

2026 年 10 月 22 日
東日本旅客鉄道株式会社

お客さまの安全・安心・快適な駅利用に向けた サービス向上の取組みについて

- J R 東日本大宮事業本部では、お客さまに安全・安心で快適に駅をご利用いただくため、管内各駅において設備改良や案内表示の整備など、サービス向上に取り組んでいます。
- このたび、大宮駅トイレの利用状況をリアルタイムで確認できるサービスの導入をはじめ、ホーム照度の向上やホーム足元乗車位置シートのリニューアルなど、お客さまの利便性や安全性向上につながる取組みを進めています。
- 今後も、お客さまにとってより利用しやすく、安全・安心で快適な駅づくりに取り組んでまいります。なお、一部の設備改良工事に伴い、ご利用のお客さまにはご不便をおかけいたしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。

1. 主なサービス向上の取組み

(1) トイレの利用状況をリアルタイムで確認できるサービスの導入

対 象 駅：大宮駅

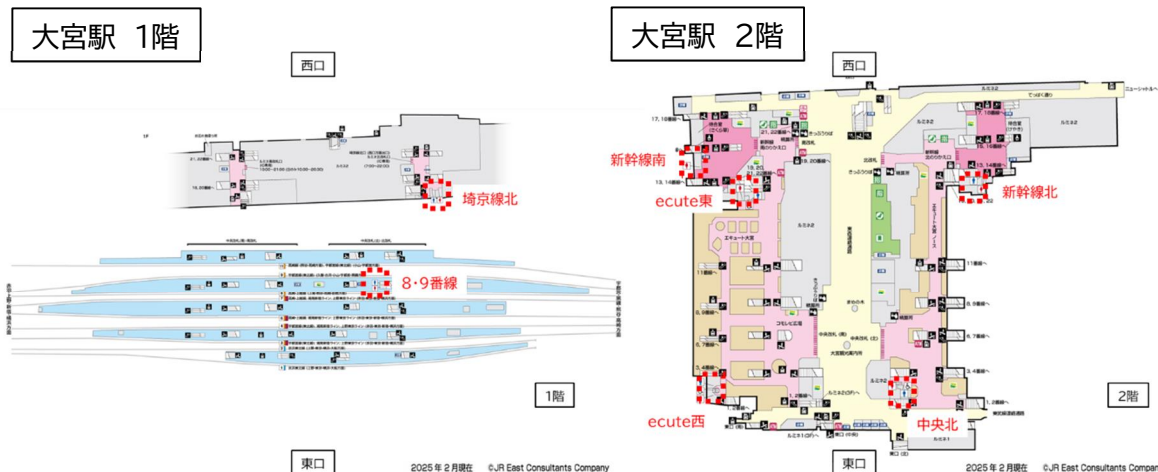
対象箇所：構内トイレ 7 箇所

概 要：大宮駅では、列車到着時を中心にトイレ利用が集中し、お客さまにお待ちいただく場合があります。このたび、スマートフォン等で駅構内のトイレ（個室）利用状況をリアルタイムで確認できるサービスを導入します。お客さまご自身で空いているトイレを確認し利用いただくことで、待ち時間の低減や混雑の緩和につながります。

また、バリアフリートイレの利用状況も確認できるため、お身体の不自由なお客さまにも、より安心して鉄道をご利用いただける環境づくりを進めてまいります。

サービス導入時期：2026 年 11 月中旬（予定）

利用方法：駅構内に掲出する二次元コードをスマートフォン等で読み取り、トイレの利用状況をご確認いただけます。



対象となるトイレ(7箇所)

