

めざす未来に向けた価値創造の戦略～「JR西日本グループ中期経営計画2022」～

変化対応力を高める企業改革

特に関係するゴール

- 8. 働きがいも経済成長も
- 9. 産業と技術革新の基盤をつくろう
- 17. パートナースHIPで目標を達成しよう



企業風土改革、人財、組織

変化の予測が難しい社会において成長し続けるためには、既存事業のオペレーション改善や強みの深掘りといった既存分野と、環境変化に対応した新たな機会獲得や事業領域の開拓といった新規分野の両面において、果敢に挑戦し、さまざまな人やパートナーと出会い、試行錯誤を積み重ね、イノベーションを起こすことが重要です。それを実現していくのは人財であり、人の生き生きとした力を引き出し、成長できる場づくりを重視して、組織と人財がともに変化に対応し成長していくための基盤づくりに取り組んでいきます。

- 不確かなものへの挑戦を促す企業風土への改革
- グループ経営強化を実現する実行力と変化対応力を兼ね備えた組織と仕組みの構築
- 多様な人財が活躍し、それぞれが認め合い、能力を高め合う組織風土構築とさらなる成長支援

「JR西日本グループデジタル戦略」の推進

当社グループが今後も地域共生企業としての役割や使命を果たし続けていくためには、これまで蓄積してきた豊富で多彩

なおお客様および事業運営に関するデータの利活用をデジタル技術により進め、多様化するニーズに応じたサービス提供による需要創出、生産性向上などの新しい価値を生み出す必要があります。さらにそのプロセスを通じて、当社グループの業務変革も進めていく必要があります。そこで、2020年10月に「JR西日本グループデジタル戦略」を策定し、以下の「3つの再構築」の実現にグループ横断的かつスピーディーに取り組んでいます。

- 1 顧客体験の再構築 (お客様ニーズに応じたサービスのあり方の追求)
- 2 鉄道システムの再構築 (技術ビジョンの実現)
- 3 従業員体験の再構築 (働き方改革)

「JR西日本グループデジタル戦略」のめざす未来

本戦略の柱である「3つの再構築」の実現を通じて、当社グループと社会、ステークホルダーがデジタル技術でつながり、地域や事業の垣根を越えたサービスなど新しい価値を生み出すことで、人々がつながり、笑顔が生まれる、安全で豊かな社会の実現を目指していきます。

顧客体験の再構築

ICOCA・WESTERを基軸とした便利でお得で楽しい移動・生活サービスの実現

嗜好の多様化や個人のスマートフォンでの情報収集が急速に進んでおり、お客様個々のニーズに照準を合わせたアプローチが求められています。JR各社をはじめさまざまなパートナーとの連携を深め、MaaSアプリ「WESTER」や「setowa」を通じて、おでかけスポット情報、クーポンや便利な予約サービスの提供、AIを活用した個客選択型スタンプラリーを通じたデータ利活用による

個客分析の実施などにより、お客様個々の移動やサービスのご利用をスムーズに、魅力あるものにする取り組みを進めています。

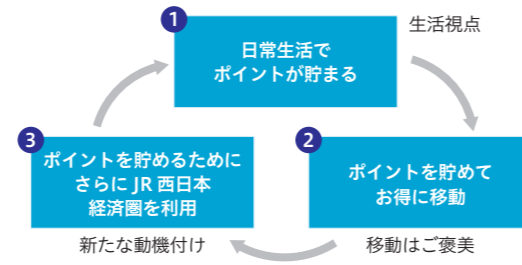
将来的には、予約サービスやお客様との接点となるMaaSアプリと2023年春サービス開始予定のモバイルICOCA(仮称)を連携させるとともに、会員・ポイントの共通化も行い、日常生活でポイントがお得に貯まり魅力あるサービスを利用できる、循環型で連続的なサービスの実現を通じて、西日本エリアのさらなる活性化に貢献していきます。

