

めざす未来へのステップ

グループ共通戦略の進捗 — 取り組み事例 —

JR西日本グループは、めざす未来の実現に向けて、ありたい姿を定めて取り組みを進めています。今後も鉄道を基軸とした社会インフラ企業グループとして社会に価値を生み出し、グループ全体が成長していくために重点的に取り組む事項として、「地域価値の向上」「線区価値の向上」「事業価値の向上」の3つをグループ共通戦略に掲げ、鉄道事業と創造事業が一体となって取り組みを進めていきます。

<p style="text-align: center;">地域価値の向上</p> <p style="text-align: center;">地域の皆様と一体となって、誰もが訪れたいまち、住みたいまちや沿線をつくります。</p>	<p style="text-align: center;">線区価値の向上</p> <p style="text-align: center;">安全で高品質な鉄道サービスと生活サービスの提供を通じて、当社沿線での便利で快適な暮らしを実現します。</p>	<p style="text-align: center;">事業価値の向上</p> <p style="text-align: center;">お客様に選ばれる、質の高い商品・サービスを提供します。</p>
--	---	--

地域価値の向上 — せとうちパレットプロジェクト

当社は、瀬戸内エリア※1を、広域周遊ルートの構成と地域の産業や文化を活かしたコンテンツ整備により、訪れるたびに新しい魅力を発見できるような重層的なエリアを創出することで、国内外から多くのお客様が繰り返し訪れる一大周遊エリアにすることを目指しています。



新しい尾道駅の誕生

2019年3月、瀬戸内エリアを周遊されるお客様の新たな拠点として、尾道駅の新駅舎がオープンしました。地域の魅力発信の場、地域の皆様との交流・賑わいの場としてご利用いただけるよう、初代尾道駅舎(明治24年当時)の“おもむぎ”や“まちの風情”を取り入れながら、まちと共に成長していく新しい駅を目指しています。



観光型MaaSの実証実験

当社は、今後さまざまな種類のMaaS(Mobility as a Service※2)に取り組み、シームレスかつストレスフリーな交通サービスの提供と、生活サービスや観光振興との連携により、まちづくりに貢献することを目指していきます。

その最初の一步として、「観光型MaaS」の実証実験を、現地の船舶、バス、タクシー、レンタカー、レンタサイクル、カーシェアリングなどを展開する事業者、ならびに飲食店や宿泊施設の情報を提供する事業者と共に、広島県東部を中心とするエリアで2019年秋から実施します。この取り組みにより、瀬戸内エリアにおける多様な事業者との連携スキームの構築や観光客ニーズの把握および地域におけるさまざまな取り組みとの連携を目指します。

■ MaaS専用スマートフォン用アプリ「setowa(せとわ)」

移動手段や観光施設、飲食店や宿泊施設といった旅行スケジュール全体の作成・変更・予約決済が可能



(setowa 対象エリア)



※1 瀬戸内エリア:日本最大の内海である瀬戸内海を囲む地域。穏やかな海と美しい島々に恵まれ、多様な観光資源を有していることで知られている。
 ※2 MaaS: Mobility as a Service。ICT を活用してマイカー以外のすべての交通手段によるモビリティ(移動)を1つのサービスとしてとらえ、シームレスにつながる新たな「移動」の概念。

線区価値の向上 — 大阪エリア、京都駅周辺エリアの魅力向上

おおさか東線北区间(新大阪~放出間)、嵯峨野線京都~丹波口間新駅(梅小路京都西駅)の開業など、鉄道ネットワークの整備と輸送サービスの品質向上に向けた取り組みを加速させています。また、創造事業ではホテルヴィスキオ大阪開業、LUCUAリニューアルなどを実施しました。

魅力の向上に向けて、駅ナカ、百貨店、SC(ショッピングセンター)の大規模リニューアルを進めているほか、国内外からのさまざまな宿泊ニーズにお応えするため、京都駅周辺で5つのホテルブランドを新規開業、リニューアルします(一部は2020年春開業を予定)。

また、京都駅の商業施設全体の最適配置によるさらなる

大阪エリア

おおさか東線北区间 (2019.3開業)	LUCUA地下階リニューアル (2017.9~2018.4)	ホテルヴィスキオ大阪 (2018.6開業)
大阪駅西エリア開発(2023以降)		
ヴィアイン新大阪正面口(2018.7開業)		

京都駅周辺エリア

梅小路京都西駅 (2019.3開業)	ジェイアール京都伊勢丹リニューアル (2018.12~2020春)	梅小路ホテル京都 (2020春開業予定)
京都駅前地下街ボルタ「東エリア」リニューアル(2018.3)		
駅ナカ商業施設リニューアル (2019春)		
ホテルヴィスキオ京都(2019.5開業)	ホテルヴィアイン京都駅八条口(2019.4開業)	ホテルグランヴィア京都リニューアル (2017.1~2020.3)

事業価値の向上 — 安全で高品質な鉄道サービスの持続的な提供を目指した駅体制の構築

将来の労働力減少に備え、新しい技術を活用した仕組みへの見直しや新しい設備の導入を通じて、人、技術および設備のトータルで生産性を高め、少ない人数やシンプルな設備で、より効果的に価値を生み出していきます。

化「出札・改札業務の集約化」を進め、駅係員が「人により行うことが効果的な業務」に注力できる体制を構築することで、少人数でもより高いレベルの安全とCSが持続的に提供できる体制を構築していきます。

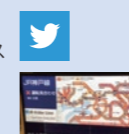
今後、駅においては、「ご案内・きっぷの販売機能のセルフ

■ 新しい駅体制の構築



1 お客様ご自身でご対応いただく「セルフ化」

- ① 案内のセルフ化
- 列車走行位置サービス
 - 列車運行情報アプリ
 - Twitter
 - 運行情報ディスプレイ



- ② 販売のセルフ化
- ICOCAのエリア拡大
 - ネット予約・チケットレス化
 - 新型券売機の導入



2 専門性を踏まえ駅係員以外で担う業務の「集約化」

- ① 出札・改札業務の集約化 — 「遠隔システムコールセンター」
- ② ご意見・ご要望やお問い合わせ対応 — 「お客様センター」
- ③ 列車乗降のお手伝い — 主要駅では専任チームで対応
- ④ 清掃・美観維持業務 — 各エリアのグループ会社