

2015年10月28日  
東日本旅客鉄道株式会社

ファイブ  
グループ経営構想 V 「今後の重点取組み事項」の更新等について

当社グループは、2012年10月に「グループ経営構想 V ～限りなき前進～」を策定し、「地域に生きる。世界に伸びる。」という経営の方向性を決めました。お客さまや地域の皆さまから期待されている「変わらぬ使命」を果たすとともに、私たち鉄道の持つ「無限の可能性」の追求に向けて、日々挑戦を続けております。

「グループ経営構想 V」の実現に向けた取組みを加速させるため、今後特に力を込めて推進する項目である「今後の重点取組み事項」について、進捗状況を確認するとともに、「安全・安定輸送のレベルアップ」を最重点に据えて、施策を更新しました。

グループ経営構想 V 「今後の重点取組み事項」	
変わらぬ使命	無限の可能性の追求
<p>◆ <b>きわめる ～ 「究極の安全」に向けて</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「グループ安全計画2018」の確実な推進</li> <li>○ 災害に強い鉄道づくり</li> </ul> <p>◆ <b>みがく ～ サービス品質の改革</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「サービス品質改革中期ビジョン2017」の推進</li> <li>○ 北陸新幹線の利用促進および北海道新幹線の開業等に向けて</li> </ul> <p style="background-color: #f4a460; padding: 2px;">⇒ 「安全・安定輸送」のレベルアップ</p> <p>◆ <b>ともにいきる ～ 地域との連携強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「3つのまちづくり」の着実な推進</li> <li>○ 地域産業の活性化</li> <li>○ 観光立国の推進</li> </ul>	<p>◆ <b>ひらく ～ 技術革新</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ エネルギー・環境戦略の推進</li> <li>○ ICTを活用した業務革新</li> <li>○ 技術革新の推進</li> </ul> <p>◆ <b>のびる ～ 新たな事業領域への挑戦</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 海外プロジェクトへの挑戦</li> <li>○ 社外の優れた技術・製品の導入</li> </ul> <p>◆ <b>はばたく</b> ～ 人を伸ばし、人を活かす企業風土づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 社員の意欲を引き出しさらなる成長機会を提供</li> <li>○ 一体感のあるグループ経営の推進</li> <li>○ ワークスタイル改革、組織運営の効率化</li> </ul>
<p>◆ 2020年東京オリンピック・パラリンピック開催に向けて</p> <p>◆ インバウンド戦略の推進</p>	

2015年4月に山手線神田～秋葉原間で電化柱が倒れ線路を支障する重大インシデントを発生させたことを真摯に受け止め、再発防止策を徹底し、安全上の弱点を克服すべく取り組みます。

## この1年間の取組み内容

- 1. 「グループ安全計画2018」の確実な推進**
  - 「当社グループに原因がある事故」、「外的要因による事故」、「社会とのかかわりが密接な事故」の各々に対し着実にリスクを低減させる取組みを推進
  - 安全に関する知識・指導力・技術力を備えた社員を育成
  - 川崎駅構内の列車脱線事故を教訓とした線路内作業に伴う列車と保守用車・工事用重機械の衝突事故防止等の対策を推進
- 2. 災害に強い鉄道づくり**
  - 重点整備期間である2016年度末までに耐震補強対策を着実に実施(2014年度末までに計画の約5割完了)
  - 御茶ノ水駅付近盛土の耐震補強の施工推進
  - 地震観測体制の強化に向けた海底地震計情報の導入につき関係箇所との協議や環境整備を推進

## 3. ホームドア第2期整備計画の策定

- 2015年度末までに山手線で使用開始する23駅のうち20駅に設置
- 線区や駅のご利用状況を踏まえ京浜東北線大井町駅及び総武線快速新小岩駅への導入検討
- 八高線拝島駅に昇降式ホーム柵を試行導入し安全性やコストの観点から検証を実施中

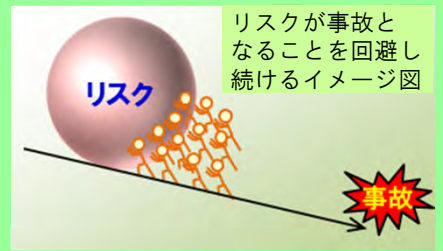


## 今後の重点取組み事項

※ 下線部は今回新たに盛り込んだ項目

## 1. 「グループ安全計画2018」の確実な推進

- (1) 「グループ安全計画2018」の基本的な考え方に基づく具体的な取組みを推進**
  - 安全文化を根付かせる
  - 安全マネジメント体制を磨く
  - 着実にリスクを低減させる
  - 安全設備重点整備計画を推進する