モバイルICOCA(仮称)やMaaSを活用した循環型で連続的なサービス(イメージ)

ICOCA/WESTERの機能向上・連携強化



お客様視点でのサービスの変革



さまざまなデータの活用、パートナーとの連携で提供する価値を高めていきます

デジタルソリューション本部 隅倉 麻子

コロナ禍による社会の変化の中で、お客様の行動もより一層多様化が進んでいます。この多様化するお客様のニーズへお応えし、寄り添ったサービスを提供するため、私はデータサイエンティストとして、さまざまなデータから現状を把握し、可視化・考察を通じて、各部門の課題解決に向けた施策に関する仮説構築を行っています。AI個客選択型スタンプラリーについても、私自身も出向でお世話になった株式会社ギックス様にご支援をいただき、お客様の現状の移動導線の傾向の把握に最適な分析手法の開発を行いながら、

その手法を適用した分析を実施することで、サービス設計をサポートしました。このことで、お客様の一人ひとりの嗜好に寄り添いつつも新しい体験を創出することが可能になりました。

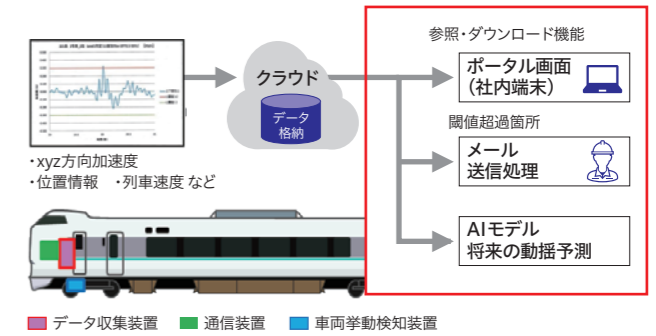
今後も、各部門を横断した提案や課題提起を行いやすいという内製の分析組織としての利点を活かして、顧客体験価値の向上・提供のスピードアップを図るとともに、社内だけでなく、他企業・自治体などさまざまなパートナーとの連携を強め、お客様に喜んでいただける価値の総量を増やしていきたいと思っています。



鉄道システムの再構築/メンテナンスのシステムチェンジの推進

車両挙動検知装置を活用した線路状態把握

AIやIoT技術を活用することにより、各設備の状態を常時監視するCBM※1の実現を目指しています。また、既存設備である車両挙動検知装置のデータ※2を保線業務にも転用することで、線路の状態を低コストで定常的に把握できるようになります。組織が連携したデータ利活用で、安全性・効率性を向上しています。



※1 CBM(Condition Based Maintenance): 設備状態を常時監視・把握し、必要な時のみメンテナンスを実施することで品質と効率性を両立させる予防保全の考え方
 ※2 車両挙動検知装置: 脱線・転覆・衝突などの大きな揺れを検知した際に当該列車を緊急停止させ、周囲の列車に防護無線を発信して併発事故を防止する

従業員体験の再構築

高頻度に成果を生み出せる働き方へ

企業の変化対応力を高め、安全性向上、CS、利益増に資する取り組みをより高頻度で生み出せる働き方を実現するため、まずは2021年度、本社、支社のオフィス業務に従事する社員へ業務用スマートフォンおよびテレワーク用パソコンを個人貸与し、場所に縛られない執務環境を実現しました。

また、2022年度のグループウェア全社導入を契機とした効率的な業務プロセスへの変革を組織横断での全社体制(約130名)にて検討しています。業務効率化により生み出した時間において、データ利活用とグループ内外との共創を推進することで、当社グループ全体の知の集積と価値創出を目指します。特にデータの利活用においては、社内データを組織横断で活用するため、クラウド上でのデータ蓄積基盤の構築

にあわせ、データ利活用にかかるポリシーの制定、データ可視化ツール(BIツール)の導入など、ハード面、ソフト面での対策を進めています。

