

安全の取組みに関する お客さま・地域の皆さまとの連携

駅や列車を安全にご利用いただくとともに、危険と感じたときは非常停止ボタンを押していただくことを目的に、さまざまな取組みを実施しています。

プラットフォーム事故0(ゼロ)運動

ホーム上での列車との接触や線路への転落について注意喚起するとともに、危険と感じたときは非常ボタンを押していただけるようお客さまにご協力をお願いする「プラットフォーム事故0(ゼロ)運動」を鉄道27社局合同で実施しています。



プラットフォーム事故0(ゼロ)運動

かけこみ乗車防止 キャンペーン

かけこみ乗車は大きな危険を伴うことや、危険と感じたときには非常ボタンを押していただくこと等呼びかける「かけこみ乗車防止キャンペーン」を鉄道27社局合同で実施しています。



かけこみ乗車防止キャンペーン

踏切事故0(ゼロ)運動

お客さまや地域の皆さまに、踏切を安全にご利用いただけるようご協力をお願いするため、駅でのポスター掲出や警察署と連携した啓発活動、テレビCMやラジオCMでのPRを行っています。



駅でのポスター掲出やグッズ配布

体験型模擬装置の活用

ホームや踏切に設置している非常押しボタンの体験型模擬装置を活用した取組みを行っています。ホーム用は駅や地域のイベント等、踏切用は免許センター等において、動作の仕組みをご理解いただけるように実際に扱っていただいています。



体験型模擬装置

地域と連携した踏切安全の取組み

仙台地区センターでは、5月10日の仙台駅でのオープニングセレモニーを皮切りに、警察関係者、自治体関係者、グループ会社のみなさまのご協力をいただきながら、春の踏切事故防止キャンペーンを実施しました。リーフレットやグッズ配布による啓発活動、模擬踏切を利用した踏切脱出体験の実施、保育園児を対象にした踏切の正しい渡り方教室などを行いました。

仙台地区では、昨年度踏切事故ゼロを達成しています。「踏切手前での一旦停止」「警報機が鳴ったら渡らない」「線路内で異常を認めたら非常ボタンを押す」ことを、多くの方に呼びかけることにより、今後も仙台地区踏切事故ゼロの継続を目指してまいります。

東日本旅客鉄道(株) 仙台支社 仙台地区センター 武田 美幸



社会

Contents

お客さまとのかわり	53
社会とのかわり	72
社員とのかわり	83

[特に関連するゴール]



[関連するゴール]



[トピックス]

鉄道ネットワークの拡充	59
お客さまのシームレスな移動の実現(MaaS)	66
全ての社員を主役に働きがい創出	87
東京2020オリンピック・パラリンピックに向けた取組み	92

お客さまとのかわり

サービス品質改革 中期ビジョン2020

当社では、2011年を「サービス品質改革元年」と定め、これまでさまざまな施策によりサービス品質の向上に取り組んでいます。2018年度に策定した「サービス品質改革中期ビジョン2020」では、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざし、これまでの取組みを加速、一層進化させるための方向性を示しています。

輸送障害の発生防止

あらゆる角度から、輸送障害の発生防止に果敢に挑戦する。

お客さまへの影響拡大防止

折り返し運転や早期運転再開など、柔軟な対応を行う。

異常時の情報提供

お客さまに次の行動への判断の材料を提供できるよう、異常時における情報をいち早く発信する。

お客さまが快適に感じただけ ご利用環境の実現

「さすがJR東日本」とお客さまに感じていただける駅や車両、サービスを提供する。

お客さまによりそった接客・応対

JR東日本グループのサービスをまたご利用したいと思っていただけるようなサービスを提供する。

サービス品質診断による課題把握や施策の効果の確認

当社に対する全般的な評価やお客さまの満足度を定量的に把握するために、「サービス品質診断」を実施しました。約10,000名のお客さまから、インターネット調査を通じて当社が提供するサービスへの満足度をお答えいただいたほか、サービス推進担当の約1,200名の社員に対してもお客さまと同じ調査を実施することで、これまでの「顧客満足度調査」では分からなかった、接客等に関するお客さまの評価と社員の評価のギャップについて見える化をすることができました。この結果を踏まえ、さらなるお客さまへのサービス品質の向上に取り組んでいきます。

安定した輸送サービスの提供

輸送品質を向上させるため、輸送障害の発生防止に取り組むとともに、発生後のお客さまへの影響を最小限にとどめるため、早期運転再開、他線区への影響拡大防止に力を入れてさまざまな施策を実施しています。

■輸送障害の発生防止

過去に発生した輸送障害の発生原因に着目し、同種の輸送障害の発生防止に努めています。

車両関係では、主要機器の二重化を採用し、信頼性を高めたE235系やE353系などの新型車両の投入を進めているほか、従来型車両の機器更新を行っています。

設備関係では、架線のインテグレート化や防風柵・融雪器等の整備による強風・降雪対策、電気設備の簡素統合化等を継続して実施しています。

また、自殺防止の取り組みとして、社員による駅頭呼びかけ活動や当社OBによる駅巡回を実施しているほか、動物衝突対策として忌避剤の散布や、レーザー光・音を活用した忌避装置の導入を進めています。

■輸送障害発生後の早期運転再開に向けた取り組み

早期運転再開のために、運転に支障のない区間での折返し運転や他経路運転を可能な限り行うこ

とで、お客さまへの影響を拡大させない取り組みも行っていきます。また、人身事故対応訓練や降車誘導訓練などを実施し、輸送障害発生後の対応力を高める努力を続けています。特に人身事故に関しては、警察、消防との連携が重要であることから、社員と警察、消防との合同訓練等を定期的に行っています。

さらに、輸送障害が発生した後に各職場で対応時の状況を振り返り、その結果から得られた教訓をもとに、再発防止策を検討しており対策を広く社内でも共有することで社員一人ひとりのレベルアップを図っています。



降車誘導訓練

異常時における情報提供の充実

■情報提供の強化

運行情報を提供するツールとして「異常時案内用ディスプレイ」を設置しており、2019年3月末現在で318駅に展開しています。そのほか列車内の液晶ディスプレイや携帯電話向けのコンテンツなど、さまざまな媒体を通じて情報提供を行っています。(いずれも日本語・英語・中国語・韓国語に対応)

当社ウェブサイトでは、運行情報や在来線特急列車等の運休情報、首都圏の主要路線を対象とした遅延証明書を配信しています。さらに、これらの情報を日本語・英語・中国語・韓国語で提供しているほか、QRコードを用いてのご案内を駅頭で掲示・配布することで、海外からのお客さまへの情報提供の拡充に努めています。

また、SNSを活用し、Twitterによる運行情報の提供を行っています。



異常時案内用ディスプレイ



異常時には、多言語ご案内用音声データを日本語・英語・中国語・韓国語で作成し、駅・乗務員へと配信しています。定型文でのご案内に加え、状況に応じた放送案内を駅構内・車内で実施しています。