## (2) 山手線の電化柱倒壊等を受け「安全上の弱点克服」に向けた取組みを推進

- これまで策定してきた事故・事象の再発防止対策の徹底とリスク情報の把握による未然防止の取組み
- 大きな世代交代時期であることを踏まえた人材育成・技術力向上の取組み

## (3) 川崎駅での列車脱線事故を教訓とした事故防止策(ソフト・ハード面)の徹底

## 2. 災害に強い鉄道づくり

### (1) 耐震補強対策の推進

- 新幹線高架橋・電化柱、高さ8m以上の盛土及び駅の天井などの耐震補強対策について2016年度末までに計画の約8割の完了をめざす



### (2) 構造物、軌道設備、駅舎などの老朽設備の適切な更新

- 新幹線大規模改修の計画策定と東北新幹線(大宮以北)のレール交換の推進

2015年4月以降、架線切断等による輸送障害を続発させ、お客さまにご迷惑をおかけしたことを踏まえ、輸送障害発生後の早期運転再開や迅速なお客さま対応などの対策を講じ、着実に取り組みます。

## この1年間の取組み内容

### 1. 北陸新幹線及び北海道新幹線開業に向けて

- 北陸新幹線金沢開業及びアクセス特急「しらゆき」運転開始
- 松本～高山間観光周遊バス「びゅうばす天空の飛騨回廊号」などの広域観光ルートをもとにした旅行商品の設定・情報発信
- 「Japanese Beauty Hokuriku」キャンペーン等の実施
- 北海道新幹線新函館北斗開業に向けて設備検査や走行試験等の準備を着実に推進

### 2. 東京圏鉄道ネットワークの拡充

- 上野東京ライン開業とそれに伴う宇都宮・高崎線と東海道線の相互直通運転や常磐線の品川駅までの直通運転を開始
- 羽田空港アクセス線構想の具体化に向けて基礎調査や施設計画・事業スキーム等の検討を継続して実施
- 戦略的新駅「小田栄駅」の使用開始に向けて川崎市と施行協定を締結

### 3. 輸送品質のさらなる向上

- 上野東京ラインの関係線区(東海道・宇都宮・高崎・常磐線)での速やかな折返し運転による輸送障害時の影響拡大防止
- 「JR東日本アプリ」の案内対象線区拡大・英語版サービス開始
- 列車運行情報サービス「どとレ」の地方での案内対象線区拡大
- 首都圏において電気融雪器を整備
- 常磐線3橋りょうで防風柵を使用開始



### 4. ICTを活用したチケットの利便性向上

- Suicaのさらなる普及に向けて富士急行線や気仙沼線・大船渡線BRTでSuicaサービスを開始
- 北陸新幹線へのモバイルSuica特急券のサービス開始

## 今後の重点取組み事項

※ 下線部は今回新たに盛り込んだ項目

### 1. 「サービス品質改革中期ビジョン2017」の推進

#### (1) 輸送障害の発生防止

- 気象条件の変化を踏まえた大規模自然災害(雪害・強風等)対策の推進
- 防犯カメラの設置など、鉄道設備のセキュリティ向上策の推進

#### (2) 輸送障害発生時の早期運転再開・迅速なお客さま対応・影響拡大防止

- 上野東京ラインなどの直通運転拡大を踏まえた折り返し運転・別線運転の強化
- 輸送障害発生時の迅速なお客さま対応  
(駅間停車解消の早期化、お客さま救済の迅速化及び運転再開見込み情報の適切な提供)
- 地盤特性を考慮した地震計の配置とレーダー雨量データの活用

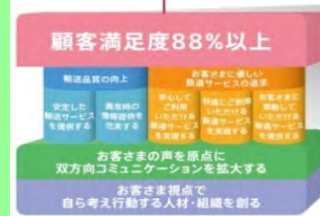
サービス品質改革中期ビジョン2017

顧客満足度鉄道業界No.1

顧客満足度88%以上

#### (3) ICT等を活用した情報提供・サポートの充実

- タブレットを活用した異常時の情報提供の充実
- 「JR東日本アプリ」「どとレ」の案内対象線区拡大
- 「声かけ・サポート運動」の継続的な実施



### 2. 北陸新幹線の利用促進及び北海道新幹線開業等に向けて

#### (1) 北陸新幹線の利用促進

- 北陸新幹線のご利用状況を踏まえたダイヤのブラッシュアップ
- 北陸エリアや隣接県での更なる広域観光ルート整備・着地観光開発の推進
- 2015年10～12月開催「北陸 DESTINATION キャンペーン」等を契機としたPR展開

