

## 1. 営業・輸送概況

## 2. 福知山線列車事故追悼慰霊式

3. JR西日本グループならではのECモールの誕生！  
「WESTERモール」のオープンについて

## 4. 今年度の振り返りと来年度の展望

詳細

## 1. 営業・輸送概況

## 【運輸取扱収入（速報値）】

まず、営業・輸送概況です。なお、2月はうるう年でしたので、1日あたりで比較するようにしておりますので、数字についてはそのようにご覧ください。収入ですが、2月は2019年比で97.1%、3月は7日までの1週間分で93.4%です。

## 運輸取扱収入（速報値）

	前年同环比			
	収入計	近距離券	中長距離券	定期券
2月	117.9 (100.5%)	114.7% (117.8%)	122.0% (96.6%)	105.6% (94.2%)
2月 ※うるう年考慮 1日あたりの比較	113.8% (97.1%)	110.8% (113.8%)	117.8% (93.3%)	101.9% (91.0%)
3月 (3/1~7)	107.6% (93.4%)	104.2% (111.9%)	111.8% (89.8%)	97.5% (87.5%)

※実績は直営の速報値。駅などでの取扱高(消費税を含む)を示すものであり、旅行会社での発売分などを除きます。

※ ( ) 内は、コロナ前の2019年同环比。

## 【新幹線・在来線特急・近畿圏のご利用状況（速報値）】

次に、ご利用状況ですが、山陽新幹線は、2月が2019年比で95%、3月が7日までで92%、近畿圏は、2月が91%、3月が7日までで92%です。

2月は、3連休が2回ございまして、旅行・観光を中心とした多くのお客様にご利用いただいております。また、能登半島地震の影響を受け、ご利用が減少しておりました北陸新幹線と北陸方面への在来線の特急につきましても、回復傾向にございます。

能登半島地震によって被災された地域の復旧・復興支援の取り組みについては、当社グループとしましても、一丸となって取り組んでいるところです。

大きな被害を受けました七尾線については、2月15日に全線が開通いたしました。第3セクターである「のと鉄道」につきましても、いよいよ4月6日に全線開通という運びになっております。鉄道の開通によりまして、被災された地域の皆様のライフラインとして生活を支える一助となればと思います。

また、これまで「つながる北陸」ということをキーワードに、割引きっぷの値下げやポイントバック企画を行ってまいりましたが、3月16日からは、政府による「北陸応援割」もスタートいたします。

地域の皆様や旅行会社と連携いたしまして、北陸エリアへ足を運んでいただけるような旅行商品を企画し

てまいりますので、是非多くの方にご利用いただければと思います。

### 新幹線・在来線特急・近畿圏のご利用状況（速報値）

	前年同环比				
	山陽新幹線	北陸新幹線	在来線特急	近畿圏	
				近距離券発売枚数	自動改札通過人員
2月	116% (98%)	111% (92%)	114% (88%)	110% (112%)	107% (95%)
2月 ※うるう年考慮 1日あたりの比較	112% (95%)	107% (89%)	110% (85%)	106% (108%)	103% (91%)
3月 (3/1~7)	105% (92%)	104% (93%)	110% (86%)	101% (107%)	101% (92%)

※実績は速報値。近畿圏は近距離券発売実績と自動改札通過人員の前年同环比を併記。  
※ ( ) 内は、コロナ前の2019年同环比。

さて、いよいよ3日後、3月16日には、ダイヤ改正を実施いたしますとともに、その中で北陸新幹線の敦賀開業を迎えることとなります。開業を契機に、首都圏や大阪と北陸が密につながり、観光やビジネスをはじめとした経済活動の活発化に加え、北陸エリアの復旧・復興の原動力になることを期待しております。

なお、先般実施しました「敦賀駅での乗り換えシミュレーション」の結果を踏まえまして、「乗り換え時の駅の案内サイン」を充実させている他、「特急しらさぎの停止位置の変更」によるお客様動線の分散などを図っております。また、列車内のリーフレットや駅の告知ポスターなどで「乗り換え案内動画」を視聴できるQRコードを公開しております。

さらには、乗り換え自体を少しでも楽しんでいただくコンテンツとしまして、敦賀駅の新幹線コンコースには大型ビジョンを2台設置しており、北陸地方の様々な魅力を放映いたします。是非、北陸新幹線の敦賀開業をご期待いただければと思います。

