



- IT Report
- 情報セキュリティ報告書

IT REPORT 2026

INDEX

はじめに

IT Report

情報セキュリティ 報告書

01 IT部門方針

02 お客様向けサービス

- 1 取り組み概要
- 2 各種サービス

03 従業員向けシステム

04 デジタル技術・基盤

- 1 生成AI
- 2 社内ネットワークの刷新
- 3 クラウド
- 4 内製開発
- 5 データ利活用
- 6 業務変革

05 人財育成、組織力強化

06 設備投資、コスト最適化

07 ガバナンス

08 レジリエンス向上

09 情報セキュリティに関する
JR西日本グループの考え方

10 情報セキュリティガバナンス

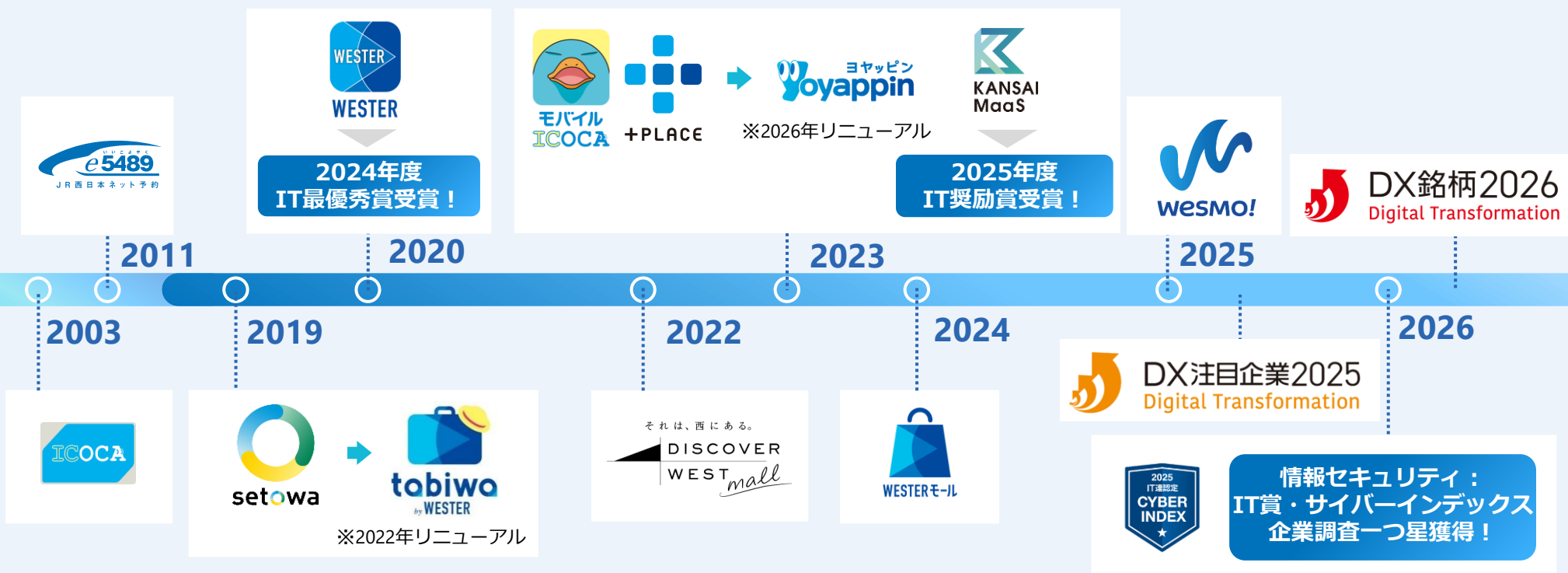
11 情報セキュリティ対策

12 第三者評価・認証等

はじめに

IT部門【JR西日本 システムマネジメント部 および JR西日本ITソリューションズ(J-WITS)】は、JR西日本グループのさまざまな業務にIT・デジタルの側面から密接に関わっています。私たちのIT・デジタルを利活用した具体的な取り組みや目指す姿を知っていただくとともに、ステークホルダーの皆さまとの共創を進化させ、新たな挑戦につなげるために、昨年度に引き続き「IT Report 2026」としてまとめました。

本書では、実際に業務に携わる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、身近に感じていただければ幸いです。



■ 部門長メッセージ

2025年大阪・関西万博は、多くの来場者が未来の技術と文化を体感され、当社グループとしてもリアルとデジタル両面において貢献することのできる大きな機会となりました。一方でサイバーリスクの増大や、インフレの加速等、当社事業を取り巻く環境は一層変化が激しくなっています。このような環境の中、IT部門では、システムの安全・安定稼働を大前提に、マーケティング・デジタル戦略や情報セキュリティを強力に推進すべく、技術力の向上、組織力の強化、人財の確保・育成に取り組んでいます。

2025年度はKANSAI MaaSアプリやWESTERモール等を通して万博の盛り上げに注力したほか、Wesmo!のリリース、モバイルのICOCAの他社展開、社内向けでは生成AIやデータの利活用などを推進しました。情報セキュリティでは、グループ全体でのEDR導入・脅威インテリジェンス調査を始めとした技術的な対策の強化に加え、インシデント対応訓練の実施など組織・人的対策も強化しました。

これらの取り組みを進めた結果、万博に向けたセキュリティ態勢の構築、またKANSAI MaaSの開発がそれぞれIT賞、IT奨励賞に選出されるとともに、「DX銘柄」への選出、サイバーインデックス企業調査における一つ星を獲得するなど、これまで推進してきたデジタル戦略の成果が着実に形となり、外部からも高く評価をいただいた一年となりました。

2026年度は新たな中期経営計画2030のもとで、これまで万博などを通じて得られた知見や成果を一過性のものとせず、その果実をグループ全体に展開します。これまでの取り組みのブラッシュアップはもちろん、エンタープライズアーキテクチャを活用し、さまざまなパートナーの皆さまと一緒に、全体最適の観点に基づく業務変革にも挑戦することで、経営への貢献、長期ビジョンの実現に向けた取り組みに一層磨きをかけていきます。

最後に、IT部門の取り組みは、単独では決して成り立ちません。まずはじめに私たち自身が挑戦し、組織全体で成長していきます。そしてグループ各組織、パートナーの皆さまと「相互理解」を深め、「敬意と共感」を抱きあいながら、「共創」を進化させ、新たな挑戦につなげていくことで、「私たちの志」の実現に貢献していきます。



技術理事
共創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

————IT Report

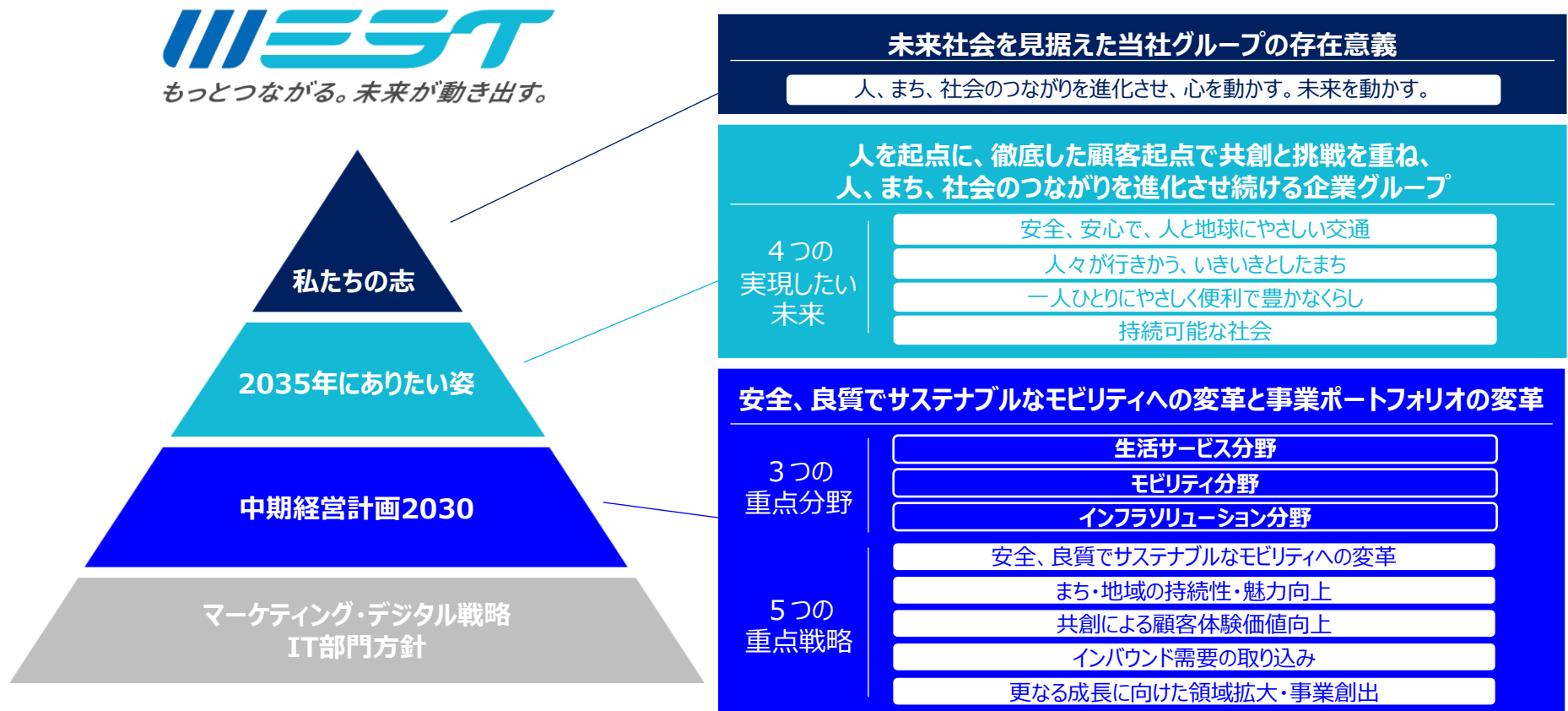
01

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、グループ全体の目指す姿として「私たちの志」を掲げ、実現に向けて取り組みを進めてきました。2026年4月には「2035年にありたい姿」を定義し、その第一ステップとして「中期経営計画2030」を策定しました。

IT部門は「中期経営計画2030」において新たに設定した3つの重点分野および5つの重点戦略すべてについて、多くのパートナーの皆さまとの共創と一人ひとりの挑戦を通じて、IT・デジタルの視点から貢献していきます。



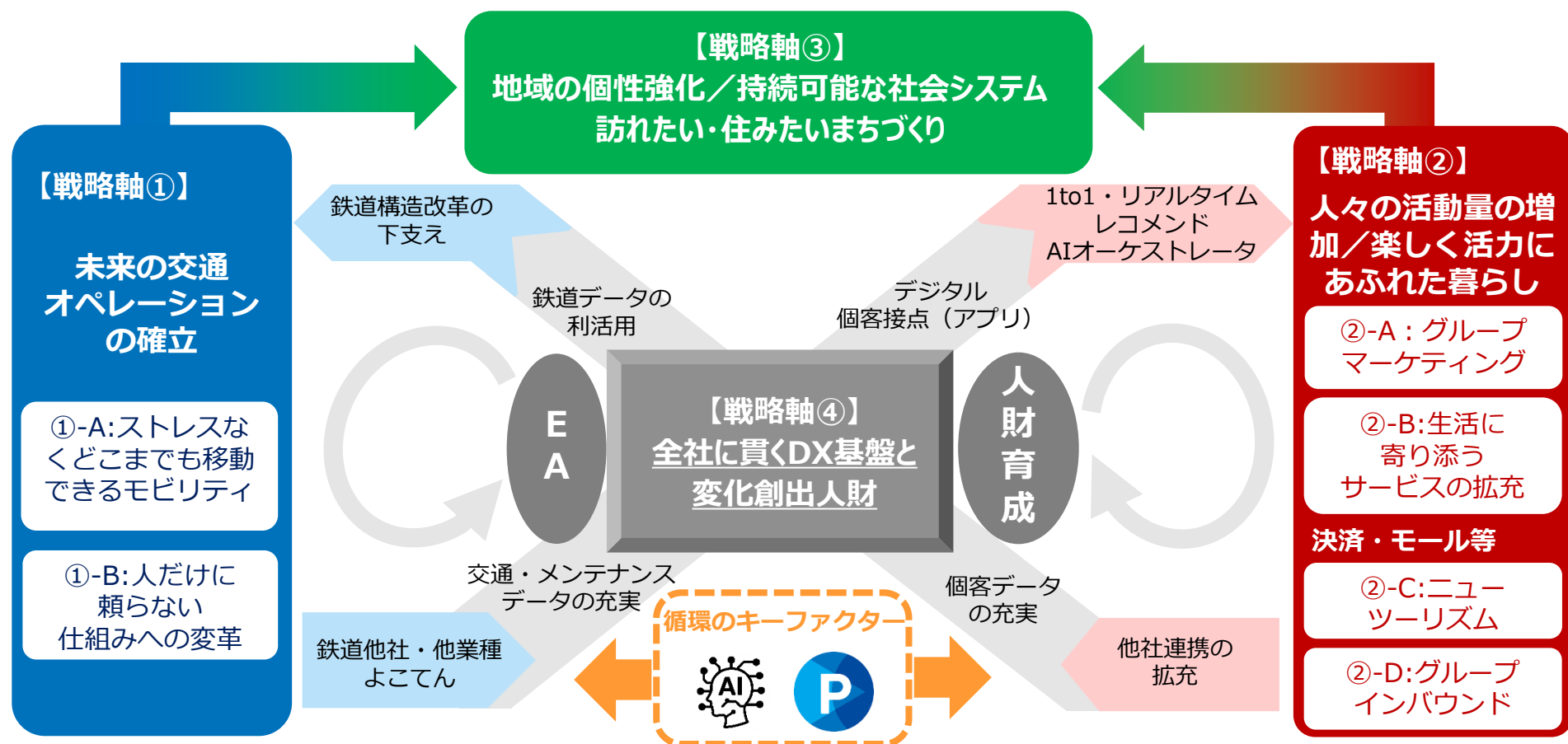
マーケティング・デジタル戦略

01

IT部門方針

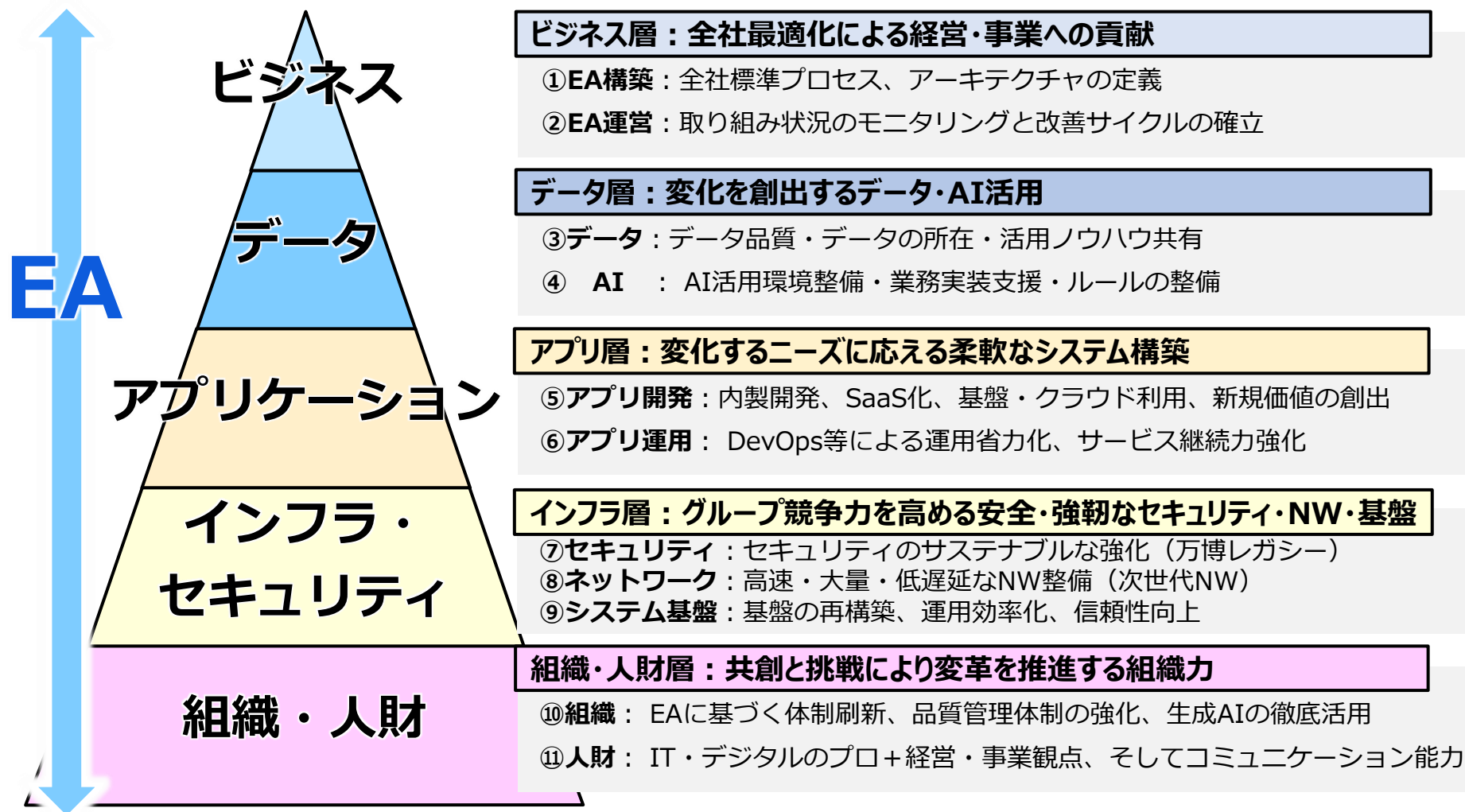
「中期経営計画2030」の実現に向けて、マーケティング・デジタル部門における長期的な取り組みを4つの戦略軸で整理し、マーケティング・デジタル戦略（以下「デジタル戦略」という）を策定しました。

マーケティング・デジタルの “∞ループ”



「中期経営計画2030」を踏まえ、IT部門が果たしていく役割をエンタープライズアーキテクチャ（EA）の枠組みに基づき、5つの層に整理しました。

IT部門では各層における役割の実現に向けて、さまざまな取り組みを進めます。



IT部門における長期的な取り組み

IT部門では、「デジタル戦略」に基づき以下の領域に重点的に取り組みます。今後も社会やIT・デジタル技術の動向を注視し、変化に柔軟に対応しつつ、施策の実現に向けて挑戦します。

組織・人財の進化・成長

第5章

将来にわたり経営に貢献し続けるためには、変化対応・創出力の高い組織・人財が欠かせません。新卒採用に限らず、社内ポスト公募、他部門との人財交流、社会人採用、社外専門家との協業などを通してIT人財を確保・育成し、多様な知見・価値観を有する部門にブラッシュアップし続けます。

生成AIの利活用

第4-1章

「デジタル戦略」の加速には、さまざまな生成AI技術を素早く見極め、取り込み、利活用環境をブラッシュアップし続けること、ガバナンス体制の構築、AIリテラシーの向上が重要です。積極的な利活用の推進と、安心して利用できるガバナンスの構築により攻めと守りを両立させ、生成AI利活用を推進します。

データマネジメントの推進

第4-5章

グループ内の多種多様なビッグデータを活用するためには、データの品質管理が重要です。これまでグループ全体で進めてきたデータ利活用に係るルール整備や啓発活動に加え、偏在するデータの取りまとめや品質管理を行い、データドリブン経営の深化に寄与します。

次世代ネットワークへの刷新

第4-2章

クラウドサービスやAIの利用拡大、業務のデジタル化に伴い、日々扱うデータ量は飛躍的に増加しています。高速・大量・低遅延なデータ通信・利活用を可能とする次世代ネットワークを整備し、デジタル活用によるサービス・業務変革を促進するとともに、セキュリティレベルの向上に取り組みます。

EA（エンタープライズ・アーキテクチャ）の推進

第1章

グループ全体のIT資源を最大限に活用し、さらなる価値創出につなげるためには、全体最適の観点が不可欠です。単純老取を許さないというモダナイズの推進に加え、エンタープライズアーキテクチャに基づきマネジメントすることで、さらなる価値創出に挑戦します。

デジタル技術による業務変革の推進

第4-6章

グループ全体のさらなる成長のためには、進化するデジタル技術を日々の業務に落とし込むだけでなく、業務の在り方そのものを再構築することが不可欠です。そこでIT部門外にもデジタル人財を育成し、IT部門と連携して業務変革に取り組むことで、さらなる価値創出に挑戦します。

内製開発の体制拡大

第4-4章

お客様のニーズ、環境変化に迅速・柔軟に対応するため、プロダクトの内製開発を進めており、今後も体制を強化します。対象範囲もフロント側（WESTERやtabiwaなどのアプリ／Webサイト）に加え、バックエンド側にも拡大し、IT部門一丸となって内製開発の拡充により付加価値の向上に挑戦します。

情報セキュリティの取り組み

第9～12章

お客様に安全・安心なサービスを提供するためには、グループ全体で情報セキュリティに取り組むことが重要です。AIなど新たな脅威への対応や、教育・訓練による組織対応力の強化、脅威インテリジェンスや脆弱性管理を通じたリスクの把握・低減により、セキュリティレベル向上に取り組みます。

IT部門でのAI活用に関する挑戦

限られたIT資源を最大限に活用し、「中期経営計画2030」の達成に貢献するため、IT部門の接点であるお客様向けサービス開発・従業員向けシステム・会社経営の3つの領域でAI技術を徹底的に活用し、さらなる価値の創出に挑戦します。

AI活用が効果的な3つのミライ

- お客様一人ひとりに合わせた価値提供の実現
- 検査効率化・データドリブン経営の実現
- 働きがいの向上



価値の最大化に貢献するAIを用いた挑戦

AI活用レイヤー

#社内AI #AIコーディング #デジタルマーケティング

下部レイヤーで蓄積された情報を活用するAIエージェントを複数構築。

- ・ **AIP RAGチャット** (38ページ参照) …社内文書・規程などの管理・確認
- ・ **内製×アジャイル開発** (57ページ参照) …AIコーディングなど
- ・ **マーケティングオートメーション**…マーケティング (26ページ参照) の自動化

これらのAI Agent機能を提供することで、3つのミライの実現に向けて挑戦する。

ナレッジ連携レイヤー

#データマネジメント

データマネジメントの取り組みを通してAI基盤レイヤーに蓄積されたさまざまなデータをつなげることで、多面的にデータを分析できる環境を構築し、データの利活用を一層深化させることで価値の創出につなげる。

AI基盤レイヤー

#AIセキュリティ

社内の文書・データ・権限・ログ・セキュリティを一括して管理・統制する**AI基盤(AI Gatewayなど)**を構築し、AIエージェントを安全に使える土台を提供することで、効率的かつ拡張性の高いAI環境を実現する。



※デザインには生成AIを活用しています。

IT部門方針を実現する組織体制

共創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。

2025年6月にはデジタル・データ利活用を推進するチーム「DX企画・データマネジメントオフィス」とグループ会社とともに情報セキュリティ活動に取り組むチーム「グループセキュリティ」・「グループセキュリティ推進部」を新たに編成・改組しました。

2026年6月には、EA実現に向けた機能強化※1、グループのアウトプット最大化※2、プロダクト開発力の強化※3を実現するため、大幅なグループの再編を行うとともに、J-WITSにおいても、インフラ領域における企画・開発・運用の一体運営を目指し、基幹インフラ統括本部として再編しました。

2026年6月1日時点

システムマネジメント部	
企画・戦略・ガバナンス	
基幹システム・ITインフラ	
EA推進・データマネジメントオフィス	※1
デジタル基盤 ※2	※2
コンシューマシステム ※2	
決済システム ※2	
SaaS・AIソリューション	
プロダクト開発室 開発統制 プロダクト1 プロダクト2 プロダクト3	※3
次世代NW刷新PT	
情報セキュリティ室 グループセキュリティ セキュリティ企画 セキュリティ技術	

株式会社JR西日本ITソリューションズ（J-WITS）	
グループセキュリティ推進部	
デジタル統括本部	システム企画部 デジタルソリューション部 技術部
鉄道ソリューション本部	鉄道情報ソリューション部 車両情報ソリューション部 工務情報ソリューション部
カスタマーソリューション本部	ITビジネスソリューション部 ICOCA・会員サービスソリューション部 収入管理ソリューション部
オフィスソリューション本部	人事・財務ソリューション部 グループIT推進部
基幹インフラ統括本部	WISE共通システム部 プラットフォームサービス部 グループIT基盤部
業務統括本部	経営企画部 総務経理部

IT部門方針を実現するための役割と責任分担

本レポートに掲載している各取り組みは、システムマネジメント部とJ-WITSが、それぞれの役割を担いながら推進しています。システムマネジメント部は、ITの企画・戦略・ガバナンスおよび開発企画・デジタル推進を担い、J-WITSは、企画提案・設計・開発・運用・改善といった実行を通じて、ITソリューションの実現に貢献しています。



ITサービスや業務変革の実現
(JR西日本グループ事業への貢献)



システムマネジメント部



「企画・戦略・ガバナンス」

IT戦略・ガバナンス・デジタル
グループ全体のIT戦略を推進



JR西日本ITソリューションズ



※デザインには生成AIを活用しています。

「企画提案・設計・開発・運用・改善」

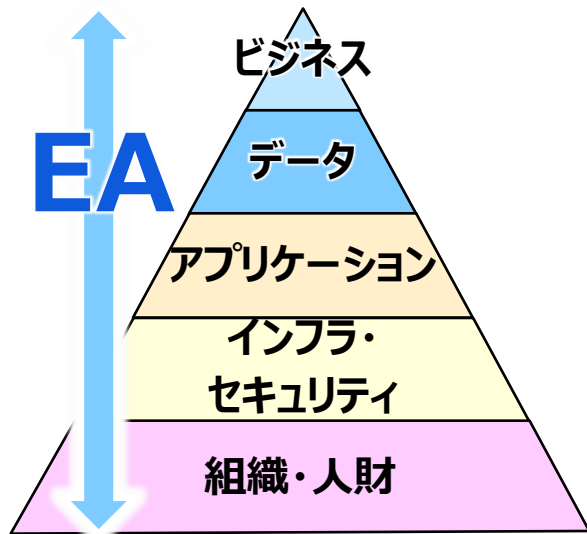
システム開発・運用・保守
ITを用いたソリューションの提案

ITソリューション



IT部門の果たしたい役割（EA事務局の設置と全体最適化の推進）

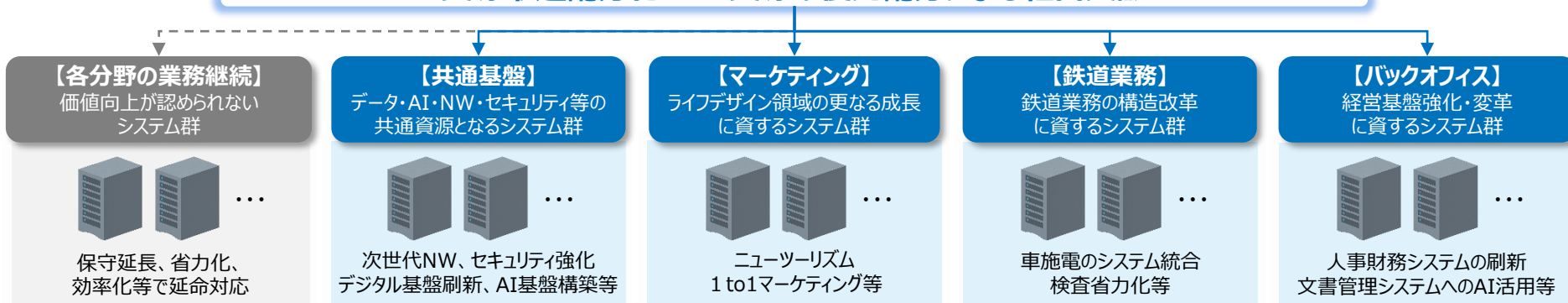
IT部門方針のビジネス層の取り組みとして、EA事務局を新たに設置しました。
全体最適の観点に基づきシステム構成の検討や既存システムの統合などの取り組みを進めること
で、限られたITリソースを最大限活用し、価値の創出につなげます。



