

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性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。



東海道新幹線の特性

安全

0 件



- 開業以来、乗車中のお客様が死傷される列車事故ゼロ
- 人材教育・訓練による安全意識・技能の向上
- 安全関連設備への継続的投資

正確

1.4 分



- 平均遅延時分 1.4分 / 運行1列車
※2024年度実績(自然災害等による遅延も含む)

高速

285 km/h



- 最高速度285km/h
- 東京～新大阪間 2時間21分
※2025年3月ダイヤ改正時点(最速列車による到達時間)

高頻度・大量

383 本
460 千人

- 1日当たりの列車本数 383本
※2024年度実績(臨時列車も含む)
- 1日当たりの輸送人員 460千人
※2024年度実績
- 座席数 1,318席 / 列車
あるいは 1,314席 / 列車
※編成により異なる

環境適合

約 1/8
約 1/12

- 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
- 同様にCO₂排出量は約12分の1

快適

- 広く、静かな車内空間



「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。

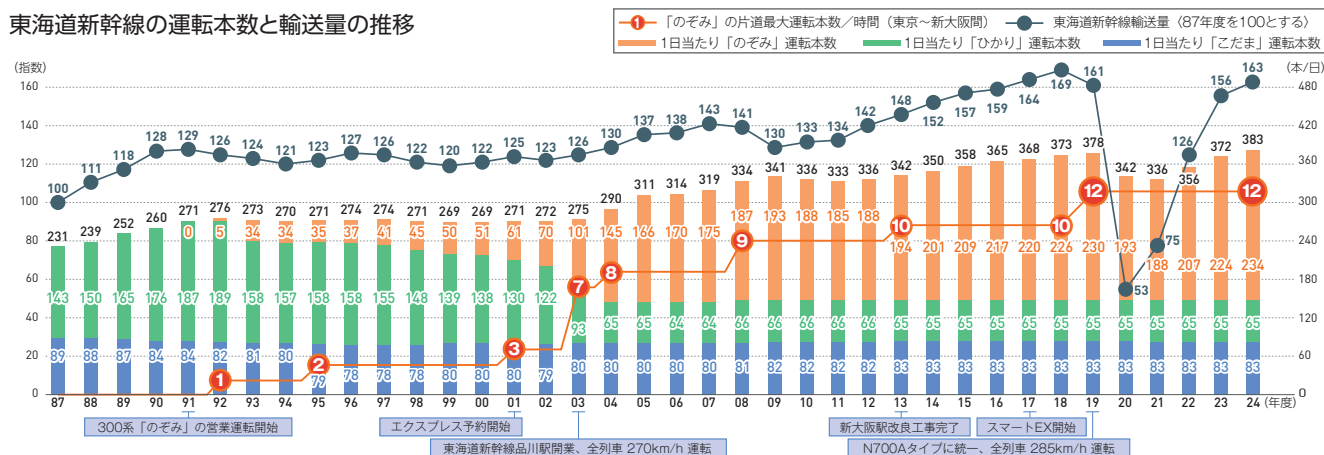
さらに、2020年春に700系車両が引退し、N700Aタイプ※への車種統一に伴う全列車の最高速度285km/h化とともに、設備の改良等の実施により、2020年3月のダイヤ改正

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績 ※2 利用状況は断面輸送量について1987年度を100とした場合の指数

