表面を削り取ることができる大型機械の「レール削正車」を導入し、列車頻度の高い首都圏を中心として運用しています。

(スイス・アメリカから導入)



MCR-600 在110台、幹7台

軌道モーターカー (ロータリー)

降雪地区で活躍するのがこの軌道モーターカー (ロータリー) であり、降雪後の雪を線路外に排雪するラッセル装置および雪を遠くへ飛ばすロータリー装置が装備されています。また、線路外に積もった雪を切り落とす段切装置が備えられています。

(国産)

● 検査用機械



1台

新幹線電気・軌道総合検測車 (East i)

新幹線の軌道や電気設備を定期的(10日に1回)に検査する車両です。6両編成のEast iは、営業列車と同じ最高速度275km/hの高速走行で軌道の変位や乗り心地、トロッコ線の摩擦などの測定や信号設備の機能確認を行うことができます。

(国産)



1台

建築限界測定車

1937年に製作された旧建築限界測定車 (オイラン車) に代わるものとして開発されました。旧型車が矢羽で限界支障の有無を確認するのみであったのに対して、新型車は、光を照射し支障物までの距離を連続的に、かつ高速に測定します。

1998年度から運用を開始し、当社管内全線を1台で定期的に測定しています。

(国産)



2台

在来線電気・軌道総合検測車 (East i-E、East i-D)

在来線の軌道や電気設備を定期的に検査する車両で、電車タイプ (East i-E) と気動車タイプ (East i-D) の2編成があります。電車タイプ (East i-E) は130km/h、気動車タイプ (East i-D) は110km/hでの検測が可能で、軌道の変位や、前方画像データなどの測定ができます。

(国産)



2台

トンネル覆工表面撮影車

トンネル覆工表面撮影車は、トンネルの覆工表面の状態を、レーザー光を用いた計測システムにより画像のデータとして撮影し記録します。測定した画像データは解析処理を行うことにより、精度の高いトンネル覆工の展開図を作成することができます。

(国産)



在5台、幹1台

レール探傷・摩耗測定車 (N-RIC)

レール内部の傷や表面の摩耗量を超音波や光を利用して走行しながら測定します。

(国産)



1台

線路下空洞探査車

線路下空洞探査車は、レーダーを用いて線路下の地中の状態を探査する装置です。探査したデータを解析することにより空洞の有無を判定することが可能となり、路盤陥没による重大事故を未然に防止することができます。

(国産)



GA-100型 39台

新幹線確認車

新幹線の列車が安全に運行できるよう、初列車が運行される前に、毎日線路の確認を行っています。これを行うのが確認車です。新型確認車は、画像処理装置を搭載し、線路内の支障物を漏れなく検知することができます。

(国産)



4台

新幹線トンネル覆工検査車

新幹線トンネル覆工検査車は、トンネル覆工コンクリート内部の状況を立体的に把握できるマルチパス方式のレーダーを搭載した検査車です。トンネル覆工表面撮影車の測定データから得られるトンネル覆工展開画像と組み合わせ使用することによって、トンネル検査の精度向上等がはかられます。

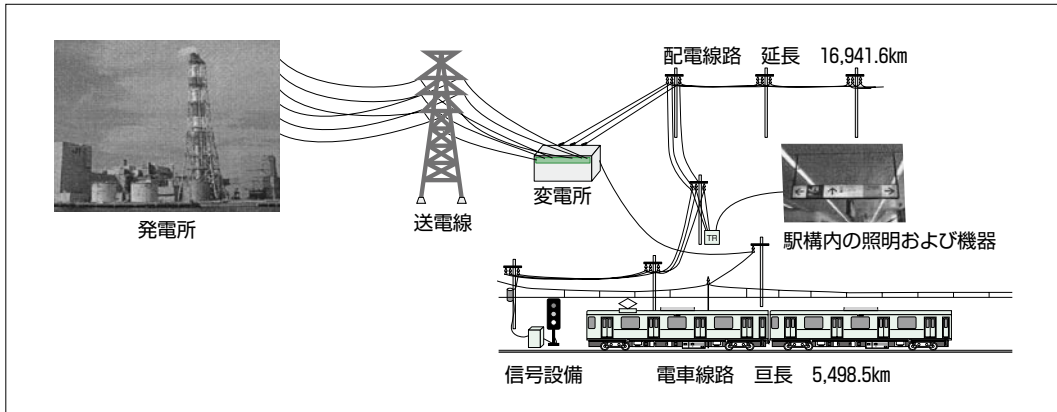
(国産)

電力

鉄道輸送を支えている電力設備には、発電・送電設備、変電設備、電車線路設備、照明設備などがあります。

2013年3月末の電化キロは5,498.5km、電化率は全営業キロの73.2%となっています。

また、毎日の保守・点検整備には万全を期し、最新の技術を導入して、設備の監視や制御を行っています。



鉄道事業

● 自営発電所数

(4カ所、認可出力1,104,000kW)

(2013年3月31日現在)

種類	川崎発電所	信濃川発電所		
		千手発電所	小千谷発電所	小千谷第二発電所
認可出力(kW)	655,000	120,000	123,000	206,000
発電機数	4ユニット5台	5台	5台	2台

● 送電線路巨長

(2013年3月31日現在)

電圧(kV)	架空送電(km)	地中送電(km)	計(km)
275	34.4	1.7	36.1
154	247.2	50.0	297.2
66	429.0	352.6	781.6
22	—	171.5	171.5
合計	710.6	575.8	1,286.4

● 配電線路延長

(2013年3月31日現在)

線種	延長(km)
ケーブルまたは絶縁電線	16,575.3
裸電線	366.3
合計	16,941.6

● 変電所数

(2013年3月31日現在)

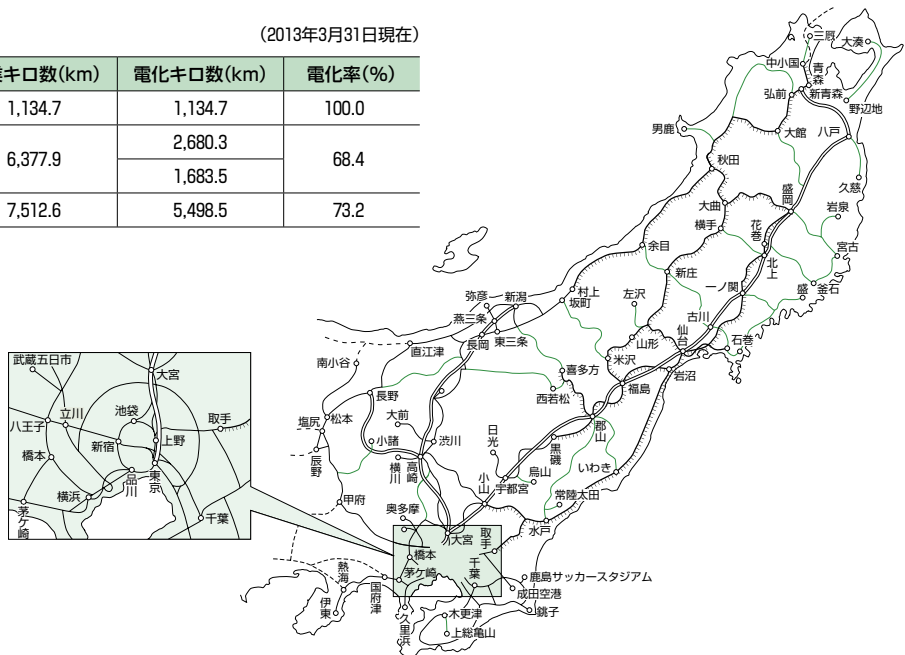
線種	箇所数
給電用変電所等	18
運転用変電所	337
合計	355

● 電化の現状

(2013年3月31日現在)

電化種別		記号	営業キロ数(km)	電化キロ数(km)	電化率(%)
新幹線	交流	====	1,134.7	1,134.7	100.0
	直流	=====			
在来線	交流	TTTTTTTT	6,377.9	1,683.5	68.4
	直流	=====			
合計			7,512.6	5,498.5	73.2

※ 〓 は非電化



● 保守用機械

○ 軌陸型架線作業車（在来線）

在来線架線設備のメンテナンスのために開発された軌道・陸路の兼用車です。踏切等から線路に入り、車体を昇降回転し、載線レール上を鉄輪走行します。

また、上下に昇降できるデッキをもっており、梯子作業に比べ安全性の向上がはかれます。

架線作業車には広範囲作業車、バケット作業車等の種類があります。



広範囲作業車



バケット作業車

○ マルチメンテナンスワゴン（新幹線）

新幹線の架線を構成しているトリ線、ちょう架線、がいし、架線金具の調整、支持物取替等の修繕を行う際に用います。

機能として「架線支持ブーム」「エレベーター機能を持ち回転する広い作業台」「クレーン」により作業性の向上をはかった改良型です。



マルチメンテナンスワゴン

○ バケットワゴン（新幹線・在来線）

新幹線と在来線の2種類があり、高所設備の点検、検査に用います。多関節をもったブームとバケット内の操作パネルで電線や支持物を自在によけながら高所（15m）にある設備まで近づくことができます。



バケットワゴン(新幹線)

■ 自営電力

当社の自営電力は、信濃川水系に千手、小千谷、小千谷第二の3カ所の水力発電所と、川崎に火力発電所を有しており、発電容量は1,104,000kWです。これらの発電所で発生した電気は1,286.4kmの送電線路と18カ所の給電用変電所・開閉所を経て、首都圏の運転用変電所等へ供給しています。

当社の2012年度総使用電力量は約58.5億kWhで、このうち自営電力として約33.0億kWh(56.4%)を供給しました。水力発電

は、発電時に二酸化炭素（CO₂）を排出しないクリーンなエネルギーです。

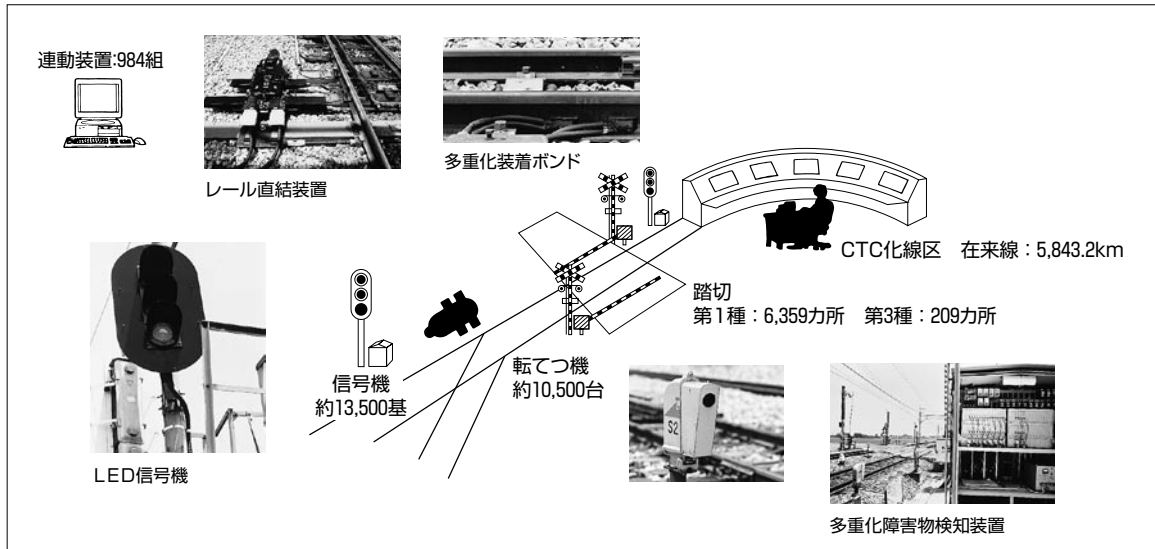
また、川崎火力発電所では設備更新の際に、効率の良い「複合サイクル発電設備」を導入したり、燃料を石油から天然ガスに変更するなど、CO₂排出量の削減に取り組んでおります。

2012年度使用電力	億kWh	%
火 力	21.5	36.8
水 力	11.5	19.7
自営電力計	33.0	56.4
購入電力	25.5	43.6
合 計	58.5	100.0

信号通信

● 信号設備

(2013年3月31日現在)



● 信号保安設備の現状

(2013年3月31日現在)

線区	区間	キロ数(km)	
CTC化線区	新幹線	東北、上越、長野	1,134.7
	在来線	吾妻線ほか58線区	5,456.0
	電子閉そく	五能線ほか3線区	387.2
	計	—	6,977.9

線区	区間	キロ数(km)	
ATS線区	吾妻線ほか64線区	6,204.1	
ATC化線区	新幹線	東北、上越、長野	1,134.7
	在来線	山手線ほか7線区	173.8
	計	—	1,308.5

線区	区間	キロ数(km)	
PRC化線区	新幹線	東北、上越、長野	1,134.7
	在来線	吾妻線ほか55線区	5,144.6
	計	—	6,279.3

注:営業キロで表記しています。

● 運転方式別営業キロ

(単位:km) (2013年3月31日現在)

	ATC方式	閉そく方式					合計
		自動	特殊自動	連査	タブレット	スタッフ	
在来線	173.8	4,234.5	1,801.0	102.1	28.1	38.4	6,377.9
新幹線	1,134.7	—	—	—	—	—	1,134.7
合計	1,308.5	4,234.5	1,801.0	102.1	28.1	38.4	7,512.6

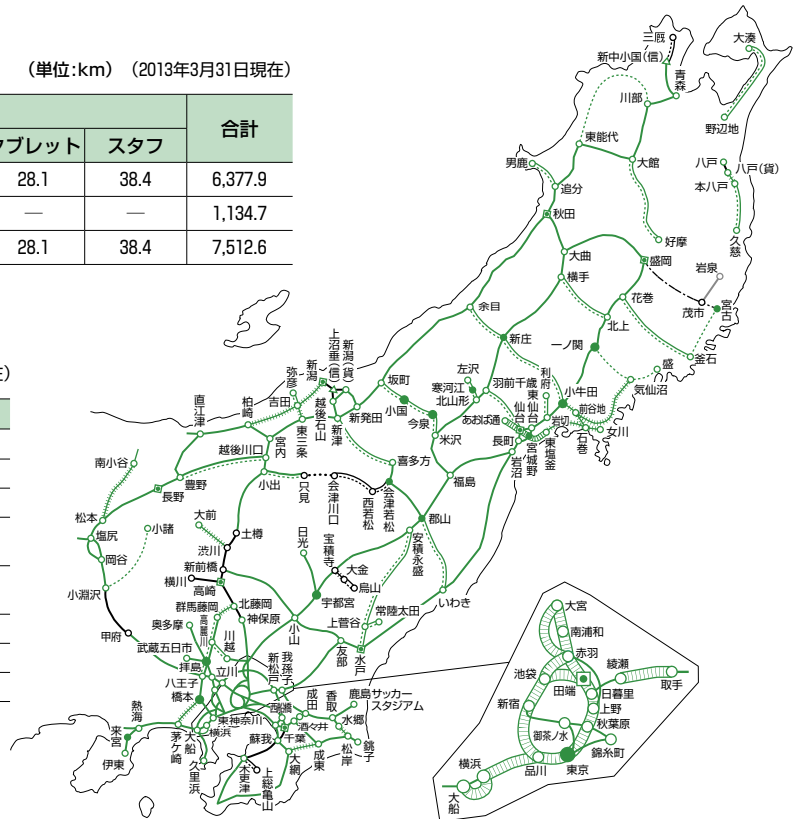
● 運転方式一覧図

凡例

(2013年3月31日現在)

運転方式		CTC区間	非CTC区間
ATC方式			
閉そく方式	自動閉そく方式		
	自動閉そく(特殊)		
	特殊自動閉そく式(軌道回路検知式)		
	特殊自動閉そく式(電子符号照査式)		
非自動閉そく方式	連査閉そく式		
	タブレット閉そく式		
	スタッフ閉そく式		

- JR支社(CTCセンター設置)
- CTCセンター所在駅
- △ 信号場、操車場
- ※新幹線はCTC(ATC方式)