EA事務局による伴走イメージ

年度予算計画 の策定	システムの構想段階から伴走し、投資の妥当性や長期的な施策との整合性の確認、施策の実施による価値創出余地の評価などを行う
システム構成 の検討	他システムと共通して使用できるIT資源の確認、開発手法やシステム構成の確認、費用対効果の評価などを行う
システム 構築・運用	- グループ共通で利用可能な機能の活用余地の検討 - 当初想定していたコストからの乖離を分析し、他プロジェクトへの応用余地を確認

資源最適配分化：IT資源の優先配分による経営貢献



IT部門として、リソースの有効活用を行い、経営に貢献していく

経営の可視化に貢献

02

お客様向けサービス

- 1 取り組み概要
- 2 各種サービス

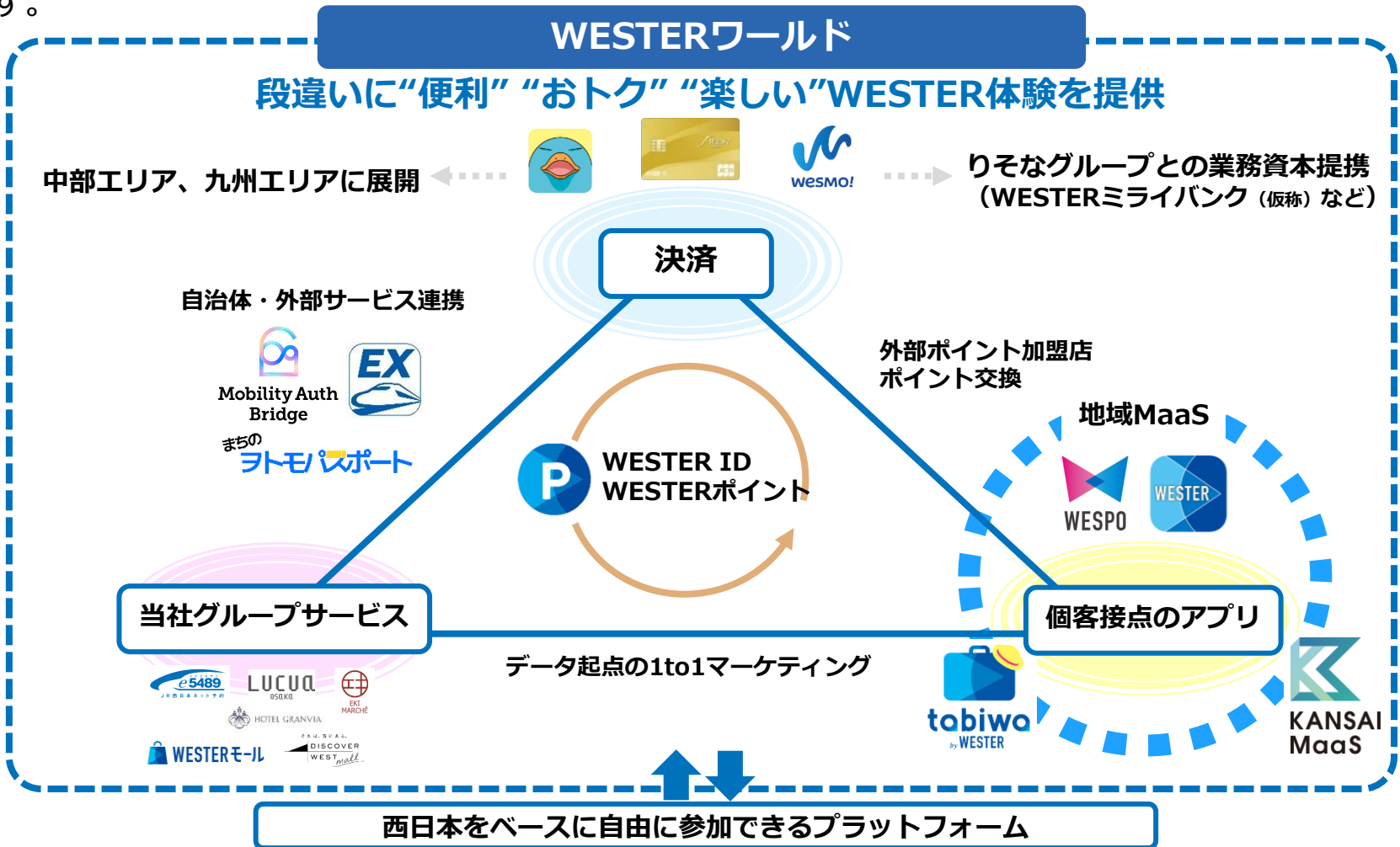
心を動かすWESTER体験の創出

02

お客様向けサービス

取り組み概要

グループシナジーの最大化を実現するため、グループサービスの魅力を訴求する個客接点の日常化、個客視点でのデータ活用によるグループマーケティング力の向上、加盟店・提携先の拡大によるWESTERポイントの魅力向上を推進しています。データとテクノロジーを徹底的に活用し、リアルとデジタルのつながりを進化させる基盤システムやアプリ・Webサービスを提供することで、「心を動かす」WESTER体験の提供と「未来を動かす」WESTERワールドの創出に貢献しています。



「DX銘柄2026」に初選定

02

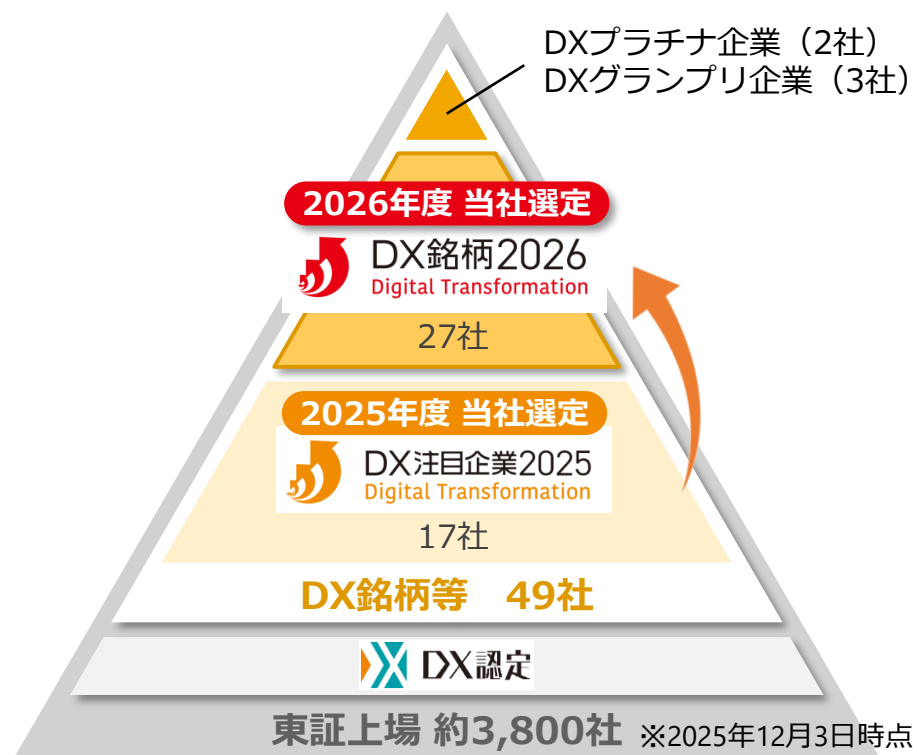
お客様向けサービス

取り組み概要

経済産業省、株式会社東京証券取引所および独立行政法人情報処理推進機構（IPA）は、東京証券取引所に上場しているDX認定を受けた企業の中から、企業価値の向上につながるDXを推進するための仕組みを社内に構築し、優れたデジタル活用の実績が表れている企業を「DX銘柄2026」として選定しています。

JR西日本は、2025年に「DX注目企業2025」に選定されたことに続き、2026年にはさらに上位の「DX銘柄2026」に選定されました。経営戦略にDX活用が明確に位置づけられている点や、WESTERサービスをはじめとしたDXがすでに価値創出に貢献している点、グループ横断でDXに取り組み、技術やノウハウが共有されている点が評価されました。

引き続き、DX推進に向けた取り組みを進めていきます。



IT奨励賞（共創・エコシステム構築）の受賞（KANSAI MaaSの開発）

大阪・関西万博における会場輸送を担うシャトルバス予約機能を提供した、広域型MaaSアプリ「KANSAI MaaS」の開発が、公益社団法人企業情報化協会（IT協会）主催の「2025年度（第43回）IT賞」において、「IT奨励賞（共創・エコシステム構築）」を受賞しました。本受賞は、関西MaaS協議会をはじめ、交通事業者、開発パートナー各社など、多様な関係者との連携・共創により、広域での円滑な移動体験を実現した点が評価されたものです。

今後も関西エリアにおける移動の利便性向上と新たな移動価値の創出に貢献していきます。



- ポイント①** 関西MaaS協議会を中心に、鉄道・交通事業者およびIT事業者が連携する広域かつ多主体のエコシステムを構築し、関西全体でシームレスな移動体験を実現した点
- ポイント②** QR乗車券を核としたデジタル交通基盤により、複数事業者にまたがる移動をスマートフォン一つで完結できる仕組みを確立するとともに、大阪・関西万博に向けてシャトルバス予約・決済対応など大規模イベントを見据えた機能拡張を段階的に実施できた点
- ポイント③** 外国語対応やWeb機能展開、海外個人情報保護法制への対応により多様な利用者の利便性を高めるとともに、協議会・開発ベンダー双方の立場からプロジェクトを主導し、継続的な機能改善を通じて万博レガシーを見据えた持続可能なMaaS基盤を構築した点

02

お客様向けサービス

- 1 取り組み概要
- 2 各種サービス

「WESTER」の開発

02

お客様向けサービス

各種サービス

18



移動生活ナビアプリ
WESTER

WESTERは、日常生活・移動をサポートする西日本エリアに留まらないMaaSアプリを目指し、2020年9月よりサービスを開始しました。



社員の声

WESTERアプリの安定稼働・新サービスの実装に向けて日々取り組んでいます。2025年度は他社と連携し、マイ駅登録対象エリアをさらに拡大しました。**WESTERを開けば、移動が安心。「行きたい」「ほしい」が見つかる。「お出かけ」が楽しくなる**よう、関係箇所と連携して取り組みます！



WESTERのおすすめ機能

列車走行位置



列車の走行位置をリアルタイムで反映します。ホーム画面からワンタッチでアクセス可能！

WESTERポイント



日々の移動や買い物で、ためて使えるお得なポイント機能です。

スタンプラリー



お客様のおでかけのきっかけを作る、デジタルスタンプラリー機能です。

地方型MaaSの開発・運用・保守

WESTERからシームレスに利用できるデマンド配車予約サービスとして、地方型MaaSの開発・運用・保守を通じ、地域交通課題の解決と利便性向上に貢献しています。



- 効率的な配車計算で地域交通を最適化するため、自治体・交通事業者向けにサービスを提供しています（導入実績14件）。
- 2026年4月には「JR西日本乗合交通サービス」としてリニューアルを行い、より分かりやすく使いやすいサービスへ進化しました。

社員の声

お客様の利便性を追求し、2026年4月のリニューアルではUI/UXを改善しました。今後も安定稼働と機能改善に努め、関係箇所と連携し、利用者と事業者の双方にご満足いただけるサービスへと進化させていきます！

社員の声

品質向上を目指し、事前確認や検証を重ねてリニューアルしたフロントのリリースを行いました。今後も、運用面やセキュリティ面の整備を通じてお客様が安心してご利用いただけるよう取り組みます！



「tabiwa by WESTER」の開発



「tabiwa by WESTER」は、こだわりの企画やおトクな旅行プラン、鉄道・バスなどが乗り放題の周遊パスや観光・グルメのチケット購入など旅がもっと素敵になるワクワクが詰まったサービスです。

直近で実施したサービス向上施策

QR乗車券対応



2025年10月にQRチケットサービスを開始し、近畿圏JR線の対象路線をQRチケットで乗車いただけるようになりました！

おすすめ商品のリコメンド



新着・売れ筋チケットをお勧めコンテンツとして表示する機能を追加したことで、注目商品や人気商品を見つけやすくし、お客様の利便性向上につながる改善を実施しました！

※表示内容は2026年5月22日時点の情報です

対応エリアの拡大



2025年12月には、せとうち・山陰・北陸に加え、九州エリアを追加しました。今後も、お客様にご旅行を楽しんでいただけるよう、さらに便利な機能と魅力あるコンテンツの拡充に挑戦します。

社員の声

CMや駅でtabiwaの広告を目にする機会が増え、より多くの方にご利用いただいていることを実感しています。これからもお客様にとって、より使いやすく安心してご利用いただけるサービスを目指し、安定したシステム提供とさまざまな改善に関係者一丸となって取り組みます。



「KANSAI MaaS」の開発

02

お客様向けサービス
|
各種サービス



「WESTER」や「tabiwa by WESTER」など、当社がこれまでに培ってきた豊富なMaaSアプリ開発実績を活かし、関西MaaS協議会より受注した「KANSAI MaaS」について、当社は開発・運用・保守を一貫して担っています。大阪・関西万博では、会場シャトルバスチケットを専売し、多くの来場者にスムーズな移動体験を提供しました。

既存MaaS資産の活用 × 万博ニーズへの迅速対応で、グループシナジーを最大化

QR乗車券対応



QRコードを改札機にかざすだけで、**関西エリアの複数の路線をスマートかつ便利に利用。**

※QRコードはデンソーウェーブの登録商標です

シャトルバス対応



万博会場へ近隣の主要駅から運行される**シャトルバスを予約・決済可能。**

外国語対応



アプリの一部機能を**Web化**、かつ**英語対応**を実施し、**海外からWebサイトでチケット購入可能。**

アプリダウンロード数（閉会時点） ➡

160万を突破（万博開会前の約8倍）

シャトルバスチケット販売枚数 ➡

1日平均2万枚を記録

シャトルバスチケット販売累計 ➡

約480万枚に到達



社員の声

万博会期中は想定を上回るご利用により課題対応に迫られる場面もありましたが、無事に閉会を迎えることができました。関係各社には厚く御礼申し上げます。



社員の声

多くの課題に直面した万博対応でしたが、その経験は他基盤でも生きる大切な財産となりました。今後もこの経験をMaaS事業の発展につなげていきます。

グループECモールの開発

02

お客様向けサービス
—
各種サービス

WESTERモール

WESTERモールは「旅とお買い物の充実」をコンセプトに、2024年4月15日にオープンしたECモールです。西日本を中心に、全国各地のお土産やグルメをはじめとした多彩な商材を取り揃え、旅の思い出から日常のお買い物まで幅広いシーンでご利用いただけます。

2025年度には、大阪・関西万博におけるJR西日本グループのオフィシャルECストアを新たにリリースし、利便性と体験価値の向上を実現しました。

今後は、CRM連携の強化をはじめ、サービス・機能の拡充を進め、「旅」と「お買い物」をよりシームレスにつなぐECプラットフォームとして成長を続けていきます。

社員の声



大阪・関西万博の開催期間中、オフィシャル店舗と連携したECサイトの構築・運用を行いました。また、万博記念ICOCAの発売時には、新たに待合室機能を追加しサイトの安定稼働に努めました。



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。「瑞風」ゆかりの逸品も充実、インバウンド向け多言語対応も準備中です。

社員の声



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！



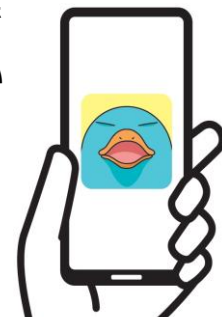
それは、西にある。

DISCOVER
WEST mall

「モバイルのICOCA」の開発

iPhoneやApple Watch、Android™スマートフォンでICOCAが使えるサービスです。クレジットカードによるチャージのほか、利用履歴の確認や定期券の購入・払いもどし・領収書発行にも対応しています。

2023年3月のサービス開始後、ご利用者数は450万人を超え、多くのお客様にご利用いただいています。変化し続けるニーズへの対応だけでなく、移動をより便利に、暮らしをより豊かにしていくため、今後もさらに機能向上を行います！



ICOCA (TOICAモデル) の提供



2026年3月17日に、ICOCAのモバイル基盤を活用した「**ICOCA (TOICAモデル)**」の提供を開始しました。TOICAサービスをモバイル化することで、定期券やチャージなどの機能拡充を行い、より多くのお客様にシームレスで利便性の高いサービスを提供しています。

社員の声

さまざまなエリアでモバイルのICOCAの定期券を利用できるようにし、「モバイルのICOCAの定期券は関西だけ」という当たり前から脱却します！



今後の展望

より多くのお客様にモバイルICサービスをお届けするため、ICOCAのモバイル基盤を活用し、サービスのさらなる拡張を進めます！また、ICOCAエリアに含まれない駅で、アプリ画面を係員に見せて定期券をご利用いただくける、「**みせるモバイル定期券**」サービスを開始する予定です。

- モバイルICOCAでのSUGOCAエリアの定期券の取り扱い（2027年春以降）
- みせるモバイル定期券（2027年春）

社員の声

ICOCAエリアに含まれない駅で、モバイル ICOCAのアプリ画面を係員に見せて定期券を利用することができるようになります。今後もさらなる進化にご期待ください。





Wesmo!は、J-WESTカード、ICOCAに続く、
JR西日本が提供する“新しい決済・ウォレットサービス”です。

JR西日本が、決済サービスの豊富なノウハウを活かして、
誰もが便利、おトク、楽しいを実感できるサービスを提供します。



Wesmo! の推し! ポイント

1 WESTERポイントがたまる・つかえる!

Wesmo!決済で、**P WESTERポイント0.5%を即時付与!**
さらに **WESTER**や **WESPOアプリ**の提示で**+1%!**
また、**J-WESTカード**でチャージすると、他のカードや
銀行口座からのチャージよりも、**ポイント還元率UP!**

3 安心・安全を提供します!

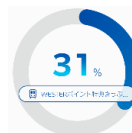
お客様の資産を扱うため、**強固な安全対策**は必須。
セキュリティ認証 (ISMS) の取得のほか、サイバー攻撃へ
の多層防御、さまざまな不正利用対策、データセンターの複
数地域分散などにより、お客様の資産を守ります!

2 業界最安レベルの加盟店手数料! 加盟店向け

加盟店手数料を**業界最安レベル1.9% (税別)**に設定! ※1・2
決済売上金は最短翌日、Wesmo!残高として精算します。
また、Wesmo!残高はWesmo!ビジネス会員に送金したり、
出金 (現金化) することもできます。 ※3

4 つい起動したくなるアプリデザイン!

お買い物のたび、目標に近づいていく**ワクワク感**
を感じてもらえるアプリUI、“**動**”を**コンセプト**
にしたモーションや、オリジナルフォントの開発
など、細部にもこだわりました!



※1 2つの決済方式 (「BLUE タグタッチ」「QRコード読み取り」) での導入の場合

※2 2026年1月時点、当社調べ

※3 キャンペーン期間外は所定の手数料がかかります

社員の声

多くの皆さまに支えられ、リリース1年!
お客様からいただいたご意見を参考に、
数十回の機能アップデートや、
必要なインフラ強化を行ってきました。
今後も、皆さまの生活をより便利に、
豊かにするよう取り組んでまいります!



このマークがあるお店でご利用いただけます!



Smart Code

e5489 のほか、コンビニエンスストア、
ドラッグストア、スーパーマーケット、
家電量販店、飲食店など、
全国160万カ所以上でご利用いただけます

※ 一部対象外のお店やサービスがございます
※ QRコードはデンソーウェーブの登録商標です

新たな金融体験の創出「WESTERミライバンク(仮称)」

地域経済の活性化に向け「りそなグループ」と資本業務提携契約を締結しました。関西をはじめとする西日本地域の移動・暮らし・金融をシームレスにつなげ、新たなビジネスモデルに挑戦し、地域の持続的な発展に貢献していきます。

～移動・暮らし・金融が“つながり”、地域の“未来をプラスに”～

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。



資本業務提携



金融+で、未来をプラスに。



りそなグループ

りそなHD、関西みらい銀行

便利でおトクな「WESTERミライバンク(仮称)」(2027年度中サービス開始予定)

口座開設から利用までを1アプリで完結し、段違いに便利・おトクで楽しい金融体験を提供できるよう、システムの開発を進めていきます。

WESTERミライバンク (仮称)

リアル店舗が近くにあり デジタルでどこでも誰でも もっとおトクになる
安心で便利なWESTERワールドの新銀行サービス



預金



住宅ローン



決済サービスの
口座・チャージ設定

and more...!



WESTERポイントが
たまり資産が増える



鉄道の優待利用で
出会いが増える



グループの強みを活かした
特典で楽しく過ごす



関西みらい銀行のお店で相談ができる安心感

必要な手続きが
いつでも、どこでも、簡単にできる



※アプリ画面はイメージです

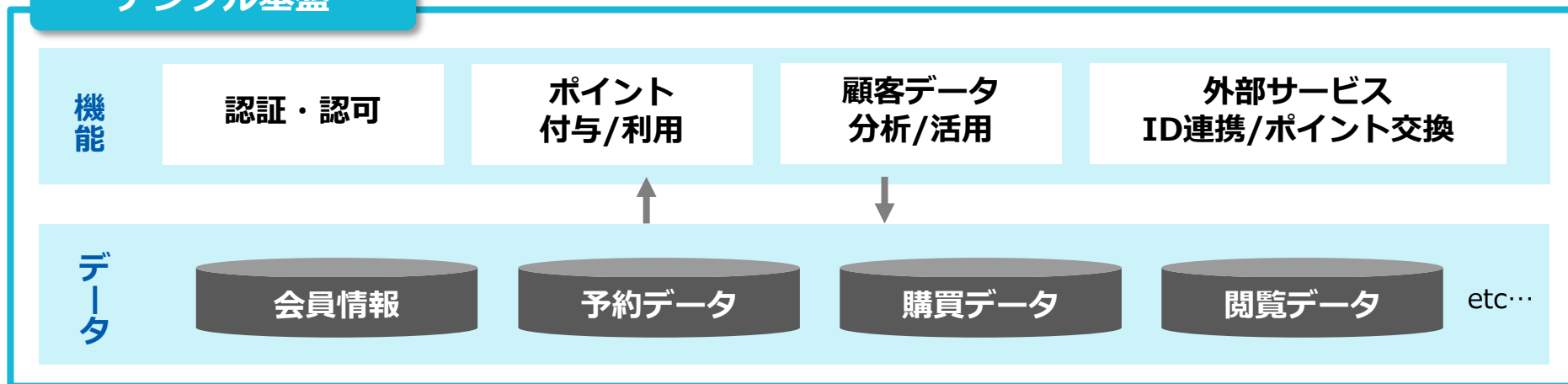
WESTER体験を支える基盤（デジタル基盤）の提供

“WESTER体験”実現のために、グループ共通で利用する基盤を提供しています。
WESTER IDを基軸にしたグループ全体のサービス提供、および、外部サービスとの連携を実現する基盤を構築し、より良い“WESTER体験”を提供できるよう継続的に進化を続けています。

段違いに “便利” “おトク” “楽しい” WESTER体験を提供



デジタル基盤



WESTER体験を支える基盤を活用したWESTER体験事例

02

お客様向けサービス

各種サービス

デジタル基盤で収集したデータを分析し、お客様にタイムリーかつ一人ひとりに合わせたWESTER体験を提供しています。例えば、普段のWESTERサービスのご利用状況に合わせた1to1な情報発信に加え、鉄道利用に合わせてリアルタイムなサービス配信を行っています。



会員基盤サービス「MAB」「ORDEN ID基盤」の提供

1つのIDで、地域の移動・暮らしに関わるさまざまなサービスを利用でき、利便性向上と社会・地域課題の解決を目指す会員基盤サービス「MAB（Mobility Auth Bridge）」を、2023年9月より提供しています。

MABが目指す世界



2025年度「MAB」を使った取り組み事例

2025大阪・関西万博への貢献
シャトルバスチケットを販売する KANSAI MaaSの会員基盤として、数百万人規模の利用に対応

デジタル庁との実証実験
マイナンバーカードを活用した在学証明書に関する実証実験を実施（次頁参照）

滋賀県竜王町の学生向けバス利用促進施策
マイナンバーカード認証で「町民かつ高校生世代」に限定したWESTERポイント還元施策を実施

「MAB」のホワイトレーベル化による認証認可基盤「ORDEN ID基盤」の提供

- 大阪府が運用する大阪広域データ連携基盤であるORDEN（Osaka Regional Data Exchange Network）に対し、「MAB」のホワイトレーベル化による認証認可基盤「ORDEN ID基盤」の提供を2024年8月に開始しました。
- 大阪府のご要望を踏まえ、機能拡充を継続的に実施。2025年度は同意管理機能をリリースしました。

社員の声

さまざまな顧客サービスをつなぐ会員基盤として、安定稼働とセキュリティ確保を重視し、安心してご利用いただけるプラットフォームを提供しています！



会員基盤サービス「MAB」の活用事例（デジタル庁との実証実験）

02

お客様向けサービス

各種サービス

マイナンバーカードを活用した在学資格証明デジタル化実証実験

2024年度に技術実証した仕組みを、デジタル庁とともに実証実験しました。

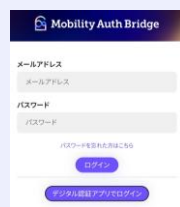
2024年度の技術実証

①在学証明書の格納



在学証明書を
Walletアプリに格納

②本人確認



MABを活用したマイナンバー
カードによる本人確認

③在学証明書の検証



在学証明書の検証
(本人情報と在学情報を紐づけ)

④学生限定チケットの購入



取得が完了しました

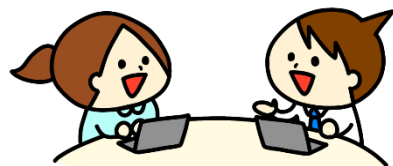


学生旅行応援チケ
ット

学生限定チケットを購入

※ 本機能は一般公開しておりません。

社員の声



2024年度の技術実証に引き続き、2025年度も多くの反響をいただきました。実証実験で得た知見を活かし、MABが目指す世界の実現に向けて、今後もさまざまな取り組みを進めていきます！

2025年度の実証実験

- 在学証明書とマイナンバーカードによるオンラインでの厳格な本人確認を用い、約5,500人の学生を対象に実証実験を実施しました。
- 「関西おでかけフリーパス」の販売や「カラオケまねきねこ」のクーポン配布を通じて、本人確認手続きにおける利用者の利便性向上と、大学およびチケット提供事業者の業務効率性を評価しました。



フリーパス／クーポンの取得画面



お客様向けホームページの開発

02

お客様向けサービス

各種サービス

29

お客様向けホームページ



JR西日本企業ホームページ

企業情報や事業紹介、プレスリリースなどさまざまな情報発信を行っています。2024年度には「私たちの志」を具現化するために構成やデザインを全面リニューアルしました。