Twitter

■輸送障害発生時の運転再開見込み時刻発表

輸送障害発生時には、発生から概ね30分以内の運転再開見込み発表(人身事故は15分以内)を目指しており、2018年度には95%の発表率となりました。今後もより一層の情報提供の充実に努めていきます。

■スマートフォンによるタイムリーな情報提供

2019年4月、お客さまにより一層便利にご利用いただくため、当社の運行情報を提供する「JR東日本アプリ」「JR-EAST Train Info」をリニューアルし、デザインを一新しました。

新しい「JR東日本アプリ」では、「ルート検索」を基本機能に、運行情報や列車位置情報をよりスムーズに確認できます。また、「JR-EAST Train Info」は英語のほか、韓国語・中国語(簡体・繁体)が加わり、訪日外国人のお客さまが最も活用する「ルート検索」と「路線図」をシンプルに情報提供しています。

そのほか、地方線区を中心に列車運行情報サービス「どこトレ」で列車の遅れ情報、列車位置情報などを提供しており、お客さま自身で、個別の列車運行状況をいつでもどこでもタイムリーに確認いただけます。



JR東日本アプリ

JR-EAST Train Info

お客さまの状況に応じた接客サービス

■接客サービス向上への取り組み

接客の基礎を定めた「グリーンハンドブック」を作成し、全社員へ配付しています。時代に合わせて内容のリニューアルを重ねながら、接客サービス向上に取り組んでいます。Web版を定期的に配信し、さらなる接客向上に向けて職場での勉強会で活用しています。



グリーンハンドブック



一人ひとりのお客さまのニーズを引き出すためのおもてなし用語

■「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高齢のお客さまをはじめ、お困りになっているすべてのお客さまにお声がけをする運動を実施しています。

当社社員だけでなく、グループ会社社員、当社をご利用になるお客さまにもお声がけのご協力を呼びかけるなど、支え合う機運を醸成させ、誰もが安心・安全・快適に暮らし過ごせる地域社会の実現に向けて運動を推進しています。

現在では全国の交通事業者や団体とともに取り組んでおり、東京商工会議所とも連携して活動を展開する等、運動の浸透拡大を図っています。



「声かけ・サポート」運動ポスター

■サービス介助士資格の取得

お客さまに安心してご利用いただくためのホスピタリティ・マインドと介助スキルの習得を目的に、「サービス介助士」資格の取得を進めており、全系統にわたり約14,000名(2018年度末)の社員が取得しています。2019年度からは全ての新入社員が資格取得講座を受講しています。資格を持つ社員は、お客さ

まにわかりやすいように、「サービス介助士」と書かれた氏名札を着用しています。



サービス介助士章

すべてのお客さまに安心してご利用いただくための「声かけ・サポート」

山形運輸区では、お身体の不自由な方や高齢の方に寄り添った「声かけ・サポート」運動を展開することを目的に、盲導犬協会の方と盲導犬ユーザーの方を招いた勉強会を行い、視覚障がい者疑似体験、白杖や盲導犬をお連れのお客さまへの接し方を学びました。盲導犬ユーザーの方から「常にサポートが必要な訳ではないが、声をかけてもらえると安心する」というご意見をいただくなど、まずは声をかけることからサポートが始まることを実感し、職場全体の声かけサポート意識がより深まりました。

今後もすべてのお客さまが安心して列車をご利用できる環境を目指し、お客さまに寄り添ったサービスを提供するなどサービス品質の向上に努めていきます。

東日本旅客鉄道(株) 仙台支社 山形運輸区 千葉 竜次



安心・快適にご利用いただける鉄道サービスの実現

■駅のバリアフリー化

「バリアフリー法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)」対象の駅を中心に自治体等と協力してエレベーターなどの整備を進めており、2019年3月末現在で551駅にエレベーターの設置が完了しています。

■車両のバリアフリー化

優先席を含む車両端の荷棚・吊手高さの変更、優先席エリアの明確化、文字による運行情報を配信する情報案内装置等の各種ユニバーサル



E235系フリースペース

デザインを採用した車両E233系を中央快速線、埼京線、横浜線、南武線等に導入しています。また、2015年から山手線で運転を開始し横須賀・総武快速線に投入予定のE235系については、各車両に

優先席を増設し、従来先頭車両のみにあった車いすスペースを車いすやベビーカーをご利用のお客さま向けのフリースペースとして全車両に設けています。

改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な大型トイレについては、成田エクスプレスE259系以降の新造特急車両およびE5系以降の新造新幹線車両に導入しています。

■エスカレーターの安全対策

エスカレーターを安全にご利用いただくため、シングルなどの挟まれ防止対策や、緊急停止時の転倒防止対策、エスカレーター停止時のステップ降下防止対策など、設備面での安全強化を継続して推進しています。また、各鉄道会社や商業施設、自治体等と共同でキャンペーンを実施し、安全で正しいエスカレーターの利用を呼びかけるポスターの掲出などを通じて、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。



エスカレーターキャンペーンポスター

■ベビーカーで安心してご利用いただくための取組み

ベビーカーをご利用のお客さまに安全に駅や車内をご利用いただくため、ベビーカーのフレームなどが挟まった際の車両扉の検知性向上に取り組んでいるほか、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。また、国土交通省、当社を含む交通事業者、ベビーカーメーカー等で構成する「公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会」主催でキャンペーンを実施し、ベビーカーをご利用のお客さまに注意を呼びかけるとともに、周囲のお客さまにもベビーカー利用者と譲り合ってのご乗車にご協力いただくようお願いしています。

そのほか、ベビーカー休憩室を2019年3月末現在49駅に設置しています。



ベビーカーマーク

■ヘルプマークを使用されているお客さまに安心してご利用いただくための取組み

ヘルプマークとは、義足や人工関節を使用している方、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得られやすくなるマーク(JIS規格)です。このマークは東京都が作成したもので、現在、導入する自治体が拡大しています。

ヘルプマークを使用されているお客さまがスムーズに優先席をご利用いただけるように、2019年6月以降在来線の優先席付近にヘルプマークステッカーの掲出を進めています。



ヘルプマークステッカー

■防犯対策・テロ対策

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、お客さまに安全・安心してご利用いただくため、鉄道のセキュリティ向上は当社として大きな課題です。その対策として、駅(改札付近やエスカレーター、階段、ホーム等)や列車内(客室内やデッキ)をはじめ、重要施設等に防犯カメラの整備を進めています。このうち列車内については、一部の廃車予定車両を除き、2020年度までに新幹線および首都圏在来線の全ての車両に整備する予定です。また、鉄道施設内に設置している防犯カメラ映像等、セキュリティ上必要な情報を一元管理して、警察等の関係箇所との緊密な連携を図りながら迅速に対応すべく取り組んでいきます。

さらに、列車内での暴漢対策として、危険を感じた際に乗務員へ通報するSOSボタンを車内に設置しているほか、新幹線車内に防護盾等の防護用品を配備するとともに、応急救護用品の配備を拡充していきます。加えて、乗務員の対応力向上を図るため、警察や警備会社等と連携して不審者対応の実践訓練を実施しています。

