

最新の技術を活用した経営体力の再強化

～より安全で、より便利で、より快適な鉄道を目指して～

当社は、効率的な業務執行体制を構築することで10～15年かけて定常的なコストを単体で800億円削減する「業務改革」を推進するとともに、新しい発想により「収益の拡大」を実現することに挑戦し、経営体力の再強化に取り組んでいます。

近年、センシング、画像認識、ビッグデータの伝送・解析、AI、ロボット等の技術が大きく進化しています。当社はこれらの技術を積極的に取り入れ、輸送サービスの在り方を抜本的に変革することで、将来の労働力人口の減少にも対応するとともに、より安全で、より便利で、より快適なサービスを効率的に提供していきます。

2022年10月に、当社が目指す鉄道の将来像とその主な取組みについて取りまとめました。これらの取組みを磨き上げることにより、将来にわたって在来線・東海道新幹線・中央新幹線の三世代の鉄道を一体的に発展させ、「日本の大動脈と社会基盤の発展に貢献する」という当社の使命を力強く果たしていきます。

より便利に

- ・ネット予約・チケットレスサービスを拡大し、お客様によりスムーズなご旅行を提供します。
- ・ICTをはじめとする最新の技術を活用して、お客様とのコミュニケーション手段を拡充し、輸送サービスの利便性を向上させます。



「EX旅先予約」「EX旅パック」等を活用した新たな旅行スタイルを提案



TOICA全線拡大とネット予約拡大でチケットレス乗車



テレビ電話でご案内可能な券売機等を拡充



一部編成への車側カメラ設置等により、ワンマン運転も可能に



新幹線全駅に可動柵整備



画像認識等を活用して線路や電車線設備の状態をモニタリング



状態監視データ等を活用して車両状態をモニタリング



駅や新幹線車内のビジネス環境整備を推進



新幹線の新たな座席のあり方を検討



新幹線車内の新しい使い方を提供

より快適に

- ・お客様の多様なニーズを汲み取り、新たな視点・柔軟な発想により、サービスの充実を図ります。

より安全に

- ・様々な面から安全性を高めることで、お客様に安心してご利用いただける輸送サービスを提供し続けます。
- ・鉄道の運行やメンテナンスにおいて、最新の技術を活用したシステムや設備の導入により、輸送サービスの信頼性を高めるとともに、係員は現地の状況やデータから判断し計画に反映させるといった、より創造的な業務に注力します。

「コロナ禍」を受けて、東海道新幹線の輸送力を高めるとともに利便性を向上させることによって旺盛な需要に応え、収益を伸ばすという従来型の戦略に加え、新たな需要創出と価格戦略による収益の拡大に取り組んでいます。

需要創出

観光をはじめとするビジネス以外の需要の取り込みにも一層注力するとともに、増加傾向にあるインバウンドを新たに重点ターゲット化しています。従来のやり方にとられない新しい発想や、他社・地域との連携などを通じて多様なニーズを取り込むとともに、移動目的を自ら創るという切り口での取組みも行っています。

価格戦略

割引戦略における割引率の見直しに加え、利便性や付加価値の向上など、より良いサービスを提供することで、サービスに見合った料金をいただくことにも取り組んでいます。また、新幹線自由席特急料金の届出化やインフレによるコスト増を柔軟に運賃・料金に転嫁できる制度の導入に向けて、継続して国に要望しています。



1. 需要創出

ビジネス

Face to Faceの需要を喚起するという考え方のもと、対面で会ってビジネスを進めることへの機運醸成として「会いにいこう」キャンペーンを展開しています。また、多くの集客交流が見込まれるMICEに着目し、当社エリア外からの誘致やオンライン開催のリアル化による新規需要の獲得を目指しています。さらに、東海道新幹線を号車単位で貸切り、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」など、新幹線車内での移動時間を有効活用していただく施策に取り組んでいます。

インバウンド

訪日外客数は増加傾向にあり、国や地域ごとの旅客動向や商品のご利用の分析を進め、より効果的な宣伝を展開するとともに、旅行会社との連携強化による販路の拡大に取り組むなど、取組みを強化しています。

宝塚歌劇 with JR東海 TAKARAZUKA STAR EXPRESS CAMPAIGN
～きらめく舞台へ続くレール～

非ビジネス

移動目的を自ら創るという切り口で、アニメ、ゲーム、映画等のコンテンツホルダーと連携し、車内限定コンテンツの配信やアニメ等で登場する地域の周遊企画、各種イベントの開催等を通じて新規需要の創出に取り組んでいます。また、コンサートやスポーツイベント等とも連携し、EXサービス会員先行チケットの販売等を通じて鉄道による移動需要を喚起しています。



2. 価格戦略

利便性の向上

「EXサービス」においては、新幹線と、ホテルや旅先での交通手段、観光プラン等のご旅行全体をシームレスに予約・決済いただく「EX旅先予約」・「EX旅パック」の導入や、最大1年先の指定席の予約が可能なサービスの開始など、一層のサービスの充実化を図りました。また、「ジャパン・レール・パス」においては、Webサイトの案内を充実させるリニューアル

付加価値の向上

乗車前後を通じ、シームレスに仕事ができる環境を充実させることで、ビジネス需要のさらなる取り込みを目指しています。具体的には、駅構内や駅直結ビルにおけるワークスペース事業「EXPRESS WORK」、お客様のパーソナルスペースがより広くなり、より快適に仕事をしていただける「S WorkPシート」、新幹線車内での一時的な打ち合わせやWeb会議等にご利用いただける個室タイプの「ビジネスブース」の導入、拡充を進めています。また、2026年秋から、東海道新幹線のN700S車両の一部に、高いプライバシー感とセキュリティ環境を備えた上級クラス座席(個室タイプ)を、2027年度中には高いプライバシー感と上質性を兼ね備えた上級クラス座席(半個室タイプ)を順次導入します。設備仕様やサービ

