

IT Report 2024



大阪・関西万博
公式キャラクター
ミャクミャク



2025


tabiwa
by WESTER
2019年9月
リリース
(setowa)


WESTER
2020年9月
リリース


**モバイル
ICOCA**
2023年3月
リリース



**KANSAI
MaaS**
2023年9月
リリース


WESTERモール
2024年4月
リリース


wesmo!
2025年春
リリース予定!

WEST

もっとつながる。未来が動き出す。

 **西日本旅客鉄道株式会社**
JR西日本

INDEX

0 [はじめに](#)

1 [IT部門方針](#)

- 「私たちの志」とIT部門方針のつながり
- 中期経営計画においてIT部門が果たしたい役割
- IT部門方針を実現する組織体制

2 [デジタル技術に係る取り組み](#)

- デジタル技術に係る取り組み概要
- WESTER・tabiwa・地方型MaaSの開発
- KANSAI MaaSアプリの開発
- グループECモールの開発
- 「モバイルのICOCA」の開発
- Wesmo! のリリース
- WESTER体験を実現するデジタル基盤の開発
- リアルタイムリコmendを実現する基盤の開発
- 「経営の見える化」を実現するデータ利活用環境の整備
- IDaaS事業への参画
- スペース予約サービスの開発
- ワークスタイル変革
- ワークスタイル変革を促進する端末環境の整備
- Power Platformを活用した内製開発
- 生成AIによる業務変革 汎用生成AIチャット
- 生成AIによる業務変革 個別業務課題への挑戦
- 次世代ネットワークの整備

3 [システム開発に係る取り組み](#)

- モダナイズによる既存システムの進化
- 拡張性の高いクラウドを利活用した開発の推進
- 顧客ニーズに迅速かつ柔軟に対応するアジャイル手法によるアプリ開発
- モダナイズしたシステム
- 新規開発・更新システム
- IT部門が開発、保守・運用するシステム

4 [IT人財に係る取り組み](#)

5 [IT資産に係る取り組み](#)

6 [IT投資、コスト最適化に係る取り組み](#)

7 [ITリスクに係る取り組み](#)

0. はじめに

1. IT部門方針
2. デジタル技術に係る取り組み
3. システム開発に係る取り組み
4. IT人材に係る取り組み
5. IT資産に係る取り組み
6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み
7. ITリスクに係る取り組み

IT部門【JR西日本システムマネジメント部 及び JR西日本ITソリューションズ(J-WITS)】は、当社グループの様々な業務にIT・デジタルの側面から密接に関わっています。このたび、具体的な取り組みを知っていただくために、「IT Report 2024」として、IT部門の業務内容をまとめました。

これまで関係者向け資料として作成していましたが、JR西日本グループのIT・デジタルの取り組みを広く知っていただくことを目的に、今年度より一般向けにも公開することといたしました！



IT Report では、実際に業務にあたった社員の生の声を多数掲載しています！
JR西日本グループの取り組みや社員の思いを身近に感じてもらえたら嬉しいです！

部門長メッセージ

不安定な国際情勢や、記録的な円安・物価高騰、国内人口の減少など、不安要素はあるものの、コロナ収束によるインバウンド需要の回復など明るいニュースも増えてきています。また同時に、生成AIの驚異的な進化、大阪・関西万博2025の開催など、新たな技術や需要といったチャンスも目の前に広がっています。このような環境のもと、IT部門では、システムの安定稼働を大前提に、グループデジタル戦略の推進、お客様や社員の皆さん、会社財産を守る情報セキュリティの強化など、幅広いフィールドにおいて数々の課題に挑戦しています。

2023年度は、モバイルICOCA for Androidに続くApple PayのICOCAやKANSAI MaaSアプリ、WESTERモールなどお客様向けサービスの充実、乗務員タブレット等へのMicrosoft 365の導入や業務用のPCの早期取替など社員の働き方改革を促進するIT環境整備を進めたほか、他社で発生した内部不正による大規模な情報漏洩を受けた緊急点検や改善活動、トップ・箇所リーダー・全社員それぞれを対象とした各種DX・セキュリティリテラシー研修、我々IT部門の専門性の磨き上げ等に取り組み、グループの「進化・成長」につなげました。

2024年度は、グループデジタル戦略の推進に加え、大阪・関西万博に向けたセキュリティレベルの更なる向上、様々な施策や働き方改革、品質・生産性向上に資する生成AIや社内ネットワーク強化など、新たな課題に挑戦するとともに、これまでの取り組みをアップデートしていきます。

IT部門は、グループ、パートナーの皆さまと「相互理解」を深め、「敬意と共感」を抱き合うことで、グループ一体でのポストコロナへの挑戦を加速し、「私たちの志」の実現に貢献していきます。

2024年7月 技術理事

デジタルソリューション本部 システムマネジメント部長

甲斐 康弘



0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術 に係る取り組み

3. システム開発 に係る取り組み

4. IT人材 に係る取り組み

5. IT資産 に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化 に係る取り組み

7. ITリスク に係る取り組み

1. IT部門方針

1.

IT部門方針

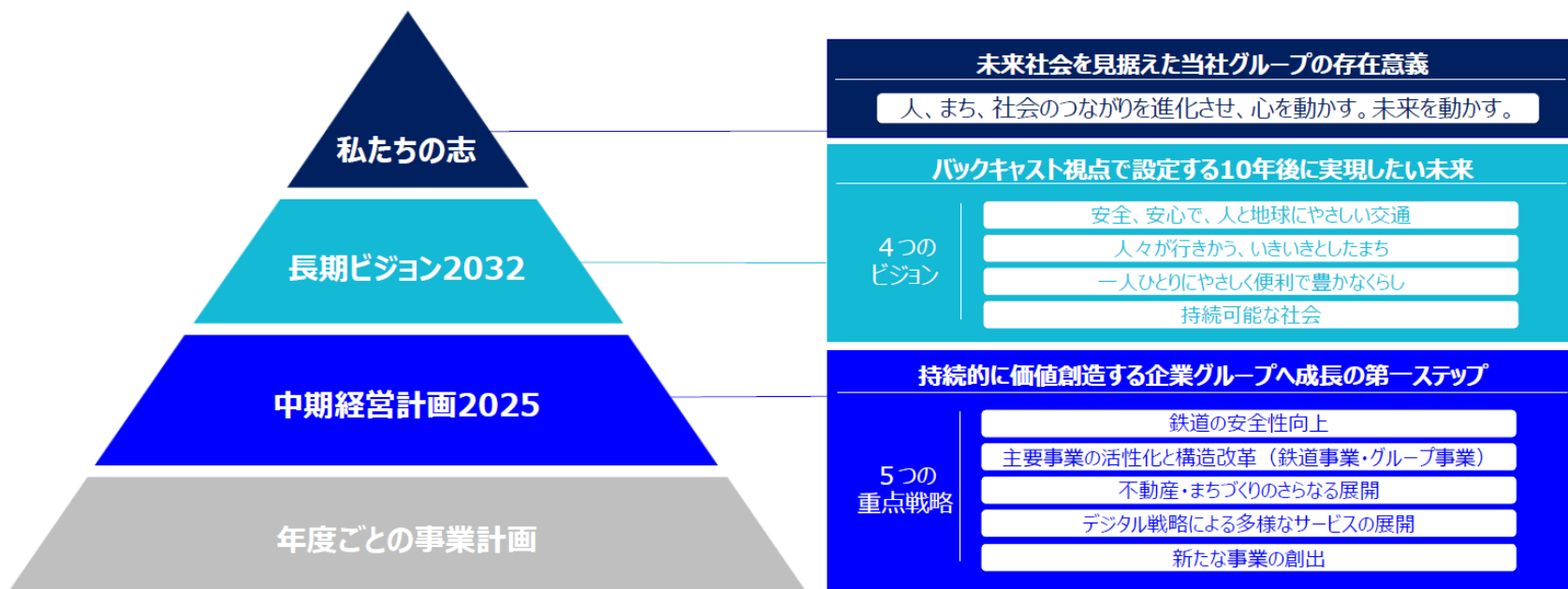
「私たちの志」とIT部門方針のつながり

2023年4月、JR西日本は未来を見据えて私たちの存在意義を見つめ直し、グループ全体のめざす姿として「私たちの志」を掲げました。その上で、10年後に実現したい未来として「長期ビジョン2032」を設定し、その第一ステップとして「中期経営計画2025」を推進しています。

IT部門は、5つの重点戦略のすべてにおいて、ITシステムというフィールドから駆動していく部門として、未来を創り出す仕事に取り組んでいます。



未来社会とその課題を見据え、「私たちの志」の実現に挑戦、将来にわたって価値を創造する企業グループに進化



1.

IT部門方針

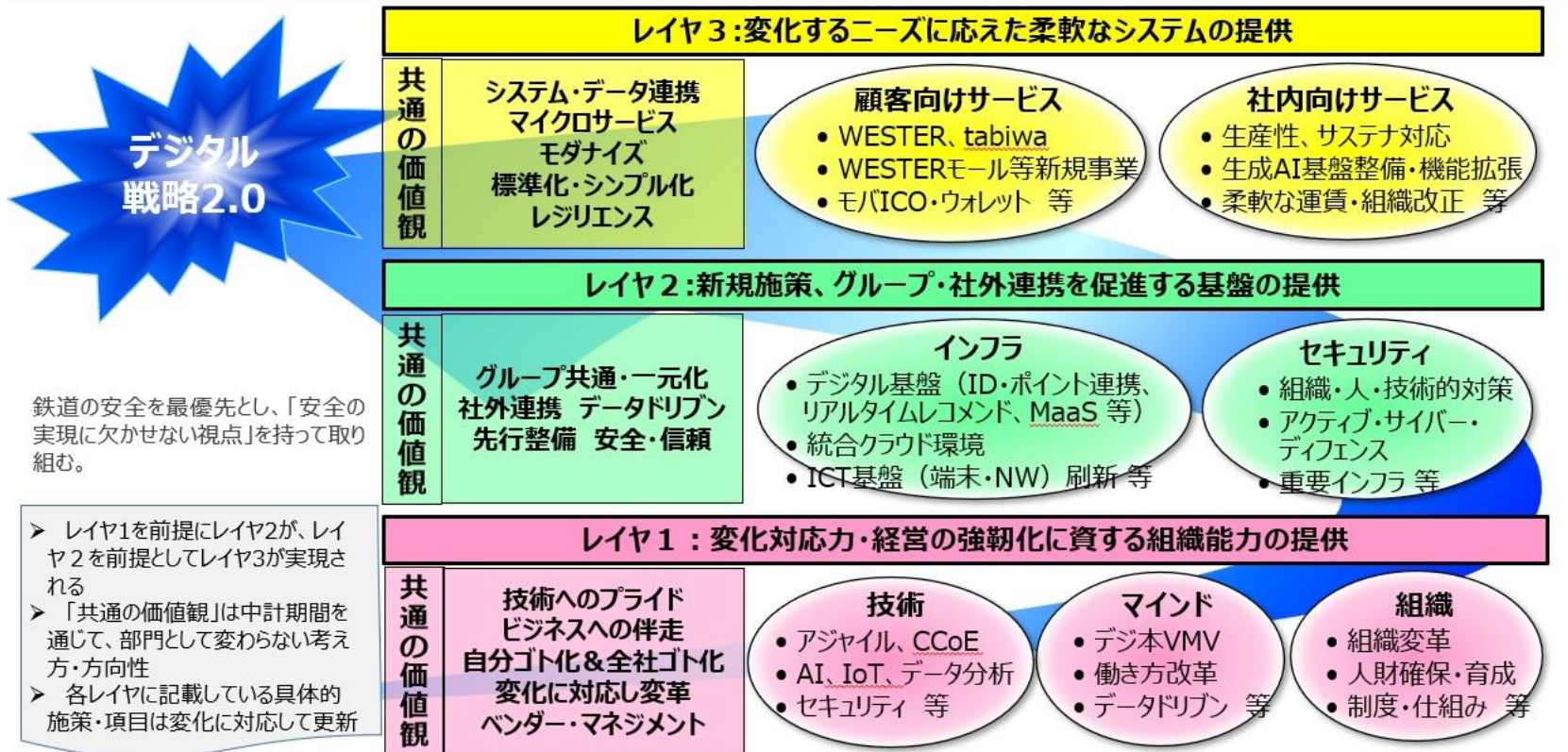
中期経営計画においてIT部門が果たしたい役割

「中期経営計画2025」を踏まえ、IT部門が果たしたい役割として2023年度に新たな部門方針を策定しました。

果たしたい役割を3つの階層(レイヤ)に分類し、共通の価値観を共有しそれぞれのレイヤで取り組みを進めることで、社会に価値提供していくJR西日本グループデジタル戦略を推進していきます。

取り組みにあたっては、社会やIT・デジタル技術の動向・変化を常にキャッチアップし、具体的な打ち手をアップデートし続けていきます。

今中計においてIT部門が果たしたい役割 ～即変化し続けられる企業グループになるために「JR西日本グループデジタル戦略2.0」の推進～



- 0. はじめに
- 1. IT部門方針
- 2. デジタル技術に係る取り組み
- 3. システム開発に係る取り組み
- 4. IT人財に係る取り組み
- 5. IT資産に係る取り組み
- 6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み
- 7. ITリスクに係る取り組み

1.

IT部門方針

IT部門方針を実現する組織体制

デジタルソリューション本部の一員として、JR西日本グループの経営・事業に貢献することを目指し、「システムマネジメント部」と「J-WITS」が一体となって、IT・デジタル施策を推進しています。

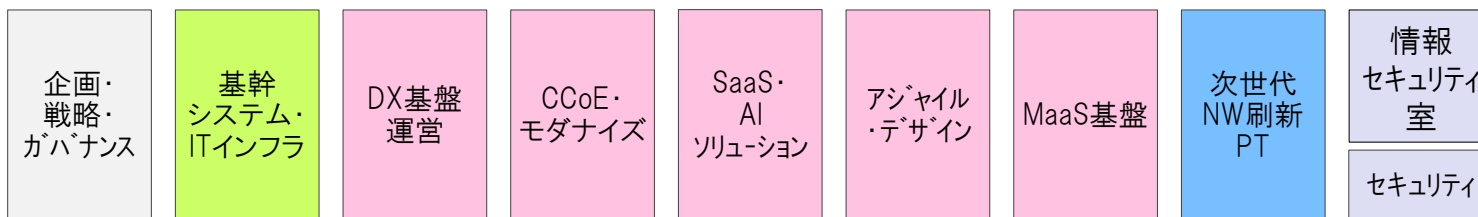
2023年11月には、グループ内の情報ネットワークを最新技術を活用した次世代型に刷新するためのチーム「次世代NW刷新PT」を、2024年6月には、昨今急速に発展するSaaS(クラウドを利用した標準サービス)と生成AI活用を推進・サポートするためのチーム「SaaS・AIソリューション」を新たに編成しました。

システムマネジメント部は主にシステムの戦略・ガバナンス・開発企画・デジタル推進を、J-WITSは主に開発・運用業務を担う他、システム内製開発やクラウド活用に共同で取り組んでいます。

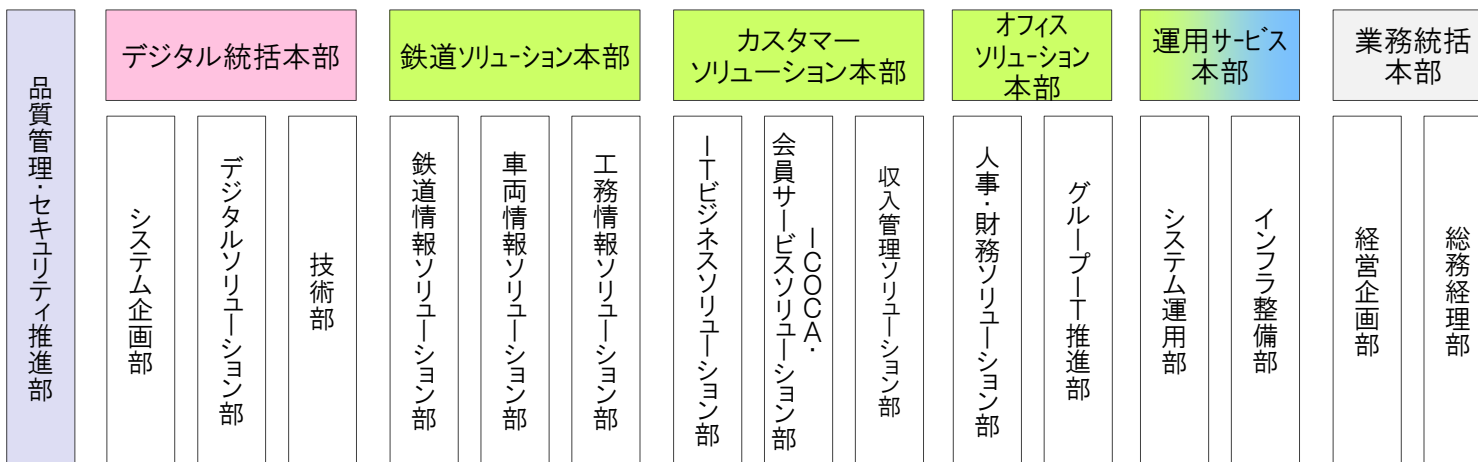
デジタルソリューション本部

2024年6月1日時点

システムマネジメント部



J-WITS



0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

2. デジタル技術に係る取り組み

Work Smile AI-Partnerに「デジタル技術に係る取り組み」について聞いてみました！

Work Smile AI-Partner

https://

「JR西日本 デジタル技術に係る取り組み」を教えてください！



- **「2023年度IT賞」においてIT賞（マネジメント領域）を受賞**

私たちの志の実現に向け、リアルのみならずデジタルの場ですなかりを持つために
欠かせないDX基盤整備のこれまでの取り組みが評価されました。

- **Work Smile AI-Partner**

AI技術を活用し業務効率化と社員の働き方改革を推進する「Work Smile AI-Partner」
の試行を開始しています。

IT賞は、グループ共通の会員・ポイント基盤やデータ利活用基盤の構築、アジャイル開発体制の整備などが評価されたんだ！
デジタル技術に係る詳しい取り組みは、次ページ以降を確認してね！



メッセージを入力...または"/"を入力してテンプレ（雛形）を選択.改行はShift+Enter.