WESTERポータル

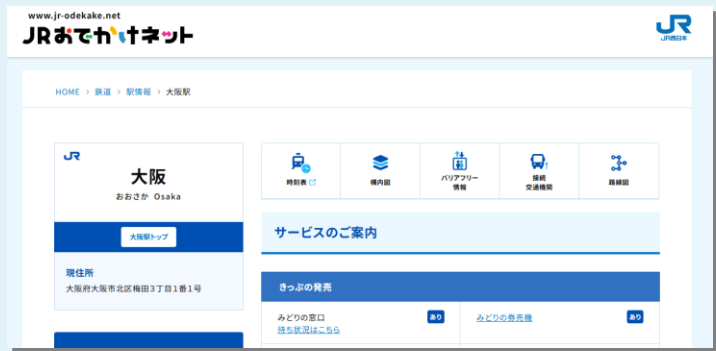
WESTER会員向けサービスの紹介や、JR西日本グループが展開するキャンペーンへの申込などができるポータルサイトです。2025年度においては、大阪・関西万博ポイントサービス「ミャクポ！」とWESTERポイントのポイント交換を実現しました。

お客様向けホームページの開発

02

お客様向けサービス
|
各種サービス

お客様向けホームページ



JRおでかけネット

お客様向けにJR西日本の情報をお届けしています。

2025年に駅の情報やお得なきっぷを案内する画面を刷新し、ユーザビリティを向上しました。



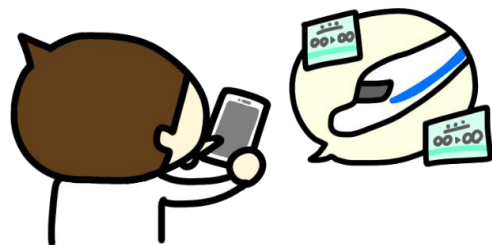
e5489

JR西日本が提供する鉄道予約サービス。

2025年にカード登録機能・決済機能の刷新を実施し、他のWESTERサービスで登録したクレジットカードが利用できるようになりました。

社員の声

日々の問い合わせ対応や施策対応を進めながら、チーム一丸となって安定したサービス提供に取り組んでいます！



社員の声

多くのお客様に安心してご利用いただけるよう、今後も安定稼働の維持とサービス品質の向上に努めていきます！



鉄道運行に関する情報配信システムの開発

02

お客様向けサービス
—
各種サービス

異常時情報提供システム

遅延などの輸送障害発生時に、運行情報ホームページや駅頭ディスプレイを通じて、お客様にリアルタイムな運行情報を提供する「異常時情報提供システム」を刷新しました。

ニーズ

状況を正しく把握し、行動を選択しやすい
「運行情報サイト」にしたい

よりリアルタイムに運行情報を知りたい

台風などの大規模輸送障害で、アクセスが
集中する場合でも、情報を確認したい

多くの関連システムへのデータ連携方法を
統一したい

メールで配信していた社内向け運行情報の
配信方法を見直したい

実現したこと

「どこで・何が起き・自分にどう影響するか」を整理し、**自分に関連する情報をスムーズに見つけられる「運行情報サイト」に刷新**しました！

遅延が発生している列車の情報を元に、**自動で運行情報を掲載できる機能を追加**しました！（列車走行位置表示システム導入線区のみ）

オンプレ環境からクラウドへシフトし、**急激なアクセス増にも耐えうる、事実上無制限のスケラビリティを実現**しました！

多数のデータ連携方法を「**運行情報API**」に集約することで、各システムでの対応や改修コストを削減し、スリム化と保守性向上を図りました！

メール機能を廃止しTeamsへ置き換えすることで、リアルタイム性の向上や柔軟な改修対応、維持コスト削減を実現しました！



社員の声

お客様の利便性向上や満足度向上に貢献できるよう、今後もプロジェクトを推進していきます！

03

従業員向けシステム

IT部門が開発・運用・保守するシステム（人財管理・育成を支えるシステム）

03

従業員向けシステム

人財育成・教育関連

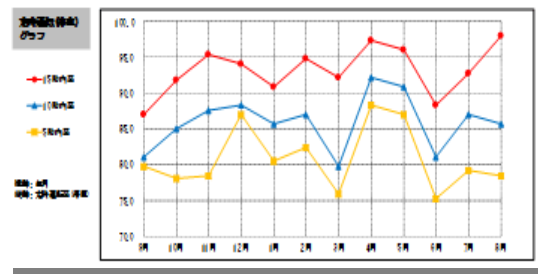
人材育成支援システム

資格取得や実務能力および育成記録など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。



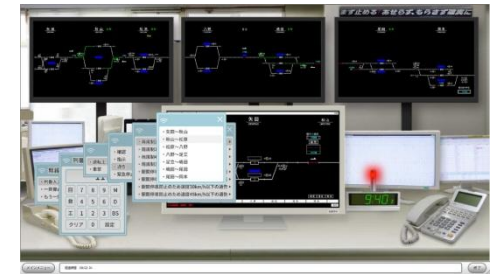
運転操縦見える化システム

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。



指令員訓練用システム

指令員の実務能力の維持・向上のために導入し、異常時訓練などで活用されています。



人事・財務管理関連

~~更新完了!~~ 人事関係システム

人事ERPは、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。また、勤務管理システムは、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を行っています。

社員の声

約1年半におよぶ大規模な更新工事を2025年度に完了しました！企業活動を根本から支える基幹システムとして稼働しています。

~~更新完了!~~ 財務関係システム

財務ERPは、取引や会計データなどの財務情報を一元管理し、財務・会計業務を支える基幹として活用されています。



~~New!~~ 人事データ利活用システム

人的資本の向上を目的に、人的資本経営情報の開示や人事施策の立案に活かせるデータ分析の基盤として新たに構築しました。



オフィス業務支援システム

社内ポータルサイト（WISE-NETポータル）

WISE-NETポータルは、全社員が業務で必要となる情報（経営情報や安全に関すること、システムマニュアルなど）を収集する社内ポータルサイトであり、またさまざまな業務システムへの入り口となっています。

2024年8月には業務用スマートフォン・タブレットや私物のスマートフォン・タブレットからアクセスできるよう、クラウド環境へ再構築し、利便性を向上しました。



社員の声

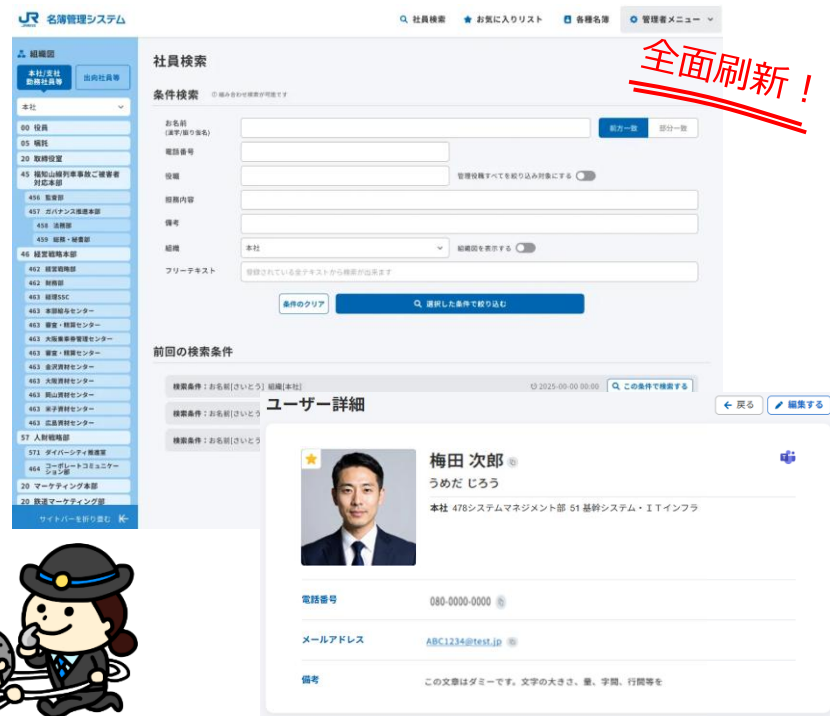
全社員の業務を下支えするシステムであり、これらからも便利な“当たり前”を整備していきます！



名簿管理システム（JR西日本社員名簿）

名簿管理システムでは、社員の氏名や所属、連絡先などの情報をまとめて管理しています。

2026年3月にシステムを全面刷新し、これまでに要望の大きかった検索機能の向上、業務用スマートフォン・タブレットからのアクセス、コミュニケーションツール（Teams）との連携などを実現しました。



IT部門が開発・運用・保守するシステム（組織・社員をつなぐシステム）

03

従業員向けシステム

抱えていた課題

コロナ禍で希薄化した企業と従業員、従業員同士のつながりの「再構築と進化」を実現したい



解決策

- 個人のスマートフォンで情報取得ができるアプリ「connect」の導入
- Microsoft Viva Engageを活用した社内SNSの導入

実現したこと

connect

就労状況に関わらず社内情報や個人への重要なお知らせ、厚生情報などの更新をプッシュ通知でタイムリーに通知。

個人のスマートフォンで手軽に収集、閲覧できる環境を提供



Viva Engage

所属組織・担当業務を問わず全社員が自由かつ双方向に業務に関する情報発信・収集ができるコミュニケーションの場を提供



社員の声

connect、Viva Engageによって、「仲間」や「情報」との「つながり」を進化させる取り組みを推進しています！



04

デジタル技術・基盤

- 1 生成AI
- 2 社内ネットワークの刷新
- 3 クラウド
- 4 内製開発
- 5 データ利活用
- 6 業務変革

生成AIの利活用

04

デジタル技術・基盤

—

生成AI

生成AIを活用し、デジタル戦略を加速させるには、「生成AIを利活用できる環境の構築」、「生成AIガバナンスの構築」、「AIリテラシーの向上」の3点が重要です。当社では、「当社独自の生成AIチャットの活用」「個別業務への生成AIの組み込み」による「攻め」の施策と、ガバナンスの構築による「守り」の施策を両立させ、生成AIの利活用を推進しています。

全社の生成AI活用：生成AIチャットボット「Work Smile AI-Partner (AIP)」、M365 Copilot など

AIP開発・運用/AI共通基盤・
企画/サービス検証



システムマネジメント部
SaaS・AIソリューション

生成AI事務局・企画推進



DX・AI人材開発室

個別業務への生成AI活用

企画推進



イノベーション本部
鉄道DX部

開発・技術支援



J-WITS、TRAILBLAZER社（当社
グループのデジタル施策実行支援）、
日本マイクロソフト株式会社など

効果可視化・評価
課題設定・解決



データアナリティクス

アイデア創出



本社内全部室

生成AIガバナンスの構築

（生成AI利用ガイドライン（利用/開発）の策定・全社員へ必須教育として実施）



『効率化』から『業務変革』のフェーズへ。

AIを前提とした業務プロセスの抜本的な変革により、**持続的な企業価値向上**を実現します。

① 生成AIチャットボット「Work Smile AI-Partner (AIP)」



2023年度より提供開始した生成AIチャットボットAIPは、利用対象者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。

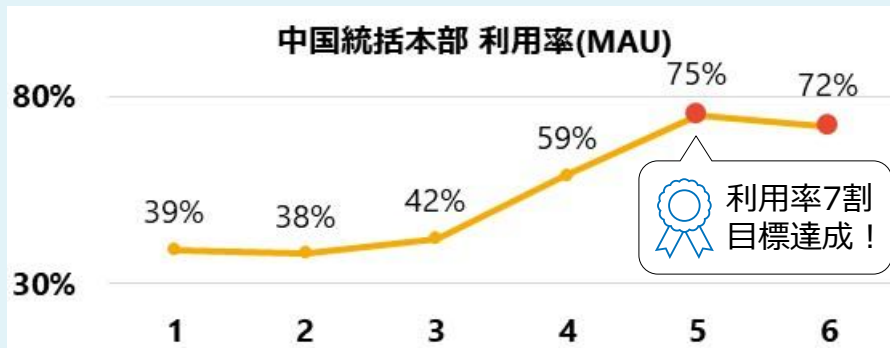
- ✓ 月間利用者数：約**5,000**名
- ✓ 月間起動数： **40,000**回以上
- ✓ 時間創出： **16,000**時間/月

●RAGチャット（回答生成に当社規程などを参照）
2026年4月より対象部門・対象規程類を順次拡大しています。

利用拡大に向けた取り組み

● 地方機関ハンズオン

間接部門をはじめ、各地方機関でも利用が拡大しています。現地でのハンズオン勉強会を通じて、生成AIを利活用する重要性和利便性を実感することで、利用率の向上にもつながっています。



● プロンプト勉強会

業務ですぐに役立つ即実践可能なTipsを紹介するプロンプト勉強会を開催し、社内ポータルで動画コンテンツを配信しています。「作業時間が劇的に効率化された」との声が多く、日々の業務改善やスキル向上を後押ししています。

テーマ別プロンプト勉強会動画

毎月1回、各業務テーマ毎の生成AIの活用方法について勉強会を行っています！



生成AIによる業務変革 個別業務課題への挑戦

② 個別業務への生成AI適用テーマの発掘・効果創出

2023年度より大幅な効率化・品質向上が望める個別業務への適用ユースケース発掘・実装を継続的に実施中です。

DX・AIデザイナー人財育成研修

「生成AIを活用し、業務変革を推進できる人財」を育成することを目的に、2025年7月から「DX・AIデザイナー人財育成研修」を開始しました。本社29部室、約40名が研修を通して生成AIの知識を学び、個別業務へのAI活用に取り組んだ結果、現在では多くのAIエージェントが各部門で運用され、生産性向上に寄与しています。



鉄道部門

新幹線	新幹線ご利用ニーズ分析AI
車両	作業前のリスク抽出
運輸	運行情報の即時配信 ・業務支援の導入
施設	暗黙知を含む図面・規程 などの検索システム開発
安全推進	運行情報ダッシュボード

コーポレート部門

マーケティング	宣伝物チェックアプリ・ 次世代広告提案
人事	人事発令バッチ作成効率化
法務	グループ全体法的リスク マネジメントシステム構築

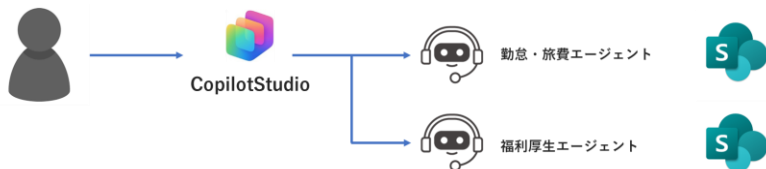


研修生は
高度人財（DX・AIデザイナー）

に認定！

生成AIを活用した働き方変革プロジェクト

共創ソリューション本部では、先行して「働き方改革プロジェクト」をTRAILBLAZER社の支援を得て実施しました。2026年1月からスタートし、3ヶ月間でテーマ選定から実装まで一気通貫でやり遂げました。



創出時間

約**6,700**時間/年

社員の声

生成AI活用を進めるために、全社員リテラシー向上から変革を実現する人財育成まで幅広く取り組んできました。今後も生成AIを中心としたデジタルツールを活用し、変革を進めていきます！



生成AIによる業務変革 資料レビュー業務効率化

04

デジタル技術・基盤

｜

生成AI

抱えていた問題

担当者の資料作成から上長の資料レビューまでの一連のプロセスにおいて業務負担が大きく、双方で確認・修正に多くの時間を要している。



解決策

上司の視点で資料をレビューするAIエージェント「A-BOSS」の導入。

実現したこと

上長による資料レビューに伴う負荷・心理的ストレスを軽減し、AIを活用した、**スピーディかつ質の高い意思決定プロセス**を実現



メリット

① 資料品質の向上と業務負担の軽減

⇒資料に必要な観点の抜け漏れやIT部門方針との不整合を防止し、資料品質の底上げと、担当者・上長双方のストレス軽減に寄与。

② 意思決定スピードの向上

⇒上長の視点を踏まえた資料作成が可能となり、レビュー時間を短縮するとともに、意思決定の迅速化を実現。

③ スキル依存からの脱却

⇒個人スキルに依存せず、一定水準のアウトプットを得ることが可能。



社員の声

生成AIを業務プロセスに組み込んだ新しい働き方の実現に向け、試行・改善を重ねながら社内展開に取り組んでいます！



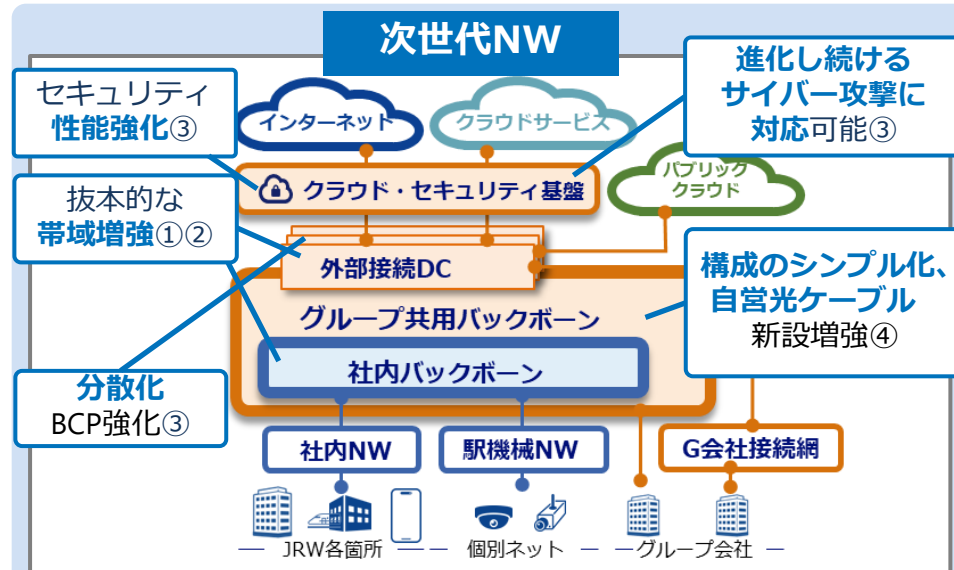
04

デジタル技術・基盤

- 1 生成AI
- 2 社内ネットワークの刷新
- 3 クラウド
- 4 内製開発
- 5 データ利活用
- 6 業務変革

次世代ネットワークへの刷新

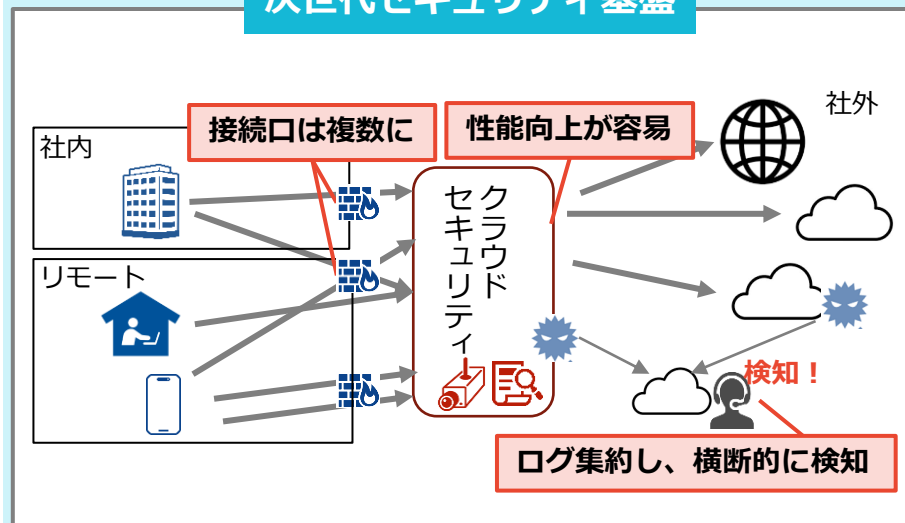
クラウドサービスの利用拡大や業務のデジタル化に伴い、日々扱うデータ量は飛躍的に増加しています。今後のより一層のデジタル戦略推進に向け、高速・大量・低遅延なデータ通信・利活用を可能とする次世代ネットワークを整備することで、現行ネットワークにおける課題を解消し、デジタル活用によるサービス・業務変革を促進します。あわせて、拡張性の高いセキュリティ基盤の整備を進めることにより、高度なサイバー攻撃への対応力を向上します。



次世代NW刷新による効果

- ① 鉄道事業の生産性向上への貢献
- ② 事務効率化、生成AI活用による業務・サービス革新
- ③ セキュリティの高度化、災害時の事業継続性確保
- ④ コスト低減、光芯線の外販などによる収益拡大

次世代セキュリティ基盤



情報セキュリティ面の効果

- セキュリティはクラウド環境で実現（接続口が分散可能）
- 物理的なセキュリティ機器から解放され、拡張工事が不要
→ 通信量増、新たな攻撃にも迅速・柔軟に対応可能
- ログを横断的に収集する環境を整備
→ 不審な挙動、攻撃を横断的に検知・分析

社員の声

クラウド活用・データ利活用の高度化を見据え、ネットワーク・セキュリティを進化させ、将来にわたり安定的にデジタル活用を支える次世代インフラづくりに取り組んでいます。



次世代ネットワークへの刷新（想定する効果例）

04

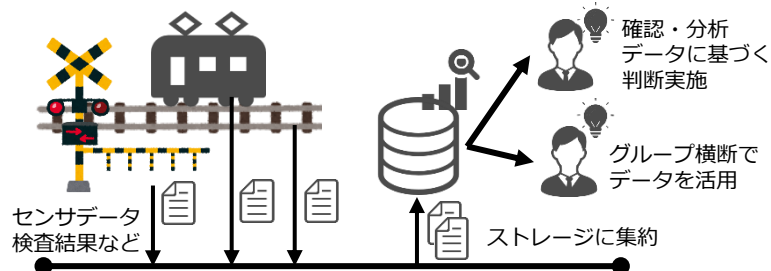
デジタル技術・基盤

社内ネットワークの刷新

ネットワークは業務を行う上での基盤となるインフラです。ネットワークは刷新しただけでは十分な力を発揮しません。サービスや生産性の向上や業務変革などの実現に資する構成、スペックとするとともに、関係部門と連携し、JR西日本グループ全体で積極的なネットワークの活用を進めていきます。

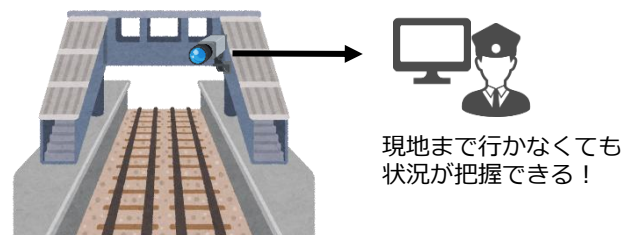
グループ横断での大量データ活用

- ネットワークを活用し、大量・大容量の検査データを転送可能に
- 集めたデータはグループ横断で活用



映像データの活用

- 遠隔地の状況をカメラ映像を活用し、リアルタイムで確認



クラウドサービスの活用

- インターネット回線・クラウド接続回線の大容量化により、今後更に増加を見込む
- SaaS・IaaS向けの通信へも対応可能に



リアルタイムでの顧客データ活用

- お客様のご利用状況をリアルタイムで把握し、適時適切なサービスを提供



社員の声



使う人の目線を大切にしながら、日々の業務変革、生産性向上につながるネットワークづくりに取り組んでいます。

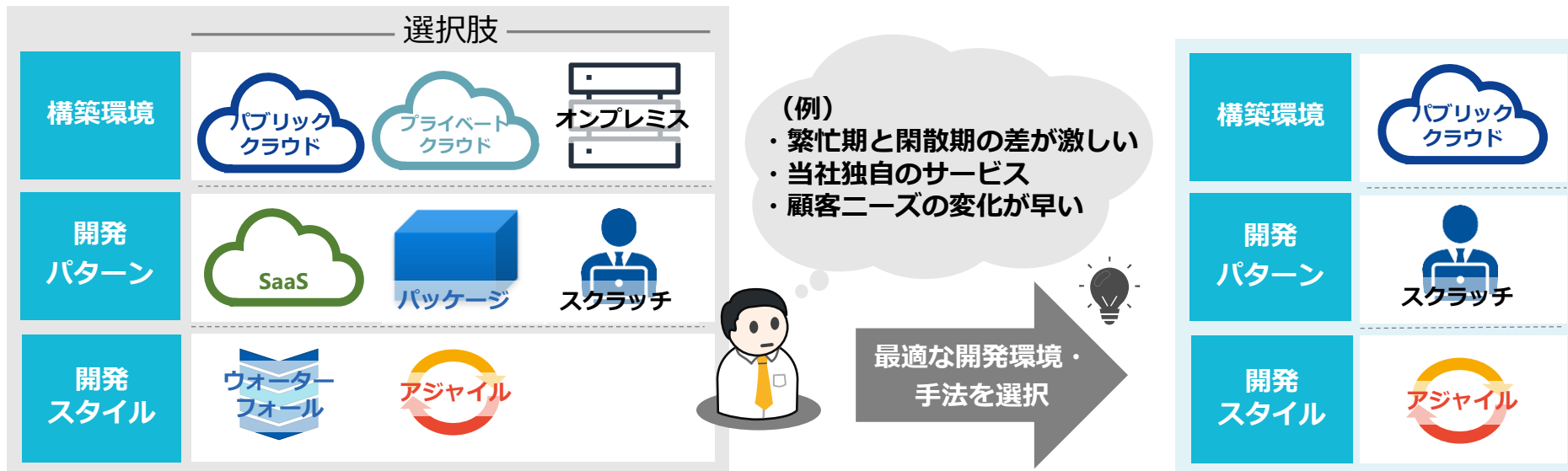
04

デジタル技術・基盤

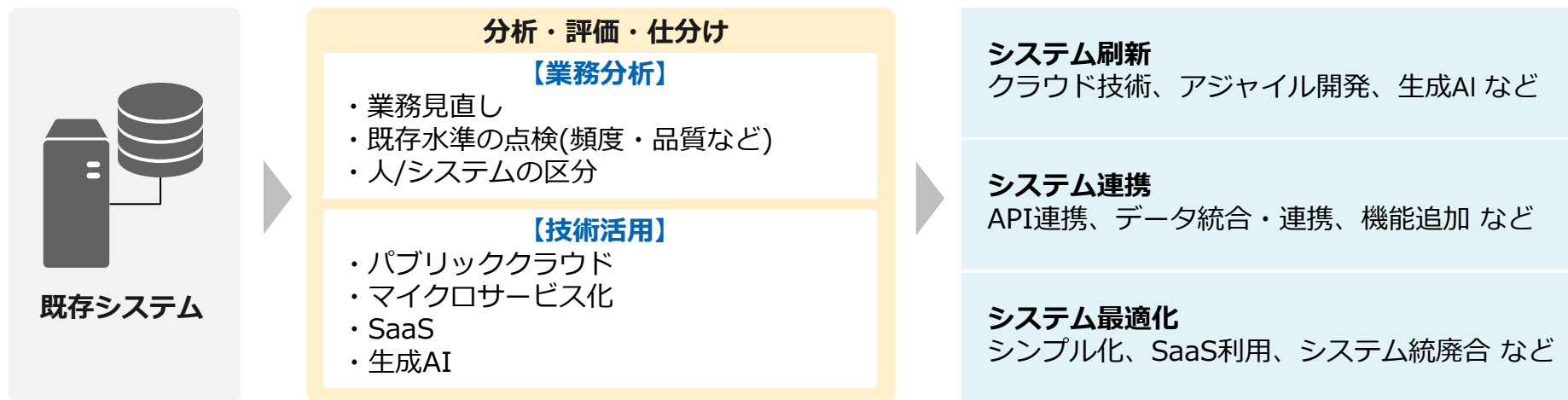
- 1 生成AI
- 2 社内ネットワークの刷新
- 3 クラウド
- 4 内製開発
- 5 データ利活用
- 6 業務変革