このほか、警察や消防等と連携し、テロ対応、爆発物処理、負傷者対応(トリアージ等)といった訓練を継続的に実施しています。

■痴漢対策

お客さまに安心して列車をご利用いただくことを目的として、首都圏各線区への女性専用車導入や、危険を感じた際に乗務員に通報するSOSボタンの全車両への設置等を継続的に実施してきました。また、警察や他の鉄道事業者と連携して「痴漢撲滅キャンペーン」を実施し、車内や駅構内の警戒を強化するとともに、痴漢防止の呼びかけを行っています。

■朝通勤時間帯における混雑緩和への取組み

朝通勤時間帯の混雑緩和については、これまで列車の増発や拡幅車両の投入等の施策を行ってきました。あわせて、お客さまの分散乗車とオフピーク通勤に向けた取組みを行っています。また、朝通勤時間帯における遅延の一因として混雑が挙げられるため、一部線区では混雑する列車や号車別の混雑傾向を駅掲出のポスターやアプリでお知らせし、混雑緩和を図っています。

■在来線列車状況のリアルタイム可視化

列車の在線位置、遅延情報および乗車人員のデータを路線図上に重ね合わせ、混雑を含めた列車状況全体を可視化するシステムを開発し、2017年4月に導入しました。これにより、列車の混雑や遅延による影響を考慮できるため、お客さま視点での確かな運転整理を実現することが可能となり輸送サービスの高品質化につながります。

現在このシステムの追加機能として、駅構内の混雑状況を可視化する研究に取り組んでいます。



在来線混雑可視化システム(イメージ)

■駅トイレにおけるさまざまな工夫

「暗い」「汚い」「臭い」といったイメージのある駅トイレについて、そのイメージを払拭し、快適にトイレをご利用いただけるよう、会社発足以来、整備・改良を進めています。

改良にあたっては、洋式化、換気能力の向上、床タイルの大型化等と併せて、水道使用量の削減に向け、節水型便器の導入や洗面台での自動水洗の導入等を進めています。

2018年度には19駅のトイレを改良し、お客さまの快適性および満足度の向上に努めました。



立川駅トイレ

■お問い合わせにお答えする体制

お電話でのお問い合わせは、JR東日本お問い合わせセンターで受け付けています。お問い合わせに迅速かつ正確にお答えできるよう、AIを活用した業務支援システムの導入や、遺失物管理システムの機能改修等に取り組むとともに、定期的に通話モニタリング評価を実施することで、応答品質の向上に取り組んでいます。

また、JR東日本のご利用や各種サービスに関するお問い合わせにチャット形式でご回答するサービスを開始し、利便性向上にも取り組んでいます。

■お忘れ物の取扱いの体制

当社では年間約230万件のお忘れ物が届けられており、その数は年々増加しています。お忘れ物となるべく早期にお客さまのお手元に戻るよう、お忘れ物の情報をデータベース化して社内で一元管理し、検索可能としているほか、お忘れ物専用のお問い合わせセンターを設け、スムーズな検索・ご案内に努めています。

また、MAMORIO(株)が提供する「お忘れ物自動通知サービス」(紛失防止タグを所持品に取り付けておくことで、専用アンテナに反応した位置情報を専用アプリをダウンロードしたスマートフォンに自動通知するサービス)を2019年2月から51駅のお忘れ物集約駅で本運用しています。このサービスにより、当社へ問い合わせしなくてもお客さまご自身でお忘れ物が届けられた駅などに向かうことができるようになりました。

■携帯電話不通区間の解消

お客さまに安心・快適に鉄道をご利用いただけるよう、トンネル内における携帯電話不通区間の解消に取り組んでいます。東北・上越・北陸新幹線では、2020年を目標として対策を進めているほか、山形・秋田新幹線、中央線等についても対策に取り組んでいます。

■鉄道車両製造事業の展開

JR東日本グループでは、1994年10月の新津車両製作所開設、2012年4月の(株)総合車両製作所の発足などを通じて、当社だけでなく、国内外のお客さまに向けた品質の高い車両製造に取り組んでいます。

(株)総合車両製作所はステンレス車両のパイオニアとしての高度なステンレス車両技術を活かして、高品質かつ低コストを実現した通勤車両向けブランド「sustina」に力を入れています。「sustina」は、ステンレスならではの優れたリサイクル性や美しい車体、バリアフリー・ユニバーサルデザイン等を取り入れた車両デザインを特徴とするほか、衝突に強い手すり構造を採用するなど、快適性とお客さまの安全性を実現します。

そのほかにも、北陸新幹線E7系、中央線特急E353系、TRAIN SUITE 四季島やタイ国バンコク向けのパープルライン車両の製造など、幅広い技術力で対応しています。



ステンレス車両[sustina]

トピックス

鉄道ネットワークの拡充

■在来線ネットワーク

湘南新宿ラインや上野東京ラインの運行を開始する等して、お客さまにより早くより快適にご利用いただけるよう、鉄道ネットワークを充実させ、沿線価値の向上につなげてきました。

現在、独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構と整備を進めている利便性向上の事業として、相模鉄道の西谷駅から羽沢横浜国大駅、東海道貨物線の横浜羽沢駅と接続する連絡線を経由し、相模線から新宿方面への直通運転を開始する準備を相模鉄道(株)と進めています。相鉄・JR直通線は2019年11月30日に開業予定です。

羽田空港アクセス線(仮称)においても環境影響評価手続きに着手し計画を推進するなど、今後もお客さまの利便性向上や地域社会のさらなる発展、経済効果等に貢献していきます。



宇都宮線・高崎線・芳野線の東京駅乗り入れ(上野東京ライン)

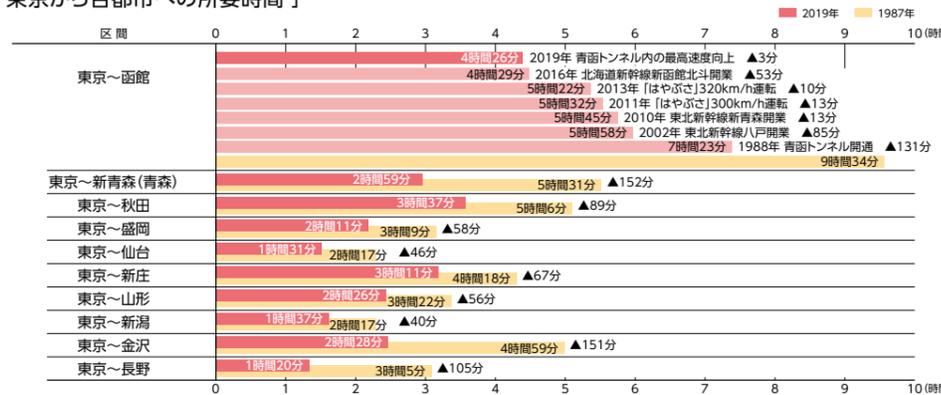
■新幹線ネットワーク

会社発足の1987年と比べても、東京～函館間が東北・北海道新幹線の開業等により、9時間34分から4時間26分に、東京～仙台間でも車両性能の向上等により2時間17分から1時間31分に短縮され、お客さまにとって貴重な時間を創出し、大きなサービス向上につながっています。

