

「社会的価値」の創造 -社会-

# 東海道新幹線 ~ 不断のサービスの充実 ~

当社は、会社発足以来、日本の大動脈輸送の役割を担う東海道新幹線の競争力を維持・強化するため、安全かつ正確な点はもとより、高速・高頻度・大量、環境適合、快適という東海道新幹線の特長に磨きをかけてきました。具体的には、「のぞみ12本ダイヤ」の実現、新型新幹線車両N700Sの投入、ネット予約・チケットレス乗車サービスの拡大等により、不断にサービスを充実させています。

9 産業と技術革新の基盤をつくろう

11 住み続けられるまちづくりを

## 東海道新幹線の特長

<p><b>安全</b></p> <p>0 件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 開業以来、乗車中のお客様が死傷される列車事故ゼロ</li> <li>● 人材教育・訓練による安全意識・技能の向上</li> <li>● 安全関連設備への継続的投資</li> </ul>	<p><b>正確</b></p> <p>1.6分</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 平均遅延時分 1.6分 / 運行1列車</li> <li>※2023年度実績(自然災害等による遅延も含む)</li> </ul>	<p><b>高速</b></p> <p>285 km/h</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 最高速度285km/h</li> <li>● 東京～新大阪間 2時間21分</li> <li>※2023年3月ダイヤ改正時点(最速列車による到達時間)</li> </ul>
<p><b>高頻度・大量</b></p> <p>372本</p> <p>432千人</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 1日当たりの列車本数 372本</li> <li>※2023年度実績(臨時列車も含む)</li> <li>● 1日当たりの輸送人員 432千人</li> <li>※2023年度実績</li> <li>● 座席数 1,318席 / 列車</li> <li>※2021年4月から投入されているN700Sは1,314席/列車</li> </ul>	<p><b>環境適合</b></p> <p>約 1/8</p> <p>約 1/12</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 東京～大阪間を移動する際の1座席当たりのエネルギー消費量は航空機の約8分の1</li> <li>● 同様にCO<sub>2</sub>排出量は約12分の1</li> </ul>	<p><b>快適</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 広く、静かな車内空間</li> </ul>

## 「のぞみ12本ダイヤ」の実現による大幅なサービスの向上

1987年の会社発足時、東海道新幹線は最高速度220km/hで運転していましたが、1992年に300系「のぞみ」による最高速度270km/h運転を実現し、2003年には品川駅の開業と全列車の最高速度270km/h化により、「のぞみ」中心のダイヤにシフトしました。

また、2015年には、23年ぶりに東海道新幹線の速度向上を実現し、最高時速を285km/hとしています。

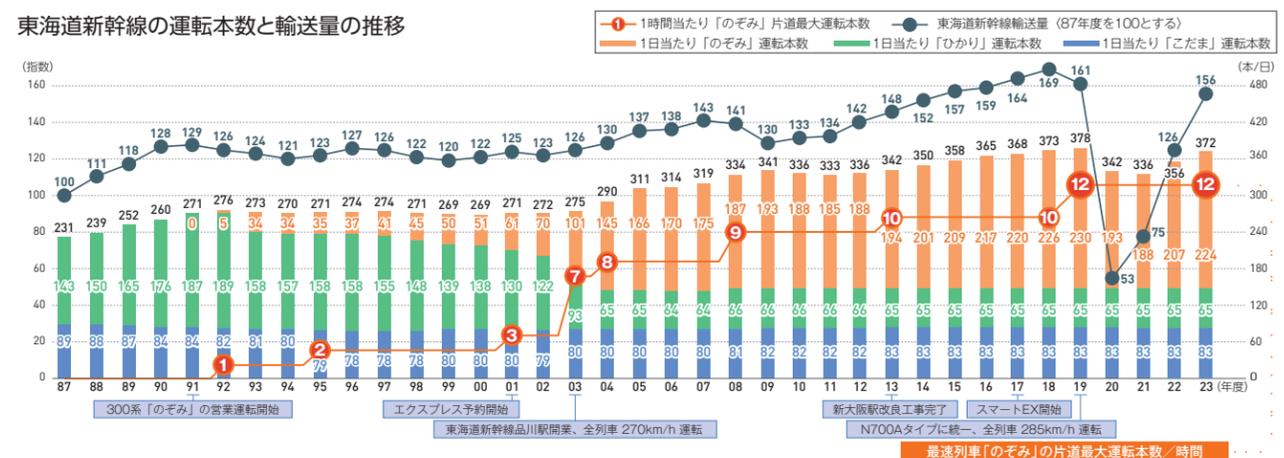
さらに、2020年春に700系車両が引退し、N700Aタイプ※への車種統一に伴う全列車の最高速度285km/h化とともに、設備の改良等の実施により、2020年3月のダイヤ改正