ス内容、運転区間、価格等の詳細は、サービス開始に向けて順次お知らせしていきます。さらにグリーン車についても、サービス向上を実施し、サービスに見合った料金の設定を行うべく、取組みを推進しています。



1. 自動運転システム(GOA2)の導入 東海道新幹線

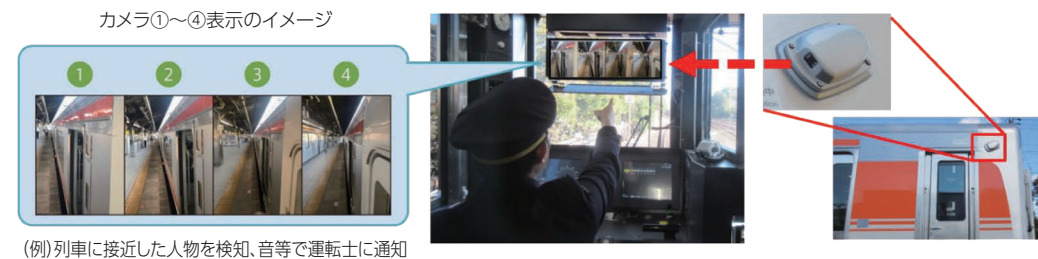
東海道新幹線に自動運転システム(GOA2)を導入し、運転士の業務を支援します。

- 2028年頃に自動運転システム(GOA2)の自動運転機能[※]を搭載した列車の営業投入を目指し、現在走行試験を行っています。
- 運転操縦の支援拡充により、運転士は駅発着時のホーム上の安全確認・ドアの開閉を行うとともに、異常時においては列車の責任者として車掌、パーサー等を統轄して対処します。
- 車掌は列車内で旅に不慣れなお客様などのサポート業務に注力し、また、巡回強化により車内セキュリティを向上させます。
※定時運転機能、定位置停止機能など

2. 画像認識技術を活用したワンマン運転の拡大

3両以上的一部編成で車両の側面にカメラを設置する等により、画像で安全を確認します。

- 運転士による各車両等に設置したカメラの画像での確認に加え、技術の活用が目途が立ったことから、画像認識技術を活用してお客様の接近等を検知する安全確認支援装置を315系4両編成に搭載し、右記の通り315系4両編成によるワンマン運転を実施することとしました。



3. 車両の外観検査の自動化

人手により行っている車両の外観検査を自動で実施します。

- 画像解析技術等を活用し、車両基地や駅に入るタイミングで車両の外観を自動で検査するシステムを開発しました。
- システム導入後は、人手による外観検査業務の多くを削減できる見込みであり、車両の外観を従来より高頻度に検査できるため、安全性がさらに向上します。
- 2024年度に営業車両による検証を開始し、本格的な運用開始は2029年度頃を目指しています。

4. 営業車検測の強化

営業車検測機能により電気設備・軌道設備に関する保守作業を省力化します。

- 2026年度以降に投入するN700Sの一部編成に機能強化した営業車検測機能を搭載することで、現在ドクターイエローで行っている検査を代替可能となります。
- 営業車両でドクターイエローと同等以上のデータを高頻度で取得可能となり、設備の安全性・信頼性が向上するとともに、係員が現地で実施している検査業務の一部が代替可能となり、電気設備・軌道設備に関する保守作業をさらに省力化します。

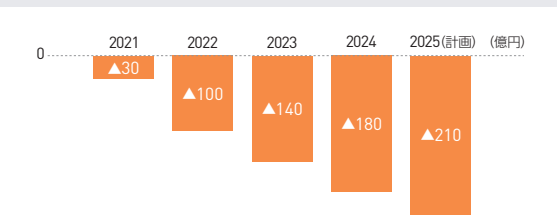
5. お客様サポートサービス等の拡大

駅の効率的な運営とサービスの維持・向上の両立を進めます。

- 「サポートつき指定席券売機」や「お客様サポートサービス」など、遠隔でのご案内サービスを拡充し、きっぷ購入時のサポートも充実します。
- 早朝・深夜時間帯などでもきっぷ購入可能となる駅を拡大します。
- 「お客様サポートサービス」についてはこれまでに東海道本線(大府駅～豊橋駅間、名古屋駅～米原駅間)、中央本線(鶴舞駅(名大病院口)・大曽根駅(南口)・勝川駅)、関西本線(名古屋駅～桑名駅間)、武豊線・飯田線(牛久保駅)に導入しています。
- また、2025年6月には新たに静岡地区・東海道本線(沼津駅～興津駅間)でサービスを開始しています。

業務改革の効果額

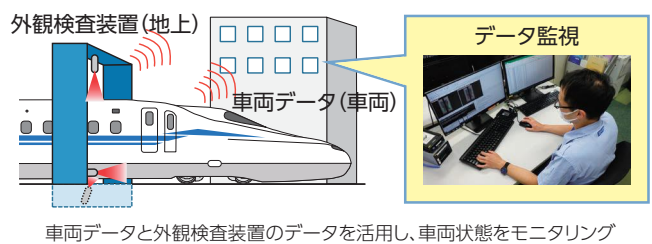
10～15年かけて800億円の定常的なコスト削減を達成する



在来線

- ・2026年春…関西本線(名古屋駅～亀山駅間)と武豊線で実施予定
- ・2026年度以降…東海道本線(三島駅～沼津駅間、浜松駅～豊橋駅間、大垣駅～米原駅間)や御殿場線等で順次実施予定

東海道新幹線



東海道新幹線



東海道新幹線

在来線