## 3月16日 北陸新幹線 金沢～敦賀間開業（敦賀駅の取り組み）

### ○安心して乗り換えいただく取り組み

＜駅の案内サイン充実＞



＜乗り換え案内動画（YouTube）＞



（JRおでかけネット）  
「敦賀駅でのお乗り換え方法について」



案内動画（イメージ）

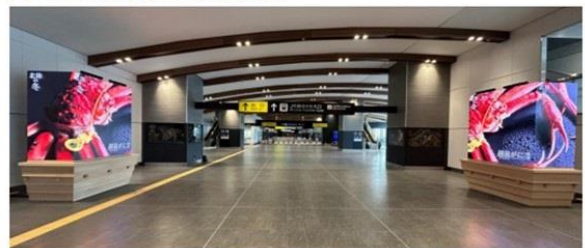
＜「しらさぎ」停止位置の変更＞ ※1階在来線ホーム



「しらさぎ」の停止位置を米原方へ移動することで、2階コンコースから1階在来線ホームへの動線を分散

### ○楽しんで乗り換えいただく取り組み

大型3面LEDビジョンの状況写真



ビジョン設置状況（2台）

## 2. 福知山線列車事故追悼慰霊式

次に、福知山線列車事故追悼慰霊式について申し上げます。

来月4月25日、福知山線列車事故から19年となります。

改めまして、お亡くなりになられた方々に深くお詫び申し上げます。心よりご冥福をお祈り申し上げますとともに、ご遺族の皆様、お怪我をされた方々のご家族の皆様には、重ねて深くお詫びを申し上げます。

昨日お知らせさせていただいたとおり、4月25日、当日は「祈りの杜」において、追悼慰霊式を執り行います。

弊社グループ一同、厳粛な気持ちで当日に臨みたいと考えております。



あらためて、事故の事実や反省と教訓を強く心に刻み、「福知山線列車事故のような重大な事故を二度と発生させない」という変わらぬ決意を、弊社グループの役員・社員の一人ひとりが、日々の具体的な実践につなげてまいります。

鉄道の安全を最優先課題としまして、さらなる安全性向上に向け、私自身、先頭に立って取り組んでまいります。

### 3. JR西日本グループならではのECモールの誕生！

#### 「WESTERモール」のオープンについて

次に、『WESTERモール』のオープンについてご紹介をさせていただきます。

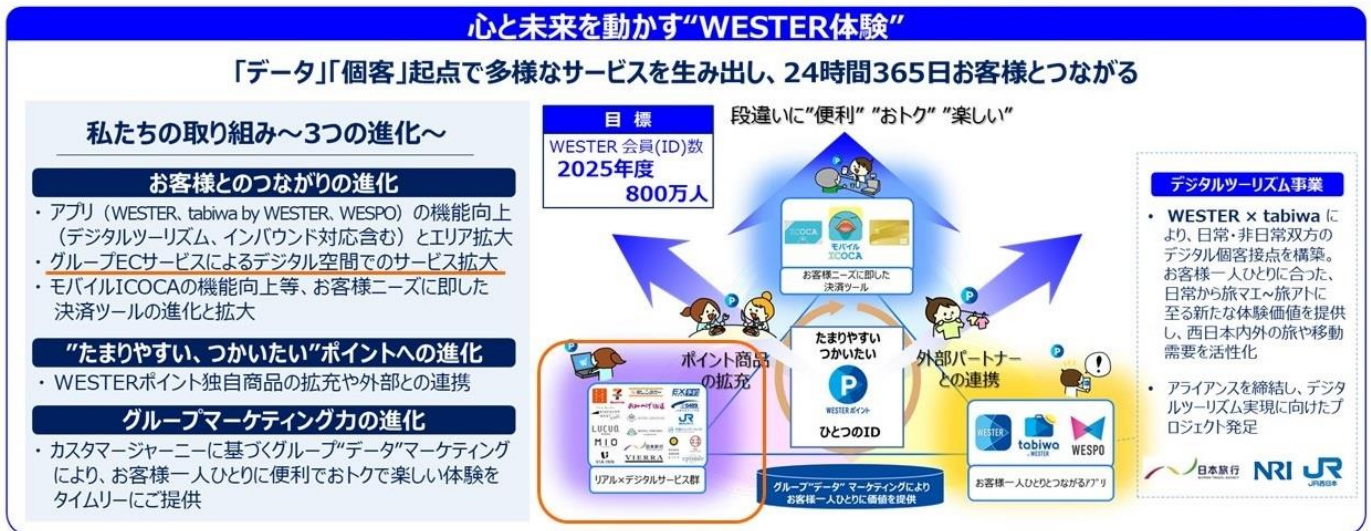
当社では「中期経営計画2025」における重点戦略の一つとしまして「デジタル戦略による多様なサービス展開」を掲げております。心と未来を動かす“WESTER体験”の実現に取り組んでおります。

これまで、「WESTER」「tabiwa」などのアプリを展開しまして、「WESTER体験」を拡充してまいりましたが、この度、デジタル空間で時間や場所にとらわれず、いつでもどこでもオンラインでお買い物ができる「WESTERモール」をこの2024年4月にオープンいたします。