■通信ネットワーク




安全・正確な列車運行を維持し、また経営情報を的確に把握するため、鉄道電話、指令FAX、IPネットワークなどの自営通信網を整備しています。これらは、光ファイバケーブルなどの伝送路、電話交換機あるいは通信搬送装置などで構成されています。

●主要通信設備概数

(2013年3月31日現在)

設備名称	数量
通信ケーブル	21,403km
光ファイバケーブル	7,623.7km
電話交換機	274組

●光ケーブル整備状況

	新幹線光ケーブル
	在来光ケーブル
	在来メタルケーブルのみ



(2013年5月末日現在)

■衛星通信無線

大規模な災害などで、地上の通信回線が使用不能になったときの連絡用や、三浦海岸地震計のバックアップ回線用として、通信衛星および地球局を使用しています。



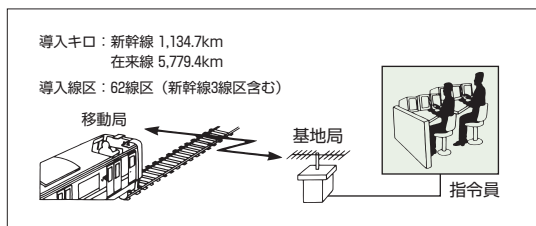
衛星用パラボラアンテナ

■列車無線

列車無線装置は、地上の指令員と走行中の列車の乗務員が直接通話できる装置です。これにより、正確な運行指示を与えるとともに、遅延情報、接続情報などの提供を行っています。

●列車無線設備





(2013年3月31日現在)



●列車無線整備の状況

列車無線整備状況

(2013年3月31日現在)

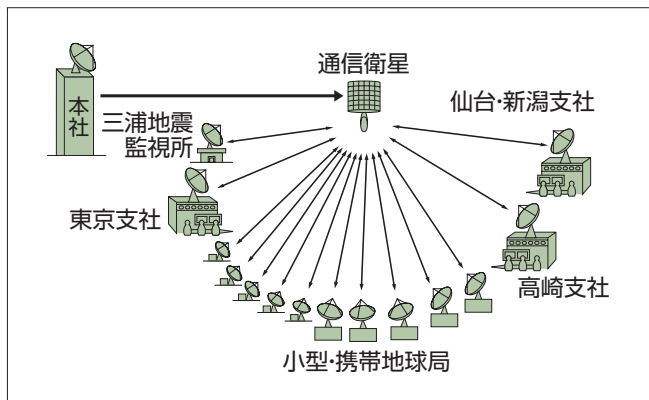
整備方式	デジタル方式	デジタル方式での無線通信による複信式 (データ伝送機能有)
	A・Bタイプ	A: 複信式 (送信、受信用の装置をもつ方式) B: 半複信式 (複信式と単信式を組み合わせた方式)
	Cタイプ	単信式 (送受信の切換方式 概ね全線で通話可能)
	部分Cタイプ	単信式 (送受信の切換方式 駅間で通話可能)
	未整備	未整備



鉄道事業

また、衛星通信回線の有効利用として、テレビ会議用にも使用しています。

●災害連絡用衛星通信システム



バス事業

○高速バス

東京・仙台を中心として、エリア内外を結ぶ広範囲な高速バスネットワークを構築しています。ゆったりとした車内空間と充実した装備、リーズナブルな料金がお客さまに評判です。

○貸切バス

東日本エリアをワイドにネットワーク。快適な車内装備ときめ細やかなサービスで、お客さまの楽しい旅のプランをお手伝いします。

○一般路線バス

通勤、通学、買い物の気軽な足、地域に密着した身近な交通機関として人々の暮らしや生活を支えています。

(2013年3月31日現在)

	ジェイアールバス関東株		ジェイアールバス東北株	
高速路線	営業キロ	4,901.73km	営業キロ	1,884.24km
	車両数	263台	車両数	110台
	輸送人員	3,775千人	輸送人員	1,184千人
一般路線	営業キロ	1,028.44km	営業キロ	644.69km
	車両数	113台	車両数	60台
	輸送人員	4,633千人	輸送人員	1,195千人
貸切	車両数	49台	車両数	61台
	輸送人員	316千人	輸送人員	601千人
合計	営業キロ	5,930.17km	営業キロ	2,528.93km
	車両数	425台	車両数	231台
	輸送人員	8,724千人	輸送人員	2,379千人

モノレール鉄道業

●東京モノレールの概要

(2013年3月31日現在)

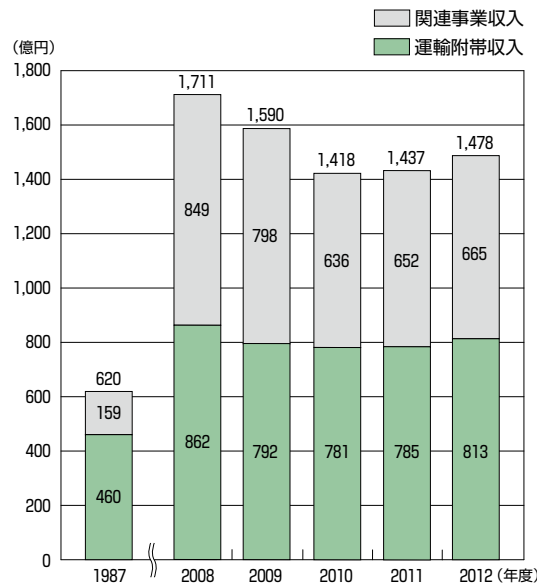
営業キロ	17.8km(羽田空港第2ビル～浜松町)
最高速度	80km/h
運転時間	普通 24分
	区間快速 21分
	空港快速 19分
列車運転本数	平日534本(うち快速217本)/日
	土休日506本(うち快速273本)/日

列車キロ	平日	9,338.3km/日	
	土休日	8,885.4km/日	
車両キロ	平日	56,029.8km/日	
	土休日	53,312.4km/日	
輸送力	ピーク (1時間片道)	平日	10,512人
		土休日	8,760人
	終日	平日	311,856人
		土休日	295,504人

事業展開

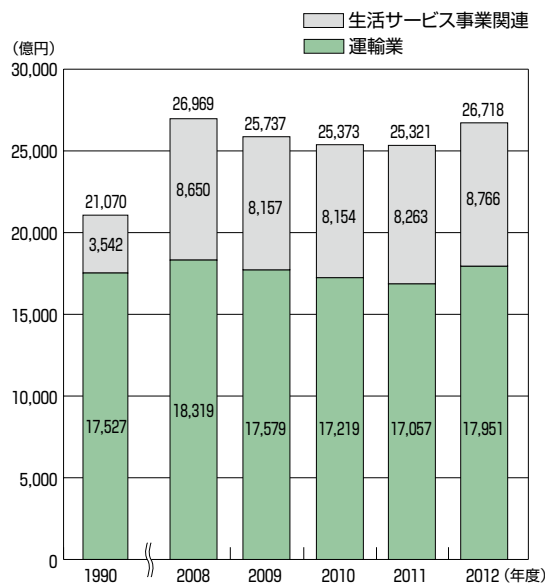
JR東日本の生活サービス事業にかかわる収入は、単体ベースでは約1,478億円で当社の営業収益全体の約7.7%を占めています。ただし、当社グループの生活サービス事業は主にグループ会社で営んでおり、連結ベースでの生活サービス事業関係セグメントの営業収益は約8,766億円、全体の約33%にのびます。生活サービス事業は今後もグループの総合力を発揮し、JR東日本グループの柱のひとつとしてさらに積極的に展開していきます。

● 運輸附帯収入および関連事業収入（直営店舗を除く）



※表示単位未満は切り捨て

● JR東日本グループ連結売上高（外部売上高）



※表示単位未満は切り捨て

※2001年度よりセグメントの変更を実施。また、生活サービス事業関連には、生活サービス事業以外（カード事業、建設コンサルタント、設備保守、清掃整備、情報、財務、人材サービスなど）を含む

駅スペース活用事業（小売・飲食業）

1日1,680万人のお客さまが移動し交流する「駅」は、JR東日本グループの最大の経営資源です。この「駅」を利用されるお客さまに便利で快適なサービスを提供するため、小売、飲食などさまざまな店舗を営業しています。また、お客さまの多様なニーズにお応えするため、駅構内の新規開発や新業態店舗の展開に積極的に取り組んでいます。

■ステーションルネッサンスの推進

駅の可能性を100%引き出すとともにお客さまの利便性の向上をめざした21世紀の新しい駅づくり「ステーションルネッサンス」を実現します。具体的には、バリアフリー設備（エスカレーター、エレベーターなど）やコンコース拡幅、案内サイン

改良等の駅設備改良工事にあわせ、各駅における最適な事業配置をゼロから構築、既存設備の徹底的な見直しにより、新たな事業スペースを創出しつつ、地域に密着した駅づくりなど、「駅を変える」ためのさまざまな取組みを進めています。

●ステーションルネッサンス

ステーションルネッサンスによる大規模開発の第1号が上野駅です。1932年完成の駅舎をお客さまの視点で全面的に見直し、歴史的な建造物は残しながら、快適で利用しやすい駅づくりを行いました。2005年3月に開業したecute（エキュー

ト）大宮は、「駅構内開発小売業」という新たなビジネスモデルで、新たな価値創造と徹底した顧客志向の深度化をはかりました。

駅名	店舗面積	開業日	開発概要
上野	5,900m ² (アトレ上野分)	2002. 2.22	(1) 人にやさしい駅づくりと駅の魅力向上 ①エレベーター9基(1基改修)、エスカレーター24基設置 ②当社の「ベビー休憩室(授乳室)」を設置 ③トイレの改装、多機能トイレの新設、女性用パウダールームの新設 ④インフォメーションセンターの新設 ⑤中央改札前の大空間「グランドコンコース」を整備 (2) 情報発信スペース「Break」の設置 駅および駅周辺を案内する「ステーションコンシェルジュ」を設置 (3) 「Breakステーションギャラリー」新設と芸術作品の再配置 ①東京芸術大学の協力のもとで美術展を開催 ②平山郁夫画伯作の芸術作品を中央改札付近に集約 (4) 54店舗からなるショップストリート「アトレ上野」を展開
大宮	4,900m ² (2,300m ² エキュート大宮分、2,600m ² ルミネ大宮増床分)	2005. 3.5	(1) 駅構内開発小売業の展開 ①鉄道施設を含めた駅の環境計画から商業施設のMD、取引先選定、売場マネジメント、販売促進を一貫して行う新しいビジネスモデルを展開 ②エキナカにマッチした新ブランド、新業態28店を含む68店舗(開業時)を導入 ③Suica決済の導入と統一システムによる営業データ収集 ④清掃等のメンテナンスの一元的管理 (2) 「わかりやすく、利用しやすい」駅空間づくり ①すべてのホームにエスカレーター、エレベーターの設置 ②案内サインの整備、改札口周りのデザイン統一化 ③トイレ増設および、多機能トイレ・女性用パウダールームの新設 (3) ルミネ大宮の増床、リニューアルの実施 ファッション性、専門性を重視した、幅広い業種で提案性の高いショップを新たに導入
西船橋	2,130m ²	2005. 3.25	(1) 線路上空に人工地盤を建設、武蔵野線乗換コンコースの新設によりゆとりある快適な移動空間を創出 (2) エレベーター5基、エスカレーター(上下)12基を増設 (3) 多機能トイレを駅改札内に新設、心地よい快適で清潔な環境を整備 (4) ショッピングセンター的な運営手法を導入した商業施設「Dila西船橋」を展開(22店舗)
品川	1,600m ² (エキュート品川分)	2005. 10.1	(1) 線路上空に人工地盤(3層)を新設し、新幹線および在来線の乗換アクセス向上のためのコンコース整備ならびに店舗スペースを拡大 (2) 明るい駅空間の提供 ①トイレの増開設 ②連絡通路のリニューアル (3) 「エキュート品川」を展開(46店舗)
大船	1,585m ² (1,390m ² Dila大船分、195m ² ルミネ大船増床分)	2006. 2.2	(1) お客さまの利便性向上のため、北口に改札口を新設、あわせて南北改札を結び連絡通路を新設 (2) すべてのホームにエスカレーター、エレベーターを設置。また、多機能トイレも駅改札内に新設 (3) ショッピングセンター的な運営手法を導入した商業施設「Dila大船」を展開(26店舗) (4) ルミネ大船の増床(11店舗)
拝島	660m ²	2007. 8.24	(1) 南北自由通路の新設にあわせ駅舎の橋上化 ①各ホームにエスカレーター(計6基)、エレベーター(計3基)の設置 (2) 混雑緩和のための改札内コンコース通路幅の拡幅 ③わかりやすい案内サインの整備、多機能トイレの設置 (2) 「Dila拝島」の展開(8店舗)
立川	4,300m ² (エキュート立川分)	2007. 10.5	(1) 「わかりやすく利用しやすい駅」づくり、「地域の皆さまに親しまれる駅空間」づくり ①線路上空に人工地盤(3層)を新設し、ゆとりのある空間を創出 ②新コンコースへのエスカレーター(6基)の整備 ③お客さま用トイレ(1カ所)、多機能トイレ(1カ所)の増設、 女性用パウダールームの設置(1カ所) ④新しい「びゅうプラザ」の整備 (2) 「エキュート立川」の展開(94店舗) 駅直結型の「保育施設」「ベビー休憩室」の展開 (3) ホテルメッツ立川の展開
三鷹	1,380m ² (Dila三鷹分)	2007. 12.16	(1) 人工地盤(2層)を新設し、各ホームにエレベーター1基(計3基)、エスカレーター各2基(計6基)を設置 (2) 駅案内サインの整備などにより、お客さまにわかりやすく使いやすい駅づくり、店舗部分とあわせて明るく開放感のある空間の創出 (3) 「Dila三鷹」の展開(26店舗) (4) 駅設備改良・みどりの窓口・びゅうプラザの改良
田端	1,760m ²	2008. 7.30	(1) バリアフリー設備の整備 エスカレーター4基、エレベーター2基 (2) トイレ改修 (3) アトレヴィ田端の展開(13店舗) (4) エキナカ店舗の展開(4店舗)
巣鴨	1,910m ²	2010. 3.25	(1) 分散配置されている駅業務施設を一部新設人工地盤上に2層構造として集約し、コンコースの美化により駅イメージを改良 (2) 旅客トイレ改修、サイン整備などにより、お客さまにわかりやすい駅づくり (3) アトレヴィ巣鴨(22店舗)、構内営業店舗(3店舗)の展開

●「Dila」「ecute」の展開

駅の魅力向上とさらなる高収益化をめざし、駅をご利用になられるお客さまのニーズや駅の立地にあわせて「Dila」や

「ecute」等のブランドで、エキナカ商業施設を展開しています。

○ Dila

(2013年10月1日現在)

名称	店舗数	開業日	備考
Dila上野	5	3F改札外 2001.12.7 1F 2002.3.14	コンビニ、そば、中華、アイリッシュパブなど
Dila仙台	17	2001.12.1	コンビニ、スイーツ、喫茶、リラクゼーションなど
Dila津田沼	20	2011.3.20	コンビニ、スイーツ、喫茶、ベーカリー、そば・うどん、惣菜など
Dila大崎	8	2002.12.1	コンビニ、そば、喫茶など
Dila阿佐ヶ谷	12	2011.12.13	コンビニ、スイーツ、喫茶、ベーカリー、惣菜など
Dila西荻窪	8	2003.11.30	コンビニ、スイーツ、ベーカリー、惣菜など
Dila蘇我	6	2004.8.29	コンビニ、ハンバーガー、雑貨など
Dila西船橋	29	2005.3.25	コンビニ、スイーツ、喫茶、書店、雑貨、リラクゼーションなど
Dila大宮	16	2005.11.1	コンビニ、スイーツ、そば、喫茶、雑貨、土産など
Dila大船	30	2006.2.2	コンビニ、そば、スイーツ、喫茶、書店、惣菜など
Dila高円寺	5	2006.3.15	コンビニ、喫茶、ベーカリーなど
Dila拜島	8	2007.8.24	コンビニ、スイーツ、書店、ドラッグストアなど
Dila三鷹	29	2007.12.16	コンビニ、スイーツ、ベーカリー、中華、惣菜、リラクゼーションなど
Dila小山	6	2012.12.15	コンビニ、書店、喫茶など

