

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

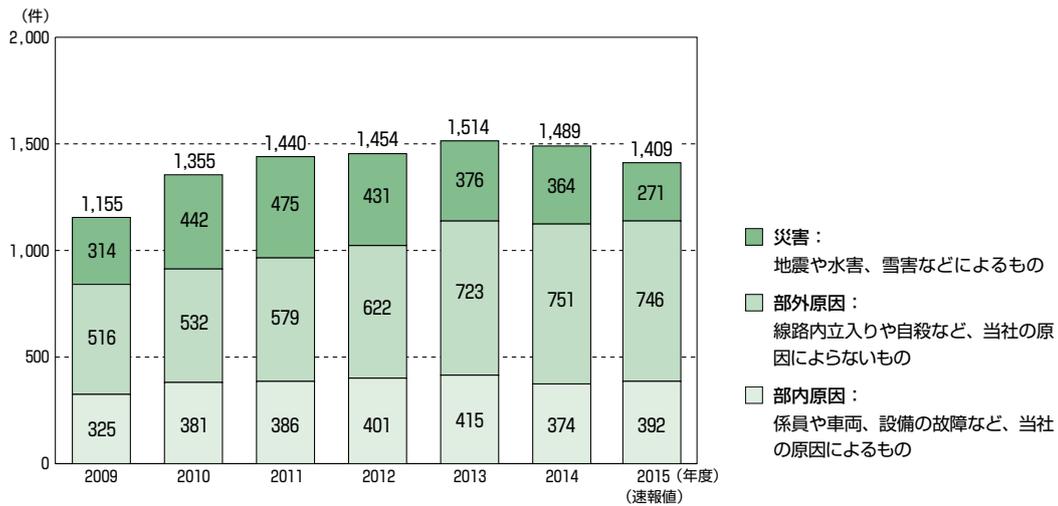
鉄道事業

■ 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。2015年度は減少し、1,409件（対前年-80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。

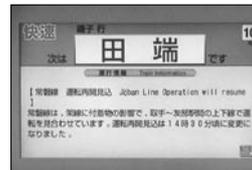
新幹線の車内のLED式電光掲示板、在来線の新型車両の液晶ディスプレイ(山手線、京浜東北線、中央快速線など)や

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、駅前探険倶楽部、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
2014年 3月	JR東日本アプリ どこトレ導入
2014年 7月	異常時案内用ディスプレイの機能改修(他の鉄道会社からの振替乗車案内)

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(2016年3月31日現在249駅)。



E233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



JR東日本アプリ



どこトレ

○ 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。

■ 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2015年度末現在、約88%に達しています。

(2016年3月31日現在)

項目	設置数	
エレベーター	524駅	1,219基
エスカレーター	372駅	1,819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。

○ 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。

(2016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)	1,407駅
誘導チャイム	509駅
点字運賃表	749駅

(2016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	514駅
改札口拡幅(車いす用通路)	1,298駅
スロープ(段差解消)	323駅
車いす用階段昇降機(エスカル等)	21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、山手線に導入するE235系では、優先席の増設、各車両へのフリースペースの設置を行い、バリアフリーの拡充を図っています。



● 「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「みんなで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。2016年4月1日現在で48駅に配置しています。

サービスマネージャー配置駅（48駅） （2016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、成田空港、郡山、福島、仙台、山形、盛岡、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、サービス介助士資格の取得を進めており、全系統にわたり10,000名をこえる社員が資格を取得しています。資格の新規取得のほか、知識や技術のブラッシュアップにも力を入れています。



● ベビーカーで安心してご利用いただける環境づくり

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、ポスター掲出等を行っています。

また、安心してご利用いただける環境づくりに向け、ベビーカーマークを普通列車の車いすスペースへ掲出しています。



● 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、2016年4月1日現在では9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。

●携帯電話・スマートフォンのながら歩きによる危険防止

駅施設内等における携帯電話・スマートフォンのながら歩きによるお客さま同士の衝突回避やホームへの転落等の危険を抑止し、安全なご利用を促進するため「やめましょう、歩きスマホ。」キャンペーンを実施しています。

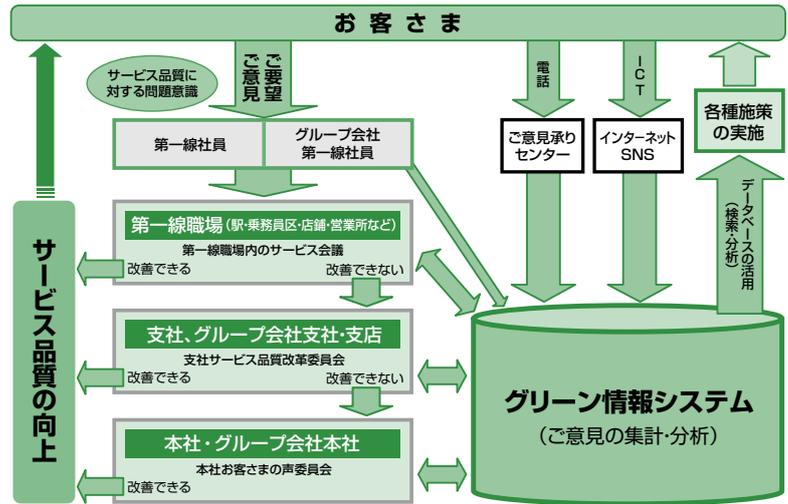


■お客さまの声を原点に改善

●お客さまの声の収集

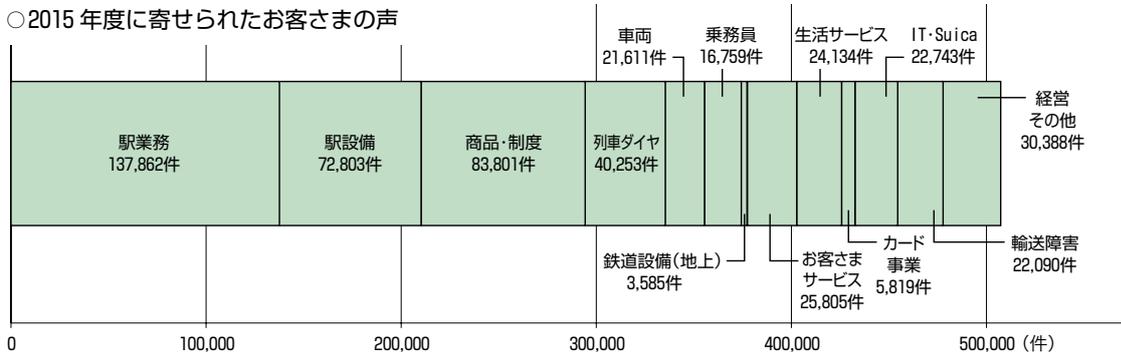
○お客さまの声をもとにしたサービス品質向上の流れ

当社におけるサービス品質向上の原点は「お客さまの声」です。お客さまからいただいたご意見は、まずご意見をいただいた箇所を検討し、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。一つひとつ改善してお客さま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。



鉄道事業

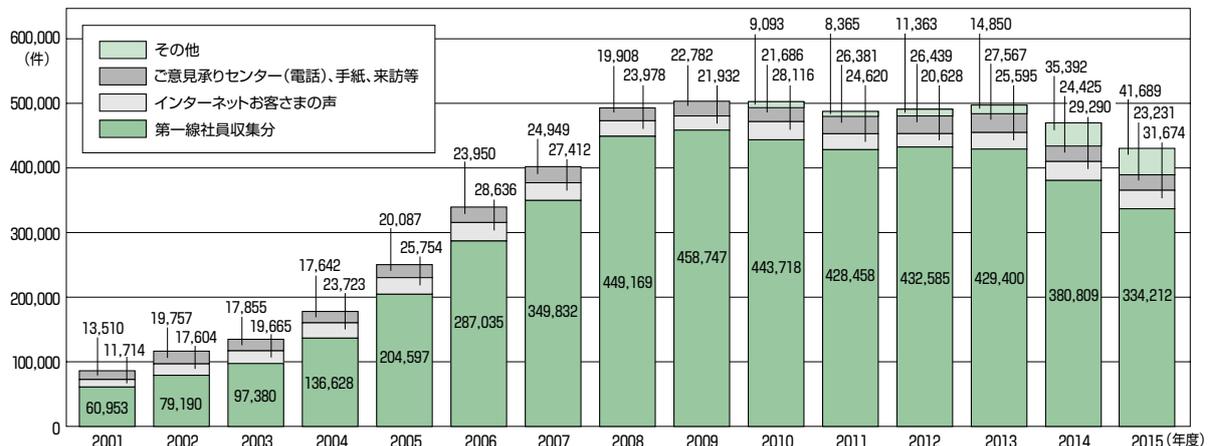
○2015年度に寄せられたお客さまの声



「お客さまの声」の項目別の内訳 (507,653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。

○お客さまの声の件数の推移 (2001年度～)



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

○SQ ネットワーク

お客さまの声を原点に、チームワークで、迅速にサービス品質を向上することを目的として、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

●サービス品質よくするプロジェクト

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。

ポスターや動画などでサービス品質向上に関する全社的な情報を発信しているほか、各職場においてもお客さまの声をもとに改善した事例をポスターで紹介するなど、お客さまとの双方向コミュニケーションを図っています。

●お客さまの声を伺う体制

当社では現場第一線社員による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ご意見・ご要望の収集に努めています。こうしたお客さまの

○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寄せら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ために活用されています。

●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、お忘れ物などのさまざまなお問い合わせに電話でご案内しています。

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)

場、支社、本社でグループ会社を交えた会議を開催し、お客さまの声の共有化と部門や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。



声は速やかに会社全体で共有・分析され、一つひとつの改善につながっています。

○JR東日本ご意見承りセンター

お客さまからのご意見・ご要望を承る電話窓口です。

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	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

●接客サービス向上の取組み

お客さまに感動していただける接客サービスを提供するために、接客のプロとしての丁寧な言葉づかいと立ち居振る舞い、身だしなみの徹底や一人ひとりのお客さまにあった臨機応変な対応を行い、JR東日本グループが一体となって接客サービスの向上をはかります。取組みの一環として、全系統の新任現場長に対し「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、各職場において接客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実施するなど、さまざまな角度から接客サービスの向上をめざしています。併せて、社内情報誌等を活用し、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。サービス品質向上に向けた取組み

事例の共有化などを行い、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。

○サービス品質シンポジウムのテーマ

回数	年	テーマ
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かく～
第23回	2014年	JR東日本グループ一体となって「顧客満足度鉄道業界NO.1」を達成する “Brushing up our Service Quality” ～ Acquiring No.1 customer satisfaction in the railway industry ~
第24回	2015年	一人ひとりのお客さまニーズに「輸送サービス」を近づける



車両

2016年3月末現在、東北・上越・北陸新幹線用電車1,377両をはじめ、あわせて12,960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、39カ所の運転区所などにそれぞれ配置しています。

● 車両数

(2016年3月31日現在)

車種	両数	
電車	新幹線	1,377
	在来線	10,608
	小計	11,985
気動車	508	
電気機関車	34	
ディーゼル機関車	42	
蒸気機関車	4	
客車	67	
貨車	320	
合計	12,960	

注) : E995形試験電車1両、209系試験電車6両を除きます。

■ 鉄道車両製造事業の展開

● (株)総合車両製作所近年の車両製造実績 (旧新津車両製作所、旧東急車輛製造(株)含む)

○ JR東日本向け

209系	E 531系	E 3系
E 217系	E 721系	E 7系
E 231系	E 259系	キハE 130系
E 233系	E 655系	キハE 200系
E 235系	E 657系	HB-E 300系
E 129系	E 353系	HB-E 210系
		EV-E 301系

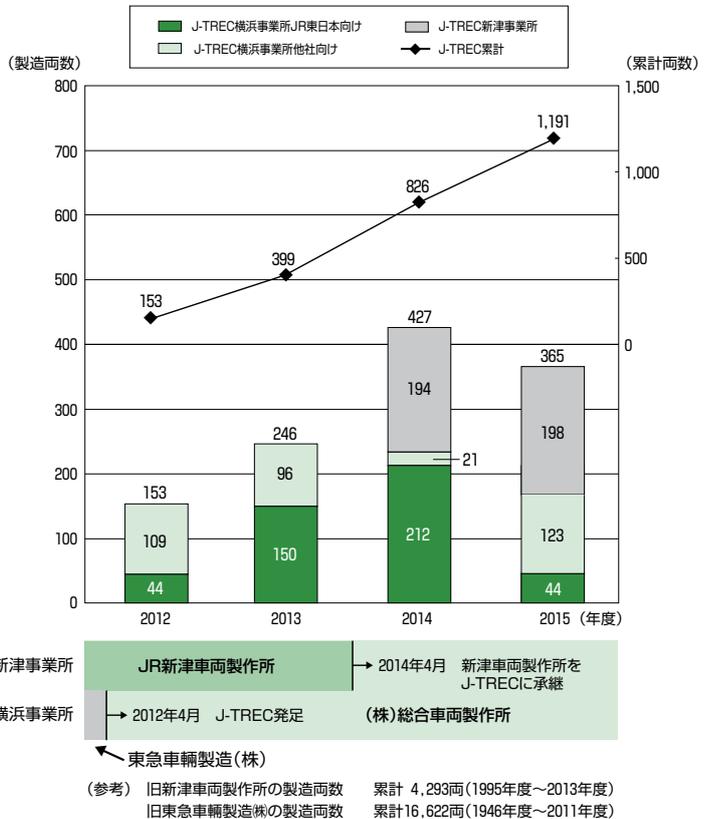
○ JR東日本向け以外

【国内】

東京急行電鉄	6000系 7000系	京成電鉄	3000形 AE形
京浜急行電鉄	新1000形	東京都交通局	10-300形
小田急電鉄	4000形	南海電気鉄道	12000系
京王電鉄	1000系	相模鉄道	11000系
横浜シーサイドライン	2000型	静岡鉄道	A3000形

【海外】

アイルランド国鉄8520系
タイ・バンコクパープルライン向け車両



■ 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の使用状況（新幹線・特急車両）

(2016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
	651系	スワローあかぎ、あかぎ、草津	高崎、上越(上野～前橋・長野原草津口)	54
	E653系	いなほ、しらゆき	白新、羽越(新潟～秋田)、信越	72
	253系	日光・きぬがわ	山手、東北、東武(新宿～東武日光・鬼怒川温泉)	12
	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
	E751系	つがる	奥羽本線(秋田～青森)	12
	255系	さざなみ	内房線(東京～君津)	45
		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)	95
		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)	
	E351系	スーパーあずさ	中央本線(新宿～松本)	60
E657系	ひたち、ときわ	常磐線(品川・上野～いわき)	170	
E655系	和(なごみ)	団臨等で使用	5	
特急（客車）	E26系	カシオペア	団臨等で使用	12
新幹線	E2	はやて、やまびこ、とき 他	東北・上越・北陸新幹線(東京～仙台・盛岡・新潟)	356
	E3	やまびこ、つばさ 他	東北・山形新幹線(東京～盛岡・新庄)	129
	E4	Maxとき、Maxたにかわ	上越新幹線(東京～越後湯沢・新潟)	192
	E5	はやぶさ、はやて 他	東北新幹線(東京～仙台・新青森・新函館北斗)	310
	E6	こまち 他	東北・秋田新幹線(東京～秋田)	168
	E7	かがやき、はくたか、あさま	北陸新幹線(東京～長野・金沢)	216

● JR発足後に導入された新型車両の使用状況（首都圏）

(2016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	561
	E233系	京浜東北線、根岸線(大宮～大船)	拡幅車	830
	E235系	山手線(大崎～大崎)	拡幅車	11
	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)、上野東京ライン、湘南新宿ライン、宇都宮線、高崎線ほか	2階建てグリーン車、拡幅車	515
	209系	南武線(川崎～立川)		6
	E231系	中央・総武緩行線(三鷹～千葉)	6扉車、拡幅車	457
	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	285
	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	375
	209系	総武本線、成田線、内外房線ほか(千葉～銚子、佐倉～松岸、千葉～安房鴨川)		324
E233系	川越・埼京線、りんかい線(川越～大崎～新木場)		310	
E233系	横浜線(東神奈川～八王子ほか)		224	
E233系	南武線(川崎～立川)		210	

※訓練車5両を含む

● JR発足後に導入された新型電車、新型気動車の使用状況（地方ローカル線）

○ 新型電車投入状況

(2016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	30
	黒磯～一ノ関	76
常磐線	いわき～仙台	
仙山線	仙台～作並	116
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	4
羽越本線	新発田～村上	
白新線	新潟～新発田	E 127系
信越本線	長岡～新潟	
越後線	吉田～新潟	24
大糸線	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	EV-E 301系
烏山線	宇都宮～烏山	
羽越本線	新発田～村上	E 129系
白新線	新潟～新発田	
信越本線	長岡～新潟	
越後線	吉田～新潟	

○ 新型気動車投入状況

(2016年3月31日現在)

