

# 2025年2月社長会見



2025年2月19日

## 1. 営業・輸送概況

2. うめきた2期の玄関口が開業 さらに広がる大阪ステーションシティ

3. 駅の販売体制強化の取り組み

4. 大阪・関西万博に向けたJR西日本グループの取り組み

詳細

## 1. 営業・輸送概況

### 【運輸取扱収入（速報値）】

まず営業・輸送概況です。

収入ですが、1月につきましては前年比で109.1%、2月は14日までですが103.9%です。

#### 運輸取扱収入（速報値）

	前年同环比			
	収入計	近距離券	中長距離券	定期券
1月	109.1%	105.9%	112.5%	101.8%
2月(2/1~14)	103.9%	102.3%	104.3%	104.7%

※実績は直営の速報値。駅などでの取扱高(消費税を含む)を示すものであり、旅行会社での発売分などを除きます。

### 【新幹線・在来線特急・近畿圏のご利用状況（速報値）】

次に、ご利用状況ですが、山陽新幹線は、1月が前年比で104%、2月が14日までで99%、近畿圏は、1月が105%、2月が14日までで102%ということになっております。

年末年始から引き続き、1月は多くのお客様にご利用いただきましたが、2月は大雪の影響もあり、新幹線につきましてはこれまでのところ昨年度とほぼ同程度のご利用となっております。

引き続き皆様に安心して、快適な旅をお楽しみいただけますように、安全安定輸送に努めてまいります。

#### 新幹線・在来線特急・近畿圏のご利用状況（速報値）

	前年同环比				
	山陽新幹線	北陸新幹線	在来線特急	近畿圏	
				近距離券発売枚数	自動改札通過人員
1月	104%	146%	112%	106%	105%
2月(2/1~14)	99%	127%	97%	103%	102%

※実績は速報値。近畿圏は近距離券発売実績と自動改札通過人員の前年同环比を併記しています。

## 2. うめきた2期の玄関口が開業 さらに広がる大阪ステーションシティ

次に、「うめきた2期の玄関口が開業 さらに広がる大阪ステーションシティ」についてご紹介させていただきます。

**うめきた2期の玄関口が開業** 商業施設開業・大型バス駐車場供用開始

**うめきたグリーンプレイス**  
2025年3月21日開業

UMEKITA  
**GREEN PLACE**  
うめきたグリーンプレイス

みどりを体感できる、うめきた2期の玄関口  
周辺オフィスワーカーや来街者の方など  
幅広い方々にお楽しみいただける都市型ショッピングセンター

- ・用途： 商業施設、駅前広場、歩行者デッキ 等
- ・業種： 物販、食物販、飲食、フードコート 等
- ・店舗数： 20店舗 (店舗面積 約 3,750㎡)
- ・敷地面積： 約 12,500㎡
- ・階数： 地上3階 (大阪駅うめきた地下口と直結)




もっとつながる。未来が動き出す。





みどりに囲まれながら特別なひとときを過ごせるレストラン、リーズナブルな都市型フードコート、スイーツショップなどの店舗が揃います。

大阪駅の西側エリアにおきましては、昨年、イノゲート大阪、並びにJPタワー大阪がグランドオープンをして、9月にはうめきた2期区域が先行まちびらきをされております。そうしたことで多くの人々が集まり、新たな賑わいが生まれているところです。

今回、うめきた2期の玄関口の役割を持つこととなります「うめきたグリーンプレイス」の商業施設の開業と駅前広場の全面供用開始時期が3月21日に決定いたしましたので、ご案内いたします。

**さらに広がる大阪ステーションシティ** 周遊できる歩行者空間・憩いの広場

広場の誕生 (うめきたグリーンプレイス)






もっとつながる。未来が動き出す。

歩行者デッキの開通



2025年4月11日供用開始



**OSAKA STATION CITYが西側へ拡大**

さらに高まる回遊性

この、うめきたグリーンプレイスは、大阪駅とうめきた2期区域をつなぎまして、交通結節機能と、そして交流・サービス機能を合わせ持つ、開放的でみどり豊かな施設としております。