今後も、設備改良や新型車両の導入により、到達時間を短縮することで、東京と地方の距離を縮め、地域経済へのより大きなインパクトを生み出していきます。

※2019年8月改正ダイヤ 下り最速達列車による比較

[東京から各都市への所要時間]



お客さまとの 双方向コミュニケーション

■お客さまの声に徹底的にこだわる

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。お客さまの声に耳を傾け、お客さまがどのようなことに関心をお持ちで、どのようなことにご不満を感じていらっしゃるのかを把握するとともに、ご要望に対して迅速に対応し、サービス品質の向上を図っていくことが何よりも重要です。

当社では、社員一人ひとりがお客さまから直接いただいたご意見に限らずインターネットや電話など、さまざまなツールを活用して日々お客さまの声の収集に努めています。こうしたお客さまの声は年間約35万件にのぼり、速やかに会社全体のデータベースシステム「グリーン情報システム」で共有・分析され、具体的な改善につながっています。

お客さまからいただいたご意見に対して可能な限り改善に努めるとともに、改善が困難な場合には

関係役員を委員とする「サービス・安定性向上委員会」において、お声に基づく改善策を検討のうえ実施するなど、サービス品質改革の実現に努めています。

「お客さまの声」をもとにした全社的な改善事例



■SNSの活用

当社では、お客さまのニーズを知るためには、お客さまから当社に直接寄せられるお声のみではなく、能動的にお客さまの声を広く収集・分析していくことが必要だと考えています。そこで、ソーシャルメディアを通じて発信されている潜在的なお声の把握にも取り組んでいます。

2012年5月に「JR東日本公式Facebookページ」、2015年4月に「JR東日本公式Twitter」を開設し、当社の各種施策などに関する情報をはじめ、キャンペーン告知など積極的な情報発信を行い、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。



JR東日本公式Facebook

JR東日本公式Twitter

ほか、各職場においてもお客さまの声をもとにした改善事例をポスター等で紹介しています。



サービス品質よくするプロジェクト(発電所編)

各職場での改善事例ポスター

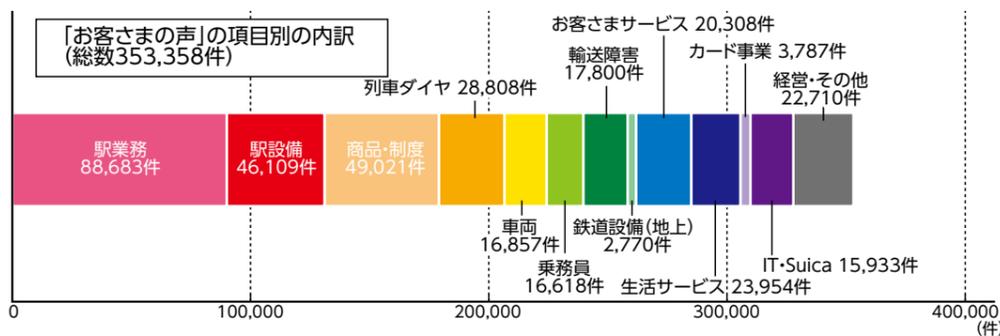
グループ体となったサービス 品質向上(SQネットワーク)

お客さまの声を原点に、JR東日本グループとして、迅速にサービス品質を向上するため、駅構内や車内での接客や清掃業務、駅構内の事業やサービス機器の保守・維持・管理など、鉄道輸送サービスに深く関わるグループ会社と当社で「SQ(Service Quality)ネットワーク」を立ち上げています。2019年7月現在34社が加入しており、お客さまの声の共有とともに、部門や会社の垣根を越えたチームワークによる問題の解決と改善を図り、JR東日本グループ全体でお客さま満足度の向上をめざしています。

■サービス品質よくするプロジェクト

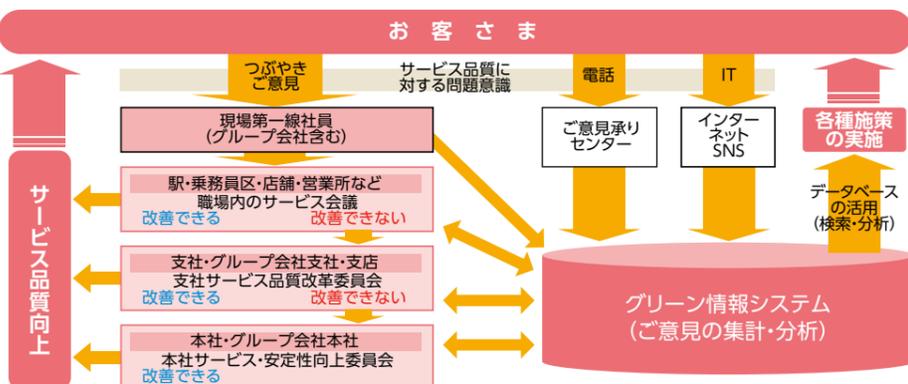
当社のサービス品質向上に対する取組みや方針、工夫について、社員の想いも含めてお客さまに情報発信を行っています。ポスターや動画などでサービス品質向上に関する全社的な情報を発信している

2018年度に寄せられた「お客さまの声(延べ件数)」項目別の内訳



注) 項目別件数は、1件の声に対して項目を複数件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」を原点とした改善体制



輸送障害発生時のお客さまからのお問い合わせへの対応

盛岡駅で輸送障害が発生すると、お客さまから運行情報等について多くのお問い合わせをいただきます。その際、JR東日本盛岡支社や、盛岡駅との連携に努め、当社が運営している駅ビル「フェザン」における館内放送実施や、各ショップに配備しているタブレット端末に速やかな情報提供を行い、お客さまへのご案内に努めています。

また、JR東日本盛岡支社や盛岡支社管内の他のグループ会社と会議や意見交換を行うなどして情報交換を行い、インバウンドのお客さまへのサービス拡大や異常時の情報提供、地域との連携を強化しています。これからもお客さまに安心・満足してご利用いただける館づくりを目指し、さらなるサービス品質の向上に取り組んでいきます。

盛岡ターミナルビル(株) 川村 由美子



海外からのお客さまへのサービス向上

近年、急速な伸びを示している訪日外国人旅行者の需要の拡大と、地方への送客による地域活性化をめざして、魅力ある商品のご提案や地域と一体となったプロモーションなどに、積極的に取り組んでいます。そのほかにも、海外からのお客さまが安心、快適に鉄道ネットワークをご利用いただけるように、受け入れ態勢の強化に努めています。

