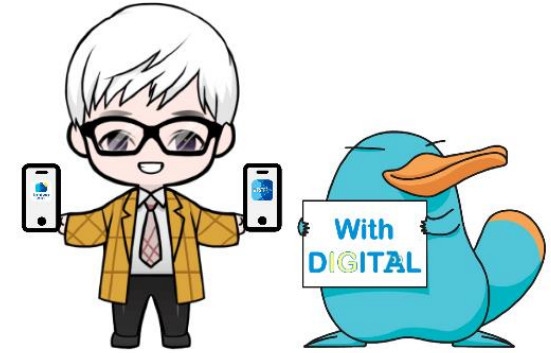




JRW Data Analytics

Work "Smile" Project



JR西日本グループのDXを通じた企業変革・価値向上 For IR small MT

2023年3月17日

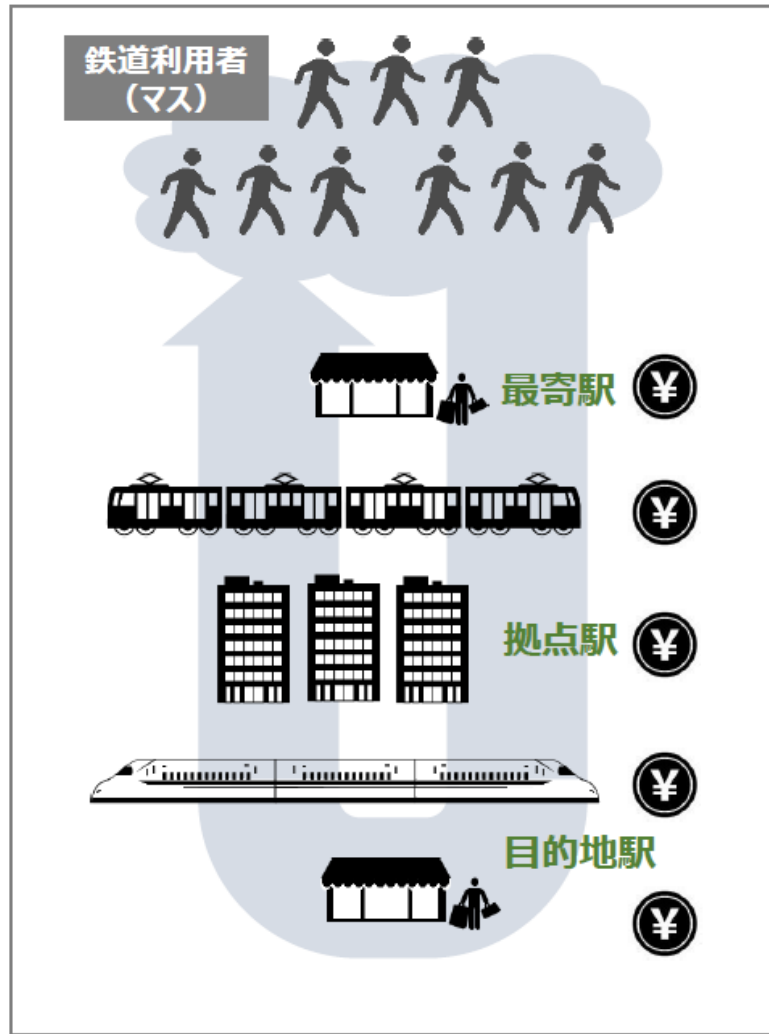
西日本旅客鉄道株式会社

取締役兼執行役員 デジタルソリューション本部長

奥田 英雄

1. 置かれている現状

当社グループの既存事業はターゲットの太宗が鉄道利用者であるため、鉄道需要急減の影響が直撃



■ グループ全体の主要な収入構造

$$\text{収入} = \text{利用者数} \times \text{利用額}$$

$$\text{鉄道利用者} \times \text{利用回数}$$

当社グループの事業は、鉄道の安定的な成長を前提として、新幹線や拠点駅周辺で収益を上げるビジネスモデル
 → 駅立地を強みとし、鉄道利用者にサービス提供
 (提供価値は主に利便性)

- 鉄道利用者の減少は、当社グループ全体の収益、利益を悪化
- 当社グループのビジネスモデルは鉄道利用者、駅立地に依るところが大きい

①企業グループ本業の価値向上

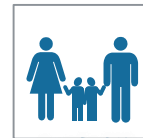
リアル・デジタル リピート・バラエティ データ・個・アジャイル



社会

社会課題を解決

顧客体験の再構築



お客様

顧客満足度向上



従業員 (グループ・フロント社員)

