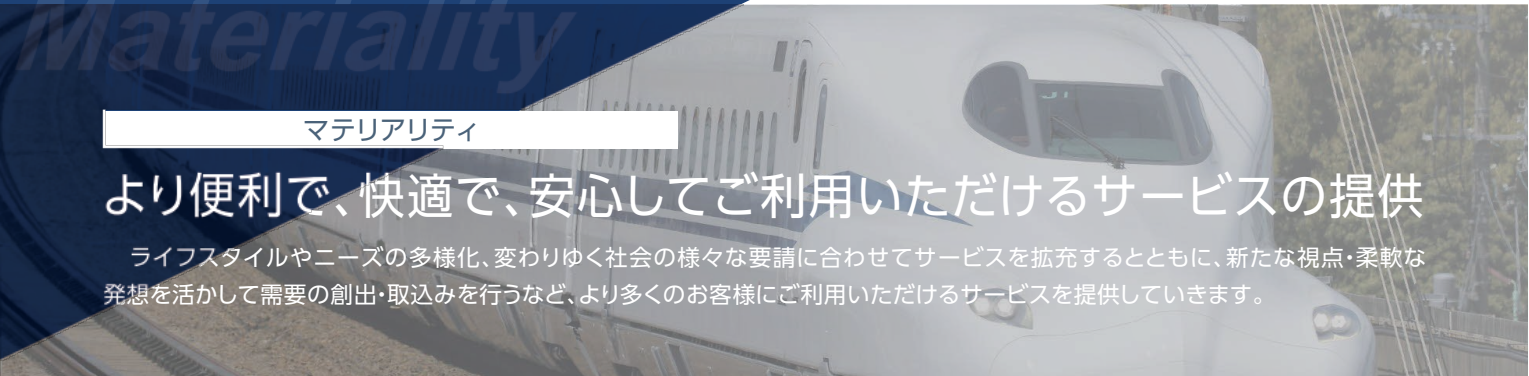




マテリアリティ

より便利で、快適で、安心してご利用いただけるサービスの提供

ライフスタイルやニーズの多様化、変わりゆく社会の様々な要請に合わせてサービスを拡充するとともに、新たな視点・柔軟な発想を活かして需要の創出・取込みを行うなど、より多くのお客様にご利用いただけるサービスを提供していきます。

》 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、一部時間帯で「のぞみ」を最大13本運転可能なダイヤの実現、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

1.0分

● 平均遅延時分 1.0分 / 運行1列車
※2025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
※2026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

395本
504千人

● 1日当たりの列車本数 395本
※2025年度実績(臨時列車も含む)
● 1日当たりの輸送人員 504千人
※2025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

》 一部時間帯で「のぞみ」を最大13本運転可能なダイヤの実現によるサービス向上

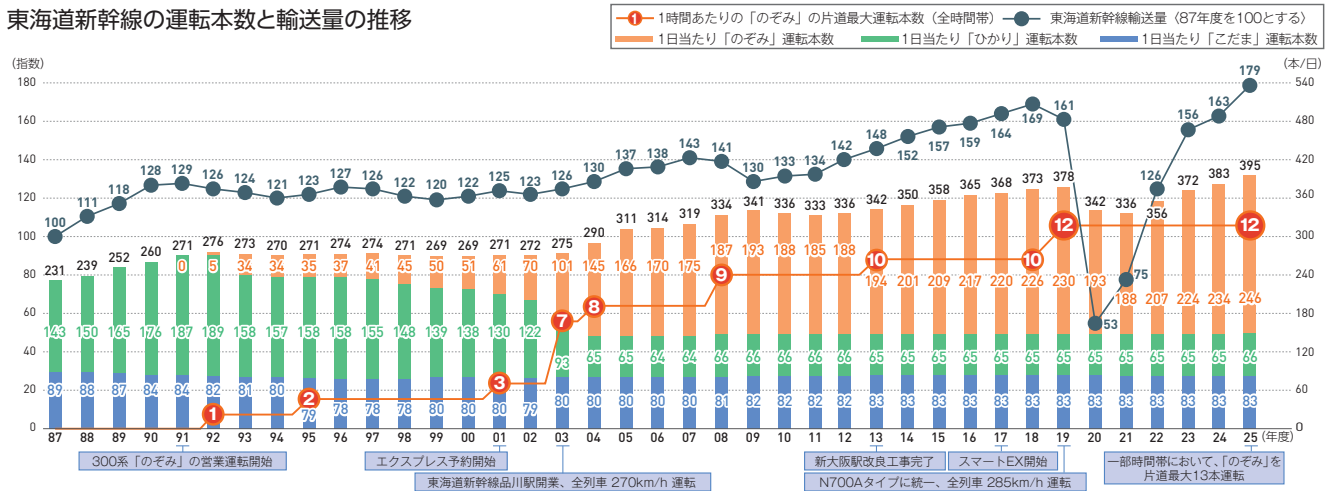
1987年の会社発足時、東海道新幹線は最高速度220km/hで運転していましたが、1992年に300系「のぞみ」による最高速度270km/h運転を実現し、2003年には品川駅の開業と全列車の最高速度270km/h化により、「のぞみ」中心のダイヤにシフトしました。

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。また、2020年に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化や設備改良の実施により、2020年3月のダイヤ改正では「のぞみ12本ダイヤ」としました。さらに、2026年3月のダイヤ改正では、余裕時分の

調整、「ひかり」・「こだま」の通過待ちをする駅の最適化、繁忙時間帯における山陽直通列車の設定、品川行き「のぞみ」の設定等の工夫を重ね、ご利用の多い一部の時間帯で13本目の「のぞみ」の運転を可能としました。従前の「のぞみ12本ダイヤ」のパターンに加えて、「のぞみ」を最大13本運転できるパターンを組み合わせることで、さらなる利便性の向上と速達化を実現しました。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。