五稜郭



#### (2) 北海道新幹線新函館北斗開業に向けた着実な準備

- 北海道新幹線開業に向けたご利用しやすい運行体系の整備
- 東北と北海道の相互流動の拡大など、開業効果の幅広い波及をめざした着地観光の推進・広域観光ルートの整備
- 2016年7～9月開催「青森県・函館 DESTINATION キャンペーン」等の展開

弘前城



#### (3) 羽田空港アクセス線構想の具体化に向けた事業スキーム等の検討

# 「安全・安定輸送」のレベルアップに向けて

JR東日本グループは、鉄道のシステムチェンジ、「水平分業」の深度化、急速な世代交代の進展など、社内外の両面で「変化点」に直面しており、教育・訓練や業務内容を見直し、課題を主体的に解決しなければなりません。

## 2015年4月以降に続発した主な事象

- 4/12 山手線神田～秋葉原間での電化柱倒壊
- 4/29 東北新幹線郡山駅構内での架線切断
- 8/4 根岸線横浜～桜木町間での架線切断
- 8/9 東北新幹線の窓ガラス破損



山手線神田～秋葉原間電化柱倒壊



東北新幹線郡山駅構内架線切断

**変化点**  
(背後要因)

鉄道の  
システムチェンジ

グループを中心とした  
「水平分業」の深度化

社員の急速な世代交代の進展

## 課題の解決に向けて

### 安全教育・訓練の見直し

⇒ 仕事の「手順」(マニュアルなど)だけではなく、「本質」(趣旨・目的、しくみ・動作原理など)を実践的に教育し、安全意識・感性を向上

### 異常時対応能力の強化

⇒ 影響の限定化と早期復旧体制の強化  
⇒ 迅速なお客さま救済と適切な情報提供(運転再開見込み等)  
⇒ 各対策本部の運営・指揮能力の向上

### パートナー会社との協働によるグループ全体での技術力向上

⇒ 鉄道工事マネジメント強化の推進体制整備、人事交流の拡大・深度化、リスク情報の共有化

### 新幹線の設備・車両の強化

⇒ 高速化や老朽化などの「変化点」を意識した強化策の実施

### 首都圏電気設備の強化

⇒ 輸送への影響を最小化するための強靱化や二重系の確保

### 「鉄道に関するリスク克服委員会」の設置

⇒ 「再発防止」の徹底(過去に発生した重大な事象の対策が確実に実施されていることをトレースする)  
⇒ リスク・弱点の把握による「未然防止」(リスク・弱点を掘り起し、重大な事象の発生前に対策を講じる)

「地域に生きる」私たちの重要な使命は「地域の発展に貢献すること」です。東日本エリアの「地方創生」に向け、私たちだからこそできる「まちづくり」「地域産業活性化」「観光振興」に積極的に取り組みます。

## この1年間の取組み内容

### 1. 大規模ターミナル駅や首都圏沿線、地方中核駅におけるまちづくりの着実な推進

- 品川の都市基盤等について都市計画決定に向けた手続き開始
- 渋谷駅改良の本体工事に着手
- 中央線武蔵境～東小金井間の高架下を活用した「ののみち」開業と地域貢献施設(コミュニティステーション等)の整備
- 「nonowa武蔵小金井(第1期)」・「nonowa国立(第1期)」開業
- 秋田県、秋田市及び当社との間で地方創生に向けたコンパクトなまちづくりに関する連携協定を締結
- 長野駅観光案内所・カフェ一体型店舗や「MIDORI長野」の開業、信州各地の魅力を発信する「信州100stories」の実施

### 2. 「のもの」や産直市の展開による地域経済の活性化

- 小規模マルシェを高円寺駅、阿佐ヶ谷駅、亀有駅に拡大
- 十日町すこやかファクトリー恵比寿店をオープン
- (株)JRとまとランドいわきファームで栽培ハウスの建設工事に着手

### 3. 観光立国の推進

- 子会社を通じてタイや中国の現地旅行会社「S.M.I.トラベル(株)」や「ETモバイルジャパン(株)」と包括業務提携を締結
- 観光庁による広域観光周遊ルート「日本の奥の院・東北探訪ルート」の認定
- クルーズトレイン「TRAIN SUITE 四季島」の列車名や上野駅専用ラウンジ「PROLOGUE 四季島」新設を公表