システムのモダナイズ検討

システム開発において、事業特性やシステム要件に基づき最適な開発環境・手法を選択のうえ、ビジネス価値の最大化とIT投資の最適化を行っています。



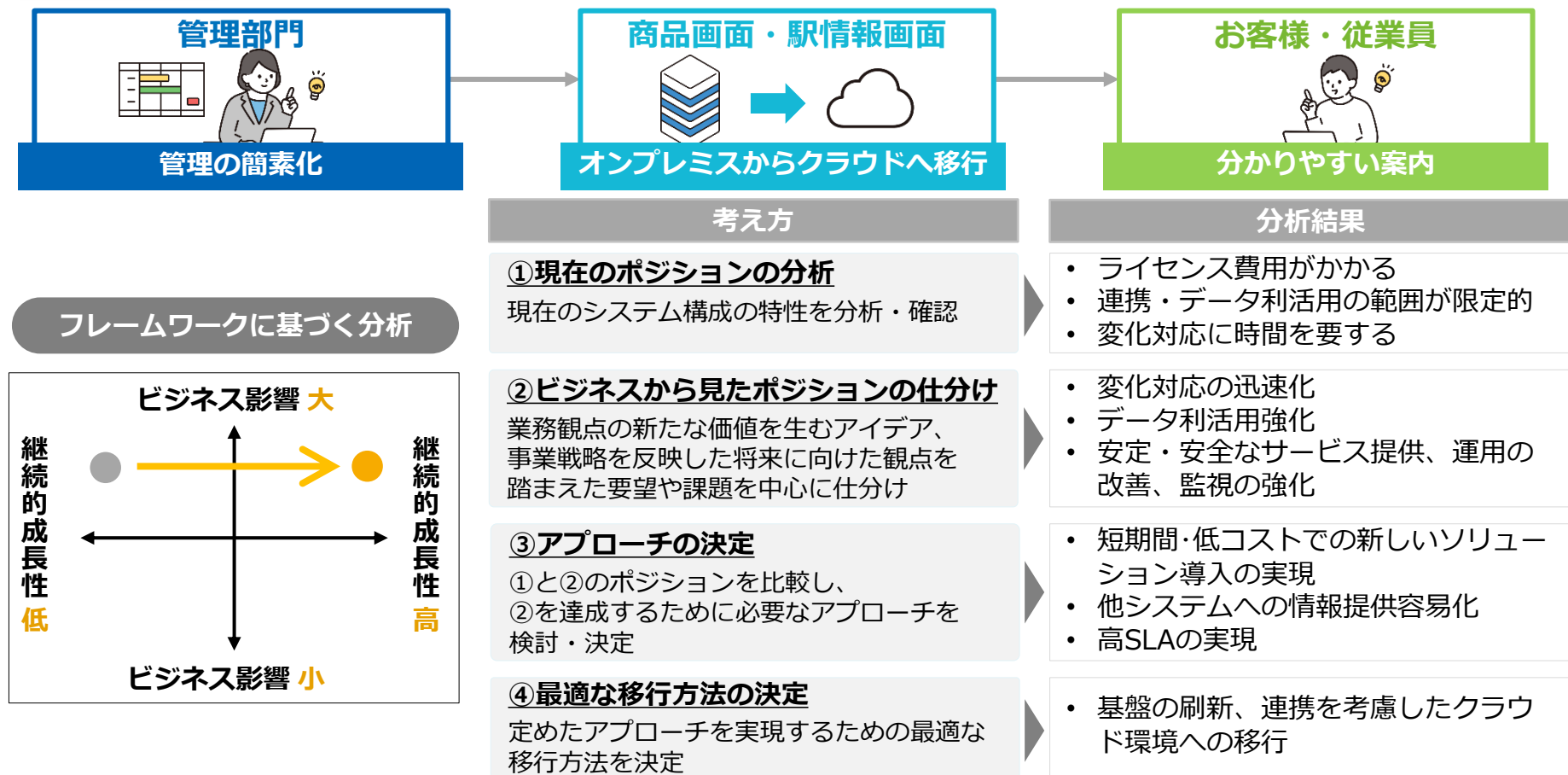
なお、既存システムの更新では、単純な老朽取替ではなく、既存システムの特徴を踏まえ、分析・評価・仕分けを行ったうえで、最適な更新方法を選択しています。（システムのモダナイズの検討）



システムのモダナイズ推進

モダナイズを推進するにあたり、業務観点とシステム観点の両面から「最適な姿」を定義付け、達成目的から最適な手段を紐づけられるよう、検討の枠組みや検討フローを明確化したフレームワークを提供しています。

取り組み事例 商品情報DB・駅情報DBシステム



社員の声

モダナイズによって、安定したシステム運用を継続できています。クラウドを活用し、リリースサイクルを高速化することで、お客様への案内の質を向上させ、満足度向上に取り組めます。



パブリッククラウドを活用したシステム開発・運用の環境整備

ビジネスニーズの変化に追随するためには、拡張性・柔軟性を備えたパブリッククラウドの活用が有効です。当社もパブリッククラウドを活用して多数のシステムを構築しています。

JRW-CCoEの活動内容

パブリッククラウドを利用したシステム開発を推進するために、JR西日本・J-WITSの合同組織であるJRW-CCoE（Cloud Center of Excellence）を設置しています。パブリッククラウド環境を調達・管理し、システム構築の基盤を提供するとともに、更なる利便性向上やセキュリティ・ガバナンス確保のため、活動3本柱を軸にさまざまな取り組みを進めています。

JRW-CCoE 活動3本柱

環境整備

プロジェクト支援

人財育成・情報発信



社員の声

企業のアジリティと安定性の両立が実現できるように幅広く取り組んでいます！

主な活動内容

- ✓ ベストプラクティスを集約したデザインパターンの提供
- ✓ セキュリティ・ガバナンス確保のポリシー適用
- ✓ クラウド環境の一括調達によるボリュームディスカウント適用
- ✓ パブリッククラウドに関する情報を掲載したレポートの発行
- ✓ **NEW** システムのセキュリティリスクを可視化するCNAPPの導入
複雑なシステム事情を考慮して総合的な脅威を常時可視化するCNAPPを導入しました。パブリッククラウド上の潜在的なリスクを網羅的に洗い出し、企業全体のセキュリティ向上に貢献しています。
- ✓ **NEW** オブザーバビリティツール導入の拡大
複雑なシステムの稼働状況をリアルタイムに把握できるオブザーバビリティツールの導入を進めています。システム障害への対応速度向上や未然防止ができる環境を整え、システムの安定性向上を実現します。

04

デジタル技術・基盤

- 1 生成AI
- 2 社内ネットワークの刷新
- 3 クラウド
- 4 内製開発
- 5 データ利活用
- 6 業務変革

内製開発の体制拡大

急激に変化する事業環境や顧客ニーズに迅速・柔軟に対応するために、JR西日本グループではプロダクトの内製開発を進めており、今後も体制を拡充します。

対象範囲もフロント側（WESTERやtabiwaなどのアプリ/Webサイト）に加え、バックエンド側にも拡大し、内製開発の拡充により付加価値の向上に挑戦します。

内製開発の主なメリット

迅速な対応

- 変化の激しい市場や顧客ニーズ、社内要望に即応
- 急な変更にも対応可

コスト適正化

- 外注費を削減
- 開発スピード向上による時間的なコストも削減

ノウハウ蓄積

- 社内に技術や業務知識が蓄積され、市場競争力が向上

内製開発の対象拡大（フロント側からバックエンド側にも拡大）

プロダクトの特徴に応じて、JR西日本とJ-WITSで役割分担し、開発を進めています。

分担範囲については

重要性
(信頼性要求)



迅速性
(変更頻度)

でマッピングして判断しています。

JR西日本

変更頻度が高い
コンシューマー向け
スマホアプリ

【開発例】
WESTER、tabiwa等



J-WITS

データ処理等の
基盤系

【開発例】
データ利活用基盤、
リアルタイムリコメ
ンド基盤等

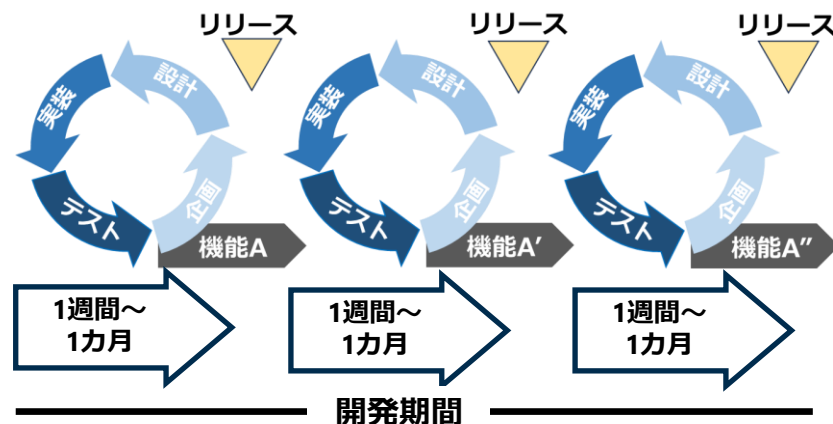
顧客ニーズに迅速かつ柔軟に対応するアジャイル手法によるアプリ開発

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？／アプリ開発にアジャイルを採用する理由

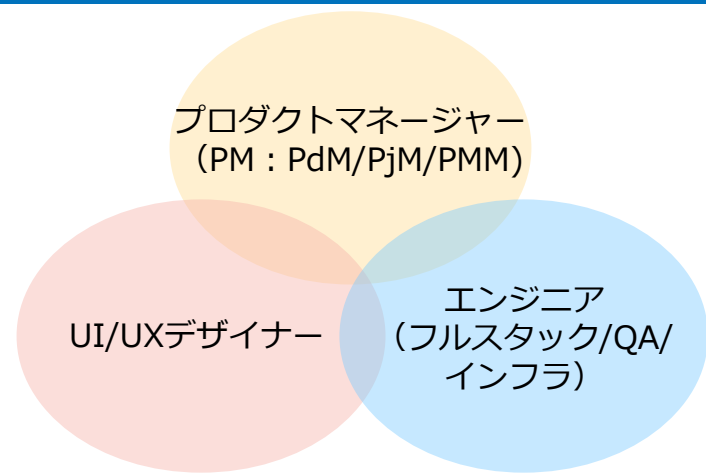
- 小規模（機能単位）に設計・実装・テストを繰り返しながら、短期間で開発を進める手法
- 仮説・検証・改善を短いサイクルで回すことを重視
⇒ ユーザーのフィードバックをもとに柔軟に見直し
開発途中でも方向修正が可能

内製開発とアジャイル開発を組み合わせることで、
最初から正解を決めることが難しい案件に対しても、
実際の利用状況をもとに継続的な改善を可能にし、
価値を最大化します。



アジャイル開発チームの体制

- 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、パートナー会社からの出向社員、社外の専門家・技術者など、多様な背景のメンバーが一丸となって、プロダクトの新規機能構築や改善に積極的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体制を随時拡大してきており、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。



アジャイル開発における各ポジションの役割と連携

各ポジションの役割

アジャイル開発では、各ポジションが役割と判断責任を分担し、事業価値とユーザー価値の両立を図りながら開発を推進しています。PM・UI/UXデザイナー・エンジニアが、それぞれの専門性を担うことで、**変化する顧客ニーズに迅速かつ柔軟に対応できる体制**を構築しています。

PM (方針を決める)

- ユーザーの声・データ・事業方針をもとに、**取り組む課題の優先順位を判断**
- 「何を作るか / 今は作らないか」を決定
- リリース時期やKPIを設定し、**開発全体をマネジメント**

UI/UXデザイナー (体験をつくる)

- ユーザーが**迷わず使える体験**を設計
- 画面構成や操作動線などの情報設計を担当
- ユーザーテストやフィードバックをもとに**継続的に改善**

エンジニア (形にする)

- 要件・設計をもとに、アプリや機能を実装
- **品質と安定稼働を確保**
- 継続的な改善・拡張を通じてプロダクトの開発を支援

職種をまたいだ連携

- PM→UI/UX→エンジニアが**一方向に進むのではなく、相互に相談・調整しながら開発を進行します。**
- リリース後のユーザー反応やデータをもとに、**再度方針を見直し、改善サイクルを回します。**
- 職種を超えたコミュニケーションが、アジャイル開発のスピードと柔軟性を支えています。

社員の声

1人で完結する工程はほとんどなく、複数職種が関与しながら判断・実装・改善を行っています。



内製開発しているアプリケーションの紹介

04

デジタル技術・基盤

｜

内製開発

アプリケーション一覧

WESTER



鉄道を含めたおでかけサポートだけでなくポイント機能を有した多機能な当社公式アプリ。2025年2月より完全内製開発に移行しました。

定性・定量分析による顧客理解に基づいて、施策立案・開発を推進し、2週間～月に1度のリリースにより頻繁な改善を行っています。

座席予約アプリ



社内向けの座席予約・在席表示アプリです。ゲーム風の画面から「誰がどこにいるのかわかる」ことで、コミュニケーションが生まれ、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ています。

ヴィアイン公式アプリ



ヴィアインホテルズの宿泊予約機能、クーポンを提供する公式アプリ。

2週間～月に1回程度の機能改修のほか、プッシュ通知の運用改善を通じ、2025年度はCV(ホテル予約)数で10%以上アップを実現しました。

tabiwa by WESTER



2025年初めより内製開発をスタートさせました。

アジャイル手法の導入により、これまで以上に早い変化が可能となりました。お客様が使いやすいサービスにするべく、日々改良を進めていきます。

瑞風車内アプリ



瑞風にご乗車されたお客様に客室等でご利用いただく瑞風車内の専用アプリです。

ルームサービスの注文、列車の走行位置や前面展望画像の表示、沿線情報の提供などさまざまな機能やコンテンツを提供してお客様の満足度向上に貢献しています。

Railil



JR西日本イノベーションズ社が運営するRaililアプリは鉄道ファンをターゲットに、アジャイル手法で構築しました。

現在は運用保守フェーズですが、開発時には構築～計測～学習のサイクルを高速に回して迅速に価値を提供しています。

WESTERアプリにおける顧客ニーズをとらえた機能開発

04

デジタル技術・基盤

内製開発

当初

クーポン画面は閲覧されているものの、
探しにくさにより利用に至らず、離脱が発生しているという仮説から改修検討



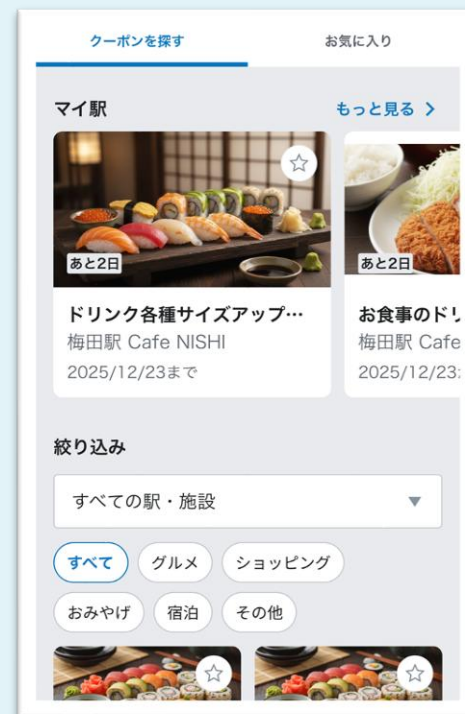
2026年1月
リリース

クーポン利用数
39%改善



現在

- 視認性向上：写真表示の改善
- 利便性向上：マイ駅クーポンの優先表示
- 探索性向上：検索カテゴリの追加



社員の声

クーポンが「見つからない」状態を解消できたことで、利用までの迷いが減ったと感じています。ユーザーの行動に合わせた設計が、利用数の改善につながりました。

顧客ニーズに根付いたマーケティング

04

デジタル技術・基盤
|
内製開発

アプリストア画像の最適化

アプリの入り口であるストア画像を、潜在的なニーズに寄り添う形にすることでDL数が伸びるのでは、という仮説を元に、**継続的なABテストを実施して改善しました。**

当初



DL率累計 **10% UP**

現在



ヴィアイン公式アプリにおける機能開発

04

デジタル技術・基盤

|

内製開発

プッシュ通知の運用改善

- セグメントごとに内容や配信日時を変え、開封率を検証
- トリガーベース配信機能（宿泊後のポイント付与通知）を自前で構築



▶ アクティブユーザー数 **約50%増加** CV（ホテル予約）数 **10%以上増加**

CRO（Conversion Rate Optimization : CV率最適化）の取り組み

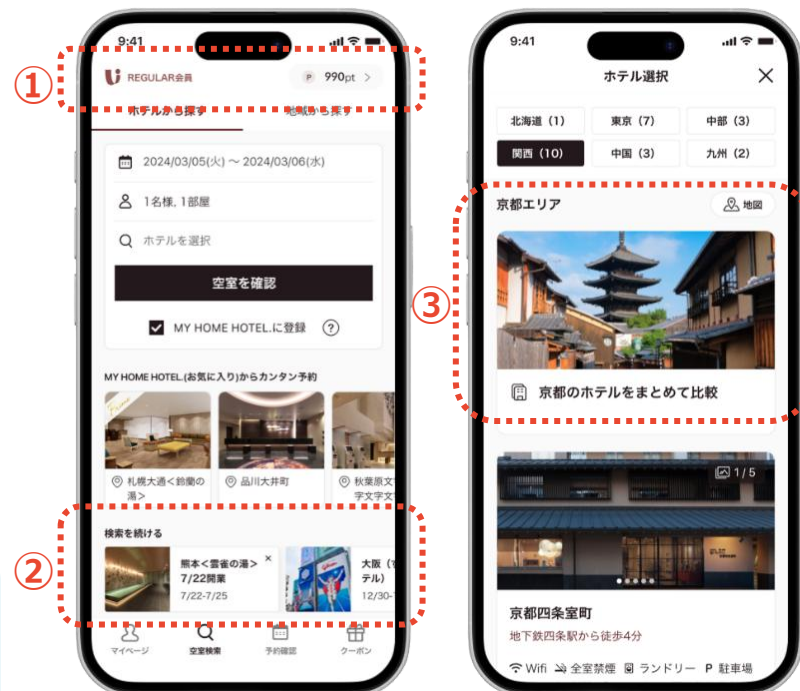
- CV（Conversion：行動の成果）への動機づけ（①トップ画面へのランク・ポイント表示）
- 検索体験の向上（②履歴から検索、③エリア単位検索）

▶ プラン検索率 **約5%増加**

- 「ユーザーを増やす」「来たユーザーをより多くCVへ導く」の両輪のアプローチにより、昨年度に続きKPI達成に貢献する成果をあげることになりました。
- ビジネスオーナーとの深い信頼関係を築き、クーポン施策の充実など、事業と開発とが一体となった取り組みも展開しています。

社員の声

ユーザーを増やす施策と、来訪後にしっかり予約までしてもらう施策の両面で取り組みました。年に何度もヴィアインに泊まったり、競合アプリを実際に使ってみることで課題の解像度を高め、成果につなげることができたと思います。



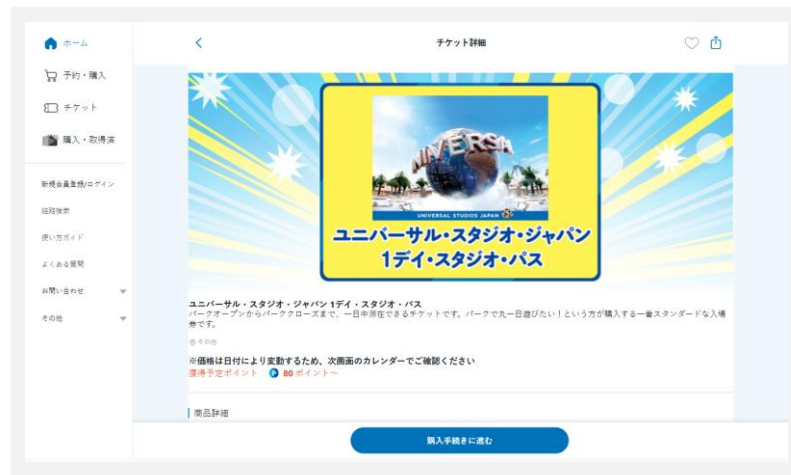
「tabiwa by WESTER」における機能開発

ユニバーサル・スタジオ・ジャパンのチケット販売機能の開発

- 内製&アジャイル開発手法で、
ユニバーサル・スタジオ・ジャパンの
チケット販売機能を実装（※2026年4月現在）

▶ ビジネス交渉との並行開発により
**開発期間を大幅に圧縮し、tabiwaにて
これまでにないコンテンツの価値を提供**

JR西日本は、ユニバーサル・スタジオ・ジャパンのオフィシャルトレインです。
TM&©2026 Universal Studios. All rights reserved. CR26-1755



CROやSEO（Search Engine Optimization：検索エンジン最適化）の取り組み

より興味・関心の高いお客様へリーチできるよう、
各種SEO施策に取り組んでいます。

また、お客様の関心を高め、購買体験の向上につ
なげるため、チケット詳細ページの改善（CRO）
にも取り組んでいます。

▶ 画像の改善を通じて
チケットの魅力がより伝わるページづくりを実施

チケットの魅力が伝わるかを軸に、ページの改善を進めました。
小さな検証を重ねることで、ユーザーの理解や関心を高められたと感じています。

社員の声

取り組み事例 チケット詳細ページのメイン画像の
A/Bテスト

○ ベースパターン



○ テストパターン



VS



内製×アジャイル開発場面での価値向上への取り組み

取り組みの背景（内製×アジャイル開発場面での課題とその対応方針）

内製×アジャイル開発の拡大に伴い、“開発の生産性と品質の両立”が課題です。

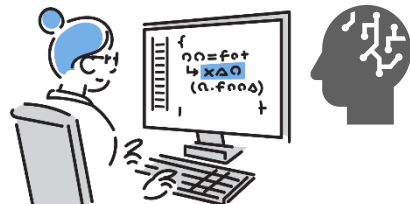
- ・ 生産性面：限られた人数で開発を回す進め方では、生産性向上に限界がある
- ・ 品質面：頻繁な仕様変更やリリースが続く中で、品質担保や検証作業にかかる負荷が増加している

⇒ 生成AIやテスト自動化等のツールを活用し、開発効率の向上と品質担保の両立を実現します。

具体的な取り組み内容

1 生成AIの活用

- 内製開発における生成AI活用を段階的に開始
- コーディングレビュー工程では、GitHub Copilot Enterpriseを活用し、レビューの効率化・品質補助を行う
- 実装工程においても生産性向上を目指して、Claude Codeの活用を準備中



2 テスト自動化ツールの導入

- 回帰テストをはじめとした、反復性の高い検証業務を対象に、テスト自動化を推進
- MagicPodやAutifyなどのテスト自動化ツールを活用
- 手作業による検証負荷を軽減し、リリースの高速化と品質担保を両立させる



生成AI・テスト自動化ツールの活用を通じ、
効果測定を行いながら“内製×アジャイル開発の高度化”を継続的に進めていきます。

04

デジタル技術・基盤

- 1 生成AI
- 2 社内ネットワークの刷新
- 3 クラウド
- 4 内製開発
- 5 データ利活用
- 6 業務変革

JR西日本グループデータ利活用ポリシーの制定

「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

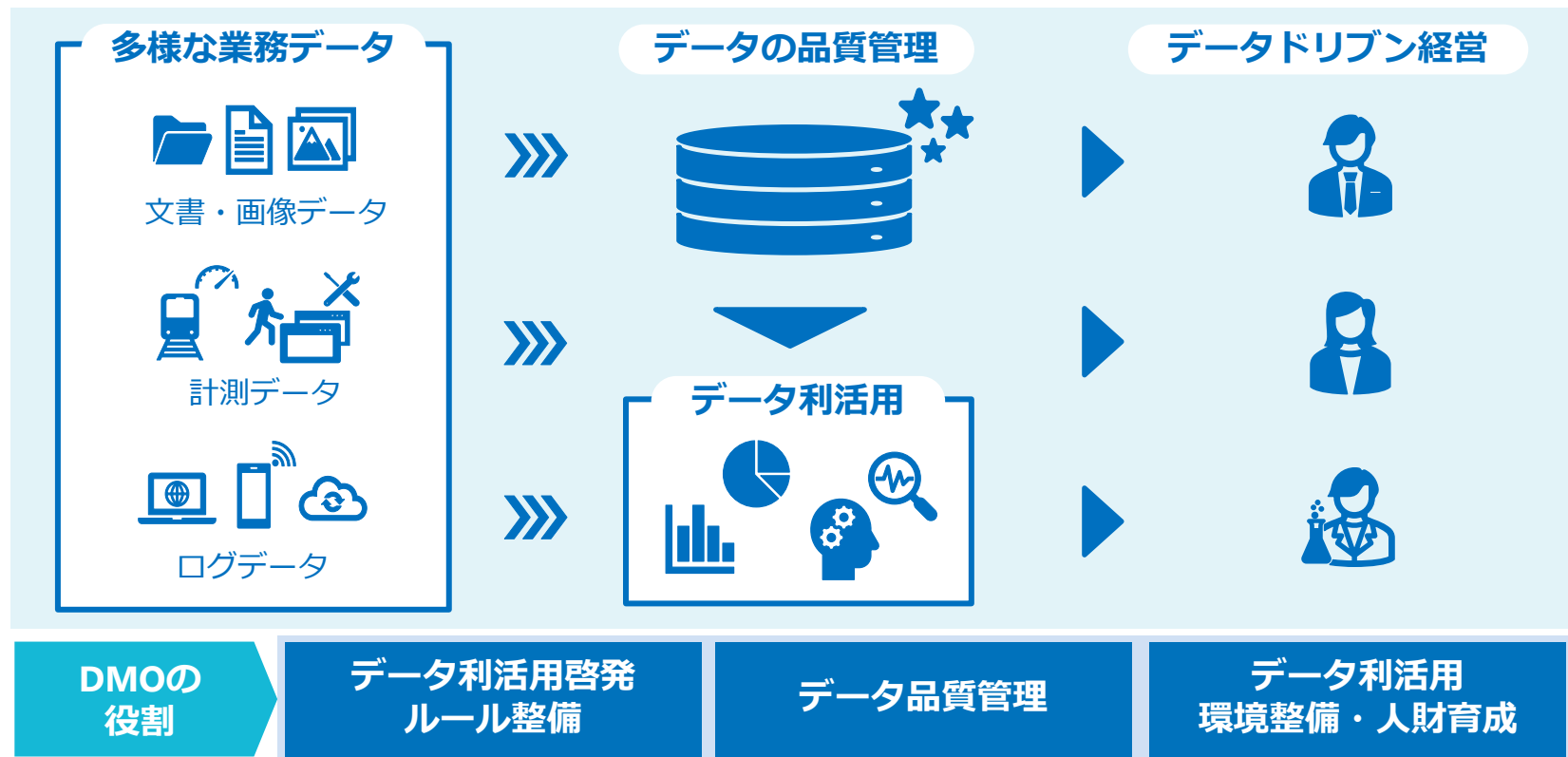
JR西日本グループは、データの利活用による顧客および社会への貢献を目的として「JR西日本グループデータ利活用ポリシー」を定め、グループ全体でデータ利活用に関する推進体制を整備するとともに、相互に連携し、以下の方針のもと、データを効率的かつ安全に共有、活用することにより企業グループとしての使命を果たします。

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。

データマネジメントオフィス（DMO）の取り組み

データマネジメントオフィス（DMO）では、当社グループ全体でのデータ利活用・データガバナンスの取り組みを推進しています。

DMOは、ルール整備や啓発活動にも引き続き取り組みながら、各所に偏在しているデータの取りまとめや、各データの品質管理なども統括し、より安全に・柔軟に・便利にデータを利活用することができる環境を整え、データドリブン経営の深化に寄与します。



社員の声

立ち上げから1年が経過し体制も整ってまいりました。今年度はデータに関するナレッジの展開や研修・イベントの開催等、グループ全体のデータ利活用に向けた取り組みを加速してまいります！

