

特集Ⅱ 鉄道ネットワークの拡充

北陸新幹線金沢開業

JR東日本では北陸新幹線金沢開業に先立ち「Japanese Beauty Hokurikuキャンペーン」を2014年10月に独自の施策として前倒して実施し、北陸の魅力をPRすることで開業に向けた雰囲気醸成しました。また、2013年4月に設置した北陸営業センターを中心に、地元自治体やJR西日本と連携して北陸から信越を含めた新たな「広域観光ルート」の整備も行いました。今後も、2015年10月から「北陸デスティネーションキャンペーン」が実施される予定であり、JR西日本や地域と連携しながら準備を進めています。



「ウッフ! 北陸新幹線開業」TVCMカット

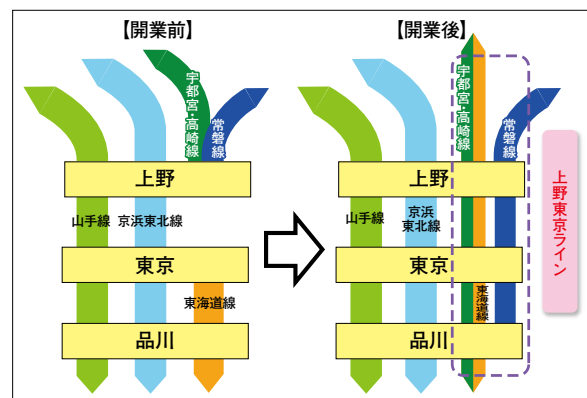


「Japanese Beauty Hokuriku 行きたかった、あの日本へ。」ポスター

上野東京ライン開業

東京圏鉄道ネットワークをさらに充実させるため、2015年3月14日、政治・経済の中心「東京」と、芸術と文化の街「上野」を結ぶ南北の大動脈「上野東京ライン」を開業しました。これにより、宇都宮線・高崎線・常磐線から東京駅・品川駅へ、東海道線から上野駅へダイレクトアクセスが可能となり、乗り換えの解消による所要時間の短縮など、利便性が向上しました。

また、常磐線特急は新たに速達タイプの「ひたち」と停車タイプの「ときわ」に生まれ変わりました。座ってゆったりとご利用いただける新たな着席サービス、シンプルでわかりやすい特急料金、「えきねっとチケットレスサービス」など、便利でおトクなサービスを導入して運行しています。



「上野東京ライン」開業後の輸送体系

北海道新幹線新函館北斗開業に向けて

2015年度末の北海道新幹線新函館北斗開業に向けて、JR東日本、JR北海道が共同で2014年11月20日に、北海道新幹線列車名プレスをを行い、東北新幹線で使用しているE5系をベースとしたH5系車両の報道公開を行いました。

また、2014年11月1日に北海道新幹線木古内駅構内でレール締結式が行われ、12月1日から2015年3月31日まで新函館北斗～奥津軽いまべつ間の走行試験が実施されました。5月22日からは、新青森～新函館北斗間の走行試験を鉄道運輸機構、JR北海道と共に実施し、開業に向けた準備を進めています。

VOICE

<北陸営業センター>

一過性のブームで終わらせない魅力ある情報発信を

北陸営業センターは、北陸新幹線の開業で注目を集める金沢駅前にあります。この金沢駅は、JR西日本が管轄する駅ですので、JR東日本で初めてエリア外に開設された営業拠点ということになります。

主な業務内容は、北陸3県の観光に関する情報収集・調査・分析、そしてこれらの情報をもとに観光ルートの開発を行うことです。よく知られた観光地のみではなく、地元の方々が「こんな場所も見て欲しい」「こういう楽しみも経験してほしい」と思っている“プラスαの魅力”を引き出して、首都圏をはじめJR東日本沿線のお客さまにご紹介しています。

新幹線開業によって「北陸と東京がつながった」というイメージが強いですが、実は長野県とのアクセスも格段によくなり、たくさんのお客さまが北陸を訪れるようになりました。さらに、開業以降の観光客の約1割が仙台やその周辺地域のお客さまであるという事実もあります。地元の方も北陸と東京が点と点で結ばれるイメージを持っていたようですが、さまざまな地方からお客さまをお迎えして、JR東日本の営業エリア全体が身近になったことを実感されているのではないのでしょうか。

私たちの役割は、この状況を一過性のブームで終わらせることなく、お客さまに持続的に訪れていただけるよう、地域の魅力を深掘りして分かりやすくお伝えすること。そして、その魅力を満喫できる旅行商品を提供することだと考えています。金沢を北陸の起点として、周辺に加賀や能登、さらに富山や福井へも足を運んでいただくため、魅力ある情報発信を心がけていきたいと思います。

そのためには、地元との連携が重要です。私たちは旅行に関するノウハウは豊富ですが、北陸の魅力の深い部分は十分に分かっていません。一方、自治体や観光施設は地元情報には強いですが、首都圏でのPR活動には限界があります。JR東日本と自治体、観光施設の3つがお互いに助け合うことで効果的なPR活動が可能となり、持続的な観光需要を引き出せるのではないかと考えています。