[Chatbot UI](#). オープンソースを利用しWork Smile AI-Partnerは制作されています。

記載内容はWork Smile AI-Partnerの回答を参考にしてIT部門で作成したものであり、実際の回答とは異なります。実際の回答は是非皆さんの目で確かめてみてください！

2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

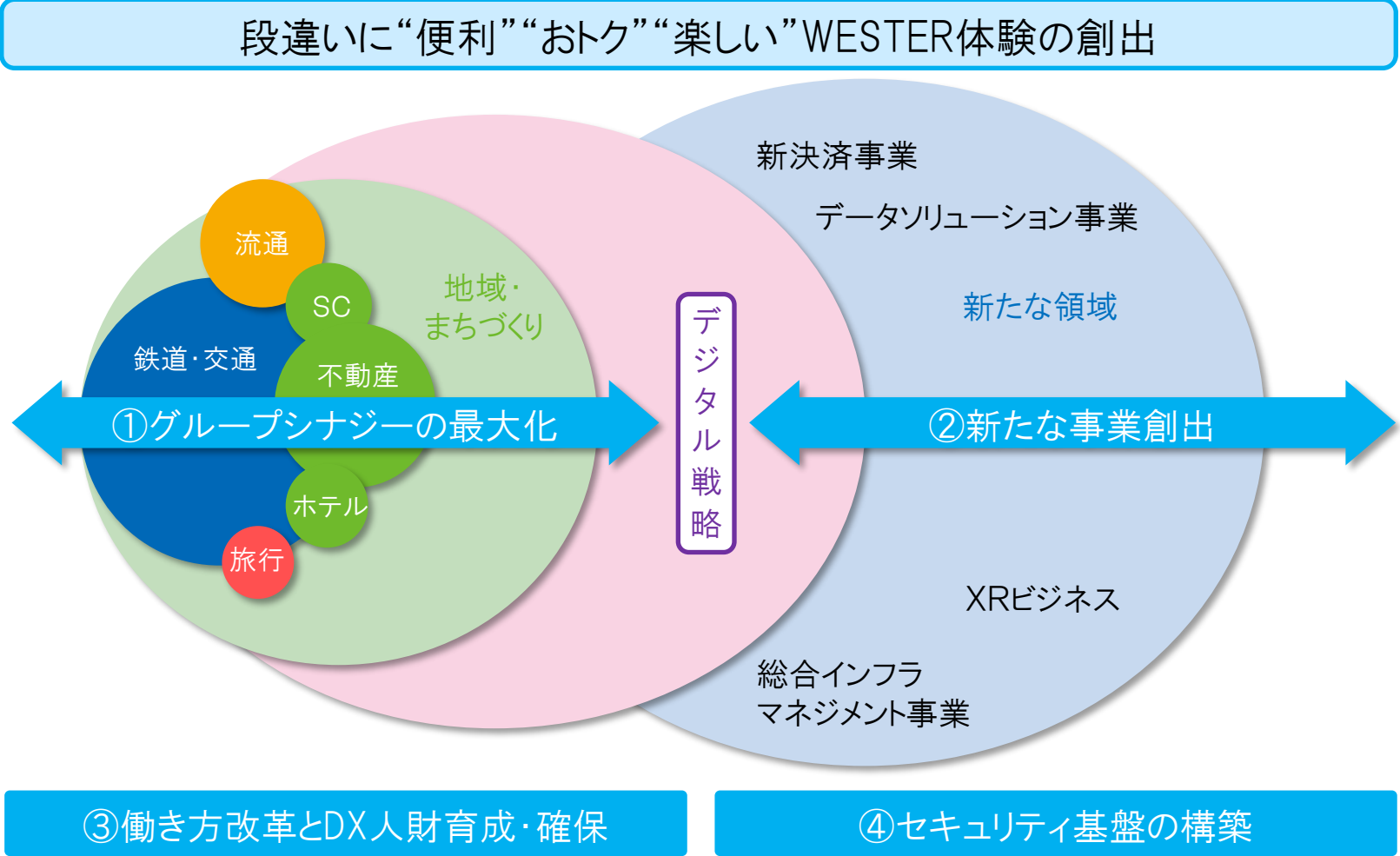
6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

デジタル技術に係る取り組み概要

グループデジタル戦略の実現に向け、主に技術面から取り組みを推進しています。具体的には、デジタル基盤整備やアプリ開発、新たなデジタル技術の活用等を通じ、「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人財育成・確保」「セキュリティ基盤の構築」に係る各種施策を、関係主管部及びグループ各社をはじめ多くのパートナーと連携して進めています。

■ デジタル戦略4つの柱



2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人材に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

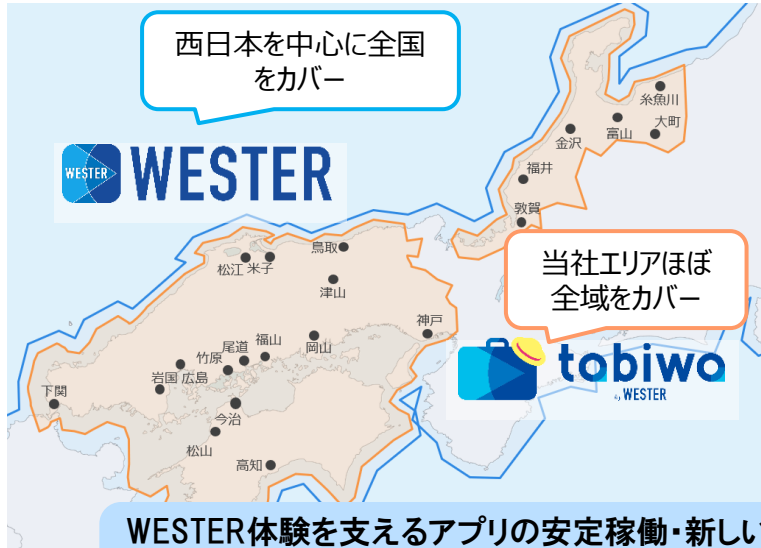
6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

WESTER・tabiwa・地方型MaaSの開発(グループシナジーの最大化)

お客様との接点を担う「WESTER」「tabiwa by WESTER」「地方型MaaS」といったアプリケーションを開発・保守・運用しています。

■ 移動生活ナビアプリ「WESTER」及び観光型MaaSアプリ「tabiwa by WESTER」の開発・保守・運用

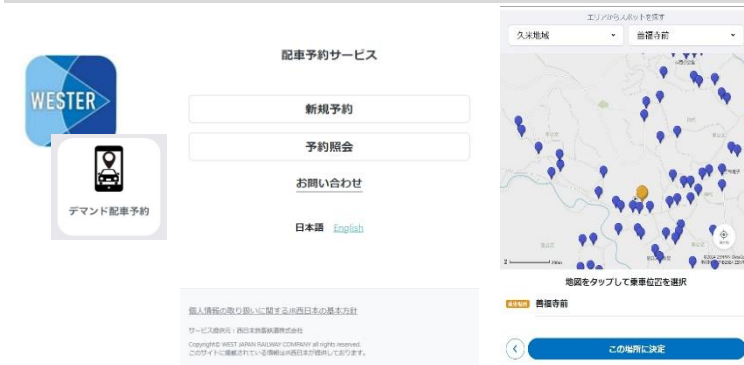


WESTER体験を支えるアプリの安定稼働・新しいサービスの実装に向けて日々精進しています。tabiwaは2024年2月に山陰へエリアを拡大、当社エリアをほぼカバーしました。心を動かすサービスを目指して、関係箇所と連携して頑張ります！

- 経路検索機能や鉄道予約のみならず、クーポンやスタンプラリー等、おトクで便利な体験をお客様へ提供する移動生活ナビアプリ「WESTER」の開発を行っています。
- 複数の交通手段や観光素材をシームレスに検索・予約・決済することができ、非日常における新たな体験価値をお客様へ提供する観光型MaaSアプリ「tabiwa by WESTER」の開発を行っています。



■ 地方型MaaS(デマンド交通)の開発・保守・運用



- 「地域の交通課題」を解消し、地域住民の外出促進や観光移動に貢献する予約型乗合交通システムとして構築し、2022年9月から本格運用を開始しています。
- REA社様のAI乗合配車システムとAPI連携し、お客様の希望日時で配車予約(メール通知あり)が行えます。(2024年度の導入予定は5件)

2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

KANSAI MaaSアプリの開発(グループシナジーの最大化)

「WESTER」や「tabiwa by WESTER」等の豊富なMaaSアプリ開発実績を活かし、関西の鉄道7社を運営主体とする関西MaaS協議会様から受注した「KANSAI MaaSアプリ」の開発を推進しています。2023年9月に第一弾をリリースし、マルチモーダル乗継経路検索(全国)、チケットストア、各社沿線の観光施設情報等の提供を開始しています。



2024年度も重要な機能追加が続々控えています。
●シャトルバスの予約と販売
●QR企画乗車券の追加
●外国語対応

関西の交通事業者連携によるおでかけ応援アプリ

KANSAI MaaS

ルート検索からスポット情報まで
関西2府5県のおでかけを
もっと楽しく、スマートに!

- 最適ルートを検索
- 沿線人気スポット情報
- モデルコースをご提案
- アプリで決済



大阪・関西万博に向けて、シャトルバス予約機能や海外対応等のエンハンスを推進しています。ステークホルダーも多く大変ですが、社会的影響も大きくやりがいのあるプロジェクトです!

アプリ上でQRコードをかざして鉄道や施設を利用できるべく奮闘中です。私鉄とJRの垣根を越えた夢のQR乗車券が待ち遠しいです!



2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人材に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

グループECモールの開発(グループシナジーの最大化)

■WESTERモール

WESTERモールは、「旅とお買い物の充実」を軸に、2024年4月15日にオープンしたECモールです。デジタル基盤と連携し、SaaSを活用して構築しました。



JR西日本グループはもちろん、社外の出店者様の商品も含め、多種多様な商品を取り揃えていますので、是非一度のぞいてみてください！



サービスの安定運用を意識してシステム運用設計を担当し、現在も改善を続けています。また、特集・キャンペーンページを企画し、出店者様厳選のお土産を掲載しています。お土産選びにぜひご利用ください！

■DISCOVER WEST mall

DISCOVER WEST mallは、2022年3月1日にオープンしたJR西日本公式産直オンラインショップです。2023年4月には、WESTER会員化に対応しました。



産地直送特産品や限定グッズがたくさんありますので是非アクセスしてみてください！

それは、西にある。



2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人材に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

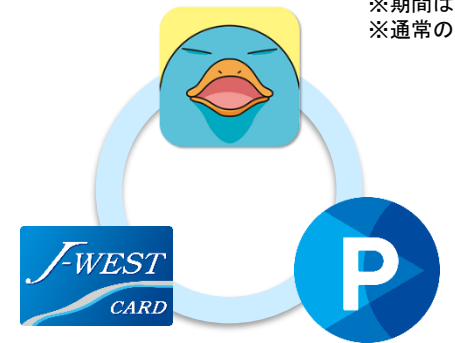
「モバイルのICOCA」の開発（グループシナジーの最大化）

2023年3月22日にモバイルICOCA for Androidを、続いて6月27日にApple PayのICOCAをリリースしました。

■「Apple PayのICOCA」誕生！



J-WESTカードなら
チャージでも定期券購入でも
WESTERポイント（基本）が3倍



※期間は当面の予定
※通常の3倍

■さらにベリリなICOCAのモバイルサービスを目指します

お客様のニーズに応える決済ツールの1つとして、さらなる機能向上を図ります。

- ・当社の他サービスとの連携を強化し、様々なサービスを楽しめる機能の提供
- ・定期券サービスの充実、チャージ機能（他決済手段対応）の強化 等



駅で並ばずチャージや定期券購入ができてベリリです！
 モバイル端末のタッチで決済できるからスマート。カードもパスケースも不要で持ち物もスッキリ！
 J-WESTカードでチャージして、WESTERポイントをザクザクためることができます！

※Android は Google LLC の商標です。※Apple、Apple のロゴ、Apple Pay は Apple Inc. の登録商標です。

2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人材に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

Wesmo! のリリース(グループシナジーの最大化)

2025年春、円と交換可能な”新たな通貨(お財布)”をWESTERの世界に投入し、人、まち、社会をつなぐ新たな経済圏の構築を目指します

もっと! つながる

もっと! 便利に



BLUEタグ

専用のNFCタグにスマホをかざすだけで決済画面に遷移する
もっと! スムーズな体験



* サービス開始時期は第二種資金移動業者登録完了後にご案内します。デジタル給与払いは将来的な対応を検討している機能です



”Moving is Value”をコンセプトに、ひと、まち、社会のあらゆる動きを活性化し、様々な価値を生み出すサービスです! J-WESTカードやICOCAとも連携し、地域経済の循環を活性化する、未来型のまちづくりに欠かせない社会インフラへの成長をめざします!

2.

デジタル技術に係る取り組み

- 0. はじめに
- 1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

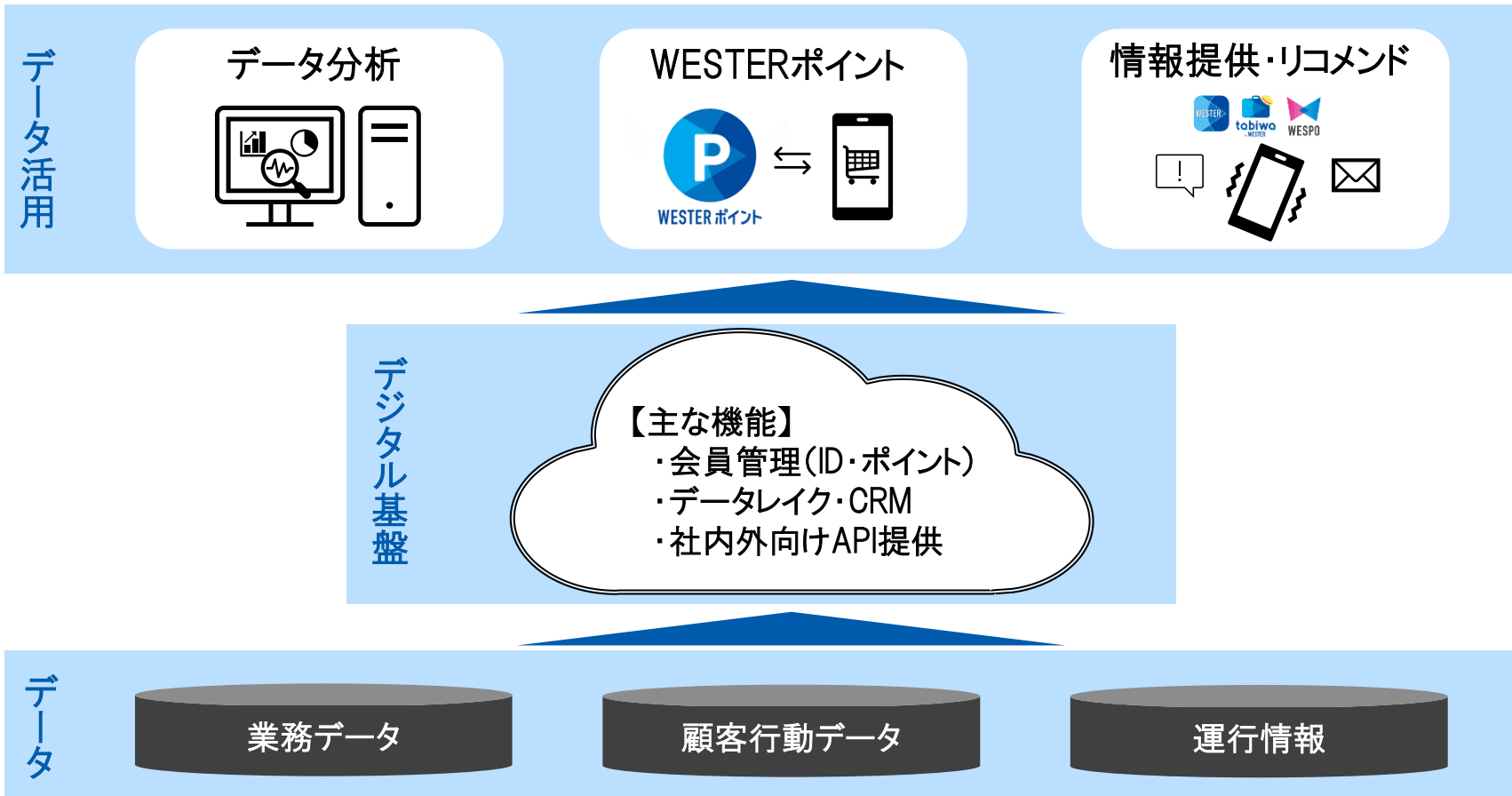
- 3. システム開発に係る取り組み
- 4. IT人財に係る取り組み
- 5. IT資産に係る取り組み
- 6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み
- 7. ITリスクに係る取り組み