主な運転線区と区間	形式	両数
大湊・八戸線	野辺地～大湊	7
釜石・山田線	花巻～宮古	17
大船渡線	一ノ関～盛岡	23
北上線	北上～横手	キハ100系(ロング)
左沢線	山形～左沢	
釜石・山田線	花巻～宮古	42
花輪線	盛岡～大館	
磐越東線	いわき～郡山	19
小海線	小淵沢～小諸	18
八高線	高麗川～高崎	21
磐越西線	会津若松～新潟	キハ110系
羽越本線	新津～酒田	
飯山線	長野～長岡	18
陸羽東線	小牛田～新庄	40
陸羽西線	新庄～酒田	
気仙沼線	小牛田～気仙沼	3
八戸線	八戸～久慈	
水郡線	水戸～郡山	キハE130系
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	4
五能線等	秋田～青森	
大糸線等	長野～南小谷	HB-E300系
久留里線	木更津～上総亀山	キハE130系
東北・石巻線 (仙石東北ライン)	仙台～石巻	
		16

■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 356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 やまびこ、つばさ、なすの

形式 E3系
投入 1997年3月
最高速度 275km/h
両数 129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 192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 310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 こまち、やまびこ、なすの

形式 E6系
投入 2013年3月
最高速度 320km/h
両数 168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320km/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 かがやき、はくたか、あさま

形式 E7系
投入 2014年3月
最高速度 260km/h
両数 216両

- 特徴
北陸新幹線開業に向けて開発。北陸新幹線区間の30%勾配や電源周波数 50Hz/60Hz 両方に対応。
- 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、全座席コンセント、全LED照明



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(TIMIS)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「N'EX」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カ国語（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 ひたち、ときわ

形式 E657系
投入 2012年3月
最高速度 130km/h
両数 170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電流電車。エクステリアおよびインテリアデザインには借景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 3,197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、空気清浄機の設定、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 375両

●特徴
E231系の交流版の近郊形電車。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 2,623両（※訓練車5両含む）

●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(TIMS)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 92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



形式 E235系
投入 2016年3月
最高速度 120km/h
両数 11両

●特徴
首都圏の通勤・通学を主とする輸送におけるさらなるサービス向上、安定性向上を目的に、従来の列車情報管理装置「TIMS」に代わる「INTEROS」の導入をはじめ、多くの新規技術を導入し、エネルギーコスト低減、メンテナンス低減を実現した次期通勤型車両のスタンダード。

●サービス設備
フリースペース、車内情報提供装置、トレインネット環境

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」 「たにがわ」「あさま」到達時分短縮	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 横須賀線「武蔵小杉駅」開業
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	武蔵野線から大宮直通列車「しもうさ号」の新設 「水上」臨時列車化、「おはようどちぎ」「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 武蔵野線「吉川美南駅」開業 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 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
2014. 3. 15(土)(平成 26 年)	秋田新幹線「こまち」320km/h 運転開始 長野新幹線 E7 系運転開始	新たな通勤着席サービス「スワローサービス」を開始 常磐緩行線データイム 12 分→10 分間隔 寝台特急「あけぼの」廃止
2015. 3. 14(土)(平成 27 年)	北陸新幹線 長野～金沢間開業	上野東京ライン開業 北陸新幹線 アクセス特急「しらゆき」新設 奥羽本線「天童南駅」開業 南武線快速運転区間拡大 (川崎～立川) 寝台特急「北斗星」廃止
2016. 3. 26(土)(平成 28 年)	北海道新幹線 新青森～新函館北斗間開業	寝台特急「カシオペア」廃止 南武線「小田栄駅」開業 仙石線「石巻あゆみ野駅」開業

鉄道事業

●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	2011.3.12	2012.3.17	2013.3.16	2014.3.15	2015.3.14	2016.3.26
新幹線	55.2	104.5	104.6	104.6	104.6	109.9	109.9
在来線	563.1	607.9	594.7	597.1	594.2	588.9	587.9
(首都圏:普通列車のみ)	342.4	419.6	417.1	418.3	417.6	419.4	418.6
合計	618.3	712.4	699.3	701.8	698.8	698.8	697.8

列車キロ:本線上を営業運転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	2011.3.12	2012.3.17	2013.3.16	2014.3.15	2015.3.14	2016.3.26
新幹線	66.2	122.8	122.8	125.8	129.3	139.1	140.4
在来線	423.4	505.1	497.5	499.6	497.9	495.3	495.8
(首都圏:普通列車のみ)	298.1	409.2	407.7	409.4	408.7	412.6	412.3
合計	489.7	627.9	620.3	625.4	627.2	634.4	636.2
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)	2011. 3.12	2012. 3.17	2013. 3.16	2014. 3.15	2015. 3.14	2016. 3.26
新幹線	159	200	328	327	327	328	337	337
在来線	10,257	10,975	12,404	12,430	12,457	12,445	12,079	11,897
合計	10,416	11,175	12,732	12,757	12,784	12,773	12,416	12,234

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	2011	2012	2013	2014	2015	
輸送人キロ	新幹線	定期	1	16	16	17	16	17
		定期外	120	167	184	191	192	211
		合計	121	184	201	208	209	228
	在来線	定期	586	714	716	728	714	729
		定期外	336	351	366	373	377	385
		合計	923	1,066	1,082	1,102	1,091	1,115
合計		1,044	1,250	1,283	1,311	1,300	1,344	
輸送人員	新幹線	49	87	94	98	100	104	
	在来線	5,062	6,000	6,091	6,201	6,170	6,312	
	合計	5,068	6,038	6,134	6,246	6,218	6,364	

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	2011	2012	2013	2014	2015
新幹線	定期	15	224	227	228	232	236
	定期外	3,102	4,172	4,693	4,843	4,979	5,545
	合計	3,118	4,396	4,920	5,071	5,212	5,782
在来線	定期	3,957	4,601	4,646	4,579	4,669	4,708
	定期外	6,940	6,954	7,248	7,313	7,376	7,558
	合計	10,898	11,556	11,894	11,892	12,046	12,267
小計		14,016	15,952	16,814	16,964	17,259	18,049
荷物運賃		5	0	0	0	0	0
合計		14,022	15,953	16,815	16,965	17,259	18,050

注1) :表示単位未満は切り捨てです。

● 新幹線の概要

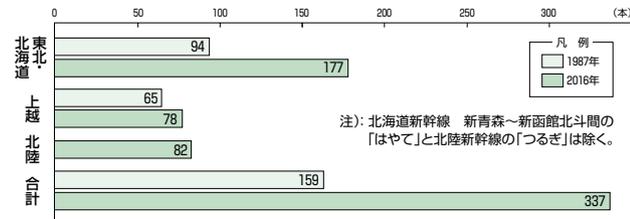
(2016年3月31日現在)

	東北・北海道新幹線	上越新幹線	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 新函館北斗開業 2016年3月26日	大宮開業 1982年11月15日	1997年10月1日 金沢開業2015年3月14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～新函館北斗 862.5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～金沢 345.5キロ (東京～金沢 450.5キロ)	福島～新庄 146.8キロ (東京～新庄 421.4キロ)	盛岡～秋田 127.3キロ (東京～秋田 662.6キロ)
駅数	26駅	9駅(大宮含まず)	12駅(高崎含まず)	10駅(在来線区間)	5駅(在来線区間)
最高速度	320km/h	240km/h	260km/h	275km/h (130km/h福島～新庄)	320km/h (130km/h盛岡～秋田)
運転本数	177本/日	78本/日	82本/日(つるぎ除く)	33本/日	32本/日
運転時間 (最速達:下り)	東京～新函館北斗 4時間02分 (はやぶさ) 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～金沢2時間28分 (かがやき) 東京～長野1時間20分 (かがやき)	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37分 (こまち)

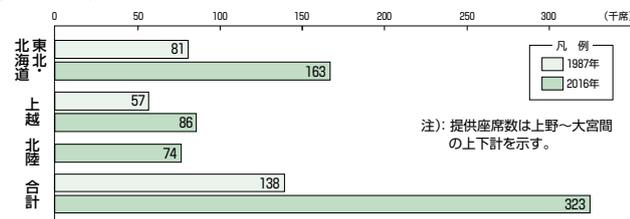
● 東北・上越・北陸新幹線の列車本数と座席数(1日当たり)

JR発足時にくらべ、東北新幹線の延伸や北陸・北海道新幹線開業による列車の増発により、列車本数は約2.1倍、座席数は約2.3倍となっています。

列車本数

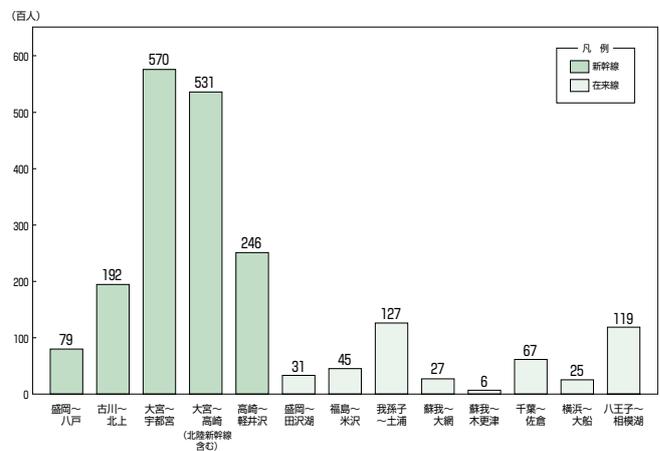


提供座席数

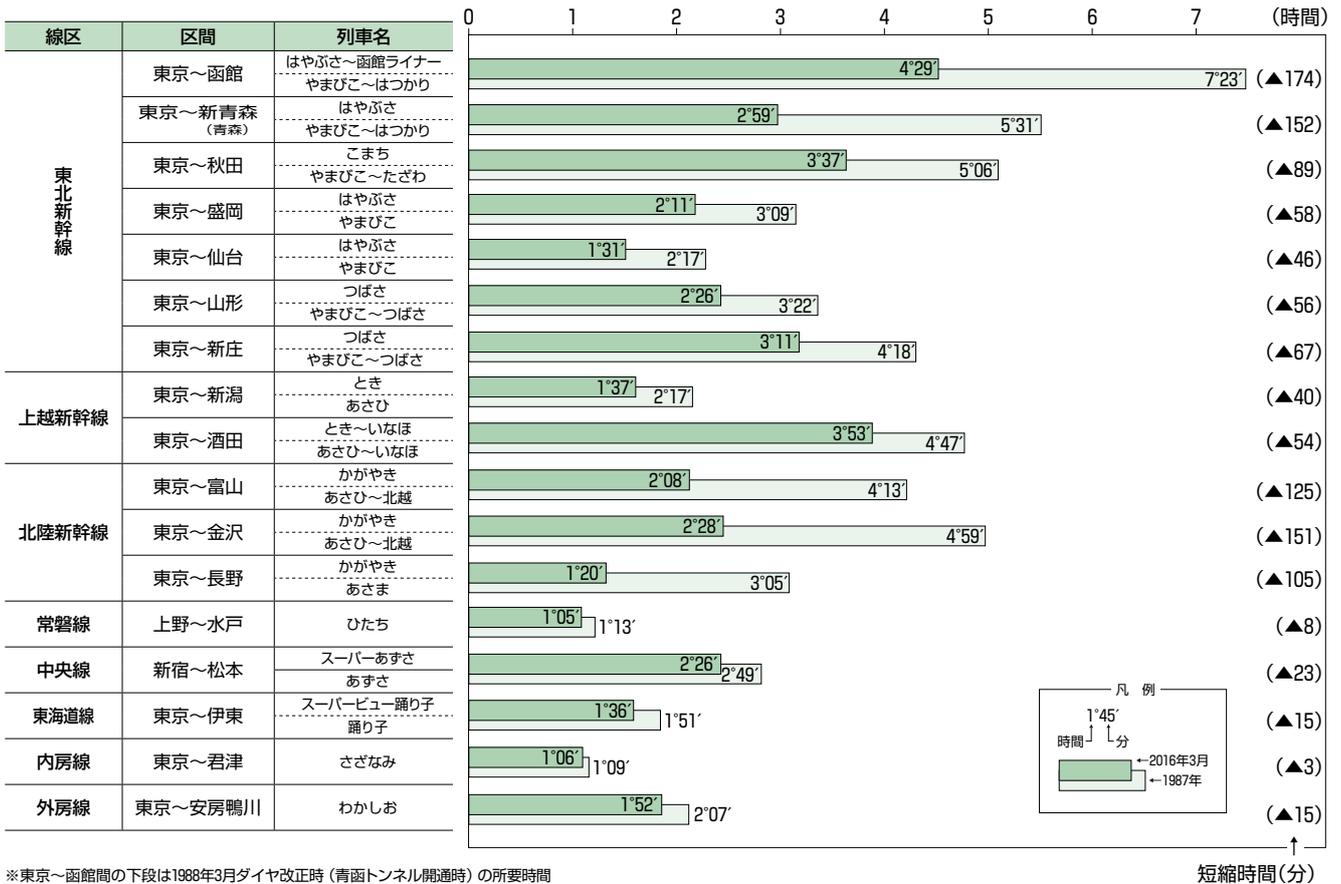


● 主要区間新幹線および特急列車輸送量

(2015年度 下り1日当たり)



●主要都市までの所要時間(2016.3: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〕

(2016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・北海道 新幹線	東京～新函館北斗	320	214
		東京～新青森	320	239
とき	上越新幹線	東京～新潟	240	207
かがやき	北陸新幹線	東京～金沢	260	183
つばさ	山形新幹線	東京～新庄	275(130)	132
こまち	秋田新幹線	東京～秋田	320(130)	183

注):「つばさ」「こまち」の最高速度欄の()内は
在来線区間を表しています。(単位:km/h)

〔在来線〕

(2016年3月31日現在)

列車名	線名	区間	最高速度	表定速度
ひたち	常磐線	上野～水戸	130	109
スーパー あすさ	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

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")

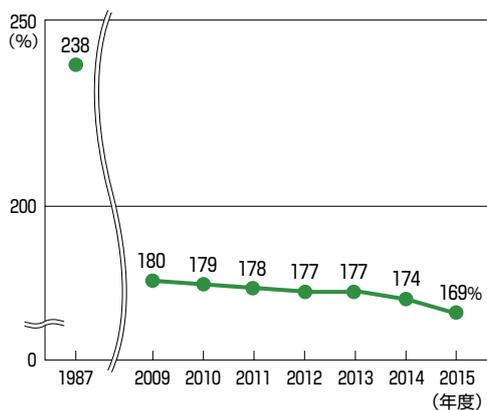
●首都圏主要線区の輸送状況（ピーク1時間）

(2015年度)

線区	区間	輸送力		運転時隔	輸送量(人)	乗車効率(%)	
		両×本	人				
東海道線	川崎～品川	13両×19本	35,036 (人)	3'00"	63,670	182	
横須賀線	武蔵小杉～西大井	13両×10本	18,640	6'00"	36,010	193	
山手線	外回り	上野～御徒町	11両×24本	39,072	2'20"	63,720	163
	内回り	新大久保～新宿	11両×23本	37,444	2'30"	62,600	167
中央線	快速	中野～新宿	10両×30本	44,400	2'00"	83,260	188
	緩行	代々木～千駄ヶ谷	10両×23本	34,040	2'30"	31,570	93
宇都宮線	土呂～大宮	13両×14本	25,816	4'30"	38,600	150	
高崎線	宮原～大宮	13両×14本	25,816	4'30"	44,390	172	
京浜東北線	南行	川口～赤羽	10両×25本	37,000	2'20"	65,410	177
	北行	大井町～品川	10両×26本	38,480	2'20"	70,030	182
常磐線	中電	松戸～北千住	13両×9本	3'00"	26,230	162	
	快速	松戸～北千住	15両×10本		35,680	161	
	緩行	亀有～綾瀬	10両×24本	33,600	2'30"	52,070	155
総武線	快速	新小岩～錦糸町	13両×19本	35,416	3'00"	63,920	180
	緩行	錦糸町～両国	10両×26本	38,480	2'20"	76,760	199
南武線	武蔵中原～武蔵小杉	6両×25本	22,008	2'20"	41,750	190	
武蔵野線	東浦和～南浦和	8両×15本	16,800	4'30"	29,400	175	
横浜線	小机～新横浜	8両×19本	22,496	3'00"	38,280	170	
根岸線	新杉田～磯子	10両×13本	19,240	4'30"	31,090	162	
五日市線	東秋留～拜島	6両×6本	5,328	12'00"	7,540	142	
青梅線	西立川～立川	6.10両×17本	22,792	3'30"	31,120	137	
埼京線	板橋～池袋	10両×19本	27,960	3'00"	51,120	183	
京葉線	葛西臨海公園～新木場	8.10両×23本	31,160	3'00"	53,430	171	
首都圏主要線区平均						169	