注)：店舗数には、宝くじ含む。ATM除く。

○ ecute

(2013年10月1日現在)

名称	店舗面積	開業日	業種構成
ecute大宮	約2,300m ²	2005.3.5	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食、サービスなど(76ショップ)
ecute品川	約1,600m ²	2005.10.1	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食、サービスなど(51ショップ)
ecute立川	約4,300m ²	2007.10.5	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食、サービス、保育園、複合クリニックなど(92ショップ)
ecute日暮里	約380m ²	2009.6.20	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食など(18ショップ)
ecute東京	約730m ²	2010.3.28	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食など(31ショップ)
ecute上野	約4,800m ²	2011.3.31	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食、サービスなど(77ショップ)
ecute品川 South	約1,800m ²	2011.5.16	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食など(39ショップ)
ecute赤羽	約1,600m ²	2011.9.23	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食、アパレルなど(54ショップ)



ecute大宮

●今後の開発予定駅

日暮里、柏、川崎、船橋、熱海など

●主要店舗一覧

(2013年10月末日現在)

業種	店舗名	店舗数	運営会社	店舗概要
小売	KIOSK	367	(株)JR東日本リテールネット等	駅でおなじみの売店
	NEW DAYS	505		JR東日本グループが展開するコンビニエンスストア
	ブックエクスプレス	25		新刊やビジネス書をはじめ、立地条件やお客さまのニーズに合わせた本格書店
飲食	駅そば (いろいろ庵きらく 等)	120	(株)日本レストランエンタプライズ	自社工場で製造されたオリジナル種を使用した駅そば店 ※いろいろ庵きらく、そばいち、あじさい、大江戸そば 等のブランドで首都圏を中心に展開しております。
	駅弁売店 (駅弁屋祭 等)	78		定番駅弁から新作駅弁まで地域の魅力が詰まった名物駅弁を取り揃えた駅弁専門店 ※「駅弁屋祭」「駅弁屋旨団門」など一部店舗では、日本各地の駅弁を幅広く取り揃え毎日が駅弁祭りのような品揃えしております。
	ベックスコーヒーショップ	75	ジェイアール東日本フードビジネス(株)等	香り高いコーヒーとこだわりの手作りサンドイッチでおもてなしする「駅カフェ」
	ベッカーズ	21		バラエティ豊かなこだわりのハンバーガーを提供するハンバーガーレストランチェーン
	ほんのり屋	10		こだわりの米、海苔、塩、食材を使用した「おむすび」専門店
	ハニーズバー	36		はちみつやフルーツを使った駅のジューススタンド
サービス	QBハウス	20	(株)JR東日本リテールネット	駅の需要に合わせたクイック対応のヘアカット専門店

●主要駅における駅構内店舗数

(2013年10月末日現在)

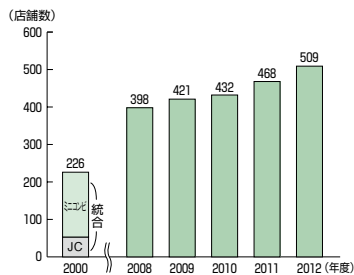
駅名	小売店舗	飲食店舗	その他店舗	合計
東京	71	6	11	88
新宿	35	7	13	55
上野	36	14	10	60
大宮	42	13	8	63
仙台	70	28	13	111

※自販機、ロッカー除く

※その他店舗…QBハウス、ミスターミニット、ビューアルutte等

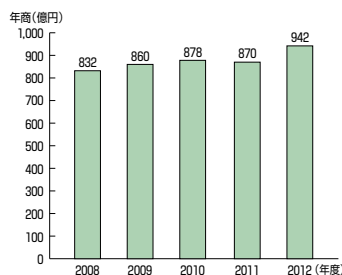
● コンビニエンスストア事業の展開

○ NEWDAYS 店舗数の推移



※(株)JR東日本リテールネット運営店舗のみ

○ NEWDAYS の売上推移



※(株)JR東日本リテールネット運営店舗のみ

● グループ外企業のノウハウの活用

構内営業店舗は原則としてグループ会社が営業していますが、多様化するお客さまのニーズへの対応と、グループ会社

によるノウハウの吸収を目的として、グループ外企業と連携した店舗展開も行っています。

(2013年10月末日現在)

店舗名	会社	店舗数	営業開始	概要
ユニクロ	JR東日本、 JR東日本リテールネット、 ファーストリテイリング	20店舗 (東京、新宿、上野など)	2000.10	シーズンごとのキャンペーン商品を中心に販売
さめきうどん NRE&めりけんや	JR東日本、NRE、 JR四国、めりけんや	5店舗 (恵比寿、上野、新橋、関内、 武蔵小杉)	2002.8	美味しくヘルシーなさめきうどんを駅構内に導入し、プームの火付け役となった
野菜を食べるカレー camp express	NRE、バックパッカーズ	4店舗 (池袋、品川など)	2010.8	新鮮野菜を使ったアウトドア感たっぷりのカレー店

● グループ会社による業態開発・商品開発の取組み例

グループ会社ではこれまで蓄積したノウハウを活用し、積極的に業態開発、商品開発を行っており、その数も年々増えつつあります。

○ 業態開発

(2013年10月末日現在)

店舗名	会社	店舗数	開業日	店舗概要
親父の製麺所	㈱日本レストラン エンタプライズ	4店舗 (浜松町、大崎、田端、秋葉原)	2010.3	本場香川から直送の麺を使用したNREオリジナルさめきうどん店
Tokyo Food Bar		2店舗 (秋葉原、成田空港)	2010.4	「スマートスタイル」をコンセプトとしたフードコート&カフェ
博多らーめん四神		4店舗 (亀戸、金町、有楽町、TX守谷)	2011.9	早い、旨い、安いを追求するエキナカの博多ラーメン店
プレミィ・コロミィ	㈱JR東日本 リテールネット	14店舗 (東京、恵比寿、上野、横浜など)	2007.6	J-リテールオリジナル雑貨店、ちょっとかわいギフトラッピングをするお店
ドリップマニア	ジェイアール東日本 フードビジネス㈱	4店舗 (東京、横浜など)	2007.10	ハンドドリップで一杯ずつ丁寧に淹れる“品質と鮮度”にこだわったコーヒーショップ
ハニーズバー		36店舗 (東京、新宿、池袋、など)	2007.7	はちみつやフルーツ、野菜、ミルクなどをベースにしたジュースを提供するジューススタンド

○ 商品開発

(2013年10月末日現在)

商品名	会社	発売開始	概要
純米大吟醸酒 「大人の休日」	㈱ジェイアール 東日本商事	2002.4	銘酒「久保田」を手掛ける朝日酒造とのタイアップによる限定製造の純米大吟醸酒
東京弁当	㈱日本レストラン エンタプライズ	2002.10	東京の老舗の味を詰め込んだ日本を代表するこだわりの駅弁
東北復興弁当	㈱日本レストラン エンタプライズ	2011.10	東日本大震災からの復興に向けて頑張っている東北六県の美味しい味をお届けする駅弁
Panest	㈱JR東日本 リテールネット	2006.7	“最上級のパン (Pan+est) を” そんな想いを込めたオリジナルの菓子パンシリーズ
朝の茶事	㈱JR東日本 ウォータービジネス	2007.5	JR東日本グループがもつエキナカのデータと、伊藤園がもつ技術を活かして共同開発した緑茶
FROM AQUA	㈱JR東日本 ウォータービジネス	2007.7	谷川岳直下の上越新幹線のトンネル内で取水される天然水を活用したミネラルウォーター
Eki Rich	㈱JR東日本 リテールネット	2009.11	いつものエキでリッチなデザートを提供するスイーツブランド

● 飲料事業の展開

㈱JR東日本ウォータービジネスは、グループ向け清涼飲料の卸売事業、エキナカを中心とする飲料自販機事業、谷川連峰の湧水を活用したオリジナル商品開発事業に取り組んでいます。また、デジタルサイネージを搭載した次世代自販機を開発・設置するとともに、各地の優れた果物を使用した地産飲料を地元飲料メーカーと共同開発し、首都圏で販売すること等により地域の活性化にも取り組んでいます。

店舗名	2009年度末	2010年度末	2011年度末	2012年度末
自販機	9,400	9,980	9,970	10,000
再掲 次世代自販機	0	50	340	500

ショッピング・オフィス事業

■ ショッピング事業

ショッピングセンターはグループ24社152カ所(2014年1月1日現在)で運営しています。お客さまのニーズや地域性に合わせた売場づくりを進めています。

● ショッピングセンター一覧

(2014年1月1日現在)

会社名	名称	所在駅	開業日	フロア構成
㈱鉄道会館	グラングルメ	東京	1952. 9. 1	B1-3F
	グランアージュ	東京	2001.12. 3	B1-2F
	KITTE GRANCHE (JP タワー)	東京	2013. 3.21	B1
㈱アトレ	アトレ恵比寿	恵比寿	1997.10. 1	1F-7F
	アトレ目黒1	目黒	1967.11.25	B1-6F
	アトレ目黒2	目黒	2002. 4. 2	1F-2F
	アトレ吉祥寺	吉祥寺	1969.12. 3	B1-2F
	アトレ川崎	川崎	1958.12. 1	B1-8F
	アトレ大森	大森	1984. 9.14	B1-6F
	アトレ大井町	大井町	1993. 3.11	1F-6F
	アトレ品川	品川	2004. 3. 3	2F-4F
	アトレ秋葉原1	秋葉原	2010.11.19	1F-6F
	アトレ秋葉原2	秋葉原	2005. 6. 2	2F-6F
	アトレ上野	上野	2002. 2.22	B1-2F
	アトレ松戸	松戸	1977. 4. 2	1F-8F
	ボックスヒル取手	取手	1988. 9.21	1F-5F
	アトレ亀戸	亀戸	1978.10.12	B1-7F
	アトレ新浦安	新浦安	1993. 2.26	1F-2F
	アトレ四谷	四ツ谷	1990. 9.28	1F-2F
	アトレヴィ信濃町	信濃町	1993. 2.26	1F-2F
	アトレヴィ五反田	五反田	2008. 3.14	1F-5F
	アトレヴィ田端	田端	2008. 7.30	1F-3F
	アトレヴィ巣鴨	巣鴨	2010. 3.25	1F-5F
アトレヴィ三鷹	三鷹	1999.10.29	1F-5F	
アトレヴィ東中野	東中野	2012. 8.31	1F-5F	
アトレヴィ大塚	大塚	2013. 9.12	B1-4F	
ベルチ土浦	土浦	2009. 7.24	B1-5F	
㈱ルミネ	ルミネ大宮1	大宮	1967.10. 3	B1-6F
	ルミネ大宮2	大宮	1982. 6.19	1F-5F
	ルミネ北千住	北千住	1985. 3.27	B1-9F
	ルミネ新宿1	新宿	1976. 3.10	B2-8F
	ルミネ新宿2	新宿	1987.10.22	1F-7F
	ルミネエスト新宿	新宿	1964. 5.20	B2-8F
	ルミネ立川	立川	1982.10. 2	B1-9F
	ルミネ横浜	横浜	1980.11. 7	B2-8F
	ルミネ町田	町田	1999. 9.22	1F-10F
	ルミネ荻窪	荻窪	1981. 9.30	B1-6F
	ルミネ藤沢	藤沢	1987. 2. 1	1F-3F・4F
	ルミネ川越	川越	2004. 2.19	1F-4F
	ルミネ・ザ・キッチン品川	品川	1999.10.20	1F-2F
	ルミネ大船	大船	1992. 9.18	3F-6F
	ルミネマン渋谷	渋谷	2009. 8.26	1F-3F
	ルミネ池袋	池袋	1992. 6.10	B1-10F
	ルミネ有楽町1	有楽町	2011.10.28	B1-8F
	ルミネ有楽町2	有楽町	2011.10.28	B1-4F
	ルミネストリート	有楽町	2011.10.28	1F

会社名	名称	所在駅	開業日	フロア構成
㈱横浜ステーションビル	シアルプラット東神奈川	東神奈川	2009.10. 7	1F-6F
	シアル鶴見	鶴見	2012.11. 1	1F-6F
	ブチール港南台	港南台	2007. 3.28	1F-2F
	エキスト鹿島田	鹿島田	2004. 7.28	1F-3F
	エキスト保土ヶ谷	保土ヶ谷	1998.11.18	1F-2F
	エキスト鎌倉	鎌倉	2007.10.31	1F-2F
湘南ステーションビル(株)	茅ヶ崎ラスカ	茅ヶ崎	1985. 4.19	1F-6F
	平塚ラスカ	平塚	1973. 6.26	B1-7F
	平塚ラスカ南館	平塚	2003.12.12	1F-4F
	小田原ラスカ	小田原	2005. 6.25	1F-5F
㈱JR中央ラインモール	nonowa 西国分寺	西国分寺	2012. 9.13	1F-2F
	nonowa 武蔵境	武蔵境	2013. 5.29	1F
ジェイアール東日本商業開発(株)	GRANDUO立川	立川	1999. 4.18	1F-8F
	GRANDUO蒲田東館	蒲田	2008. 4.16	B1-6F
	GRANDUO蒲田西館	蒲田	2008. 4.16	B1-9F
JR東京西駅ビル開発(株)	セレオ国分寺	国分寺	1989. 3. 1	B1-9F
	セレオ八王子北館	八王子	2012.10.25	B1-10F
	セレオ八王子南館	八王子	2010.11.11	1F-5F
	セレオ相模原	相模原	1997.11. 1	1F-4F
	西八王子ロンロン	西八王子	1997. 2.14	1F-2F
	セレオ武蔵小金井	武蔵小金井	2009. 9.17	1F-4F
宇都宮ステーション開発(株)	甲府エクラン	甲府	1985.10. 6	1F-5F
	バセオ	宇都宮	1974.11. 1	1F-2F
	バル小山	小山	1978. 7.16	1F-3F
高崎ターミナルビル(株)	バル古河	古河	1987. 3.28	1F-3F
	高崎モントレー	高崎	1982. 4.14	1F-5F・7F
	アズ熊谷	熊谷	1987. 4.24	1F-6F
	イーサイト上尾	上尾	2010. 3.14	2F
水戸ステーション開発(株)	イーサイト高崎	高崎	2010.12.12	1F-3F
	イーサイト籠原	籠原	2011. 3.20	1F-3F
	エクセル	水戸	1985. 3.24	1F-7F
㈱錦糸町ステーションビル	エクセルみなみ	水戸	2011. 5.25	3F-6F
	いわき駅ビル	いわき	2009. 6.19	1F-4F
	テルミナ	錦糸町	1961.11.28	B1-7F
㈱千葉ステーションビル	テルミナ2	錦糸町	1980. 5.30	1F
	テルミナ3	錦糸町	2003. 7.23	1F-6F
	ペリエ千葉	千葉	1963. 4.28	B1-1F
	ペリエ稲毛	稲毛	1981. 5.29	1F
	ペリエ西千葉	西千葉	1982. 4.23	1F
	ペリエ検見川浜	検見川浜	1999. 7. 2	1F
	ペリエ稲毛海岸	稲毛海岸	1996.10.18	1F
	アルカード茂原	茂原	1990. 7. 7	1F
	四街道駅ビル	四街道	2002.12.20	1F-4F
	ペリエ津田沼	津田沼	2005.11.12	1F-4F
ペリエ海浜幕張	海浜幕張	2013. 3. 1	1F	

生活サービス事業

● ショッピングセンター一覧

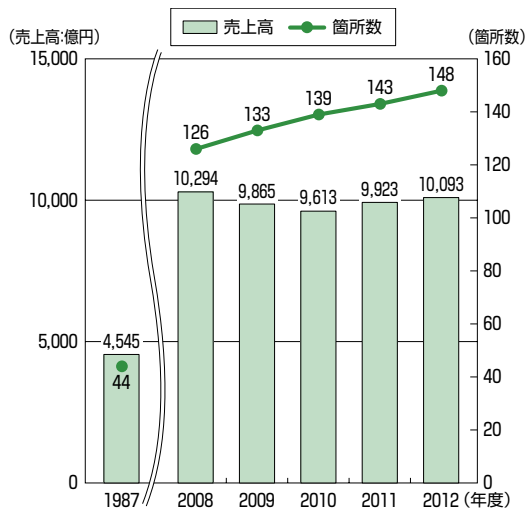
(2014年1月1日現在)