WESTER体験を実現するデジタル基盤の開発 (グループシナジーの最大化)

“WESTER体験”実現のために、グループ共通で利用するデジタル基盤を構築しています。基盤はパブリッククラウドサービスを活用し、拡張性を持った構成としています。

デジタル基盤の整備により、グループ全体のマーケティング関連データの連携・収集・分析が容易になり、お客様一人ひとりに合わせたアプローチが可能になりました。

段違いに“便利”“おトク”“楽しい”WESTER体験を提供



2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

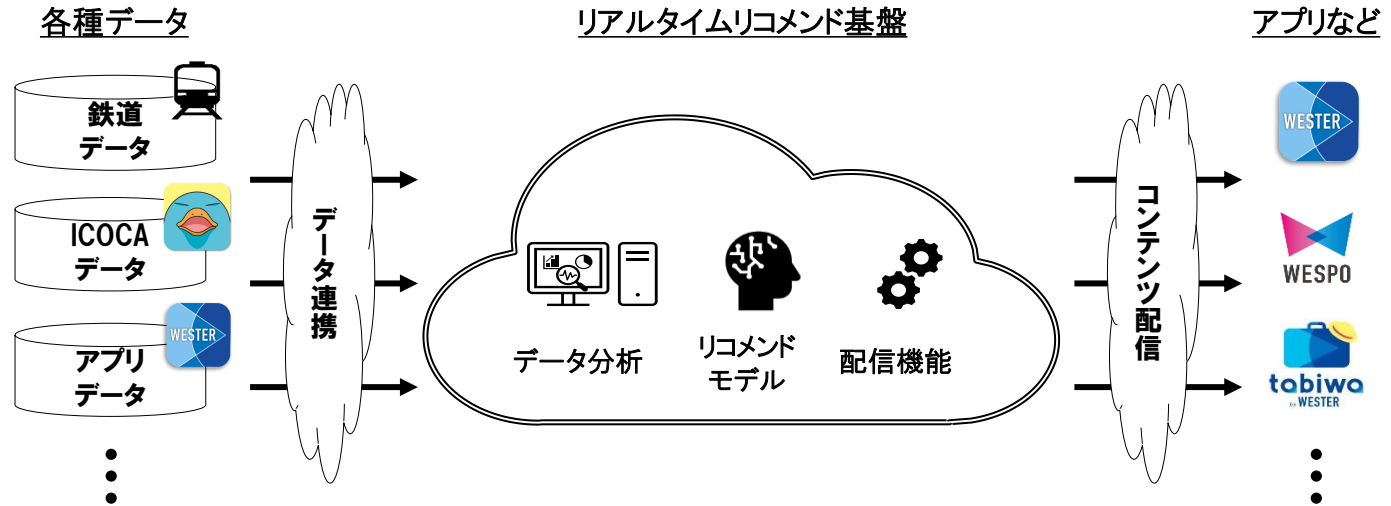
6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

リアルタイムリコmendを実現する基盤の開発 (グループシナジーの最大化)

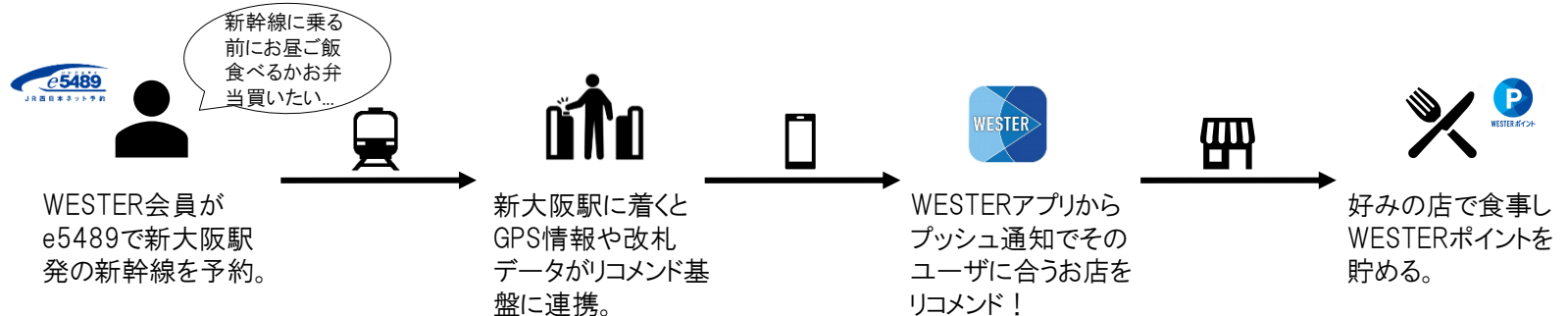
お客様の嗜好や行動情報をもとにリアルタイムなリコmendを提供する高速なデータ処理基盤(リアルタイムリコmend基盤)を構築しました。当社グループが有する豊富なデータを活用し、新たな顧客体験を提供するため、更なる機能拡張・施策展開に取り組んでいます。

■ 目指す全体図



■ こんなことが実現できるように！(一例)

リアルタイムにユーザの行動情報を把握して”適切なタイミング”で”適切なリコmend”を提供します。



2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

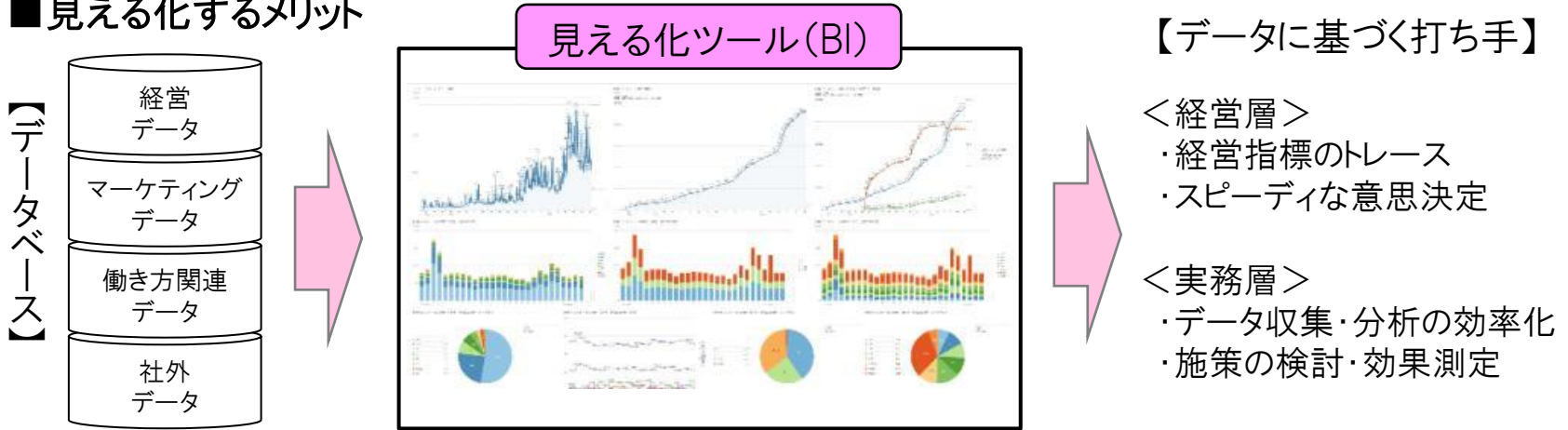
6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

「経営の見える化」を実現するデータ利活用環境の整備 (グループシナジーの最大化)

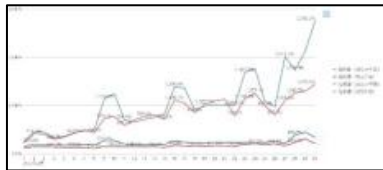
グループ全体の事業領域が拡大する中、様々な環境変化が経営に影響を与えています。そのため、JR西日本グループが保有する様々なデータを活用して、グループシナジーを最大化させる新たな価値を創造することを目的に、データが見える化する環境を整備し、提供しています。

■見える化するメリット

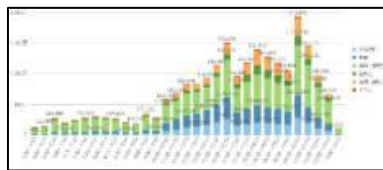


- ✓ 表示データの絞り込みやダウンロードができ、分析・活用が容易
- ✓ データベースの更新に合わせたタイムリーな把握が可能

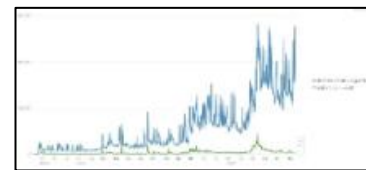
■実装事例



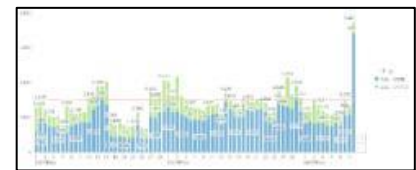
鉄道予約状況



自動改札通過状況



WESTERご利用状況



tabiwaご利用状況

2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人材に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

IDaaS事業への参画(グループシナジーの最大化)

デジタル社会に必要なインフラ基盤であるIDaaS事業に参画しています。1つのIDで、どこでも、さまざまなサービスを利用できることによって、移動・暮らしをより便利でおトクにしていきます。

■会員基盤サービス「MAB (Mobility Auth Bridge(モビリティ・オース・ブリッジ))」の開発



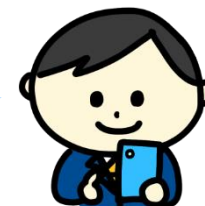
- 移動・暮らしを支え、人、まち、社会をつなぐ新たな会員基盤サービスである「MAB」を、2023年9月よりサービス開始しました。
- 2024年7月時点で、会員基盤として「MAB」を利用しているサービスは、「KANSAI MaaSアプリ」と「まちのヲトモパスポート」の2つです。
- 大阪・関西万博に向けて、「MAB」の外国語対応などの機能向上を進めるとともに、「MAB」の更なる利用者増加を目指して、会員基盤として「MAB」を利用するサービスの拡大を進めています。

■会員基盤として「MAB」を利用した、「まちのヲトモパスポート」の開発



- 地域の生活サービス 及び 観光を「おとも」する、新たな自治体向け電子チケットプラットフォームである「まちのヲトモパスポート」を、2023年12月よりサービス開始しました。
- 導入自治体や提供するチケットの数を増やししながら、必要な機能向上を進めています。

会員基盤であるMABには、多くの個人情報が入力されています。また、MABにシステム障害が発生すると、連携する全てのサービスに影響があるため、MAB自体の安定稼働も非常に重要です。そのため、機能向上だけでなく、セキュリティレベルの更なる向上にも積極的に取り組んでいます！



2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人材に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

スペース予約サービスの開発(新たな事業創出)

顧客との新たなタッチポイントとなるサービスの開発や、WESTERへの新たな機能追加など顧客サービスのバラエティ増により、さらなる顧客接点の強化を進めています。

■「+PLACE」のサービス提携先拡大

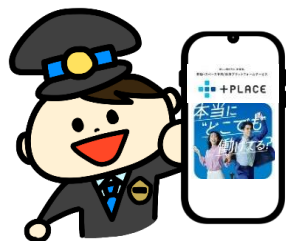


- +PLACEは、2023年4月1日にオープンし、日本全国の多様なスペースを予約できるプラットフォームとしてサービスを提供しています。
- デジタル基盤を活用して構築しており、グループ内外の提携先との連携拡大を目指します。
- 2023年度は、JR九州様の会員基盤、H1T(野村不動産様)拠点とのAPI連携を行いました。今後もJR西日本グループに限らず利用できる会員・拠点の拡大を進めていきます。

+PLACE事業を通じて、お客様の動線上に様々なワークプレイスの利用環境を整備し、「時間と場所にとらわれない働き方」を提案しています。

複数の事業者様が提供するコワーキングスペースをひとつのサイトで予約できるようにしているため、システム観点では連携するシステムが多く、各事業者様の予約システムの仕様に合わせつつも、お客様がご利用されるスペースによる予約導線の違いを感じられることのないよう開発することに苦労しました。

ぜひ出張やリモートワークの際にご利用ください！



2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

ワークスタイル変革 (働き方改革とDX人財育成・確保)

変化対応力の向上を目的に、中期経営計画2022より掲げてきた「従業員体験の再構築」では、デジタルツールの導入を契機とした業務プロセスの変革を推進してきました。今中計においても、引き続きこの活動を推進し、「全社員がいきいきと活躍できる職場」「結束力とシナジーを発揮する環境」をつくるべく、デジタルツールの活用を通じて貢献します。

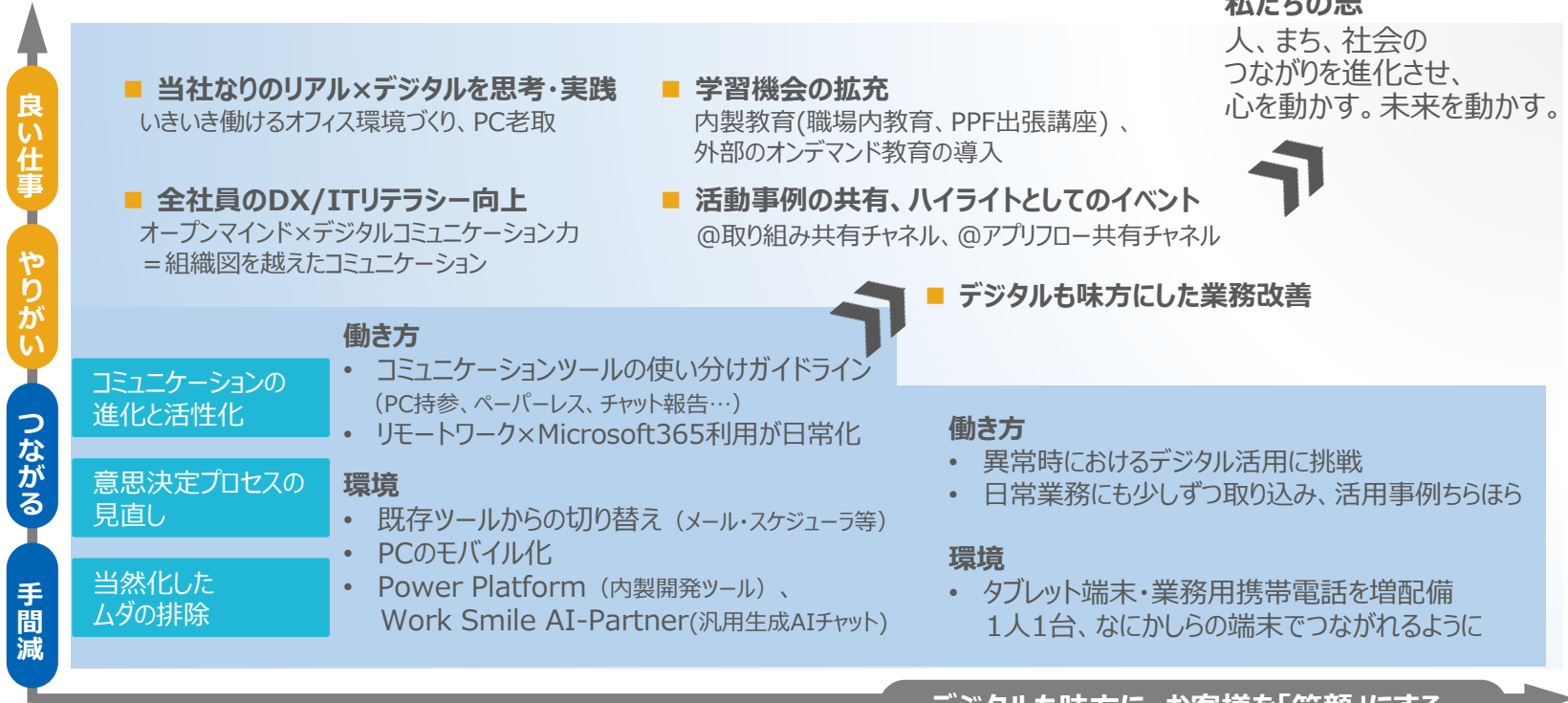
みんなが高いモチベーションで働く (充実した会社人生を送る)