※運転時隔＝ピーク1時間の主な運転間隔

●首都圏の朝通勤ピーク時の混雑率推移



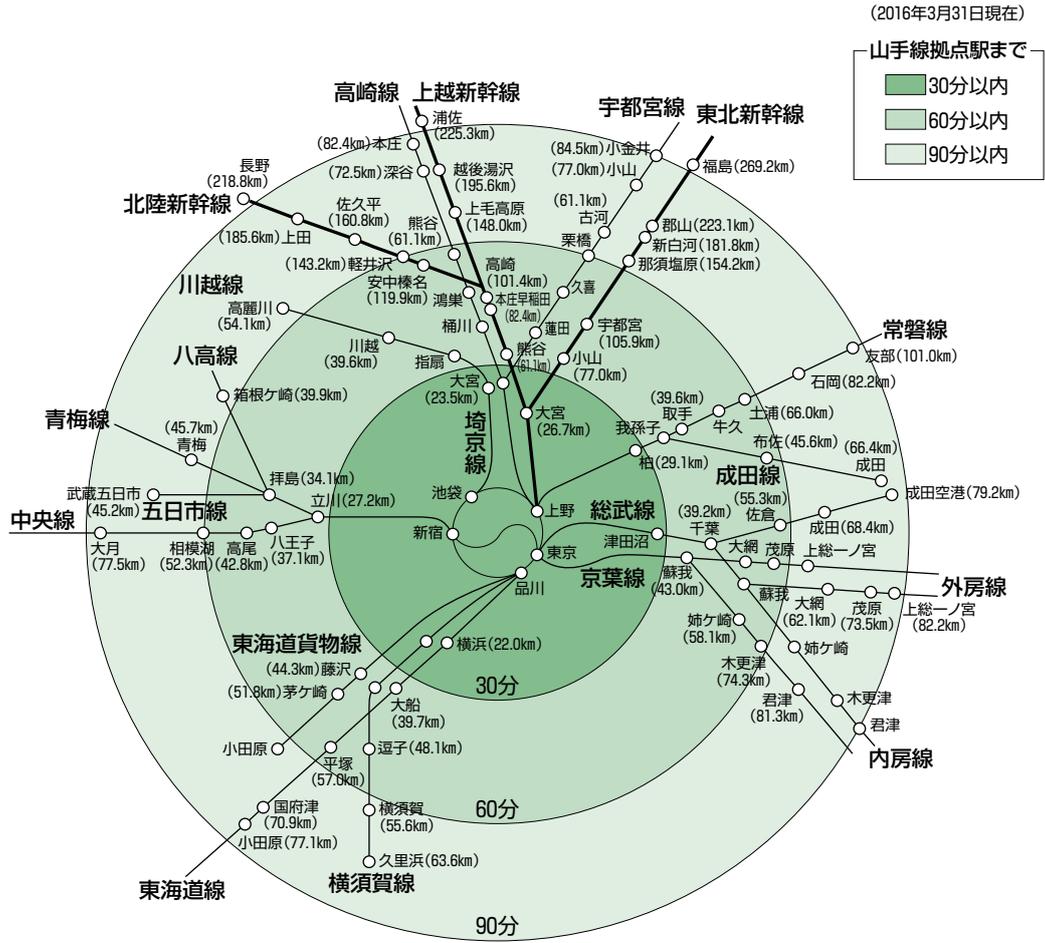
●首都圏の通勤ライナー運転線区

(2016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
総武線	ホームライナー千葉	東京(新宿)→千葉	0	5	1985.3.14
中央線	中央ライナー	東京(新宿)↔高尾(八王子)	0	7	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



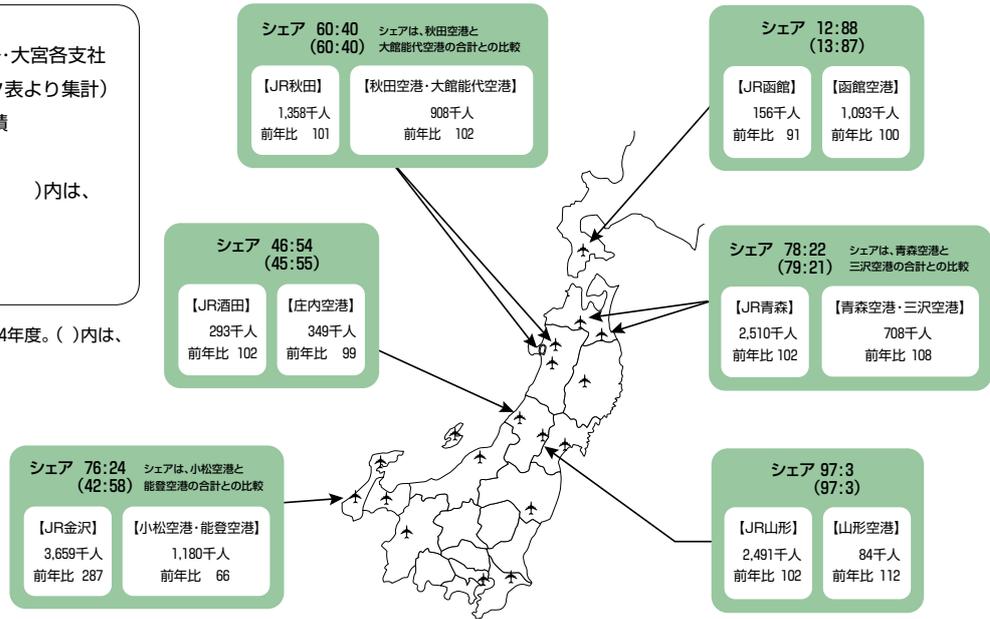
注1):()内は東京、品川、新宿、池袋、上野までの営業キロを示します。
 注2): 時間は朝通勤時間帯の最速達列車の到達時間(定期券利用可能な特急、通勤ライナー、東北・上越・北陸新幹線を含む)。

■ 他交通機関との比較

● 2015年度(東京発着)JR対航空機の輸送実績

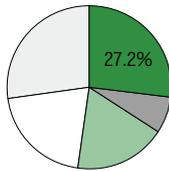
- ・ JRは、東京・横浜・八王子・大宮各支社内発着の実績(局ブロック表より集計)
- ・ 航空機は、羽田発着の実績
- ・ JR、航空機ともに上下計
- ・ シェアは、JR:航空機。()内は、2014年度の数値
- ・ 前年比の単位は%

※東京～函館の人員・シェアは2014年度。()内は、2013年度の数値



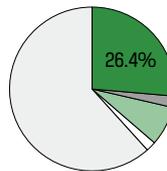
■ 国内鉄道事業におけるシェア

● 営業キロ



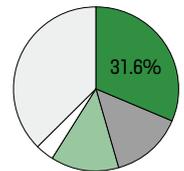
	営業キロ	
	km	%
JR東日本	7,512.6	27.2
JR東海	1,970.8	7.1
JR西日本	5,015.7	18.2
その他JR	5,628.0	20.4
私鉄等	7,479.7	27.1
合計	27,606.8	100.0

● 輸送人員



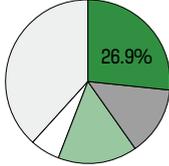
	輸送人員	
	百万人	%
JR東日本	6,246	26.4
JR東海	537	2.3
JR西日本	1,858	7.8
その他JR	503	2.1
私鉄等	14,538	61.4
合計	23,685	100.0

● 輸送人キロ



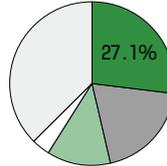
	輸送人キロ	
	百万人キロ	%
JR東日本	131,110	31.6
JR東海	58,101	14.0
JR西日本	55,894	13.5
その他JR	14,909	3.6
私鉄等	154,403	37.3
合計	414,420	100.0

● 車両キロ



	車両キロ	
	百万キロ	%
JR東日本	2,272	26.9
JR東海	1,146	13.5
JR西日本	1,308	15.5
その他JR	498	5.9
私鉄等	3,237	38.3
合計	8,463	100.0

● 旅客運輸収入



	旅客運輸収入	
	10億円	%
JR東日本	1,696	27.1
JR東海	1,214	19.4
JR西日本	780	12.5
その他JR	234	3.7
私鉄等	2,339	37.3
合計	6,265	100.0



2014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25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
穂八	大糸線	1988. 1	アートギャラリー
大白	外房線	1988. 9	公民館 図書館
院	只見線	1988. 12	総合観光案内所 レストラン
ほつと	奥羽本線	1989. 3	郷土資料館 コミュニティホール
ゆだ	北上線	1989. 3	温泉会館 コンビニエンスストア
ゆだ	北上線	1990. 3	公民館
刈和	東北本線	1990. 8	コミュニティプラザ ガラリー
上小	奥羽本線	1990. 10	コミュニティセンター 商工会館
越後	水郡線	1990. 12	集会所 図書館
福岩	米坂線	1991. 2	ふるさと会館
塩	青梅線	1991. 3	ギャラリー
鳴子	北上線	1991. 3	集会所
下野	磐越西線	1991. 3	コミュニティホール 集会所
須賀	磐越東線	1991. 5	観光案内所 コミュニティルーム
木	陸羽東線	1991. 12	円形劇場 観光案内センター
天高	水郡線	1992. 2	集築施設
かみの	東北本線	1992. 3	観光物産館
上野	五能線	1992. 5	コミュニティプラザ 観光案内所
舟形	奥羽本線	1992. 9	観光物産館
水	奥羽本線	1992. 10	公衆浴場
布	奥羽本線	1992. 10	コミュニティプラザ
赤山	磐越西線	1992. 12	農協
磐城	奥羽本線	1993. 3	物産館 診療所
米	成田線	1993. 5	コミュニティセンター
桑	成田線	1993. 7	集築施設
東	奥羽本線	1993. 8	観光物産センター
戸狩	水郡線	1993. 9	集会所 図書館
三	水郡線	1993. 10	図書館 物産コーナー
西	奥羽本線	1993. 11	観光案内センター 物産展示コーナー
富	羽越本線	1993. 11	観光物産センター ガラリー レストラン
津	常磐線	1993. 12	多目的ホール ガラリー
大谷	飯山線	1993. 12	観光案内所
鹿	磐越東線	1994. 3	イベントスペース 物産館
矢	水郡線	1995. 2	集会所
和	内房線	1995. 3	コミュニティ施設
羽	飯山線	1995. 3	温泉コミュニティセンター
八	気仙沼線	1995. 10	物産館 アクアリウム
野	奥羽本線	1995. 10	観光物産情報館 ミニシアター
玉	東北本線	1995. 10	コミュニティプラザ
相	内房線	1995. 12	ギャラリー
野	米坂線	1995. 12	農協
川	内房線	1995. 12	ギャラリー
相	仙石線	1996. 3	インフォメーションセンター
野	水郡線	1996. 3	町事務室 多目的ホール
野	北上線	1996. 6	コミュニティ施設
津	水郡線	1996. 9	農協
岩	津軽線	1996. 12	観光情報センター
田	内房線	1997. 3	展示室
石	田沢湖線	1997. 3	観光情報センター
角	田沢湖線	1997. 3	観光案内センター 図書館
	田沢湖線	1997. 3	物産展示

● 駅数

(2016年4月1日現在)

駅数	1,665駅 (貨物駅5含む)
----	-----------------

● 自動改札導入状況

(2016年3月31日現在)

◇ 在来線	
●自動改札導入駅数	521駅 701改札口
●自動改札通路数	3,897通路
●自動精算機台数	884台
◇ 新幹線	
●自動改札導入駅数	43駅 68改札口
●自動改札通路数	255通路
●自動精算機台数	15台

(2016年3月31日現在)

駅名	線区名	竣工年月	合築施設
磯原	常磐線	1997. 8	市出張所 コミュニティホール
佐久	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	水郡線	1998. 3	集会所 オープンギャラリー
金	羽越本線	1998. 3	コミュニティホール 図書館
双	常磐線	1998. 8	コミュニティホール アートギャラリー
下総	神崎線	1998. 10	展示室
陸奥	鶴田線	1999. 2	コミュニティプラザ 展示場
さくらんぼ	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	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
羽	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	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	常磐奥羽本線	2001. 12	コミュニティホール 展示室
高	寒河江	2002. 2	展望コーナー
か	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
南	三原内房線	2003. 2	多目的ホール 旅客トイレ
和	古田	2003. 2	ふれあい交流室 観光情報ホール 売店
羽	後境	2003. 2	コミュニティセンター
森	宮野原	2004. 2	公衆トイレ
滑	ヶ河	2004. 3	交流室 展示室
八	街成田線	2005. 2	観光情報ホール 農協 売店
西	若松	2005. 3	多目的ホール
前	奥多	2005. 3	コミュニティスペース
千	遊倉	2005. 11	展示ホール
神	宮寺	2006. 4	ギャラリー 店舗(そば屋)
羽	後長野	2006. 5	店舗(喫茶店)
佐	原岡	2006. 8	観光案内所 待合室 会議室
大	谷川	2007. 8	観光案内所 待合室 会議室
鹿	吹	2008. 2	複合交通センター 観光案内所 多目的交流研修室
和	田浦	2008. 7	交流センター
羽	前	2008. 7	市民交流センター 旅客通路 旅客多機能トイレ
野	幡	2009. 3	地域交流センター 多目的ホール
玉	川	2010. 3	観光交流センター 旅客トイレ
相	野	2011. 7	観光案内所 旅客トイレ 待合所
野	木	2012. 11	コミュニティホール
津	軽	2013. 1	展示コーナー
岩	井	2013. 11	展示コーナー
田	沢	2014. 3	情報発信スペース
石	角	2015. 3	公衆浴場 ガラリー 交流スペース
角	館	2015. 10	観光案内施設
		2015. 12	ギャラリー
		2016. 2	コミュニティ施設
		2016. 3	観光案内所
		2016. 3	観光案内所

■ 駅名改称一覧

(2016年4月1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 (しもつけおおさわ)	
	烏山線	下野花岡 (しもずけはなおか)	下野花岡 (しもつけはなおか)	
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	蟹沢	さくらんぼ東根	
		楯岡	村山	
	陸羽東線	羽前向町	最上	
		羽前赤倉	赤倉温泉	
2000.12. 2	五能線	陸奥黒崎	白神岳登山口	
		瀬見	瀬見温泉	
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

(2016年4月1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
1999	あおぼ通	1

年度	駅名	駅数
2000	さいたま新都心	1
2001	国府多賀城、岩城みなと、ウェスバ橋山	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
2014	上越妙高、天童南	2
2015	小田栄、石巻あゆみ野	2

■ 営業諸元

● みどりの窓口設置駅数の推移

(2016年3月31日現在)

年度	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
駅数	677	671	608	592	574	556	534

● 発売機設置台数

(2016年3月31日現在)

	駅数	台数
自動券売機	988	1,987
指定席券売機	496	1,210
多機能券売機	493	996

● 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)
2014. 4. 1	2.9	消費税率変更にともなう運賃・ 料金改定およびIC運賃の導入	きっぷ140(140) IC 144(133)

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



● 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
2015. 3. 14	「ひたち」「ときわ」「スローあかぎ」の特急料金を改定	指定席 事前料金(50キロまで) 750円 (100キロまで) 1,000円 (150キロまで) 1,550円 (200キロまで) 2,200円 (300キロまで) 2,500円 車内料金(50キロまで) 1,010円 (100キロまで) 1,260円 (150キロまで) 1,810円 (200キロまで) 2,460円 (300キロまで) 2,760円

※料金については改定または設定当時のもの

■ 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。また、(株)びゅうトラベルサービスが企画・実施する旅行商品の予約も可能です。予約した旅行のチケットは、駅の指定席券売機で受け取りが可能なので、びゅうプラザに来店する必要はありません。

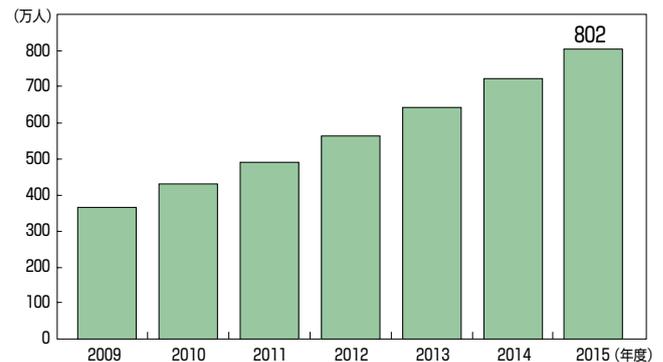
会員数は2016年3月末時点で約802万人です。

※詳しくは〔www.eki-net.com〕



「えきねっと」ホームページ(2016年5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、「ひたち」「とくわ」「成田エクスプレス」「あかぎ」「スワローあかぎ」のえきねっと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	・新幹線(九州除く)、「中央線特急」、「常磐線特急」、「成田エクスプレス」、「あかぎ」、および「スワローあかぎ」(「あかぎ」「スワローあかぎ」はチケットレス申込みのみ)がお申込みいただけます。
その他の予約サービス	
「JR東日本国内ツアー」予約	・最短ご出発の前日の18:00まで、(株)びゅうトラベルサービスが企画・実施する「JR東日本ダイナミックレールパック」や「びゅう国内ツアー」が予約できます。
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・山形・秋田・北海道・上越・北陸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。
駅たび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

(2016年4月1日現在)

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
首都圏近郊	休日おでかけバス、都区内バス、東京フリーきっぷ、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
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（当社分のみ）

