

「社会的価値」の創造 ー社会ー

グループ事業
～沿線都市と移動の価値の向上～

JR東海グループの事業展開

当社グループでは、運輸、流通、不動産、その他の各事業を展開しています。運輸部門では、鉄道事業に加えバス事業を、流通部門では、百貨店の運営や駅・車内における物品・飲食物等の販売サービスを行っています。不動産部門では、駅及び高架下の開発や、駅ビル等の不動産賃貸等を行っています。その他の事業部門では、ホテル事業や旅行業、広告業等を展開しているほか、鉄道車両等の製造、各種鉄道設備の保守・検査・修繕等を行っています。

事業展開における戦略は、これまで鉄道事業と相乗効果の高い分野での鉄道利用者を中心とした事業への投資を優先していました。しかしながら新型コロナウイルス感染症により当社グループの経営環境が一変したことを受け、事業展開においては、沿線居住者にも着目し、新たなライフ

スタイルに適した街づくりや生活サービスを通じて沿線都市の価値を高めるとともに、移動を多様なライフスタイルの実現を支える重要な手段と捉え、乗車前後を含む一連の移動をより便利で快適なものにすることで、移動の価値も高め人々の豊かな暮らしを実現することを目指しています。これを実現するための原動力として、グループ各社が顧客視点によるサービス提供をより重視するなどの変革に取り組むこと、自治体や事業者との連携、DXの推進の3つを重視しています。また、鉄道利用者、観光客、沿線居住者、自治体・事業者の4者との接点を増やし、潜在的なニーズや沿線地域の課題を把握し、新たな価値を提供することも大切にしています。

顧客視点によるサービスの提供

当社グループの事業展開においては、駅という立地に依拠して、サービスを提供することが多くありましたが、消費者

が自身の嗜好や意志により行動を選択する傾向が強まるなか、顧客視点で商品やサービスを考えるよう努めています。

JR東海リテイリング・プラスの発足

当社の駅構内を中心に小売店舗を運営する東海キヨスクとジェイアール東海パッセンジャーズは、2023年10月に合併し、株式会社JR東海リテイリング・プラスとなりました。これは、仕入れや配送などの効率化を目的にしているだけでなく、これまで東海キヨスクは土産品を中心に、ジェイアール東海パッセンジャーズは弁当を中心に扱っているなか、顧客視点に立ち返ると、列車に乗車するまでの短い時間で土産品・弁当・飲料等をワンストップで購入できる環境が求めら

れており、駅構内の店舗の集約や大型化により、こうしたニーズに応えることを目的としています。



プレシヤスデリ&ギフト京都

京都・奈良での新規ホテル開発

当社はこれまで、当社エリア最大の観光資源である京都・奈良について、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きました。一方で、当社グループのホテル事業展開は、駅など自社用地を活用することに主に注力してきたため、関西圏でのホテル展開は行っておらず、京都や奈良を訪れるお客様の宿泊需要には応えられていませんでした。これに応えるべく、ジェイアール東海不動産とジェイアール東海ホテルズは、新規ホテル開発に取り組んでいます。

京都においては、京都駅八条口より徒歩3分の交通利便性が非常に優れた土地を取得し、2026年に「コートヤード・バイ・マリオット京都駅」を開業予定です。東海道新幹線を

利用し京都を訪れるお客様の宿泊需要を取り込むことに加え、当社グループがこれまで培ってきた京都との結びつきを活かした旅行商品・サービス等を提供することで、さらなる観光需要の喚起とその獲得による一層の収益拡大に取り組んでいきます。奈良においては、2024年4月に、県が募集する「奈良県中小企業会館等宿泊事業者選定事業」で、優先交渉権者に選定さ

コートヤード・バイ・マリオット京都駅の
外観イメージ

れました。本事業の計画地は、春日大社・東大寺・興福寺などの世界遺産を望み、奈良公園の玄関口に位置していることから、奈良観光の拠点として非常に適しています。この計画地において、世界品質のラグジュアリーホテルを世界中で多数展開するハイアットと提携し、新たに上質なホテルを建設します。



奈良で計画中のホテルの外観イメージ

地域の自治体や事業者との連携

沿線の居住者や地域の課題を発見し、それを事業創出につなげ、沿線都市の価値を高めるために、地域の自治体や事業者と積極的に連携しています。「いいもの探訪」や「conomichi」といった事業(P51参照)に加え、駅構内の待合室の一部を活用して地域住民や地元企業がカフェやレ

ストランを運営するような取り組みも行っており、これらを通じた地域の活性化を目指しています。また、地方の駅ビルにおいて地元のプロスポーツチーム等と連携し、イベントやグッズ販売などを企画することで、商業施設への集客を促すような取り組みも行っていきます。