では「のぞみ12本ダイヤ」を実現しました。1時間当たりの「のぞみ」片道最大運転本数をこれまでの10本から2本増加し、お客様のご利用が多い時間帯に「のぞみ」を12本運転できるようになりました。また、すべての「のぞみ」が東京～新大阪間を2時間30分以内で結びます。

お客様に、ご自身の都合に合わせて列車をネットでご予約いただき、速達化された「のぞみ」をご利用いただくことで、目的地までのトータルの移動時間を短縮することができます。これにより、一層便利にご利用いただけるようになっています。

※ N700Aに採用した主な機能を改造により反映したN700系と、N700Aの総称

## 東海道新幹線の運転本数と輸送量の推移



※1 臨時列車を含む運転本数の実数 ※2 利用状況は断面輸送量について1987年度を100とした場合の数値  
 ※3 途中停車駅 のぞみ:品川、新横浜、名古屋、京都 ひかり:「のぞみ」停車駅とそれ以外の一部の駅 こだま:各駅  
 ※4 端数処理により、のぞみ・ひかり・こだまの合計が合計と一致しない場合がある ※5 2020年度～2022年度の列車本数及び利用状況は、新型コロナウイルス感染症の影響により数値が低くなっている

## ▶ 新型新幹線車両N700Sの投入

2020年7月より、N700Aタイプの置き換えとして新型新幹線車両N700Sを投入しています。N700Sは、これまで積み上げてきた技術開発の成果を取り入れ、安全性・安定性の向上、快適性・利便性の向上、異常時対応力の強化、様々な編成成長を容易に構成できる「標準車両」等の特長を有しています。



N700S

### 投入編成数

年度	2020～2023	2024(計画)	2025(計画)	2026(計画)	2027(計画)	2028(計画)	計
編成数	42	7	7	7	7	6	76

### N700Sの主な特長

<p><b>安全性・安定性の向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 地震時のブレーキ距離短縮 [図1]</li> <li>● 着雪防止対策の強化</li> <li>● 状態監視機能の強化</li> </ul>	<p><b>快適性・利便性の向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● フルアクティブ制振制御装置の搭載</li> <li>● モバイル用コンセントの増設</li> </ul>	<p><b>ランニングコストの低減</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 消費電力量の削減 [図2]</li> <li>● 検修作業の省力化</li> </ul>	<p><b>異常時対応力の強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● バッテリー自走システムの搭載 [図3]</li> <li>● 防犯カメラの増設</li> <li>● 通話装置の機能強化</li> <li>● 停電時におけるトイレ機能の確保</li> </ul>
--	--	---	---

図1 地震時のブレーキ距離短縮(285km/hから)

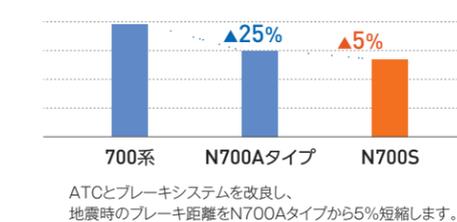
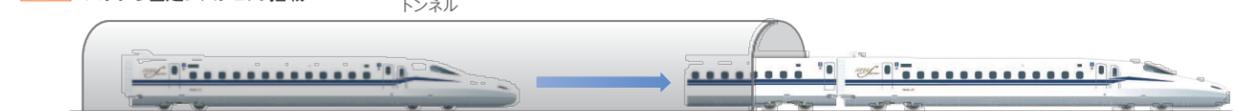