ヒトだからこそ出来るおもてなし

常に繋がることで、ニーズに応じタイムリーに価値を提供



モバイルICOCA、当社アプリ、支援ツール

連携拡大



JR東日本、関西私鉄、万博、USJ等

鉄道システムの再構築

グループの総合力を活かした“個”客の囲い込みシステム化



ホテル



商空間



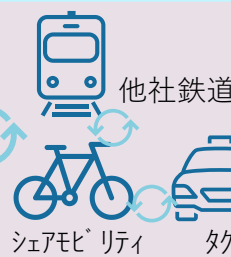
不動産



鉄道



バス



他社鉄道

シェアモビリティ

タクシー



飛行機



住まい



オフィス



レジャー施設

観光地

外部プレイヤーとの連携を通じた“経済圏”への進化

リアル接点の進化

当社グループ連合体での業務変革による収益機会拡大



経営者

経営戦略に反映

データ活用基盤
経営の見える化、働き方支援ツール



従業員体験の再構築



従業員 (間接)

高頻度で生み出せる働き方

外部プレイヤーと繋がることによる収益機会拡大

②新たな外部収益創出



同業他社へのソリューション事業展開



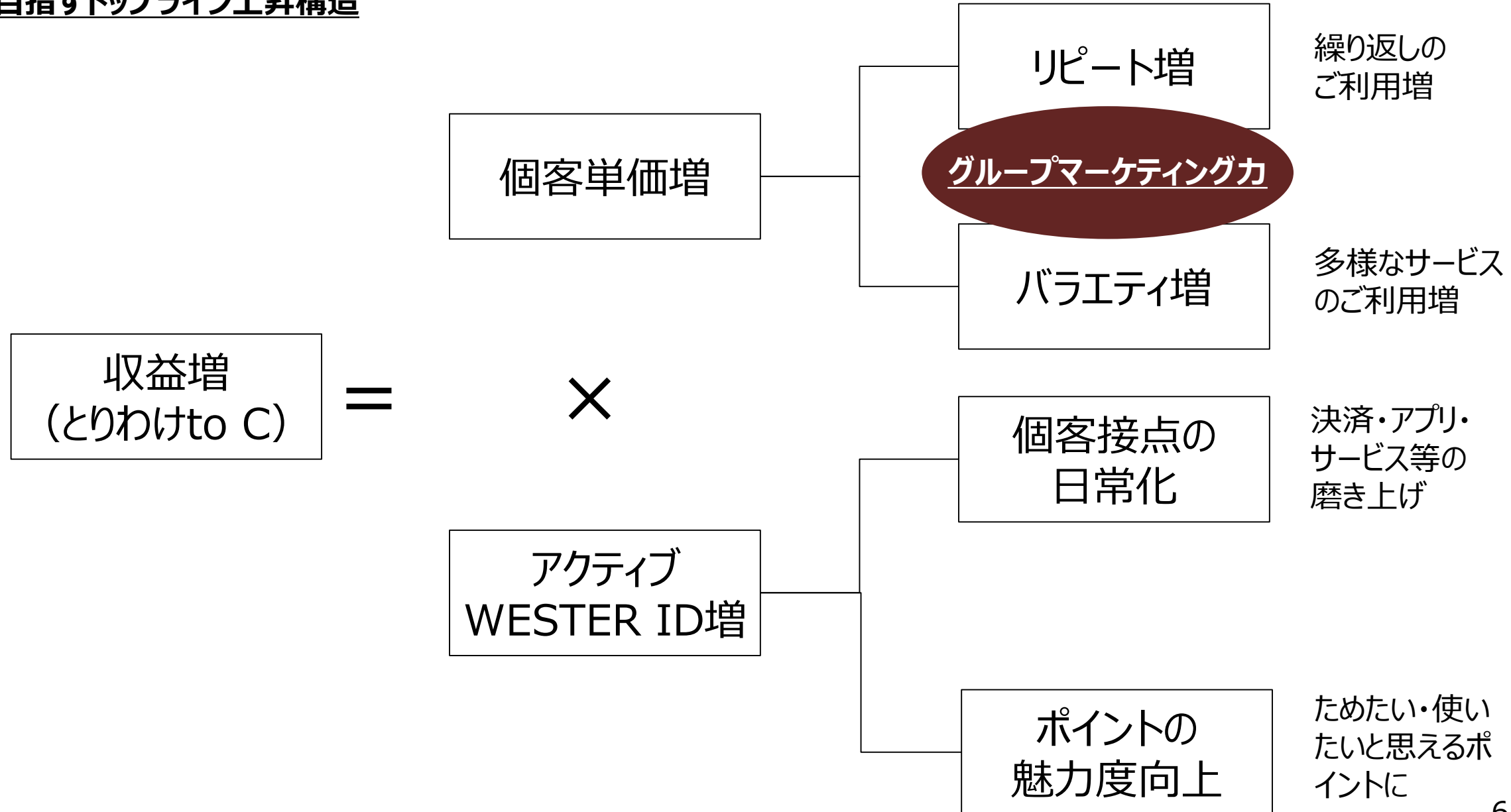
効率化した異業種へのプロダクト事業展開

2. 顧客体験の再構築

○移動・購買需要を自ら生み出す力の向上

- ・グループマーケティング能力向上
- ・接客接点の日常化
- ・共通会員化とポイント魅力向上

目指すトップライン上昇構造



顧客体験の再構築全体像

グループデジタル戦略推進を支える
従業員体験の再構築

オンライン・オフラインを問わずWESTERポイントを活用して
移動機会の増や地域の消費拡大により西日本エリアの活性化を図ると共に
外部パートナーとの連携により「たまる」「つかえる」ポイントとなることを通じて