神奈川県・相模原市と連携したイノベーション創出促進拠点の運営

リニア中央新幹線の沿線のまちづくりにも参画しています。JR東日本・京王電鉄の橋本駅付近に建設中の中央新幹線神奈川駅(仮称)周辺エリアは「ロボット産業特区」に指定されており、地域を挙げてイノベーション創出に取り組んでいます。そこで、同駅周辺開発に合わせ、イノベーション創出促進を目的とした神奈川県、相模原市、JR東海での連携協力協定を2023年11月に締結し、2024年3月には当社がイノベーション創出促進拠点「FUN+TECH LABO(ファンタステックラボ)」を開業しました。ここでは、オフィス区画利用企業・団体のほか、先端技術を有する企業・団

体、大学、神奈川県、相模原市などと連携しながら、市・県民がイノベーションの一端を体感できるようなイベントや実証実験等を開催し、中央新幹線への期待感の醸成や沿線地域の価値向上を目指しています。



FUN+TECH LABO

DXの推進

変化し続ける顧客ニーズや事業環境に対応するとともに、顧客の範囲を鉄道利用者から沿線居住者に広げるため

にDXにも積極的に取り組んでいます。

TOKAI STATION POINT

2023年10月に、JR東海グループ共通ポイントサービス「TOKAI STATION POINT」を開始しました。当社エリアの商業施設やホーム上の売店などでアプリを用いてポイントを貯めたり使ったりすることができ、また、1000万人超の会員を抱える「EXサービス」で東海道新幹線に乗車することで貯まるEXポイントとの交換もできるため、出張や旅行でポイントを貯めたお客様が、旅ナカや旅アトで弁当やお土産などの買い物で使うこともできます。さらに、TOKAI STATION POINTを通じて得られるお客様のご利用データを分析する

ことで、一人ひとりの嗜好やニーズを捉え、お客様が求める情報をタイムリーに提供・提案し、新たな消費や移動を喚起することに取り組んでいます。加えて、アプリに備わったクーポンやスタンプラリー等の機能を活用し、EXサービス等とも連携させながら、様々な体験価値を提供していきます。

「TOKAI STATION POINT」
メインビジュアル

株式会社ADDIXの子会社化

2024年8月にはDX支援会社である株式会社ADDIXの全株式を取得し、子会社化しました。当社グループには駅・商業施設といったリアルなアセットや沿線の豊富な観光資源などがあり、今後もこの強みを活かして沿線都市と移動の価値を高めるためにはDXをさらに推進する必要があります。一方、ADDIXはデジタル技術を用いた事業開発、

マーケティング、販売促進などのDX支援を主な事業としており、取引先の課題解決に向けて、調査・企画からシステム開発・運用までの全フェーズに一貫して対応できる点に強みがあります。同社の持つデジタル人材や豊富な専門知識、事業創造ノウハウなどを取り込むことで、当社グループのDXを一段と推進していきます。



名古屋駅における事業展開

当社最大の駅である名古屋駅では、2000年に開業したJRセントラルタワーズ(以下、「タワーズ」と)と2017年

JRセントラルタワーズ

商業施設、ホテル、オフィス等で構成され、高さ245m、延床面積約417,000㎡を誇ります。

オフィスは、開業以来高い入居率で推移しており、入居状況はほぼ満床となっています。ジェイアール名古屋タカシマヤは、駅直上という好立地を活かして、高い集客力を発揮しています。名古屋マリオットアソシアホテルは、

に開業したJRゲートタワー(以下、「ゲートタワー」)を中心に様々な事業を展開しています。

駅直上の立地や高層階からの眺望、グレードの高い設備等によりご好評を得ています。

名古屋マリオットアソシアホテル(シグネチャースイート)



JRゲートタワー

タワーズに隣接し、商業施設、ホテル、オフィス等で構成された高さ約220m、延床面積約260,000㎡の高層複合ビルです。

オフィスは、将来の中央新幹線名古屋駅の直上に位置する好立地にあり、入居状況はほぼ満床となっています。タカシマヤゲートタワーモールは、約160のファッション・雑貨等のショップを集積させ、隣接する百貨店では捉えきれないカテゴリー・価格帯のショップを取り揃えています。名古屋JRゲートタワーホテルは、客室の快適

性と機能性を両立した宿泊主体型のホテルとして、名古屋マリオットアソシアホテルと合わせて幅広いお客様にご好評をいただいています。

タカシマヤゲートタワーモール



駅構内での多様な事業展開

タワーズ・ゲートタワー以外でも、名古屋駅では様々な事業を展開しています。「名古屋うまいもん通り」では、遠方からのお客様が多い駅の特性もあり、「名古屋めし」を提供する飲食店を充実させています。また、全国的に話題となり、グッズ展開や他社とのコラボレーション企画も行っている、名古屋コーチンの卵を使ったひよこの形のプリン「ぴよりん」も名古屋駅構内で販売しています。さらに中央新幹線工事で運用を停止している在来線の線路上に飲食店を誘致するというこれまでにない取り組みも