また、特別な時間をお楽しみいただけるレストランから、公園を訪れた方や周辺のオフィスワーカーの皆様が手軽に使っていただける都市型フードコートまで、幅広い店舗をご用意することにしております。

同じく3月21日に開業が予定されております「グラングリーン大阪南館」と合わせまして、うめきた2期区域のまちびらきが進展し、更なる賑わいが生まれるものと期待しております。

さらに、万博開幕が迫る4月11日には「イノゲート大阪」と「グラングリーン大阪南館」を接続する新たな歩行者デッキが開通し、大阪駅エリアの回遊性というものがより一層高まるものと思っております。

このほか、うめきたグリーンプレイスに直結いたします駅前広場には、万博期間中には万博会場まで直接繋がります、駅シャトルバスが発着をいたします。環境にやさしい燃料を用いた車両を私ども西日本ジェイアールバスが運行いたします。万博にお越しの方が、便利にご利用いただけるルートにもなると考えております。

## さらに広がる大阪ステーションシティ エキマルシェ大阪ウメスト 全面開業



### エキマルシェ大阪ウメスト 2025年2月26日全面開業



「誰もが毎日楽しめる」「世代や国籍を超えたコミュニケーションが生まれる」  
をテーマに8店舗が集結

- ・用途：大阪駅西高架下 商業施設
- ・業種：食物販、飲食
- ・店舗数：8店舗（店舗面積 約 720㎡）  
※うち4店舗は開業済



また、この2月26日には大阪駅西口に「エキマルシェ大阪ウメスト」がグランドオープンいたします。深夜帯営業の店舗を構えるなど、国内外から多様なお客様にご利用いただくことを期待しております。

## さらに広がる大阪ステーションシティ 大阪梅田の中心に位置づく「玄関口」



エリア中心に位置づく存在として、「玄関口」の役割を果たしていく

この後も、高架下の開発や既存施設のリニューアルなどを計画しておりまして、うめきた2期区域の全体まちびらき、さらには、2031年春のなにわ筋線が開業をする予定など、大阪梅田エリアはこれからも発展を続けるものと考えております。

そのなかで、大阪ステーションシティは、大阪梅田エリアの「玄関口」としての役割を果たしてまいりますので、ぜひ多くのお客様にご利用いただければと期待をしております。

### 3. 駅の販売体制強化の取り組み

次に、駅の販売体制強化の取り組みについて、ご紹介をさせていただきます。

これは前にも一度お話しさせていただいている内容ですが、改めてご紹介させていただくものです。

駅の販売体制強化の取り組みについて

中期経営計画2025

**②-3 鉄道事業の活性化と構造改革**

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サービスを創出

● 移動と暮らしを豊かにする鉄道サービスの充実

ショッピングやビジネスが  
よりお得に、快適に

充実した  
移動・観光情報を  
より簡単に

早めに予約  
(2023秋から1年前予約可)  
直前まで変更可能で  
より便利に

シームレスな  
移動が  
より快適に

移動と暮らしを  
より快適に、豊かに

窓口に並ばず  
チケットが  
より簡単に

ドックス

**モバイルICOCA**  
for Android™

2023年3月  
サービス開始

- ・スマートフォンでICOCAのサービスが利用可能
- ・どこでもチャージや定期券の購入が可能になる等、利便性が格段に向上
- ・WESTERアプリと連携し、様々なサービスを楽しめる機能を提供

※2023年内にiPhone、Apple Watch対応を開始予定

「セルフ化」と「チケットレス化」を中心に、駅サービスのデジタル化を深度化

「中期経営計画2025」で掲げております「鉄道事業の活性化と構造改革」ということの実現に向けまして、「お客様サービスの変革」を進めており、なかでも、お客様との最大の接点でございます「駅」については、窓口に並ばずに商品をご購入いただける「セルフ化」、あるいは「みどりの窓口の混雑解消」、そして、購入後の発券が不要となる「チケットレス化」に努め、駅サービスのデジタル化というものを進めているところです。