商品名	発売開始年度	発売実績（枚）						
		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
青春18きっぷ	1982	281,456	238,954	242,666	256,786	277,953	293,048	300,304
フルムーン夫婦グリーンバス	1981	10,047	11,501	10,968	12,378	12,440	10,086	11,114
大人の休日倶楽部バス	2001	485,767	338,035	305,640	348,062	239,422	259,201	325,775
三連休乗車券	2000	83,295	60,309	50,158	60,780	65,032	46,494	43,502
休日おでかけバス	1991	1,202,689	1,115,009	997,762	911,208	1,025,724	1,024,743	1,107,091
週末バス	2000	497,971	488,510	429,391	468,797	377,129	369,658	387,670

注):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。2015年11月からJR北海道でも発売開始。
 「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。その後2013年7月より「三連休乗車券」にリニューアル。2016年7月から「三連休東日本・函館バス」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。
 「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。その後2013年度からは、「週末バス」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	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	東北新幹線	14,284	13,884	14,315	14,675	15,751	14,125
上越新幹線	8,412	8,404	8,335	8,338	8,966	8,050	8,768
北陸新幹線	1,632	1,666	1,674	1,641	1,733	1,594	1,752
計	24,329	23,955	24,324	24,653	26,450	23,770	25,555

○ FREXパル（枚／月）

※発売開始は1986年度

年度	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	東北新幹線	1,465	1,442	1,242	1,352	1,504	1,273
上越新幹線	906	875	853	841	950	797	853
北陸新幹線	293	297	295	306	338	264	285
計	2,664	2,613	2,391	2,499	2,791	2,334	2,563

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	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
普通車用取扱実績（枚）	208,747	206,670	105,586	194,708	258,849	314,005	539,495
グリーン車用取扱実績（枚）	17,007	16,566	9,733	16,738	24,683	31,343	54,650
合計（枚）	225,754	223,236	115,319	211,446	283,532	345,348	594,145

注):2014年度実績は消費税率改定後の商品取扱実績。

● JR EAST PASS取扱実績

年度	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
普通車用取扱実績（枚）	31,579	37,460	14,383	29,254	24,258	30,799	49,852
グリーン車用取扱実績（枚）	1,040	1,359	749	1,188	247	—	—
合計（枚）	32,619	38,819	15,132	30,442	24,505	30,799	49,852

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。
 注4):グリーン車用は2013年6月30日で発売終了。注5):2016年4月1日から「JR EAST PASS(Tohoku area)」「JR EAST PASS(Nagano, Niigata area)」を発売開始。「JR EAST PASS」は2016年6月30日で発売終了。注6):2014年度実績は消費税率改定後の商品取扱実績。

● JR TOKYO Wide Pass取扱実績

年度	2011	2012	2013	2014	2015
発売枚数（枚）	4,553	24,254	54,902	107,219	212,769

※2015年11月19日から「JR Kanto Area Pass」をリニューアルし発売開始。
 ※「JR Kanto Area Pass」は2011年12月1日から発売。2015年12月18日で発売終了。
 ※2015年度取扱実績は「JR TOKYO Wide Pass」と「JR Kanto Area Pass」の合算値。

●「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	「大人の休日倶楽部 趣味の会・東京」開設
2008年 4月 1日	「大人の休日倶楽部プレミア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
2015年 1月28日	一人一人に最適な情報提供を行うマーケティングシステム稼働開始（Webログイン機能、旅行商品レコメンド機能等）
2015年10月 1日	JR北海道で募集開始
2016年 4月 1日	「大人の休日倶楽部」会員200万人達成

●「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

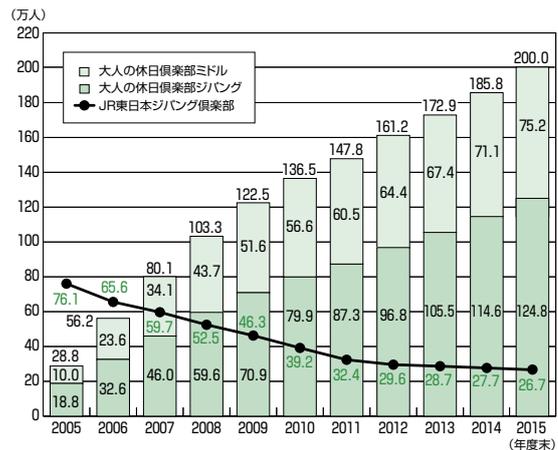
年月	内容
1995年 4月	SDクラス発売開始(1500cc・1日乗り放題6,800円(税別))
1996年 4月	SWクラス発売開始(ワンボックスワゴン車・1日乗り放題12,000円(税別))
1997年 4月	SSクラス発売開始(1000cc~1300cc・1日乗り放題5,500円(税別))
1998年 7月	SBクラス発売開始(1800cc・1日乗り放題8,500円(税別))
1999年 6月	SKクラス発売開始(軽自動車クラス・1日乗り放題4,500円(税別))
2003年 4月	駅レンタカー料金改定(一部クラスを除き時間制料金の値下げ) 時間制のM-Vクラス(ミニバン)新設 カーナビ料金の値下げ(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・免責補償料込に統一 (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「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)

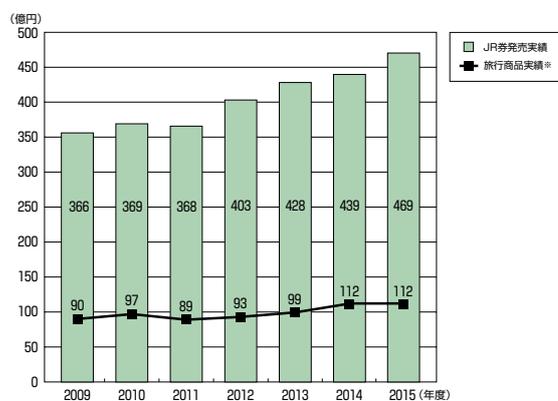
(単位:台)

年度	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
レール&レンタカー利用件数	115,666	107,060	103,361	113,318	116,132	118,225	119,985

○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 6,580円
・Sクラス(フィット、ヴィッツなど)	24時間 7,400円
・Aクラス(カローラなど)	24時間 10,360円
・Bクラス(シルフィなど)	24時間 12,420円
・MVクラス(ウィッシュなど)	24時間 12,420円
・WAクラス(ステップワゴンなど)	24時間 20,620円
・HIクラス(アクアなど)	24時間 10,260円
・H2クラス(プリウス1500cc)	24時間 11,340円
・H3クラス(プリウス1800cc)	24時間 12,960円

● 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。

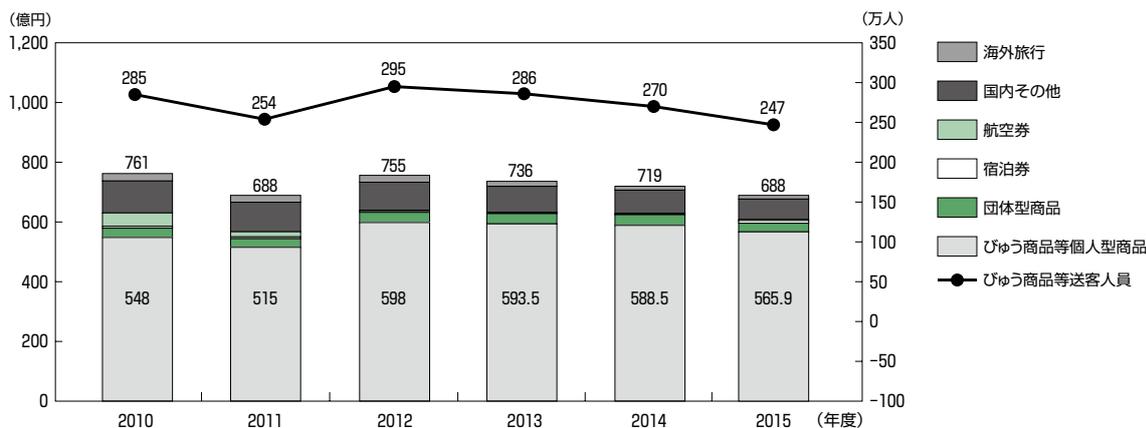
名称	期間
青森DC	2011年4月～7月
群馬DC	2011年7月～9月
いわてDC	2012年4月～6月
仙台・宮城DC	2013年4月～6月
秋田DC	2013年10月～12月
新潟DC	2014年4月～6月
山形DC	2014年6月14日～9月13日
ふくしまDC	2015年4月～6月
青森県・函館DC	2016年7月～9月
信州DC	2017年7月～9月
栃木DC (仮称)	2018年4月～6月

○ 主なリゾート列車

列車名	運転区間	乗車人員(2015年度)
リゾートしらかみ(1997.4～)	秋田～青森・弘前	約 19.5万人
SLばんえつ物語(1999.4～)	新潟～会津若松	約 2.2万人
きらきらうえつ(2001.11～)	新潟～酒田・象潟	約 2.4万人
リゾートみのり(2008.10～)	仙台・小牛田～新庄	約 2.1万人
リゾートビューふるさと(2010.10～)	長野・松本～南小谷	約 1.7万人
リゾートあすなろ(2010.12～)	新青森～蟹田・大湊	約 1.0万人
POKÉMON with YOU列車(2012.12～)	一ノ関～気仙沼	約 0.7万人
SL銀河(2014.4～)	花巻～釜石	約 1.5万人
とれいゆ つばさ(2014.7～)	福島～新庄	約 1.5万人

■ 旅行商品

● びゅう商品等旅行商品収入の推移



● 2015年度びゅう商品等個人型商品方面別送客人員



● びゅうプラザの店舗数推移

年度	2010	2011	2012	2013	2014	2015
箇所数	136	136	126	116	108	98

※年度末時点での箇所数

● 「JR東日本訪日旅行センター」 (JR EAST Travel Service Center)

- ・ 東京駅
- ・ 新宿駅
- ・ 成田空港
- ・ 空港第2ビル
- ・ 羽田空港
- ・ 仙台駅

※仙台駅は「びゅうプラザ仙台駅」内に訪日旅行カウンターを設置

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

(2016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	
4,243	6,973	346	0	在来線9,319	11,562
36.6%	60.4%	3.0%	0%	新幹線2,243	

※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

(2016年3月31日現在)

高架橋延長キロ	立体交差箇所	
693km	ご線道路橋 2,372カ所	合計 9,459カ所
	架道橋 7,087カ所	

● 省力化軌道延長キロ

(2016年3月31日現在)

延長キロ	導入線区
279km	山手線 中央快速線(東京～三鷹) 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)

(2016年3月31日現在)(単位:km)

年度	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ロングレール延長	5,583	5,401	5,414	5,467	5,485	5,465	5,494
ロングレール化率	58%	57%	57%	58%	58%	59%	59%

● PCマクラギ化率(在来線の本線)

(2016年3月31日現在)

年度	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
PCマクラギ化率	70%	69%	70%	70%	71%	72%	73%

● トンネルおよび橋りょう数

(2016年3月31日現在)

トンネル	1,234(958km)
橋りょう	14,573(419km)

※トンネル数は坑口の合計

● 除雪用軌道モーターカー数

(2016年3月31日現在)

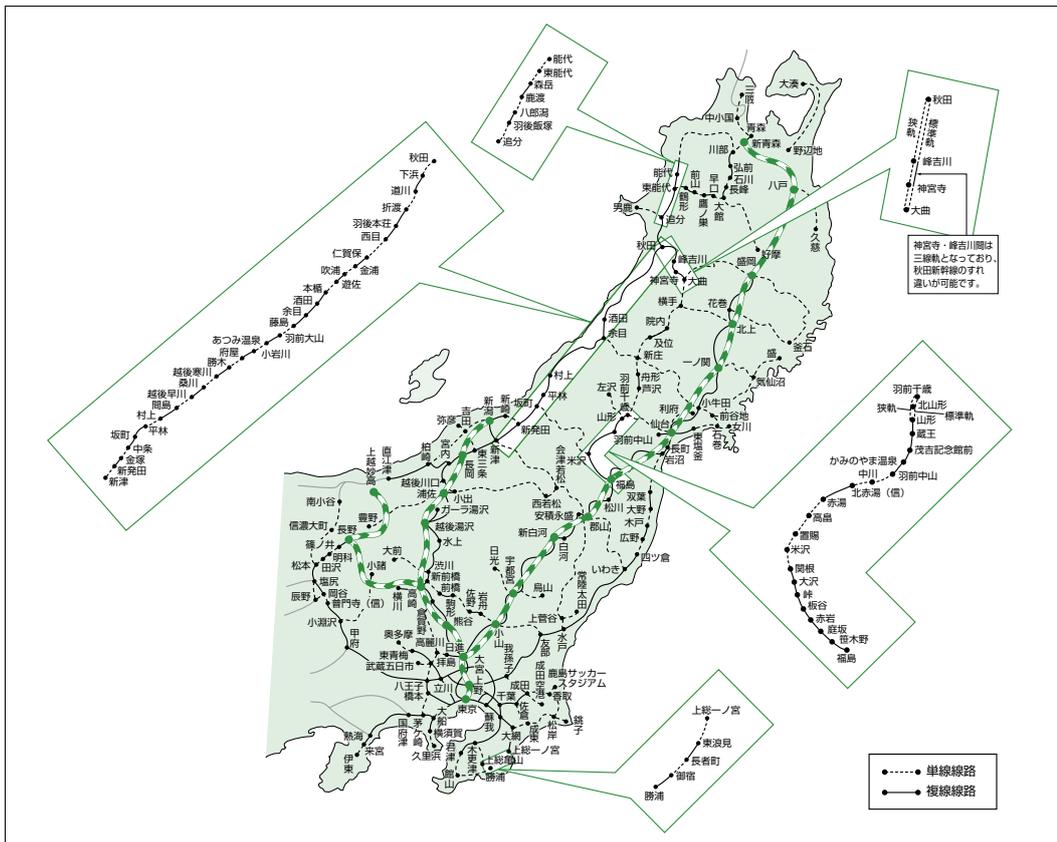
軌道モーターカー(除雪装置付き)	投排雪保守用車	
	ラッセル	ロータリー
在来線	14	118
新幹線	5	9

● 複線化率

(2016年3月31日現在)

	新幹線	在来線	合計
複線化キロ	1,120km	2,507km	3,627km
複線化率	100%	41%	50%

● 単線・複線別線路網図



● 保守用機械

(2016年3月31日現在)



09-475型 在38台、幹1台

マルチプルタイタンバ

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「マルチプルタイタンバ」です。

マルチプルタイタンバには、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ルタイタンバもあります。

(オーストリア、スイスから導入)



KSP-2002型 37台

バラストレギュレータ

マルチプルタイタンバ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118台、幹9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、トオリ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。現在は光源を水銀灯からレーザーに変更し、精度向上につなげています。(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)



在1台、幹1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 41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)



在1台、幹3台

トンネル覆工検査車

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。

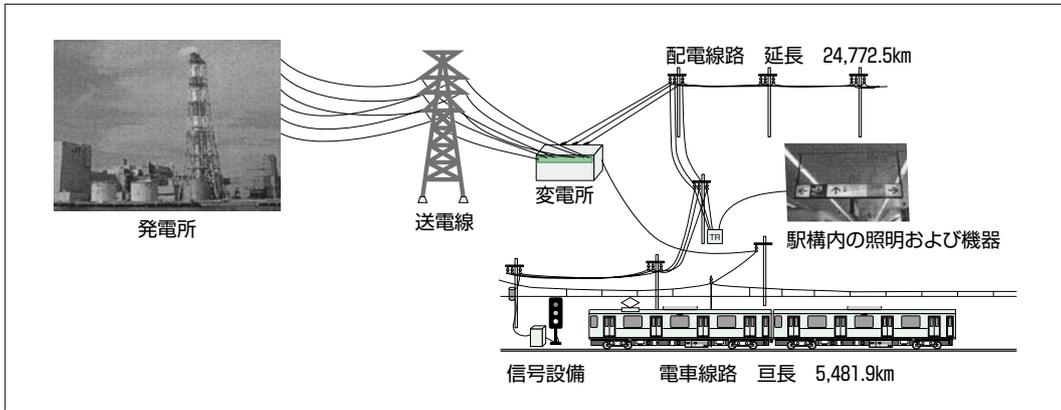
(国産)

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。

2016年3月末の電化キロは5,481.9km、電化率は全営業キロの73.5%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、出力1,189,600kW)

(2016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
出力(kW)	740,600	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

(2016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	428.3	353.2	781.5
22	—	171.3	171.3
合計	709.9	576.3	1,286.1

● 配電線路延長

(2016年3月31日現在)

線種	延長(km)
ケーブルまたは絶縁電線	24,642.4
裸電線	130.1
合計	24,772.5

● 変電所数

(2016年3月31日現在)