行い、駅に新たな賑わいを生み出しています。



ぴよりん



世界の山ちゃん名古屋駅1番線店

設備の利便性向上(バリアフリー化等)

駅等の利便性の向上

鉄道の駅は、地域社会やバス・自家用車・タクシー等の二次交通との結節点であり、人が集まる地域の拠点でもあることから、その整備は地域社会にとって重要です。当社では、地方自治体からの要請に応じて、自由通路設置及び橋上駅舎化等の駅の改良、駅前広場の整備、新駅の設置、鉄道高架化事業等を推進し、地域の発展に貢献しています。その1つとして、東海道本線の刈谷駅では、特に朝夕の通勤・通学時間帯を中心にお客様のご利用が増加していることから、今後も安全かつ快適にご利用いただくための改良に関して刈谷市と協議を行い、ホームの拡幅、可動式ホーム柵の設置、コンコースの改良等を行うこ

ととし、現在、工事を進めています。刈谷市は、この駅改良に合わせて地域交流拠点施設を設置・運営する計画です。当社は、駅周辺地域の拠点化、地域社会への貢献につなげるため、市の計画に必要な空間を新設することとしています。今後とも、地域社会に貢献し、地域とともに発展する鉄道会社として、関係自治体と協力して駅等の利便性向上に努めていきます。



刈谷駅イメージ

バリアフリー化に向けた取り組み

お身体の不自由な方やご高齢の方を含め、すべてのお客様に当社の鉄道を安全に、安心してご利用いただくため、いわゆるバリアフリー法をはじめ関係諸法令等に基づき、国・関係自治体と三者共同で設備の整備や改良等を推進しています。

駅における取り組みとして、まずエレベーター等の整備による段差の解消やバリアフリートイレの整備については、国の定める整備目標に基づき、お客様のご利用が1日3千人以上の駅及び1日2千人以上で自治体が定める基本構想の生活関連施設に位置付けられた駅を対象に順次実施しております。2023年には岐阜駅において改札内エレベーターの供用を開始し、基本的にすべての駅で段差の解消やバリアフリートイレの整備が完了、または整備計画が進行中です。また、目の不自由な方のための誘導用ブロックやホームからの転落を防止するための点状ブロックの設置は全駅で完了しており、さらに点状ブロックについては、ホーム内側部分に線状の突起を設けてホームの内外がわかるようにした「内方線付き点状ブロック」への取替を順次進めています。加えて、ホーム上の安全性をより一層向上させるため、可動式ホーム柵の設置を進めています。東海道新幹線については、お客様のご利用の多いのぞみ停車駅を対象に設置を進め、2022年12月に供用開始した新大阪駅20

番線の整備により、品川駅22番線を除き、設置が完了しています。今後は、東海道新幹線全駅への設置を進めていきます。在来線については、金山駅3・4番線(東海道本線)及び名古屋駅5・6番線(東海道本線下り)への設置が完了しています。現在、前述の刈谷駅に加え、名古屋駅7・8番線(中央本線)への設置を進めているほか、名古屋駅1・2番線(東海道本線上り)、金山駅1・2番線(中央本線)、千種駅、大曽根駅についても、今後整備する方針です。これらのバリアフリー施策の実施に当たっては令和3年12月に国により創設された「鉄道駅バリアフリー料金制度」も活用し、バリアフリー設備の整備をしていきます。

車両における取り組みとして、東海道新幹線については、車いすスペースを6席設置した新型車両N700Sを追加投入するとともに、「EXサービス」でWEB予約可能な車椅子対応座席を拡大しています。在来線については、車いすスペースを拡充した通勤型電車315系の投入により、バリアフリー設備のさらなる整備を進めています。



名古屋駅6番線可動式ホーム柵

Message



代表取締役副社長
事業推進本部長
中村 明彦

新型コロナウイルス感染症による経営環境の大きな変化を経て、グループ事業は様々な挑戦と実践を始めました。京都や奈良での市中の土地を取得してのホテル開発、名古屋駅の運用停止中のホーム上での飲食店の誘致、沿線自治体と連携した関係人口創出の取り組み、グループ全体のDX推進を加速するためのADDIXの子会社化など、これまで当社グループが取り組んでいなかったようなことに積極的に挑戦しています。こうした事業展開を通じて、鉄道との相乗効果を生み出すことはもちろんですが、沿線都市と移動の価値を高め人々の豊かな暮らしを実現することを目指していきます。

これからもこの流れを止めずに、新しい発想で挑戦と実践を繰り返し、グループ事業をさらに大きく成長させ、鉄道事業に追いつく心意気で頑張っていきたいと思っております。