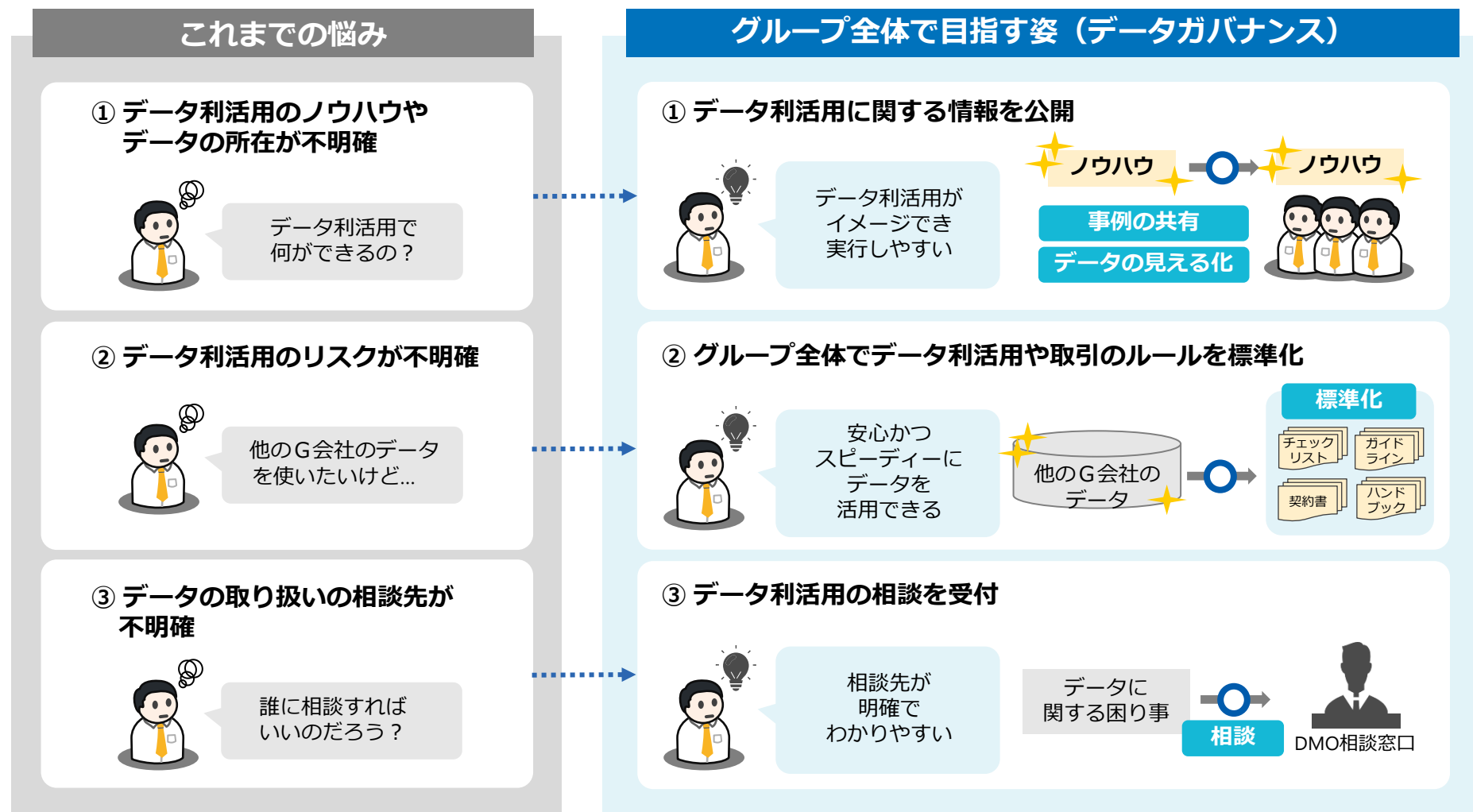
JR西日本グループにおいてデータ利活用を実現するデータガバナンス体制

04

デジタル技術・基盤

データ利活用

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・風評被害など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、データマネジメントオフィス（DMO）を事務局としています。



データガバナンスの取り組み

「データ取引申請書」・「チェックリスト」・「契約書ひな形」の提供

データマネジメントオフィス（DMO）では「データ取引申請書」「チェックリスト」「契約書ひな形」を提供しています。データオーナー⇔データユーザ間のやりとりでこれらを利用することにより、誰もが適切にリスクを回避することを可能にしています。

データ取引申請書

データユーザが要望を正確に伝えることにより、主にコミュニケーションエラーによるリスクを回避

チェックリスト

データオーナーがデータ取引にあたってリスクがないかを点検することにより、主にプライバシーリスク、ビジネスリスク、セキュリティリスクを回避

契約書ひな形

主に不完全な契約による法人間のビジネスリスクを回避

データ取引申請書

チェックリスト

契約書ひな形

相談窓口の設置

データマネジメントオフィス（DMO）に相談窓口を設置し、データ利活用における全般的な相談を受け付けています。

相談の内容に応じて、データ活用を技術的に支援する部署に連携して利活用の促進に、リスクを所管する部署に連携して安全性の確保に努めています。

データ利活用の一例（臨時列車乗務員行路提案システム）～山陽新幹線統括本部～

業務で利用しているデータを最大限活用して、身近な業務を自動化することでもデータ利活用の一つです。データ利活用による業務変革一例として、山陽新幹線での取り組みを紹介します。

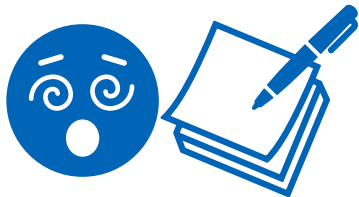
業務の概要

山陽新幹線を走る臨時列車の乗務員行路を作成する過程で、以下を**手作業**で実施していた

- ① 臨時列車の運転計画資料を見て、**どの列車が・いつ・どの区間を走るのか**を特定する
- ② ①をもとに、**日別に1枚ずつ作られた臨時列車のダイヤグラム**でその日に走る列車全てに色を塗る
- ③ ②をもとに乗務員の行路を作成する

問題

- 1か月分の行路作成に数日かかる作業を毎月手作業で行うことによる**業務負荷**
- 複雑な制約条件の考慮漏れによる**ミス**の発生とそれによる**手戻り**リスク



取り組み

- 新幹線の運行管理システムにある月ごとの臨時列車データとダイヤデータを元に**手作業を自動化する仕組み**（臨時列車乗務員行路提案システム）を考案



結果

- 手作業が減ったことによる**業務負荷とコスト削減**
- ミスの削減と一貫性のある行路作成による**品質向上**
- 創造的な業務**に充てられる時間の創出



「経営に役立つ情報の可視化」を実現するデータ活用環境の整備

04

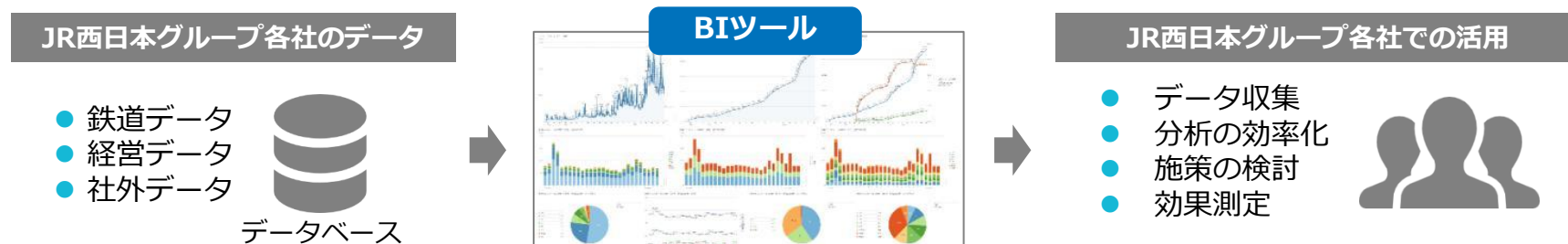
デジタル技術・基盤

データ活用

JR西日本グループが保有するさまざまなデータの利活用や見える化を実現するための基盤整備を行い、新たな価値の創造やグループシナジーの最大化に貢献しています。

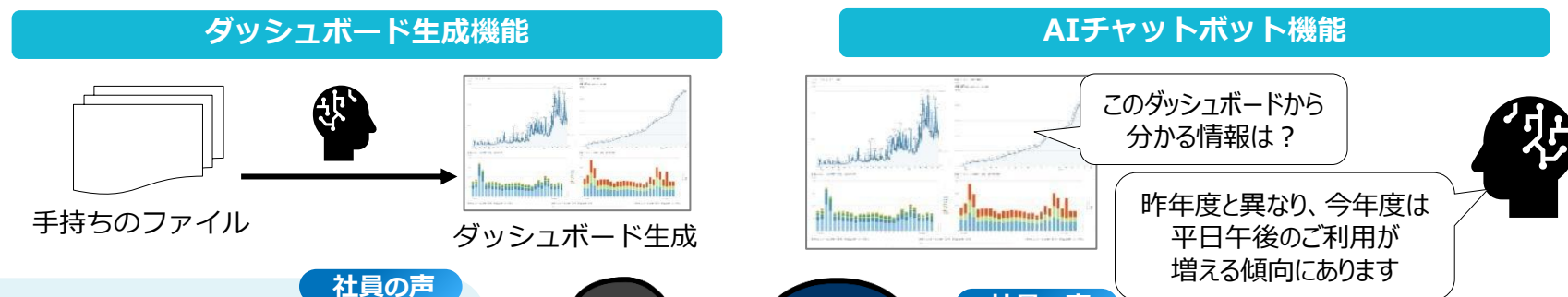
BIツールの活用

BIツールを活用することで、タイムリーにデータ分析・活用が可能になります。



生成AIの導入

グループのデータ利活用を加速させるため、生成AI機能を導入しました。手元のデータをアップロードすることで、ダッシュボードの自動生成や、AIチャットボットを用いたデータの探索や分析を実施できるようになりました。



社員の声

各箇所からのニーズをもとに既存のダッシュボードの改修や新規ダッシュボードの作成を行ってきました！生成AI機能はダッシュボードの開発にも活用しています！



社員の声

生成AI機能によって、ダッシュボードからより多くのインサイトを得やすくなり、さらに便利なものになっていると感じています。利用が加速することで、作成者としてもモチベーションが向上しています。

04

デジタル技術・基盤

- 1 生成AI
- 2 社内ネットワークの刷新
- 3 クラウド
- 4 内製開発
- 5 データ利活用
- 6 業務変革

ワークスタイル変革

変化対応力の向上を目的に、「従業員体験の再構築」を掲げ、デジタルツールによるコミュニケーションの進化・活性化を行い、業務変革を推進しています。今後も、「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」をさらに発展させるため、デジタルツールの活用を通じて貢献します。

全社員が高い
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

もっとつながる。未来が動き出す。

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。

良い仕事
やりがい
つながる
手間減

- 当社なりのリアル×デジタルを思考・実践
いきいき働けるオフィス環境づくり、PC老朽取替
- 学習機会の拡充
内製教育(職場内教育、PPF出張講座)
生成AIプロンプト勉強会
外部のオンデマンド教育の導入
- 活動事例の共有、ハイライトとしてのイベント
@取り組み共有チャンネル
- 全社員のDX/ITリテラシー向上
オープンマインド×デジタルコミュニケーション力
=組織図を越えたコミュニケーション
- デジタルも味方にした業務改善



働き方 - コミュニケーションツールの使い分けガイドライン (PC持参、ペーパーレス、チャット報告…) - リモートワーク×Microsoft365利用が日常化 働き方 - 異常時におけるデジタル活用に挑戦 - 日常業務にも組み込み、業務の見直しにも挑戦	環境 - Microsoft Power Platform (内製開発ツール) - Work Smile AI-Partner(生成AIチャットボット) 環境 - 業務用スマートフォン・タブレット、モバイル端末の増配備 - 次世代ネットワークの整備
コミュニケーションの進化と活性化 意思決定プロセスの見直し 常態化したムダの排除	

デジタルも味方に、お客様を「笑顔」にする

ワークスタイル変革を促進する端末環境の整備

社内標準PCであるWISE-NET端末、業務用スマートフォン、直接部門におけるスマートデバイスなど、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。

デバイスの配備状況とワークスタイルの変革



- ✓ どこでも働けるテレワーク環境の実現
- ✓ PC性能UPによりシームレスな働き方



- ✓ リアルタイムの情報共有で連携強化
- ✓ マニュアルなど多くの情報の持ち歩き可能に



WISE-NET端末 約20,000台

●間接部門

- ・すべての社員にテレワーク可能なモバイルWISE-NET端末を配備

●直接部門

- ・マネジメント層以上にモバイルWISE-NET端末を配備
- ・各箇所に共用のWISE-NET端末を配備



スマートデバイス 約32,400台

●タブレット

業務特性に応じ、各箇所に配備

駅：約7,500台 指令：約1,100台 乗務員：約9,800台
車両：約2,900台 施設：約2,500台 電気：約1,800台
建設：約600台 建築：約200台

●スマートフォン

多様な働き方への対応や異常時の迅速な連絡手段確保が必要となる社員へ貸与(約6,000台)

出勤すると1人1台、端末が手元に。「いつでも・どこでも」つながる働き方を実現！

社員の声

より快適で安全なデバイスの導入・運用に努めてまいります！



さらなる働きやすさに向けた次の取り組み

WISE-NET端末

現業部門の業務効率化を目的に、場所を選ばないモバイル端末のさらなる活用に挑戦！

スマートデバイス

用途ごとにデバイスが分かれている現状を見直し、デバイスひとつで業務完結が可能な環境整備に挑戦！

WEB会議システム導入（Microsoft Teams Rooms）

抱えていた課題

離れた会議室やリモートからの会議参加者においても、スムーズで活発なコミュニケーションを実現したい



解決策

物理的な距離を感じさせないシームレスで効率的なWeb会議環境の導入

実現したこと

Microsoft Teams Roomsでオフィス（会議室）とオンラインをシームレスに繋ぐハイブリッドワークを実現



会議室に設置されたTeams Rooms

メリット

- ① **ワンタッチでTeamsミーティングに参加できる！**
⇒開始時の時間ロスを大幅に削減
- ② **会議室で話している人物の音声を検出してカメラがフォーカス！**
⇒リモート参加者にも顔や表情がよく見える
- ③ **会議室の空予約防止！**
⇒一定時間会議室のチェックインをしないと、会議室が自動で開放されるので、会議室を効率的に活用

社員の声

皆さんから多くの反響をいただいております！要望を受けZoom会議でもシステムが利用可能となりました！引き続き安定運用に努めてまいります！



社員の声

どうすればTeams Roomsを利用しやすいかを考えながら、各会議室に合った機器の配置や配線などを工夫しました。
引き続き快適にご利用いただけるよう運用を進めてまいります。



クラウドストレージ「Box」の全社展開

抱えていた問題

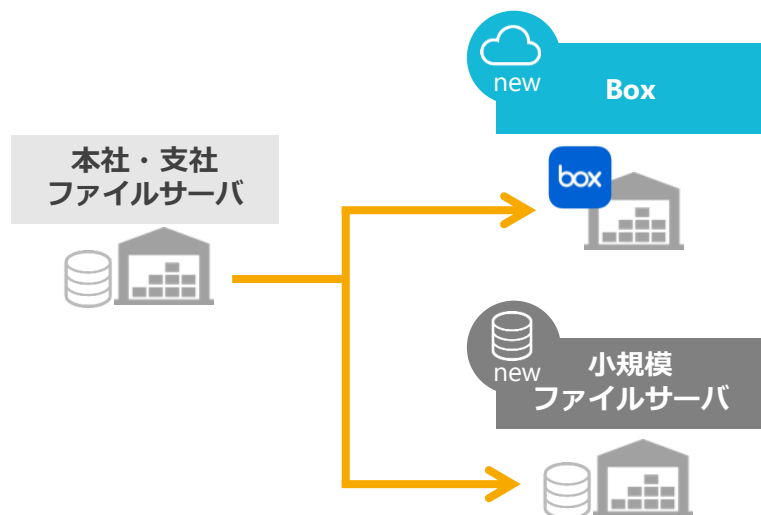
多様化・大容量化するファイルの保管・共有は、従来のファイルサーバ、SaaSサービスの利用では限界がある。

解決策

全部門にとって効率的で持続可能な情報共有基盤（クラウドストレージ「Box」）を全社導入

実現したこと

本社・支社ファイルサーバからのデータ移行とともに段階的にBoxを全社利用可能に
データ移行先のファイルサーバを最小限に



- ① **社外とのファイル共有が、かつてないほど安全・簡単に**
⇒ 7段階のアクセス権限設定で、情報漏洩リスクを大幅に低減
- ② **大容量ファイルもストレスなく即共有**
⇒ 大容量のファイルも同時編集可能
- ③ **データを安全かつ永続的に保管**
⇒ 容量無制限で、重要データを安全に長期保管
コンプライアンスとコスト削減を両立
- ④ **企業の最重要データを鉄壁ガード！**
⇒ 国際基準のセキュリティで、機密情報や個人情報を厳格に保護



社員の声

データ移行も含めた全社展開を段階的に実施させていただきました。今後の利活用にも力を入れていきます！

社員の声

既にBoxをご利用されている方、Boxにデータ移行できないファイルをファイルサーバで利用している方に対して、業務影響が出ないように全社展開を実施しました。
Box新機能の開放など、更なる利活用促進に向けて対応していきます！



Microsoft Power Platformを活用した内製開発

Microsoft Power Platform

業務の改善・効率化ツールとして、Microsoft 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ネルや研修コンテンツを配置し、活発なやり取りが行われています。

当社の状況（2026年3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(プロ)：約 **1,300** 名
- アプリ件数：約 **2,100** 個
(月間総起動数：約165,000回)
- 自動化フロー数：約 **3,400** 本
(月間総起動数：約1,200,000回)

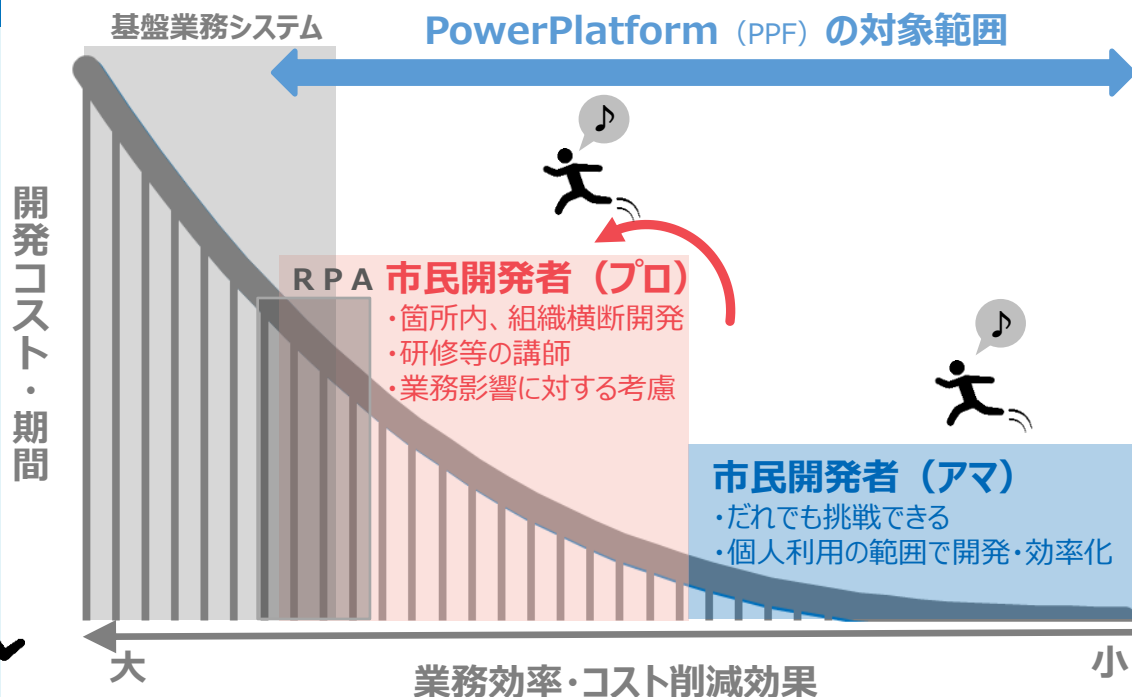
ユーザコミュニティ参加者

約 **2,800** 名が参加 
(多くの社員が市民開発者（アマ）になるタイミングで参加)

社員の声



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、これまで600名を超える社員が受講しています。「PowerPlatform開発者コミュニティ」で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。



ワークスタイル変革における取り組み紹介（端末環境・内製開発を活かした働き方改革）

紙の管理台帳のフロー化と横展開（駅部門）

紙の管理台帳を自動フロー化！
他職場のニーズも高く計14箇所に横展開。



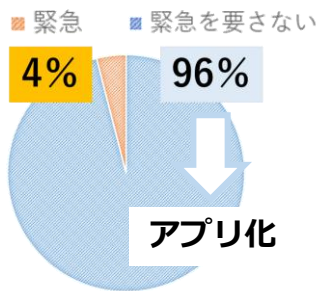
開発体制の仕組化（施設部門）

業務を調整し月一定例でアプリ開発日を設定。
開発、技術継承に専念でき、多数のアプリを実用化！



報告のアプリ化で監視注力（指令部門）

毎日180件の電話報告の9割以上をアプリに置換え。
作業中断が大幅に減少し安全監視に注力！



経費削減の参画促進（経理部門）

苦しい経費削減をスタンプラリーアプリで前向きに！
取り組みの“可視化”“横展開”“続けたくなる仕組み”を実現。

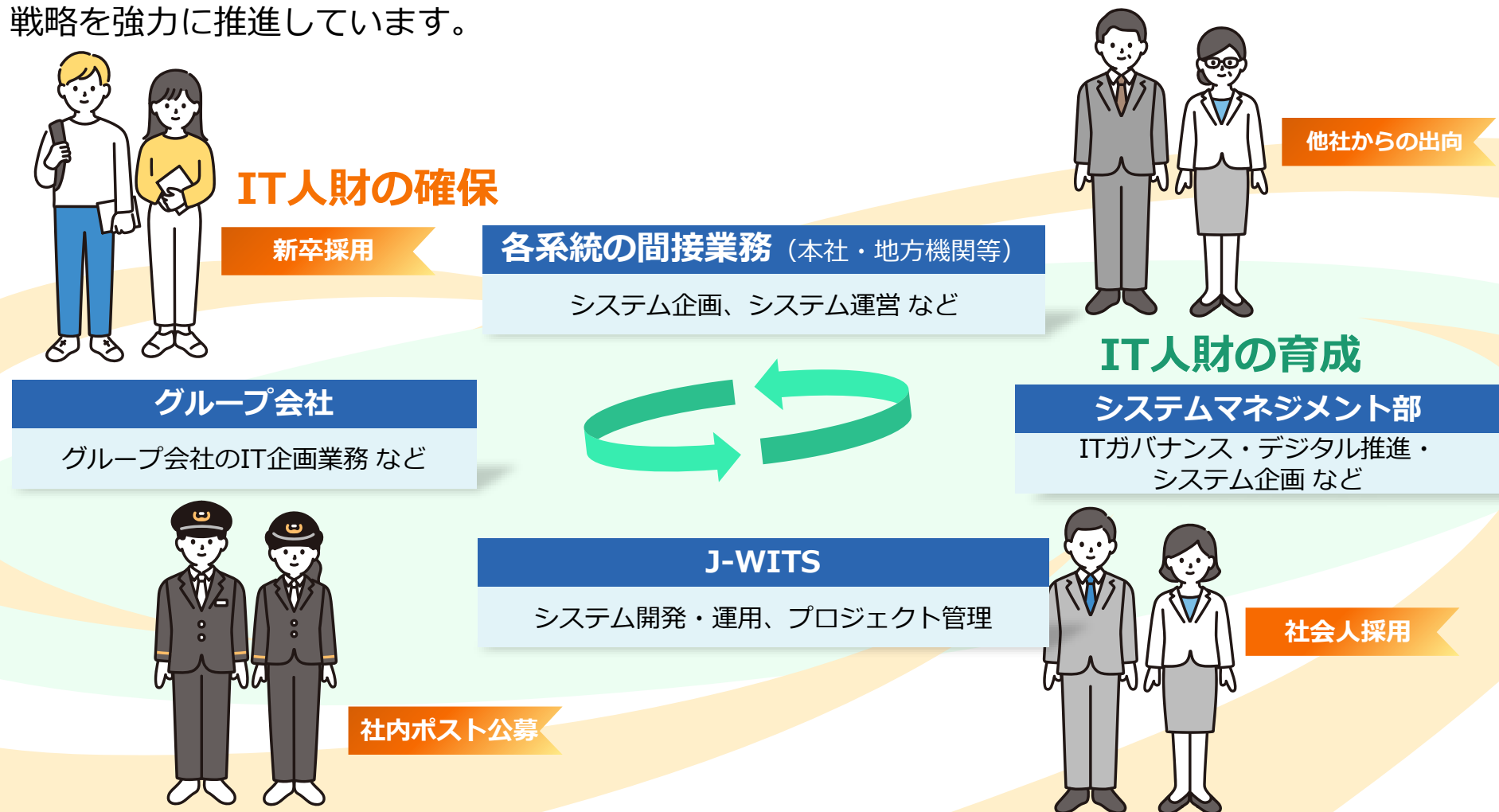


05

人財育成、組織力強化

IT人財の確保・育成

JR西日本グループにおけるIT利活用促進・業務変革を目指し、IT人財の積極確保に取り組んでいます。2009年度からIT系統総合職新卒採用、2019年度からIT専門人財の社会人採用や社内ポスト公募を実施してきました。J-WITSとともに、多様なIT人財がJR西日本グループのデジタル戦略を強力に推進しています。



DX人財の育成

05

人財育成、組織力強化

労働市場の縮小や「with生成AI」時代の到来を踏まえ、**全社員のDXリテラシー向上と、挑戦・変革を牽引する人財育成**を加速します。そのため、「**変化を牽引し続ける人づくり**」と「**楽しく学び続ける文化の醸成**」を両輪に、AIを軸とした新しい教育制度「WEST JR AI Transformation Academy (WAXA)」を開設しました。

あわせて、「成長の大樹」のロードマップを活用し、一人ひとりの段階的な成長を後押しする新たな人財育成ステップアップ構想を策定しました。

【高度人財(ex)フェーズ】

異なる専門性を持った人財がビジネスの場で再び交わり、新しいイノベーションを生み出す

【高度人財フェーズ】

自らの意志で専門性を選択し枝葉を広げ、受動的な学習から能動的な学習へサポート

＜DX領域＞

『DX・AI領域』『データ利活用領域』
『情報セキュリティ領域』

＜鉄道オペレーションを含めた広義ビジネス領域＞

『システム』『地域』『経営』

【2030年育成目標数】
アドバンス

1,000名

スターター

10,000名

【アドバンスフェーズ】

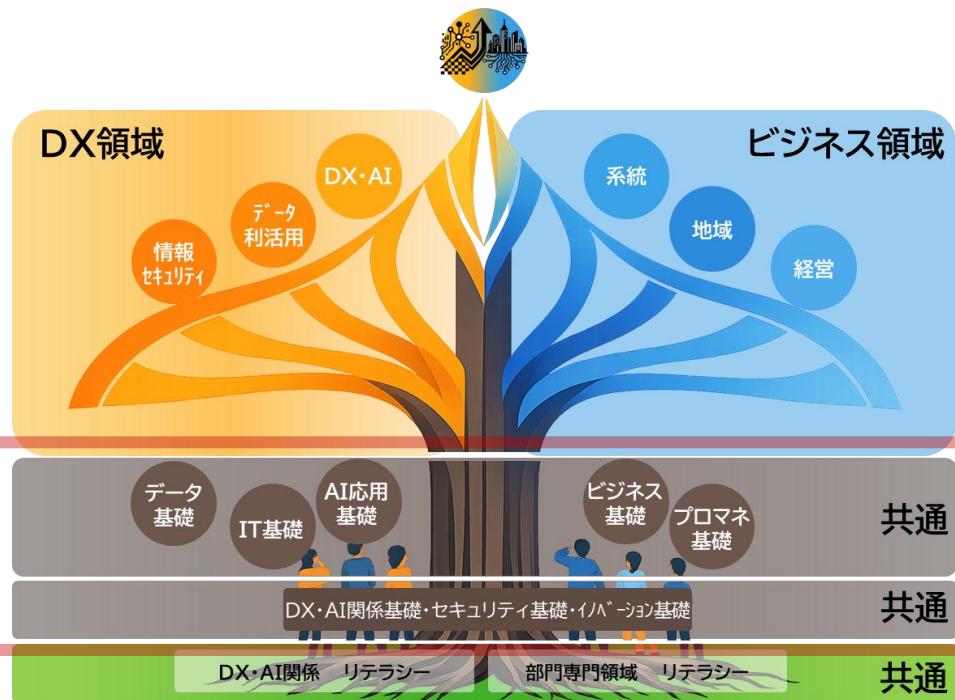
基礎を活かして応用力を身に付け、自部署の課題を自ら解決に導く力を養いながら将来を見据える