私たちの志、私たち自身のありたい姿



私たちの志
人、まち、社会のつながりを進化させ、心を動かす。未来を動かす。



間接部門

直接部門

グループ会社

これまでは、Microsoft365やモバイルPC等の働き方を変える基盤の整備とそれらの普及活動に重点を置いて取り組んできましたが、2024年度からは「普及から変革へのギアチェンジ」と位置付け、抜本的な業務プロセスの見直しや、従業員のやりがい向上に、さらに貢献していきます！

2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人材に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

ワークスタイル変革を促進する端末環境の整備 (働き方改革とDX人材育成・確保)

業務用のPC・携帯電話・直接部門で利用しているタブレット端末など、多くの端末を導入・運用しています。今後のありたい働き方を見据えた端末環境の整備を進めています。

■業務用のPCの老朽取り替え(2023年度第3四半期～2024年度末)

- 多くの関係者による多方面からの検討・協力により、当初計画より取り替え計画を1年間前倒しました。
- 各種ソフトウェア等を安心して使用できるスペックの端末を導入します。

	新端末	記事
メモリ	16GB	Microsoft365推奨スペック:4GB以上
ストレージ	SSD 240GB	OneDrive:1TB(1,000GB)
CPU	Intel Corei5(第11/12世代)	
OS	Windows11	
Officeアプリ	Microsoft365 Apps	デスクトップアプリからMicrosoft365利用可

■直接部門業務用タブレットでのMicrosoft365利用及び端末の拡充

- 直接部門で利用されているタブレットでMicrosoft365を利用可能とすることで、社員一人ひとりがつながる環境を実現します。
- 2023年度には、車両系統に約1,800台、施設系統に約1,000台のタブレット導入を行い、2024年度にも増備を予定しています。

■業務用の携帯電話(iPhone8)の端末取り替え(2024年7月～9月)

- IT部門が管理している携帯電話のうちiPhone8(約2,500台)は、性能低下の改善やセキュリティ向上を目的に、新しい機種へ取替を行います。



タブレット・携帯電話を社員が安全に利用できるようセキュリティを高めつつ、利便性を損なわないような設定・運用を行うことを意識しています。

スマートデバイス利用イメージ

01 現地調査・巡回・移動中



02 迅速な情報・資料共有



03 日常的なコミュニケーション



04 外出先での会議参加



2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

Power Platformを活用した内製開発(働き方改革とDX人財育成・確保)

◆Power Platform

業務の改善・効率化ツールとして、Power Platform(略称:PPF)の利活用を推進しています。自分で使うレベルのアプリ・フローを作れる「市民開発者(アマ)」、実際の業務フローに組み込んで使うアプリ・フローの開発ができる「市民開発者(プロ)」が活躍しています。PPF開発者コミュニティにはなんでも相談チャンネルや研修コンテンツを配置し、活発なやり取りがなされています。

当社の状況 (2024年7月末時点)

Microsoft365に付帯するサービス
Power Platformを活用
※すべて過去一か月に稼働実績のあったもの

開発者数(アマ) : 約 **2,000** 名

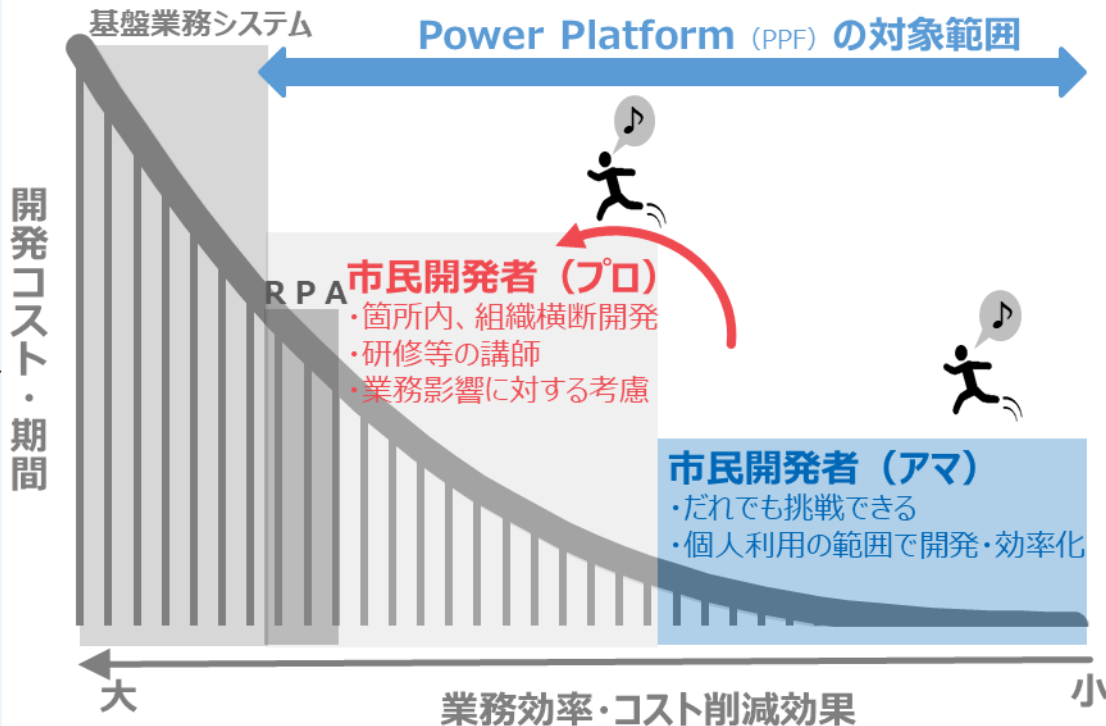
アプリ件数 : 約 **1,000** 個
(月間総起動数 : 約81,000回)

自動化フロー数 : 約 **1,600** 本
(月間総起動数 : 約380,000回)

ユーザコミュニティ参加者

約 **1,600** 名が参加

(多くの社員がアマ開発者になるタイミングで参加)



初心者でもアプリやフローの作り方から引継ぎ方法まで、市民開発者(プロ)になるために必要な知識を学べる「PPF初任者研修」を実施しています。「PowerPlatform開発者コミュニティ」は所属や肩書を超えて社員同士が助け合い、試行錯誤しながら開発技術を磨いています。

2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

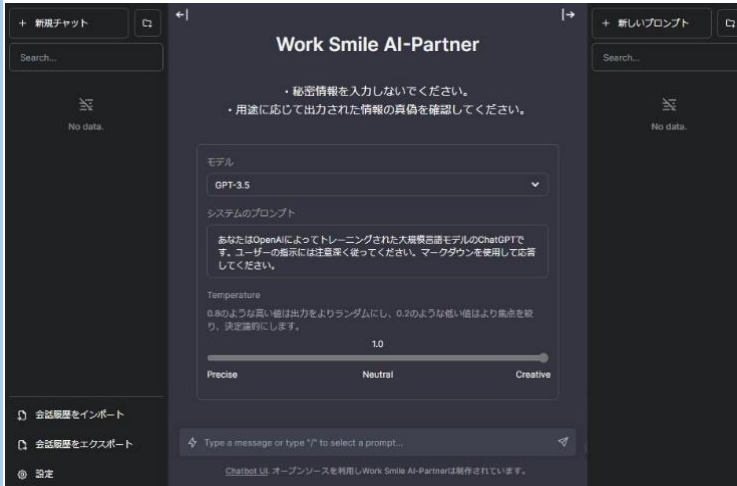
7. ITリスクに係る取り組み

生成AIによる業務変革 汎用生成AIチャット(働き方改革とDX人財育成・確保)

全社員が生成AIを身近に活用し、業務効率化、品質向上、価値創出を図ることを目指して、汎用生成AIチャットの活用と個別業務への生成AI活用の2軸で取り組みを推進しています。

① 汎用生成AIチャット (Work Smile AI-Partner)

・2023年10月より利用対象拡大や機能向上を経て、大きな導入効果を創出しています。



年月	対象者	モデル・機能
2023年10月	本社社員	GPT-3.5
2024年2月	対象拡大 (エバンジェリスト)	アプリ大幅刷新 (会話履歴、テンプレ機能、表形式対応など)
2024年3月		GPT-4
2024年5月	対象拡大 (支社社員)	GPT-4o
2024年7月	対象拡大 (全社員)	
2024年夏以降		様々な追加機能を備え本番運用開始を予定

先行利用者向け創出効果トレース・利用数

平均時短効果：

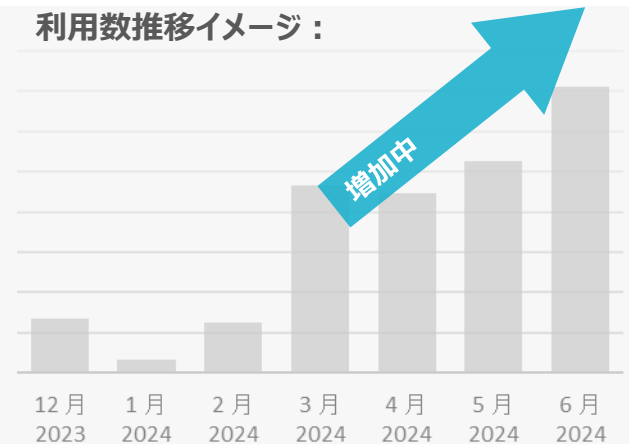
△25分/1利用

※利用の都度の効果報告により算出

用途別内訳：

用途	短縮できた時間・平均 (単位：分)
思考の壁打ち・相談	23
Excel関数・プログラム	39
文章ひな形作成・校正	21
翻訳・知識質問	9
文章要約・分類	34

利用数推移イメージ：



2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

生成AIによる業務変革 個別業務課題への挑戦(働き方改革とDX人財育成・確保)

②個別業務への生成AI適用テーマの発掘・効果創出

テーマ発掘イベントを実施し、実運用に向けてプロジェクトを進行しています。

○目的:生成AIリテラシー向上 及び テーマ発掘

○成果:

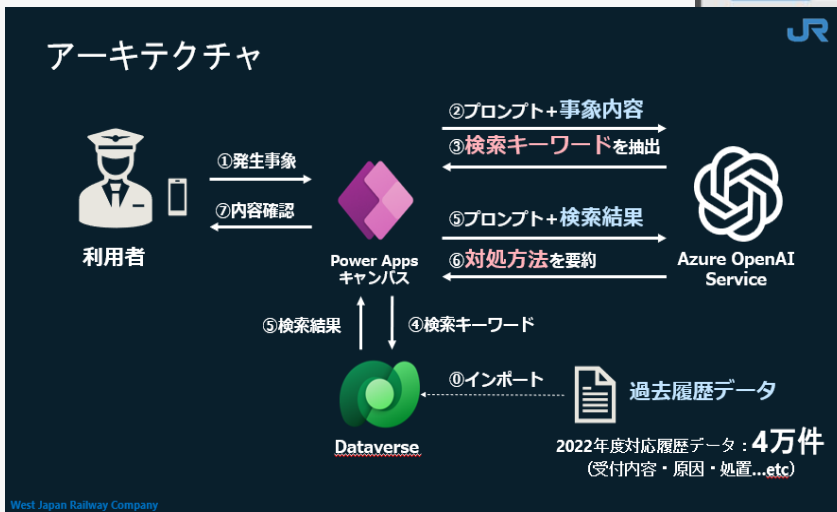
- ・本社社員延べ17部室62名が参加し、計30以上の価値あるテーマを発掘
- ・生成AI技術は鉄道技術継承への打ち手と埋もれていたデータの利活用に寄与することを示した

○現在:うち8つ程度のプロジェクト進行やPoC(概念検証)を行っています。

○1事例紹介:駅機械設備の問合せ(アプリ名称:MIRAI)

- ・概要:券売機や改札機などの設備トラブルについて、原因・対応方法を作成・提示するアプリ

【構成図と画面イメージ】



JR西日本は新しい技術/生成AIに挑戦します。
生成AIを使って社員全員がいきいきと働けるよう、機運を醸成するとともにツール整備や教育を部門横断で関係者一丸となって取り組んでまいります！

2.

デジタル技術に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

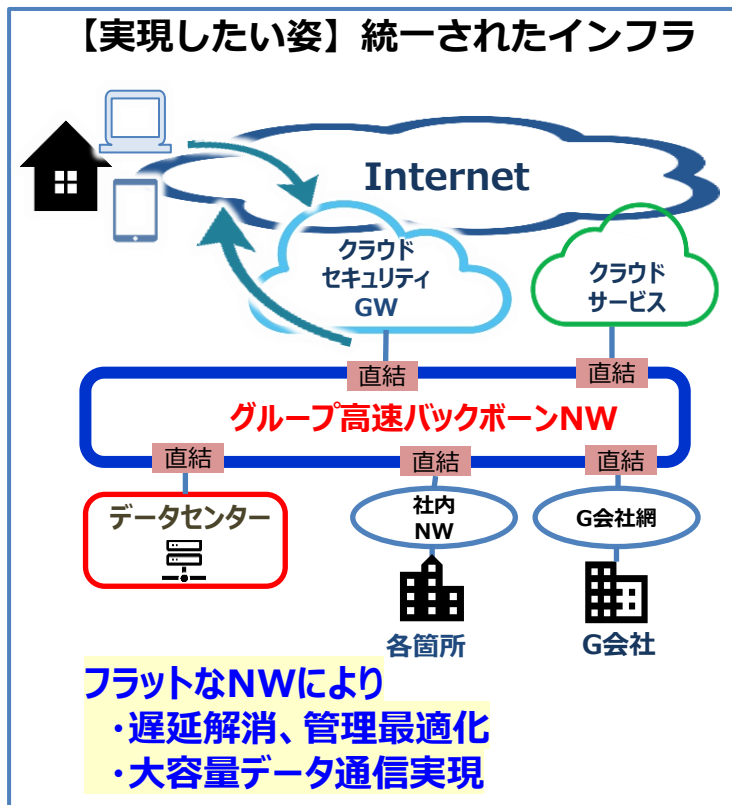
6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

次世代ネットワークの整備(セキュリティ基盤の構築)

今後のより一層のデジタル戦略推進に向け、高速・大量・低遅延でのデータ集約・利活用を可能とする最新技術による次世代ネットワークを整備し、デジタル活用による変革を促進させます。

ボトルネックになっている回線負荷等の解消だけでなく、グループ各社が独自でネットワークを構築することで発生する障害点や、個別セキュリティ対策を行うことによる脆弱性対応の負荷の軽減を目指し、快適でセキュアなネットワークの構築を進めています。



今後の更なるデジタル利活用推進のため、抜本的にネットワークの見直しを行っています。快適な利用環境を整備するため、取り組んでいます！

3. システム開発に係る取り組み

Work Smile AI-Partnerに「システム開発に係る取り組み」について聞いてみました！

「JR西日本 システム開発に係る取り組み」を教えてください！

北陸新幹線敦賀延伸に伴う対応工事
2024年3月の北陸新幹線敦賀延伸に伴い、関係する60以上のシステムの改修を行い、遅延等無く切り替えを完遂しました。

座席予約アプリの開発

IT部門で座席予約アプリを内製開発し、DX本部などで使用しています。

北陸新幹線敦賀延伸に伴う対応工事にはIT部門が一体となって取り組み、すべてのシステムを無事に切り替えたんだ！
座席予約アプリを使うと事前に座席を予約できるのでとても便利だよ！
イノベーション本部の協力のもと、2024年7月からは外部の企業様にもご利用いただいているんだ！
システム開発に係る詳しい取り組みは、次ページ以降を確認してね！



👉 メッセージを入力...または"/"を入力してテンプレ（雛形）を選択.改行はShift+Enter.

[Chatbot UI](#). オープンソースを利用しWork Smile AI-Partnerは制作されています。

記載内容はWork Smile AI-Partnerの回答を参考にしてIT部門で作成したものであり、実際の回答とは異なります。実際の回答は是非皆さんの目で確かめてみてください！

3.