ラウンジイメージ

## 今後の重点取組み事項

※ 下線部は今回新たに盛り込んだ項目

### 1. 「3つのまちづくり」の着実な推進

#### (1) ターミナル駅における 利便性の向上及びブランドの確立

- 田町～品川駅間における  
2020年の新駅暫定開業に向けた計画の推進、  
新駅及び品川駅を中心とした新たな国際交流拠点となるまちづくり計画の推進
- 「JR新宿ミライナタワー」開業(2016年3月)をはじめとした  
新宿駅・渋谷駅・横浜駅など大規模ターミナル開発の着実な推進

#### (2) 選ばれる沿線ブランドの確立

- 中央ラインモールプロジェクトや「HAPPY CHILD PROJECT」の推進

#### (3) 地方中核駅におけるまちづくりの展開

- 地方自治体等と連携した駅周辺の魅力あるまちづくりの推進(秋田駅・熱海駅等)



品川エリア開発イメージ

グローバルゲートウェイ品川  
Global Gateway Shinagawa

### 2. 地域産業の活性化

#### (1) 首都圏における地産品の販路拡大・情報発信強化

- 「のもの」の店舗数拡大、産直市  
及び小規模マルシェの積極的な展開

#### (2) 農林漁業の「6次産業化」の推進

- 「のもの1-2-3」プロジェクトの推進と「十日町すこやかファクトリー」の販路拡大

のものキッチン池袋店イメージ



### 3. 観光立国の推進

#### (1) 乗ること自体が旅行の目的となる魅力的な列車づくり

- 2016年春頃、新潟エリアで「旅するアートカフェ新幹線」  
『GENBI SHINKANSEN(現美新幹線)』を運行開始

#### (2) クルーズトレイン「TRAIN SUITE 四季島」導入準備

- 2017年春頃の営業開始に向けた運行コース、旅行商品などの具体化

GENBI SHINKANSEN  
(現美新幹線)デザイン



GENBI SHINKANSEN

「鉄道の進化」の実現に向け、外部の開発力や知的財産を活用する「オープンイノベーション」の考え方を取り入れて、さらなる技術革新や業務革新を図り、「無限の可能性」を追求します。

## この1年間の取組み内容

### 1. エネルギー・環境戦略の推進

- 川崎の火力発電所1号機の更新工事を推進
- 交流区間乗入れ用の蓄電池駆動電車の導入準備を推進
- 再生可能エネルギー導入
  - 太陽光発電：秋田県潟上市で太陽電池発電所2箇所を使用開始
  - 風力発電：JR東日本エネルギー開発株式会社を設立
  - 地熱発電：八甲田北西地域にて試掘開始
  - バイオマス発電：八戸バイオマス発電株式会社を設立
- 牛久き電区分所において回生電力融通装置の運転を再開

### 2. ICTを活用した業務革新

- 山手線等においてモニタリング装置  
(車両、線路設備、電力設備)を搭載・試行
- 駅遠隔操作システム  
(改札業務のスリム化)の導入エリア拡大
- タブレット端末と社内システムの連携を実施
- 触車事故防止に向けて列車・作業員の位置をGPS等で測位する  
列車接近警報装置を新たに開発、導入工事着手
- 埼京線で無線式列車制御システム(ATACS)導入の工事着手



線路設備モニタリング

### 3. 現場第一線の社員による技術革新

- イノベーションコンダクター(現場第一線の社員による技術革新を加速させるための牽引役)を中心に各支社間での連携を強化

## 今後の重点取組み事項

※ 下線部は今回新たに盛り込んだ項目

### 1. エネルギー・環境戦略の推進

#### (1) 蓄電池車両の導入拡大

- 交流区間乗入れ用の蓄電池駆動電車の導入

#### (2) 再生可能エネルギーの積極的な導入

- 豊かな自然を活かした北東北エリアの  
「再生可能エネルギー基地」化(太陽光・風力・地熱・バイオマス)



風力発電イメージ

### 2. ICTを活用した業務革新

#### (1) メンテナンス業務の革新

- 線路・電力設備のモニタリング装置を山手線などモデル線区へ導入、実用化推進
- 山手線E235系量産先行車から得られる車両モニタリングデータの分析に着手
- 保有データの分析・利活用によるコストダウンや業務効率化の推進