図2 消費電力量の削減



図3 バッテリー自走システムの搭載



トンネル  
 バッテリー自走システムを高速鉄道で初めて搭載し、自然災害等による長時間停電時においてもトンネルや橋りょう等をお客様の避難が容易な場所まで自力走行が可能となります。

## Message



常務執行役員  
 新幹線鉄道事業本部長  
**辻村 厚**

東海道新幹線のダイヤは毎日異なります。車両・線路といったインフラを基に、様々な技術部門が連携することで、お客様のニーズに応じた列車設定を可能としています。これは、当社ならではの強みです。

コロナ禍からの回復局面においては、のぞみ12本ダイヤを活用し、最繁忙期に弾力的に列車を設定することで、お客様の需要を的確に捉えるよう努めております。その結果が、輸送量・運輸収入の回復として現れていると考えています。

2026年から投入するN700S車両では、地上設備の検査(一部編成)や車内整備作業の省力化といった「業務改革」に取り組むほか、個室の導入などの進化を続けていきます。今後も、当社の収益の柱としての東海道新幹線にご期待いただければと思います。

## ① 東海道新幹線 ～不断のサービスの充実～

### 》 ネット予約&チケットレス乗車サービスの拡大

東海道新幹線をより便利にご利用いただけるように、ネット予約&チケットレス乗車サービスである「EXサービス」(「エクスプレス予約」「スマートEX」等)の利用拡大に取り組んでいます。

ビジネス等で頻りに新幹線をご利用されるお客様向けには、一年中おトクな会員価格でご利用いただける「エクスプレス予約」を提供しています。当サービスの会員は、スマートフォン等でご希望の座席を予約すれば、専用のICカード等を自動改札機にタッチするだけで新幹線にご乗車いただけることから、駅のきっぷうりばに立ち寄る必要がなくトータルの移動時間を大幅に短縮いただけます。また、予約は、発車前であれば何度でも手数料なしで変更できるため、急なスケジュール変更があっても安心してご利用いただけます。

さらに、帰省や観光目的の方、訪日外国人の方等、普段あまり新幹線をご利用にならないお客様にもネット予約&チケットレス乗車サービスをご利用いただけるよう、年会費無料の「スマートEX」も提供しています。当サービスは、お持ちのクレジットカードと全国相互利用対象の交通系

ICカードを、スマートフォン等から登録していただくだけで、すぐにご利用いただけます。これにより、より多くの方に便利に新幹線をご利用いただけるようになりました。

現在、発売した指定席全体に占めるネット予約の割合は、全体の半数近くとなっています。

EXサービスの会員数・登録者数



### 》 EXサービスのさらなる拡充

2021年3月から、複数人でのご乗車の際のチケットレス乗車サービス、訪日外国人向けQRコードによるチケットレス乗車サービス、遅延が発生した列車の指定席予約・変更サービスを開始しました。これにより、複数人でご乗車されるお客様や交通系ICカードをお持ちでない訪日外国人のお客様も、きっぷを受け取ることなく新幹線にご乗車いただくことが可能となりました。

また、2022年6月には、EXサービスの九州新幹線区間(博多～鹿児島中央間)へのサービスエリア延伸を行い、東海道・山陽・九州新幹線全線(東京～鹿児島中央間)でのサービスを開始しました。

さらに、2023年10月からは、乗車直前まで新幹線を変更可能で、チケットレスで新幹線に乗車できる旅行商品「EX旅パック」や、宿泊施設や観光プラン、レンタカー等を自由に組み合わせてご予約の上、シームレスに決済いただける「EX旅先予約」を展開するとともに、1年前から新幹線の指定席をご予約いただけるようになりました。また、法人会員のニーズを受けて、東海道・山陽・九州新幹線の区間別の1人当たりCO<sub>2</sub>排出量を開示しています。