※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

④ 東海道新幹線 ～不断のサービスの充実～

》 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。

投入編成数

年度	2020～2023	2024	2025(計画)	2026(計画)	2027(計画)	2028(計画)	計
編成数	42	7	7	7	8	7	78

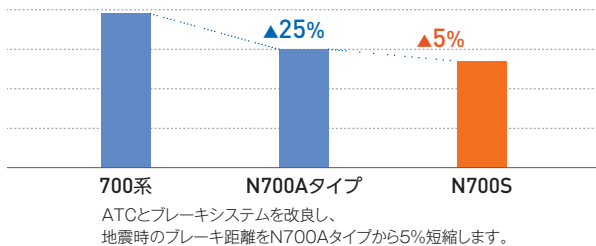


N700S

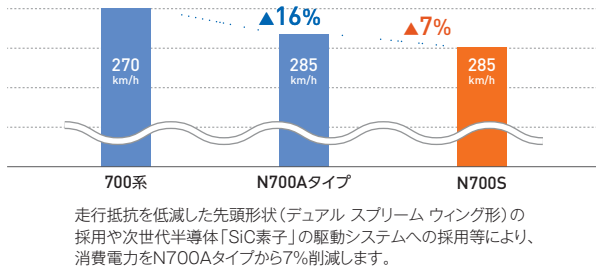
N700Sの主な特長

安全性・安定性の向上	快適性・利便性の向上	ランニングコストの低減	異常時対応力の強化
● 地震時のブレーキ距離短縮 ● 着雪防止対策の強化 ● 状態監視機能の強化	● フルアクティブ制振制御装置の搭載 ● モバイル用コンセントの増設	● 消費電力量の削減 ● 検修作業の省力化	● バッテリー自走システムの搭載 ● 防犯カメラの増設 ● 通話装置の機能強化 ● 停電時におけるトイレ機能の確保

地震時のブレーキ距離短縮 (285km/hから)



消費電力量の削減



バッテリー自走システムの搭載



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選んで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。

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、インバウンドなどの需要増に的確に応じられるよう努めております。その結果が、輸送量・運輸収入の増加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、上級クラス座席の導入、グリーン車のサービス向上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。

》 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」の利用拡大に取り組んでおり、現在、発売した指定席に占める「EXサービス」の割合は、全体の6割近くになっています。

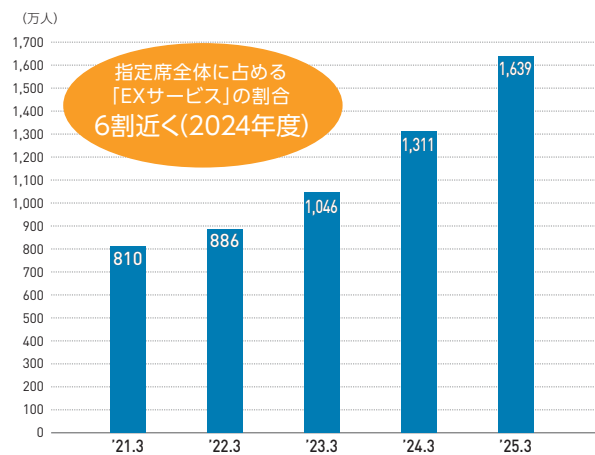
ビジネス等で頻繁に新幹線をご利用されるお客様向けには、対象のクレジットカードで入会手続きをしていただき、一年中おトクな会員価格でご利用いただける「エクスプレス予約」を提供しています。また、帰省や観光目的の方、訪日外国人の方等、普段あまり新幹線をご利用にならないお客様にもネット予約&チケットレス乗車サービスをご利用いただけるよう、年会費無料で、お持ちのクレジットカードの登録ですぐにご利用いただける「スマート

EX」も提供しています。「エクスプレス予約」と「スマートEX」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、交通系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。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、2025年10月からは、「EXサービス」の新しいサービスとして、会員登録不要でLINE^{※1}上で新幹線を予約し、PayPay^{※2}でご利用いただける「LINEからEX」サービスを開始しました。これにより、「EXサービス」のさらなるご利用拡大に取り組んでいます。

※1 LINE ヤフー株式会社が提供するコミュニケーションアプリ ※2 PayPay 株式会社が提供するキャッシュレス決済サービス

EXサービスの会員数・登録者数



「LINEからEX」ポスター

》 EXサービスのさらなる拡充

「EXサービス」は、サービス開始以降、お客様のご利用状況等を踏まえてサービス内容を拡充してきました。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」を展開し、観光、ビジネス等の様々なシーンでさらに便利にお使いいただけるようになりました。同時期には、1年前から新幹線の指定席をご予約いただけるようにしたほか、「EXサービス」を利用してチケットレスで乗車いただくお