#### (2) ICTを活用した新たな販売体制の構築

- お客さまが列車やホテル等を自由に選択できるダイナミックパッケージの導入
- ウェブ上で空き状況が分かるびゅう商品オンライン販売機能のサービス開始

#### (3) 輸送システムの変革

- 無線式列車制御システム(ATACS)の仙石線での工事完了及び  
埼京線での無線試験の実施
- 列車状況(遅延・混雑率等)をリアルタイムに可視化する開発を推進

### 3. 技術革新の推進

- IoT(Internet of Things)やAI(人工知能)等の進展を見据え、時代を先取りした  
技術革新を推進するために、当社グループの将来の技術目標を含む中長期的な  
技術革新のビジョンを策定し、2016年度から開始

海外で多くの鉄道プロジェクトが検討されていることを踏まえ、車両製造、メンテナンスおよび列車運行など、私たちの持つノウハウを活かして、グローバルな事業展開に挑みます。

## この1年間の取組み内容

### 1. 海外プロジェクトへの挑戦

- タイ・バンコク都市鉄道「パープルライン」事業における現地スタッフの採用及びメンテナンス・教育計画の策定
- インドネシア鉄道事業者へ南武線で使用していた205系車両の譲渡開始と当社運転士による車両点検・整備の現地支援実施
- 第9回UIC世界高速鉄道会議主催による当社のプレゼンス向上および海外鉄道関係者とのネットワーク強化



UIC世界高速鉄道会議

- 海外での展示会やセミナーを通じた情報発信

### 2. 生活サービスにおける新たな事業領域への挑戦

- 生活サービス事業のグループ会社による海外事業トライアルの実施支援(台湾駅弁フェスティバル等)

### 3. 「経営の第4の柱」鉄道車両製造事業の確立

- ステンレス車両「sustina(サスティナ)」の国内の営業活動の実施及び海外案件の選定・入札参加準備
- 海外鉄道メーカー製 LRTの営業活動の実施

## 今後の重点取組み事項

※下線部は今回新たに盛り込んだ項目

### 1. 海外プロジェクトへの挑戦

#### (1) タイ・バンコク都市鉄道「パープルライン」での事業推進

- 2016年8月の開業に向けた車両供給及び鉄道システムのメンテナンス業務の着実な推進



パープルラインに供給する車両



メンテナンスに向けた打合せの様子

#### (2) インドネシア・ミャンマーの鉄道事業者への技術支援等の更なる拡大

#### (3) 海外高速鉄道プロジェクト参画へ向けた取り組みの推進

- マレーシア・シンガポールやインドなど、高速鉄道プロジェクト参画へ向け官民一体での活動を展開

#### (4) ステンレス車両「sustina(サスティナ)」の積極展開・案件獲得

- 「パープルライン」に続く海外向けの「sustina(サスティナ)」供給案件の獲得

#### (5) 生活サービス事業の海外展開

- 海外における事業機会の創出とグローバル人材の育成

### 2. 社外の優れた技術・製品の導入

- 八戸線及び新潟・秋田地区向け気動車車両の公募調達の実施し、その結果を踏まえ新たなサプライヤーの開拓方法を検討
- EUサプライヤーとの技術交流等を通じ海外の優れた技術・製品の発掘を継続

急速な経営環境の変化に対応するため、当社グループが一体となって、社員の意欲を引き出し成長を促すとともに、効率的な仕事の進め方や生産性の高い仕組みづくりを進めます。

## この1年間の取組み内容

### 1. 社員の意欲を引き出しさらなる成長機会を提供

- 公募制の人事異動の実施、他企業・官公庁と人事交流を拡大
- 現場管理者や企画部門社員のマネジメント力の強化とグループ全体の人材力を高めるための研修制度を拡充
- 英語以外(ベトナム・インドネシア・タイ語)の語学力の向上を目的とした「チャレンジ！外国語プログラム」を実施
- 2015年度新卒採用者のうち女性が3割を占め、女性社員比率(2015.4.1現在)は全体の10.3%に上昇(前年度+0.9%)
- 女性社員の管理者への継続的登用及び当社初の女性の執行役員(支社長)の選任
- グループ合同採用説明会の開催など障がい者雇用を推進

### 2. 一体感のあるグループ経営の推進

- JR東日本グループを多くご利用になるお客さまに向けたJR東日本グループ初のゴールドカード「ビューゴールドプラスカード」サービス開始



ビューゴールドプラスカード

### 3. ワークスタイル改革、組織運営の効率化

- グループ会社と一体となって、受委託業務の見直しを実施(駅遠隔操作システム導入拡大による受委託業務のスリム化等)
- フレックス制度導入箇所におけるコアタイムの短縮