システム開発に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人材に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

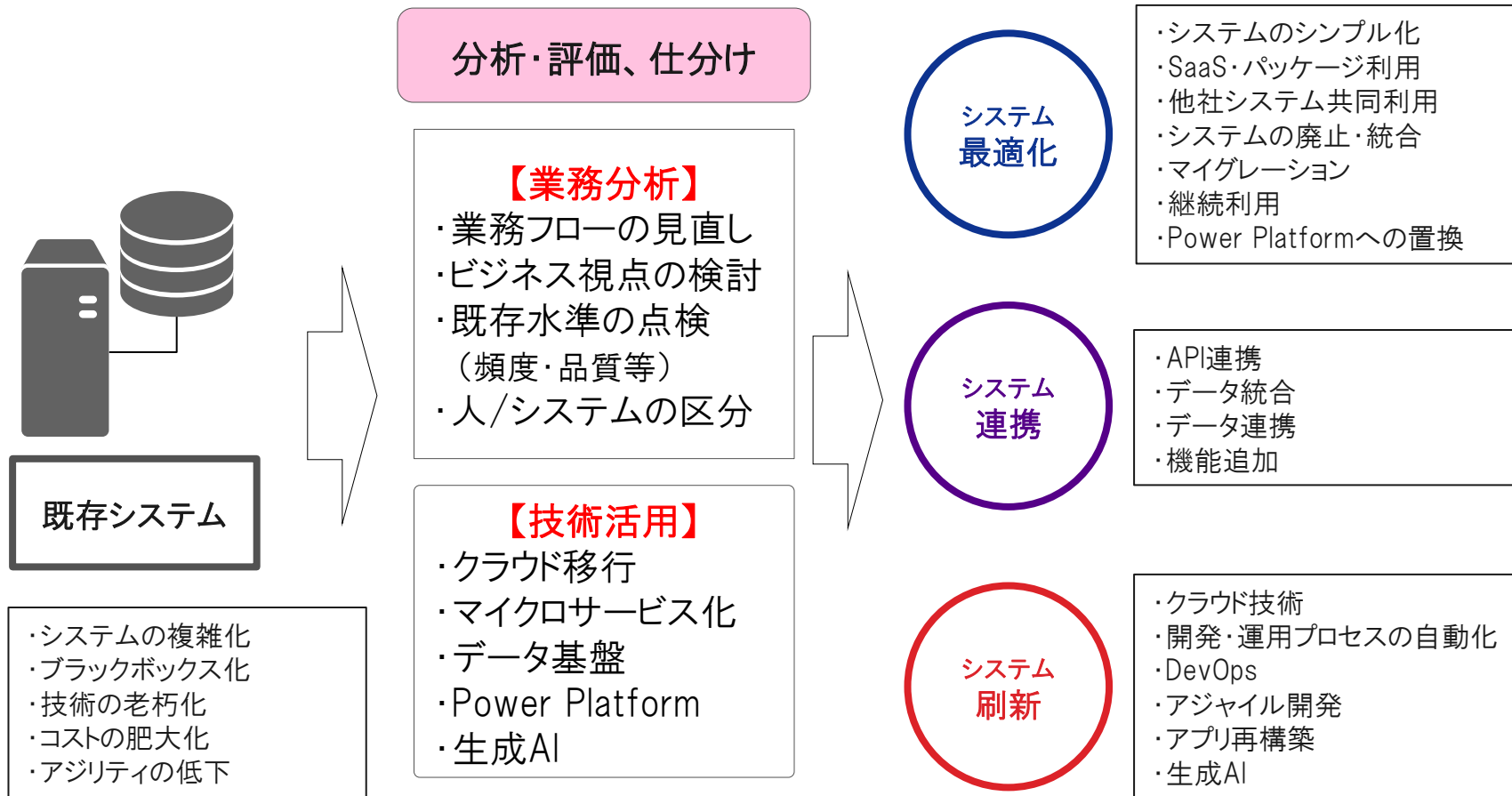
6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

モダナイズによる既存システムの進化

DXレポート内のDX実現シナリオとして、複雑化・ブラックボックス化した既存システムについて、廃棄や継続利用とするもの等を仕分けしながら、必要なものについて刷新することが必要とされています。

そこで、既存システムの現状を分析・評価して仕分けを実施し、それぞれの特性に応じたアプローチでモダナイズ※に取り組んでいます。

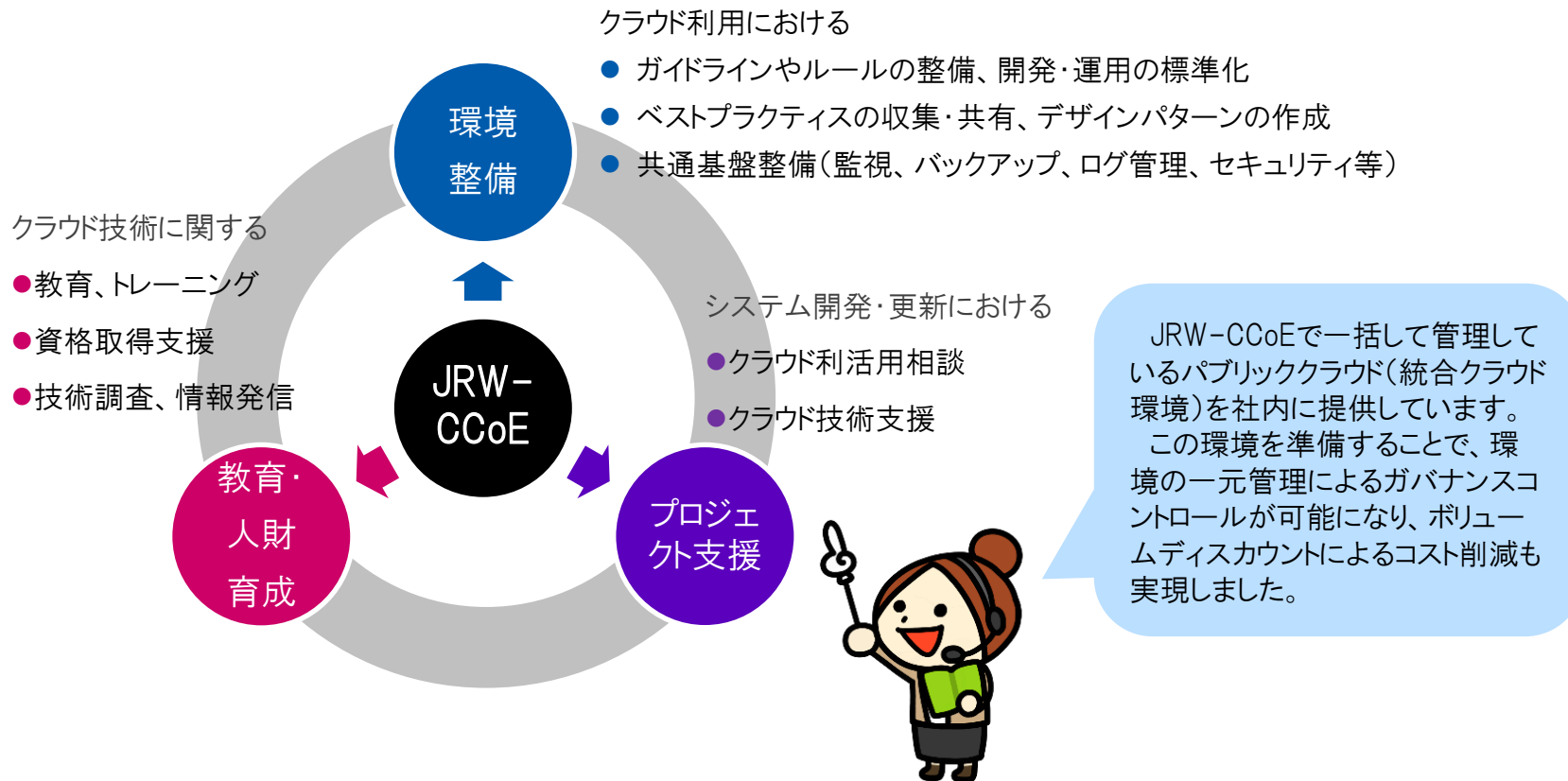


3.

拡張性の高いクラウドを利活用した開発の推進(JRW-CCoE)

クラウド※利活用が注目される一方で、様々なリスクも潜在しています。JRW-CCoE (Cloud Center of Excellence)は、クラウドの利活用推進とガバナンスのバランスを取り、クラウドの利活用をリード・支援し、ビジネス価値を向上させることを目的とした組織です。クラウドの利活用を促進するとともに、技術者の育成やシステムのモダナイズも推進します。

■ JRW-CCoEの概要



※クラウド(クラウド・コンピューティング): ユーザがインフラやソフトウェアを持たず、インターネットを通じて、サービスを必要な時に必要な分だけ利用できる概念

システム開発に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

3.

システム開発に係る取り組み

- 0. はじめに
- 1. IT部門方針
- 2. デジタル技術に係る取り組み
- 3. システム開発に係る取り組み**
- 4. IT人財に係る取り組み
- 5. IT資産に係る取り組み
- 6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み
- 7. ITリスクに係る取り組み

顧客ニーズに迅速かつ柔軟に対応するアジャイル手法によるアプリ開発

デジタル製品を素早く市場に投入し続けるため、内製開発を行っています。アジャイル開発手法を採用し、主にスマートフォン向けのアプリケーションを開発しています。

■アジャイル開発とは

- アジャイル(agile/機敏な)開発は、機能単位の小規模な開発を、高頻度で繰り返す開発手法です。



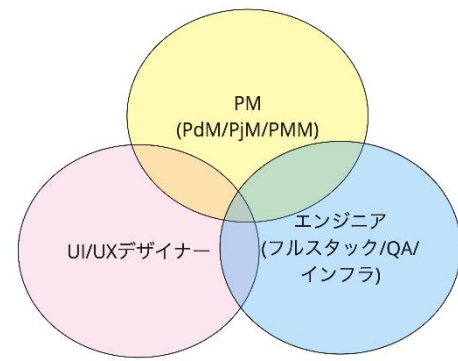
- ABテスト
異なるバージョンを比較し、どちらがより効果的かを判断する手法です。

[例]新規会員登録ボタンのタップ率が大幅に向上！⇒



■アジャイルチームの体制

- 開発アプリごとにチームを編成し、プロダクトマネージャー、UI/UXデザイナー、エンジニアを配置しており、社内公募、出向受け、社外の専門家・技術者など、多様な背景のメンバー一丸となって、プロダクトの新規機能構築や改善に取り組んでいます。
- チーム発足以降、開発案件の増加にあわせて随時体制を拡大してきており、今後も体制の拡大により顧客ニーズに迅速かつ柔軟に対応していきます。



UI/UXデザイナーは、ユーザの声を聞いてアプリのデザインをしています。

3.

システム開発に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

顧客ニーズに迅速かつ柔軟に対応するアジャイル手法によるアプリ開発

■アプリケーションの開発実績(WESTER、瑞風、ヴィアイン、Railil)



WESTER



瑞風車内専用アプリ



ホテルヴィアイン公式アプリ



鉄道専用SNS“Railil”

- WESTERアプリをITベンダーと共同開発しており、機能追加とリリースを約2ヶ月に1度の高頻度で実施しています。開発内容に応じて役割を分担しており、ユーザーインタビューや検証を繰り返して列車遅延情報のリアルタイム機能を構築するなど、アジャイル手法による開発を組み込んでいます。
- 瑞風のお客様や乗務員が車内で利用する専用アプリや、ホテルヴィアインの宿泊予約・クーポンを提供する公式アプリなど、社内他部署やグループ会社に対して、アプリの企画～開発・運用まで支援しています。
- JR西日本イノベーションズ社のRaililアプリは、鉄道ファンをターゲットにアジャイルチームが1から構築を行いました。ユーザーが求める価値を無駄なくより早く提供するために、2週間に1回以上のペースで機能追加を繰り返し、構築～計測～学習のサイクルを高速で回しています。

■アプリケーションの外販による収益化(座席予約アプリ)



- ゲーム風の画面から「誰がどこにいるかわかる」ことで、オフィスでの仕事がより楽しく効率的になることを目指したアプリです。
- 当初は社内向けに運用していたアプリですが、外部の企業様向けに専用環境を構築し、SaaS形式でご提供する施策(外販)にも取り組んでいます。

元々は社内で使用する社員専用のアプリでしたが、システムの再構築を行い、外部の企業様へサービス提供を開始しました！

3.

モダナイズしたシステム

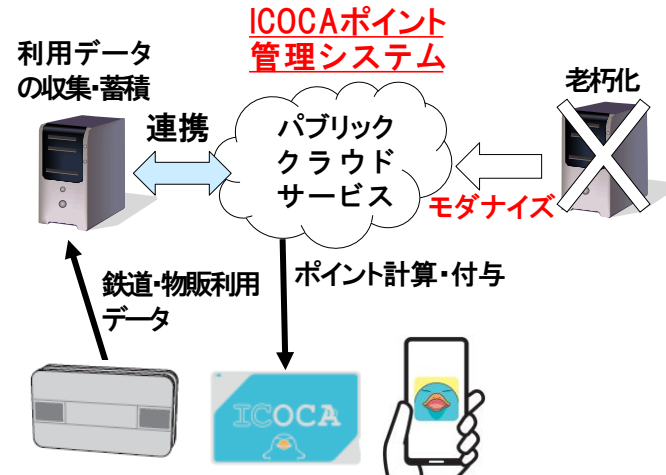
既存システムの中でも、特に顧客サービスに関わるシステムは、時々刻々と変わる多様なニーズに適時・適切に対応することが求められます。システム更新などの機会を捉え、新しい技術も取り入れながら、ビジネス価値の向上に貢献すべく取り組みを進めています。

■ICOCAポイント管理システムの再構築 **刷新!**

2018年度にサービス開始されたICOCAポイント(現在のWESTERポイント(チャージ専用))の利用登録・計算・付与等を管理するシステムです。

今回更新にあたっては、モダナイズ観点の「ビジネス価値の向上」(コスト削減、ビジネススピードへの対応)が期待できることから、パブリッククラウドサービスを利用した再構築を行いました。

サーバレスとネイティブサービス利用を前提とした機能・構成のシンプル化を実現したことで、今後の新たな新規ポイント施策への対応スピード向上を見込んでいます。



クラウドネイティブ技術を活用することで
効果大(IaaS仮想マシンでは効果小)

システム特性、切替要件によっては
モダナイズ効果が小さい可能性あり

企画時の見極めが重要!

良かった・期待以上

今後の課題

- 開発・改修時における費用・工期の短縮!
- 機能改修のしやすさ向上!
- ハードウェア保守・老朽取替からの脱却!
- レガシーな固有技術からの脱却!
- 処理性能の向上!

DBのオンライン更新が発生する、他システムとの密な連携が発生するなど、システム特性上、全機能を一点切替する必要があり、切替が高リスク、他システムとの連携部分でレガシーに引きずられることも。他システムと密結合している場合に処理全体を俯瞰したモダナイズを検討するなど、今後の取り組みの知見を得ることができました。



システム開発に係る取り組み

- 0. はじめに
- 1. IT部門方針
- 2. デジタル技術に係る取り組み
- 3. システム開発に係る取り組み
- 4. IT人財に係る取り組み
- 5. IT資産に係る取り組み
- 6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み
- 7. ITリスクに係る取り組み

3.

新規開発・更新システム

新たな価値を提供する「新規システム開発」、機能追加や操作性の向上、法令対応等の様々なニーズに対応するための「システム改修」、老朽化したシステムを刷新する「システム更新」といった工事を実施しています。IT部門では、当社の業務知識と高いITスキルにより、システムの企画提案を行っています。

■ICOCAデータ管理システム更新 **刷新!**

ICOCAデータ管理システムは、ICOCAエリアの入出場やICOCA定期購入等の利用データの管理等を行うシステムです。
今回の更新にあたって、将来のデータ量の増加に柔軟に対応し、他システムとの連携を容易にするため、クラウド drift を採用して再構築を行いました。

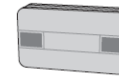


ICOCA・ID
管理システム



ICOCAデータ
管理システム

↑ 入出場データ
ICカード取扱実績



↓ ICOCA利用履歴



利用者

パブリッククラウドへの円滑な移行を目指し、綿密な準備を進めました。

■北陸新幹線敦賀延伸に伴う対応工事 **延伸開業!**

2024年3月16日に北陸新幹線が敦賀まで延伸しました。延伸にあたっては、関係する60以上のシステムにおいて、駅、区間の新設等の対応を行う必要がありました。影響範囲の特定、改修内容の決定、開発、テストを着実にこなし、遅延等無く無事に切替を迎えることができました。
また切替当日はJ-WITSと共に対応本部を設置し、対応にあたりました。



対象となるシステムが多く状況を総括するのに苦労しましたが、無事に完遂しました!



3.

IT部門が開発、保守・運用するシステム(CSを高めるシステム)

システム更新時に一部機能を改修し、「e5489」や「ICOCA」、「JRおでかけネット」の利便性を向上しました。また、「JRおでかけネット」では定期券のオンライン申込機能を追加することで、みどりの窓口の混雑緩和にも取り組みました。今後もお客様の期待に応えられるように取り組みます。

お客様関連サービス

【e5489】

機能up!

2023年2月にトップ画面をリニューアルするとともにセキュリティ強化として3Dセキュア2.0を導入、2024年2月からは身体障害者割引、知的障害者割引を適用した乗車券も申込可能になりました。



【ICOCA】

タッチ1秒でスムーズに乗車。2023年3月にAndroid™スマートフォン向けにモバイルICOCA、同年6月にiPhone、Apple Watch向けにApple PayのICOCAを開始し、利便性がより向上しました。



【JRおでかけネット】

機能up!