【スターターフェーズ】

今後の社会を生き抜くコア知識の基礎を学ぶ

【リテラシーフェーズ】

リテラシーを身に付ける



※デザインには生成AIを活用しています。



社員の声

今年度は、スキルと経験値の可視化を一層進めるため、オープンバッジの活用拡大とオンデマンド教育サービスの継続展開を進めます。取得したバッジはWAXAのスキル認定にも反映されることから、学習成果が見える形で蓄積され、社員一人ひとりの成長実感や次の挑戦への意欲向上にもつながります。今後も、「楽しく学び、持続的に成長できる」環境の整備を通じて、主体的な学びを後押ししてまいります。

ITスキルの取得

05

人財育成、組織力強化

IT部門ではJR西日本グループのシステムを企画・開発・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関連資格の取得を奨励しています。資格取得支援制度や高度資格保持者に対する手当の新設により、メンバーが研鑽しやすい環境を整えています。またスキルマップを活用しスキルの可視化を行うことで、研修やOJTなど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>

※ 2026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）	6	8	980
	システムアーキテクト（SA）	2	14	
	プロジェクトマネージャ（PM）	6	18	
	ネットワークスペシャリスト（NW）	11	13	
	データベーススペシャリスト（DB）	4	17	
	ITサービスマネージャ（SM）	0	9	
	システム監査技術者（AU）	2	9	
	情報処理安全確保支援士（SC）	34	35	
レベル3：応用的知識・技能	応用情報技術者（AP）	67	117	
レベル2：基本的知識・技能	基本情報技術者（FE）	59	301	
	情報セキュリティマネジメント（SG）	92	58	
レベル1：共通的知識	ITパスポート（IP）	58	40	
クラウド系資格		資格取得者数		合計 (延べ人数)
		JR	J-WITS	
AWS関連（Amazon Web Services）		28	221	580
Azure関連（Microsoft Azure）		21	310	

社員の声

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+173（うち高度資格取得数は+18）、クラウド系資格取得数は+106と、どちらも大幅に増加しました！引き続き、IT部門社員が資格取得しやす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！！



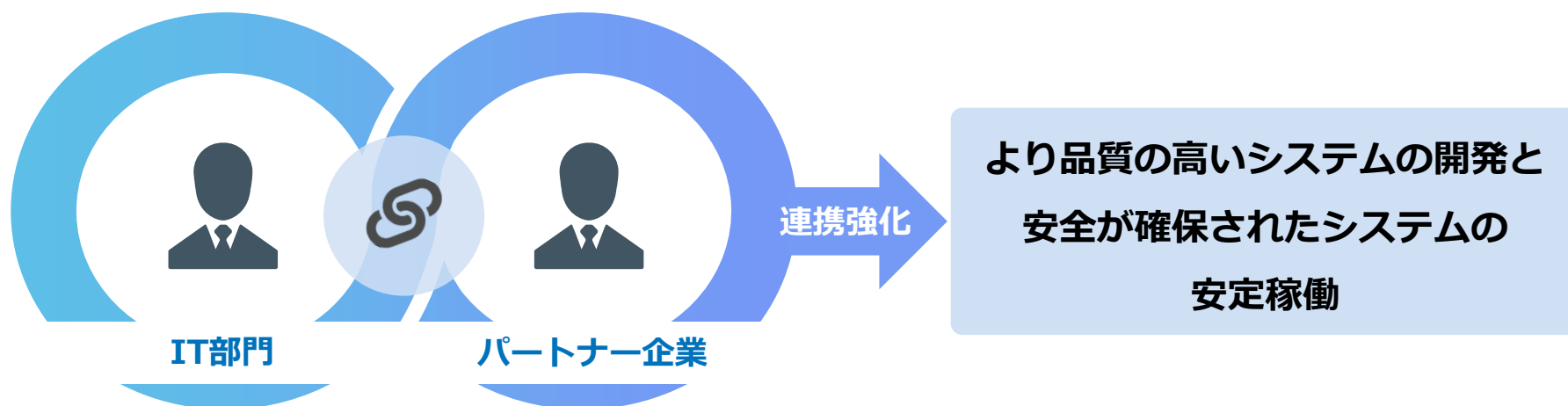
パートナー企業との関係強化に向けた取り組み

デジタル戦略・部門方針実現に向けて必要不可欠なパートナー企業との関係強化を目的に、2025年度はパートナー企業向け方針説明会や感謝状の贈呈、現場見学会など、さまざまな取り組みを実施しました。

また、社内向けにパートナー企業から最新技術や各社における取り組みに関する勉強会を実施するなど、部門全体の技術力向上やパートナー企業との関係性強化にも取り組んでいます。

2025年度の主な取り組み内容

- パートナー企業向けIT部門方針説明会の開催
- パートナー企業向け鉄道現場見学会の開催
- パートナー企業への感謝状の贈呈
- パートナー企業から最新技術動向・各社の取り組みなどの講演開催



J-WITSでは、内製開発体制の強化を目的に、開発人材の継続的な確保・育成の取り組みの一環として、2025年度より「山口tecオフィス」を開設しています。IT部門一体となり、内製開発拡充を推進していきます。

位置づけ

- ・ 内製開発体制の一部として設置
- ・ 開発を担う拠点として本社と連携



本社

山口tecオフィス

役割

- ・ 内製開発人材の確保と育成
- ・ 設計～開発～改善のノウハウ蓄積



※デザインには生成AIを活用しています。

内製開発拡大を支える基盤

- ・ 内製開発の量的拡大・並行開発を下支え
- ・ 将来の開発領域拡大に備えた実行力を確保



本社

山口tecオフィス

現在の主な取り組み

内製開発を行う体制・プロセスの確立

社内向けシステム（在席管理等）の新規開発や、リアルタイムデータ処理基盤（ExG）等の構築を通じ、内製開発体制・プロセスを確立し、**システム内製開発を本格的に推進します。**

データ連携・AI活用を含むデジタル開発への内製領域拡大

気象予測データとAIを組み合わせた「湖西線強風予測システム」に関して、クラウド基盤上での実装・データ連携を行い、システムの安定稼働運用を担っています。**データエンジニアリングやAI活用を含む内製領域の拡張にも取り組んでいます。**

J-WITSでは、位置情報などの人流データを活用し、事業検討や施策立案を支援するソリューションの創出に取り組んでいます。

鉄道・都市・地域に関わるさまざまなテーマにおいて、企画・分析から可視化・示唆導出まで一貫して担い、実証や実績を積み重ねています。

人流データ分析でわかること ～人の動きをみえる化～

匿名化された位置情報を活用し、異動・滞留・回遊の傾向を可視化します（感覚や経験に頼らない判断を支援）



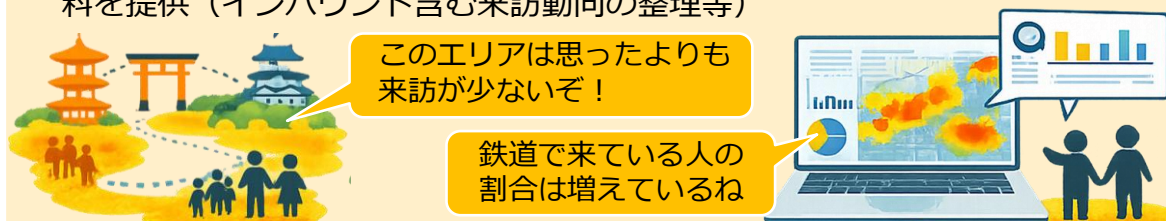
※デザインには生成AIを活用しています。



ヒートマップ等で可視化

人流データの主な活用例

- 駅や周辺エリアの来訪・通過・滞留の傾向を把握し、時間帯別/曜日別の実態を踏まえた施策検討を支援（イベントの需要変動把握等）
- 交通・まちづくり施策の検討に向けて、時間帯ごとの移動需要の傾向や混雑発生要因を把握するための基礎分析を実施（ダイヤの改善検討等）
- 観光・回遊施策の検討に向けて、来訪者の回遊状況を可視化し、施策検討の材料を提供（インバウンド含む来訪動向の整理等）



人流を見る→気づく→話し合う→打ち手を考える

役割

- テーマ別の分析テンプレートを用意
- Webブラウザから手軽に利用できる仕組み整備
- PoCから実務活用まで段階的に展開



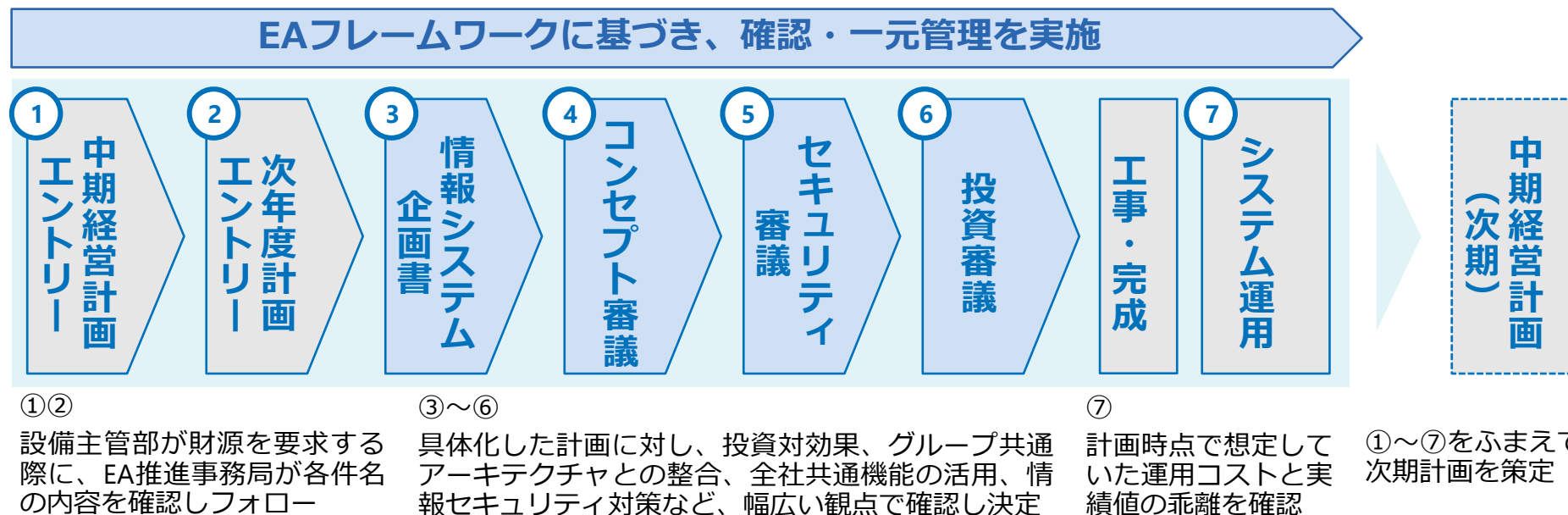
06

IT投資、コスト最適化

EAの推進によるIT投資の最適化

EAフレームワークを活用し、IT投資の検討時点からグループ共通アーキテクチャの採用、重要施策への伴走支援などを推進し、全体最適のIT投資を実現します。また情報セキュリティに特化した審議を設けることで、安全・安心なシステムの構築に繋がっています。

IT投資のスキーム



IT投資の事例（2025年度投資決定）

- システム更新：安全マネジメントシステム、情報提供システム、統合会員管理システム
- インフラ・NW整備：次世代NWへの刷新、無線LAN環境の整備、本社基盤サーバ冗長化

社員の声



IT部門では、お客様向けのサービスや従業員向けの業務システム、それらを提供するインフラやネットワークに関する投資を行っています。EAの推進により「全体最適」を実現し、生み出したリソースによりバリューアップ投資を積極的に進めていきます！

ITコストの最適化

06

IT投資、コスト最適化

IT部門では、開発・運用・保守に要する費用の最適化を目指し、以下の取り組みを実施しています。

コスト削減に向けた取り組み (施策決定前)

- 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
- モダナイズ推進によるTCO削減
(パブリッククラウドの活用 など)
- EAフレームワークに基づくコンセプト審議による最適なシステム構成の実現

(運用中)

- システムマネジメント部⇔J-WITS間の内部調整コスト低減
- EAフレームワークに基づく、計画時点で想定していた運用コストと実績値の乖離を確認

市場単価に応じた適切な価格転嫁に向けた取り組み

- 情報システム職種別単価の改定

取り組み結果

市場における情報システム開発コスト増により削減率は昨年度と比較して低下したものの、運用・保守コストは、2020年度水準を達成しました。



社員の声

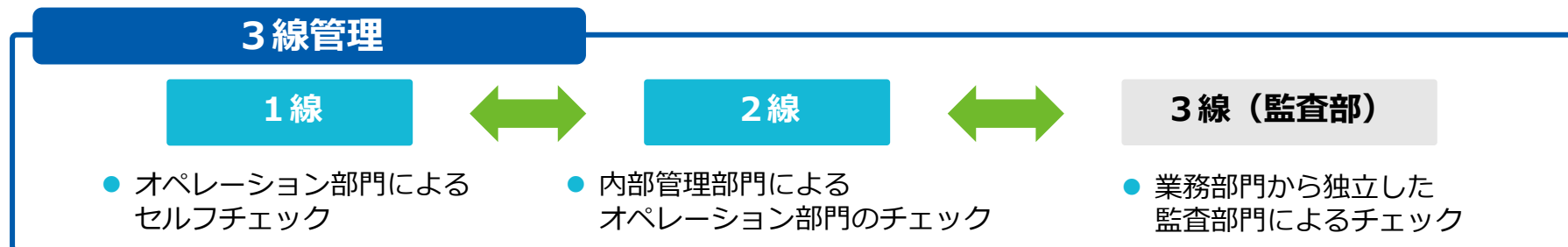
適正な価格転嫁による強固なパートナーシップおよび健全なサプライチェーンの構築とコスト削減の取り組みを両立させ、トータルで2020年度水準を達成しました。これからもITコストの最適化に取り組んでいきます！

07

ガバナンス

金融事業のシステムリスクに関する統制活動

Wesmo!やICOCAなど、金融サービスを提供する事業においては、高いレベルのシステム統制・リスク管理が安全・安心の拠り所となります。当社では、3線管理の考え方にに基づき、1線～3線の統制態勢を構築し、統制を強化しています。システムに関しての1線機能・2線機能をシステムマネジメント部が担っています。



システムマネジメント部での統制活動

統制活動	準拠するフレームワーク	概要
システムリスク管理	● FISC安全対策基準 ● 事務ガイドライン（金融庁）	システムリスクの抽出、評価、対応を行います。対応状況をシステムリスク管理台帳で管理しています。
2線モニタリング	● 社内規程モデル（日本資金決済業協会）	チェックリストに基づき、2線が1線のモニタリングを行い、評価しています。



社員の声

Wesmo!・ICOCAに係るシステムリスク管理や2線モニタリングなどの統制活動を通じて、安定した決済サービスの提供を支えています！

オープンソースソフトウェア（OSS）活用ガイドラインの整備

07

ガバナンス

デジタル領域での取り組みの拡大や、商用ソフトウェアからの転換が進む中、当社においてもオープンソースソフトウェア（OSS）の活用機会が増加しています。

当社では、OSS活用時のライセンス遵守やセキュリティ対策などを適切に実施できるよう、ガバナンスの強化に努めています。これにより、OSSを正しく積極的に活用し、さらなる価値創出につなげていきます。

※オープンソースソフトウェア（OSS）：ソースコードを入手可能であり、ライセンスに基づき利用、改変および再頒布が許可されたソフトウェア

OSS活用ガイドラインの施行

システム担当者がOSSの活用にあたり留意・遵守すべき事項を定めた「OSS活用ガイドライン」を、2026年4月に施行しました。

ガイドラインの策定にあたっては、株式会社日立製作所の支援や、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の主催するワークショップへの参加を通じて情報を収集し、実効性の高い内容としました。

今後の展望

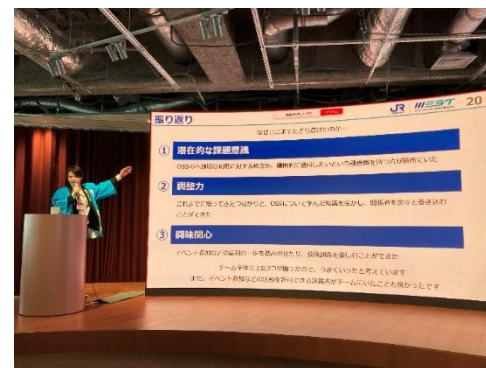
今後も、法務部門や知財部門、J-WITSなどの関係各所と連携し、システム担当者がガイドラインに基づく適切なOSS利用を自律的に行える環境を構築していきます。

ガイドラインの策定にあたっては、OSSコミュニティからの情報収集や、システム担当者への実態調査を実施することで、当社の実態に合った内容となるよう心掛けました！

3.1.1. OSS の入手

- (1) OSS は、公式 Web サイトで公開されているソースコードやバイナリコードなど、OSS コミュニティが公式に提供しているものを活用すること。
- (2) GitHub やパッケージ管理ツールなど、OSS コミュニティ以外が運営するプラットフォームで提供されている OSS を活用する場合は、プラットフォームが信頼できること、および OSS コミュニティが公式に提供しているものであることを確認すること。
- (3) 活用する OSS の正式名称、バージョンおよび入手元（Web サイトの URL、パッケージ

OSS活用ガイドライン（抜粋）



OSS活用ガイドラインの策定について、IPA主催の「OSPOLレベル1構築ワークショップ成果発表会」で発表しました！

社員の声



08

レジリエンス向上

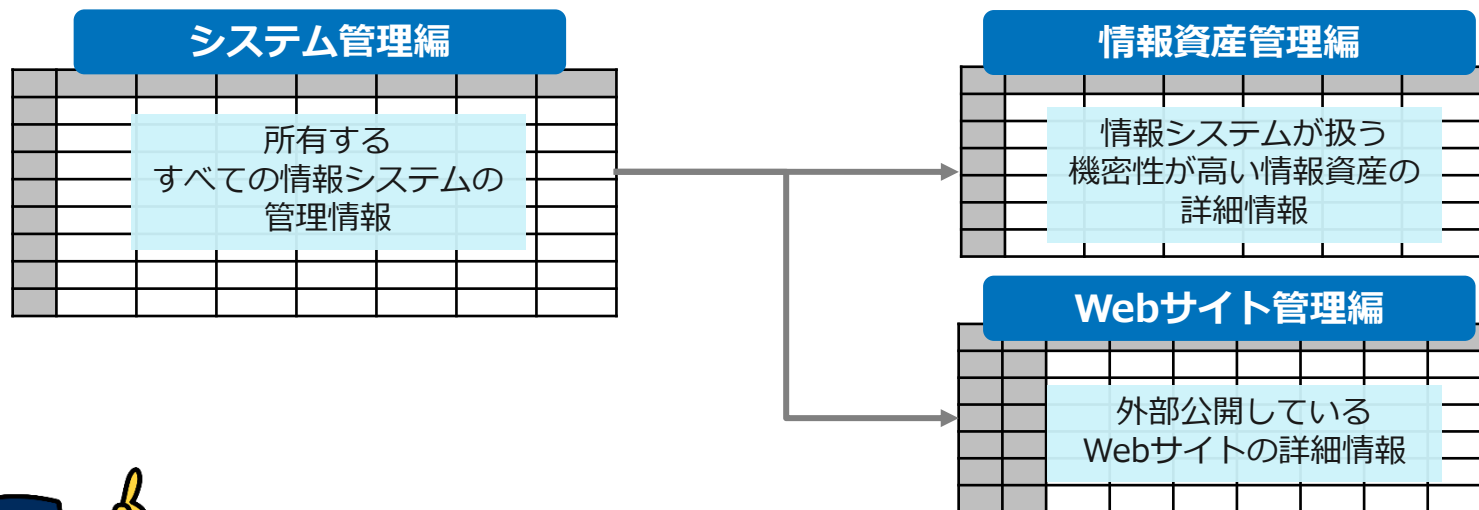
JR西日本グループにおけるIT資産の把握

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「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「情報資産管理編」および「Webサイト管理編」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



社員の声

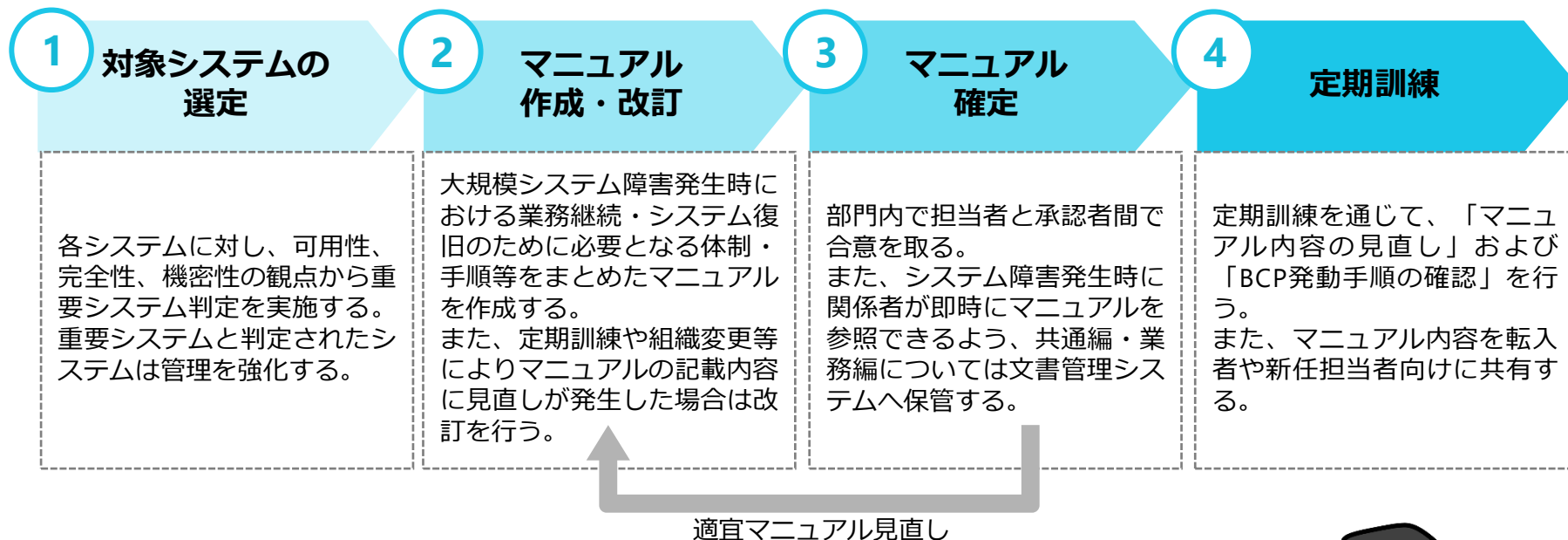
情報システム台帳は、インシデント発生時に発生原因や影響範囲を迅速に把握するための重要な情報です。そのため、抜け漏れがないように各社の自主点検活動を通じて台帳を定期的を確認しています。システムの形態は多様化しており、台帳の項目も随時見直しています。

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、システム障害対応マニュアルを整備しています。システム障害対応マニュアルでは業務継続・システム復旧のために必要となる体制・手順等をまとめています。

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



社員の声

情報セキュリティインシデント対応訓練の結果から得られた課題をもとに、「システム障害対応マニュアル」の内容を継続的に見直しています。今後もPDCAサイクルを活用し、グループ全体のレジリエンス向上に努めていきます！！





ここからが
情報セキュリティ報告書！



09

情報セキュリティに関する JR西日本グループの考え方

情報セキュリティに関するJR西日本グループの考え方

JR西日本グループは、情報資産をさまざま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っていくことを宣言しています。

近年、サイバー攻撃によるリスク・被害は増大し、かつ高頻度になっており、政府も国家戦略としてサイバーセキュリティの強化を要請しています。JR西日本グループも、DX進展に伴う脆弱性の拡大や攻撃の巧妙化、脅威の増大に対し、「中期経営計画2030」で掲げた「経営基盤の強化」に向けた取り組みとして情報セキュリティに取り組んでいます。



推進責任者 技術理事
共創ソリューション本部システムマネジメント部長
(CISO/サイバーセキュリティ責任者)

甲斐 康弘
(情報処理安全確保支援士(登録番号第025068号))

デジタルを活用した新たな価値創出を推進する当社グループにおいて、情報セキュリティはサービスや事業活動を支える重要な基盤です。サービスの高度化や事業領域の拡大が進む中、グループ全体で適切な情報セキュリティ水準を確保し続けることが、持続的な成長を促進させます。

これまで当社グループでは、大阪・関西万博への対応をはじめ、さまざまなセキュリティ対策を着実に積み重ねてきました。今後も変化する脅威動向への的確な対応を進めるとともに、グループ、パートナーの皆さまとともに、お客様に安心してサービスをご利用いただける環境づくりに取り組んでいきます。

甲斐 康弘

10

情報セキュリティガバナンス

JR西日本グループのセキュリティ体制

最高情報セキュリティ責任者(CISO)を委員長とした情報セキュリティ委員会を設置し、その下部組織として「重要インフラ部会」、「JR西日本グループCSIRT※1」を運営しています。その他、外部機関との連携も活用しつつ、グループ全体のセキュリティレベル向上に取り組んでいます。

情報セキュリティ委員会

JR西日本グループ内のセキュリティに関する取り組み実績の報告に加え、社内外の動向をもとにJR西日本グループのセキュリティレベル向上のための取り組み方針を決定しています。

外部機関との連携

国家サイバー統括室(NCO)や国土交通省、警察機関や独立行政法人情報処理推進機構(IPA)との情報連携のほか、交通ISAC※2 への加盟、日本シーサート協議会(NCA)※3 主催のワーキングへの積極的な参加などを通してセキュリティの強化に努めています。

最高情報セキュリティ責任者（CISO）

情報セキュリティ委員会

- 社内の情報セキュリティ管理方針の承認
- 情報資産に係るセキュリティ侵害のすう勢把握およびその対策決定 等

委員長：情報セキュリティ担当役員（CISO）

副委員長：システムマネジメント部情報セキュリティ室長

委員：会長・社長・副社長、システムを所管またはグループ会社を管理する主管部長、カンパニー長 等

重要インフラ部会 (運行管理システム、電気、施設、 ICOCA、Wesmo!、旅行券)

- 制御系システムをはじめとする重要インフラの情報セキュリティ対策維持向上に関する計画策定

JR西日本グループCSIRT (JRW-CSIRT)