会社名	名称	所在駅	開業日	フロア構成
(株)JR東日本青森商業開発	A-FACTORY	青森	2010.12.4	1F-2F
	ラビナ	青森	1986.5.23	1F-5F
	あおもり旬味館	新青森	2010.12.4	1F
	アブリーズ	弘前	1982.4.23	1F-4F
(株)ステーションビルMIDORI	MIDORI 長野	長野	1985.4.6	B1-5F
	MIDORI 松本	松本	1978.7.22	1F-4F
仙台ターミナルビル(株)	エスバル仙台	仙台	1978.3.18	B1-3F
	エスバルII	仙台	2008.6.18	1F
	エスバル福島	福島	1988.6.10	1F-5F
	エスバル郡山	郡山	1982.7.15	1F-3F
	エスバル山形	山形	1993.11.27	1F-5F
盛岡ターミナルビル(株)	フェザン	盛岡	1981.4.10	B1-3F
秋田ステーションビル(株)	アルス	秋田	1986.7.4	B1-2F
	トビコ	秋田	1961.9.2	1F-3F
(株)JR東日本リテールネット	リエール藤沢	藤沢	1997.2.7	1F-3F
(株)ジェイアール東日本都市開発	小岩ポポ	小岩	1972.7.15	B1-1F
	旬鮮館	新小岩	1999.10.20	1F
	シャボーン市川	市川	1972.9.14	B1-1F
	シャボーン本八幡	本八幡	1972.10.12	1F-2F
	シャボーン船橋	船橋	1972.11.14	B1-1F
	ビーンズ戸田公園	戸田公園	1991.11.22	1F-2F
	ビーンズ戸田	戸田	1995.4.15	1F
	ビーンズ武蔵浦和	武蔵浦和	1987.6.8	1F-2F
	ビーンズ与野本町	与野本町	1989.3.8	1F
	ビーンズ西川口	西川口	2007.5.18	1F-5F
	ビーンズ中山	中山	1985.11.22	1F-4F
	ビーンズ武蔵中原	武蔵中原	2000.9.8	1F-2F
	アルカード武蔵新城	武蔵新城	1996.12.6	1F
	アルカード新杉田	新杉田	1989.7.20	1F-2F
	アーバン保土ヶ谷I	保土ヶ谷	1991.5.1	1F-3F
	アーバン保土ヶ谷II	保土ヶ谷	1999.4.21	1F-3F

会社名	名称	所在駅	開業日	フロア構成	
(株)ジェイアール東日本都市開発	アルカード赤羽	赤羽	2000.4.26	1F	
	アルカード亀有	亀有	1996.11.27	1F	
	Dila阿佐ヶ谷	阿佐ヶ谷	2003.5.2	1F-2F	
	阿佐ヶ谷ダイヤ街	阿佐ヶ谷	1967.3.17	1F-2F	
	ビーンズアネックス東大宮	東大宮	1996.7.10	1F-3F	
	ビーンズアネックス白岡	白岡	1998.10.2	1F-3F	
	ビーンズアネックス新秋津	新秋津	2012.11.1	1F-2F	
	ビーンズアネックス大口	大口	2013.10.25	1F-2F	
	南与野駅ビル	南与野	1999.12.20	1F-2F	
	宮原駅ビル	宮原	2003.6.27	1F-4F	
	味の食彩館みぞのくち	武蔵溝ノ口	2000.5.29	1F-5F	
	味の食彩館はしもと	橋本	2003.3.6	2F-5F	
	味の食彩館ふちのべ	淵野辺	2005.12.20	1F-2F	
	味の食彩館のぼりと	登戸	2006.12.1	1F-3F	
	牛久アステア	牛久	1996.3.15	1F-2F	
	スキップ北小金	北小金	2000.4.19	1F-3F	
	スキップ南柏	南柏	1999.3.27	1F-3F	
	JR東日本東北総合サービス(株)	古川ビボット	古川	1990.7.15	1F
		郡山ビボット	郡山	1991.5.17	1F
		パワースティビボット	福島	1997.4.18	1F
会津若松ビボット		会津若松	2000.11.29	1F	
(株)ジャスター	シーガルタウン	本八戸	1984.7.14	1F	
(株)トッキー	CoCoLo本館	新潟	1982.11.13	2F-3F	
	CoCoLo東・フードコート・中央	新潟	1999.7.27	1F	
	CoCoLo南館	新潟	2009.2.20	1F-3F	
	CoCoLo万代	新潟	2000.12.22	B1-1F	
	CoCoLo西館	新潟	2013.4.8	1F-3F	
	CoCoLo長岡	長岡	1980.7.3	1F-2F	
	CoCoLo湯沢	越後湯沢	1984.12.23	2F	
(株)ジェイアール東日本ビルディング	東武百貨店	池袋	1962.5.29	B1-10F	

生活サービス事業

● JR東日本グループショッピングセンター売上高と箇所数の推移



● 駅ビルポータルサイト「駅パラ」

(<http://www.ekipara.com>)

JR東日本グループの駅ビルや駅のショップ情報をインターネットを通じてご案内しています。お客さまのニーズに対応したコンテンツを発信しています。



● 駅ビル運営会社の再編

営業力強化、経営の効率化などを目的として、2002年4月時点で56社あった運営会社を見直し、ルミネ、アトレ、エスパ

ル(仙台ターミナルビル)のフラッグシップ3社を中心とした事業再編(合併)を推進しています。

(2012年4月現在)

年月日	再編会社	再編後	運営会社数
2002年 7月 1日	千葉ステーションビル+総武ステーション開発	→ 千葉ステーションビル	55社
2003年 4月 1日	ルミネ+ルミネ荻窪	→ ルミネ	51社
	仙台ターミナルビル+福島ステーション開発	→ 仙台ターミナルビル	
	水戸ステーション開発+土浦ステーション開発	→ 水戸ステーション開発	
	長野ステーションビル+松本ステーションビル	→ ステーションビルMIDORI	
2004年 4月 1日	東京圏駅ビル開発 ^{※2} +亀戸ステーションビル+目黒ステーションビル	→ 東京圏駅ビル開発 ^{※2}	46社
	仙台ターミナルビル+郡山ステーションビル	→ 仙台ターミナルビル	
	宇都宮ステーション開発+小山ステーション開発	→ 宇都宮ステーション開発	
	秋田ステーションデパート+秋田ターミナルビル	→ 秋田ステーションビル	
2004年10月 1日	仙台ターミナルビル+山形ターミナルビル	→ 仙台ターミナルビル	44社
	トッキー+越後ステーション開発	→ トッキー	
2005年 4月 1日	東京圏駅ビル開発 ^{※2} +大森プリモ+秋葉原	→ 東京圏駅ビル開発 ^{※2}	38社
	平塚ステーションビル+ルミネ茅ヶ崎+アボンデ	→ 湘南ステーションビル	
	盛岡ターミナルビル+青森ステーション開発	→ 盛岡ターミナルビル	
	高崎ターミナルビル+熊谷ステーション開発	→ 高崎ターミナルビル	
2006年 4月 1日	ルミネ+新宿ステーションビルディング	→ ルミネ	35社
	八王子ターミナルビル+国分寺ターミナルビル+甲府ステーションビル	→ 八王子ターミナルビル ^{※1}	
2007年 4月 1日	ジェイアール東日本商業開発+蒲田ステーションビル	→ ジェイアール東日本商業開発	33社
	東京圏駅ビル開発 ^{※2} +吉祥寺ロンロン	→ 東京圏駅ビル開発 ^{※2}	
2008年10月31日	いわき中央ステーションビル解散		32社
2009年 4月 1日	支社別グループ会社再編		27社
2009年 7月 1日	ジェイアール東日本都市開発+ジェイアール東日本住宅開発	→ ジェイアール東日本都市開発	26社
2009年 7月24日	ベルチ土浦 (JR東日本) 開業		27社
2009年10月 1日	アトレ+川崎ステーションビル+ボックスビル	→ アトレ	25社
	ルミネ+池袋ターミナルビル	→ ルミネ	
2010年 4月 1日	池袋ターミナルビル (東武百貨店部分)	→ ジェイアール東日本ビルディング	25社
	JR東日本青森商業開発設立		
2010年 5月27日	JR東日本青森商業開発設立		26社
2011年 4月 1日	JR東日本青森商業開発+弘前ステーションビル (盛岡ターミナルビル「ラピナ」「あおもり旬味館」を吸収)	→ JR東日本青森商業開発	25社
2011年10月 1日	ステーションビルMIDORI+しなのエンタープライズ	→ ステーションビルMIDORI	24社

※1 社名変更により現在は「JR東京西駅ビル開発」 ※2 社名変更により現在は「アトレ」

■ オフィス事業

立地の特性や駅直結の利便性を活かしたオフィス事業を展開しています。

● 主なオフィスビル一覧

(2013年10月現在)

ビル名	最寄駅	規模	賃貸可能面積 (当社所有部分のみ記載)	開業年月
藤沢ルミネプラザ	藤沢	地上9階	5,933㎡	1987. 2
保土ヶ谷アーバンI	保土ヶ谷	地上7階、地下1階	3,436㎡	1991. 5
JR大宮西口ビル	大宮	地上5階	2,484㎡	1992. 3
JR八丁堀ビル	八丁堀	地上8階	956㎡	1992. 4
メトロポリタンプラザビル	池袋	地上22階、地下4階	17,650㎡	1992. 6
JR信濃町ビル	信濃町	地上6階、地下2階	7,666㎡	1993. 2
JRT3ビル西国分寺	西国分寺	地上4階	1,517㎡	1993. 4
JR大宮西口ビルII	大宮	高架下1階	544㎡	1994. 7
赤羽バルロード	赤羽	地上11階、地下2階	410㎡	1995.11
アルカイースト	錦糸町	地上19階、地下3階	5,511㎡	1997. 6
本社ビル	新宿	地上28階、地下4階	11,953㎡	1997. 9
JR恵比寿ビル	恵比寿	地上14階、塔屋1階	16,333㎡	1997.10
ビーンズアネックス西国分寺	西国分寺	地上3階、地下1階	692㎡	2000. 4
横浜支社ビル	横浜	地上7階	2,443㎡	2000. 8
JR東急目黒ビル	目黒	地上17階、地下4階	10,404㎡	2002. 4
JR品川イーストビル	品川	地上20階、地下3階	27,998㎡	2004. 3
東京ビルディング	東京	地上33階、地下4階	13,182㎡	2005.10
サビアタワー	東京	地上35階、地下4階	31,689㎡	2007. 3
グラントウキョウノースタワー	東京	地上43階、地下4階	15,314㎡	2007.10
グラントウキョウサウスタワー	東京	地上42階、地下4階	49,418㎡	2007.10
JPタワー	東京	地上38階、地下4階	7,363㎡	2012. 5
JR南新宿ビル	新宿	地上18階、地下4階	29,360㎡	2012. 7
JR神田万世橋	秋葉原	地上20階、地下2階	15,320㎡	2013. 1
JR大塚南口ビル	大塚	地上12階、地下1階	6,022㎡	2013. 8

その他

ホテル業

ホテル業は「JR東日本ホテルズ」として各ブランド別にホテル数45、客室数6,600室(2013年4月現在)で展開しています。

●メトロポリタンホテルズ

駅に近く、ビジネスや観光の拠点にネットワーク抜群のシティホテルです。宿泊をはじめ、レストラン、宴会など充実の機能と洗練されたサービスでホテルライフをサポートします。首都圏や県庁所在地、新幹線停車駅を中心に10ホテルを展開しています。

○メトロポリタンホテルズ一覧 (2013年10月現在)

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日
ホテルメトロポリタン丸の内	東京	343	2007. 5.24
ホテルメトロポリタン	池袋	814	1985. 6. 2
ホテルメトロポリタン エドモント イーストウイング	飯田橋	445 220	1985. 6.30 2003. 3.27
ホテルメトロポリタン高崎	高崎	141	1982. 4.14
ホテルメトロポリタン長野	長野	235	1996.11.24
ホテルメトロポリタン仙台	仙台	295	1988. 7.11
ホテルメトロポリタン山形	山形	116	1993.11.27
ホテルメトロポリタン盛岡	盛岡	190	1981. 4.10
ホテルメトロポリタン盛岡 ニューウイング	盛岡	121	1996. 5. 8
ホテルメトロポリタン秋田	秋田	115	1986. 7. 4

●ファミリーオ／フォルクローロ

大自然の中でゆったり過ごす自然志向のホテル「ファミリーオ」。駅、または駅の周辺を拠点にする行動的な旅にぴったりのホテル「フォルクローロ」。

○ファミリーオ／フォルクローロ一覧 (2013年10月現在)

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日
ファミリーオ館山	館山	31	1998. 4.24
ファミリーオ新治	上毛高原	30	1998. 4.17
ファミリーオ佐渡相川	—	30	1999. 6. 9
フォルクローロ高島	高島	26	1997.10. 8
フォルクローロいわて東和	土沢	35	1998. 3.28
フォルクローロ遠野	遠野	18	1995. 7. 7
フォルクローロ角館	角館	26	1997. 3.22
フォルクローロ大湊	大湊	53	1998. 7.10

●その他

(2013年10月現在)

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日	特徴
ホテルニューグランド®	元町・中華街(みなとみらい線)	249	1927.12. 1	山下公園と海を臨む横浜を代表するクラシックホテル。
シーサイドホテル芝弥生	浜松町	155	1982. 3. 1	都会のオアシス浜離宮の緑に囲まれ、東京湾を臨むロケーションに優れたホテル。
ホテルドリームゲート舞浜	舞浜	80	2004. 2.29	JR京葉線舞浜駅に隣接。東京ディズニーリゾート®の玄関口に立つファミリー・小グループ向けのホテル。

※ホテルニューグランドはアソシエイト加盟

●東京ステーションホテル

国の重要文化財である駅舎の格調と重厚感、現代の機能性を備えた唯一無二のホテルです。

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日
東京ステーションホテル	東京	150	2012.10. 3

●ホテルメッツ

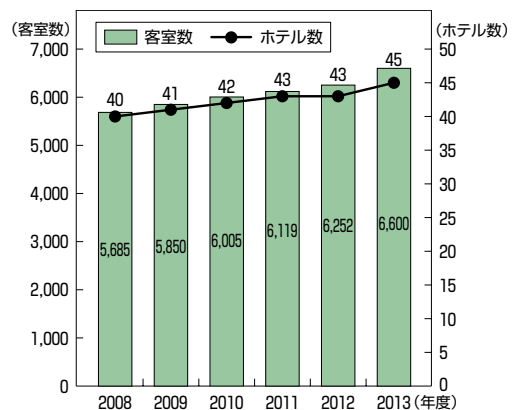
駅に近く、ビジネスや観光の拠点に適した宿泊が主体のホテルです。リーズナブルな料金でシティホテルなみのサービス、居住性の客室が魅力のホテルです。

○ホテルメッツ一覧 (2013年10月現在)

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日
ホテルメッツ渋谷	渋谷	194	2001.11.28
ホテルメッツ目白	目白	95	2003.10. 1
ホテルメッツ駒込	駒込	152	2009. 9.28
ホテルメッツ田端	田端	98	1998. 2. 1
ホテルメッツ高円寺	高円寺	110	2007. 3. 6
ホテルメッツ武蔵境	武蔵境	92	1994. 7.11
ホテルメッツ国分寺	国分寺	74	1996. 5.24
ホテルメッツ久米川	久米川 (西武新宿線)	47	1994. 5.24
ホテルメッツ立川	立川	129	2008.10. 7
ホテルメッツ赤羽	赤羽	120	2005. 5. 9
ホテルメッツ浦和	浦和	62	1996.11.21
ホテルメッツ川崎	川崎	153	1997. 4.21
ホテルメッツ溝ノ口	武蔵溝ノ口	100	2000. 4.25
ホテルメッツかまくら大船	大船	153	2002. 4.27
ホテルメッツ津田沼	津田沼	81	1998.11.28
ホテルメッツ水戸	水戸	102	1997. 3.14
ホテルメッツ長岡	長岡	122	1999. 7.21
ホテルメッツ新潟	新潟	197	2013. 4. 8
ホテルメッツ福島	福島	129	2006. 2.20
ホテルメッツ北上	北上	121	1999. 7.20
ホテルメッツ八戸	八戸	82	2002.11.21
ホテルメッツ横浜鶴見	鶴見	111	2010.10.22
ホテルアール・メッツ宇都宮	宇都宮	158	2012. 3.27

