



2019年4月23日  
東日本旅客鉄道株式会社

## 「攻めの IT 経営銘柄」に 5 年連続で選定されました

JR 東日本は本日、「攻めの IT 経営銘柄 2019」に選定されました。「攻めの IT 経営銘柄」は中長期的な企業価値の向上や競争力の強化を目指し、積極的に IT の利活用に取り組んでいる企業を経済産業省及び東京証券取引所が選定するもので、陸運業からは JR 東日本が選定されました。JR 東日本が「攻めの IT 経営銘柄」に選定されるのは、同銘柄が創設された 2015 年から 5 年連続となります。

### ■ 選定に至った JR 東日本の主な取組み

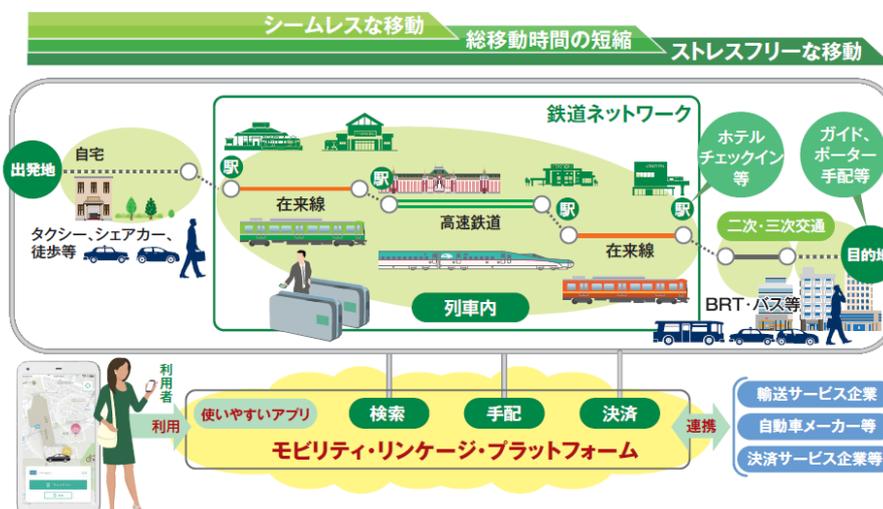
#### [JR 東日本グループ経営ビジョン「変革 2027」策定]

- 技術と情報を中心に、我々の強みである社会インフラを支える重層的で“リアル”なネットワークの力を高め、お客さまや地域の皆さまの「心豊かな生活」を実現していきます。従来の鉄道固有技術開発部門と ICT 部門を融合・活性化させ、社外の技術やサービスとのオープンな連携により技術開発からサービス提供までシームレスな展開を実現していきます。

#### [MaaS の実現に向けた取組み]

- 鉄道ネットワークを中心とし、移動のための「情報（検索）」「購入（手配）」「決済」をオールインワンで提供する「モビリティ・リンケージ・プラットフォーム」を構築し、出発地から目的地までの「シームレスな移動（MaaS: Mobility as a Service）」の実現を主導し、総移動時間の短縮、「ストレスフリーな移動」の実現に繋げていくことを目指しています。
- シェアサイクル、タクシーなど、様々な交通手段を一つのサービスでつなぎ、お客さまのスムーズな移動をサポートすることを目指した実証実験を開始しました。実証実験に用いるスマートフォンアプリ「Ringo Pass」は、移動のために必要な「探す」「乗る」「支払う」機能を複数の交通手段にわたって提供、実際の生活の中でお客さまの生活に価値を提供できるか、検証しています。

- 移動のための情報・購入・決済をお客さまにオールインワンで提供する「モビリティ・リンケージ・プラットフォーム」により「シームレスな移動」の実現を主導し、総移動時間の短縮、「ストレスフリーな移動」の実現につなげていく。



## [AI・ロボットを活用したお客さまサービスの向上]

- ・ サービス品質の全体的な底上げ、お客さま満足度のさらなる向上の実現を目指し、JR 東日本お問い合わせセンターへ AI を活用した業務支援システムを導入しました。これにより、オペレータの属人性や拠点による回答品質・応答効率のばらつきの解消を図っています。
- ・ 安心して利用できる駅づくりを目指し、山手線内の複数のターミナル駅を中心に、駅及び商業施設（エキナカ及びホテル等）に案内ロボットやデジタルサイネージの設置、案内チャットボットの展開を行い、駅構内や駅周辺の案内のほか、お土産案内等を行う実証実験を行いました。それぞれの箇所でお客さまから様々な質問をいただき、AI が適切な回答、さらに質問内容を基に AI が学習することで回答の精度を向上させ、よりスマートな案内 AI システムを構築していきます。



### ■ 「攻めの IT 経営銘柄」について

経済産業省と東京証券取引所が共同で、中長期的な企業価値の向上や競争力の強化といった視点から、新たな価値の創造、経営革新、収益水準・生産性の向上をもたらす積極的な IT の利活用に取り組んでいる企業を「攻めの IT 経営銘柄」として、東京証券取引所の上場会社の中から業種区分ごとに選定して公表するものです。2015 年に創設され、JR 東日本は 5 年連続・5 回目の選定となります。



攻めの IT 経営銘柄 2019

Competitive IT Strategy Company