

CDMOメッセージ

Chief Digital Marketing Officer



推進責任者
取締役兼専務執行役員
マーケティング本部長
デジタルソリューション本部長
奥田 英雄

マーケティング・デジタル戦略の歩みと経営上の位置づけ

コロナ禍におけるお客様の移動需要の大幅な減少は、当社グループの移動に連動したビジネスモデルの課題を浮き彫りにし、事業ポートフォリオの変革と抜本的な構造改革の必要性を認識する契機となりました。

変化が加速する社会において人々に価値を提供し続けるため、当社グループにおいてもDX(デジタルトランスフォーメーション)を企業戦略の中心に据え、リアルとの強みとデジタルの力を融合させた1to1サービスによる高付加価値化・移動需要の創出と、移動に頼らないビジネスモデルの構築に挑戦しています。

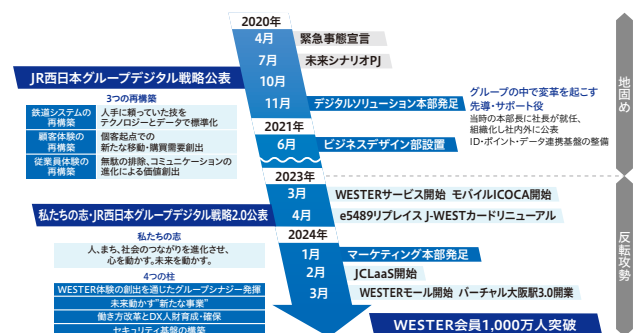
2020年に発足したデジタルソリューション本部をはじめ、新

た価値創造を主導するビジネスデザイン部、グループマーケティング力の向上を企図したマーケティング本部等、必要な体制を整備し、全社一丸となって戦略を推進しています。

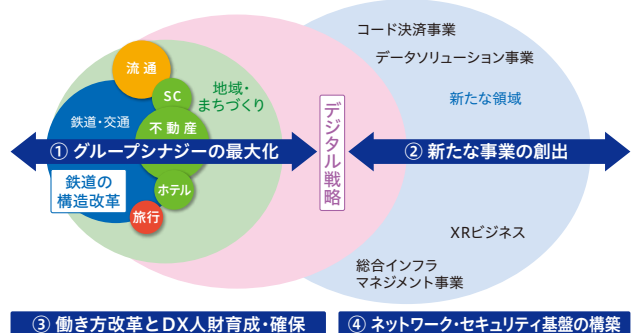
2023年に公表した「私たちの志」では、「人、まち、社会をリアルとデジタルの場でつなぐ」と宣言しました。デジタル技術やデータの活用は、今後の事業活動のあらゆる場面で欠かせないものと認識しています。

これらを、経営上の位置づけとして表現したのが、グループの価値創造モデルです。①グループシナジーの最大化、②新たな事業の創出、③働き方改革とDX人材育成・確保、④ネットワーク・セキュリティ基盤の構築という4つの柱を中心に、デジタル戦略を推進しています。これらの取り組みを通じて、持続可能な成長と企業価値の向上を実現してまいります。

■ 戦略構築・組織化・サービス提供の道のり



■ グループデジタル戦略 4つの柱



主な取り組み状況

これまで整備してきた基盤や環境を十分に活用しながら、当社グループが持つ豊富で多彩なデータを活用し、お客様一人ひとりのニーズに応える具体的なサービスを開始し、多くのお客様

にご利用をいただいています。また、それらのサービスを推進するために必要不可欠な人財の育成・確保、セキュリティ基盤の構築についても着実に取り組んでいます。

	グループシナジーの最大化	新たな事業創出	働き方改革とDX人材育成・確保	セキュリティ基盤の構築
主な取り組み内容	- ポイントアップキャンペーン「WESTERフェスタ!」等によるWESTER会員拡大 - グループ共通の「WESTERポイント」加盟店拡大 - 新たな決済サービス「Wesmo!」リリース	- 総合インフラマネジメント事業「JCLaaS」の推進 - 社内技術・知見のソリューション外販 - 外部共創による新たな事業創出プログラム「ベルナル」開始	- 生成AIを活用した生産性向上・さらなる価値創出 - デジタルコンサルティングエージェンシー「TRAILBLAZER」社と連携したデジタル人材の積極的採用	グループ全体のセキュリティ強化に向けた早期検知・脆弱性管理体制の構築(P115参照)
主な成果(2024年度末時点)	- WESTER会員数：約1,029万人 - アクティブ会員数^{※1}：約344万人 - WESTERポイント加盟店数：約4,200店舗	「第二次福知山市上水道事業等包括的民間委託」事業開始 - ソリューションの外部販売受注件数:53件	- 経済産業省等が発表する「DX銘柄2025」において、「DX注目企業2025」に選定 - 開発者コミュニティに参加する社員数：約2,500名(2025年9月時点)	標的型攻撃メール訓練未報告率^{※2}：0.8%

※1 年度内に一度でもポイント付与またはポイント利用があるWESTER会員数 ※2 従業員向けに訓練用のフィッシングメールを送信し、リンクをクリックしてしまった場合のシステム部門への未報告率

KPI

“個客”接点アプリを入口に、当社グループ内外のサービスをご利用いただき、決済・ポイ活まで完結する「WESTER体験」を通じて、段違いで“便利”“おトク”“楽しい”「WESTERワールド」をより多くのお客様に楽しんでいただきたいと考えています。

KPIとしてWESTER会員数・アクティブ会員数を設定、管理することで「WESTERワールド」の拡大に取り組んでいます。

2025年度	2027年度
WESTER会員数 1,100万人	WESTER会員数 1,300万人
アクティブ会員数 400万人	アクティブ会員数 500万人

社外からの評価

WESTERアプリの開発は、“ITを高度に活用したビジネス革新”に顕著な成果を挙げたと認められ、2024年度(第42回)IT賞においてIT最優秀賞を受賞いたしました。

また、経済産業省などが選定する「DX注目企業2025」にも初めて選定されました。当社グループが、経営戦略におけるDXの重要性を明確化し発信している点、鉄道を中心とした主要事業でデジタル技術を活用した業務変革を推進している点、新たな事業創出に向け積極的に挑戦を行っている点などが評価されたと考えています。



今後の展望

中期経営計画2025の最終年度を迎え、「私たちの志」のもと、「長期ビジョン」の実現に向けて、マーケティング・デジタル戦略もさらなる価値創出を加速させるフェーズに移るタイミングだと認識しています。

新幹線をはじめとする広域交通網や駅を中心としたまちづくりなど、当社グループならではの強みにデータドリブンのグループマーケティングやデジタルの力を掛け合わせることで、一人ひとりに徹底的にこだわり、心を動かすサービスを提供していきます。また、もっと訪れたい・住みたい魅力あふれる西日本エリアの実現に向け、データやデジタル技術を活用した未来型のまちづくりにも挑戦していきます。