■海外からのお客さまに魅力ある商品を提供

鉄道を使った旅を楽しんでいただくことを目的に、ご旅行の目的に応じてお選びいただける便利でおトクな商品を提供しています。

【主な商品】

【JR EAST PASS】	当社エリア内で利用可能なフリーきっぷ（「東北エリア」「長野・新潟エリア」の2商品を設定）
【JR TOKYO Wide Pass】	関東エリア内で利用可能なフリーきっぷ
【N'EX TOKYO Round Trip Ticket】	成田空港から東京方面へのアクセスに利用可能
【JR East-South Hokkaido Rail Pass】	関東・東北・北海道エリアの利用が可能
【JR Tohoku-South Hokkaido Rail Pass】	東北・北海道エリアの利用が可能
【東京・大阪「北陸アーチパス」】	北陸新幹線の利用が可能

■海外からの指定席予約システム

海外からJR東日本の新幹線と主な特急列車の指定席が予約できる指定席予約サイト「JR-EAST Train Reservation」を導入しています。2016年2月から、予約のオンライン化による即時受付が可能になるとともに、英語のほかに中国語（繁体字、簡体字）、韓国語での予約受付にも対応し、より便利に海外からのお客さまにご利用いただけるようになりました。

また、2017年2月にはJR北海道およびJR西日本と連携し、予約可能エリアをJR北海道「全エリア」、JR西日本「北陸新幹線（金沢駅まで）」に拡大しました。

さらに、2018年9月には、海外でも人気の「のっぺの列車」が多数ラインナップに加わり、多くのお客さまにご利用いただいています。



指定席予約サイト「JR-EAST Train Reservation」

■海外からのお客さま向け無料公衆無線LANサービス

海外からのお客さまのニーズにさらにお応えするため、2019年4月末時点で、山手線全駅および海外からのお客さまが多くご利用になる駅を中心とした100駅と「JR EAST Travel Service Center」で無料公衆無線LANサービス「JR-EAST FREE Wi-Fi」を提供しております。また、新幹線停車駅では、「JR-EAST FREE Wi-Fi」もしくは自治体、通信会社が提供するサービスにより、全駅で無料公衆無線LANサービスを提供しています。

列車内では、成田エクスプレス、新幹線、中央線特急E353系の車内でも順次サービスの提供を拡大しています。



JR-EAST FREE Wi-Fi

■業務用多言語対応ツールの拡充

駅や車内でのスムーズなご案内を実施するため、これまで10時～18時の間に対応していた業務用の多言語電話通訳について、2017年4月より24時間対応としました。駅や車内において、日本語でのご案内が難しいお客さまに対し、駅社員・乗務員が通訳センターに電話し、オペレータを介してご案内を行っています。

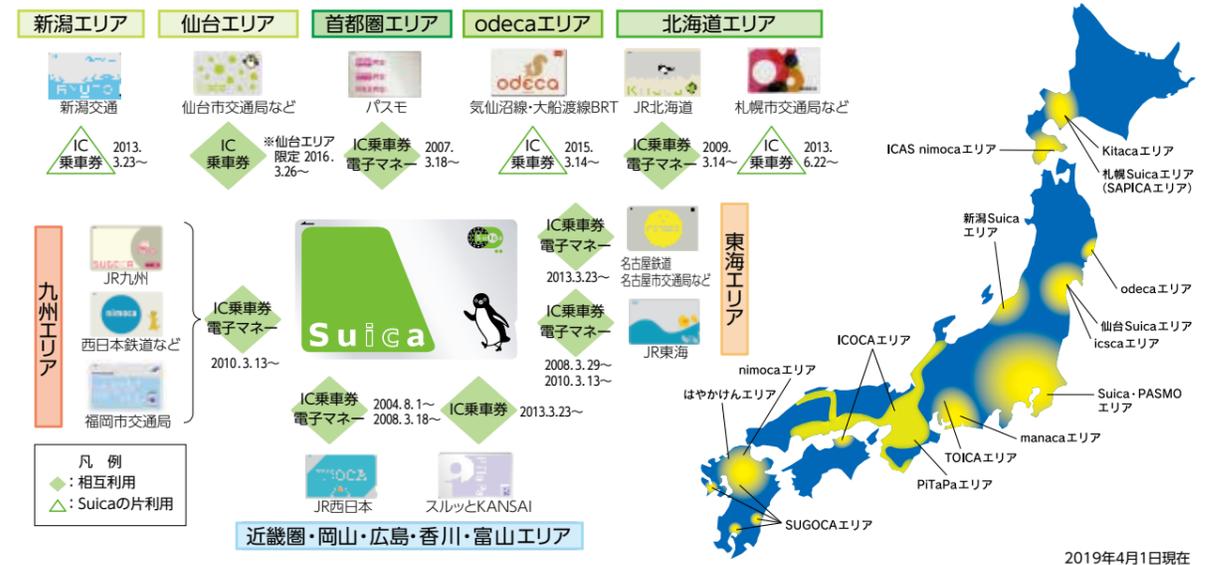
また、定型文を組み合わせることによる日本語・英語・中国語・韓国語の案内放送が可能なツールを活用し、通常時・異常時ともに多言語での情報発信を行っています。

IT・Suica事業

■IC乗車券としてのSuica

2001年11月に首都圏424駅でサービスを開始し、2013年3月からは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2016年3月には、仙台圏において、仙台市交通局発行ICカード「icsca（イクスカ）」と相互利用を開始するなど利用箇所拡大を行っています。2018年4月には、Suica等の交通系ICカードで当社管内の一部新幹線の普通車自由席を利用できる新サービス「タッチでGo!新幹線」を開始し、チケットレ

【相互利用可能エリア】



2019年4月1日現在

■新たな新幹線IC乗車サービスの導入

予約サイト「えきねっと」（JR東日本・JR北海道）または「e5489」（JR西日本）において、東北・北海道、上越、北陸、山形、秋田の各新幹線の指定席または自由席を予約し、交通系ICカード（Suica等）を新幹線自動改札機にタッチしてご利用いただける新たな新幹線IC乗車サービスを、2019年度末を目標に導入します。

本サービス開始後は、駅の窓口や券売機に立ち寄ることなくチケットレス&スピーディにご利用いただけます。

スでスピーディに新幹線が利用できるようになりました。

2019年4月1日現在、Suicaを利用できる鉄道の駅は、相互利用各社を含めて全国約5,000駅です。

【Suica発行枚数】	約7,587万枚
【モバイルSuica会員数】	約715万人
【Suica等交通系電子マネー】	
利用可能店舗数	約616,410店舗
利用可能箇所数（端末台数）	約1,110,820カ所
2019年3月の月間利用件数	約20,253万件
1日あたり利用件数（過去最高値）	約908.9万件
(2019年8月2日実績)	

(特に記載のない限り2019年3月末現在)



■電子マネーとしてのSuica

2004年3月にSuicaをショッピングで利用できる電子マネーサービスを開始しました。スピーディーな決済、小銭不要などの利便性が多くのお客さまに受け入れられ、電子マネーとしての利用可能箇所は駅ナカはもちろん、多くの街ナカにも拡大しており、主要なコンビニエンスストアや大手スーパー、飲食チェーンやドラッグストアでもご利用いただくことができます。2018年には吉野家などの大型チェーンやタクシー、日光東照宮などにSuica電子マネーを導入しました。