●JR東日本ホテルズのホテル数、客室数の推移

(2013年10月現在)



■ 広告業

広告業は、多くのお客さまに利用されている駅構内や列車を広告スペースとして活用することで、JR東日本単体の生活サービス事業における全収入の約2割の収入を得ています。既存の広告媒体の販売促進だけでなく、トレインチャンネル、

J・ADビジョンといったデジタルサイネージの積極的な導入など新しい広告商品の開発にも取り組んでいきます。

また今後は、エキナカ開発の計画段階からランドデザインに組み込むなど、広告媒体価値の最大化に取り組めます。

● 大手9社媒体別売上高（2012年1月～12月）

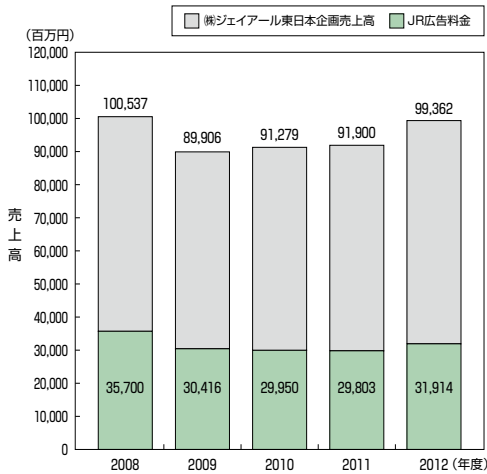
(株)ジェイアール東日本企画は、JR東日本の広範な鉄道網を中心とした交通広告に強みを持ち、広告業界で第5位の売上高をあげています。

(単位：百万円)

	総売上		新聞		雑誌		ラジオ		テレビ		その他	
	金額	前年比	金額	前年比	金額	前年比	金額	前年比	金額	前年比	金額	前年比
電通	1,414,311	102.4	111,360	99.1	36,917	101.3	16,322	92.2	665,078	101.8	584,629	104.1
博報堂	614,609	109.3	43,915	103.7	16,080	92.4	8,823	96.6	296,689	112.6	249,102	108.3
ADK	303,422	100.5	21,006	103.1	13,984	102.8	3,075	95.7	142,007	97.8	123,347	103.2
大広	123,358	100.1	13,718	97.4	2,330	97.4	2,965	108.6	58,601	95.8	45,740	106.8
JR東日本企画	98,514	112.5	2,579	119.7	1,431	123.3	481	127.6	7,373	112.2	86,650	112.1
東急エージェンシー	98,017	103.1	4,964	121.0	2,122	95.6	1,281	97.9	29,550	102.0	60,100	102.8
読売広告社	76,719	106.5	8,067	110.3	1,424	91.2	1,265	82.2	27,248	108.7	38,712	105.8
デルフイス	45,605	131.3	2,101	108.9	600	48.7	566	105.6	14,188	159.7	28,150	127.2
朝日広告社	42,050	106.8	16,541	112.3	2,342	104.4	516	116.5	8,271	109.9	14,380	99.7
9社計	2,816,605	104.4	224,251	102.2	77,230	98.7	35,294	95.5	1,249,005	104.1	1,230,810	105.8
9社計2011年	2,697,735	99.2	219,430	91.6	78,260	92.5	36,974	94.5	1,199,980	99.7	1,163,080	100.8

※ 出典：「広告と経済」No.1442(2013年2月21日発行)

● (株)ジェイアール東日本企画 売上高と JR広告料金の推移



● 新規広告媒体の開発

○ トレインチャンネル

7線区 約22,000面	
2002年 4月	山手線に新型車両(E231系)登場、放映開始
2006年12月	中央線快速に新型車両(E233系)登場、放映開始
2007年12月	京浜東北線・根岸線に新型車両(E233系)登場、放映開始
2009年10月	成田エクスプレスに新型車両(E259系)登場、放映開始
2010年 7月	京葉線に新型車両(E233系)登場、放映開始
2013年 6月	埼京線・川越線に新型車両(E233系)登場、放映開始
2014年 2月	横浜線に新型車両(E233系)登場、放映開始

これまでの導入実績

線区等	車両	導入時期
山手線	E231系	2002年 4月
中央線	E233系	2006年12月
京浜東北線・根岸線	E233系	2007年12月
成田エクスプレス	E259系	2009年10月
京葉線	E233系	2010年 7月
埼京線	E233系	2013年 4月
横浜線	E233系	2014年 2月



トレインチャンネル (京浜東北線)

○ J・ADビジョン (2013年9月現在)

44 駅 334 面
(内 首都圏 21 駅 277 面)



J・ADビジョン(品川駅)

■ 住宅分譲事業

● 主な宅地・戸建住宅分譲

(2013年10月現在)

名称	所在地	最寄駅	開発面積	事業規模	販売時期
バストラルびゅう桂台	山梨県大月市	中央線 猿橋	約 73ha	994区画	1997.10～
びゅうフォレスト喜連川	栃木県さくら市	宇都宮線 氏家	約 39ha	532区画	1999.10～
びゅうヴェルジェ安中榛名	群馬県安中市	長野新幹線 安中榛名	約 49ha	601区画	2003.10～

■ スポーツ・レジャー事業

● スポーツ・健康事業

健康な都市生活の応援のために、「JEXER」(ジェクサー)を統一ブランドとするスポーツクラブ事業、「Relaxe」(リラクゼ)ブランドのリラクゼーションサービス事業(リフレクソロジー等)などを展開しています。

Jexer

ジェクサー・フィットネスクラブ

四谷、戸田公園、大井町、大宮、赤羽、上野、池袋、東神奈川、亀戸、新宿、大塚

Fitness Lounge

THE JEXER TOKYO

ジェクサー・リフレッシュスタジオ/フィットネスガーデンsopra

蒲田、武蔵小金井、西川口、秋葉原、川口

ジェクサー・ライトジム

保土ヶ谷

ジェクサー・ストレッチメイト

大宮、上野

ジェクサー・フットサルクラブ

大井町、立川、大宮、相模原、蒲田、八王子

ジェクサー・テニススクール

戸田公園、大宮、大井町

ジェクサー・加圧ステーション

八王子

ジェクサー・ゴルフカレッジ

秋葉原、亀戸、錦糸町、上野、赤羽、大塚

ジェクサー・プラチナジム

南浦和

RelaXE

リラクゼーションスポット・リラクゼ

錦糸町、東京、西船橋、北千住、稲毛、三鷹、大宮、国分寺、川崎、津田沼、駒込、大船、秋葉原、上野、御徒町、大井町、西国分寺、目白鶴見、大塚、東小金井

● ジェクサー・フィットネスクラブ主要施設概要

(2014年3月現在)

クラブ名	最寄駅	施設面積	開業日	トレーニングジム	スタジオ	プール	スパ	ゴルフレンジ	その他
ジェクサー・フィットネスクラブ四谷	四ツ谷駅	1,293.85m ²	1979年 7月 9日	○	1面	25m×6コース、ジャグジー、サウナ	ドライサウナ	×	
ジェクサー・フィットネスクラブ戸田公園	戸田公園駅	3,486m ²	1990年12月 5日	○	3面	25m×4コース、15m×4コース、ジャグジー	サウナ等温浴施設	×	テニスコート2面
ジェクサー・フィットネスクラブ大井町	大井町駅	3,492.19m ²	1993年 3月11日	○	2面	25m×5コース、ダイビングスクール、ジャグジー、スチームサウナ	サウナ等温浴施設	×	
ジェクサー・フィットネスクラブ大宮	大宮駅	4,737.63m ²	2003年 3月10日	○	3面	25m×6コース、20m×4コース、マッサージプール、屋外ジャグジー	サウナ等温浴施設	2打席	アリーナ、エステ
ジェクサー・フィットネスクラブ赤羽	赤羽駅	4,723.3m ²	2005年 7月11日	○	3面	25m×6コース、20m×4コース、マッサージプール、屋外ジャグジー	サウナ等温浴施設	4打席	スカッシュコート2面
ジェクサー・フィットネス&スパ上野	上野駅	5,564m ²	2006年 7月19日	○	3面	25m×5コース、ウォーキング&マッサージプール、ジャグジー	サウナ等温浴施設	4打席	
ジェクサー・フィットネスクラブメトロポリタン池袋	池袋駅	1,178.9m ²	2008年 4月 1日	○	1面	18m×2コース、ジャグジー	スチームサウナ	×	
ジェクサー・リフレッシュスタジオsopraグランデュオ蒲田	蒲田駅	285.63m ²	2008年 4月16日	×	1面	×	×	×	
ジェクサー・フィットネスガーデンsopraリア川口	川口駅	762m ²	2008年12月 1日	○	1面	×	サウナ	×	
ジェクサー・リフレッシュスタジオsopraセレオ武蔵小金井	武蔵小金井駅	349.33m ²	2009年 9月17日	×	1面	×	×	×	
ジェクサー・フィットネスクラブ東神奈川	東神奈川駅	3,102.66m ²	2009年10月20日	○	2面	25m×7コース、ジャグジー	サウナ等温浴施設	×	
ジェクサー・リフレッシュスタジオsopraビーンズ西川口	西川口駅	343.47m ²	2010年 4月16日	×	1面	×	×	×	
ジェクサー・リフレッシュスタジオsopraアトレ秋葉原1	秋葉原駅	606.79m ²	2010年11月19日	×	1面	×	×	6打席	リラクゼーション施設併設
ジェクサー・フィットネス&スパ亀戸	亀戸駅	2,488.55m ²	2011年11月16日	○	2面	25m×4コース、マッサージプール	サウナ等温浴施設	7打席	
ジェクサー・フィットネス&スパ新宿	新宿駅	4,472.26m ²	2012年 7月13日	○	4面	25m×5コース、マッサージプール	サウナ等温浴施設	×	
Fitness Lounge THE JEXER TOKYO	東京駅	542.17m ²	2012年10月 3日	○	×	×	サウナ等温浴施設	×	エステ施設併設
ジェクサー・フィットネス&スパ大塚	大塚駅	2,652.92m ²	2013年 9月12日	○	2面	×	サウナ等温浴施設	6打席	エステ

● リラクゼ主要施設概要

(2014年3月現在)

	リラクゼ錦糸町	リラクゼ東京	リラクゼ西船橋	リラクゼ北千住	リラクゼ稲毛	リラクゼ三鷹	リラクゼ大宮
場 所	テルミナ 4階	PCP丸の内ビル グランアージュ 地下1階	ディラ西船橋 3階	ルミネ北千住 7階	ペリエ稲毛 1階	ディラ三鷹 4階	ルミネ大宮1 3階
床面積	99.66㎡	98.0㎡	99.86㎡	64.63㎡	69.3㎡	78.8㎡	87.0㎡
開業日	2002年4月4日開業	2003年10月14日開業	2005年1月15日開業	2006年4月27日開業	2007年4月3日開業	2007年12月16日開業	2008年9月12日開業

	リラクゼ国分寺	リラクゼ川崎	リラクゼ津田沼	リラクゼ駒込	リラクゼ大船	リラクゼ秋葉原	リラクゼ上野 (リフレッシュアトリエ)
場 所	セレオ国分寺 4階	アトレ川崎 2階	ホテルメッツ津田沼 3階	ホテルメッツ駒込 1階	ルミネ大船 4階	アトレ秋葉原1 5階	エキキュート上野
床面積	90.4㎡	85.1㎡	94.2㎡	80.94㎡	86.15㎡	147.9㎡	105.53㎡
開業日	2008年9月25日開業	2008年11月14日開業	2008年12月10日開業	2009年9月11日開業	2010年3月5日開業	2010年11月19日開業	2011年3月31日開業

	リラクゼ御徒町	リラクゼ大井町	リラクゼメイト 西国分寺	リラクゼ目白	リラクゼ鶴見	リラクゼ大塚	リラクゼ東小金井
場 所	JR御徒町駅構内	アトレ大井町 6階	nonowa西国分寺	J R目白駅構内	シアル鶴見 4階	アトレヴィ大塚 4階	nonowa東小金井
床面積	74㎡	85.48㎡	19.93㎡	171.2㎡	93.79㎡	84.3㎡	46.35㎡
開業日	2011年4月11日開業	2011年7月1日開業	2011年10月11日開業	2011年12月26日開業	2012年11月1日開業	2013年9月12日開業	2014年1月27日開業

● GALA湯沢スキー場

リゾート事業の第1号として、1990年12月に「GALA湯沢スキー場」と、これに直結する「ガーラ湯沢駅」(東京駅から約80分)が開業。上越新幹線を降りてすぐゲレンデに直行できる便利さと、都会的センスがスキーヤーの間に定着し、毎年、

春先まで多くのお客さまでにぎわっています。スノーボードパークも充実し、併設のスパ施設「SPAガーラの湯」とともに、多くのお客さまにご利用いただいています。

○ GALA 湯沢スキー場施設概要

(2014年3月現在)

- ・面 積：292ヘクタール
- ・コ ー ス 数：16コース (下山コース含む)
- ・リ フ ト 数：11基
- ・総滑走距離：13,500m
- ・最長滑走距離：2,500m
- ・施 設 等：スキーセンター1棟、レストハウス2棟、温浴施設、駐車場(約800台収容)

○ GALA 湯沢スキー場主要経緯

1988年	上信越高原リゾート開発株式会社設立
1990年	GALA湯沢スキー場営業開始
1999年	株式会社ガーラ湯沢設立 上信越高原リゾート開発株式会社解散
2010年	下山コース「ファルコン」新設
2011年	人工スノーマットによるサマーゲレンデの営業開始

■ グループSCMの構築

駅構内の店舗や自動販売機をご利用いただいているお客さまの視点から、グループSCM(サプライチェーン・マネジメント：供給連鎖を最適化する継続的取組み)体制の構築をめざしています。

● これまでの取組み

2002年 10月	市川商品センターに最新式デジタルピッキングシステムを導入
2002年 12月	レッツKIOSKとNEW DAYS店舗の物流配送体制を市川商品センターに集約
2003年 3月	グループSCMの推進母体として㈱ジェイアール東日本ロジスティクスプラットフォーム(以下、JRELP)を設立。物流実績データの集約、分析による改善提案・指導を行う
2004年 4月	グループの飲料物流を西日暮里飲料センターに集約稼働。従来の飲料物流の拠点倉庫13カ所を1カ所へ集約
2007年 2月	KIOSKの駅構内配送を担っていた東日本駅配送サービスを㈱ジェイアール東日本物流(以下、JRE物流)に統合
2007年 4月	JRELPをJRE物流に合併しJRELPの機能をJRE物流に統合
2008年 10月	関東地区における飲料と酒類の混載配送拡大(代納商社の整理、オンライン環境の整備)仙台地区における物流体制の見直しを開始(代納商社の整理、オンライン環境の整備)
2009年 4月	東北地区における物流体制の見直しを開始(代納商社の整理、オンライン環境の整備)
2009年 10月	東北キヨスクサービス㈱の駅構内配送等の物流機能を東北鉄道運輸㈱に統合(仙台、盛岡駅など)
2010年 10月	市川商品センター、西日暮里飲料センターなどの機能を「京葉流通センター」(JRE物流運営)へ順次統合
2010年 12月	東京、品川、上野駅での大規模店舗開発にあわせ、「指定納品代行制度」を軸とする物流効率化を開始
2012年 10月	長野エリアにおける物流体制の見直しを開始(代納商社の整理、オンライン環境の整備)
2013年 12月	新潟エリアにおける物流体制の見直しを開始(代納商社の整理、オンライン環境の整備)