開設から2年経ちましたが、私が心がけてきたのは地元の方から「通りすがりの人」だと思われないうようにすることでした。少し見聞きしただけの浅い知識での判断は、勘違いを生みやすいうえ、本当の魅力も見逃しがちになってしまい、それでは「通りすがり」と思われても仕方ありません。営業エリア外のJR東日本が地元の信頼を得るためには、地域の現状をよく見て、地元の方々の話をよく聞いて、観光資源の成り立ちや町の歴史をよく知る。それが鉄則だと考えています。

今、金沢駅の賑わいを目にすると、北陸と東日本地域のお客さまをつなげる役割を果たせたことに大きな満足を感じますし、多くの方から感謝の言葉をいただけるのも「よく見て、よく聞き、よく知る」を実践できたことが大きかったと思います。



鉄道事業本部
営業部 北陸営業センター
所長
黒田 英朗

JR東日本の生活サービス事業

JR東日本グループでは、駅をご利用のお客さまの利便性を高めるエキナカのさまざまなお店や駅ビル、ホテルのほか、駅至近の立地を活かしたオフィスビルやフィットネスクラブ、駅構内・車内での広告展開、沿線での子育て支援事業、住宅事業など、幅広く生活サービス事業を展開しており、お客さまの毎日の暮らしはもちろん、さまざまなライフスタイルやライフステージにあわせたサービスを提供しています。

訪日外国人のお客さまへ

訪日外国人のお客さまに魅力ある商品をご提案

当社エリア内のフリーきっぷ「JR EAST PASS」、関東エリアのフリーきっぷ「JR Kanto Area Pass」を発売しています。2015年3月からは、成田空港から東京方面へのアクセス商品として「N'EX TOKYO Round Trip Ticket」の発売を開始しました。また、富士山への旅行需要喚起のため「Mt. Fuji Round Trip Ticket」、冬には雪目的のお客さま向けに「JR Kanto Area Pass」のオプションとして「GALAオプション券」を設定し、季節に応じた利便性の高い商品で当社エリアの列車の旅を提案しました。

訪日旅行のお客さま向け無料公衆無線LANサービス

訪日旅行のお客さまが、日本国内の無料公衆無線LAN環境について、不便に感じていることから、当社では、訪日旅行のお客さまが多くご利用になる山手線を中心とした41駅と「JR EAST Travel Service Center」にて、無料公衆無線LANサービスを提供設置しています。（英語、中国語、ハングル、日本語の4ヵ国語に対応）



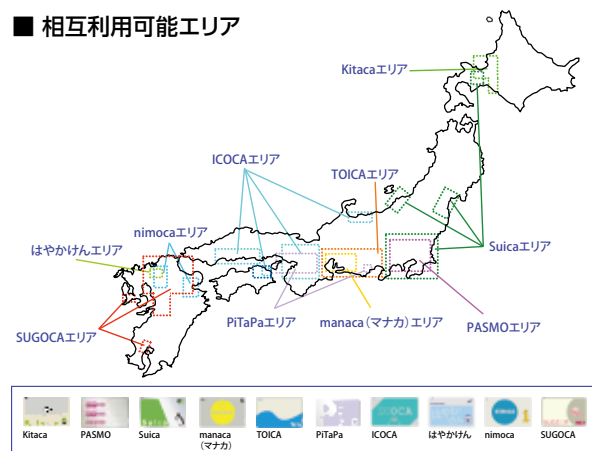
Suica事業

IC乗車券として

2013年3月から、Suicaを含む全国10の交通系ICカードによる全国相互利用サービスを開始しました。また、2014年には、新たに当社の13線区36駅において、Suicaの一部サービスを利用可能としたほか、2015年3月には、富士急行線および気仙沼線・大船渡線BRTにおいて、Suicaを利用可能としました。さらに2016年春には、仙台圏において、仙台市交通局発行ICカード「icsca（イクスカ）」と相互利用を開始します。

Suicaの発行枚数は、2015年6月末で約5,311万枚となりました。

■ 相互利用可能エリア



全国相互利用サービスのシンボルマーク

電子マネーとして

電子マネーとしての利用可能箇所も、エキナカに加えて、多くの街ナカ店舗にも拡大しています。例えば、主要なコンビニエンスストアや大手スーパー、飲食チェーン店やドラッグストアチェーンでご利用いただくことができます。この他にも、タクシー、観光地、全日空の国内線機内販売、任天堂ゲーム機やイベント等、従来の店舗にとらわれない分野にも拡大しています。また、Amazonや楽天市場等でのオンラインショッピングにおいても、Suicaによるネット決済サービスを利用可能としています。

2015年6月末現在、利用可能箇所は約303,470店舗まで拡がり、1日あたりの最高利用件数は2015年7月31日に約518万件となりました。

幅広いニーズにお応えするために

Suicaとスマートフォン・ケータイが一つになった「モバイルSuica」の会員数は、2015年7月末で約361万人となりました。また、「Suicaポイントクラブ」については、加盟店やポイント交換提携先の拡大に努め、会員数は2015年7月末現在、約206万人となりました。さらに、Suicaおよびビューカードが一つになった「Suica付きビューカード」など、お客さまの幅広いニーズにお応えするための機能拡充を図るとともに、Suicaやビューカードなどの情報を活用し、鉄道事業や生活サービス事業の利便性の向上や、お客さまサービスの充実につなげる取組みを進めております。

今後も、さらにお客さまの日々の生活に身近で便利なサービスの実現をめざします。



モバイルSuica



Suicaポイント



「ビュー・スイカ」カード