■モバイル端末の活用

モバイルSuicaは、2006年1月にサービスを開始し、2016年10月に「Apple Pay^{※1}でのSuicaサービス」を、2018年5月に「Google Pay^{※2}でのSuicaサービス」を開始しました。また2018年8月に「Mizuho Suica」を開始するなど、他社との連携も進めています。



Apple Pay^{※1}でのSuicaに関する広告(一例) Google Pay^{※2}でのSuicaに関する広告(一例)



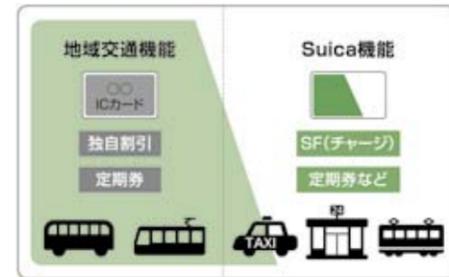
Mizuho Suicaに関する広告(一例)

※1 Apple Payは米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。
 ※2 Google PayはGoogle LLCの商標です。

■地域連携ICカード

2021年春より、Suicaの機能とバスの定期券等の地域独自のサービスを実現する機能を1枚にまとめられる「地域連携ICカード」の提供を開始する予定です。

「地域連携ICカード」は、地域交通事業者のバスの定期券や各種割引等の地域独自サービスと、Suicaエリア等で利用可能な乗車券や電子マネー等のSuicaのサービスを1枚のカードでご利用いただくことが可能となります。



地域連携ICカードイメージ

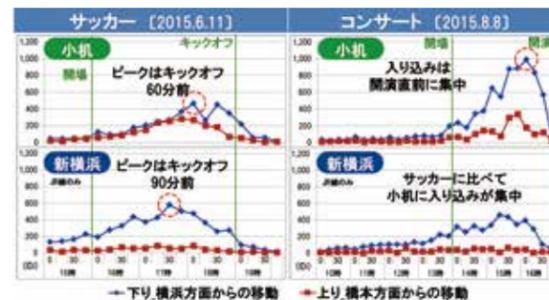
■Suica、ビューカードなどの情報活用

2013年度に情報ビジネスセンターを立ち上げ、Suicaに関する統計情報を活用する取組みを、JR東日本グループ内で進めています。

統計情報提供事業

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めざしています。

[日産スタジアムでのイベント開催時の利用状況]



旅費精算事業

企業の従業員が業務移動で利用したSuicaの利用履歴データを、当該企業に提供する法人向けサービスを開始致しました。企業内での経費精算システムに連携し、経費精算事務作業を効率化するなど、社会の働き方改革に貢献しています。

[日清食品ホールディングス(株)との協業]



■JRE POINT

JR東日本グループ内に複数存在するポイントを共通化し、お客さま・加盟店にとって魅力的なサービスを構築することを目的として駅ビルのポイントを中心に2016年2月に「JRE POINT」がスタートしました。

2017年12月にSuicaポイントを、2018年6月にはビューサックスポイントを共通化し、サービスを拡大したほか、2019年10月からは、登録済のSuicaによる鉄道利用でもJRE POINTが貯まります。

■JRE CARD

2018年7月には、新しいクレジットカード「JRE CARD」を発行し、「JRE MALL」や優待店でのお買い物で、JRE POINTが貯まりやすくなりました。



■JRE MALL (ジェイアールイー モール)

JR東日本グループ共通の「JRE POINT」を軸として、お客さまとの接点を密にすることを目的とした新ショッピングサイト「JRE MALL」を2018年3月にオープンしました。「JRE POINT」によるショッピングが可能であるとともに、お買い物に応じたポイントが貯まります。

また、エキュート等の商品をネットで予約して店舗等で受け取ることもできるネットでエキナカサービスを展開し、グループのオムニチャネル化の推進を図っています。

<https://www.jreastmall.com>

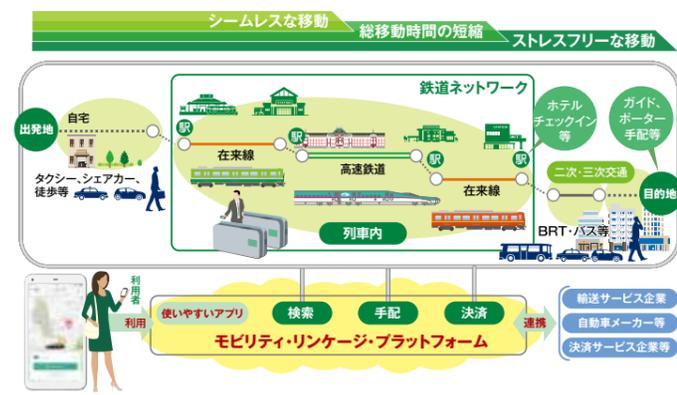
商品ジャンル	主な取扱い商品
鉄道関連商品	鉄道グッズ、鉄道古物等
地方特産品・お土産	各地の銘菓・名産品、東京土産等
その他	Suicaのペンギングッズ

トピックス

お客さまのシームレスな移動の実現(MaaS)

■MaaSの取組み

JR東日本グループでは、お客さまのシームレスな移動(=MaaS: Mobility as a Service)の実現を目指す取組みを進めています。具体的には、お客さまが移動のための情報・購入・決済をオールインワンで行うことができる「モビリティ・リンケージ・プラットフォーム」を構築することにより、「シームレスな移動の実現(=MaaS)」を目指しています。



■観光型MaaS

当社は観光地を訪れるお客さまに、必要な情報の検索や各種予約、決済をシームレスに行える仕組みを提供することで、観光地の魅力やサービスの向上を図り、観光事業の活性化や交流人口の拡大に寄与することを目指しています。その最初の取組みとして、「伊豆における観光型MaaSの実証実験実行委員会」に名を連ね、2019年4月から観光型MaaSアプリ(Izuko)の実証実験を展開しています。今後は、仙台圏における観光型MaaSの検討を宮城県、仙台市と連携して行うほか、新潟においても観光型MaaSの実証実験を計画しています。



新潟のMaaS実証実験イメージ (トップ画面) | 観光循環バスチケット購入画面イメージ

観光型MaaSアプリの導入

Izuko(イズコ)は、スマートフォン1つで検索・予約・決済を可能とし、シームレスな移動を実現します。Izuko内で購入可能な「デジタルフリーパス」は、スマートフォンの画面がオトクなきっぷとなる当社初の事例です。サービス開始に向け、社内外の関係部署と連携を密にするよう心掛けています。二次交通の確保やキャッシュレス化など地方の課題を解消するMaaSに携わることにより誇りを持ちながら業務に取り組んでいます。2019年12月1日から開始する第2期も多くの方にご利用いただけるよう努め、観光客の利便性向上と地域活性化を目指します。

