



2023年12月5日  
東日本旅客鉄道株式会社

## DX 推進に向けた多様なデジタル人材を育成します

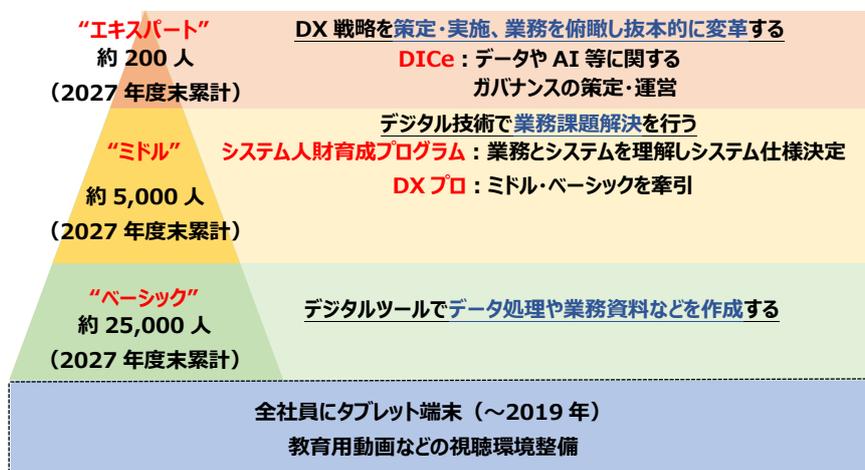
- JR 東日本は、グループ経営ビジョン「変革 2027」において、技術と情報を中心にネットワークの力を強化することとしており、その一環として、全社員がタブレット端末を持つなど、全ての社員がデジタルを活用した業務変革（Digital Transformation=DX）が可能な環境を整備しています。
- 今後、鉄道事業の変革や生活ソリューションビジネスの成長に向け、DX の一層の推進が不可欠なことから、DX リテラシーを牽引する専任担当である「DX プロ」の新規配置や、「システム人材育成プログラム」のグループ全体への拡大、さらに「Digital & Data イノベーションセンター（以下、DICE）」におけるデータの利活用やシステム開発などを進め、多様なデジタル人材を育成することにより、グループ全体のDXを加速していきます。

### 1. デジタル人材育成の全体像

JR東日本では、さまざまな業務革新や新たな価値創造に向け、全社的なDXリテラシー向上に取り組んできました。DXを推進するため2019年までに全社員が順次タブレット端末を持ち、搭載されているアプリを活用して、業務課題解決を社員が取り組めるような環境を整えてきました。これにより、すでに現場第一線の多くの社員がデジタル技術を活用してさまざまな業務改善などに取り組んでいます。

今後、この環境を最大限活用してDXを加速するため、2027年度末までに、デジタルツールでデータ処理や業務資料作成などができる「ベーシック」人材を約25,000人、さらにデジタル技術で業務課題解決を行う「ミドル」人材を約5,000人、そしてDX戦略を策定・実施し、業務を俯瞰し抜本的に変革する「エキスパート」人材を約200人育成していきます。全社員を対象に多様なデジタル人材の育成を進めることにより、さまざまな業務革新や新たな価値創造に繋がるとともに、約2,000人超のデジタル推進委員に登録（デジタル庁の任命をもって登録）している社員などの取り組みを含め、デジタル技術を活用した地域との連携を深度化させていきます。

【JR 東日本におけるデジタル人材育成の全体像】



【社員による業務課題解決事例】

**振替輸送案内アプリ**  
輸送混乱時に目的地までの振替輸送案内をわかりやすくまとめたアプリ



**社内物品転活用アプリ**  
不要になった物品を社内の職場間で譲り合えるプラットフォームアプリ



**害獣情報共有アプリ**  
害獣が出没したら、情報登録、指令承認後、後続列車に通知するアプリ



## 2. 「DXプロ」の新規配置

各職場におけるデジタル人材の育成や DX 推進風土醸成に取り組む「DX プロ」を本年 11 月 1 日より新たに配置しました。DX プロは、「ミドル」「ベーシック」などの社員に対してデジタル技術利活用促進のための教育をハンズオン形式※<sup>1</sup>で行います。社員の DX リテラシー向上により、デジタル技術を活用したお客さまサービス向上、業務改善を加速させていきます。