- JR西日本グループのインシデント発生時の初動対応サポート
- 各種重要情報の展開、共有

外部機関

- ・ NCO
- ・ 国土交通省
- ・ 警察機関
- ・ IPA
- ・ 交通ISAC
- ・ NCA 他

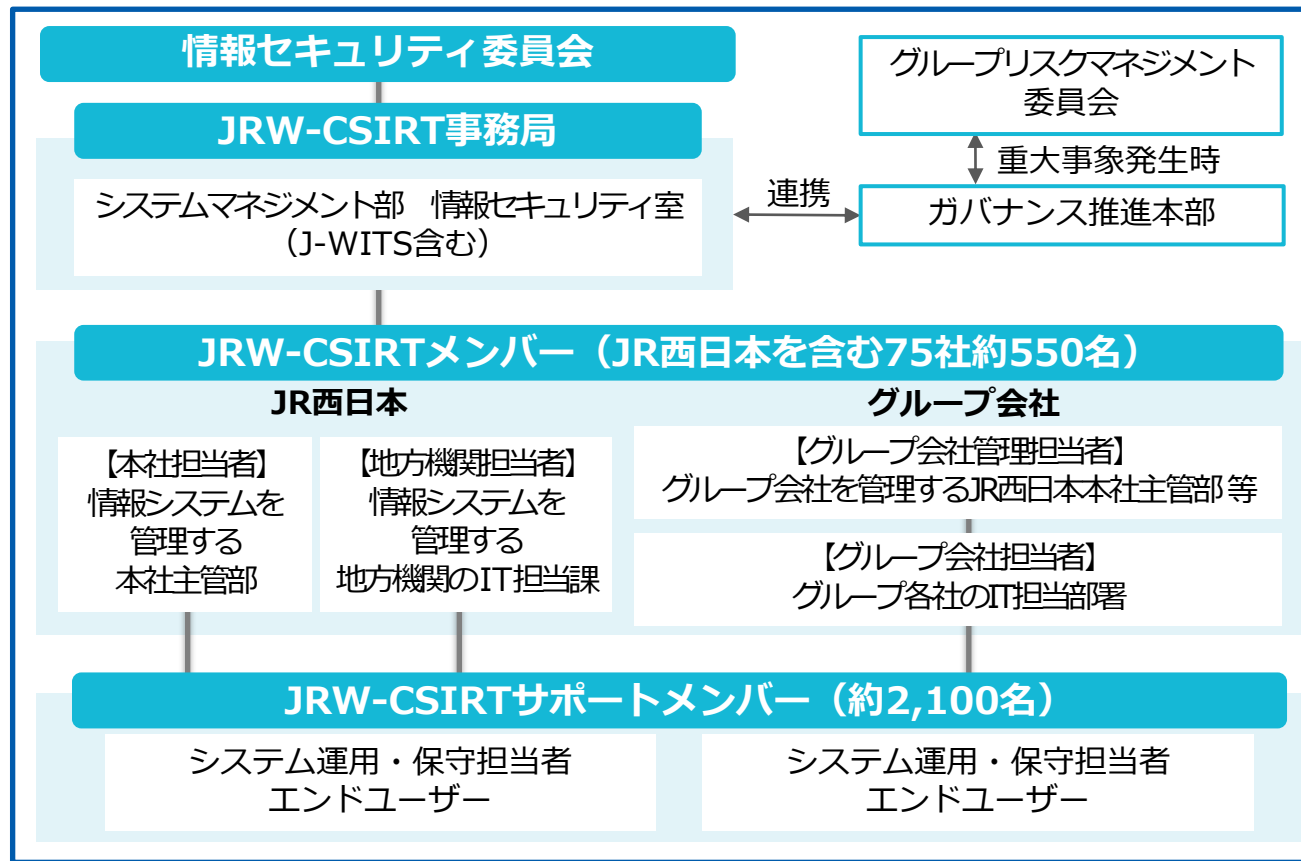
※1 CSIRT(Computer Security Incident Response Team)：主に情報セキュリティインシデントの対応窓口となる専門組織

※2 交通ISAC：交通・運輸分野全体の集団防御力の向上に資する活動を推進する団体

※3 日本シーサート協議会(NCA)：日本で活動するCSIRT間の情報共有および連携を図る団体

JR西日本グループCSIRTの運営

セキュリティインシデントの未然防止や、発生時の被害拡大防止を目的とした組織「JR西日本グループCSIRT（JRW-CSIRT）」を構築し、情報連携・教育などによる意識の醸成およびインシデント発生時の迅速な対応に取り組んでいます。各社に対応窓口となるJRW-CSIRTメンバー（75社約550名）、各箇所にJRW-CSIRTサポートメンバー（約2,100名）を配置し、体制の拡充を図っています。



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）



社員の声

重大な脆弱性が公開された場合や情報セキュリティインシデント発生時には、JRW-CSIRT事務局は外部のセキュリティベンダーなどとも連携し、各社の対応や影響の確認を積極的に支援しています。



大阪・関西万博における対応体制

2025年4月～10月開催の大阪・関西万博期間中のインシデント発生に備え、主要システム（重要インフラや主要ウェブサイトなど）関係箇所との連携強化を行うなど、対応体制の強化を行いました。

また、外部機関との連携においても、国家サイバー統括室（NCO）が運営するJISP（Japan cyber-security Information Sharing Partnership）の仕組みに基づいた「大阪・関西万博に向けた官民連携を強化するためのパートナーシップの取り組み」への参加により、平時における情報共有、有事における迅速な対応のための関係性構築を行いました。

外部機関との連携体制

情報セキュリティ委員会/CISO

JR西日本グループCSIRT

JRW-CSIRT事務局

情報の発信・共有

JR西日本
CSIRTメンバー

G会社
CSIRTメンバー

・ JISPへの参加(NCO)
・ 事象発生時の報告

連携システム
の情報共有

情報連携・
WG参加

国家サイバー統括室
(NCO)

政府機関

国土交通省

大阪府警

警察庁

大阪・関西万博関係団体

大阪・関西万博の運営を行う団体

博覧会協会

業界団体

交通ISAC

交通・運輸分野全体の集団防御力の向上に資する活動を推進する団体

日本シーサート
協議会

CSIRT間の情報共有および連携を図る団体

重要インフラ部会の運営

鉄道運行に関わるシステムをはじめとした制御系のシステムや、ICOCAなどの社会インフラを支える重要なシステム（重要インフラ）については、2022年5月の経済安全保障推進法の制定や同年6月に政府が決定した行動計画において、情報セキュリティ対策への経営責任が明確化されたほか、官民一体となった安全性確保の取り組みが求められています。

JR西日本グループにおいても、情報セキュリティ委員会内の「重要インフラ部会」にて各主管部長の主導のもとさまざまな取り組みを進めています。また、外部機関（国家サイバー統括室等）とも連携し、サイバー攻撃・対策に関する情報共有や訓練も行っています。

重要インフラ部会

情報セキュリティの維持向上に関する体制構築、計画策定・実行

部会長：主管部長を指定
事務局：システムマネジメント部、各主管部

運行管理システム部会 (イノベーション本部)

運行管理システム

電気部会 (電気部・新幹線電気部)

電力管理システム
【幹】列車信号制御システム
【幹】列車集中制御装置
【在】電子連動装置
【在】電子踏切装置

施設部会 (施設部)

出改札システム

ICOCA部会 (システムマネジメント部)

ICOCAシステム

Wesmo!部会 (システムマネジメント部)

Wesmo!システム

旅行券部会 (日本旅行)

ギフトカードシステム

外部機関との連携（※情報共有や演習への参加等）

国家サイバー統括室（NCO）、国土交通省、警察機関、交通ISAC 等



社員の声

重要インフラを狙うサイバー攻撃は増加しており、また、政府機関等による法制度の整備も進んでいます。攻撃の標的とされることを前提とした対策や情報共有が重要であると考え、関係部署とともに取り組みを進めています。

鉄道事業法施行規則改正への対応／鉄道安全管理規程の改正

近年、サイバー攻撃の高度化・巧妙化が進展しており、鉄道の安全・安定輸送や社会インフラサービスの継続に対する脅威が顕在化しています。こうした状況を踏まえ、鉄道分野においては、鉄道事業法施行規則の改正等を通じて、サイバーセキュリティが「輸送の安全」を支える重要な要素として明確に位置付けられました。

JR西日本においても、これらの制度改正の趣旨を踏まえて、サイバーセキュリティの確保に関する事項を統括管理する「サイバーセキュリティ責任者」を指定のうえ、鉄道安全管理規程を改正し、サイバーセキュリティに関する体制整備やリスク評価、対応方針の明確化を行い、輸送の安全に関わる重要インフラを対象として、適切な管理・運用に取り組んでいます。

今後も、国や関係機関の動向を注視し、鉄道の安全・安定輸送および社会インフラサービスの継続に努めていきます。

制度・環境の変化 (外部要請)

- ・サイバー攻撃の高度化
- ・鉄道事業法改正
- ・サイバー対処能力強化法

JR西日本の取り組み (安全管理規程に基づく運用)

輸送の安全を支えるサイバーセキュリティ対策

体制整備

リスク評価

対応方針明確化

「サイバーセキュリティ責任者」の統括管理の下
輸送の安全に関わる重要インフラを対象として、
適切な管理・運用に取り組む。

安全なシステム開発を行うための取り組み

JR西日本グループでは、システム・サービスをセキュアに開発・運用するために、特にセキュリティ対策が重要であると考えられるお客様の個人情報を取り扱うシステムなどを対象に、セキュリティ・バイ・デザインの考え方にに基づき、システム開発の構想段階でセキュリティ対策について検討・承認する「セキュリティ審議」の取り組みを実施しています。

■システム開発における投資決定までのフロー



セキュリティ審議に際しては、ベースラインアプローチ、リスクベースアプローチ双方の観点から確認を行うことで必要十分なセキュリティ対策が実施される仕組みになっています。

ベースラインアプローチ

「JR西日本グループ情報セキュリティガイドライン」で規定する、JR西日本グループのシステムが満たすべきセキュリティ要件が遵守されることを確認

リスクベースアプローチ

システム・サービスの特性に応じたリスクを特定・評価し、各リスクに対してセキュリティ対策の十分性を確認

JR西日本グループではお客様の安全・安心を第一に、お客様の個人情報を取り扱うシステムや社会インフラ企業として保有する重要システムのセキュリティ確保に継続的に取り組んでいます。



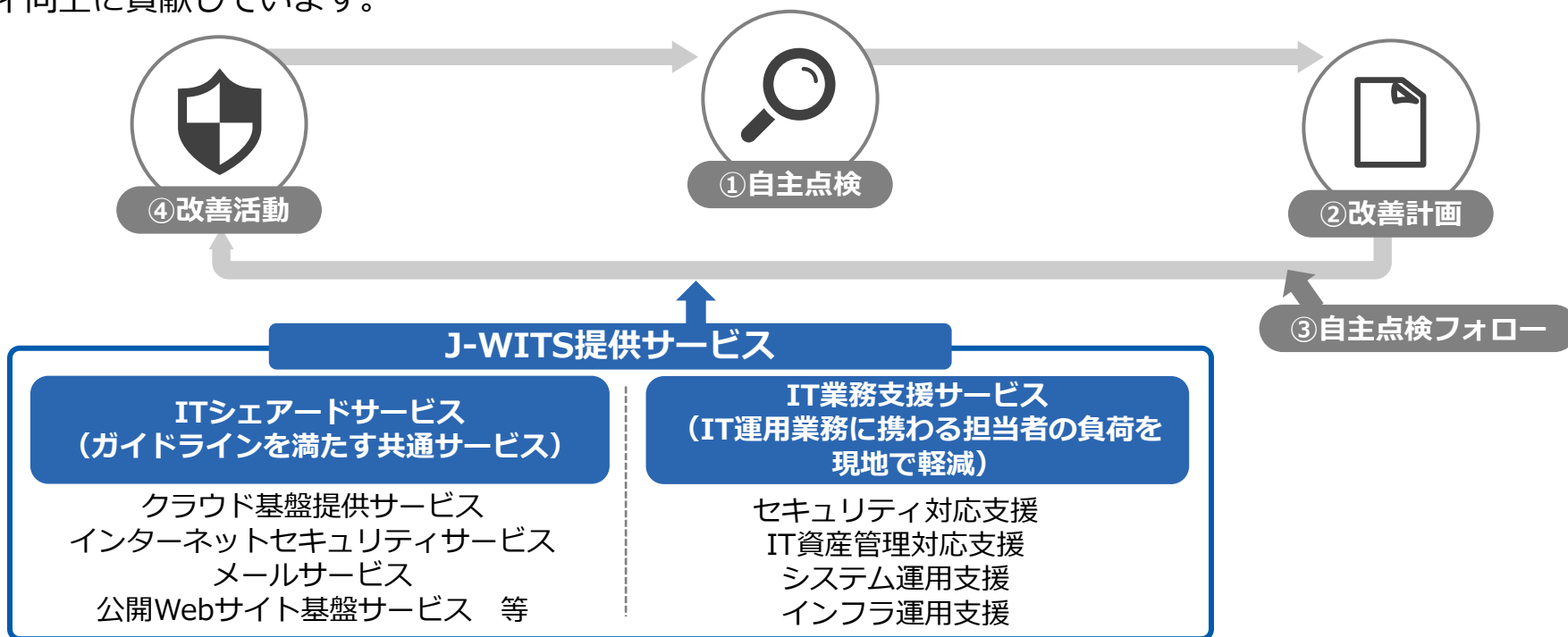
社員の声

DXの推進が進む中セキュリティ審議の相談は年々増えており、2025年度は約100件の相談がありました。単に審議だけ行うのではなく一緒にリスク低減策も考えるなど、関係部門と伴走しながら安全なシステム開発を実現します！

自主点検に基づく継続的な改善の取り組み

JR西日本グループとして、必ず守るべき具体的なセキュリティ基準を定めた「JR西日本グループ情報セキュリティガイドライン」を整備し、その内容は技術動向や過去のインシデントを踏まえて定期的に見直しを行っています。

このガイドラインを基に、JRW-CSIRT加盟各社では各システムにおいて実施すべきセキュリティ対策がなされているかを自主点検(①)し、不備事項があれば改善計画(②)を立てて改善活動(④)に取り組んでいます。JRW-CSIRT事務局は、自主点検フォロー(③)を実施することでリスクの早期改善をサポートするとともに、J-WITSは、ITシェアードサービスおよびIT業務支援サービスを提供することにより、グループ会社のセキュリティ向上に貢献しています。

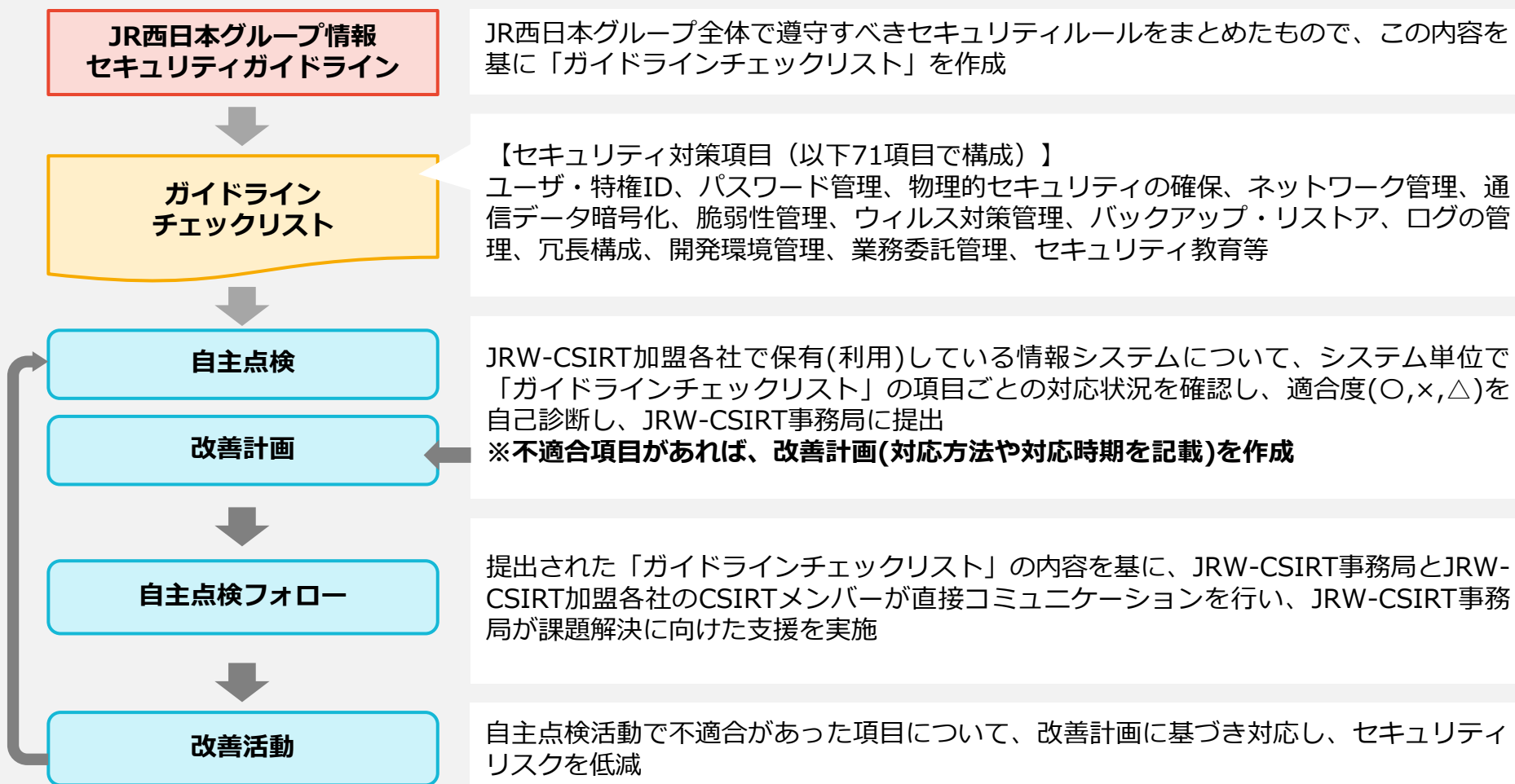


社員の声

ガイドラインチェックリストは、セキュリティ対策の実施状況を正確に把握するための重要なツールです。そのため、抜け漏れがないように環境変化に応じてガイドラインチェックリストを定期的に見直しています。

自主点検に基づく継続的な改善の取り組み

JR西日本グループでは、以下のように自主点検に基づく継続的な改善サイクルを回しています。



社員の声

専門用語が多く解釈が難しい情報セキュリティ分野において、自主点検項目ごとに解説や適合基準を整備し、自主点検実施者の理解を支援しています。また、自主点検フォロー時の対話を通じて内容を深掘りし、自主点検の精度の向上にも努めています。



グループ会社支援の取り組み ―GSAを中心とした情報セキュリティ支援体制―

各グループ会社においては、情報セキュリティの継続的な改善に取り組み、情報セキュリティレベルの向上を進めています。一方で、グループ全体としてさらなる向上を実現するためには、各社に共通する課題の解決が重要であるため、専門的な支援を行っています。

グループ共通の課題

- ・ IT・情報セキュリティ人財の確保
- ・ システム導入・更新への対応
- ・ 自社での情報セキュリティリスク評価



対応方針

GSAとJ-WITSが連携して、専門的な支援を提供することで、グループ会社とともに課題解決に取り組む

グループセキュリティアドバイザー（GSA）

～専門的知見に基づき、各社の課題を「見える化」し、実効性ある対策の実行まで伴走する～

情報セキュリティ支援

GSA

- ▶ 自主点検フォロー
- ▶ 個別リスク対策支援
- ▶ インシデント対応力強化



グループ会社

- ▶ 自主点検/リスク対策
- ▶ 組織的・人的・技術的対策

実行主体

IT業務支援サポート

J-WITS

- ▶ 運用／ヘルプデスク
- ▶ IT業務支援サービス
- ▶ ITシェアードサービス

社員の声

グループセキュリティアドバイザーを組織化するとともに、J-WITSによるIT業務支援サービスの提供など、グループ会社への支援体制を整えました。今後もJ-WITSと連携し、グループ会社の情報セキュリティ水準の向上に貢献していきます。

期待される効果

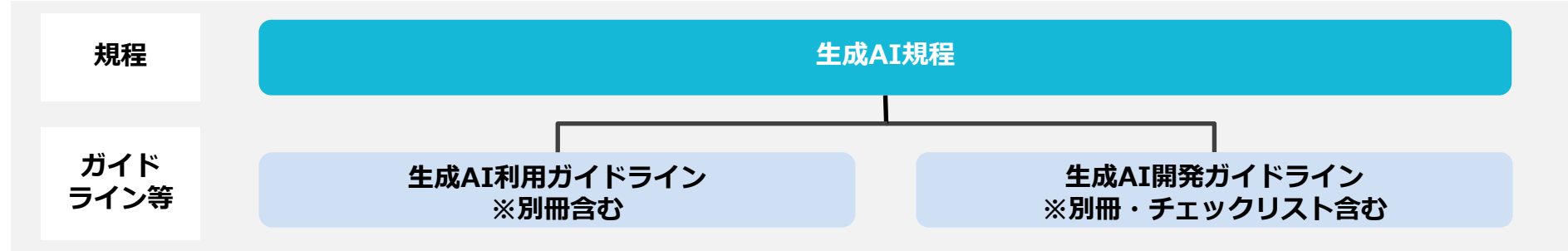
- ▶ リスクの可視化・対策支援
- ▶ 情報セキュリティ水準の向上
- ▶ 限られたリソースでも実効性ある対策



生成AI規程体系・生成AIガバナンス体制

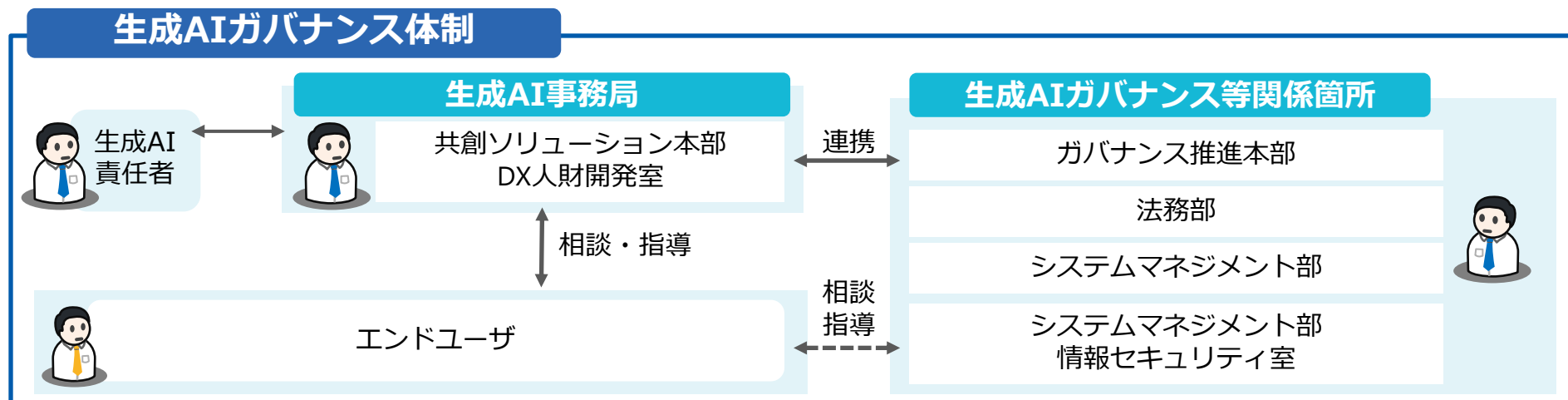
生成AI規程体系

生成AIに関する規程等を整備し、生成AIの利活用に関する全社的なルールを定めています。規程等は、適宜見直し・改正を実施しています。



生成AIガバナンス体制

安全かつ効果的な生成AIの活用のためにはルール整備とガバナンス構築が不可欠です。JR西日本では生成AIガバナンス体制を構築し、生成AIの利活用を「攻め」と「守り」の両面で推進しています。



※生成AIの利活用については、pp.36-40もご覧ください。

安全に生成AIの利活用を行うための取り組み

「生成AI規程」「生成AI利用ガイドライン」「生成AI開発ガイドライン」の制定

安全に生成AIの利活用を行い効果を最大化するために「生成AI規程」「生成AI利用ガイドライン」「生成AI開発ガイドライン」を整備し、生成AIにおける遵守事項等を定めています。

生成AIにおける遵守事項

- ・ 生成AIによる出力を、人間による十分な確認を経ずに最終成果物として使用することを禁止する
- ・ 固有の規制がある領域や分野に関連して、各種法規制等の確認なく使用することを禁止する
- ・ 第三者の著作物又はこれを想起させるような語句の入力を禁止する
- ・ 生成AIの誤動作を招いたり、生成AIの学習結果に偏り（バイアス）を与えたりする目的でのあらゆるデータ又は命令の入力を禁止する 等

生成AI開発チェックリストの提供

生成AI事務局では「生成AIリスクレベル判定シート」「生成AI開発区分判定シート」「生成AIリスクチェックシート」を提供しています。これら3点を合わせて利用することにより、誰もが適切にリスク対策を行うことを可能にしています。

生成AIリスクレベル判定シート

生成AI開発区分判定シート

生成AIリスクチェックシート

※生成AIの利活用については、pp.36-40もご覧ください。

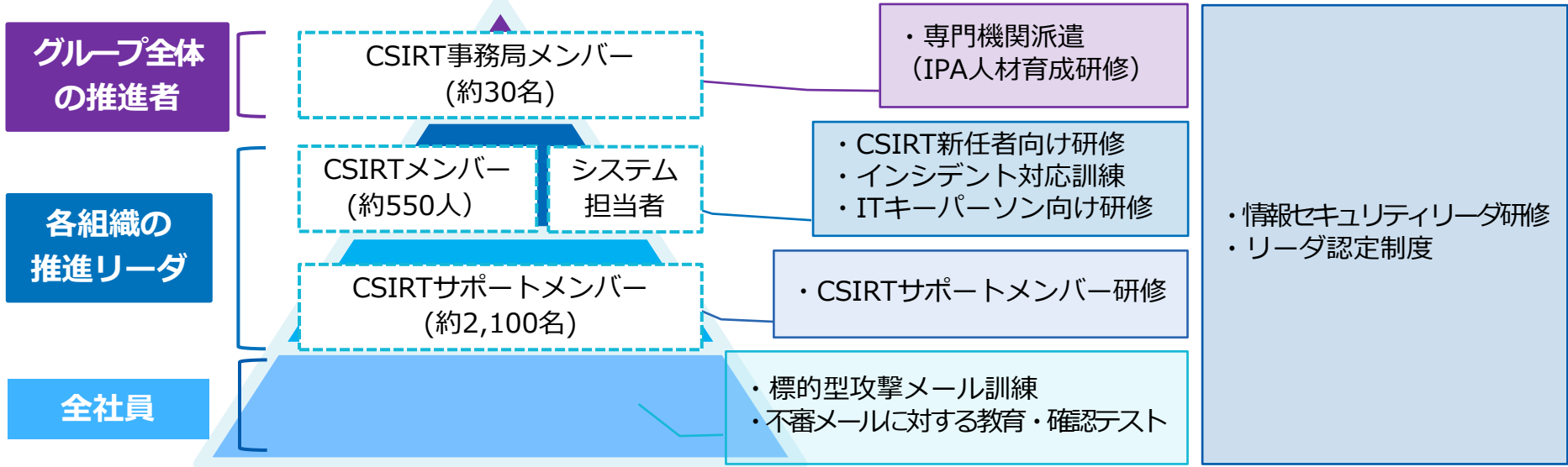
11

情報セキュリティ対策

社員のリテラシー向上に向けた取り組み

JR西日本グループでは、社員のリテラシー向上に向けた取り組みとして、全社員に向けた情報セキュリティ訓練・教育を実施するとともに、役割に応じた階層別の教育・研修を実施しています。また、情報セキュリティ業務に取り組む社員のモチベーション向上を目的に情報セキュリティリーダ認定制度を設けています。