東日本旅客鉄道(株) 横浜支社 営業部 森 安侑美



日本初の観光型MaaS「Izuko」

静岡DCの開催に合わせ、東京急行電鉄(株)とともに日本初の「観光型MaaS」の実証実験を伊豆エリアで開始しました。弊社は実行委員会の事務局を担当しています。実証実験に際し、専用アプリをつくり、「Izuko(イズコ)」と命名。キャッシュレス化の遅れや二次交通の課題を抱える伊豆エリアにおいて、スマートフォンの画面を「見せるだけ」で鉄道やバスをご利用いただけるほか、観光施設への入場やAIオンデマンド乗合交通により、目的地までのシームレスな移動及び周遊観光を実現しています。

6月末でPhase1は終了しましたが、12月1日より2回目の実証実験を行います。今後も、伊豆地域への送客に貢献できるよう取り組んでいきます。

(株)ジェイアール東日本企画 内田 孝樹



■他の事業者との連携

JR東日本と小田急電鉄(株)はシームレスに移動できる社会の実現に向け連携し、お客さまに鉄道会社間の境界を越えたサービスの提供を目指し検討を開始しました。具体的には、混雑や遅れの情報に基づいてご利用のお

客さまへ迂回乗車経路を提案するなどの、リアルタイムかつ利便性の高いサービスの提供に取り組んでいく予定です。また全日本空輸(株)とはモバイル端末などのデジタルテクノロジーも活用しながら、「鉄道と航空関係の情報がシームレスに受け取れる」「より簡単に鉄道のきっぷや航空券を購入できる」などの「陸と空」が連携したサービスを検討していく予定です。今後は公共交通に限らず、多様な交通サービス事業者との連携についても順次拡大していく予定です。

また2019年9月から2020年3月には、訪日外国人旅行者向けサービスのトライアルとして、日本国内のホテルに設置されている全ての宿泊施設客室備え付けスマートフォン「handy」に、「JR-EAST Train Info(外国語版)」をプリインストールし、鉄道の乗換案内や東日本エリアのリアルタイムな運行情報を提供します。今後も訪日外国人のお客さまに必要なサービスを検討していく予定です。



■JR東日本アプリ

2019年4月には「JR東日本アプリ(日本語版)」と「JR-EAST Train Info(外国語版)」のサービスを一新し、ルート検索、運行情報や列車の遅れ情報のご利用をより一層わかりやすくしました。今後はモビリティだけでなく、旅行や生活に役立つ情報等の拡張を予定しており、当社のMaaSの主要な役割を果たしていきます。



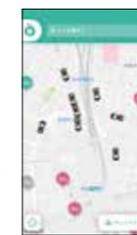
JR東日本アプリ | JR-EAST Train Info

■Ringo Pass

Suica ID番号とクレジットカード情報を登録し、複数の交通手段をワンストップで利用する実証実験のアプリです。現在、約200名のテストユーザーが、(株)ドコモ・バイクシェアのシェアサイクルと、国際自動車(株)のタクシーをシームレスに利用する実験を行っています。今後は交通手段の拡大や一般のお客さまへのサービスの提供、情報提供手段(JR東日本アプリ)・電子マネー(モバイルSuica)などとの連携により、「シームレスな移動」の実現を目指します。



ロゴマーク



アプリ画面イメージ



実証実験の様子 (ドコモ・バイクシェアに乘車)



実証実験の様子 (国際自動車のタクシー決済)

技術革新

2016年11月に策定した「技術革新中長期ビジョン」では、IoT、ビッグデータ、AI等を活用して、JR東日本グループが提供するサービスをお客さま視点で徹底的に見直し、従来の発想の枠を超えて「モビリティ革命」の実現をめざしています。

具体的には、「安全・安心」、「サービス&マーケティング」、「オペレーション&メンテナンス」、「エネルギー・環境」の4分野において、当社グループのあらゆる事業活動で得られたデータからAI等により新しい価値を生み出すことをめざしています。その実現に向け、世界最先端の技術を取り入れるためさらなるオープンイノベーションを推進し、モビリティ分野で革新的なサービスを提供し続ける「イノベーション・エコシステム^{*}」の構築をめざしています。

^{*}イノベーションを進めるための企業間等の産業上の連携



4つの分野による「モビリティ革命」

■技術革新中長期ビジョン推進に向けたタスクフォースの設置

技術革新中長期ビジョンを強力に推進するため、社内横断的な取組みについては到達目標を明確にするとともに、ロードマップの策定、さらには社内外の推進体制の整備を行い、ミッションを実行することを目的にタスクフォースを設置しています。AI、IoT、ビッグデータなど世の中の新しい技術を積極的に取り入れ、安全・安定輸送のレベルアップとお客さまへの新たな価値の提供をめざすとともに、鉄道運営業務の革新を実現していきます。



中長期ビジョン推進のためのタスクフォースを設置

タスクフォースの内容

「スマートメンテナンス(設備の状態に関する多くのデータを収集、分析し、最適なメンテナンス時期・方法の検討)」、「自動運転(ワンマン運転の拡大と列車の運転操縦の自動化技術の導入に関する検討)」、「次世代新幹線(次世代新幹線の実現に向けた試験車両の製作や走行試験の実施)」などがあります。今後も必要に応じて新たなタスクフォースを立ち上げていきます。



タスクフォース(自動運転)

高速かつ高精度な画像認識技術や遠方までのカメラセンシング技術など、線路沿線からの侵入者や線路内の障害物に対する高度な監視システムを構築し自動運転の実現に向けた検討を実施

■社会課題解決にむけた

モビリティ変革コンソーシアムの設立

当社グループ内外の企業や大学・研究機関等との“つながり”を創出・強化して、公共交通においてイノベーションを起こしていく場として2017年9月に「モビリティ変革コンソーシアム」を設立しました(2019年7月現在、154会員)。現在、3つのワーキンググループが活動しています。

このコンソーシアムはイノベーション・エコシステム構築をめざして、当社を含む各種交通事業者、国内外メーカー、大学・研究機関などが連携し、互いに力を合わせることで、1社単独では難しい社会課題の解決に取り組むことを目的としています。

【モビリティ変革コンソーシアムの体制イメージ】

総会

ステアリングコミティ/事務局

Door to Door 推進 WG

出発地から到着地までのシームレスな移動の実現

Smart City WG

次世代型の街のあり方とそれを支える公共交通の役割の検討

ロボット活用 WG

公共交通機関におけるロボット技術の活用

混雑緩和WG

安全・快適な人々の移動を混雑緩和の観点で検討

アイデアソン^{*1}・ハッカソン^{*2}/勉強会

^{*1} 「アイデア」+「マラソン」の造語。あるテーマを解決する方法について一定期間で集中的にアイデア出しを行い、まとめていくイベント。

^{*2} 「ハック」+「マラソン」の造語。あるテーマを解決する方法について一定期間で集中的にプログラムやアプリの開発を行うイベント。

■サービスロボットの研究開発

鉄道に不慣れなお客さまのご案内やお身体の不自由なお客さまへのサポート、清掃、警備、荷物運搬など、人手不足が課題となりつつある業務を対象に、今後、駅構内におけるサービスロボットの活用範囲は広がっていくと考えられます。