これらの仕組みの中でお客様にとって魅力的な商品を提供することで、ビジネス・観光の両面でサービスを向上させ、将来のご利用の増加と収益拡大につなげていきます。

※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

出張・旅行の予約が、一括で、シームレスに手配可能に

新幹線に加えて、宿泊施設や観光プラン、レンタカー等の予約・決済が「EXサービス」サイト内で完結!  
(一部レンタカーを除く)



● その他、サービス拡充 ● 東海道新幹線のご利用に応じて貯まる「EXポイント」サービス ● 最大1年先の指定席予約が可能

### 》 観光需要喚起のための取組み

地域やターゲットごとに様々なキャンペーンや商品を展開し、多様な情報媒体・販売チャネルを通じて観光需要の喚起に取り組んでいます。当社エリアの最大の観光資源である京都・奈良については、「そうだ 京都、行こう。」キャンペーン(1993年～)や「うましうるわし奈良」キャンペーン(2005年～2021年)、「いざいざ奈良」キャンペーン(2022年～)等、継続的なキャンペーンを地元や旅行会社とともに実施し、主に首都圏から関西圏への新幹線のご利用を促進しています。このほか、沿線各地を対象とした魅力ある商品設定に取り組んでいます。

2020年夏からは、「定番」から時間、場所、旅先での移動

手段や行動をずらしたこれからの新しい旅として「ずらし旅」や、ご自身の「推し」に会いに行く「推し旅」を各種事業者と協力し、コンテンツを開発し提案する「推し旅」キャンペーン、東海道新幹線を号車単位で貸し切り、車内でオリジナルイベント等を実施できる「貸切車両パッケージ」を展開するなど、お客様の動向やニーズをつかんだ新たな営業施策を積極的に展開しています。



「京都CP」ポスター

### 》 新しい働き方に応えるビジネス環境の整備

東海道新幹線では、働く場所を選ばない新しい働き方の広がりや踏まえ、お客様のワークスタイルに応じた移動時間をお過ごしいただけるよう、駅や車内のビジネス環境を充実させ、新たなサービスを提供しています。

「のぞみ」「ひかり」「こだま」の7号車に設定する「S Work車両」については、一部の3人掛け席のB席にパーティション等を装備し、A・C席を「S WorkPシート」としました。繁忙期・最繁忙期にも「S Work車両」を設定した他、EXサービスだけでなく、駅等での販売を開始し、よりご利用いただきやすくなりました。

その他、N700Sの「ビジネスブース」については、2023

年10月1日より有料にて順次本格導入しています。2024年度中にはN700S全編成に整備を完了する予定です。

さらに、東海道新幹線のすべての「のぞみ」停車駅の一部の待合室に無料の半個室タイプのビジネスコーナーとコンセントポールを整備します。また有料のワークスペース「EXPRESS WORK」は「のぞみ」停車駅と一部「ひかり」停車駅にブース型を、東京駅にはラウンジ型をそれぞれ展開しています。

今後も、東海道新幹線を利用されるビジネスパーソンの皆様が一層、便利で快適にお過ごしいただけるように、様々な面でサービスを磨いていきます。

### 》 インバウンド誘客の取組み

増加傾向が続く訪日外国人を重点ターゲット化し、東海道新幹線の旅の魅力のPRを通じて主力商品である「スマートEX」の利用拡大に取り組むなど、海外向けのプロモーションを強化しています。

また、魅力的な観光資源が豊富な中部・北陸エリアへの誘客を図るべく、沿線の自治体や他の交通事業者等と連携し、「高山・北陸」等の訪日外国人のお客様に人気のエリアに「周遊きっぷ」を設定・販売するなど、旺盛なインバウンド需要の喚起も図っているほか、これら当社エリアの商品や観光情報等をまとめた多言語のポータルサイト「Central Japan Shinkansen/Train Portal」や各種Webコンテンツにより情報発信を行っています。