客様を対象に「EXポイント」を開始しました。

また、「エクスプレス予約」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CO₂排出量を開示するとともに、CO₂フリー電気を活用した東海道・山陽・九州新幹線での移動に伴うCO₂排出量を実質ゼロ化する「GreenEX」サービスを提供しています。

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。

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。また、2025年3月からは新たに「#東京ゾクゾク」キャンペーンを展開し、首都圏方面の送客に取り組んでいます。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。

さらに、各種事業者等と連携しながら、ご自身の「推し」に関するコンテンツを楽しんでいただく「推し旅」キャンペーンを展開するとともに、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」を販売するなど、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。



「そうだ 京都、行こう。」キャンペーンのポスター

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を踏まえ、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。また、EXサービスだけでなく、駅等でも「S Work車両」の座席の販売を開始し、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おり、2024年度をもって既存のN700S全編成への整備が完了しました。

さらに、2022年度まで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した。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

海外からのお客様に当社沿線の豊かな観光資源を訪れていただくことは、増収及び沿線各地の地域活性化という観点から大変重要な課題です。

東海道新幹線と沿線観光地の魅力を、インバウンド専用の動画やWebサイトで紹介し、地域の観光コンテンツや「スマートEX」、「周遊きっぷ」等とセットで訴求することで具体的なご利用に繋がられるよう、海外向けのプロモーションを展開しています。

東海道新幹線の主力サービスである「スマートEX」ではQRチケットによる乗車サービスを提供しており、海外からのお客様の利便性向上に取り組んでいます。また、旅行会社との連携による販路の拡大も実現し、ご利用しやすいようサービスを拡充しています。在来線では、高山や白川郷、富士山エリア、熊野古道、立山黒部アルペンルートなど、訪日外

国人のお客様に人気のエリアに「周遊きっぷ」を設定し、販促を強化しています。

引き続き国や地域ごとのお客様のご旅行の動向、商品のご利用実態等の分析を進め、旅行会社とのさらなる連携強化、効果的なプロモーションを展開し、より多くの訪日外国人のお客様に当社沿線を訪れていただくよう取り組んで参ります。



海外向けHPのパナー

Message



常務執行役員
営業本部長
榊原 篤

収益を拡大させるためには「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、幅広いコンテンツホルダーの方々と連携し、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、よしもと芸人のお笑いを車内で楽しめる「おもろい新幹線」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」といったお声がけも増えてきており、次々と企画に繋がるといふ好循環が生まれています。

また、2026年度以降、グリーン車よりもさらに上質な設備・サービスを備えた上級クラス座席を東海道新幹線に導入します。

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。

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、働き方の多様化など、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や新型車両の投入、訪日外国人観光客も含めたご利用促進・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。

「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。また、2022年度からは、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」のすべての列車への投入が完了しました。さらに、昨今のご利用が堅調に推移していることから、既に投入されている車両に加えて6両を2027年度に追加投入することを計画しております。加えて、特急「しなの」に現在使用している383系振子式車両の取替えを見据え、2026年度に新型特急車両385系量産先行車の新製を計画しています。385系では、国内最速でカーブを走行可能な383系の速達性を維持しつつ、新たに次世代振子制御技術

を導入することで、乗り心地をさらに向上させるとともに、安全性も向上させます。

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るとともに、2024年度から名古屋駅を発着する313系への車内防犯カメラの整備を進めています。また、快速「みえ」(名古屋～伊勢市・鳥羽間)及び高山本線・太多線の普通列車等で使用しているキハ75形気動車が更新期を迎えることから、2028年度から2029年度にかけてハイブリッド方式の新形式車両HC35形を新製し、順次投入する計画です。これら新車の投入等の施策により、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。



新型特急車両HC85系

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、当社の駅を基点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。また2024年度は、高山本線全線開通90周年及び御殿場線90周年にあたり、沿線自治体等と連携しながら記念企画を実施したほか、東

急株式会社と、観光振興と地域活性化を目的としたクルーズトレイン「THE ROYAL EXPRESS ～SHIZUOKA・FUJI CRUISE TRAIN～」を運行しました。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。



小和田駅と急行「飯田線秘境駅号」