情報セキュリティ訓練・教育の全体像



情報セキュリティリーダ認定制度の認定者数

区分	条件	24年度 認定者数	25年度 認定者数	増加数
★★★★	情報セキュリティリーダ研修修了+ 情報処理安全確保支援士試験合格	70人	93人	+ 23人
★★★	情報セキュリティリーダ研修修了+ 情報セキュリティマネジメント試験合格	228人	384人	+ 156人
★	情報セキュリティリーダ研修修了	6,297人	8,002人	+1,705人
合計		6,595人	8,479人	+ 1,884人

全社員向けの教育・訓練

情報セキュリティの最大の弱点は人である一方、最後の砦も人です。JRW-CSIRT加盟会社の全役員・社員（約50,000人）に向けた標的型攻撃メール訓練やセキュリティ教育を実施しています。

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加盟会社の全役員・社員を対象として標的型攻撃メール訓練を年4回（内2回はフィッシングサイト誘導型訓練）実施しています。

「報告ありがとう」をキーワードに報告文化を醸成した結果、2025年度は全4回すべてにおいて、報告率が8割を超えています。

不審メールに対する教育・確認テスト

JRW-CSIRT加盟会社の全社員を対象に、最低限守るべきルールを理解を目的として教育を実施しています。加えて、2025年度も引き続き全役員・社員を対象に「不審メール対策10のポイント」の教育と、各職場における注意喚起ポスターの掲示を実施しています。

マスコットキャラ（にし～さ～）を活用した啓発活動

JRW-CSIRTのマスコットキャラ「にし～さ～」を活用し、情報セキュリティを身近に感じてもらえるよう啓発活動を実施しています！！

▼JRW-CSIRTの認知度向上や情報セキュリティを学ぶモチベーション向上のために各種ステッカー配布



注意喚起ポスター



社員の声

JR西日本グループ全体が攻撃に晒される中、技術的対策のみでは防げない攻撃に対しては、社員一人ひとりの情報セキュリティへの意識が重要な鍵です。JRW-CSIRTメンバー・サポートメンバーと一緒に、全社員の情報セキュリティリテラシー向上を目指します！

各組織の経営層・推進リーダ向けの教育・訓練

各組織の経営層・推進リーダ向けに階層別の教育・訓練を実施しています。

経営層・部門長

グループ会社を含むJRW-CSIRT加盟会社のトップやCISO等の経営層（約210名）を対象に、サイバー攻撃の脅威と対策および経営層がセキュリティ対策において果たすべき役割について理解することを目的としたトップ研修を実施しています。

情報セキュリティに関わる責任者、担当者

JRW-CSIRTメンバー・サポートメンバーや情報システム主管者を対象に、情報セキュリティ施策を主導する人材の育成を目的として、情報セキュリティの基礎知識やCSIRT活動の目的・内容を理解するための研修を実施しています。



ITキーパーソン向け研修の様子



JRW-CSIRTサポートメンバー研修の様子

JRW-CSIRTサポートメンバーとの意見交換

研修に加え、JRW-CSIRTサポートメンバーとの意見交換を行い、活動のフィーチャリングおよび好事例については他組織に水平展開しています。



迅速な指示でサポート詐欺を未然に防止した
近畿統括本部 高槻統括駅

重要インフラに関わる責任者、担当者

重要インフラ事業者を対象とした国家サイバー統括室（NCO）主催のサイバー演習（全分野一斉演習）に参加し、障害対応体制の検証などを行っています。



全分野一斉演習の様子

各組織の推進リーダー向けの教育・訓練（インシデント対応訓練）

JRW-CSIRT加盟の全103組織で、各組織が保有する重要システムの停止や機密情報の漏洩を想定した訓練を実施しています。訓練は、システム担当者がインシデント対応のプロセスを理解するとともに、経営層がインシデント発生時の経営判断を認識することを目的としています。経営トップも訓練に参加し、関係する経営層全員が訓練を経験している状態を維持しています。

インシデント対応訓練の実施概要

- 訓練シナリオは6つのSTEPで構成
- 経営トップは、**STEP 2・3・6**において議論・意思決定

STEP 1 知得	「システムが利用できない」「データが暗号化されているようだ」との報告を受ける
STEP 2 対応方針検討～速報	・ 業務に深刻な影響が出ている/出る見込みである。 ・ 復旧するまで相当の時間がかかる。 といった報告を受け、 速報等の初動をとるとともに対応方針を検討
STEP 3 公表	社外からの問合せ、SNSでの犯行声明を受け、公表の要否・内容を検討
STEP 4 調査	原因と影響範囲を調査
STEP 5 調査結果～復旧	攻撃の全容が明らかになり、システムを正常に復旧する計画を策定
STEP 6 復旧・最終報告	システム/データは 復旧した との報告を受け、 サービス・業務の再開を検討



モバイルのICOCAシステムを対象とした施設部との合同訓練の様子

【訓練を終えての経営層の声】

- ・ 訓練で**一連の対応を体系的になぞる**ことで、万一の際に慌てずに済む
- ・ みんなで訓練し振り返ることでさまざまな視点を入れて更に改善しつつ**自分ゴト化**できた

社員の声



2024年度からトップ自ら参画するインシデント対応訓練を開催しています。ランサムウェアによる脅威が猛威を振るう中、引き続き、各組織でのインシデントに備えた体制を維持・継続する取り組みを実施して、JR西日本グループ全体のレジリエンスを向上します！

グループ全体の推進者向けの教育・訓練

独立行政法人情報処理推進機構（IPA）主催の「中核人材育成プログラム」へ1年間社員を派遣し、セキュリティ人材の育成を行っています。

また、外部研修への参加や資格取得を支援する制度を設け、特にセキュリティに関する学習を推奨した結果、JR西日本グループ内の情報処理安全確保支援士試験合格者数は90名を超えました。

IPA主催「中核人材育成プログラム」

JR西日本グループにおける人材派遣：累計8名

- 企業などの経営層と現場担当者を繋ぐ中核人材を担う方が対象
- テクノロジー（OT・IT）、マネジメント、ビジネス分野を総合的に学ぶ1年間のトレーニング
- 各業界のシステムを想定した模擬システムによる演習

中核人材育成プログラムで得た知見と展望

2025年7月から1年間、IPAの産業サイバーセキュリティセンター（ICSCoE）が主催する中核人材育成プログラムに9期生として参加しました。鉄道会社のセキュリティ担当として、ITとOT（制御技術）のテクノロジー領域の知識を身につけることが目的でした。このプログラムでは、実際に自分で手を動かしてITとOTの専門知識を深く習得するとともに、マネジメントや事業継続についても他の受講生や講師陣との議論を通じて実践的に学びました。この期間で得た貴重な経験と新たな視点・人の繋がりを活かし、当社のみならず当社グループ全体のセキュリティ向上に貢献していきたいと考えています。



システムマネジメント部
情報セキュリティ室
築島 千馬

情報処理安全確保支援士
（登録番号第030834号）

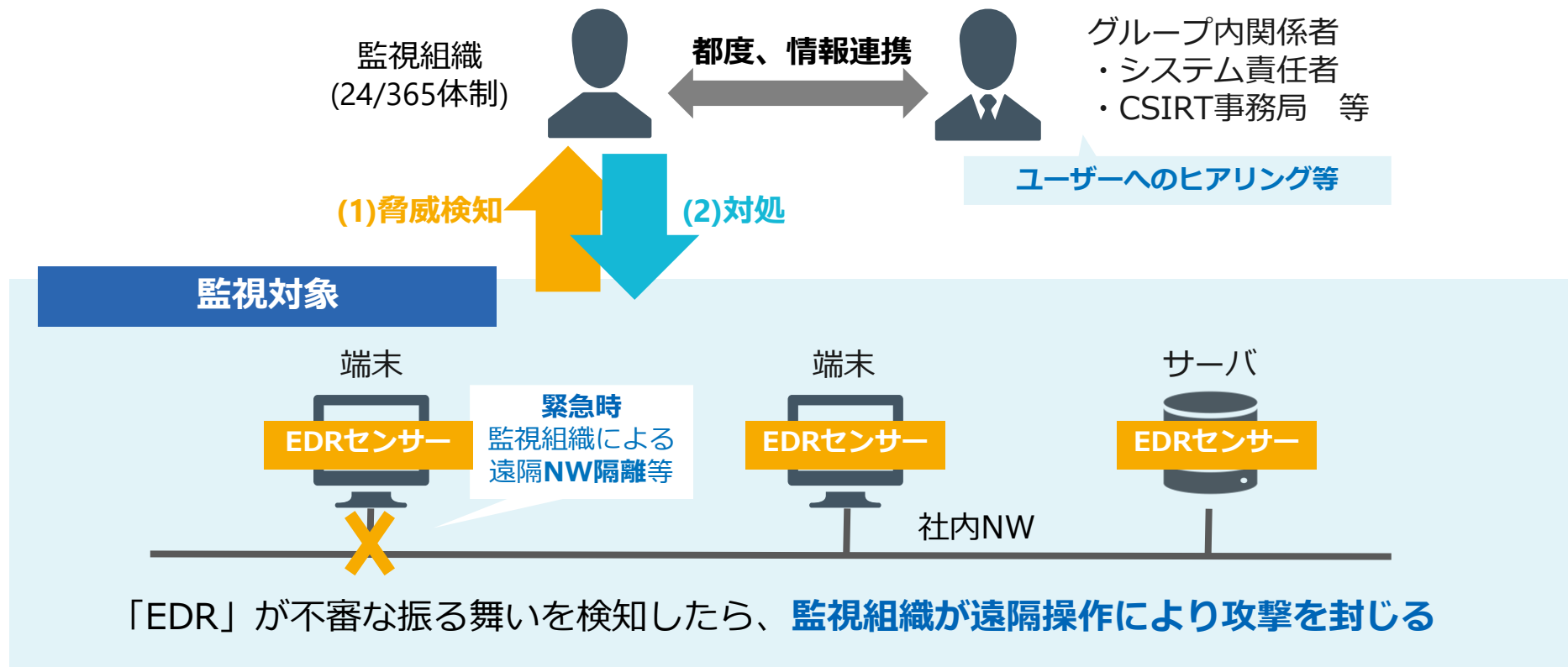
技術的対策の全体像

クラウドサービス利用の拡大やAI関連システムの利用など、インターネットとの通信は年々増加しており、サイバー攻撃を受けるリスクも高まっています。このような環境変化に対応するため、技術的対策の検討・対応を行っています。以下に代表的な取り組みを紹介します。

アイデンティティ	✓ SaaS等インターネットから利用するシステムにおいて多要素認証の実装を義務化 ✓ IDaaSを活用したID集中管理への移行 ✓ AD(Active Directory)等への不正通信の検知・対応
デバイス	✓ EDRによるウイルスや不正挙動の監視 ✓ 脆弱性管理ツールによる脆弱性の把握と対応 ✓ MDM(Mobile Device Management)によるデバイス構成の管理、統制
ネットワーク	✓ 適切な単位でのセグメンテーションと境界防御の実施 ✓ OAネットワークと重要インフラシステムネットワークの分離 ✓ ドメイン管理・メールセキュリティの強化
クラウド	✓ 全体統制を行うための開発基盤の運用 ✓ CNAPP(Cloud-Native Application Protection Platform)ツールによる侵害形跡の検知や脆弱性の可視化・対応
アプリケーション	✓ WEBアプリ、スマホアプリ診断による脆弱性の把握と対応 ✓ WAF導入の義務化やDDoS対策サービスの活用 ✓ ASM(Attack Surface Management)を活用した脆弱性診断と対応
データ	✓ 情報区分の策定、および機密情報の取り扱いを規定 ✓ 一般情報と機密情報の保管箇所分離とアクセス管理の徹底
モニタリング	✓ MDR(Managed Detection and Response)による24/365体制の監視 ✓ 外部ベンダーによるインターネットからの通信監視

EDRの導入

マルウェアに限らず端末・サーバにおける不審なふるまいを検知し、24/365の体制で端末・サーバの監視を行うことを目的に、グループ全体にEDR（Endpoint Detection and Response）を導入し、監視組織による常時監視にて運用しています。不審な挙動が検知された場合は外部の監視組織によって遠隔で対応が行われます。

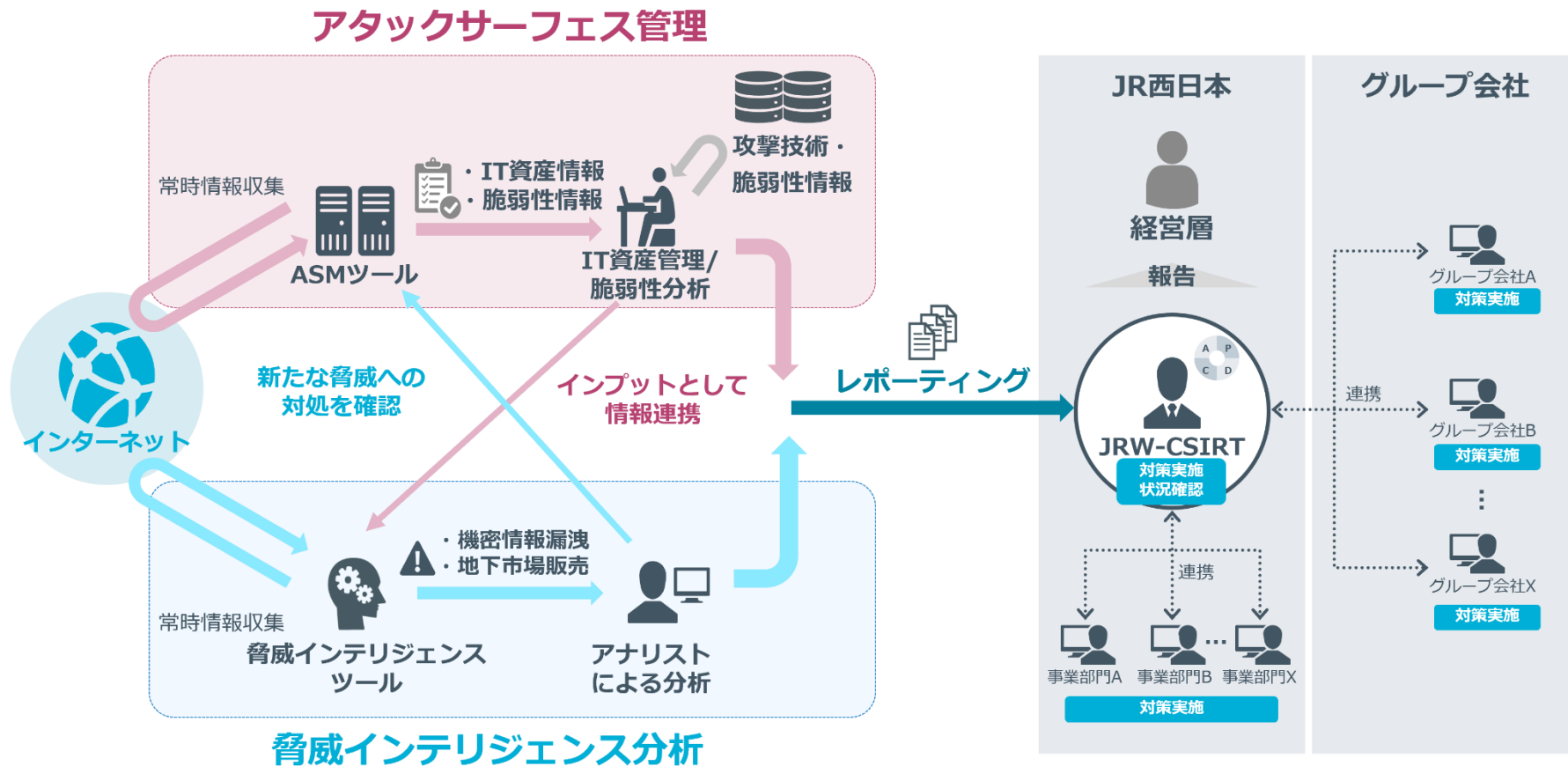


社員の声

当社はグループ全体を対象にEDRを導入しています。24/365での監視や検知時のフォローなど、社員の皆様が日々安心して業務ができる環境を支えています！

外部脅威への対応

サイバー攻撃の兆候や攻撃の手がかりとなるインテリジェンス情報を収集し、外部公開されているデジタル資産の管理情報とともに、定期的に攻撃者の視点から分析を行うことで当社グループの弱点を洗い出し、サイバー攻撃に対する備えを継続的に強化しています。



社員の声

グループ全体を外部脅威から守るため、さまざまな活動を行っています。検知した当社グループの弱点は各箇所やグループ会社へ共有し、連携しながら早期の対策につなげています。

脆弱性管理とクラウドへの監視強化

お客様に安心してサービスをご利用いただくため、サイバー攻撃の起点となりうる情報システムの「弱点（脆弱性）」を常に監視し、早期に発見・対処する体制を整えています。活用が広がるクラウド環境についてはクラウドに特化した専門的な監視(CNAPP※)を導入し、網羅的で堅牢なセキュリティ対策を実施しています。※CNAPP (Cloud Native Application Protection Platform)



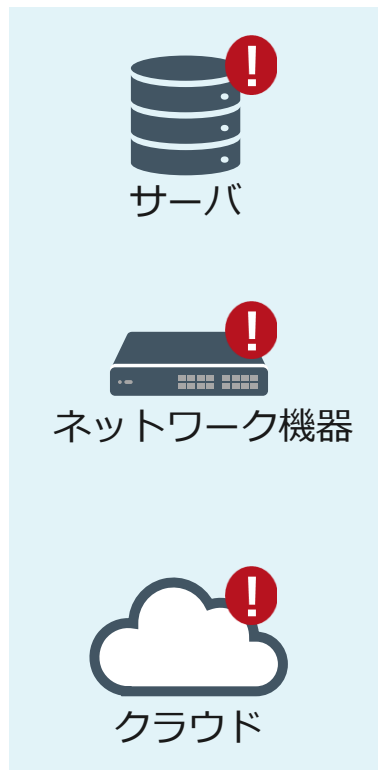
脆弱性管理ツール

(1)脆弱性情報の
収集・管理



CNAPP

クラウド特有の脆弱性情報も収集



サーバ

ネットワーク機器

クラウド



(2)対処



システム関係者

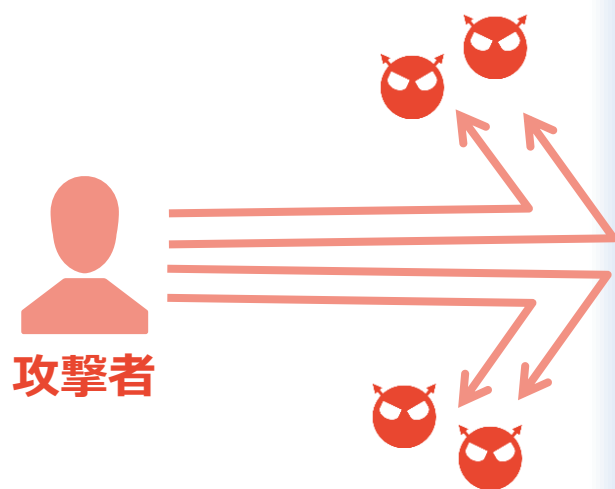


社員の声

グループ全体で脆弱性管理ツールを導入することで、新たに発見された深刻な脆弱性にも、速やかに対処しています！また、CNAPPの導入により、潜在するクラウド特有の脆弱性にも網羅的に対処しており、安全にクラウドを利用しています！

主要WEBサイトに対するセキュリティ対策

JR西日本グループ全体で主要WEBサイトに対するDDoS攻撃などのサイバー攻撃に対処するため、クラウドWAF/CDNの導入や脆弱性診断を行っています。また、グループ会社におけるセキュアなウェブサイト運用をサポートするために、ITシェアードサービスとして公開ウェブサイト基盤サービスの提供も行っています。



外部からの攻撃を
まとめてブロック

クラウドWAF/CDNでのサイバー攻撃対策

クラウド
WAF/CDN

Web改ざん検知
暗号化通信
簡易セキュリティチェック 等

コンテンツ

ソフト

サーバ



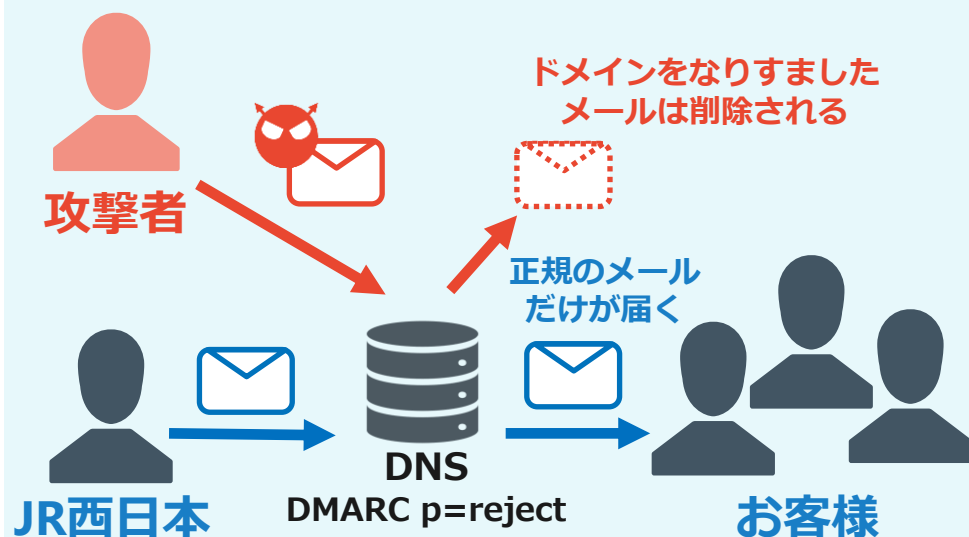
社員の声

グループ会社全体の主要WEBサイトに対するセキュリティ向上のために、セキュリティツールを活用して日々対応しています！

ドメイン管理・メールセキュリティの強化

お客様に安心してサービスをご利用いただくため、当社の主要ドメインの管理強化に取り組んでいます。具体的には、当社ドメインをなりすましたメールを削除するために、DMARCポリシーの厳格化を行いました。また、お客様向けのメールではBIMI (Brand Indicators for Message Identification) の実装を行い、メール受信時にロゴを表示することによって一目でJR西日本からのメールであることが分かりやすくなるようにしました。

DMARCの仕組み



BIMI実装のイメージ



ロゴが表示され
本物のメールであることが
分かりやすくなりました！



社員の声

メール受信時にロゴを表示できるようにしました！このことによりフィッシングメールと本物のメールとを見分けることが容易になり、お客様に安心してサービスをご利用いただけるようになりました！

情報セキュリティに関するKPIの設定および優秀組織の表彰

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り組み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

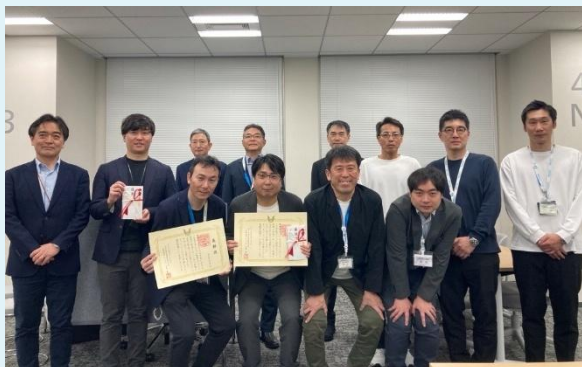
- ガイドラインに基づくシステム点検 : 対策項目の適合率 **100%**
- 標的型攻撃メール訓練 : 対象者全体に占めるメール開封後の未報告者の割合 **1%未満**
- セキュリティリーダ研修の受講者数 : 情報セキュリティリーダ認定者の割合 **10%以上**

2025年度 表彰組織

上記KPI等に基づき、特に顕著な成績を達成している組織を優秀組織として表彰し、JR西日本グループにおける情報セキュリティ活動のフィチャリングを進めています。

2025年度実績をもとに、最優秀：3組織、優秀：9組織に対して表彰を行いました。

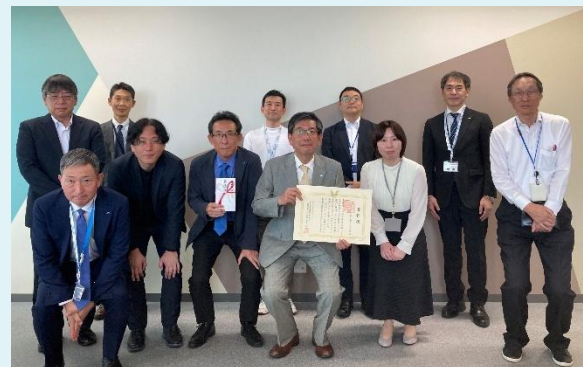
最優秀組織での表彰の様子



山陽新幹線統括本部



JR西日本不動産開発株式会社



JR西日本不動産マネジメント株式会社

12

第三者評価・認証等

第三者評価・認証等

JR西日本グループでは、情報セキュリティに関する認証・資格の取得に積極的に取り組んでいます。

JR西日本におけるISMS認証の取得

当社は情報セキュリティに対する管理体制強化のための国際規格であるISMS認証（ISO/IEC27001:2022）を取得しています。

認証対象部署	共創ソリューション本部 WESTER-X事業部
登録活動範囲	・ JR西日本グループの決済事業戦略に関する業務 ・ MaaSプラットフォームのビジネスモデル策定および事業運営に関する業務 など

ISMS取得会社一覧

ISMS認証を取得した組織を持つ会社は、以下のとおりです。

※一般般社団法人情報マネジメントシステム認定センターのISMS認証取得組織検索に公表されている会社のみ掲載（2026年4月1日時点）

- ・ 西日本旅客鉄道株式会社（JR西日本）
 - ・ 株式会社日本旅行
 - ・ 株式会社JR西日本ITソリューションズ
- ・ 株式会社JR西日本テクシア
 - ・ 株式会社TRAILBLAZER

情報セキュリティ関連資格 取得数一覧

各社でのセキュリティ施策の適切な推進のためにセキュリティ公的資格の取得を推奨しています。

資格名称	資格取得者数		合計
	JR	グループ会社	
情報処理安全確保支援士（SC）	49	50	99
情報セキュリティマネジメント（SG）	362	218	580

※ 2026年4月1日時点（旧制度試験の合格者を含む）

情報セキュリティに関する当社の取り組みが評価され、第三者機関による評価を多数いただくことができました。

引き続きお客様に安心してご利用いただけるよう、セキュリティの強化に努めます。

情報セキュリティの取り組みが「IT賞（経営・業務改革）」を受賞

「大阪・関西万博に向けたグループ全体で信頼をつなぐ持続可能なセキュリティ態勢の構築」が、公益社団法人企業情報化協会（IT協会）が主催する「2025年度（第43回）IT賞」において「IT賞（経営・業務改革）」を受賞しました！

IT協会からのメッセージ

徹底して組織的、人的、技術的に対策を講じている企業はほんの一握りと考えられる。加えて、他社の参考になるよう、セキュリティ施策を公開する姿勢も高く評価できる。

サイバーインデックス企業調査において一つ星を獲得

サイバーセキュリティへの情報発信および取り組みが積極的であると評価され、一般社団法人日本IT団体連盟（IT連盟）が格付けする「サイバーインデックス企業調査2025」において一つ星を獲得しました！





JR西日本グループ IT Report 2026
2026年7月発行
<https://www.westjr.co.jp/efforts/>