→JR東日本の指針に基づき、JRE物流がグループ内物流共有システムを活用した物流に関する分析を行い、取引先や構内営業者、物流者と協働し、①在庫削減 ②作業生産性改善 ③納品頻度や配送ルート等配送条件の見直しなどに取組み、物流コスト全般の削減をめざしています。

■ 物流インフラおよび後方施設の整備

● 物流インフラの整備について

駅構内物流専用の駐車場や荷捌場、通路、エレベーターおよび倉庫などを総称して物流インフラといいますが、それらの整備に関しては、駅をご利用になるお客さまや配送に従事する作業員の安全確保はもとより、配送業務の効率化や配送コスト削減、コンプライアンス(特に、改正道路交通法)などの観点から、当社にとって重要な課題と認識しています。新規、既存の開発案件を問わず、機会をとらえ、着実に整備を行っています。

物流インフラ整備例



物流用駐車場

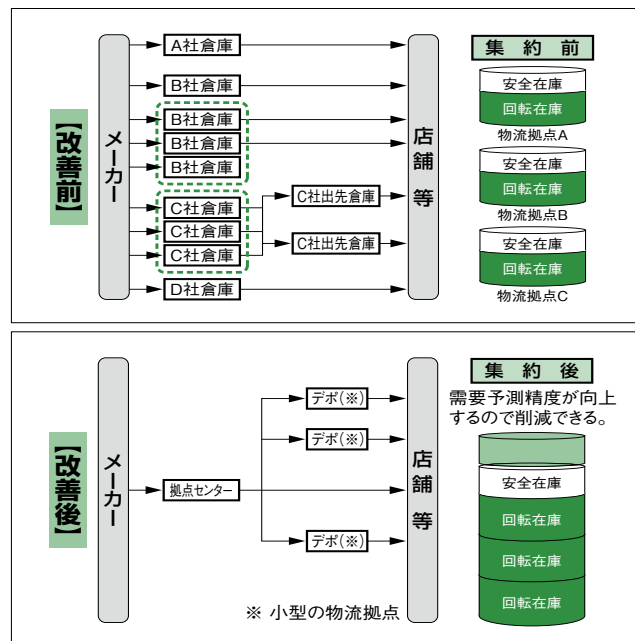


物流用エレベーター

具体的には、これまでグループ内外の関係各社と協業し取り組んできた物流拠点の見直し、在庫圧縮、作業手順や配送頻度等の諸条件の見直しを徹底し、物流コストのさらなる低減をめざします。

● グループSCMのイメージ図

関東エリアに散在している飲料物流拠点(13カ所)の統合(在庫拠点1カ所、配送拠点3カ所程度)や、1台のトラックに飲料と酒類の混載を進めていくことによって、グループ全体の在庫量圧縮や配送コストの削減を実現していきます。



● グループ会社後方施設の整備について

近年、サービス産業全体がホスピタリティ産業に向かっていく中、そこで働く従業員一人ひとりの満足(従業員満足=ES=Employee Satisfaction)の度合いを向上させることが真の顧客満足(CS=Customer Satisfaction)につながる、との考え方に基づき、ES視点の環境づくりに力を入れています。具体的には、休憩室や更衣室などのスペース確保や共用化の推進、後方施設周辺(通行部分など)の“危険”、“汚い”などの環境改善を行っています。物流インフラと同様、新規、既存の開発案件を問わず、機会をとらえ、着実に整備を行っています。

グループ会社後方施設の整備例



従業員休憩室



従業員更衣室



従業員寝室

子育て支援事業

地域社会と連携した街づくりの一環として、駅から概ね5分のアクセスの良い立地を中心に「駅型保育園」などの子育て支援施設の開設を進め、「仕事」と「子育て」の両立を応援しています。1996年から開設した子育て支援施設は累計で72カ所（2013年9月現在）に達しており、今後もさらなる拡大をめざしています。「駅型保育園」では通勤途中に送迎ができるメリットに加え、父親と登園する子どもも多く見られ、当

社の取組みは男性の育児参加の支援にも繋がっています。

今後も子育てにまつわるさまざまなニーズに対応し、保育園に限らず、駅立地を活かした「送迎保育ステーション」や「駅型学童」、さらに、就労の有無に関係なくすべての子育てしている方を対象とした「親子コミュニティカフェ」などの保育サービスにも取組みの枠を広げて、地域社会への貢献、沿線価値の向上に積極的に取り組んでいきます。

○施設一覧

(2013年9月現在)

	施設名	最寄駅	保育事業者	開園日	園の形態	定員
1	国分寺Jキッズステーション	国分寺	社会福祉法人桑の実会	1996. 5. 1	認可保育園	70名
2	Jキッズプラネット鶴見保育園	鶴見	社会福祉法人桑の実会	2000. 4. 1	認可保育園	70名
3	ポピンズナーサリースクール小机	小机	株式会社ポピンズ	2000. 4. 1	認可保育園	45名
4	Jキッズルミネ北千住保育園	北千住	社会福祉法人桑の実会	2001. 8. 1	東京都認証保育所	45名
5	ピノキオ幼児舎西八王子園	西八王子	株式会社ピノコーポレーション	2001.12. 1	東京都認証保育所	40名
6	大森駅前保育園	大森	社会福祉法人島田福祉会	2002. 4. 1	認可保育園	46名
7	マザーズ・エスパル保育園	仙台	株式会社マザーズえりあサービス	2002.10. 1	せんだい保育室	52名
8	明德本八幡駅保育園	本八幡	学校法人千葉明德学園	2003.10. 1	認可保育園	45名
9	コンビプラザ品川保育園	品川	コンビウィズ株式会社	2004. 3. 1	東京都認証保育所	35名
10	武蔵浦和Jキッズステーション	武蔵浦和	社会福祉法人桑の実会	2004. 4. 1	認可保育園	60名
11	戸田公園駅前さくら草保育園	戸田公園	社会福祉法人さきたま会	2004. 4. 1	認可保育園	90名
12	戸田駅前保育所おひさま保育園	戸田	財団法人鉄道弘済会	2004. 4. 1	認可保育園	60名
13	ちゃいれっく福生駅前保育園	福生	株式会社プロケア	2005. 2. 1	東京都認証保育所	20名
14	与野本町駅前保育所おひさま保育園	与野本町	財団法人鉄道弘済会	2005. 4. 1	認可保育園	60名
15	にじいろ保育園	ニューシャトル加茂宮	社会福祉法人三樹会	2005. 4. 1	認可保育園	90名
16	今羽保育園	ニューシャトル今羽	社会福祉法人あゆみ会	2005. 4. 1	認可保育園	60名
17	武蔵浦和桑の実保育園	武蔵浦和	社会福祉法人桑の実会	2006. 4. 1	認可保育園	45名
18	菁莪（せいが）保育園	中浦和	社会福祉法人ひなどり保育園	2006. 4. 1	認可保育園	60名
19	ポピンズナーサリースクール立川	立川	株式会社ポピンズ	2007.11. 1	東京都認証保育所	40名
20	北戸田Jキッズステーション	北戸田	社会福祉法人桑の実会	2008. 4. 1	認可保育園	90名
21	茶々すずや保育園	南与野	社会福祉法人あずみ福祉会	2008. 4. 1	認可保育園	90名
22	東鷲宮保育ステーションファミリア	東鷲宮	社会福祉法人さきたま会	2005. 6. 1 ※ 2009. 3. 31 繰入	送迎保育ステーション	—
23	茶々いまい保育園	武蔵小杉	社会福祉法人あずみ福祉会	2009. 4. 1	認可保育園	120名
24	ひびき保育園	大口	社会福祉法人そだちの社	2009. 4. 1	認可保育園	60名
25	みんなのとつぼ保育園	橋本	社会福祉法人菊清会	2009. 4. 1 ※ 2013. 4 本園化	認可保育園	80名
26	戸田駅前さくら草保育園	戸田	社会福祉法人さきたま会	2009. 4. 1	認可保育園	120名
27	本八幡ほっとステーション親子	本八幡	学校法人千葉明德学園	2009. 6. 1	地域子育て支援センター・ひろば	—
28	ぼっぼランドしいの木	新宿	ビジョンハーツ株式会社に委託	2010. 2. 1	事業所内保育所	10数名
29	にじいろ保育園武蔵小金井	武蔵小金井	株式会社サクセスアカデミー	2010. 4. 1	東京都認証保育所	24名
30	サン・キッズ平塚ステーション	平塚	社会福祉法人恵伸会	2010. 4. 1	認可保育園	90名
31	スターチャイルド《みなみ保育園》	武蔵浦和	株式会社みつば	2010. 4. 1	認可保育園	90名
32	明德浜野駅前保育園	浜野	学校法人千葉明德学園	2010. 4. 1	認可保育園	36名
33	市川大野ナーサリースクール	市川大野	社会福祉法人高砂福祉会	2010. 4. 1	認可保育園	90名
34	にじいろ保育園登戸	登戸	株式会社サクセスアカデミー	2010. 7. 1	認可保育園	60名
35	ぼっぼランドせんだい	仙台	ビジョンハーツ株式会社に委託	2010.10. 1	事業所内保育所	30名
36	小岩駅前桜華保育園	小岩	株式会社みつばちカンパニー	2010.12. 1	東京都認証保育所	34名
37	小岩駅前みつばち保育園	小岩	株式会社みつばちカンパニー	2004.12. 1 ※ 2010.12. 1 繰入	東京都認証保育所	40名
38	ココファン・ナーサリー八王子	八王子	株式会社学研ココファン・ナーサリー	2010.12. 1	東京都認証保育所	40名
39	学研キャンパス	八王子	株式会社学研エデュケーショナル	2010.12. 1	民間学童保育施設	15名

○施設一覧

(2013年9月現在)

	施設名	最寄駅	保育事業者	開園日	園の形態	定員
40	おやこの駅ひろば	大船	横浜市（運営：社会福祉法人地域サポート虹）	2011. 1. 31	地域子育て支援センター・ひろば	—
41	キズナ 937	籠原	—	2011. 3. 20	親子コミュニティカフェ	—
42	小学館アカデミーアトレ大井町保育園	大井町	株式会社小学館集英社プロダクション	2011. 4. 1	東京都認証保育所	40名
43	南千住駅前保育所おひさま保育園	南千住	財団法人鉄道弘済会	2011. 4. 1	認可保育園	48名
44	キッズタウン東十条	東十条	社会福祉法人こうほうえん	2011. 4. 1	認可保育園	90名
45	おおたみん家の家	西大井（馬込）	社会福祉法人つばさ福祉会	2011. 4. 1	認可保育園	75名
46	そらいろ保育園	北与野	社会福祉法人三樹会	2011. 4. 1	認可保育園	45名
47	桑の実戸田公園保育園	戸田公園	社会福祉法人桑の実会	2011. 4. 1	認可保育園	90名
48	ことぶきイーサイト保育園	籠原	社会福祉法人育慈会	2011. 4. 1	認可保育園	50名
49	新田東せいせん保育所	小鶴新田	社会福祉法人幸生会	2011. 4. 1	認可保育園	60名
50	河原町せいせん保育所	長町（河原町）	社会福祉法人幸生会	2011. 4. 1	認可保育園	90名
51	新潟えきなか保育園	新潟	学校法人新潟高度情報学園	2011. 4. 1	認可保育園	90名
52	ぼっぼランドたばた	田端	ビジョンハーツ株式会社に委託	2011. 4. 1	事業所内保育所	10名
53	みなみ野学童保育所第二クラブ	八王子みなみ野	八王子市（運営：テンプスタッフ・ウィッシュ株）	2011. 4. 1	公設学童保育施設	50名
54	とだ虹保育園	戸田公園	社会福祉法人日の出福祉会	2011. 9. 1	認可保育園	100名
55	ゆめの樹保育園	中浦和	社会福祉法人三樹会	2012. 4. 1	認可保育園	90名
56	茶々なかまち保育園	武蔵小杉	社会福祉法人あすみ福祉会	2012. 4. 1	認可保育園	70名
57	みなと公園のぞみ保育園	千葉みなと	テンプスタッフ・ウィッシュ株式会社	2012. 4. 1	認可保育園	90名
58	たかし保育園新浦安	新浦安	社会福祉法人茂原高師保育園	2012. 4. 1	認可保育園	60名
59	エデュケアセンター・ひがしなかの	東中野	株式会社パソナフォスター	2012.10. 1	東京都認証保育所	40名
60	「キドキド×ゆめきっず」	八王子	株式会社ポーネルンド（一部八王子市より受託）	2012.10.25	親子の遊び場	—
61	グローバルキッズ コトニア吉祥寺園	吉祥寺	株式会社グローバルキッズ	2013. 3. 1	東京都認証保育所	40名
62	ココファン・ナーサリー神田万世橋	神田	株式会社学研ココファン・ナーサリー	2013. 4. 1	東京都認証保育所	40名
63	メリーポピンズアトレ大森ルーム	大森	社会福祉法人どろんご会	2013. 4. 1	認可保育園	75名
64	ココファン・ナーサリー八王子北館	八王子	株式会社学研ココファン・ナーサリー	2013. 4. 1	認定こども園	60名
65	P's スマイル保育園	鶴見	社会福祉法人どろんご会	2013. 4. 1	認可保育園	54名
66	キディ石川町・横浜	石川町	社会福祉法人伸こう福祉会	2013. 4. 1	認可保育園	60名
67	ベネッセチャイルドケアセンター本郷台	本郷台	株式会社ベネッセスタイルケア	2013. 4. 1	認可保育園	60名
68	南よの虹保育園	南与野	社会福祉法人日の出福祉会	2013. 4. 1	認可保育園	120名
69	第2幕張海浜保育園	海浜幕張	社会福祉法人愛の園福祉会	2013. 4. 1	認可保育園	30名
70	ニチイキッズ仙北町駅保育園	仙北町	株式会社ニチイ学館	2013. 4. 1	認可保育園	60名
71	キッズハーモニー・新宿	新宿	株式会社パソナフォスター	2013. 4. 1	事業所内保育所	30名
72	大塚りとるばんぶきんず	大塚	社会福祉法人清香会	2013. 9. 1	認可保育所	60名

生活サービス事業

■介護事業

急速に進む高齢社会に対応した施設や介護の社会的ニーズが高まるなか、JR東日本グループも介護サービス事業に取り組んでいます。

2000年4月1日より東北総合サービス株が、きめ細やかなケアプラン作成と訪問介護サービス・福祉用具貸与サービスを提供する「JR東日本東北介護サービス」および介護ショップ「JRハートステーション仙台」を運営しています。2004年4月よ

り株エヌアールイーサービスが『住み替えた自宅』を理念とし、温かい家庭的な雰囲気大切に介護付有料老人ホーム「NRE大森弥生ハイツ」を運営しています。

また、株ジェイアール東日本スポーツがリハビリを中心とした通所介護施設「ジェクサー・プラチナジム南浦和」を2013年10月に開所いたしました。



NRE大森弥生ハイツ

■ えきねっとショッピング

● 概要

「えきねっとショッピング」は、鉄道や旅に関するJR東日本グループならではの特長ある商品を取り扱っています。「Train Shop」など、グループ各社の通販事業との連携を深

め、より魅力あるショッピングサイトを展開しています。
<http://www.eki-net.biz>

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

■ ロケーションサービス

2005年より、従来からの映像制作ニーズにお応えするために、映画やTVドラマ、CM等の撮影のロケ地として、駅や鉄道等の施設を提供するロケーションサービスを開始しました。(株)ジェイアール東日本企画が運営会社となり、企画内容や撮影の方法などについて検討したうえでロケ地の提供を行

い、その対価を得ています。メディア等を通じて、当社の施設がより多面的・魅力的に紹介されることにより、営業エリア内のイメージアップがはかられ、地域の活性化や旅客増が期待できると考えています。