※N700Ai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

》 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。



N700S

投入編成数

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

N700Sの主な特長

安全性・安定性の向上

● 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

快適性・利便性の向上

● 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

ランニングコストの低減

● 消費電力量の削減

● 検修作業の省力化

異常時対応力の強化

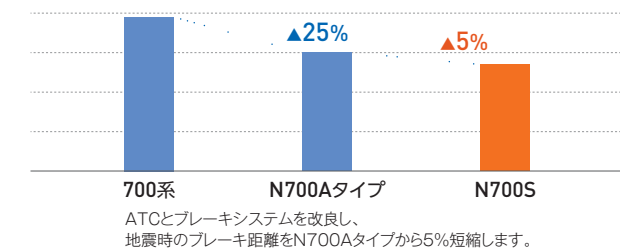
● バッテリー自走システムの搭載

● 防犯カメラの増設

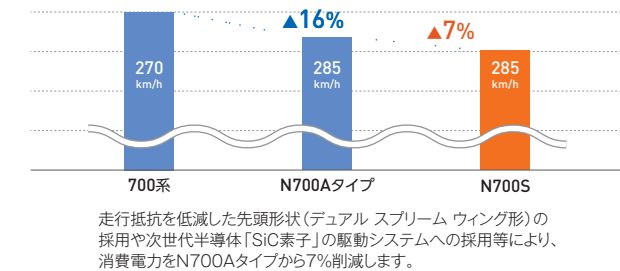
● 通話装置の機能強化

● 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。

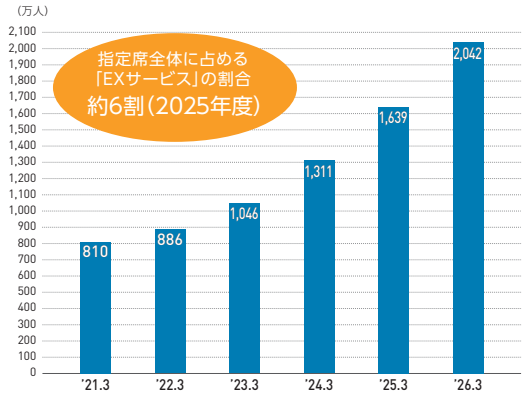
❶より便利で、快適で、安心してご利用いただけるサービスの提供

》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、東海道新幹線の指定席をご利用の約6割のお客様に「EXサービス」をご利用いただいています。

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

EXサービスの会員数



※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



「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。

また、さらなる利便性向上を目指して、「エクスプレス予約」・「スマートEX」とJR西日本の提供する「e5489」のサービス間連携を開始しています。新幹線と在来線特急列車とを乗り継いでご旅行をされる場合等、これまで以上に便利にご利用いただけるようになります。

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。

新たに一部時間帯で「のぞみ」を最大13本運転可能なダイヤを活用し、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。

今年度から投入するドクターS編成※による地上設備の検査や、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「Supreme Class」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。

》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。

》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。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

》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重要な課題です。「Golden Route with the Shinkansen」キャンペーンでは、沿線自治体とも連携しながら、当社沿線のこれまで十分に知られていなかった地域の観光資源の魅力専用サイトとSNS等で発信しています。東海道新幹線の公式Web予約サービスである「スマートEX」では、QRチケットによる乗車サービスをWebサイトや動画により訴求し、利用方法に関する情報発信も強化しています。あわせて、旅行会社とも連携してQRチケットの販路を充実させ、世界各地のお客様に東海道新幹線をより利用しやすい環境を提供しています。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、インバウンドのお客様に人気のエリアに

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、いこう。」キャンペーンのポスター

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。

「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旅行動向や商品のご利用実態等の分析を進めながら、当社沿線の観光資源やコンテンツの魅力発信を強化し、移動手段と観光コンテンツを合わせた旅行の提案を通じて沿線各地への周遊を促進することで、鉄道のご利用につなげられるよう取り組んでいます。

「Golden Route with the Shinkansen」SNS投稿イメージ



Message



専務執行役員
新幹線鉄道事業本部長
新田 雅巳

Message



常務執行役員
営業本部長
神原 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需要創出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て「新幹線プロレス」や車内をディスコ空間に装飾した「新幹線ディスコカー」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、次の新たな企画に繋がるという好循環が生まれています。

また、2026年10月1日から、東海道新幹線ではグリーン車よりもさらに上質な設備・サービスを備えた個室タイプのSupreme Classのサービスを開始しました。今後も変化する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まいります。

》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たことから、今後も安全かつ快適にご利用いただくため、刈谷市と協力してホームの拡幅、可動

式ホーム柵の設置及びコンコースの改良等を進めています。2025年5月には下り拡幅ホーム及び下り側コンコース、2026年7月には下りホームの4番線における可動式ホーム柵を供用開始しました。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ス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。現在富士川駅についてエレベーター設置等の整備を進めており、基本的にすべての駅で段差の解消やバリアフリースイレの整備が完了、または整備に向けた取り組みを進めています。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)、名古屋駅7・8番線(中央本線)、刈谷駅4番線(下り)への設置が完了しています。今後は、刈谷駅1・2番線(上り)・3番線(下り)、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、整備する方針です。これらのバリアフリー施策の実施にあたっては2021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N700Sを追加投入するとともに、「EXサービス」から車椅子対応座席を予約いただけるようにしています。在来線については、これまでに車いすスペースを拡充した通勤型電車315系及び特急車両HC85系の投入を進めており、今後もHC85系や新形式普通車両HC35形の投入により、バリアフリー設備のさらなる整備を進めていきます。



名古屋駅7番線可動式ホーム柵