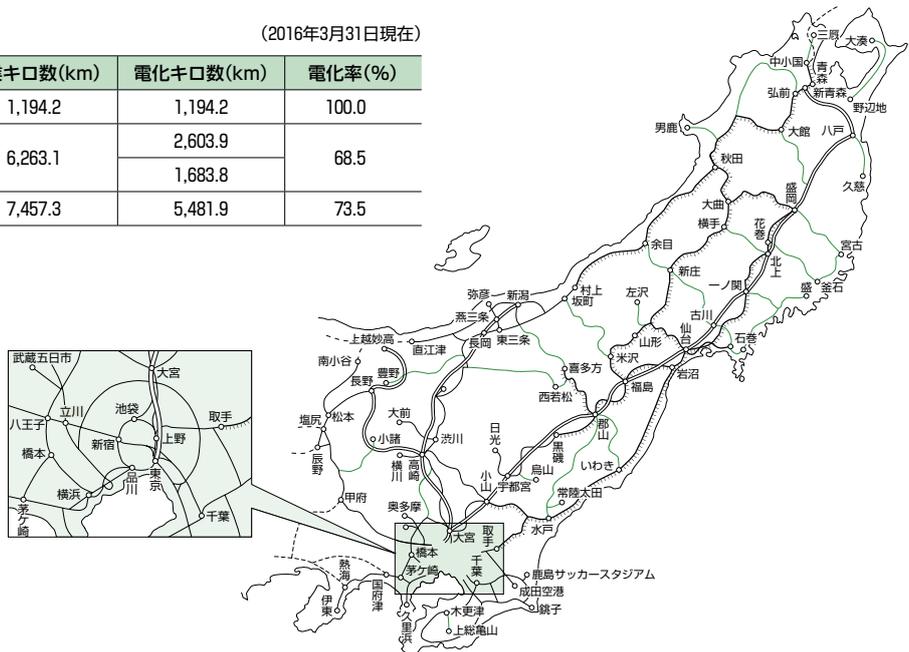
種別	箇所数
給電用変電所等	18
運転用変電所	332
合計	350

● 電化の現状

(2016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	====	1,194.2	1,194.2	100.0
	直流	=====			
在来線	直流	=====	6,263.1	2,603.9	68.5
	交流	TTTTTTTT		1,683.8	
合計			7,457.3	5,481.9	73.5

※ 緑線は非電化



●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ロッコ線、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、出力は1,189,600kWです。これらの発電所で発生した電気は1,286.1km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2015年度総使用電力量は約58.2億kWhで、このうち自営電力として約32.8億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。

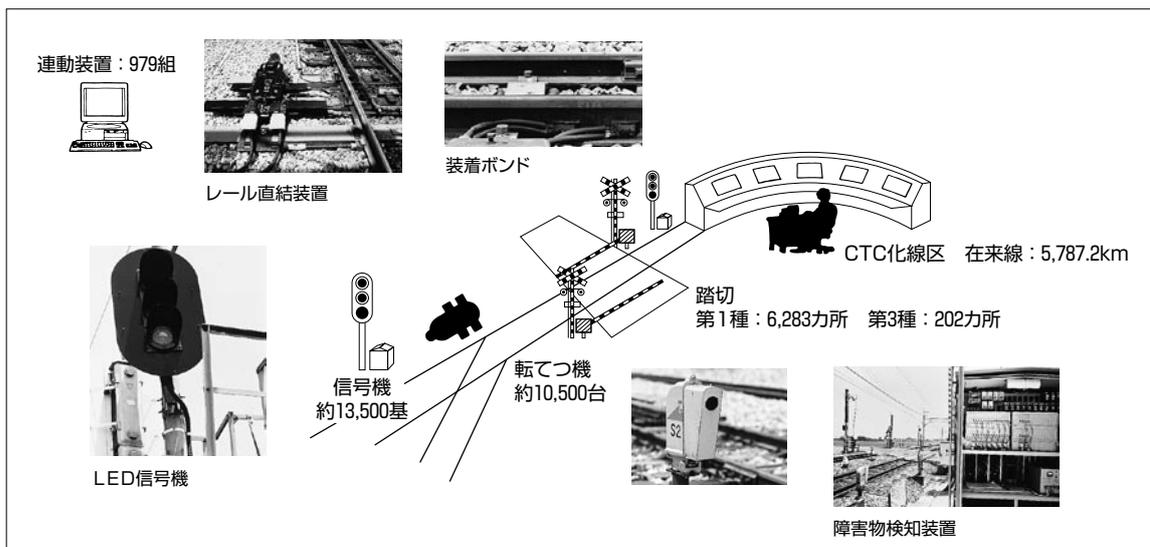
また、川崎火力発電所では設備更新の際に、効率の良い「複合サイクル発電設備」を導入したり、燃料を石油から天然ガスに変更するなど、CO₂排出量の削減に取り組んでおります。

2015年度使用電力	億kWh	%
火 力	19.7	33.8
水 力	13.1	22.5
自営電力計	32.8	56.4
購入電力	25.4	43.6
合 計	58.2	100.0

信号通信

● 信号設備

(2016年3月31日現在)



● 信号保安設備の現状

(2016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、北陸	1,194.2
	在来線	吾妻線ほか59線区	5,400.0
	電子閉そく	五能線ほか3線区	387.2
	計	—	6,981.4

線区	区間	キロ数(km)	
ATS線区	吾妻線ほか62線区	6,089.1	
ATC化線区	新幹線	東北、上越、北陸	1,194.2
	在来線	山手線ほか7線区	174.0
	計	—	1,368.2

線区	区間	キロ数(km)	
PRC化線区	新幹線	東北、上越、北陸	1,194.2
	在来線	吾妻線ほか58線区	5,309.3
	計	—	6,503.5

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) (2016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	
在来線	174.0	4,157.9	1,801.5	102.1	27.6	6,263.1
新幹線	1,194.2	—	—	—	—	1,194.2
合計	1,368.2	4,157.9	1,801.5	102.1	27.6	7,457.3

● 運転方式一覧図

凡例

(2016年3月31日現在)

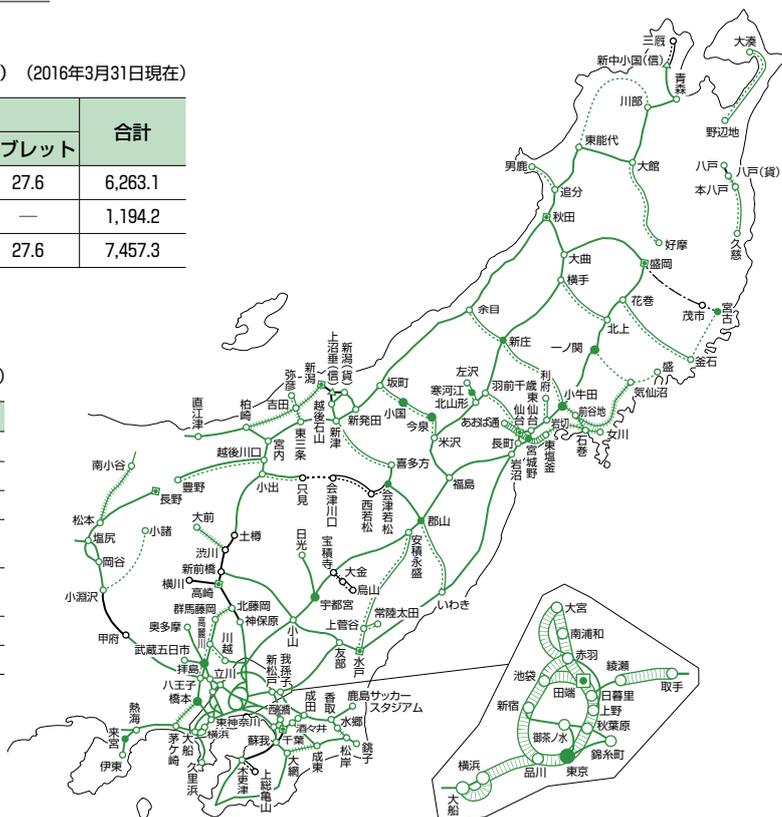
運転方式		CTC区間	非CTC区間
ATC方式			
閉そく方式	自動閉そく方式		
	自動閉そく(特殊)		
	特殊自動閉そく式(軌道回路検知式)		
	特殊自動閉そく式(電子符号照査式)		
非自動閉そく方式	連査閉そく式		
	タブレット閉そく式		

■ 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。

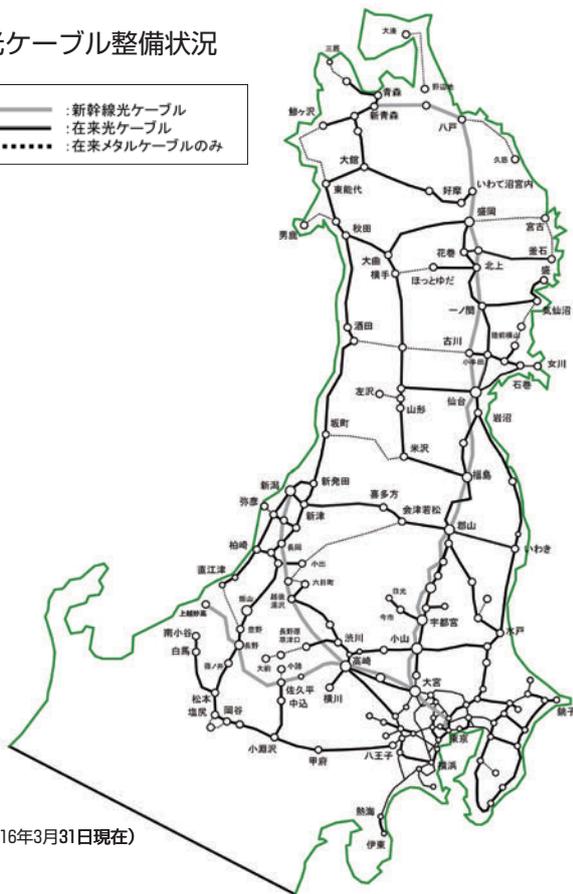
●主要通信設備概数

(2016年3月31日現在)

設備名称	数量
通信ケーブル	21,496.1km
光ファイバケーブル	8,931.1km
電話交換機	279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



(2016年3月31日現在)

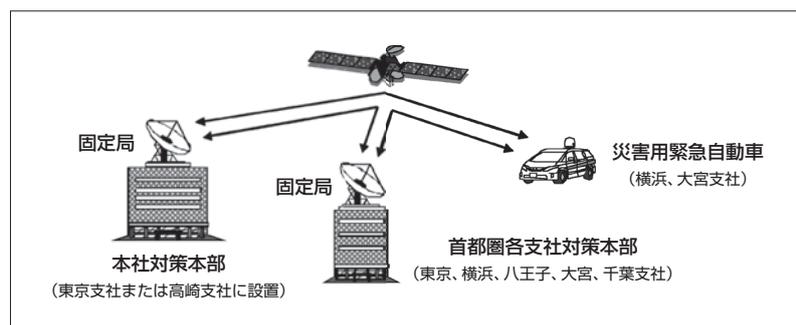
■衛星通信用無線

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。



災害用緊急自動車の外観

●災害連絡用衛星通信システム

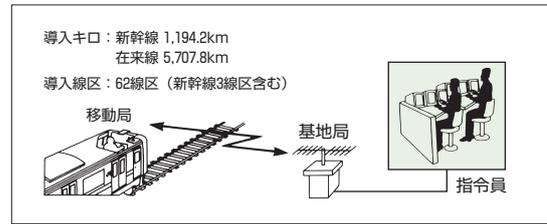


■列車無線

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

(2016年3月31日現在)

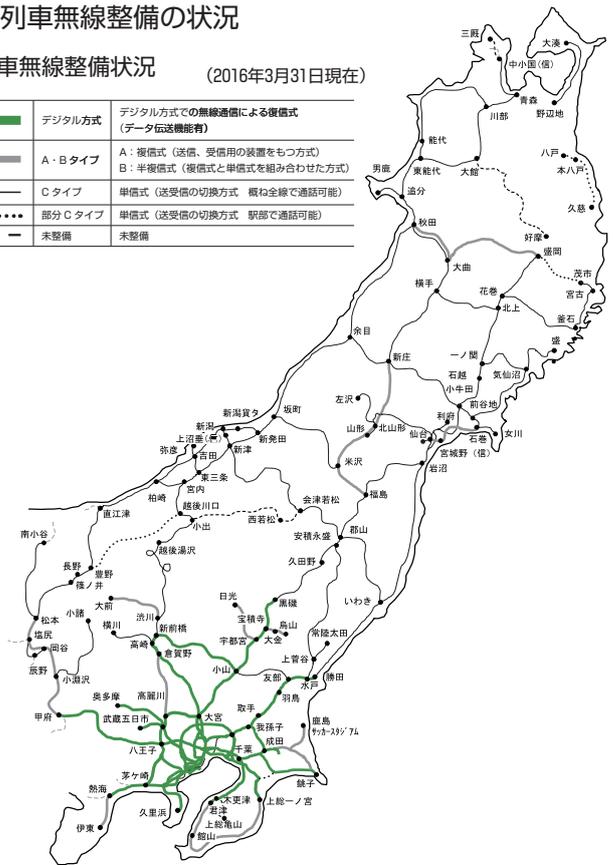


●列車無線整備の状況

列車無線整備状況

(2016年3月31日現在)

線種	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る方式)
	Cタイプ	単信式 (送受信の切り換え方式 概ね全線で通話可能)
	部分Cタイプ	単信式 (送受信の切り換え方式 駅部で通話可能)
	未整備	未整備



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。

(2016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	5,096.36km	営業キロ	1,831.30km
	車両数	256台	車両数	95台
	輸送人員	4,352千人	輸送人員	1,148千人
一般路線	営業キロ	1,018.09km	営業キロ	644.50km
	車両数	116台	車両数	65台
	輸送人員	4,495千人	輸送人員	1,188千人
貸切	車両数	46台	車両数	60台
	輸送人員	291千人	輸送人員	330千人
合計	営業キロ	6,114.45km	営業キロ	2,475.80km
	車両数	418台	車両数	220台
	輸送人員	9,138千人	輸送人員	2,666千人

モノレール鉄道業

●東京モノレールの概要

(2016年3月31日現在)

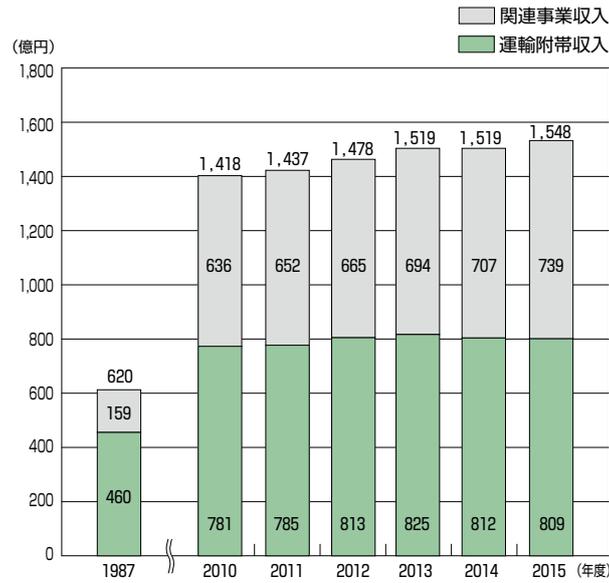
営業キロ	17.8km(羽田空港第2ビル～浜松町)
最高速度	80km/h
運転時間	普通 24分
	区間快速 21分
	空港快速 19分
列車運転本数	平日534本(うち快速217本)/日
	土休日506本(うち快速273本)/日

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
		平日	311,856人
	終日	平日	311,856人
		土休日	295,504人

事業展開

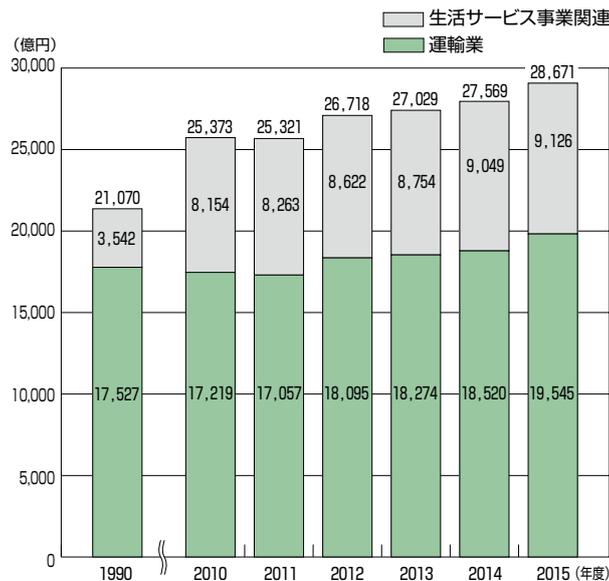
JR東日本の生活サービス事業にかかわる収入は、単体ベースでは約1,548億円で当社の営業収益全体の約7.5%を占めています。ただし、当社グループの生活サービス事業は主にグループ会社で営んでおり、連結ベースでの生活サービス事業関係セグメントの営業収益は約9,126億円、全体の約32%にのびります。生活サービス事業は今後もグループの総合力を発揮し、JR東日本グループの柱のひとつとしてさらに積極的に展開していきます。

● 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1,700万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当社初の「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 ※2014年10月アトレヴィ三鷹に統合
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

(2016年3月31日現在)