私どもJR西日本グループが元来持つ「移動」・「リアルの体験」、そして「西日本の魅力」というコアを活かしながら、付随する「お買い物」にまつわるお客様の体験を「もっと便利に・おトクに・楽しく」、そういうことができるようなモールとなることを目指します。

#### 中期経営計画2025における位置づけ

データやデジタル技術を駆使し、お客様一人ひとりとグループの多様なサービスをつなぐことで心を動かす。  
いつまでも住み続けたい・また来たいと感じる“WESTER体験”を提供



この「WESTERモール」は、当社グループならではのECモールとして、「旅とお買い物の充実」を軸に置いたモールです。

観光、帰省やビジネスのお客様に、“旅のマエ”から“旅のアト”までのお買い物を、「もっと便利に、おトクに、楽しく」ご利用いただくことを想定しております。

“旅マエ”のシーンでは、旅先のお土産などを事前に「楽しく」探していただくことができます。

“旅ナカ”では、観光地、お土産店で出会った商品を、その場で手元のスマホで購入、そして自宅に送り、レジに並ばず手ぶらで「便利に」観光する、ということができるようになります。

“旅アト”のシーンでは、日常生活に戻った後もお気に入りの商品をリピート購入していただきまして、旅の思い出を楽しみ、次のご旅行への期待を高める、そういったことにつながっていけばと思っております。

取扱いの商品は、駅ナカの店頭で取扱っております西日本エリアのお土産を中心に、日本全国のお土産や名産品、加えて食品やギフトなど普段使い頂けます商品を順次取り揃える予定です。店頭では場所の関係で陳列しきれない商品もモール上では掲載・販売することで、「出会う楽しさ」をより実感いただければと思います。

また、当モールでも「WESTERポイント」をご利用いただけます。日常で貯めたポイントをお土産購入にご利用いただく、お土産購入で貯まったポイントを次回の旅のチケット予約にご利用いただくなど、ポイントを使って旅を「おトク」に楽しんでいただければと思います。

## WESTERモールのご利用イメージ



## WESTERサービスにお買い物機能が加わり、旅も日常も、もっと便利、おトク、楽しいものに！

さらに、より便利に、楽しくお使いいただくための当社ならではの取組みとしまして、地域と連携した限定商品や陸上養殖事業の「プロフィッシュ」をお買い求めいただけるようにするなど、西日本の魅力満載の商品を数多く取り揃えてまいります。

また、駅ナカ店舗などリアルな場所において、WESTERモールの掲載商品を店舗で展示し、手に取っての確認や試食した上で、モールでご購入いただく「ショールーミングサービス」や、注文した商品を店舗でも受け取れるようにするなどリアルと連動したサービスの充実を行ってまいります。

将来的には、スマートロッカーでの購入商品の受け取りや、メタバース内で商品の購入を楽しめるようにするなど、グループの他のサービスと組み合わせることで利便性向上を図って、そういったご利用シーンをご提案していければと思っております。

さらに、来年2025年春から始まります「大阪・関西万博」を見据えまして、訪日外国人のお客様に対して、購入したお土産を帰国前にまとめて受け取れるようなサービスを検討しておりまして、より便利に日本国内をご旅行いただけるようにしていければと考えております。

## JR西日本グループならではのお役立ち

### ①西日本の魅力満載の品揃えでワクワクUP！

- ✓ 地元の限定商品やこだわりの品、陸上養殖「PROFISH」の取扱い（24年度中）
- ✓ 地域を知り尽くす駅長やバイヤーなど地元ならではのおすすめ情報を充実



(写真はイメージ)

### ②駅ナカ店舗などリアルとの融合で使いやすさUP！

- ✓ 催事店舗でモール内商品の実物を展示、触る味わうなど納得しモールで購入
- ✓ 帰省や出張時など、訪問先近くの駅ナカ店舗等で商品を受取り（24年夏頃）



### ③将来は楽しさも便利さも更にUP！（将来構想）

- ✓ 新幹線輸送の生鮮品が充実。様々な商品をスマートロッカーで受取れる
- ✓ バーチャル大阪駅などメタバースの中で、旅も、お買い物も楽しめる
- ✓ 訪日中の海外のお客様も、モール利用で身軽に観光、帰国前に一括受取り



(バーチャル大阪駅イメージ) (スマートロッカーサービス)



オンライン上でのお買い物という新たなサービスを加えまして、旅やお出かけのワクワク感をより醸成して、もっと便利でおトクで楽しい、“WESTER体験”をお届けしてまいりますので、ご期待いただければと思います。