引き続き「スマートEX」の訪日利用拡大に取り組むとともに、「周遊きっぷ」の販促、沿線自治体や海外OTA(Online Travel Agent)、他企業等との連携を強化し、訪日旅行客にこれまで以上に新幹線・在来線をご利用いただけるように努めていきます。



海外向けHPのバナー

URL <https://global.jr-central.co.jp/en/onlinebooking/contents/shinkansen/>

**Message**



執行役員  
営業本部長  
**榎原 篤**

コロナ禍を経て、収益を回復させるためには「稼ぎ方」の改革が必要であり、戦略やアプローチを変えています。

一つ目は、「外にオープンに」。お客様の変化するニーズにお応えするため、これまでにないコンテンツホルダーの方々とも幅広く連携し、東海道新幹線の新たな利用促進策に取り組んでいます。二つ目は、「発想のリミッターを外す」。貸切車両パッケージを活用した新幹線プロレスやおいしい新幹線など、従前の枠を超えた発想で実現しました。

企画を重ねる中で、「JR東海と新しい企画を実現したい」といったお声かけも増えてきており、次々と企画に繋がるという好循環が生まれています。

また、東海道新幹線への上質な設備・サービスの導入など、新たな座席の在り方について引き続き検討を進めています。

今後も変化のお客様ニーズに対応し、新たな需要の創出や、商品・サービスの高付加価値化に取り組み、一層の増収を実現して参ります。

### ▶ 東海道新幹線開業60周年

東海道新幹線は1964年10月1日の開業以来、安全・安定輸送の確保を最優先に、弛まぬ技術開発とサービス向上を続け、開業以来の累計で70億人を超えるお客様にご利用いただきました。これまでのご愛顧への感謝の気持ちをお伝えするとともに、高速鉄道のさらなる進化への期待感を醸成すべく、東海道新幹線開業60周年に関する企画を2024年4月からスタートさせました。

まず、ご愛顧への感謝の気持ちを伝えるとともに、東海道新幹線により親しみを持っていただくために、絵本作家・鈴木のりたけ氏に、東海道新幹線をご利用の際にお客様が接する機会の多い乗務員の敬礼のポーズから想起した60周年ポーズのロゴマークを製作していただくとともに、東海道新幹線をご利用いただいたお客様の思い出がふと蘇るような心温まるイラスト「あなたと新幹線と60年。」を製作していただきました。また、高速鉄道のさらなる進化への期待感を醸成するために、一般の方を対象としたイベント「高速鉄道のあゆみ」を開催し、開業当時と現在のダイヤや車両等

について紹介することや、東海道新幹線の優れた技術についてパネルや部品展示に加えて、社員が直接ご説明するイベントなどを行うことで、東海道新幹線の進化と技術力の高さを紹介しています。

60周年企画では、各種周年企画との連携にも取り組んでおり、2024年に発売60周年を迎えたカルビー「かっぱえびせん」と連携し、5月には抽選で選ばれた60歳の「かっぱえびせん」ファンをお招きして、東海道新幹線貸切車両「おかしな新幹線 かっぱえびせん号」を東京～名古屋間で運行しました。その他、東海道沿線の鉄道にゆかりのある施設を巡ることによりスタンプを集め、集めたスタンプの数に応じて「ドクターイエローの体験乗車イベント」や「超電導リアの体験乗車会」などの特典に応募できる「わく鉄スタンプラリー」などの企画を実施しています。60周年に関連した企画は2024年度末まで続きます。様々な企画を通じてこれまでのご愛顧への感謝の気持ちをお伝えするとともに、東海道新幹線への注目を高め、さらなるご利用の拡大にも繋げるきっかけにしたいと考えています。



イラスト「あなたと新幹線と60年。」(鈴木のりたけ氏)