名称	店舗数	開業日	備考
Dila上野	4	3F改札外 2001.12.7 1F 2002.3.14	そば、洋食、イタリアンなど
Dila仙台	15	2001.12.1	スイーツ、喫茶、リラクゼーションなど
Dila津田沼	18	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	7	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	10	2003.11.30	コンビニ、スイーツ、ベーカリー、惣菜など
Dila蘇我	8	2004.8.29	コンビニ、ハンバーガー、雑貨など
Dila西船橋	28	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	15	2005.11.1	コンビニ、スイーツ、そば、喫茶、雑貨、土産など
Dila大船	29	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	3	2006.3.15	スイーツ、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小山	7	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

(2016年3月31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(52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(78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(32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(76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(51ショップ)
maach ecute神田万世橋	約2,000m ²	2013.9.14	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食など(12ショップ)



ecute大宮

生活サービス事業

●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

(2016年3月31日現在)

業種	店舗名	店舗数	運営会社	店舗概要
小売	KIOSK (New Days KIOSK)	340	(株)JR東日本リテールネット	駅でおなじみの売店
	New Days	502		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	21		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 (いろいろ庵さらく 等)	144	(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麺を使用した駅そば店 ※いろいろ庵さらく、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)	76		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
	ベックスコーヒーショップ	88	ジェイアール東日本フードビジネス(株)	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	16		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
	ハニーズバー	44		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	18	(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

(2016年3月31日現在)

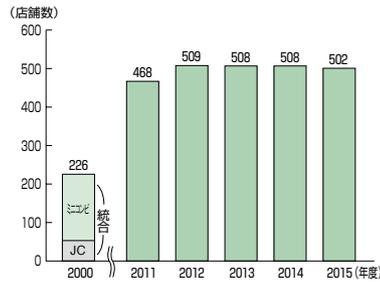
駅名	小売店舗	飲食店舗	その他店舗	合計
東京	63	6	7	76
新宿	30	5	8	43
上野	36	13	6	55
大宮	42	14	6	62
仙台	62	26	14	102

※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、ビューアルツ等

● 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

● 飲料事業の展開

(株)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	2013年度末	2014年度末	2015年度末
自販機	9,400	9,980	9,970	10,060	10,000	10,060	10,180
再掲 次世代自販機	0	50	340	500	500	500	500

● 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。

(2016年3月31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、(株)JR東日本リテールネット、(株)ファーストリテイリング	14店舗 (東京、品川、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
リトルマーメイド	ジェイアール東日本フードビジネス㈱、(株)マーメイドベーカリーパートナーズ	14店舗 (渋谷、高円寺、川口など)	2005.10	バラエティブレッドなど「本物の味、焼きたてのおいしさ」をコンセプトとしたベーカリーショップ
野菜を食べるカレー camp express	(株)日本レストランエンタプライズ、(株)バックパッカーズ	21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
TOKYO 豚 BASE MADE by 博多一風堂	(株)日本レストランエンタプライズ、(株)力の源カンパニー	5店舗 (池袋、品川など)	2011. 4	「どんな人でもどれが好き。いろいろ選べるとんこつラーメンバラエティ。」をコンセプトとした「博多一風堂」プロデュースのラーメン店
東京じゃんがら	(株)日本レストランエンタプライズ、(株)春秋社	4店舗 (上野、秋葉原など)	2015. 3	「うまか、楽しか、じゃんがらWORLD」をテーマに、あっさりマイルドな豚骨ラーメンを提供

● 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

(2016年3月31日現在)

店舗名	会社	店舗数	開業日	店舗概要
プレミィ・コロミィ	(株)JR東日本リテールネット	22店舗 (恵比寿、上野、横浜など)	2007. 6	オリジナル雑貨や輸入雑貨、洋服などを展開するJリテールの雑貨店
親父の製麺所	(株)日本レストランエンタプライズ	6店舗 (上野、大崎、田端、浜松町、武蔵小杉、秋葉原)	2010. 3	本場香川から直送の麺を使用したNREオリジナルさめきょうどん店
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
駅弁屋 祭		2店舗 (東京、仙台)	2012. 8	全国各地の名物駅弁など約170種類以上を取り揃え、全国の味が楽しめる駅弁売店
Cup&Crop	ジェイアール東日本フードビジネス㈱	2店舗 (八王子、武蔵小金井)	2014. 4	地元の生産者が作る旬の朝採れ野菜や果物などを提供するスープ&ジュースキッチン
KINOKUNIYA vino kitchen	ジェイアール東日本フードビジネス㈱、(株)紀ノ国屋	1店舗 (三鷹)	2014.10	“紀ノ国屋初の飲食ブランド”として生まれた、食を通じて食文化を発信するワインバル&カフェ

○ 商品開発

(2016年3月31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」	(株)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	(株)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
Panest	(株)JR東日本リテールネット	2006. 7	最上級のパン(Pan+est)を目指したJリテールオリジナルの菓子パンシリーズ
朝の茶事	(株)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	(株)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
仙臺驛政宗	JR東日本東北総合サービス㈱	2010.12	仙台の生産者、製造者と連携して米・水・酒造元など全て「仙台づくし」にこだわった純米吟醸酒
東北復興弁当	(株)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おいしい味をお届けする駅弁
EKI na CAFE	(株)JR東日本リテールネット	2014.10	アラビカ豆100%使用の本格炭火焙煎コーヒーと“手軽に、ちょっとご褒美。”をコンセプトに開発したスイーツ

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19社159カ所(2016年3月31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

(2016年3月31日現在)

会社名	名称	所在駅	開業日	フロア構成
株鉄道会館	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
	グランルーフ・グランルーフフロント	東京	2013. 9.20	B1-3F
	KITTE GRANCHE (JP タワー)	東京	2013. 3.21	B1
株アトレ	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1	大森	1984. 9.14	B1-6F
	アトレ大森2	大森	2005.11.15	1F-6F
	アトレ大井町1	大井町	1993. 3.11	1F-6F
	アトレ大井町2	大井町	2011. 3. 3	2F-3F
	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
	アトレ浦和	浦和	2015.11.25	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	
宇都宮ステーション開発株	バセオ	宇都宮	1974.11. 1	1F-2F
	バル小山	小山	1978. 7.16	1F-3F
	バル古河	古河	1987. 3.28	1F-3F
高崎ターミナルビル株	高崎モンテレー	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
	イーサイト高崎	高崎	2010.12.12	1F-3F
水戸ステーション開発株	エクセル	水戸	1985. 3.24	1F-6F
	エクセルみなみ	水戸	2011. 5.25	1F・3F・6F
株ルミネ	いわき駅ビル	いわき	2009. 6.19	1F-4F
	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	

会社名	名称	所在駅	開業日	フロア構成
株ルミネ	NEWoMan	新宿	2016. 3.25	1F-7F
	ルミネ立川	立川	1982.10. 2	B1-9F
	ルミネ横浜	横浜	1980.11. 7	B2-9F
	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	B2-4F	
ルミネストリート	有楽町	2011.10.28	1F	
株横浜ステーションビル	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
	プチール港南台	港南台	2007. 3.28	1F-2F
	シャルブラット東神奈川	東神奈川	2009.10. 7	1F-6F
	シャル鶴見	鶴見	2012.11. 1	1F-6F
株湘南ステーションビル	シャル桜木町	桜木町	2014. 7.16	1F-2F
	ラスカ茅ヶ崎	茅ヶ崎	1985. 4.19	1F-6F
	ラスカ平塚	平塚	1973. 6.26	B1-7F
株湘南ステーションビル	ラスカ平塚南館	平塚	2003.12.12	1F-4F
	ラスカ小田原	小田原	2005. 6.25	1F-5F
	nonowa 西国分寺	西国分寺	2012. 9.13	1F-2F
株JR中央ラインモール	nonowa 武蔵境	武蔵境	2013. 5.29	1F
	nonowa 東小金井	東小金井	2014. 1.24	1F
	nonowa 武蔵小金井	武蔵小金井	2015. 2.19	1F
	nonowa 国立	国立	2015. 4.18	1F
株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
株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
	セレオ甲府	甲府	1985.10. 6	1F-5F
株錦糸町ステーションビル	テルミナ	錦糸町	1961.11.28	B1-7F
	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
株千葉ステーションビル	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

生活サービス事業

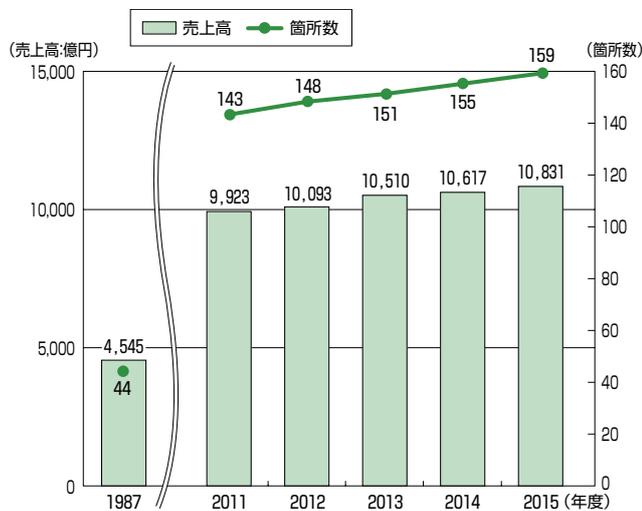
● ショッピングセンター一覧

(2016年3月31日現在)

会社名	名称	所在駅	開業日	フロア構成
㈱千葉ステーションビル	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
㈱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
	アブリース	弘前	1982. 4.23	1F-4F
㈱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)	エスバル仙台本館	仙台	1978. 3.18	B1-3F
	エスバル仙台東館	仙台	2016. 3.18	B1-8F
	エスバルⅡ	仙台	2008. 6.18	2F
	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
㈱JR東日本リテールネット	リエール藤沢	藤沢	1997. 2. 7	1F-3F
㈱ジェイアール東日本都市開発	小岩ボボ	小岩	1972. 7.15	B1-1F
	シャポー市川	市川	1972. 9.14	B1-1F
	シャポー本八幡	本八幡	1972.10.12	1F-2F
	シャポー船橋	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

会社名	名称	所在駅	開業日	フロア構成
㈱ジェイアール東日本都市開発	ビーンズ武蔵新城	武蔵新城	1996.12. 6	1F
	ビーンズ新杉田	新杉田	1989. 7.20	1F-2F
	ビーンズ保土ヶ谷西館	保土ヶ谷	1991. 5. 1	1F-3F
	ビーンズ保土ヶ谷東館	保土ヶ谷	1999. 4.21	1F-3F
	ビーンズ赤羽	赤羽	2000. 4.26	1F
	ビーンズ亀有	亀有	1996.11.27	1F
	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
	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)	古川駅食品館ビレット	古川	1990. 7.15	1F
	郡山駅食品館ビレット	郡山	1991. 5.17	1F
	福島駅西口パワーシティビレット	福島	1997. 4.18	1F
	会津若松駅食品館ビレット	会津若松	2000.11.29	1F
	シーガルタウン	本八戸	1984. 7.14	1F
tekuteながまち	長町	2015.12.17	1F	
㈱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-2F
	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・がんぎどおり	越後湯沢	1984.12.23	2F

● 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。

(2016年3月31日現在)

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	
2004年 4月 1日	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	46社
	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}	
	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	
2004年10月 1日	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	44社
	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	
2005年 4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	38社
	トッキー+越後ステーション開発	→ トッキー	
	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}	
2006年 4月 1日	平塚ステーションビル+ルミネ茅ヶ崎+アボンテ	→ 湘南ステーションビル	35社
	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	
2007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	33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}	
2008年10月31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	27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}	
2009年 4月 1日	いわき中央ステーションビル解散		32社
2009年 7月 1日	支社別グループ会社再編		27社
2009年 7月24日	ベルチ土浦 (JR東日本) 開業		26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	27社
2010年 4月 1日	ルミネ+池袋ターミナルビル	→ ルミネ	25社
	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	
2010年 5月27日	JR東日本青森商業開発設立		25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	24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	21社
2015年 4月 1日	宇都宮ステーション開発+高崎ターミナルビル+水戸ステーション開発 (間接出資会社化=アトレ子会社化)	→ アトレ	20社
2015年 7月 1日	JR東日本東北総合サービス+ジャスター	→ JR東日本東北総合サービス	

※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

(2016年3月31日現在)

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
サピアタワー	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
JR新宿ミライナタワー	新宿	地上32階、地下2階	54,767㎡	2016. 3

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44、客室数6,532室(2016年7月1日現在)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

(2016年7月1日現在)

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	807	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	448 220	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	191	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

●ホテル ファミリーオ／ホテル 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」。

○ホテル ファミリーオ／ホテル フォルクローロ一覧 (2016年7月1日現在)

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日
ホテル ファミリーオ館山	館山	31	1998. 4.24
ホテル ファミリーオみなかみ	上毛高原	30	1998. 4.17
ホテル ファミリーオ佐渡相川	—	30	1999. 6. 9
ホテル フォルクローロ高畠	高畠	26	1997.10. 8
ホテル フォルクローロ花巻東和	土沢	35	1998. 3.28
ホテル フォルクローロ三陸釜石	釜石	113	2015. 3.29
ホテル フォルクローロ角館	角館	26	1997. 3.22
ホテル フォルクローロ大湊	大湊	53	1998. 7.10

●その他

(2016年7月1日現在)

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)	240	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。
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	1915.11. 2

●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

(2016年7月1日現在)

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	95	1994. 7.11
ホテルメッツ国分寺	国分寺	75	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
ホテルメッツ横浜鶴見	鶴見	111	2010.10.22
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 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

(2016年7月1日現在)



■ 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 (2015年1月～12月)

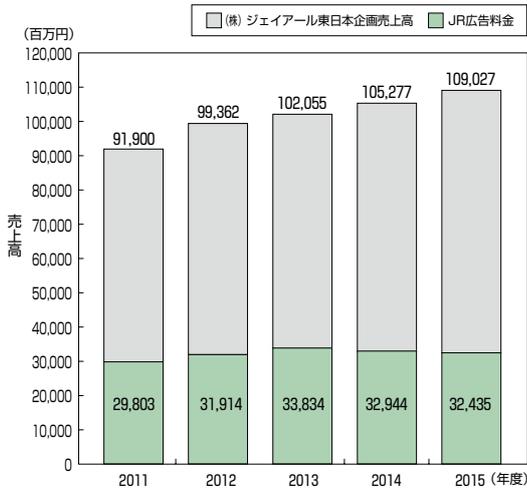
(株)ジェイアール東日本企画は、JR東日本の広範な鉄道網を中心とした交通広告に強みを持ち、広告業界で第5位の売上高をあげています。

(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	1,560,132	101.4	96,031	84.3	32,049	93.2	14,044	97.4	680,187	96.6	737,785	109.8
博報堂	669,333	101.0	42,156	101.9	15,168	90.9	8,063	97.4	305,667	98.1	298,279	104.6
ADK	306,801	100.0	19,076	99.6	13,261	100.4	3,059	96.4	147,424	103.1	123,977	96.7
大広	115,200	100.1	12,808	98.0	1,757	94.7	2,516	98.8	52,062	103.7	46,050	97.0
JR東日本企画	107,336	102.8	2,423	85.7	1,470	93.5	379	78.2	8,923	114.9	94,141	102.6
東急エージェンシー	99,324	105.5	4,214	96.9	1,765	89.1	1,393	99.1	28,542	101.5	63,410	108.9
読売広告社	73,318	99.4	6,451	83.2	1,105	71.8	1,286	98.3	25,869	99.5	38,601	104.0
デルフィス	67,091	133.1	1,284	60.9	1,970	90.2	559	97.9	8,524	107.2	54,754	145.6
朝日広告社	39,853	99.3	12,834	85.8	1,630	94.0	864	121.2	10,543	119.9	13,982	100.4
9社計	3,038,388	101.7	197,277	89.9	70,175	93.4	32,163	97.8	1,267,741	98.5	1,470,979	107.3
9社計2014年	2,986,137	104.1	219,453	100.7	75,156	99.3	32,894	99.9	1,287,455	102.5	1,371,143	106.5

※ 出典：「広告と経済」No.1543(2016年2月1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

9線区 約27,000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
2014年10月	南武線に新型車両(E233系)登場、放映開始
2015年 2月	常磐線各駅停車(E233系)放映開始
2015年11月	山手線に新型車両(E235系・量産型先行車)登場、放映開始

○ J・ADビジョン、J-Spotビジョン

J・ADビジョンは縦型のデジタルサイネージで、駅コンコースや通路等の流動スペースに、原則複数面を設置しています。

J-Spotビジョンは横型のデジタルサイネージで、待合室や改札周辺等の滞留スペースに設置しています。

57駅 450面 (内 首都圏21駅 343面)	
2015年 4月	高崎駅にJ・ADビジョン 4面設置
2015年 6月	上田駅にJ・ADビジョン 1面設置
2015年 7月	秋田駅にJ-Spotビジョン 2面設置
2015年 9月	石岡駅にJ・ADビジョン 1面設置
2015年12月	青森駅にJ・ADビジョン 5面設置
2016年 3月	新宿駅にJ・ADビジョン 8面設置



トレインチャンネル
(京浜東北線)



J・ADビジョン
(品川駅)



J-Spotビジョン
(名取駅)

■ 住宅分譲事業

● 主な宅地・戸建住宅分譲

(2016年3月31日現在)