2027年度末にポイント利用者数1,000万人規模のポイントサービスを目指す



ファンづくり

「たまるワクワク感」
「つかえる楽しさ」を
お客様に感じていただけるサービス

②個客接点の日常化

ファンづくり

データを利活用した一人ひとりの
ニーズに応じたオーダーメイドの
ポイントキャンペーン



決済ツール

ICOCA・J-WEST
カード利用者



個客単価増

ID数増

③共通会員化と
ポイントの魅力向上

ひとつのID
ひとつのポイントへ
P
WESTERポイント



サービス群



サービス利用者



アプリ利用者

②個客接点の日常化



お客様とのインターフェース

外部パートナーとのID・ポイント連携も視野



JRW Data Analytics

データ起点の価値創出



①グループマーケティング力の強化

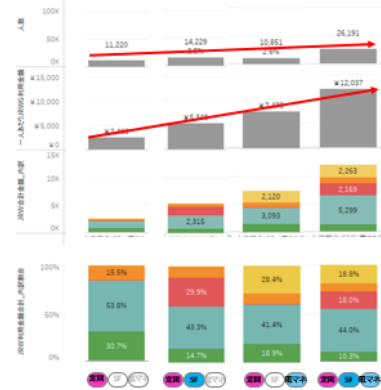
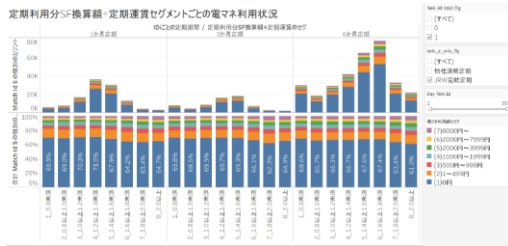
データからみえてきた仮説/狙い

仮説 定期券はグループシナジーを生み出す

定期の魅力を上げることで、定期利用者のグループ全体利用を促せないか⇒**グループ総力戦で個客を囲い込む**

定期でよく移動している人は
SF・電マネも良く使う

定期の機能を使いこなしている人は、
SF・物販（電マネ・クレカ）利用も多く、
グループ総利用額が高い



狙い 定期券プラスオプションサービスによって、 グループ利用のリピート・バラエティ増を狙う

定期券を「通行証」ではなく、JRWグループ各サービスへアクセスできる「**会員証**」として捉え、**定期券のプラスオプションとしてJRWグループ（鉄道も含む）の利用特典を付与することで、優良顧客に育成する**