## 今後の重点取組み事項

※下線部は今回新たに盛り込んだ項目

### 1. 社員の意欲を引き出しさらなる成長機会を提供

#### (1) 公募制の人事異動や研修制度の充実

- 社員の意欲に応え、仕事を通じた成長を実感できるしほみを深度化
- 急激な世代交代を見据えた、OJTや企業間交流などによる技術・技能継承の確実な推進、職場の核となる人材の育成と積極的運用

#### (2) グローバル人材の育成強化

- 今後のグローバル戦略や企業風土改革を見据え、多様な海外派遣メニュー(長期・短期留学、研修、出向等)の継続展開

#### (3) ダイバーシティの推進

- 2015年度内に新たなダイバーシティプログラムを策定



海外体験プログラム

### 2. 一体感のあるグループ経営の推進

#### (1) 「グループストレッチ目標」の設定

- グループ価値のさらなる向上のため、グループ全体で中期的な目標を共有して具体的な取組みを促進(安全性・サービス品質向上、インバウンド・新規事業領域収益拡大など)



JRE POINT ロゴマーク

#### (2) JR東日本グループ共通の「JRE POINT」サービスの開始及び拡充

- 「JRE POINT」サービス開始(2016年2月)
- ビューサンクスポイントやSuicaポイントの「JRE POINT」への統合推進

### 3. ワークスタイル改革、組織運営の効率化

- コンパクトでより生産性の高い業務執行体制の追求
- さらなる生産性向上に向けて、社員の多能化等によりグループ会社の業種・業態に応じた業務見直しを推進



2020年東京オリンピック・パラリンピック開催を見据え、ハード・ソフト両面から着実に準備を進めるとともに、近年拡大を続けるインバウンド需要について、東北をはじめとした当社エリア内に取り込みを図ります。

## 2020年東京オリンピック・パラリンピック 開催に向けたこの1年間の取組み内容

### 安全かつスムーズ・快適な移動サービスの提供

- 大型昇降設備(24人乗り)の増設  
(成田空港駅、空港第2ビル駅)



成田空港駅エレベーター増設

- 無料公衆無線LANを山手線内の全駅へ整備し、  
地方駅への整備も拡大(41駅5訪日旅行センター)
- 現場第一線の社員の発意を活かした外国語案内に  
関する取組みを推進 (職場内勉強会の実施、  
ICTを活用したご案内ツールの水平展開等)



Tokyo OMOTENASHI Project

## 今後の重点取組み事項

※ 下線部は今回新たに盛り込んだ項目

### 2020年東京オリンピック・パラリンピック開催に向けて

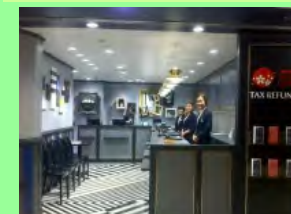
- (1) 会場最寄駅等の設備強化や大会期間中の輸送力の増強
  - オリンピック開催までの使用開始に向けた会場最寄駅等における駅改良工事計画の推進  
(千駄ヶ谷駅、信濃町駅、新橋駅、新木場駅等)
  - 大会開催期間中の輸送計画についてお客さま流動想定に基づき検討を継続
- (2) バリアフリーの推進
  - 大会組織委員会が策定する「アクセシビリティ・ガイドライン」を踏まえ対応

### インバウンド戦略の推進

- (1) 東北地方の認知度向上
  - 東北観光推進機構等と連携したブランド構築と広域ルート整備
- (2) グループでのインバウンド需要の取込み
  - アジア各国に強みを持つ旅行会社との包括業務提携  
契約締結を活かした日本の鉄道旅行の海外での販売促進
  - 駅ビルや駅構内における免税対応店舗の拡充
- (3) 受入れ環境の整備と利便性向上
  - 駅構内・車内・駅ビル・ホテル等における  
無料Wi-Fi等の通信環境整備
  - タブレットを活用した異常時の多言語での情報提供の充実
  - 首都圏を中心に訪日旅行センターを拡充
  - 海外のお客さまに対するチケットの利便性向上の検討
  - 海外向け指定席予約サービス(JR-EAST Train Reservation)の機能拡充



Treasureland TOHOKU JAPAN



ルミネ免税カウンター



海外向け指定席予約サービス