名称	所在地	最寄駅	開発面積	事業規模	販売時期
パストラルびゅう桂台	山梨県大月市	中央本線 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	北陸新幹線 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

沿線住民の健康的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、新川崎

Fitness Lounge

THE JEXER TOKYO THE JEXER TOKYO Annex

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、八王子

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

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、武蔵境、赤羽

ジェクサー・フィットネスガーデン

赤羽

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、武蔵浦和、町田

● ジェクサー・フィットネスクラブ主要施設概要

(2016年3月31日現在)

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	×	整体マッサージ
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×6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、ダイビングプール、ジャグジー、スチームサウナ	サウナ等温浴施設	×	エステ
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、野外ジャグジー、スチームサウナ	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×5コース、20m×4コース、マッサージプール、野外ジャグジー、スチームサウナ	サウナ等温浴施設	4打席	スカッシュコート2面、エステ
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	エステ
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	×	エステ
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	エステ
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	×	エステ
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	5打席	エステ、マグマヨガ
ジェクサー・フィットネス&スパ新川崎	新川崎駅 鹿島田駅	4,097.03m ²	2015年 4月16日	○	2面	25m×7コース、採暖室	サウナ等温浴施設	×	エステ、マグマヨガ
Fitness Lounge THE JEXER TOKYO Annex	東京駅	583m ²	2015年12月14日	○	×	×	×	×	ミニバー

● リラクゼ主要施設概要

(2016年3月31日現在)

	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 コムスクエア	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	2003年10月14日	2005年1月15日	2006年4月27日	2007年4月3日	2007年12月16日	2008年9月12日

	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	2008年11月14日	2008年12月10日	2009年9月11日	2010年3月5日	2010年11月19日	2011年3月31日

	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	2011年7月1日	2011年10月11日	2011年12月26日	2012年11月1日	2013年9月12日	2014年1月27日

	リラクゼ武蔵浦和	リラクゼ町田
場 所	ビーンズキッチン 武蔵浦和	ルミネ町田
床面積	54.5㎡	49.50㎡
開業日	2014年12月11日	2015年7月15日

● 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スキー場です。雪遊びからエキスパートモデルまでレンタル用具も充実し、併設のスパ施設「SPAガーラの湯」とともに、毎

年、春先まで多くのお客さまでにぎわっています。

また、近年では、外国人旅行者の増加に伴い、東京から日帰りで行くことのできる雪遊び施設として外国人のお客さまにも多く利用されています。

○ GALA 湯沢スキー場施設概要

(2016年3月31日現在)

- ・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

○ 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

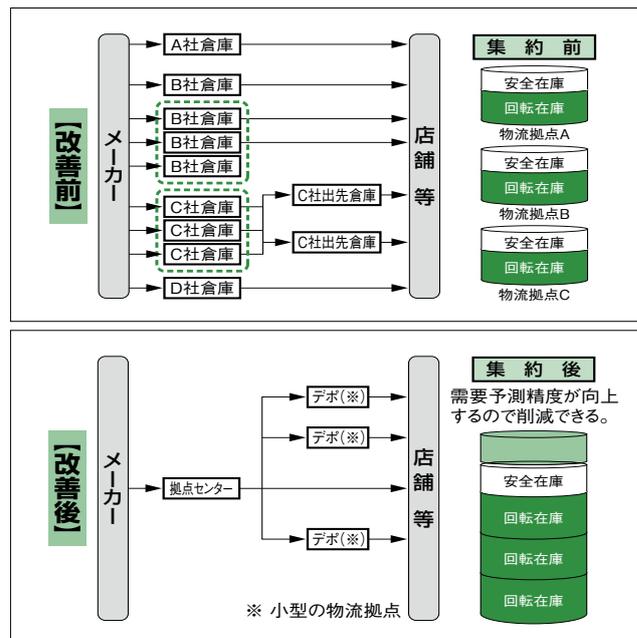


物流用エレベーター

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93カ所（2016年4月1日現在）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。

また、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」、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」や子育て支援と高齢者福祉の複合施設「COTONIOR（コトニア）」を展開するなど、多世代が集うあたたかな場の提供もしています。今後も子育てにまつわるさまざまなニーズに対応し、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

(2016年4月1日現在)

	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	認可保育所	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	認可保育所	76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	認可保育所	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	40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	認可保育所	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	明德本八幡駅前保育園	本八幡	学校法人 千葉明德学園	2003.10. 1	認可保育所	45名
9	コンビプラザ品川保育園	品川	コンビウズ株式会社	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	認可保育所	69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	認可保育所	90名
12	戸田駅前保育所おひさま保育園	戸田	公益財団法人 鉄道弘済会	2004. 4. 1	認可保育所	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	認可保育所(小規模保育)	19名
14	与野本町駅前保育所おひさま保育園	与野本町	公益財団法人 鉄道弘済会	2005. 4. 1	認可保育所	72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	認可保育所	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	認可保育所	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	認可保育所	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	認可保育所	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	認可保育所	90名
21	茶々すずや保育園	南与野	社会福祉法人 あすみ福祉会	2008. 4. 1	認可保育所	90名
22	東鷺宮保育ステーションファミリア	東鷺宮	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 あすみ福祉会	2009. 4. 1	認可保育所	120名
24	ひびき保育園	大口	社会福祉法人 そだちの杜	2009. 4. 1	認可保育所	60名
25	みんなのとっぽ保育園	橋本	社会福祉法人 菊清会	2009. 4. 1 ※ 2013. 4 本園化	認可保育所	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	認可保育所	120名
27	本八幡ほっとステーション親子(地域子育て支援センター)	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	12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	認可保育所	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	認可保育所	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	認可保育所	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	認可保育所	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	認可保育所	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
37	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	29名
38	ココファン・ナーサリー八王子南館	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 学研ココファン・ナーサリー	2010.12. 1	学童保育	15名
40	親子コミュニティカフェ「キズナ 937」 籠原	籠原	—	2011. 3. 20	親子コミュニティカフェ	—
41	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
42	南千住駅前保育所おひさま保育園	南千住	公益財団法人 鉄道弘済会	2011. 4. 1	認可保育所	48名

○施設一覧

(2016年4月1日現在)

	施設名	最寄駅	保育事業者	開園日	園の形態	定員
43	キッズタウン東十条保育園	東十条	社会福祉法人 こうほうえん	2011. 4. 1	認可保育所	107名
44	おおたみんなの家	西大井(馬込)	社会福祉法人 つばさ福祉会	2011. 4. 1	認可保育所	75名
45	そらいろ保育園	北与野	社会福祉法人 三樹会	2011. 4. 1	認可保育所	45名
46	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	認可保育所	107名
47	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	認可保育所	60名
48	河原町すいせん保育所	長町(河原町)	社会福祉法人 幸生会	2011. 4. 1	認可保育所	90名
49	新田東すいせん保育所	小鶴新田	社会福祉法人 幸生会	2011. 4. 1	認可保育所	60名
50	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	認可保育所	90名
51	ぼっぼランドたばた	田端	ビジョンハーツ株式会社	2011. 4. 1	事業所内保育所	13名
52	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	学童保育	50名
53	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	認可保育所	100名
54	ゆめの樹保育園	中浦和	社会福祉法人 三樹会	2012. 4. 1	認可保育所	108名
55	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	認可保育所	70名
56	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	認可保育所	90名
57	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	認可保育所	60名
58	Eデュケアセンター・ひがしなかの	東中野	株式会社 バソナフォスター	2012.10. 1	東京都認証保育所	40名
59	「キドキド×ゆめきつず」(親子の遊び場)	八王子	株式会社 ボーネルンド(一部八王子市より受託)	2012.10.25	その他(親子の遊び場)	—
60	グローバルキッズ コトニア吉祥寺園	西荻窪	株式会社 グローバルキッズ	2013. 3. 1	東京都認証保育所	39名
61	ココファン・ナーサリー神田万世橋	秋葉原	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	35名
62	メリーポピンズアトレ大森ルーム	大森	社会福祉法人 だろんこ会	2013. 4. 1	認可保育所	75名
63	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	58名
64	P's スマイル保育園	鶴見	社会福祉法人 だろんこ会	2013. 4. 1	認可保育所	54名
65	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	認可保育所	60名
66	ベネッセ本郷台保育園	本郷台	株式会社 ベネッセスタイルケア	2013. 4. 1	認可保育所	60名
67	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	認可保育所	120名
68	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	認可保育所	30名
69	ニチ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	認可保育所	60名
70	キッズハーモニー・新宿	新宿	株式会社 バソナフォスター	2013. 4. 1	事業所内保育所	30名
71	大塚りるとるばんがきんず	大塚	社会福祉法人 清香会	2013. 9. 1	認可保育所	60名
72	北小金グレース保育園	北小金	社会福祉法人 にじの会	2014. 4. 1	認可保育所	90名
73	にじいろ保育園武蔵新城	武蔵新城	株式会社 サクセスアカデミー	2014. 4. 1	認可保育所	70名
74	にじの星保育園	宮原	社会福祉法人 三樹会	2014. 4. 1	認可保育所	60名
75	グローバルキッズ武蔵境園	武蔵境	株式会社 グローバルキッズ	2014. 4. 1	認証保育所	62名
76	ココファン・ナーサリー東小金井	東小金井	株式会社 学研ココファン・ナーサリー	2014. 4. 1	東京都認証保育所	60名
77	市川だろんこ保育園	本八幡	社会福祉法人 だろんこ会	2014. 4. 1	認可保育所	120名
78	太子堂すいせん保育所	太子堂	社会福祉法人 幸生会	2014. 4. 1	認可保育所	146名
79	けやきホームズ学童クラブⅡ	武蔵浦和	社会福祉法人 弘優尽会	2014. 7. 22 ※ 2014.10. 1 繰入	学童保育	70名
80	グローバルキッズコトニア赤羽園	赤羽	株式会社 グローバルキッズ	2015. 4. 1	認可保育所	90名
81	グローバルキッズ亀戸園	亀戸	株式会社 グローバルキッズ	2015. 4. 1	認可保育所	121名
82	杉並区保育室高円寺第二	高円寺	杉並区(運営:株式会社ピノコーポレーション)	2015. 6. 1	杉並区保育室	40名
83	キッズハーモニー・NEWoMan	新宿	株式会社 バソナフォスター	2016. 4. 1	認可保育所	39名
84	グローバルキッズ大口園	大口	株式会社 グローバルキッズ	2016. 4. 1	認可保育所	50名
85	にじいろ保育園戸塚駅前	戸塚	株式会社 サクセスアカデミー	2016. 4. 1	認可保育所	60名
86	メリーポピンズラスカ茅ヶ崎ルーム	茅ヶ崎	社会福祉法人 だろんこ会	2016. 4. 1	認可保育所	60名
87	きたひだまり保育園	国立	社会福祉法人 国立保育会	2016. 4. 1	認可保育所	60名
88	ココファン・ナーサリー浦和	浦和	株式会社 学研ココファン・ナーサリー	2016. 4. 1	認可保育所	50名
89	ゆめの樹第二保育園	中浦和	社会福祉法人 三樹会	2016. 4. 1	認可保育所	60名
90	グローバルキッズコトニア西船橋園	下総中山	株式会社 グローバルキッズ	2016. 4. 1	認可保育所	90名
91	メリーポピンズエスバル仙台ルーム	仙台	社会福祉法人 だろんこ会	2016. 4. 1	認可保育所	90名
92	ニチキッズみたけ保育園	IGR 厨川	株式会社 ニチイ学館	2016. 4. 1	認可保育所	60名
93	エスバルキッズ保育園	仙台	株式会社日本福祉総合研究所に委託	2016. 4. 1	事業所内保育所 (認可保育所)	20名

■ 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を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、2013年10月より(株)ジェイアール東日本スポーツが運動特化型の通所介護施設「ジェクサー・プラチナジム南浦和」を運営しており、南浦和店、武蔵境店に続き2015年4月に3箇所目となる赤羽店を開所いたしました。



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徴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のペンギングッズ

■ 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。

○ロケーションサービス 2015年度の代表的な作品

企画名	主な出演者(敬称略)	撮影場所	撮影日
テレビ東京 水曜ミステリー9 「検事、沢木正夫3」	寺脇 康文・中村 橋之助	藤野駅改札付近・駅前広場	2015年5月11日
テレビ東京「土曜スペシャル」	田中 要次・中村 昌也・ 舟山 久美子	カシオペア号車内・ときわ66号車内・ 成田エクスプレス8号車内・新宿駅9番ホーム	2015年5月19日
NHK BS プレミアム 「にっぽん縦断 こころ旅」	火野 正平	宇都宮駅・烏山線車内・烏山駅	2015年5月28日
テレビ朝日「西村京太郎トラベル ミステリー 64 仙台・青葉の殺意」	高橋 英樹	やまびこ50号車内	2015年6月26日
NHK「プラタモリ」	タモリ・ 桑子 真帆アナウンサー	東京駅(丸の内駅前広場中央から北口へ・丸の内南口 から丸ビル地下道入り口へ・八重洲北口付近)	2015年6月24日
テレビ東京 「土曜スペシャル～各駅停車で 東京→名古屋5000円以下の宿& 500円以下の昼食」	田中 美奈子・藤田 朋子・ スギちゃん 松本 明子・水野 裕子・ 金子 貴俊	①中央本線車内 821M・821T/ 豊田駅～相模湖駅 ②相模湖駅(下車～ホーム～改札～駅前/ 駅前～改札～ホーム～乗車) ③中央本線車内 543M/ 相模湖駅～甲府駅 ④甲府駅(下車～ホーム～改札手前～ホーム～乗車) ⑤小淵沢駅(下車～ホーム～改札～駅前)	2015年7月3日
NHK BS プレミアム 「あなたの知らない秋葉原駅 徒歩7分」	吉川 正洋・高橋 俊一	秋葉原駅(電気街口改札付近・山手線3、4番線ホーム・ 2Fコンコース・総武線ホームで駅構造、柱、屋根、 ミルクスタンド)	2015年8月27日
NHK「海底の君へ」	藤原 竜也	神田駅高架下通路(千代田区鍛冶町2-11付近)	2015年10月6日
移住ナビ「新潟×NGT48 太野彩香」	NGT48 太野 彩香	Maxとき305号/305C 東京駅～新潟駅車内	2015年10月19日
映画「高台家の人々」	綾瀬 はるか・斎藤 工	北鎌倉駅	2015年10月20日
NHK BS プレミアム「ニッポンぶらり 鉄道旅・JR京浜東北線」	高橋 愛	京浜東北線 934 A / 東京駅～大宮駅車内、大宮駅	2015年11月6日
タイトー「電車でGO!4 NEXT」		山手線運転室	2015年12月17日
NHK BS プレミアム「クロスロード」	舘 ひろし・神田 正輝	青梅駅	2016年3月6日
テレビ朝日「警視庁・捜査一課長」	内野 智	府中本町駅、西国分寺駅、新秋津駅、新座駅	2016年3月20日、23日、24日

■プロパティライセンス事業

当社の車両や建造物、キャラクター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

(2015年度)

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	34.8万	創刊30周年を迎えた料理と暮らしの情報誌
オレンジページCooking	季刊	25万	より食を楽しみたい料理 上級者向け専門誌

●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

●社内ベンチャー制度「J-Tomorrow」事業化案件

(2016年3月31日現在)

開発件名	開業日	最寄駅	概要
駅の定食屋「ちゃぶぜん」	2002. 3. 1	南浦和、亀戸、新潟	「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

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・大屋根からなる「グランルーフ」、2014年9月には駅前広場が完成しました。



○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。



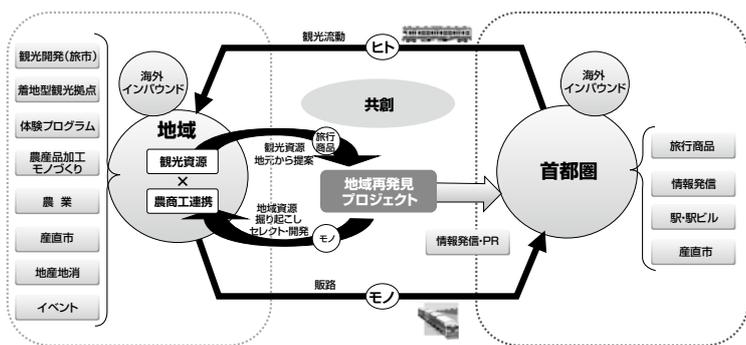
全体完成パース

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. 9	地域再発見プロジェクト発足
2010. 12	地域再発見プロジェクト「秋田」産直市開催（上野駅）
12	あおりシールド「工房」と「市場」の複合施設「A-FACTORY」開業
2011. 5	応援産直市開催（上野駅・秋葉原駅・大宮駅）
2012. 1	地産品ショップ「のもの」開業（上野駅）
1	NEW DAYS「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
2014. 3	地産品ショップ「のもの」秋葉原店開業
3	「三陸のもののマルシェ」開催（秋葉原駅）
2014. 9	「十日町すこやかファクトリー」開業
9	「株JRとまとランドいわきファーム」会社設立
2015. 11	「のものキッチン池袋東口店」開業
2016. 1	「のもの居酒屋“かよひ路”上野店」開業
1	「株JR新潟ファーム」会社設立
3	「のものオリジナル商品「おやつTIMES」販売開始
4	「地域活性化物流LLP（有限責任事業組合）」設立