WESTERで実現を目指す世界観 ～ いつでもどこでも 旅とお買い物のワクワクを手のひらに～



## 4. 今年度の振り返りと来年度の展望

最後に、今年度の振り返りと来年度の展望について、お話しさせていただきます。

2023年度は、未来への羅針盤となる「私たちの志」を掲げ、「長期ビジョン2032」の実現に向けて、その実行計画である「中期経営計画2025」を策定して取り組みを始めた初年度でした。

最重要課題でございます鉄道の安全性につきましては、「鉄道安全考動計画2027」を策定しまして、安全に対する向きあい方を深め、お客様を意識した訓練を充実することや、安全性の向上に向けたハード整備も行ってきたところです。

経営面では、国内旅行やインバウンド等の移動需要の回復によりまして、需要が想定しているご利用の水準を上回っている実績であったことから、通期の業績予想について上方修正させていただくような状況となりました。

また、3月16日には北陸新幹線金沢～敦賀間がいよいよ開業でございます。

新たな人の流れを生み、北陸エリアの復旧・復興の原動力となることを期待し、今後も様々な施策を展開してまいります。

2024年度は、「ポストコロナへの挑戦」を掲げた3か年の中期経営計画の折り返しの点となる重要な1年と考えています。

引き続き、安全が当社グループの経営の根幹であり、「安全考動計画2027」を基に、さらなる安全性向上に取り組んでまいります。とりわけ鉄道労災の抑え込み、鉄道人身障害事故の防止、輸送の質の向上に向けた取り組みに注力します。

モビリティサービス分野の中核をなす鉄道事業については、CSを戦略の根幹とした顧客起点の経営を進めまして、マーケティングによる新たな価値創出やインバウンド戦略の更なる推進を図ってまいります。

「山陽新幹線博多開業50周年」、「神戸・大阪駅間開業150周年」、そして秋にはオールJRで行います「北陸DC」等の機会も捉えまして、地域の皆さまとも連携しながら盛り上げていきたいと思っております。

一方、ライフデザイン分野の柱である不動産・まちづくりににつきましては、進行中の各種プロジェクトを通じて、地域一体の取り組みを進めてまいります。

「JPタワー大阪」や「イノゲート大阪」の開業、そして隣接の「グラングリーン大阪」の先行まちびら

き、そういったことに伴います回遊性の高まりを創出していくとともに、2025年度に花開く「大阪・関西万博」、「広島駅新駅ビル開業」などに向けた準備を着実に進めてまいります。

加えて、データとテクノロジーを徹底活用したデジタル戦略の推進と当社グループが保有するケイパビリティの活用によるライフデザイン分野の拡大をさらに図ってまいります。

先日、総合インフラマネジメント事業として「JCLaaS」の開始について公表させていただきました。強力なパートナーの皆様とともに社会を支える社会インフラへの再構築に取り組み、社会課題の解決に挑戦していきたいと考えています。

また、地域に合わせたご利用しやすい持続可能な公共交通のあり方についても、引き続き対話を深めてまいります。

ご案内のように城端線・氷見線では、鉄道事業再構築実施計画が国から認定され、芸備線では、3月26日に第一回の再構築協議会が開催予定ということでございます。それぞれ検討が進んでいくものと考えております。

以上の戦略を推進する上で何より大切となるのが「人財」です。昨今のような変化の激しい経営環境の下では、自ら変化を創り出せる人財が何より重要であり、当社グループ全体がそのような組織集団へと進化できるように、人財の育成、そして確保に注力してまいります。

これらの様々な取り組みを通じまして、お客様や地域の皆さまの心を動かし、未来を動かしていく、そして、ポストコロナへの挑戦を加速していく、そういう1年にしていければと考えているところです。

### 今年度の振り返り

- ・未来への羅針盤となる「私たちの志」を掲げ、「JR西日本グループ長期ビジョン2032」の実現に向けて、その実行計画である「JR西日本グループ中期経営計画2025」「JR西日本安全考動計画2027」を策定。
- ・最重要課題である鉄道の安全性向上に向けて、ハード・ソフト両面から取り組みを推進
- ・旅行需要獲得に向けた取り組み、事業構造改革が実を結び、計画を上回る業績
- ・3/16北陸新幹線金沢～敦賀間が開業

### 来年度の展望

- ・「ポストコロナへの挑戦」を掲げた中期経営計画の折り返し点となる重要な1年
- ・安全は、引き続き経営の根幹であり、さらなる安全性向上に取り組む
- ・鉄道事業については、CS戦略の根幹とした顧客起点の経営を推進
- ・不動産・まちづくりについては、「JPタワー大阪」や「イノゲート大阪」が開業
- ・JCLaaSの取り組みを進め、社会インフラの再構築に挑戦
- ・持続可能で豊かな地域づくりや人材育成・確保にも注力
- ・様々な取り組みを通じ、お客様や地域の皆様の「心を動かす、未来を動かす」1年としたい