「おかしな新幹線かっぱえびせん号」出発セレモニー

事業戦略
経営体力の再強化
「経済的価値」の創造
「社会的価値」の創造
会社概要

「社会的価値」の創造 -社会-

## 在来線 ～社会基盤の維持・発展～

当社は東海道新幹線とネットワークをなす東海地域の在来線運営を行うことで、人々の生活を支え、より広い意味では社会基盤としての使命を担っています。今後も変わりなく在来線網の運営にさらに磨きをかけることで、社会基盤の維持・発展に貢献していきます。

### ▶ 地域の社会基盤としての使命

名古屋・静岡を中心とした地域に根差した在来線運営を日本の大動脈輸送と一体的に行い、人々の生活を支えています。当社が運営する12線区の在来線は、営業キロでは約1,400kmと東海道新幹線の約2.5倍の距離に相当し、通勤・通学をはじめとする日常生活の移動手段、つまり、地域の社会基盤としての使命を果たしています。これまで新型車両の投入やそれに伴う速達化、フリークエンシーの向上等、サービス向上の取組みを進めてきました。

特急列車については、新幹線との接続の充実により、新幹線・在来線一体となったネットワークの整備や、季節やイベントによる需要の変動に合わせた増発・増結により弾力的な輸送力設定を行うことで利便性を高めています。さらに、2022年度からは、特急「ひだ」にてハイブリッド方式を採用した新型特急車両HC85系の営業運転を開始しており、2023年度にかけて、特急「ひだ」「南紀」のすべての列車に投入を進めま

した。HC85系は、ハイブリッド方式の鉄道車両では国内初の最高速度120km/hでの営業運転を実現しています。

また、普通列車についても、快速列車体系の整備、発車時刻の等間隔化、朝夕の通勤時間帯を中心とした列車の増発・増結等、ご利用いただきやすいダイヤの設定に努めています。加えて、2021年度から通勤型電車315系の営業運転を開始しており、2025年度にかけて、名古屋地区・静岡地区を中心に投入を進めています。これら新車の投入により、安全性や安定性、快適性、利便性といったお客様サービスの向上、環境性能のさらなる向上等を実現します。

### ▶ 沿線地域と連携した営業施策の展開

当社の沿線は多くの観光資源に恵まれています。沿線観光地の地元の方々や旅行会社との連携を深めつつ、魅力ある観光資源について、駅や列車内、ホームページ等で宣伝を行うとともに、様々な営業施策を実施し、観光需要の喚起に努めています。

例えば、人里離れた山間にある駅舎や風光明媚な区間を走行する飯田線において、急行「飯田線秘境駅号」を観光需要が高まる時期に運行し、非日常感溢れる鉄道の旅を提案しています。さらに、当社の駅舎として駅周辺の観光名所を散策できる予約不要、参加費無料の「さわやかウォーキング」を展開しています。このほか、JR6社で行うデスティネー

ションキャンペーンを通じて、自治体や旅行会社等と連携し、魅力ある観光素材・商品の開発や観光列車の運行等を行い、地域の活性化に寄与するとともに、新幹線・在来線のより一層のご利用拡大に取り組んでいます。



新型特急車両HC85系



小和田駅と急行「飯田線秘境駅号」

**Message**



常務執行役員  
東海鉄道事業本部長  
**新田 雅巳**

名古屋・静岡地区を中心とした在来線は、当社エリアのお客様に日々の移動手段としてご利用いただいております。新幹線・在来線一体で当社の輸送ネットワークを構成しています。運営にあたっては、安全の確保を最優先としており、近年多発化、激甚化している自然災害に対しても、地域の関係者の皆様のご理解、ご協力を得ながら、対処してきました。

沿線人口の減少、道路網の発展、テレワークの浸透など、在来線を取り巻く様々な事業環境の変化の中で、在来線部門においても地域連携を通じたご利用促進・営業施策の推進による「収益の拡大」と、定常的なコストを削減する「業務改革」に注力しています。これらを通して、将来にわたって、快適なサービスを効率的に提供できる運営体制を構築し、安全・安定輸送の継続に努めるとともに、沿線地域の皆様と連携しながら、在来線輸送サービスに磨きをかけて参ります。