



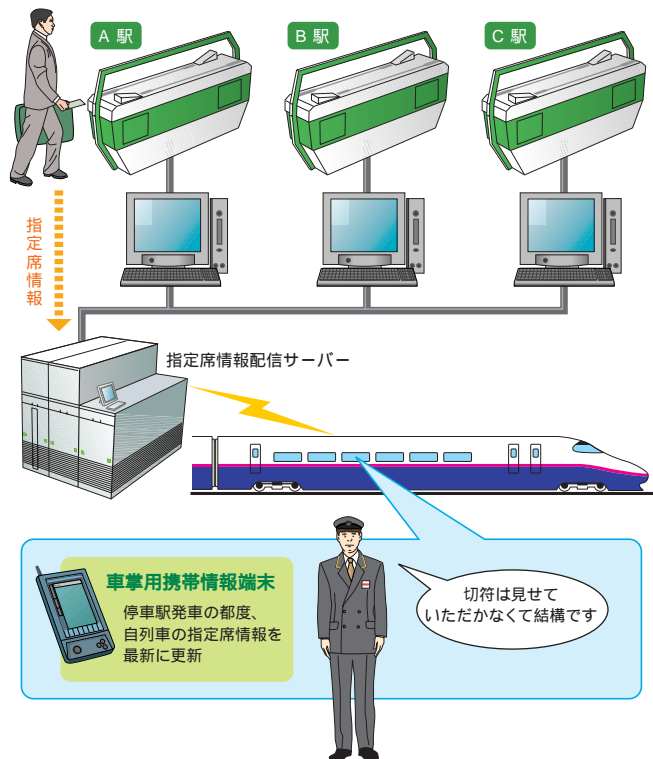
## お客さまへの新しい便利なサービスって？

### お客さまのニーズに応えるサービスをITでひとつずつ実現

JR東日本では、IT技術をフルに活用することで、さまざまな新しいサービスを提供できると考えています。

2001年11月、ICカード「Suica」が登場し、「券売機・精算機に立ち寄り」「カードをケースから取り出す」といった煩わしさが解消されました。2003年秋には仙台都市圏への展開や東京近郊区間内にて新幹線定期券でのご利用が可能となります。現在ご利用になれる東京モノレール、東京臨海高速鉄道に加え、関東圏のほかの鉄道や路線バスとの相互利用についても、2006年度からの順次実現をめざし取り組んでいきます。また、2003年7月より、当社発行のクレジットカードであるビューカードとSuicaイオカードが一体化した「ビュー・スイカ」カードのサービスを開始しました。2004年春には「ビュー・スイカ」カード及びSuicaに電子マネーとしての機能も付加し、さらに使いやすくしていきます。

2001年9月から、駅の待ち合わせスペースなどで無線LAN（電波を使ってインターネットなどに接続する通信手段）の実証実験を行っています。また、駅社員が運行情報等を無線LAN経由でパソコンやPDA（携帯情報端末）から取得して、より迅速かつ正確にお客さまへご案内を行うなど、さらに利用しやすい駅をめざしています。



### 新幹線の車内改札を廃止しました

JR東日本では2002年から、新幹線全線区で車内改札システムを導入し、新幹線自動改札機を通ったお客さまの車内改札を廃止しました。このシステムでは、お客さまが切符を投入した時に得られる指定席情報を、車掌が携帯情報端末を利用して把握することができます。車内改札の省略により、お客さまには、よりゆっくりとおくつろぎいただけるようになりました。

### モバイルチケットで便利さ向上

中央ライナーと青梅ライナー（下り）では2002年8月より、携帯電話から中央ライナー券の予約ができるほか、携帯電話の画面を切符代わりに利用する『モバイルチケット』サービスをスタートしました。これによりサービスが向上しただけでなく、切符の使用量を減らすことができました。

### 車内ディスプレイ

2002年4月に山手線に導入したE231系では、IT技術を活用し、車内のお客さまに異常時のご案内を含め、さまざまな情報を提供するため、各ドアの上部に画面サイズ15インチの液晶ディスプレイを2台ずつ設置しました。