勝ち筋検証

検証 6つのプラスオプションの可能性を確かめる

定期ホルダーがサービスをお得に利用（ポイントバック等）できるようにすることで、**移動・物飲購買のリピート・バラエティ増を狙う**

2022/11/1～12/31でPoC（WESTERの機能を活用）
を実施し、筋の良さを確かめる



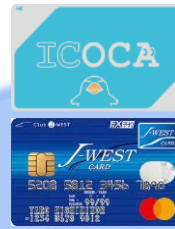
移動



MaaSの一翼を担う

次世代モビリティ開発への挑戦

・自動運転・隊列走行BRT等社外パートナーとの連携を推進



地方型MaaS

・住みたい街でいつまでも
住み続けられるモビリティサービス



生活

国内他エリアのMaaSと連携
⇒「日本版MaaS」の一翼に

マイグル

回遊性向上



JR九州
マイ駅・マイグル
JR九州

邑南町

但馬

新見



せとうち

関西MaaS

JR東海
EX-MaaS(仮称)
JR東海

都市型MaaS

・関西MaaS協議会

2025年「大阪・関西万博」に向けスマートフォン1つで関西の便利・おトク・楽しい体験を満喫



観光型MaaS

・旅をまーるくつなぐ観光ナビ
「行きたい」「見たい」を
ワンストップで提供



JR四国
マイ駅・
tabiwa
JR

大阪・関西万博

JR北海道
マイ駅
JR北海道

JR東日本
リアルタイム経路検索等
JR東日本

北陸

首都圏

「モバイルICOCA」「J-WESTカード」「WESTERアプリ」の3つを併せ持ち、組み合わせて使っていただくことでお客様に寄り添う

スマホ1つの中でおトク！便利！楽しい！最強トリオ誕生！！

J-WESTカード



モバイルICOCA



WESTERアプリ



モバイルICOCAチャージでも
列車のネット予約でも
駅のショッピングセンターでも
WESTERポイントが1番たまる！

どこでもチャージ！
家でも定期券購入！
お店でも改札でもタッチするだけ！
とっても便利！

移動生活をサポート！
ポイントがたまる、つかえる！
スタンプラリー、クーポンでおトク！
で楽しい！

最強トリオをより魅力あるものにするWESTERポイントの認知・利用拡大を図る
 ⇒もっと「たまりやすく」・もっと「つかいたい」サービスを実現

【たまる】定期をJ-WESTカードで購入

【たまる】鉄道で出張

【たまる】J-WESTカードから
モバイルICOCAにいつでもチャージ

【たまる】おすすめの食事で貯める
モバイルICOCAで簡単にお支払い



もっと貯まる機会を

もっと簡単な体験を

たまりやすい P つかいたい

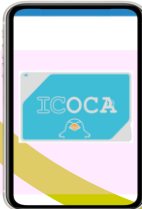
WESTERポイント

ファンが求めるストレスフリーな
決済体験を提供

【つかえる】ホテルもポイントで

【つかえる】e5489で
新幹線をおトクに予約

【たまる】J-WESTカード
で切符を決済



tabiwaで旅行を計画



もっと使える機会を

【つかえる】お土産もポイントで
モバイルICOCAで簡単にお支払い

【つかえる】ポイントで
モバイルICOCAにいつでもチャージ

【つかえる】今夜は少しリッチに
ポイントで

3. 鉄道システムの再構築

内部貢献からその先へ

新たな外部収益創出に向けたソリューションの展開

JR 社内活用
JR西日本

自動改札機の故障予測



故障確率の高い設備を優先的に点検



検査データをもとにした故障予測



故障理由1位は過去3日間の「リトライ後搬送枚数」の多発のようです。

➤ 同業他社展開

➤ 異業種展開

大手鉄道会社

生産工場の
機械故障予測

➤ 中小鉄道会社

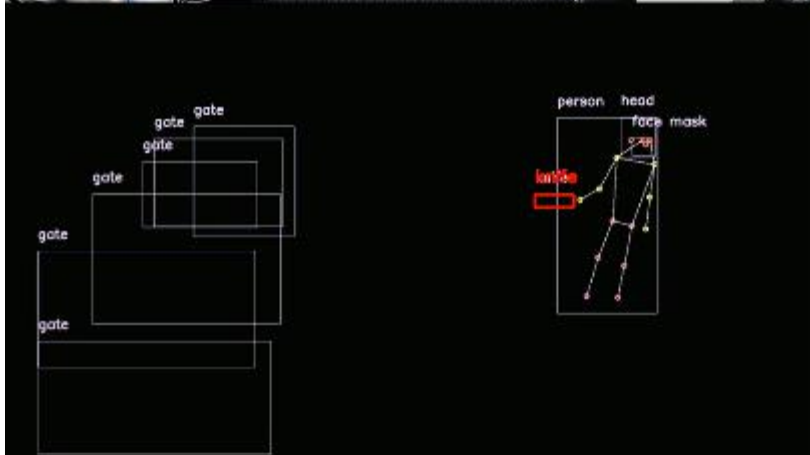
ATMの
故障予測

JR 社内活用
JR西日本

➤ **同業他社展開**

➤ **異業種展開**

人物・設備の画像解析・検知



Kumahira
(セキュリティ業界)

**製造業の
検品効率化**

4. 新たな価値創出

○移動に連動しない第3の柱の構築

2021年6月ビジネスデザイン部設立

アセットの整理グループ内67社 約600件のアセット
20のケイパビリティ**事業機会の探索**グループ横断
160の事業アイデア**実証・育成・スケール**ステージゲート法
外部連携

5. 変化対応力のある企業グループに向けて



DXに必要な高度人財を数百人レベルまで採用・育成