

背景と目的

「JR-EAST Train Reservation」*は、今後お客さまのニーズに応じた機能や画面デザインの再設計が必要です。特に、インバウンドが回復基調にある現在、訪日外国人のきつぷ予約インターフェイスを使いやすいデザインに改善することが重要な課題です。

そこで本研究では、訪日経験が少ない旅行者でもスムーズな手続きによりストレスフリーな東日本エリアの旅行を楽しんでいただけるサービスを提供するために、デザイン思考を用いた課題解決策を検討しました。

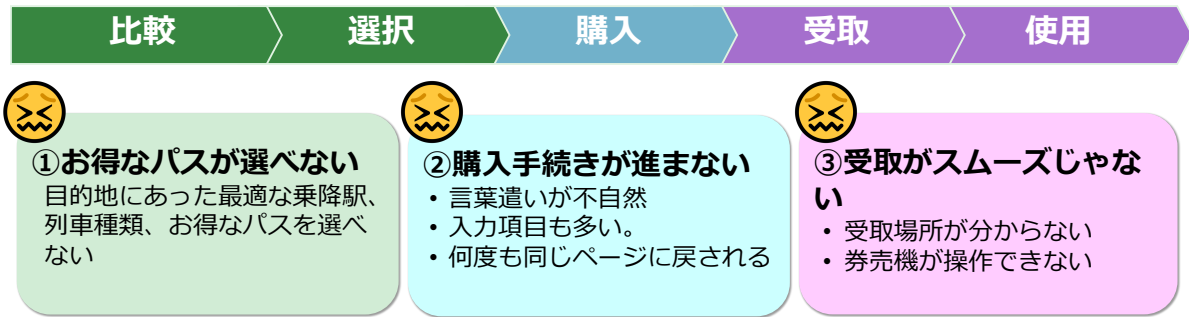
*「JR-EAST Train Reservation」とは、JR東日本が運営する会員制の海外向けインターネットJR券申込サービスです。

課題の選定

インタビュー調査により、旅行者ニーズと鉄道利用時の課題と解決方針を整理。

旅行者ニーズ | 近隣の国の旅行者：日本ならではの体験に専念するため、リスクやストレスを減らしたい
遠方の国の旅行者：自分を含む家族が新しいことや文化を学べるようにしたい

鉄道利用時の課題



解決の糸口

どうすれば最小限の入力で最適なパスを選択できるか。

どうすれば少ない入力で直感的に操作し購入できるか。

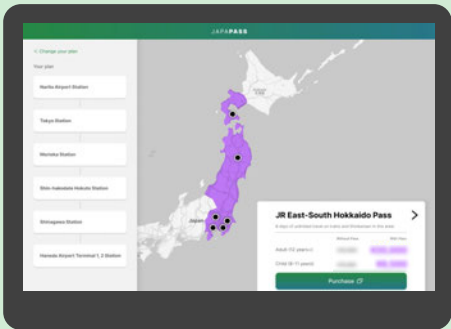
どうすれば受け取り作業を省略することができるか。

解決策の創出

課題を解決するアプローチを検討し、デザイン。

解決策の例

🙄課題:「①お得なパスが選べない」
😊解決策: JR EAST Rail PASS Search



旅程(駅)を入力することで、旅程に最適なパスを視覚的に分かり易く表示し、パス選択・購入を支援する機能。