■お客さまのご利用イメージ



※イラストは保護済みのCopilotを使用して作成

※スマートフォンの画面はイメージです。

■サービス画面イメージ



※画面はイメージです。

(2) ホーム照度向上

対 象 駅：日進駅、指扇駅

概 要：ホーム端部に照明設備を増設し、夜間における視認性の向上を図りました。

これにより、お客さまがより安全にホームをご利用いただける環境づくりを進めています。

施工時期：日進駅 2026 年 6 月施工済み

指扇駅 2026 年 7 月施工済み

【日進駅施工例】



(3) ホーム足元乗車位置シートのリニューアル

① 新幹線ホーム

対 象 駅：大宮駅（13～18 番線）

概 要：ホーム上に混在していた未使用シートや劣化したシートを更新し、より見やすく分かりやすい乗車位置案内へリニューアルしました。

これにより、お客さまのスムーズな乗車や利便性の向上につなげています。

施工時期：2026 年 8 月施工済み

【リニューアル前】



【リニューアル後】



※イメージイラストです。



② 在来線ホーム

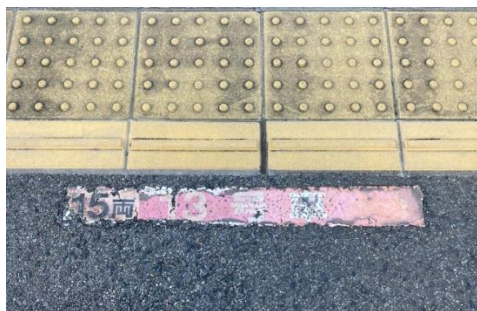
対 象 駅：土呂駅、東大宮駅、蓮田駅、東鷲宮駅、栗橋駅

概 要：ホーム上の劣化した乗車位置シートを中心に更新し、より見やすく分かりやすい乗車位置案内へリニューアルします。

これにより、お客さまのスムーズな乗車や利便性の向上につなげます。

施工時期：2026年12月～2027年3月（予定）

【リニューアル前】



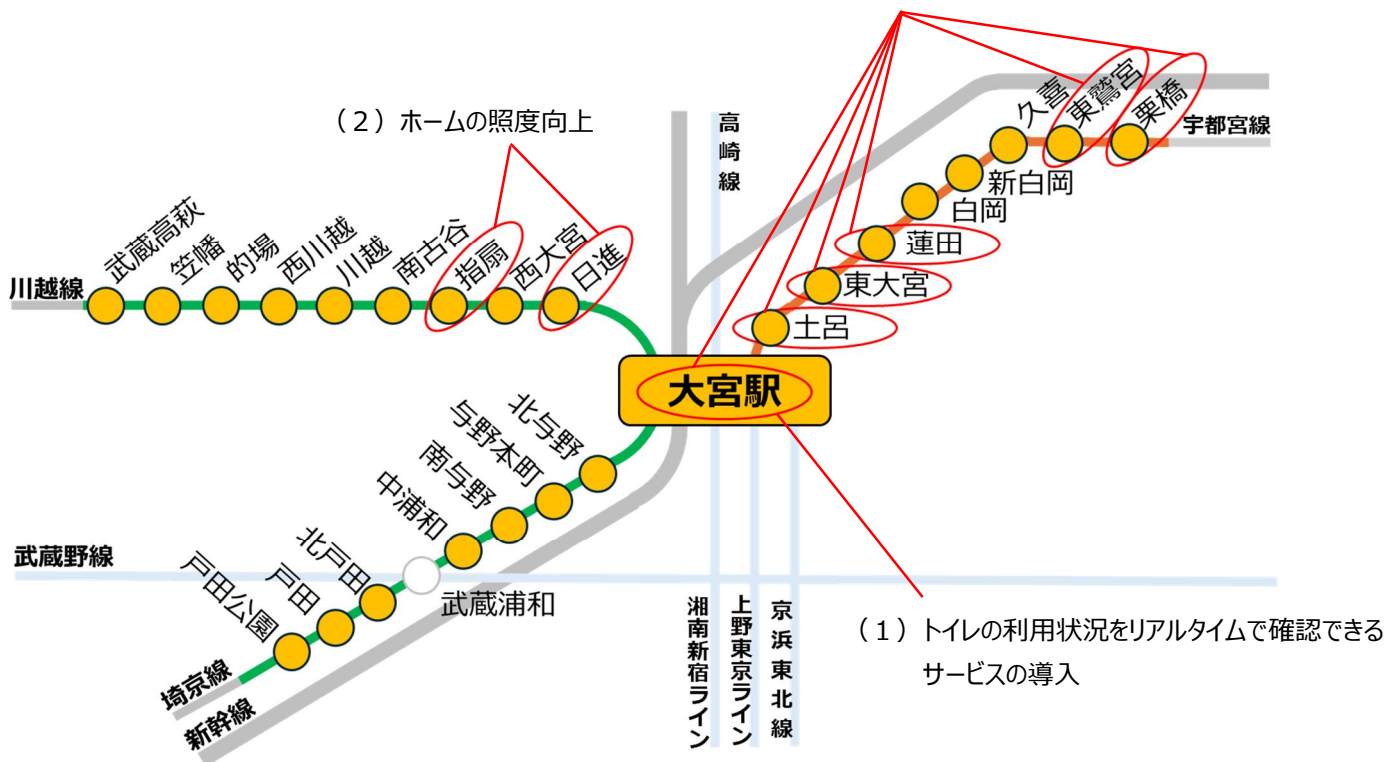
【リニューアル後】



※イメージイラストです。

2. 大宮事業本部管内における主な取組み箇所

(3) ホーム足元乗車位置シートリニューアル



※黄色で表示した駅は大宮事業本部管内の駅を示しています。

3. 今後について

今後も鉄道設備の計画的な更新・維持管理を通じて、お客さまに安全・安心で快適にご利用いただける環境づくりに取り組んでまいります。

※本リリースに掲載の内容等は、状況により予告なく中止、変更となる場合があります。

※本リリースの画像はすべてイメージです。