○ 2012年度にロケーションサービスで対応した代表的な作品等

企画件名	撮影場所	主な出演者（敬称略）	撮影日
テレビ朝日 土曜ワイド劇場 西村京太郎トラベルミステリー 58 「山形新幹線殺人ルート」	はやて・つばさ・やまびこ車内・ 仙台駅新幹線下りホーム他	高橋英樹・高田純次	2012年6月2日・ 5日・6日・12日
NTT docomo CM 撮影	日暮里駅 北改札外		2012年6月7日
TBS 木曜ドラマ9「ビギナーズ！」	上野駅 21番線ホーム	藤ヶ谷太輔・剛力彩芽	2012年7月17日
ハリウッド映画 「X-MEN ウルヴァリン2」	新幹線総合車両センター、 上野駅ペDESTリアンデッキ付近 なすの車内（東京～郡山）	ヒュージャックマン	2012年8月1日 9月3日・7日
マクドナルドハッピーセットTVCM	なすの車内（東京～郡山）		2012年8月31日
ティチク運転室展望シリーズ DVD 「上越新幹線 E1系 MAX とき （東京→新潟）」	E1系 MAX とき 運転室、 新潟駅 他		2012年9月12日・ 20日
フジテレビ「PRICELESS」 フォトセッション	東京駅丸の内駅舎前	木村拓哉、中井貴一、香里奈、 藤ヶ谷太輔、藤木直人	2012年10月11日
TBS「びったんこカン★カン」	東京駅 八重洲北口	安住紳一郎・日馬富士 他	2012年12月19日

■ プロパティライセンス事業

当社の車両や建造物などをモチーフに制作された模型や玩具、運転台から撮影した展望映像などを第三者が商品化する際に、第三者との間で商品化許諾基本契約を締結し、ロイヤリティ（使用許諾料）を受取するという事業（「プロパティライセンス事業」）を、(株)ジェイアール東日本企画と共同で展開し

ています。

また、ロイヤリティ収入のみならず、これらの商品を通じてお子さまや鉄道ファンなど幅広い層に鉄道の魅力をアピールすることで、鉄道利用促進や当社のブランド価値向上に寄与しています。



商品化許諾している商品一例

■ その他の事業

● (株)オレンジページの主な刊行物一覧

(2013年10月現在)

雑誌名	発行頻度	発行部数	雑誌内容
オレンジページ	月2回	38.5万	料理を中心とした生活便利マガジン
オレンジページ Cooking	隔月刊	30万	料理を特集した雑誌
からだの本	季刊	10万	健康情報誌

● 社内ベンチャー制度「J-Tomorrow」事業化案件

(2012年4月現在)

開発件名	開業日	最寄駅	概要
駅の定食屋「ちゃぶせん」	2002. 3. 1	南浦和、亀戸、新湯	「健康」「定食」をテーマとした駅構内の定食屋
STUDIO PLAT'S	2003. 3.12	両国	高架下を有効に活用した音楽スタジオ事業
えきあど	2006.10.16	東京	Suicaシステムを活用した私書箱サービス
缶'S Bar	2012. 1.23	秋葉原	「見て楽しむ、食べて楽しむ」をコンセプトにした缶詰Bar

● 支社別グループ会社の概要

会社名	支社	設立	業務内容
JR東日本東北総合サービス(株)	仙台	1989. 8. 18	駅構内店舗、ショッピングセンター、ホテル、駐車場等の開発及び運営、駅業務受託等
(株)ジャスター	盛岡	1992. 4. 1	
(株)ジェイアールアトリス	秋田	1996. 4. 1	
(株)トッキー	新潟	1989. 3. 2	

○生活サービス事業



小売店舗

地域の特産物等を備えた店舗で地域の魅力を発見・発信しています。



産直市

首都圏において、地域の旬の商品や強みをアピールすることで、地域の活性化につなげています。

○受託事業



鉄道業務受託

駅業務やお客さま相談室など当社の鉄道業務を受託しています。



ファミリー・フォルクローロ

地域活性化の拠点となるファミリー・フォルクローロなど当社ホテルの運営を受託しています。

● 損害保険代理業

JR東日本グループでは、個人のお客さま向けに旅行傷害保険(海外旅行保険、国内旅行保険など)を、企業向けに工事保険などを取り扱っています。

また、グループ各社の社員とその家族向けには一般で加入するより割安な保険料で加入できる自動車保険、火災保険、傷害保険などを扱っており、グループ企業向けには各社で

個々に契約していた火災保険、賠償責任保険、個人情報漏えい保険をひとまとめにして加入することで保険事務の効率化と保険料の低廉化をはかっています。

保険代理業を通じて、企業の経営上のリスクや個人の生活設計を考慮した的確な契約のアドバイスをを行うことで、お客さまや社員、家族の「安心」をサポートしています。

■ 東京ステーションシティ

首都東京の「顔」にふさわしい多彩な魅力と先進の機能をもった駅=街として、東京駅周辺地区の都市空間整備を進めています。

○ グラントウキョウノースタワー／サウスタワー、グランルーフ

東京駅八重洲口に、上質で先進的な機能をもつハイグレードな2棟の超高層オフィスビル「グラントウキョウノースタワー(Ⅰ期)／サウスタワー」が2007年10月に完成しました。2012年8月にノースタワー(Ⅱ期)が竣工、2013年9月には2つのビルを結ぶ歩行デッキ「グランルーフ」が完成しました。

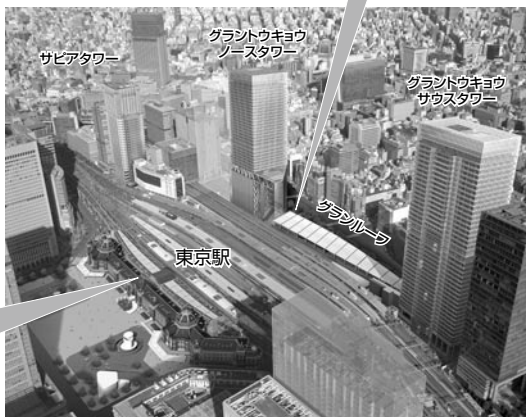
○ 丸の内駅舎保存・復原、

東京ステーションホテル

歴史と風格を感じさせる丸の内地区の中心として、東京駅丸の内駅舎を創建当初の姿に保存・復原し、2012年10月駅、ホテル、ギャラリーなどとして完成しました。



(イメージ)



(イメージ)

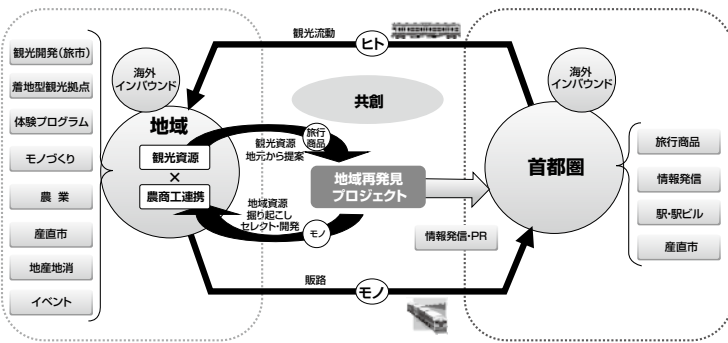


地域再発見プロジェクト

「地域再発見プロジェクト」とは

人口減少や少子高齢化、都市への一極集中が、地方の経済、文化、伝統、技術の存続を危うくする中において、JR東日本グループのさらなる発展のためには、地域がもつ魅力を高めることで、地域間の流動をつくり出していく必要があります。そのため、鉄道事業と生活サービス事業の横断プロ

ジェクト「地域再発見プロジェクト」を発足し、JR東日本グループと地域が役割を明確にしながるとともに知恵を絞る「共創」戦略のもと、人とモノの交流をはかることで首都圏と地方の間で大きな循環を生み出すことをめざし、さまざまな取組みを行っています。



○主な取組み

2009. 5	「旅市」販売開始
7	越後湯沢駅 「がんどおり」開業
9	地域再発見プロジェクト発足
11	フォルクローロいわて東和リニューアル開業
2010. 2	ファミリーオ館山 リニューアル開業
10	地域再発見プロジェクト「秋田」産直市開催（上野駅）
12	あおもりシールド「工房」と「市場」の複合施設「A-FACTORY」開業
12	地域再発見プロジェクトHP開始
2011. 5	応援産直市開催（上野駅・秋葉原駅・大宮駅）
7・11	応援工芸市開催（横浜駅・秋葉原駅）
2012. 1	地産品ショップ「のもの」開業（上野駅）
1	NEWDAYS「のものコーナー」開始（9店舗）
2013. 9	6次産業化に向けた「のもの1-2-3」プロジェクト始動

具体的な取組み

○地産品ショップ『のもの』

フェア実施実績

（2012年1月20日開業）

- ・2011年度 3回
- ・2012年度 12回



- ・2013年度 14回
（JR東管内：11回・その他：3回）

新潟県	4/17~5/15	岩手県	10/11~11/5
宮城県	5/17~6/5	長野県	11/7~12/2
千葉県	7/5~7/24	青森県	12/24~1/20
福島県	7/26~8/21	茨城県	2/19~3/16
山梨県	8/23~9/18	栃木県(予定)	3/18~4/14
秋田県	9/20~10/9		

※掲載は東日本管内のみ

○地域再発見プロジェクト 産直市

産直市実施実績

（2010年10月より）

- ・2010年度 5回
- ・2011年度 14回
- ・2012年度 14回



- ・2013年度 14回

新潟	2013年4月	岩手	10月
宮城	5月	長野	11月
千葉	6月	群馬	12月
山形	6月	青森	12月
福島	8月	伊豆	2014年1月
山梨	8月	茨城	2月
秋田	9月	栃木	3月

○旅市



◆「旅市」商品コース数

2009年度	36コース
2010年度	144コース
2011年度	159コース
2012年度	174コース

※発売開始：2009年5月～

○A-FACTORY



東北新幹線新青森駅開業にあわせ、青森市のまちづくり構想との連携により開業。日本一の生産量を誇る青森県産りんごを活用した「工房」「市場」の複合施設です。「AOMORI CIDRE」などの製造・販売を行っています。

○がんどおり



・第1期（2009.7.17開業）
「がんどおり」開業
地域の名産品や地元の農産物を販売しています。
・第2期（2009.12.19開業）
「ビジターセンター」を開設。
駅機能整備と商業スペースを拡大しました。

Suica

● ICカードの名称

「スイスイ」行ける「IC」カードの意味。
Super Urban Intelligent CArdの略。

● コンセプト

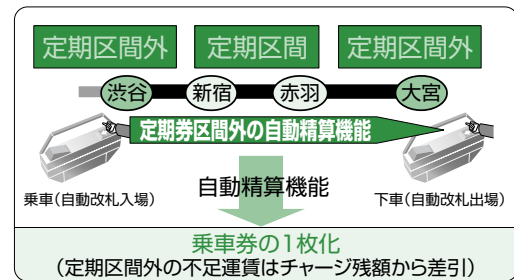
サービスアップ	利便性の向上と新たなサービスの提供
システムチェンジ	駅でのキャッシュレス化、チケットレス化
コストダウン	可動部の減少等によるメンテナンス・イニシャルコストの削減
セキュリティアップ	偽造・変造カードの使用防止
ビジネスチャンス	Suicaの新たな可能性を追求し、新ビジネスを展開

● 特長

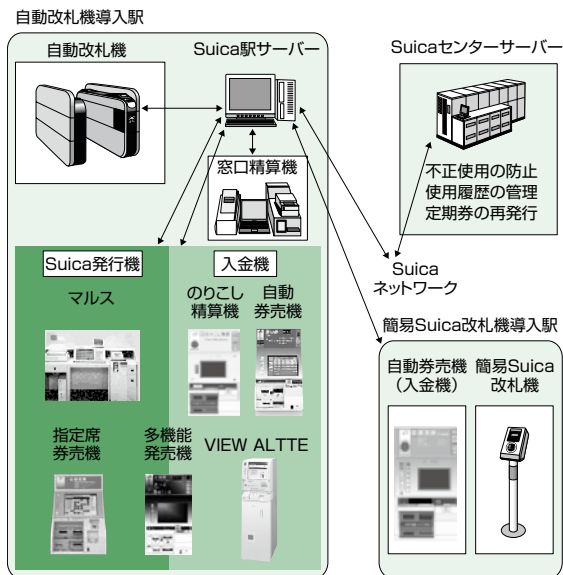
改札時	パスケースに入れたまま、改札機に軽く触れるだけで通過可能です(タッチ&ゴー)
自動精算	定期区間外でも改札機にタッチするだけで自動精算が可能のため、きっぷの購入やのりこし精算が不要になります
繰り返し利用	入金(チャージ)機能と定期券のリライト(券面書替)機能で、1枚のカードを繰り返し利用できます
Suicaネットワーク	ICカードの情報をカードごとに管理することにより、利用履歴の管理・Suica定期券の紛失時の再発行等を行います
電子マネー	入金(チャージ)したお金も、お店でのお買い物にもご利用いただけます

○ 自動精算

Suica 定期券の自動精算イメージ



● Suica出改札システム取扱機器

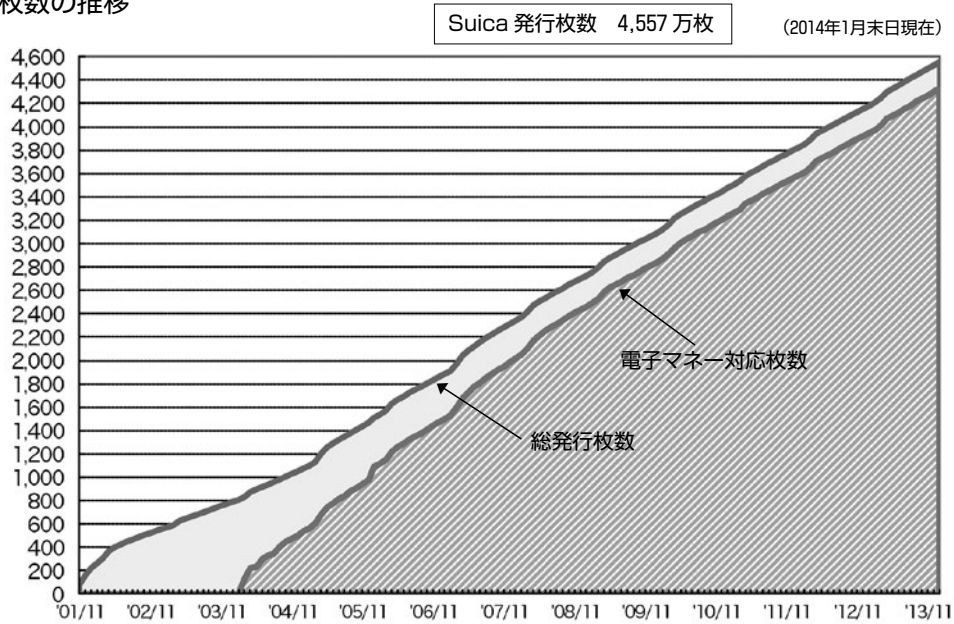


● Suicaのあゆみ

2001. 11. 18	Suicaの本サービス開始(424駅)
2002. 4. 21	東京モノレール(株)との相互利用開始
12. 1	東京臨海高速鉄道(りんかい線)との相互利用開始
2003. 7. 1	「ビュー・スイカ」カードサービス開始
10. 12	Suica定期券による新幹線利用サービス開始
10. 26	仙台エリアでのSuicaサービス開始
2004. 3. 22	Suica電子マネーサービス開始
8. 1	JR西日本「ICOCA」との相互利用開始
10. 16	「グリーン車Suicaシステム」導入
2006. 1. 21	新潟エリアでのSuicaサービス開始
1. 28	モバイルSuicaサービス開始
2007. 3. 18	「PASMO」との相互利用開始
6. 1	「Suicaポイント」サービス開始
2008. 3. 15	「モバイルSuica特急券」サービス開始
	首都圏・新潟エリアでのSuicaエリア拡大
3. 18	JR西日本「ICOCA」との電子マネー相互利用開始
3. 29	「ICOCA」とJR東海「TOICA」との3者相互利用開始
	モバイルSuicaとEX-ICサービスの連携開始