鉄道のご案内、おススメの旅情報など、JR西日本エリアの情報をお届けします。2024年3月からは定期券WEB申込サービス「マイ・テイキ」を開始し、窓口に並ばなくても通勤・通学定期券の申込が可能になりました。



【列車在線情報表示システム】

列車の在線位置を表示するシステムです。社内端末やタブレット端末等で閲覧が可能です。

列車遅延時の情報提供

【異常時情報提供ディスプレイ】

列車の遅れ発生時に駅にてお客様に運行状況や、運転再開予定等をお伝えします。京阪神や岡山・広島エリアの他、新幹線停車駅等に設置されています。



【JR西日本 列車走行位置】

各列車の位置・遅れ時分・混雑度等の情報を提供します。WESTERや列車運行情報アプリ上で情報を確認できるようにしており、お客様ご自身で次の行動を判断していただけるツールとして活用されています。

システム開発に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人材に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

3.

システム開発に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

IT部門が開発、保守・運用するシステム(人財管理・育成を支えるシステム)

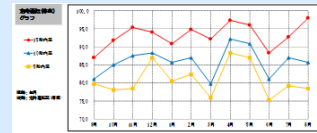
「人材育成支援システム」など人財育成の基盤を支えるシステムや、直接部門社員の実務能力向上のために導入した「乗務員訓練用システム」「指令訓練用システム」「運転操縦見える化システム」を構築・運用しています。その他、人事・勤務・健康管理関連のシステムも提供しています。

人財育成・教育関連



【人材育成支援システム】

資格取得や実務能力及び育成記録等を一元管理しており、効果的な人財育成に活用されています。



【運転操縦見える化システム】

運転操縦を分析し、運転操縦技術の向上、環境にやさしい運転の推進に向けた乗務員育成に活用されています。



【乗務員訓練用システム】

運転士の実務能力の維持・向上のために導入し、異常時訓練等で活用されています。



【指令訓練用システム】

指令員が、様々な異常時の取扱いを繰り返し体験できる教育教材として導入し、活用されています。

人事・勤務・健康管理関連

【人事関係システム】

人事部門の業務の根幹に関わる雇用情報、福利厚生情報、給与情報などを管理しています(人事ERP)。また、ワークフローシステムとも連携しながら、勤務指定や勤務実績管理も行っています(勤務管理システム)。

【ワークフローシステム】

フレックスタイム制を適用する社員の「FLEX勤務制度」に関する勤務の承認や実績管理の他、各種手当の申請、旅費の申請など、稟議機能も備えています。

【健康管理システム】

社員の「定期健康診断」等のデータ管理を目的として、各地の健康増進センターにて利用され、社員全員の健康管理に役立っています。

3.

システム開発に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人材に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

IT部門が開発、保守・運用するシステム(収入管理や現場を支えるシステム)

当社の収入計算や会計処理での利用や現場のメンテナンス業務をサポートするシステムです。

収入管理・駅POS関連

【駅POSシステム】

日々の駅の取扱収入を管理しています。当社の収入計算の根幹となる数字を集計しています。

【ICOCA収入管理システム】

ICカード利用実績を管理するICOCA収入管理システムです。ICカードの普及に伴い、膨大なデータ処理を行っています。

【情報提供システム】

仕訳情報や運輸収入など、分析や新規施策の企画に必要な情報を、提供するシステムです。

財務システム関連

【財務システム】

JR西日本の経理全般を支える、財務関連システムの中心となるシステムです。

【共通経理システム】

JR西日本グループ会社が利用する会計システムです。

【連結決算システム】

JR西日本グループの連結決算を支えるシステムです。現在、システム更新を行っています。

メンテナンスシステム関連

【車両情報システム】

車両部門業務をほぼ全て網羅するシステムであり、モバイルデバイス等を用いて、車両メンテナンス業務を支えています。

【保線業務管理システム】

線路設備の工事・検査・修繕業務において、検査計画、結果、実績及び工事計画、実績管理を一元的に行うシステムです。

【電気関係工事業務共有システム】

電気設備の管理(検査業務、整備・分析業務、工事管理業務)を一元的に行うシステムです。

4. IT人財に係る取り組み

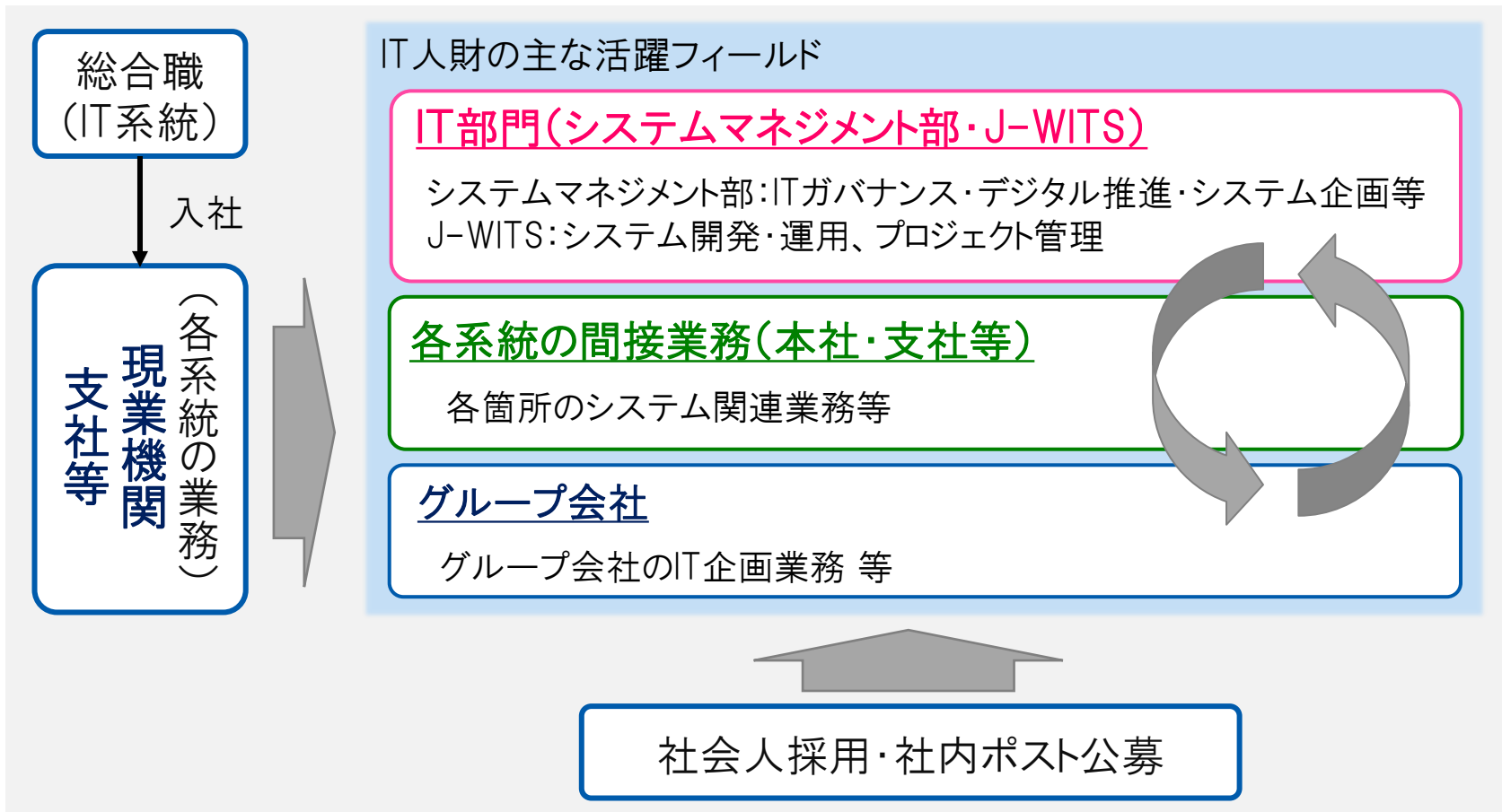
4.

IT人財に係る取り組み

- 0. はじめに
- 1. IT部門方針
- 2. デジタル技術に係る取り組み
- 3. システム開発に係る取り組み
- 4. IT人財に係る取り組み**
- 5. IT資産に係る取り組み
- 6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み
- 7. ITリスクに係る取り組み

IT人財の確保

JR西日本グループにおけるIT利活用の促進を目指し、2009年度から総合職(ITシステム)の採用を開始しました。ITシステム採用社員は、現業機関・支社・本社・グループ会社等様々なフィールドで実業務を学び、かつIT部門において専門スキルを磨くことで、JR西日本グループのデジタル戦略を先導する人財になることを目指しています。加えて、2019年度から専門人財の社会人採用や社内ポスト公募を実施しており、多様な人材がJR西日本グループのデジタル戦略を支えています。



4.

IT人財の育成

JR西日本グループデジタル戦略の推進には、デジタル戦略を実現するデジタル環境整備だけでなく、デジタル戦略を実行する人財の育成が必要不可欠です。そこで、全社員を対象にDXリテラシー向上に資する研修の実施や、箇所推進リーダー及び高度専門人財の育成に取り組んでいます。

加えて経営層に向けた勉強会においてもDXリテラシーを高めるとともに、新たな技術である生成AIについても利用環境を整え、社員の皆さんが体験しながらリテラシーを高める取り組みを進めています。

IT人財に係る取り組み

- 0. はじめに
- 1. IT部門方針
- 2. デジタル技術に係る取り組み
- 3. システム開発に係る取り組み
- 4. IT人財に係る取り組み
- 5. IT資産に係る取り組み
- 6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み
- 7. ITリスクに係る取り組み

		セキュリティ	ワークデザイン	データ利活用	内製開発	開発・NW
高度専門人財	育成	社外専門機関での実務・社内プロジェクトによるOJT（※グループ内のジョブローテーションも）				
	対象	JRW-CSIRT事務局等	本社WSP事務局等	DX本部 データアナリティクス等	システムマネジメント部 (アジャイル・デザイン) 等	DX本部・システムマネジメント部 構築担当者等
	レベル	・情報処理安全確保支援士相当の知識がある	・業務課題解決に資するツール導入ができる	・データサイエンティストとして課題解決ができる	・アジャイル手法により全社規模の開発ができる	・システム・ネットワークアーキテクチャーを描ける
箇所推進リーダー	育成(対象)	情報セキュリティリーダ研修 (箇所CSIRTメンバー等)	WorkSmileProject ワーキング活動 (箇所エバンジェリスト)	データ分析研修 (箇所データ分析推進者)	プロ市民開発者研修 (箇所プロ市民開発者)	
		情報セキュリティサポート研修 (箇所CSIRTサポートメンバー)		データガバナンス研修 (箇所データガバナンス担当者)		
		CSIRT業務説明会 (箇所CSIRTメンバー)				
インシデント対応ワークショップ (箇所CSIRTメンバー)	主管部システム担当者研修 (各部システム担当者等)					
情報セキュリティトップ研修 (経営層・部門長)						
レベル	・箇所において、情報セキュリティ施策の主導や、所管システムのセキュリティ対策が実施できる	・ツールを活用し、箇所の業務プロセスを見直せる ・ツールに習熟し、箇所の利用を促進できる	・箇所の実業務をデータで読み解き、解釈できる	・組織及び個人で利用できるアプリをローコード開発(市民開発)できる	・システムの改善や新規開発の提案ができる ・システム障害時の影響、代替策を策定できる	
全社員	育成(対象)	DXリテラシー・情報セキュリティ研修				
	レベル	・個人情報・機密情報を適切に取り扱える	・ツールを活用し、業務を遂行できる	・データから傾向を読み取ることができる	・ローコード開発されたアプリを利用できる	・システム・ネットワークをルールに従い利用できる

2024年度より生成AIに関するコンテンツを追加しました！



8月1日より、『楽しく学べて、実のある自己研鑽』が行え、デジタルスキルの向上にも寄与できるオンデマンド教育サービスを展開しました！
また、多くの部門と連携し『学びが実務に繋がるラーニングパス』を設定することで、“学ぶ喜び”を社員に感じてもらえるよう後押ししています！

4.

IT人財に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

ITスキルの取得

JR西日本グループのシステムを企画・提案する「ITの専門家」としての知識・素養を身につけるために、IT部門では外部資格の取得を奨励し、メンバーが研鑽し易い環境を整えています。またスキルマップを作成することで、スキルの可視化を行い、研修やOJT等の人財育成に役立てています。

＜情報処理関連資格 取得数一覧＞ ※ 2024年4月1日時点でのIT部門社員の保有資格、旧制度試験の合格者を含む

情報処理推進機構 (IPA)による分類	資格名称	資格取得者数		合計 (延べ人数)
		JR	J-WITS	
レベル4：高度な知識・技能	ITストラテジスト (ST)	4	8	732
	システムアーキテクト (SA)	1	10	
	プロジェクトマネージャ (PM)	5	17	
	ネットワークスペシャリスト (NW)	6	13	
	データベーススペシャリスト (DB)	1	18	
	ITサービスマネージャ (SM)	0	9	
	システム監査技術者 (AU)	1	9	
	情報処理安全確保支援士 (SC)	18	33	
レベル3：応用的知識・技能	応用情報技術者 (AP)	48	77	
レベル2：基本的知識・技能	基本情報技術者 (FE)	47	242	
	情報セキュリティマネジメント (SG)	69	27	
レベル1：共通的知识	ITパスポート (IP)	42	27	
クラウド系資格		資格取得者数		合計 (延べ人数)
		JR	J-WITS	
AWS関係 (Amazon Web Services)		15	199	346
Azure関係 (Microsoft Azure)		13	119	



IT部門社員が日々研鑽を行った結果、昨年からIPA資格取得数は+136(うち高度資格取得数は+17)、クラウド系資格取得数は+99と大幅に増加しました！引き続き、IT部門社員が資格取得し易い環境づくりに努め、IT部門全体のスキルアップに貢献していきます！！

4.

IT人財に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

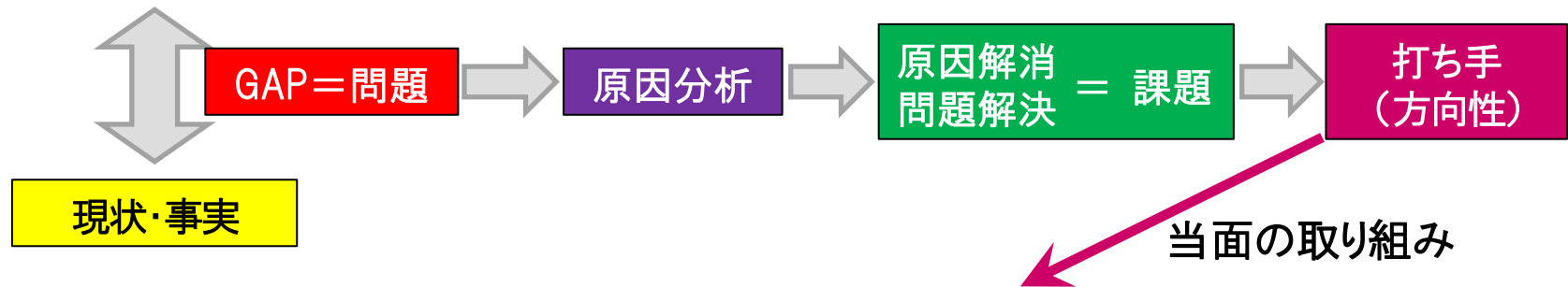
7. ITリスクに係る取り組み

開発リソースの確保に向けたパートナーシップ・マネジメントの取り組み

パートナーとの関係強化はデジタル戦略・部門方針実現に向けて必要不可欠であり、進化・成長に向けて協業・共創に取り組んでいきます。

あるべき姿

- ① パートナーと相互理解、敬意と共感による信頼関係が築けている。
- ② 内製とパートナー発注(委託・準委任)のバランスがとれている。
- ③ パートナーから提供いただくリソースと質が確保できている。
- ④ パートナーと適正価格で契約できている。
- ⑤ 最新の製品・サービス・技術情報が把握できている。



- ① 方針説明会(第1回:2024年7月30日 システムマネジメント部・J-WITS共催)
 - ・中計、デジタル戦略、部門方針、各グループミッション・課題等の説明、意見交換会
 - ・感謝状贈呈(大規模PJT完遂、インシデント対応、多大な人的リソースの提供等)
 - ・継続開催し、当社グループのファンになっていただくための施設見学会等も開催
- ② 社員教育
 - ・社会人採用者(ベンダー等経験者)による講義実施中
 - (例)ベンダーから当社がどう見えているか、よりよい関係性構築のための勘所など

5. IT資産に係る取り組み

5.