具体的な取組み

○地産品ショップ『のもの』

地域の食文化を通じて、首都圏のお客さまに新たな驚きや発見、喜びを提供するブランドとして拡大していき、地域の活性化に貢献します。



もの上野店



もの秋葉原店 (c)Shinichi Sato



ものキッチン池袋東口店



もの居酒屋“かよひ路”上野店

○おやつTIMES

地産品ショップ「のもの」を通じて出会った地域の生産者と連携して女性に嬉しい食べやすいサイズのお菓子を開発しました。高速バスのトランク等を活用して輸送コストを削減する「地域活性化物流LLP」を設立するなど、地産品流通の課題を解決し、首都圏の地産品マーケットの拡大を図ります。



○十日町すこやかファクトリー



東日本地域の素材を使用した菓子等の通常の焼き菓子商品に加え、十日町市の特産品である魚沼コシヒカリの米粉を使った、卵、乳、小麦を使用しない食物アレルギー対応ケーキを製造しています。

○JRとまとランドいわきファーム



福島県いわき市の先進農家と連携した、太陽光利用型植物工場トマトを生産する農業法人です。

2016年4月に栽培を開始し、初夏から収穫されるトマトを首都圏のJR東日本グループ店舗で活用するほか、植物工場に隣接する6次産業化施設で直売・加工し、食文化の創出や地域の魅力向上をめざします。

○のもの1-2-3プロジェクト

地域の魅力ある素材を掘り起こし（1次産業）、優れた加工技術等（2次産業）を組み合わせ、お客さま視点を踏まえた商品開発と販売（3次産業）を推進する、ものづくりプロジェクトです。



ナチュラルコスメ「megumi to nagomi（めぐみとなごみ）」



ほいも農家の白プリン



天空かぼちゃプリン



仙台きなごシリーズ

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。

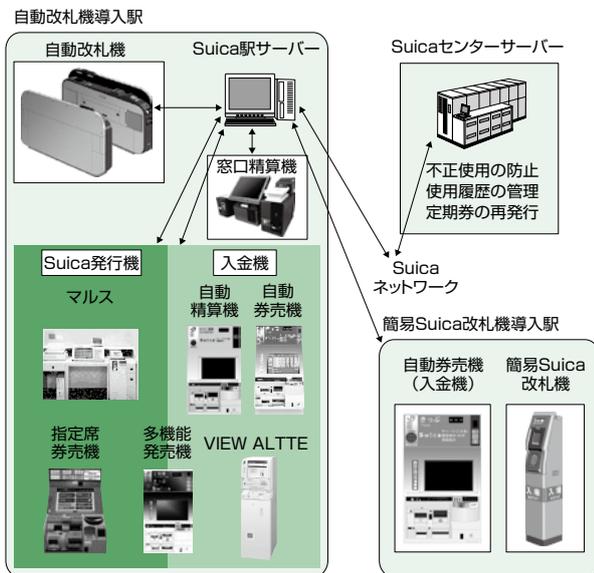
● コンセプト

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

● Suica出改札システム取扱機器



○ 自動精算

Suica 定期券の自動精算イメージ

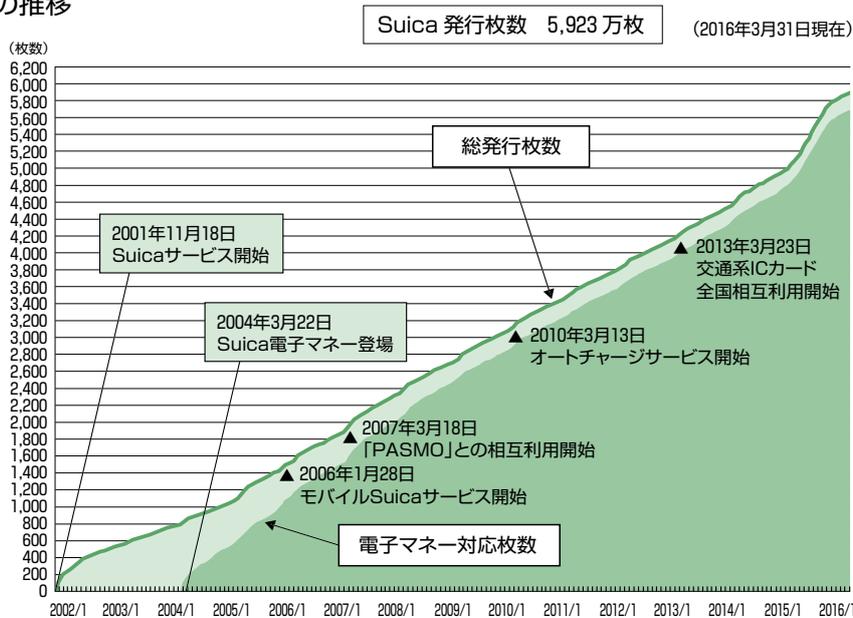


● Suicaのあゆみ

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

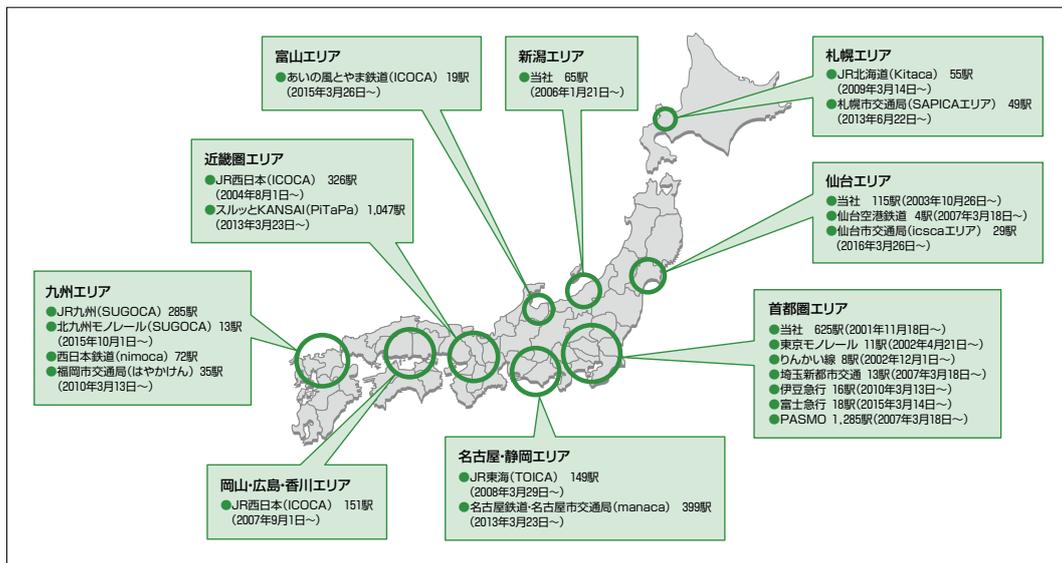
2009. 3. 14	JR北海道「Kitaca」との相互利用開始 当社エリアの拡大(115駅)
2009. 7. 27	Suicaインターネットサービス開始
2010. 3. 13	JR九州「SUGOCA」、西日本鉄道「nimoca」、福岡市交通局「はやかけん」との相互利用開始 「ICOCA」「TOICA」との電子マネー3者相互利用開始
2011. 7. 23	スマートフォンでのモバイルSuicaサービス開始
2013. 3. 23	交通系ICカード全国相互利用サービス開始 新潟交通「りゅうと」エリアでのSuicaサービス開始
2013. 6. 22	札幌市交通局等「SAPICA」エリアでのSuicaサービス開始
2014. 4. 1	首都圏・仙台・新潟エリアの12線区33駅でのSuica一部サービス開始 IC運賃の導入
2014. 10. 1	吾妻線の3駅でのSuica一部サービス開始
2015. 3. 14	気仙沼線BRT・大船渡線BRT「odeca」エリア、富士急行線でSuicaサービス開始
2016. 3. 26	仙台エリアでの仙台市交通局等「icsca」との相互利用開始 首都圏・仙台エリアでのSuicaエリア拡大

● Suica発行枚数の推移



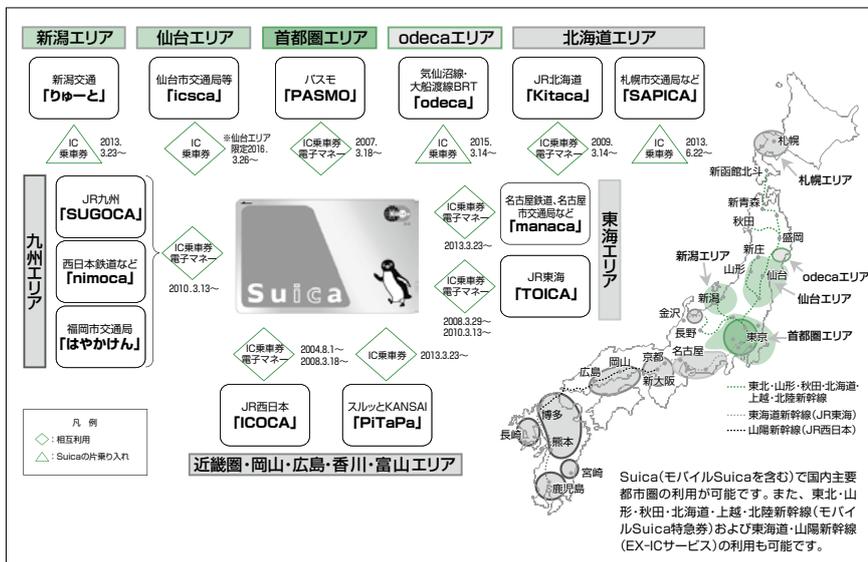
● Suicaご利用可能エリア

(2016年3月31日現在)



● 相互利用の推進

○ Suica の相互利用イメージ



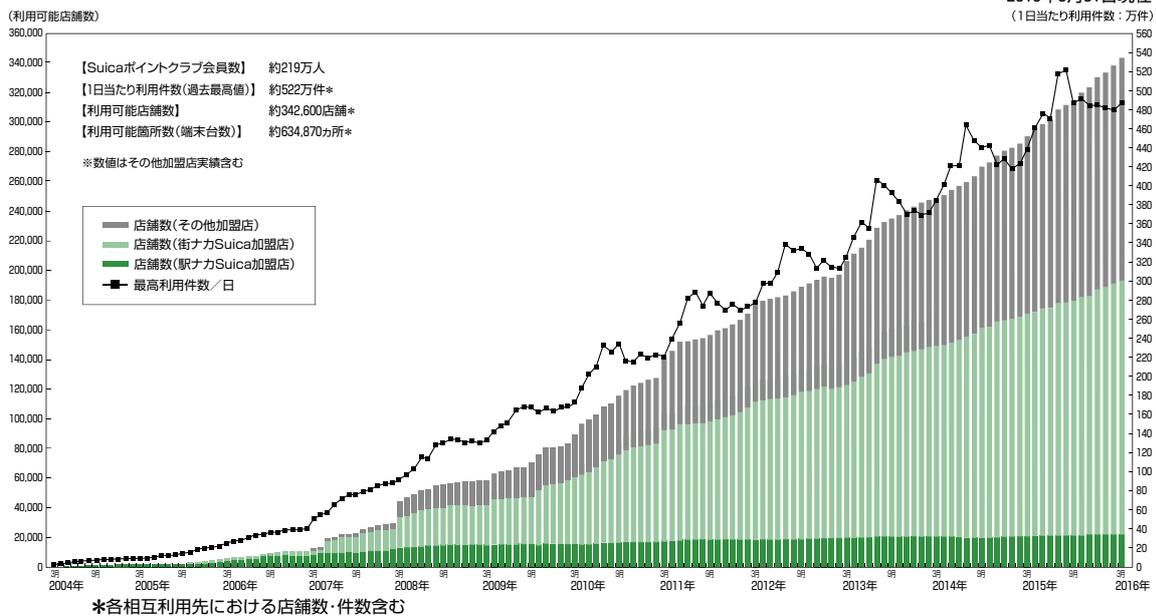
● グリーン車Suicaシステム

2004年10月のダイヤ改正にあわせて湘南新宿ライン・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て東海道線・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、2015年3月のダイヤ改正にあわせて上野東京ラインにこのシステムを導入しました。



車内イメージ

● 交通系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で買い物をする事により、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、2016年3月末時点で約219万人です。なお、将来的に「JRE POINT」への共通化も予定しています。

● 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・北海道・上越・北陸)をチケットレスで利用できる「モバイルSuica特急券」(「モバトク」・「スーパーモバトク」)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。

2011年7月23日より、(株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンク(株)が展開するおサイフケータイ®対応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、2015年12月14日よりMVNO端末でもご利用いただけるようになりました。会員数は2016年3月末時点で約372万人です。

● 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。



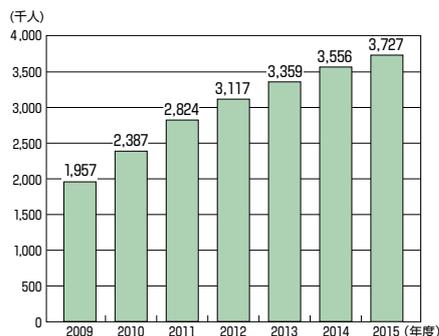
Suicaインターネットサービスの会員は、2016年3月末時点で約30万人です。

● 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) 東京造形大学(2011年3月)、デジタルハリウッド大学(2014年4月)、三菱電機(2014年7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 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
2015年 2月 20日	株式会社ビューカードで外貨両替業務開始
2015年 4月 23日	ビューゴールドプラスカード・家族カード発行開始
2016年 12月 21日	ビューゴールドラウンジサービス開始

○「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としてご利用できるほか、定期券機能も搭載している多機能カードです。また、2015年4月からは家族カードを発行しています。



○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。



○ビューゴールドプラスカード

充実のサービスが満載のゴールドカードです。入会、利用特典が通常の「ビュー・スイカ」カードよりも更に豊富で、毎日の鉄道利用やエキナカなどの様々なシーンでお得にご利用いただけます。



○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」リボカード	
生活サービス系	エスパルカード 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
提携他社の発行するビューカード	イオンSuicaカード スーパーICカードSuica「三菱東京UFJ-VISA」 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

○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。

〈ミドル〉



〈ジパング〉



○グループ外企業との提携カード



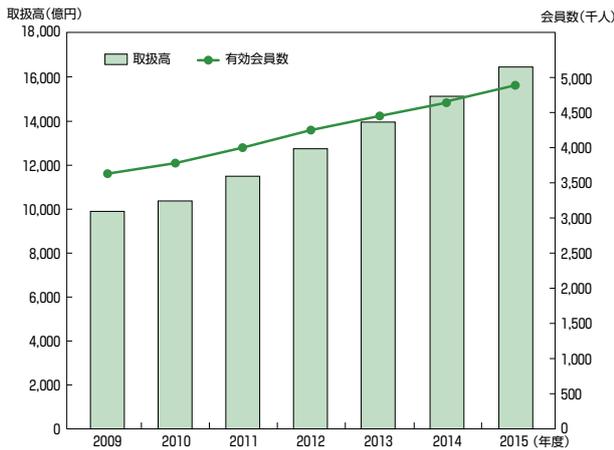
●JALカードSuica

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。

●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

(2016年3月31日現在)

・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」(ビューアルッテ)によるサービス

(2016年3月31日現在)

名称	駅のATMコーナー「VIEW ALTTE」(ビューアルッテ)	
設置台数	219駅などに372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約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)



■情報ビジネスの取り組み

2013年度に情報ビジネスセンターを立ち上げ、Suicaやビューカードに関する統計情報を活用する取り組みを、JR東日本グループ内で進めています。統計情報の分析結果をサービスや設備の整備、事業開発などに活用することで、サービス品質の向上、地域や駅、沿線の活性化の実現を目指しています。

■WiMAX

※ WiMAX : UQ コミュニケーションズ 株等が提供する高速無線通信サービス

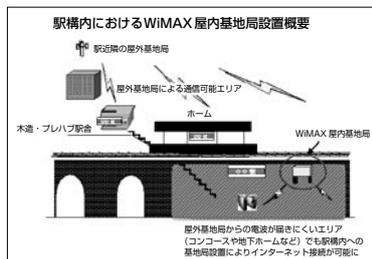
○駅構内へのWiMAX 基地局設置

首都圏を中心とした164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。

また、より高速な通信を可能とするために、現在、WiMAX2+屋内基地局設置を進めています(2016年3月末現在115駅)。

○特急列車でのサービス提供

成田エクスプレス (E259系) やひたち・ときわ (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。



サービス品質向上、地域や駅、沿線の活性化

商品・サービス

JR東日本グループ内での活用

●JR東日本での活用

・サービスの向上や設備の整備、拡充 ・駅流動情報を活用した事業開発

●グループ会社での活用

・各社の駅構内店舗等の運営、商品開発、販売促進施策の高度化

統計情報で提供

Suicaデータの分析結果

JR東日本内の情報分析サービス

Suicaのご利用情報など