そこで、混雑状況などの駅の状態をリアルタイムでモニタリングするクラウドシステムと、このシステムとの連携により、歩行者空間を自律移動できるロボットについて研究開発を進めています。

また、サービスロボットの開発・導入を加速するため、JR東日本グループを中心とした「JRE ロボティクスステーション,LLP」を2017年7月に設立しました。2018年度は、ニーズや課題の整理、技術開発のためのパートナー等を募集し、訪日外国人案内も含めた案内サービス、移動支援等をテーマに、ロボット導入に向けた検討に着手しました。



ご案内ロボット(イメージ)

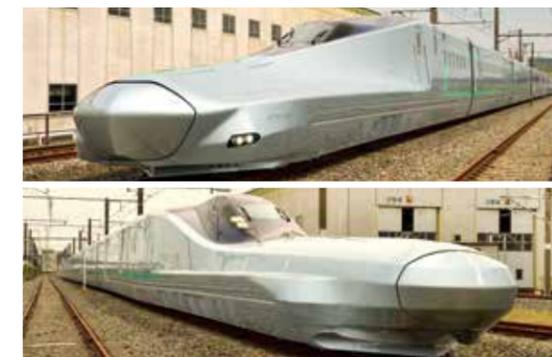
移動支援ロボット(共同開発中)

■次世代新幹線の開発

「さらなる安全性・安定性の追求」、「快適性の向上」、「環境性能の向上」、「メンテナンスの革新」の4つのコンセプトで開発を進めています。

次世代新幹線の開発を進めるための試験プラットフォームとして、試験車両(E956形式、愛称名ALFA-X)が2019年5月に落成しました。

現在は、これまですすめてきた開発の検証を行うため、東北新幹線の仙台～新青森間で走行試験を実施しています。



■スマートメンテナンスの実現

車両機器や、線路・電力設備を走行しながらモニタリングする装置を営業列車に搭載することにより、車両や設備の状態を高頻度に把握することが可能となります。

高頻度にデータを取得することで、劣化の予測や故障の予兆を把握し、CBM*による最適なタイミングでのメンテナンスの実現をめざしています。

現在、線路設備モニタリング装置については、データ分析・評価の手法を確立し、京浜東北線や中央線、山手線などの首都圏各線区を中心に導入しており、今後も導入線区の拡大を順次進めていきます。

車両においては、車両機器の状態監視機能を搭載したE235系において、状態監視データを用いた新しいメンテナンス方法であるモニタリング保全

体系を確立し、2018年6月より定期検査の一部を「データによる運用中の機能確認」に置き換えています。このほか、状態監視データの蓄積が可能な一部車両(E7系、E353系、GV-E400系等)において、車両機器のデータを分析し、機器の劣化把握や寿命予測など将来的なメンテナンスへの活用を検討してまいります。

*CBM Condition Based Maintenance (状態基準保全)

[CBMの例]

- 車両**… 主要機器の状態を車上側および地上側で監視しており、故障の予兆把握や検査方法の見直しなどに活用していく予定です。
- 線路**… 軌道変位(レールのゆがみや微妙なずれ)や軌道材料(レール締結装置等)のデータを収集し、軌道変位の予測や材料状態の確認、計画支援などに活用していきます。
- 電力**… トロリ線摩耗(架線の摩擦による減り)等のデータを収集し、摩耗予測や要因分析に活用していきます。



■社会課題解決に向けたベンチャー企業との連携

お客さまのニーズや経営環境が急速に変化する中、迅速に新たなビジネス・サービスを創出していくためには、未知の技術領域や、経験したことのない事業分野のノウハウが必要となります。そのためJR東日本グループでは、ベンチャー企業等と連携して、その技術やノウハウを積極的に活用していきます。

その一環として、よりスピーディーにオープンイノベーションを推進していくために2018年2月にJR東日本スタートアップ株式会社を設立しています。ベンチャー企業に対する出資、協業推進を行い、新たなビジネスやサービスを創出することにより、地域のより一層の活性化と豊かな暮らしづくりに貢献していきます。

■JR東日本スタートアッププログラム

2017年度よりベンチャー企業等から、JR東日本グループの経営資源や情報資産を活用したビジネス・サービスの提案を募集、ブラッシュアップを経て実現していく「JR東日本スタートアッププログラム」を開催しています。

2017年度は237件の提案のうち19件を、2018年度は182件の提案のうち23件を採択するとともに、多くの採択案件について実証実験を実施しています。さらに無人AI決済店舗の事業化に向けた会社を設立したほか、ITを活用した水産流通プラットフォームを活用した鮮魚店(サカナバッカ)をエキュート品川にオープンするなど、さまざまな案件で事業化を推進しています。「JR東日本スタートアッププログラム」は、地域や新産業の活性化に貢

献した点が評価され、内閣府の「第1回 日本オープンイノベーション大賞」において、経済産業大臣賞を受賞しました。

第3回となる2019年度については、JR西日本・JR九州、新潟市との連携や、高輪ゲートウェイ駅での実証実験をテーマに加えて開催し、262件の提案を受けています。今後も社内外の評価をフィードバックしながら、ベンチャー企業との連携、事業化に取り組みます。



JR東日本スタートアッププログラムロゴ



無人AI決済店舗

サカナバッカ



日本オープンイノベーション大賞

■社内新事業創造プログラム「ON1000」

既存の延長線上でない「非連続」な事業の創造を目的として、「ON1000」プログラムを2018年8月より開始しました。JR東日本グループ社員を対象に、既存事業と離れた、個人や生活者としての価値観で生み出したアイデアを広く募集し、1,051件の応募アイデアが集まりました。

審査を経て、8件のアイデアに外部パートナーを交えたメンタリングを実施。2019年3月に社長を審査委員長とした事業化検証審査を行い、現在3件の事業化検証を進めています。



[キャッチコピー]

湧き上がれ、熱意。
つくり出せ、未来。



ON1000の実現に向けて

ON1000の一人一人のアイデアや想いを形にしていくという主旨と、生活の中での困り事の延長線上でビジネスチャンスを考える点に興味を惹かれ、同僚とともにアイデアを応募、採用され、現在事業化に向けた実証実験を行っています。アイデアをビジネスにする過程は普段の運転士業務とは異なりますが、社内外の方々とのやり取りを通じ、広い視野と知識を学び、大変刺激を受けています。事業化まで長い道のりですが実現に向けて走り続けます。

東日本旅客鉄道(株) 千葉支社 蘇我運輸区 中條 みなみ



■シェアオフィス事業「STATION WORK」

働き方改革という社会課題解決、および駅の新しいサービス提供を目的として、2019年8月1日よりエキナカシェアオフィス「STATION WORK」を開始しました。

駅という移動ロスの最も少ない空間において、高いセキュリティ環境で安心して働ける空間を提供します。ブース型「STATION BOOTH」を、東京駅や新宿駅、池袋駅といった山手線主要駅を中心に4

拠点を展開しています(2019年9月現在)。今後も拠点を順次増やしていきます。



STATION WORK