JR西日本グループのIT資産の把握

年に1度、JR西日本グループの情報システム台帳を集約し、IT資産を把握しています。情報システム台帳は、所有するすべての情報システムをまとめた「様式1 システム管理編」をベースとし、機密性が高い情報資産やWebサイトの詳細情報をまとめた「様式2 情報資産編」及び「様式3 Webサイト編」から構成されています。

- 情報システム台帳整備の目的

- ✓ 各社の所有する情報システムを一元的に把握する
- ✓ 各情報システムの責任者を明確にする
- ✓ インシデント発生時に、発生原因や影響範囲の特定に活用する

- 情報システム台帳の構成

様式1 システム管理編

所有する
すべての情報システムの
管理情報

様式2 情報資産編

情報システムが扱う
機密性が高い情報資産の
詳細情報

様式3 Webサイト編

外部公開している
Webサイトの詳細情報



情報システム台帳は、インシデント発生時、発生原因や影響範囲を迅速に把握するための重要な情報です。そのため、抜け漏れがないように各社の自主点検活動で台帳を定期的に見直すこととしています。今後、グループ会社全体の台帳の効率的管理に取り組んでいきます。

IT資産に係る取り組み

- 0. はじめに
- 1. IT部門方針
- 2. デジタル技術に係る取り組み
- 3. システム開発に係る取り組み
- 4. IT人材に係る取り組み
- 5. IT資産に係る取り組み
- 6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み
- 7. ITリスクに係る取り組み

5.

IT資産 に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術 に係る取り組み

3. システム開発 に係る取り組み

4. IT人財 に係る取り組み

5. IT資産 に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化 に係る取り組み

7. ITリスク に係る取り組み

JR西日本グループデータ利活用の取り組み

「JR西日本グループデータ利活用ポリシー」を定めて、グループ全体で効率的かつ安全にデータを活用し、新たな価値創出を行っていくことを宣言しています。

JR西日本グループデータ利活用ポリシー

JR西日本グループは、データの利活用による顧客および社会への貢献を目的として「JR西日本グループデータ利活用ポリシー」を定め、グループ全体でデータ利活用に関する推進体制を整備するとともに、相互に連携し、以下の方針のもと、データを効率的かつ安全に共有、活用することにより企業グループとしての使命を果たします。

1. データを用いて新たな価値を創出するため、
 - (1)各社で、事業価値向上に資するデータの利活用に取り組みます。
 - (2)グループ会社間で、相互に事業価値を高めるべく横断的なデータの共有に取り組みます。
 - (3)グループ全体で、事業価値の最大化に向け、役割・責任を明確にし、情報共有、助言・支援、教育・啓発活動に取り組みます。
2. データを貴重な経営資源として安全に取り扱うため、
 - (1)データ利活用に関する具体的手順やルールを整備し、これを遵守します。
 - (2)データ利活用及び関連する個人情報や情報セキュリティ等の法令改正、社会情勢の変化に的確に対応し、定期的な評価、及び継続的な維持・改善に取り組みます。

5.

IT資産に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み



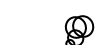
6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み




JR西日本グループデータ利活用の取り組み

データによる事業価値向上を目指す「利活用促進」と、不正利用防止や情報漏えい・風評被害等のリスク軽減のための「安全性確保」の両立を支援するための活動として、「データガバナンス」体制を構築し、事務局をシステムマネジメント部に設置しています。

これまでの悩み

- ①データ利活用のノウハウやデータの所在が不明確

データ利活用で何ができるの？
- ②データ利活用のリスクが不明確

他のG会社のデータを使いたいけど...
- ③データの取り扱いの相談先が不明確

誰に相談すればいいのだろう？

グループ全体で目指す姿（データガバナンス）

- ①データ利活用に関する情報を公開

データ利活用がイメージでき実行しやすい
ノウハウ → 事例の共有 → データの見える化 → ノウハウ
- ②グループ全体でデータ利活用や取引のルールを標準化

安心かつスピーディーにデータを活用できる
他のG会社のデータ → 【標準化】
チェックリスト、ガイドライン、契約書、ハンドブック
- ③データ利活用の相談を受付

相談先が明確でわかりやすい
データに関する困り事 → 相談 → データ利活用の専門窓口

5.

IT資産 に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術
に係る取り組み

3. システム開発
に係る取り組み

4. IT人材
に係る取り組み

5. IT資産
に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化
に係る取り組み

7. ITリスク
に係る取り組み

JR西日本グループデータ利活用の取り組み(事例紹介)



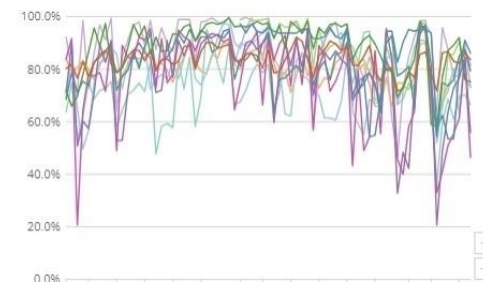
JR西日本デイリーサービスネット × JR西日本ホテル開発
運営会社を超えたホテル事業の連携！



課題 JR西日本デイリーサービスネットはヴィアインを、JR西日本ホテル開発ではグランヴィア等のホテルを運営しており、運営会社間でタイムリーな情報連携を行うことで、サービスの改善につなげたい。

取組 ホテルの売上・客室平均単価等の情報を経営ダッシュボードを用いて共有

- ✓ 毎月の会議資料作成のためのグラフ作成作業を最小限に
- ✓ より広範囲の直近データを活用し経営判断をスピーディに



客室稼働率(イメージ)



JR西日本グループでは鉄道・駅を中心としたビジネスを幅広く展開しており、グループ全体で多様なデータを保有しています。サービスの向上や社会への貢献に繋げるため、グループ全体でデータ利活用を進めています！

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

6.

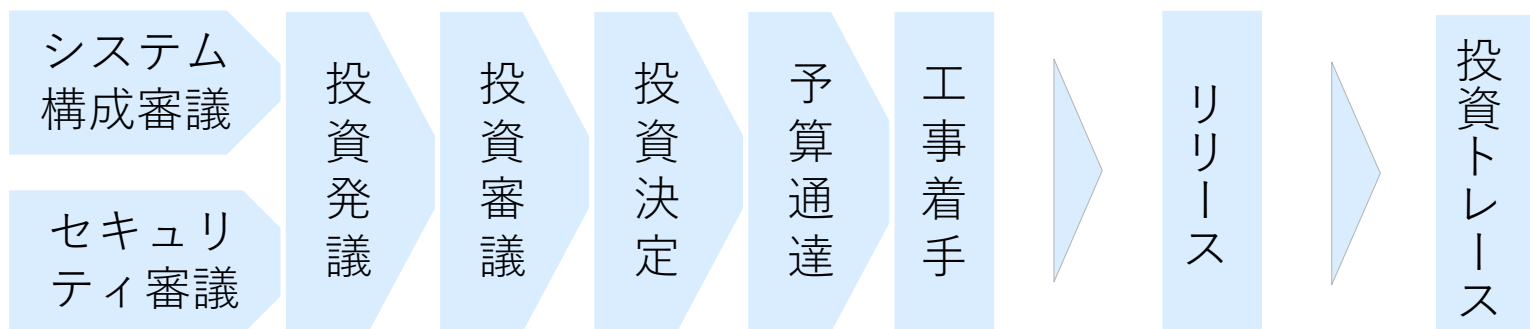
IT投資、コスト最適化に係る取り組み

- 0. はじめに
- 1. IT部門方針
- 2. デジタル技術に係る取り組み
- 3. システム開発に係る取り組み
- 4. IT人財に係る取り組み
- 5. IT資産に係る取り組み
- 6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み
- 7. ITリスクに係る取り組み

IT投資

新たなシステムの導入や既存システムの機能向上、更新工事などは、設備投資として工事を進めることとなります。投資効果の最大化及び不要な資産を残さない・作らない事を目的に、投資トレースの深度化やシステム更新の必要性審議の場を新設する等、各種取り組みを行っています。

■IT投資のスキーム



■IT投資の事例(2023年度投資決定)

- 新規開発: Wesmo!、ヲトモパスポート
- 機能向上: WESTER、+PLACE、人事ERP、モバイルICOCA、e5489
- 更新工事: オフィス業務支援システム、ICOCAポイント管理システム 等



IT部門で投資を行う内容は、お客様向けのシステムや、業務システム、新たなビジネスにつながるシステムなど多岐にわたります。当社がステークホルダーの皆さまから必要とされる企業でありつづけるため、積極的に設備投資を進めています！

6.

IT投資、コスト最適化に係る取り組み

ITコストの最適化

IT部門では、開発・運用・保守にかかる費用の最適化を目指し、以下の取り組みを行っています。

ITコスト最適化に向けた取り組み

① 汎用システムの利用やJR他社等の他事業者との共同開発・利用	⑤ 統合クラウド環境による安価で拡張性のあるパブリッククラウドの利用促進
② 情報システム企画書の活用による同種システムの乱立防止	⑥ サービスレベル(SLA)見直し
③ システム構成に関する審議の実施による最適なシステム構成の実現	⑦ 専用端末、専用プリンタの共用端末化
④ システムのモダナイズ推進によるTCO削減	⑧ システムマネジメント部⇔J-WITS間の内部調整コスト低減

取り組みの結果

保守・運用コストにおいて、2020年度比▲15%を達成

今後も引き続き、開発フェーズも含めてコスト低減に努めます。

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人材に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

7.

情報セキュリティ対策の全体像

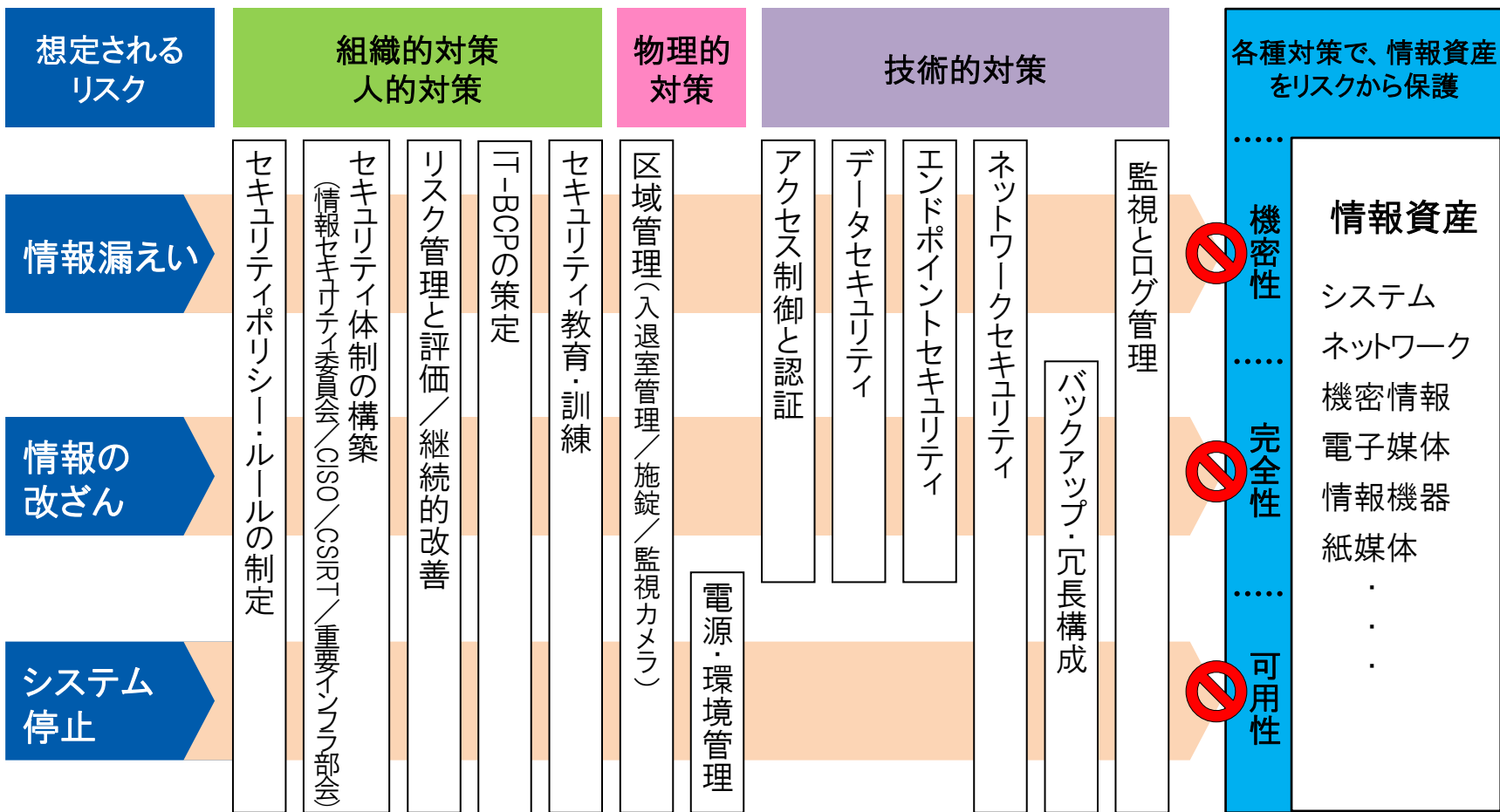
情報資産の機密性、完全性、可用性を確保するために、「組織的対策」「人的対策」「物理的対策」「技術的対策」を組み合わせることで対策を行っています。

機密性： 認可されていない個人、プロセスに対して情報を使用不可、非公開にすること

完全性： 情報資産の正確さ、完全さを保護すること(情報そのもの及び処理の方法が正しいこと)

可用性： 認可された者が必要な時に情報にアクセス、使用が可能であること

(国際標準規格ISO27001「ISMS:情報セキュリティマネジメントシステム」より)



ITリスクに係る取り組み

- 0. はじめに
- 1. IT部門方針
- 2. デジタル技術に係る取り組み
- 3. システム開発に係る取り組み
- 4. IT人材に係る取り組み
- 5. IT資産に係る取り組み
- 6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み
- 7. ITリスクに係る取り組み

JR西日本グループ情報セキュリティポリシー

「JR西日本グループ情報セキュリティポリシー」を定めてこれを遵守し、グループ会社間の情報共有と相互連携により、グループ全体で情報セキュリティ対策を継続的に行っていくことを宣言しています。

JR西日本グループ情報セキュリティポリシー

JR西日本グループは、情報資産を様々な脅威から守るために「JR西日本グループ情報セキュリティポリシー」を定めてこれを遵守し、グループ会社間の情報共有と相互連携により、グループ全体で情報セキュリティ対策を継続的に行います。

1. 法令等の遵守

情報セキュリティに関する法令および行政機関が定めた方針・ガイドライン等を遵守します。

2. 情報セキュリティ推進体制の整備

情報セキュリティに関する各グループ会社の役割・責任を明確にするとともに、グループ会社間の情報共有、助言・支援体制を整備します。

3. 規程類の整備・遵守

社内方針、社内規程及びガイドライン等を整備し、これを遵守します。

4. 情報資産の保護

想定されるリスクから情報資産を保護するために、情報技術による対策、設備による対策、ルール・人による対策等を行います。

5. 情報システムのセキュリティ対策

情報システムの特性に応じたセキュリティ対策を実施し、不正行為から情報システムを保護します。

6. 情報セキュリティ事故発生時の対応

情報セキュリティ事故が発生した場合には、応急処置、原因究明、恒久対策を迅速に実施するとともに、グループ会社間で情報を共有し、相互連携により再発防止に努めます。

7. 委託先の管理

情報資産を取り扱う業務を外部に委託する際には、委託先の適格性を審査し、委託先のセキュリティ対策および運用状況を管理します。

8. 教育・啓発活動の実施

社員等に対する教育・啓発活動を継続的に実施し、情報セキュリティに対する知識と意識の向上を図ります。

9. 継続的な維持・改善

法令改正や社会情勢の変化などに的確に対応し、情報セキュリティ対策について、定期的な評価、及び継続的な維持・改善に取り組みます。

7.