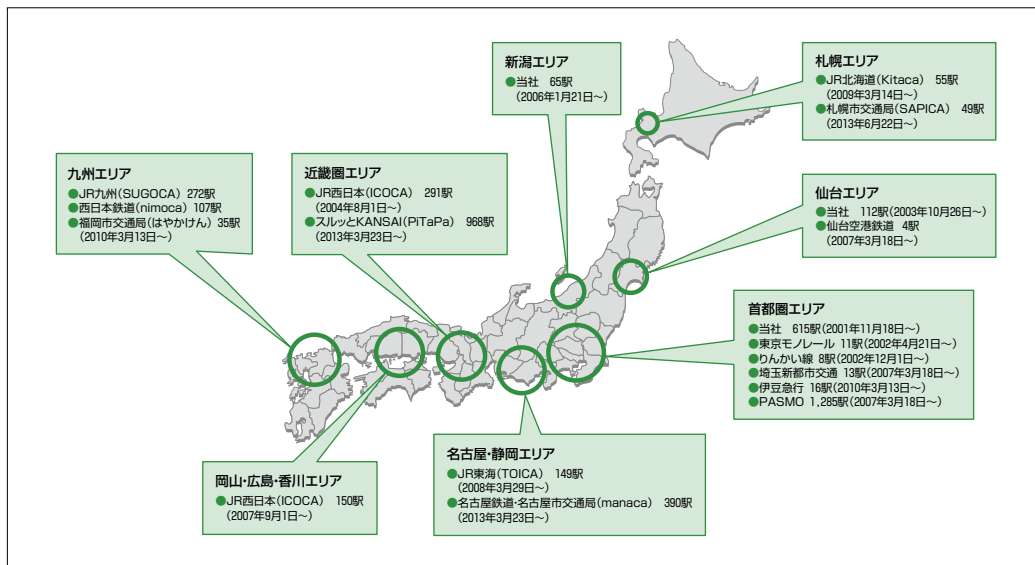
2009. 3. 14	JR北海道「Kitaca」との相互利用開始 当社エリアの拡大(115駅)
2009. 7. 27	Suicaインターネットサービス開始
2010. 3. 13	JR九州「SUGOCA」、西日本鉄道「nimoca」、福岡市交通局「はやかけん」との相互利用開始 「ICOCA」「TOICA」との電子マネー3者相互利用開始
2011. 7. 23	スマートフォンでのモバイルSuicaサービス開始
2013. 3. 23	交通系ICカード全国相互利用サービス開始 新潟交通「りゅうと」エリアでのSuicaサービス開始
2013. 6. 22	札幌市交通局等「SAPICA」エリアでのSuicaサービス開始
2014. 4. 1	首都圏・仙台・新潟でのSuicaエリア拡大 (Suica一部対応駅) IC運賃の導入

● Suica発行枚数の推移



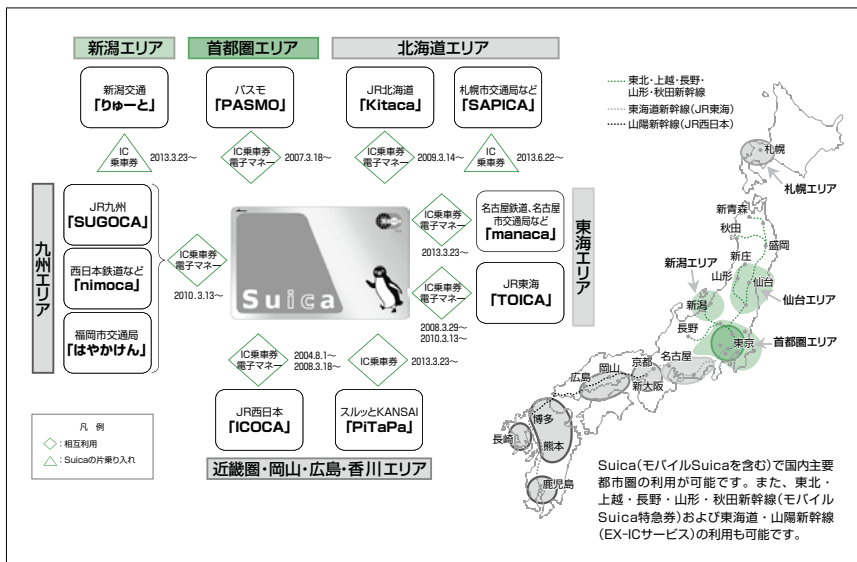
● Suicaご利用可能エリア

(2014年4月1日現在)



● 相互利用の推進

○ Suica の相互利用イメージ



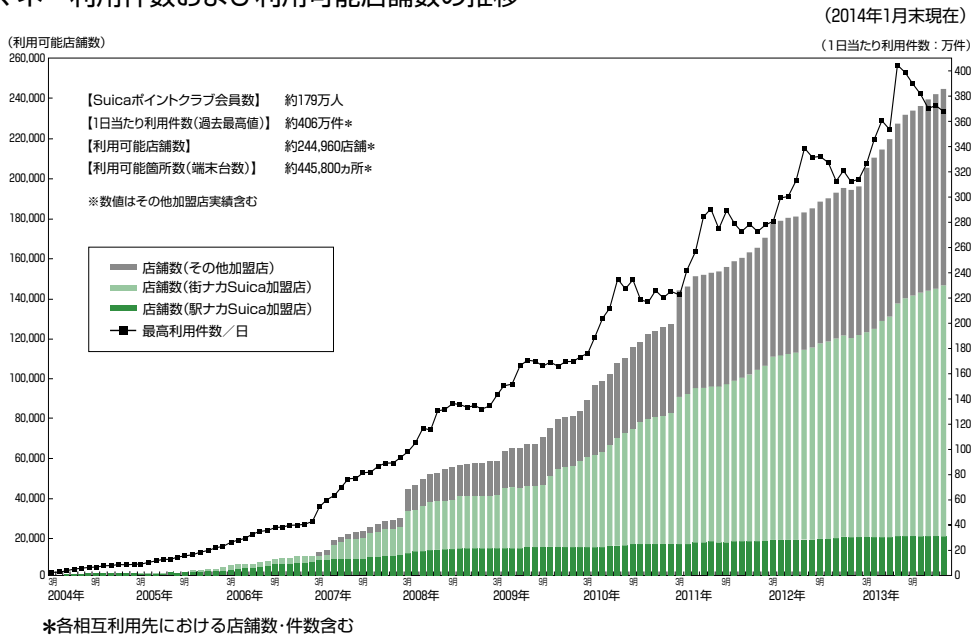
● グリーン車Suicaシステムの導入

2004年10月のダイヤ改正にあわせ、湘南新宿ライン・宇都宮線・高崎線において、普通列車グリーン車の営業運転を開始するとともに、Suicaを活用した「グリーン車Suicaシステム」を新たに導入し、車内改札を省略しました。さらに、2006年3月のダイヤ改正にあわせ、東海道線・横須賀線・総武(快速)線等に、2007年3月のダイヤ改正にあわせて常磐線(中距離電車)にこのシステムを導入しました。



車内イメージ

● Suica電子マネー利用件数および利用可能店舗数の推移



● Suicaポイントクラブ

Suicaポイントクラブは、会員がSuicaポイント加盟店マークのある店舗で、登録したSuicaで買い物をすることにより、自動的にポイントがたまるサービスです。たまったポイントはSuica電子マネーに交換することができ、電車やバス、ショッピングなどに利用することができます。



Suicaポイントクラブの会員数は、2014年1月末時点で約179万人です。

● Suicaを利用したビル入退館管理システム

普段お使いいただいているSuicaをビル入退館用カードとして利用できるもので、ビルの入退館チェックや、照明・空調・エレベーターなどの制御にも応用できます。



● 「モバイルSuica」サービス

携帯情報端末にSuica機能を搭載した「モバイルSuica」は、自動改札機などのSuicaマークのついた読み取り部にタッチするだけで利用でき、携帯情報端末の特徴(通信機能、表示機能)を活用して、「いつでもどこでも」チャージやSuica定期券、Suicaグリーン券の購入、ネットショッピングにおける決済、残額や利用履歴の表示が可能です。

また、「モバイルSuica」でJR東日本の新幹線(東北・山形・秋田・上越・長野)をチケットレスで利用できる「モバイルSuica特急券」は、チケット情報を携帯情報端末へダウンロードすれば、新幹線改札機をタッチ&ゴーで利用でき、新幹線の駅相互間は、紙のきっぷの自由席のお値段以下で普通車指定席にご乗車できます。

さらに2011年7月23日より、(株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンクモバイル(株)が展開するおサイフケータイ®Android™搭載スマートフォンでも、「モバイルSuica」サービスを開始し、会員数は2013年7月に320万人を突破しました。



● Suicaインターネットサービス

インターネットに接続されたパソコンと「FeliCaポート/パソリ」を使って、Suicaへのチャージや、インターネットショッピングの決済にSuicaを利用できるサービスです。

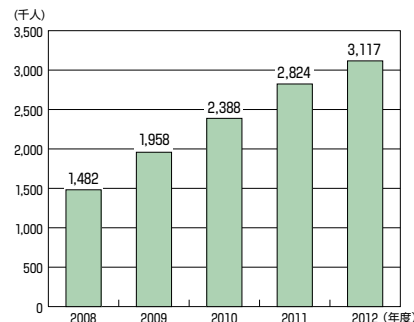


● 他の機能と一体化したSuica(多機能Suica)

Suica付学生証(社員証)については東急電鉄が展開するPASMO付学生証(社員証)と管理運用業務を統一し、ひとつの学校(企業)にSuica付学生証(社員証)とPASMO付学生証(社員証)を提供することで、学生(社員)がいずれかを選択できるようにしています。

名称	提携先	発行開始	備考
ゆうちょICキャッシュカードSuica 	ゆうちょ銀行	2009.4	ゆうちょ銀行のICキャッシュカードとの一体化(定期券機能無し)
Suica付学生証 Suica付社員証 	学校、企業等	2008.11	学生証・社員証との一体化(定期券機能有り) 明治大学(2008年11月)、東芝プラントシステム(2009年5月)、東芝(2013年10月)などに導入

○ モバイル Suica 累計会員数の推移



利用イメージ

■ビューカード

●ビューカードのあゆみとカードのラインナップ

1993年 2月 2日	ビューカード発行開始
1994年 4月 1日	ビュー・ジパングカード発行開始
1998年 4月 1日	ビュー法人カード発行開始
2000年 4月 1日	VISAとの提携開始
2000年 8月 1日	インターネットでビューカード申込受付開始
2001年 10月 1日	VIEW ALTTEの設置開始
2003年 3月 17日	ビューカード会員へのインターネットサービスVIEW's NET開始
2003年 7月 1日	「ビュー・スイカ」カードサービス開始
2003年 7月 1日	JCBとの提携開始
2003年 10月 1日	「ビュー・スイカ」カードの「サンクスチャージ」サービス開始

2004年 3月 1日	MasterCardとの提携開始
2004年 4月 30日	ビュー・スイカVISAカードの国際化
2006年 1月 10日	定期券機能付「ビュー・スイカ」カード発行開始
2006年 3月 1日	ビジネスえきねっとカード発行開始
2006年 8月 23日	ビューカード受付会員数400万人達成
2006年 10月 1日	オートチャージサービス開始
2009年 7月 25日	オートチャージ(リンク)サービス開始
2009年 9月 1日	全額出資子会社として株式会社ビューカード設立
2010年 2月 1日	クレジットカード事業等を株式会社ビューカードに分割し本格的な事業運営がスタート
2010年 3月 13日	モバイルSuicaオートチャージサービス開始

○「ビュー・スイカ」カード

ビューカードとSuicaが一体化したカードです。JCB・VISA・MasterCardの3つのブランドから選択できます。クレジット決済だけでなく、Suicaとして電車に乗ることができるほか、店舗での買い物もできる多機能カードです。また、2006年1月からは定期券機能を追加しました。



○大人の休日倶楽部カード

「大人の休日倶楽部」会員専用のカードです。JR東日本線のきっぷが何回でも割引になるほか、会員限定の割引きっぷも期間限定で購入できるなど、多くの特典で会員を集めています。年齢によりミドル用、ジパング用の2種類があります。



○ルミネカード

ルミネでのショッピングが5%割引になるほか、Suica定期券機能も搭載しています。



○グループ外企業との提携カード



●JALカードSuica

クレジット利用でマイルがたまります。

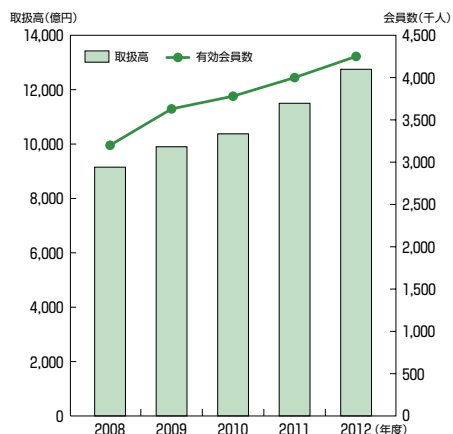
●ビックカメラSuicaカード

ビックポイントカードとSuica付きビューカードが一体化。

○その他の主なカードのラインナップ

	Suica付き	Suica無し
鉄道系	「ビュー・スイカ」リポカード TYOビュー・スイカカード	のんびり小町ビューカード めぐり姫ビューカード
生活サービス系	エスパルビュー・スイカカード ジェクサービュー・スイカカード weビュー・スイカカード アトレクラブビューSuicaカード	ペリエカード フェザンカード
提携カード	イオンSuicaカード スーパーICカードSuica「三菱東京UFJ-VISA」 Yahoo! JAPANカード Suica みずほマイレージクラブカードセゾンSuica ANA VISA Suicaカード SMBC CARD Suica 横浜バンクカードSuica	TOYOTA TS CUBIC VIEW CARD

●ビューカード有効会員数・取扱高



●ビューカードの利用可能箇所

(2013年12月末現在)

- ・ショッピング
 - JR東日本のみどりの窓口、びゅうプラザ、指定席券売機、多機能券売機、JR各社の主な窓口、JR東日本の駅構内の主な店舗・駅ビル・ホテル・駅レンタカー等
 - 国内外のJCB加盟店、VISA加盟店、MasterCard加盟店
- ・キャッシング(2009年4月1日以降、新規にご契約いただいたビューカードではキャッシングサービスはご利用いただけません)
 - VIEW ALTTE、提携金融機関のCD・ATM等

●駅のATMコーナー「VIEW ALTTE」(ビューアルETTE)によるサービス

(2013年12月末現在)

名称	駅のATMコーナー「VIEW ALTTE」(ビューアルETTE)	
設置台数	216駅などに285台	
サービス内容・機能	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用代金のお支払い ビューカード ・ビューカードによるSuicaへの入金(チャージ) ・オートチャージの設定・解除・条件変更 ・サンクスチャージ クレジットのご利用でたまったビューサンクスポイントをSuica付きビューカードのSuica部分へ入金(チャージ)できます。 ・提携先ポイントのSuicaへの入金(チャージ) 「JALカードSuica」のご利用でたまったJMBマイルや「ビックカメラSuicaカード」のご利用でたまったビックポイント、その他の提携カードのポイントをSuica部分へ入金(チャージ)できます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシング ビューカード、提携カード ・銀行等キャッシュカードでの 預貯金引出、残高照会



■びゅう商品券

1995年4月に発売を開始した「びゅう商品券」はJR東日本の駅・びゅうプラザのほか、駅ビル、ホテル、KIOSKなどのグループ会社、加盟デパートや量販店の6,000店舗で利用できる便利な商品券です。



(500円、1,000円、10,000円券の3種類があります)

■WiMAX

※ WiMAX：UQコミュニケーションズ㈱等が提供する高速無線通信サービス

○駅構内へのWiMAX 基地局設置

2014年3月までに首都圏を中心とした162駅にWiMAX屋内基地局を設置し、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をご利用可能としています。

○特急列車でのサービス提供

成田エクスプレス (E259系) やスーパーひたち・フレッシュひたち (E657系) では、車内に設置した無線LANのアクセスポイントから、屋根上のアンテナを通してWiMAX網に接続することで、車内でのインターネット接続を可能としています。