また、担当業務経験の異なる「DX プロ」が相互連携することにより、DX リテラシー向上に関する情報やベストプラクティスの共有を行うとともに、異なる視点や専門知識の相互補完により、デジタル技術を活用した新たな課題解決手法の創造などを促進していきます。

※1 教育を受ける社員がアプリ操作を体験しながら、使い方を学習します。

### (1) 主な役割

- ① デジタル知識・スキル向上と DX 推進風土醸成
- ② DX リテラシー勉強会講師
- ③ デジタル業務改善推進に関する社内連携
- ④ デジタル業務改善好事例水平展開支援
- ⑤ デジタル技術を活用した地域連携支援



<駅などにおけるハンズオン形式講習会風景>

### (2) 配属日：2023 年 11 月 1 日

2023 年 11 月は DX プロに対する研修などを実施  
本格的な活動を 12 月より開始

### (3) 体制：41 名（2023 年 12 月 1 日現在）



<デジタル技術を活用した地域連携事例>  
(デジタルよろず相談所)

## 3. 「システム人財育成プログラム（愛称：JEIS 大学）」のグループ全体への拡大

2023年1月から、システムに関する知識を習得したうえで、システムの仕様や機能を定められる「業務とシステムの両方がわかる」人材を育成するプログラムを開始しています。

このプログラムでは社内公募により選抜された社員（第一期は19名）が情報システムのグループ会社である株式会社JR東日本情報システム（以下、JEIS）に出向し、2年間程度システムの開発や運営の実務を通じて知識を習得していきます。

なお、2023年度の第二期以降はJR東日本グループ全体に公募の範囲を広げ継続して実施していく計画です。

### 【システム人財育成プログラムの主な目的】

- ・開発を手戻りなくスムーズに進めるため**開発プロセスの理解**
- ・システム開発会社との交渉能力を高めるための**専門的知識の習得**
- ・仕様決定、試験検討を通じたさらなる**業務知識の拡大**
- ・システムの**維持・運営業務の理解**



<システム人財育成プログラム開講式>

「業務とシステムの両方がわかる人材」として

本社・支社、グループ会社などでシステム構築などに関する業務で活躍

#### 4. 「DICE」におけるデータ利活用やシステム開発の推進

JR東日本グループでは、「データ・AI利活用」「システムやアプリのスピード感ある開発・実装・改善」について取り組んできました。昨今のデジタル技術の急速な発達を受け、アジャイル開発などの推進や、生成AIに代表されるようなガバナンスの問題への対応などが急務となっています。

これらの取り組みをより拡大し、加速させるため本社内に新たな組織「DICE」を2023年10月1日に設置しました。DICEにおいて実施するシステムやアプリの内製化開発の推進により、JR東日本グループにおける高度デジタル人材の育成を進めていきます。

##### (1) 体制

40名（2023年12月1日現在）

JR東日本イノベーション戦略本部、研究開発センターおよびJEISのITスキルを持った社員で構成。

##### (2) 主な業務内容

- ① データやAIなどに関するガバナンスの策定・運営
- ② データの利活用支援
- ③ 社内ニーズに応じたアジャイル開発



<DICEの業務風景>

##### (3) 取り組み事例

JR東日本グループにおける生成AIの適切な利活用を推進するために、「JR東日本グループ生成AI利活用ガイドライン」を11月に策定しました。また、JR東日本社内向けに生成AIを活用したチャットシステム「JRE AI Chat」を構築し、10月より試用を開始しています。