ITリスクに係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

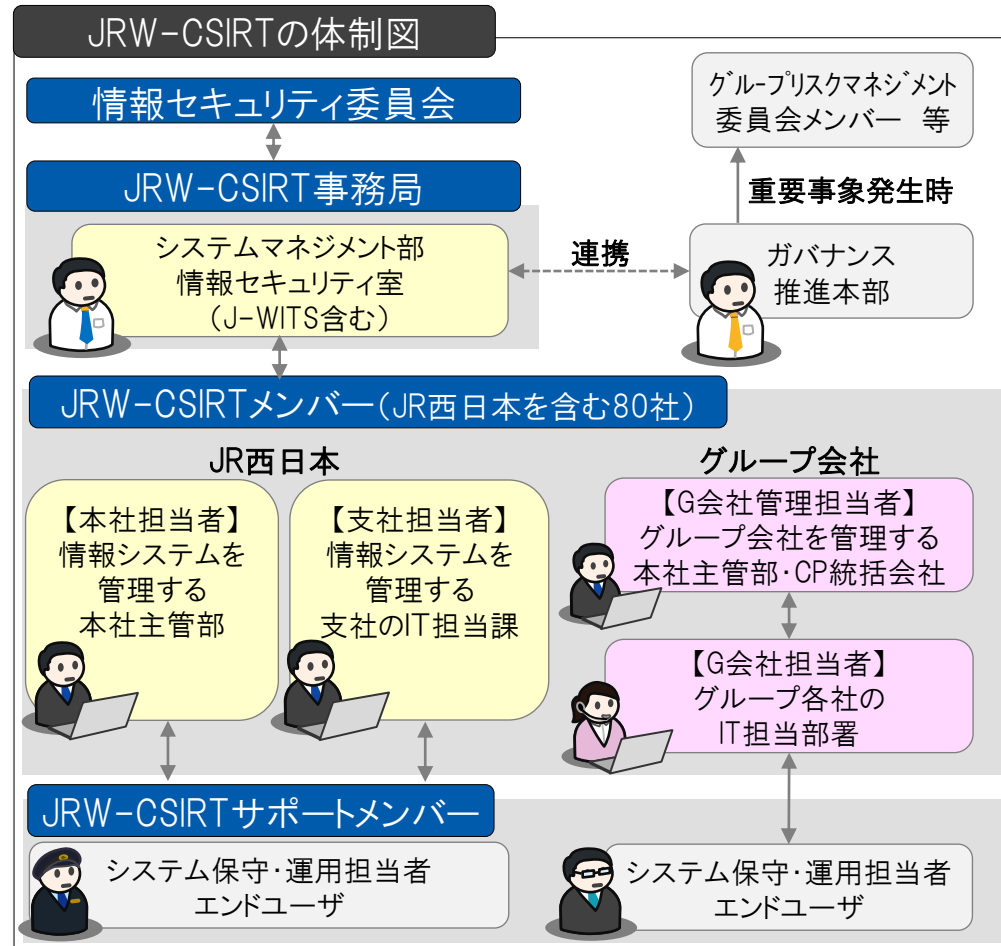
5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

JR西日本グループCSIRT(組織的対策)

JR西日本グループCSIRT(JRW-CSIRT)は、当社グループの情報セキュリティ対策強化を目的とした組織です。グループ内の情報連携により、「インシデント発生時の迅速な対応」及び「情報提供・教育等による意識向上」を支援します。




JRW-CSIRTの取り組み

平時対応

情報提供・教育等による意識向上


- 情報提供
 - セキュリティ情報共有
 - インシデント事例共有
 - セキュリティ教育教材等の提供
- 各種教育、研修の実施
- 外部機関(省庁、警察など)との連携



有事対応

インシデント発生時の迅速な対応

- マルウェア感染
- DDoS攻撃
- 不正アクセス
- Web改ざん
- フィッシング攻撃
- その他(告知等)



※CSIRT(Computer Security Incident Response Team):主に情報セキュリティインシデントの対応窓口となる専門組織

7.

ガイドラインとITシェアードサービスによるグループ会社支援(組織的対策)

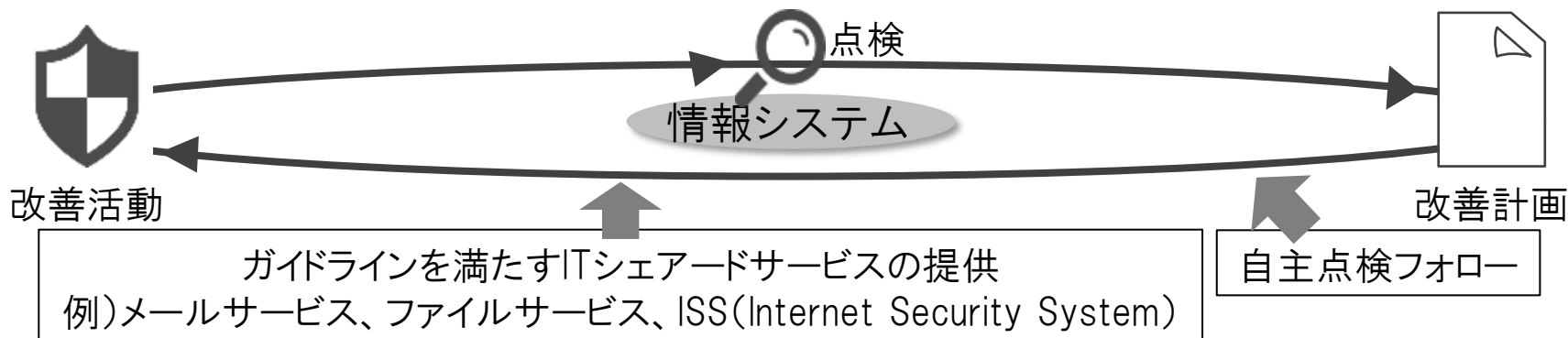
「JR西日本グループ情報セキュリティガイドライン」を制定し、JR西日本グループとして最低限実施すべきセキュリティ対策を情報システムごとにまとめ、「チェックリスト」で具体的に明示しています。それに基づき各社では、情報システムのセキュリティ対策状況を点検し、改善計画を立てて改善活動に取り組んでいます。

2024年度以降、JR西日本セキュリティ部門とJR西日本主管部・グループ会社の役割分担を以下のように見直し、グループ全体のセキュリティ強化を進めていきます。

JR西日本 セキュリティ部門	<ul style="list-style-type: none"> グループ会社全社を対象とした客観的なリスク評価によって、グループ全体のセキュリティの底上げ ガイドラインを満たすシェアードサービスや共通システム・ツールを提供することで各組織における自主点検やツール導入等の負荷を軽減
JR西日本主管部 グループ会社	<ul style="list-style-type: none"> 事業・業務の特性やシステム・情報システム資産の重要性を踏まえたリスク評価と対策、インシデント対応能力向上により、固有リスクに対応

【具体的な活動予定(2024年度)】

- 2023年度の自主点検結果を基にフォロー活動を実施(直接訪問21社・リモート57社) (4月～10月)
- グループセキュリティアドバイザーを配置し、グループ会社のセキュリティ施策を支援 (6月～)
- ガイドラインに基づいた自主点検活動を実施 (8月～ (各社))



ITリスクに係る取り組み

- はじめに
- IT部門方針
- デジタル技術に係る取り組み
- システム開発に係る取り組み
- IT人材に係る取り組み
- IT資産に係る取り組み
- IT投資、コスト最適化に係る取り組み
- ITリスクに係る取り組み**

7.

ITリスクに係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

セキュリティ審議(組織的対策)

システムを安全・安心に開発～運用するため、以下に該当するシステムを新規構築、変更を行う場合は、構想のタイミングでリスクと対策の両面からセキュリティ審議を実施しています。

「セキュリティ審議」の対象 ※グループ会社も同様の基準に準じて実施

被害発生時の影響が大きいと想定される以下の対象とします。

- ① 個人情報を保有するシステムを開発又はサービスを利用する場合
(個人情報…顧客情報及び個人の権利利益を害する恐れが大きい社員情報等)
- ② 社内共通ネットワークが新たに社外システムとの接続点を持つ場合
- ③ 重要インフラシステムに関係する場合

【セキュリティの評価方法】

以下のとおり、対策とリスクの両面から評価を行います。

チェック方法	確認する内容
<u>ベースラインアプローチ</u>	「JR西日本グループ情報セキュリティガイドライン」に基づく <u>標準的な対策の有無</u>
<u>リスクベースアプローチ</u>	<u>当該システム・サービスの特性等に応じたリスクの洗い出しと対策の十分性</u>



実効性のあるセキュリティ対策を推進するために、情報システム管理者(IT部門等)と情報管理
管理者(主管部門等)の両者が主体となってセキュリティ対策を検討しています。

7.

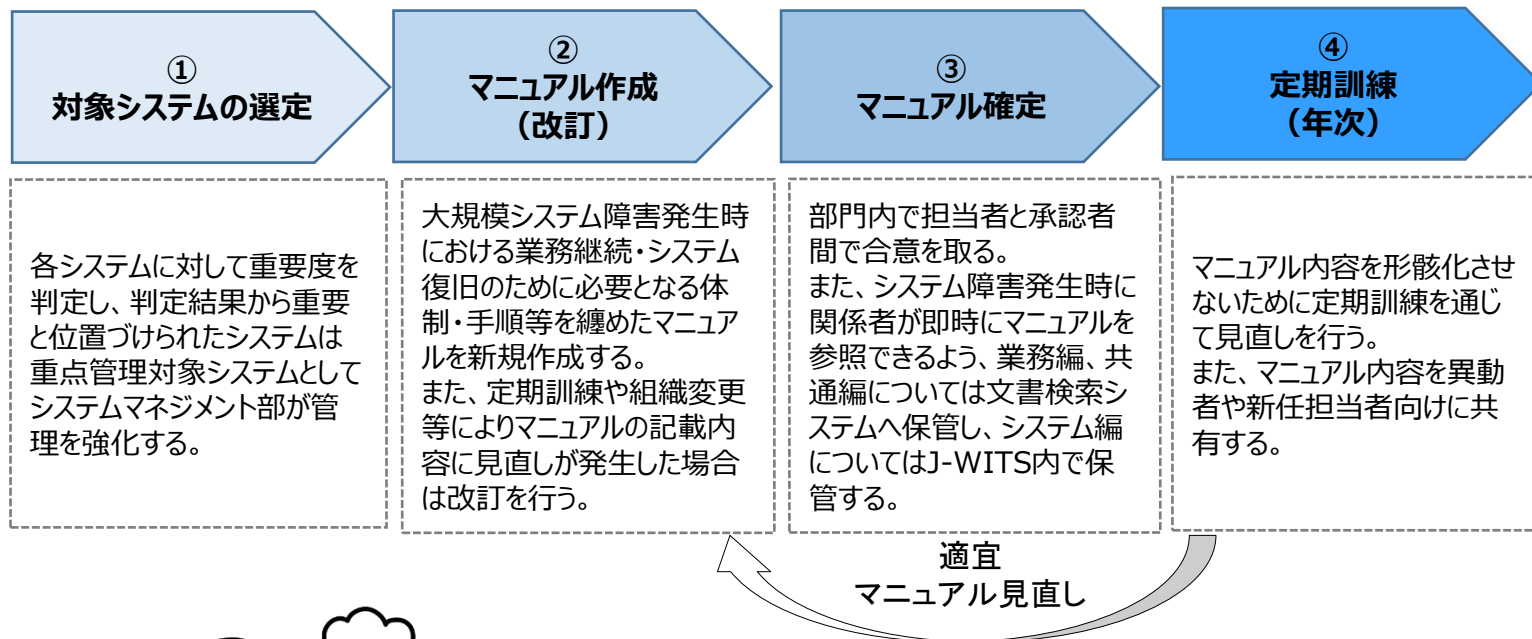
システム障害対応マニュアルの整備(組織的対策)

IT-BCPに対するソフト面からの対策を強化するため、システム障害時における対応マニュアルを整備しています。

特に、業務代替手段のマニュアル化・訓練を、復旧優先度の高い業務システムから順次進めています。各主管部と調整しながら、年次でマニュアル改訂、訓練を実施していきます。

※マニュアルの位置づけ

- システム障害対応マニュアル(共通編) …システム障害発生時の初動体制を明記
- システム障害対応マニュアル(業務編) …システム障害発生時の業務代替手段を明記
- システム障害対応マニュアル(システム編) …システム障害発生時の復旧手順を明記



2024年度はJR西日本グループ全体を対象にサイバー攻撃を想定した情報セキュリティインシデントの対応訓練を実施します。訓練を通じて、経営層を含めた関係者が適切な初動をとれる態勢を各組織で構築し、JR西日本グループ全体のさらなるレジリエンス向上を進めます！！

7.

ITリスクに係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人財に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

情報セキュリティ教育・訓練(人的対策)

経営層やJRW-CSIRTメンバー、全社員向けに情報セキュリティ教育や訓練を実施しています。

情報セキュリティトップ研修

JR西日本役員・部門長及びグループ会社社長・CIO・CISOを対象とし、セキュリティの脅威と対策の理解を目的とした研修の実施。

(対象者約200名)

トップ参加のインシデント対応訓練

2024年度ホップ・CIO・CISO含む経営層/部門長も参加するインシデント対応訓練を、第3回目の位置づけで実施。

情報セキュリティリーダー研修

JRW-CSIRTメンバーや情報システム管理者などを対象とし、情報セキュリティ施策を主導する人財の育成を目的とした研修の実施。修了者には認定証を授与。

(修了者約5,100名)

認定制度の拡充

より一層のリテラシー・モチベーション向上を目的に公的資格取得状況に応じて認定する制度を拡充。

「情報処理安全確保支援士」取得 :★★★★

「情報セキュリティマネジメント」取得 :★★★

「情報セキュリティリーダー」修了のみ :★

情報セキュリティサポート研修

JRW-CSIRTサポートメンバーを対象とし、活動内容や必要な基礎知識の理解を目的とした研修の実施。

(対象者約890名)

全社セキュリティ教育

全社員向け情報セキュリティ教育の実施。

(対象者約44,000名)

高度専門人財育成

IPA(産業サイバーセキュリティセンター)への人財派遣。

(累計6名)

※ IPA = (独)情報処理推進機構

CSIRTメンバー向けインシデント対応訓練

JRW-CSIRTメンバーを対象としたインシデント対応訓練を実施。

(約220名参加)

標的型攻撃メール訓練

危機意識の醸成や初動対応力の向上を目的とし、JRW-CSIRTに所属するグループ会社及び当社を対象とした標的型攻撃メール訓練の実施。

(対象者約44,000名)

分野横断的演習

重要インフラ事業者を対象としたNISC(※)主催のインシデント対応演習へ参加。

※ NISC = 内閣サイバーセキュリティセンター



大阪・関西万博関連

重要インフラ企業向けインシデント対応訓練へ参加。



階層別の教育や訓練を通じて、JR西日本グループ全体のセキュリティレベル向上を行っています！
資料は、毎年度更新を行いサイバー攻撃の動向など最新の情報を学べるよう工夫しています！

7.

ITリスク に係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術 に係る取り組み

3. システム開発 に係る取り組み

4. IT人財 に係る取り組み

5. IT資産 に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化 に係る取り組み

7. ITリスク に係る取り組み

脅威インテリジェンスを活用した外部脅威への対応(技術的対策)

当社グループは重要な社会インフラを担う企業グループであり、サイバー攻撃者にとっても価値が高く、常に脅威にさらされています。大阪・関西万博期間には当社グループを標的として大規模なサイバー攻撃を受けることも想定されます。

サイバー攻撃への備えとして、脅威インテリジェンス情報(当社への攻撃兆候や攻撃の手がかりとなる情報)を収集し、定期的に攻撃者の視点から分析を行うことで、攻撃者の足掛かりとなる当社グループの弱点を洗い出して対策を行っています。

○Attack Surface Management

組織の外部(インターネット)からアクセス可能なシステム・サービスを対象に、攻撃者の観点から弱点(攻撃のしやすさ)を検出・評価し、対策する。

検出される事例: 社内向けシステムのログイン画面の露呈、脆弱性を持つソフトウェア など

○ダークウェブ モニタリング

サイバー犯罪者が窃取した認証情報や個人情報等が売買されるWebサイト(通常の検索エンジンでは見つけることができない領域)をモニタリングし、認証情報等の流出を検知し、対処する。

検出される事例: 当社G社員の認証情報漏洩、攻撃兆候に関する情報 など

7.

ITリスクに係る取り組み

0. はじめに

1. IT部門方針

2. デジタル技術に係る取り組み

3. システム開発に係る取り組み

4. IT人材に係る取り組み

5. IT資産に係る取り組み

6. IT投資、コスト最適化に係る取り組み

7. ITリスクに係る取り組み

情報セキュリティに関するKPIの設定および優秀グループ会社の表彰

JRW-CSIRT加盟会社を対象に情報セキュリティに関するKPI(重要業績評価指標)を設定し、セキュリティ対策の取組状況を定量的に評価しています。具体的には、「ガイドラインに基づくシステム点検」「標的型攻撃メール訓練」「セキュリティ研修の受講者数」等の項目に対してグループ共通のKPIを設定することで各部門やグループ会社と共通の目標を共有し、一貫したセキュリティ対策の推進を行っています。

○情報セキュリティに関する主なKPI

- ガイドラインに基づくシステム点検 : 対策項目の適合率 100%
- 標的型攻撃メール訓練 : 対象者全体に占めるメール開封後の未報告者の割合 1%未満
- セキュリティ研修の受講者数 : 情報セキュリティリーダ認定者の割合 10%以上

上記の情報セキュリティに関するKPI等に基づき、特に顕著な成績を達成しているグループ会社を優秀会社として表彰を行っています。これによりグループ各社における情報セキュリティ活動のフィードバックを進めています。

○2023年度 表彰会社



最優秀グループ会社表彰の様子
(2社合同で表彰式を開催)

**2023年度実績をもとに
最優秀会社:2社
優秀会社:8社
に対して表彰を行いました!**



/// EST

もっとつながる。未来が動き出す。

2024年10月 発行

 西日本旅客鉄道株式会社
JR西日本