これまで進めてきた様々な取り組みに加えまして、この春に予定しております新たなサービスにつきましても今回ご紹介させていただきます。

# セルフ化の取り組み

## 定期券購入のセルフ化

2024年3月

定期券WEB申込サービス  
「マイ・テイキ」

WEB申込をすれば  
みどりの券売機で受取可能に



2024年12月

通学定期券  
在学証明の簡略化

通学証明書の確認が  
在学中1回に



2025年3月15日～

モバイルICOCA  
中学生・高校生用の定期券サービス開始



駅に行かなくても、お持ちのスマートフォンで  
通学定期券の購入が可能に！

まず、「セルフ化」の取り組みといたしまして、一つ目はモバイルICOCAでの中学生・高校生の皆様の定期券サービス開始をお知らせいたします。

これまでは新年度の通学定期の発売を係員窓口限定としていたことから、みどりの窓口が混雑する3月から4月にかけて、一層の混雑が生じる一因となっておりました。

2024年3月、ウェブで申込ができます「マイ・テイキ」というサービスが始まり、申込用紙の記入が不要になるだけでなく、ウェブでの在学確認というものが可能となりまして、みどりの窓口に並んでいただくことなく「みどりの券売機」という機械を通じて定期券をご購入いただけるようになりました。

そして、この春からは、中学生・高校生の皆様でもモバイルICOCAの定期券をご利用いただけるようになりまして、みどりの券売機に並ぶことなく、通学定期券をご購入いただけるようになります。

# セルフ化の取り組み

## みどりの券売機で取扱えるサービスの拡大



これまでの主な機能改修

- ・一部のきっぷの払いもどし
- ・ICOCAの払いもどし

2025年4月～

### きっぷの変更機能の拡大

同日、同じ区間に限られていた特急券の乗車変更が、  
日程、区間に関わらず変更できるように！

### ICOCA定期券の払いもどしが可能に

みどりの窓口利用のうち、セルフ操作可能な割合

2024年4月時点

約5割

2025年4月時点

約8割

二つ目は、みどりの券売機の機能の拡大についてです。

お客様ご自身でお取り扱いいただけます「みどりの券売機」は、順次機能改修も行ってきており、現在のところ駅係員窓口で取扱われた操作の約半数は、窓口に並ぶことなく、みどりの券売機での対応が可能な状況にはございます。

これが2025年4月からは、乗車変更できるきっぷの拡大や、IC 定期券の払戻しなども新しく可能になるということで、みどりの窓口でお取り扱いしております約8割の取扱いが、みどりの券売機でも対応できるというように変わります。お客様ご自身で操作が可能になるということです。

## みどりの窓口混雑解消の取り組み

JR | **WEST**  
もっとながら。未来が動き出す。

### 整理券システムの導入

みどりの窓口での待ち時間を快適にお過ごしいただけるよう環境を整備。お買い物や他の用事を済ませるなど、待ち時間の有効活用が可能に。

- ・順番が近づいたらLINEでお知らせも可能
- ・窓口内には椅子を設置

2023年度	2024年度	2025年度
▼小倉駅 ▼金沢駅 ▼岡山駅 ▼新大阪駅	▼天王寺(2/17) ▼京都駅(2/25予定) ▼博多駅(3月中旬)	▼大阪駅(4月上旬)



### みどりの券売機プラス オペレーター体制強化

	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
		▼オペレーターの人数増	▼ご利用が多い日中時間帯の体制強化	▼コールセンター新設
オペレーター平均 呼び出し時間	2022年4月 <b>約11分</b>		2024年4月 <b>約3分</b>	<b>更なる短縮へ</b>



以上のような「セルフ化」の取り組みに加えまして、当社ではターミナル駅、中小駅、それぞれで「みどりの窓口の混雑解消」に向けた体制に関する取り組みにも力を入れているところです。

ターミナル駅のみどりの窓口においては、繁忙期に窓口をフルオープン化してお客様にご利用いただけるよう体制強化を行ってきているほか、待ち時間を列に並ばず快適にお過ごしいただけるように、整理券システムの導入を順次主要駅において進めています。

お客様には、椅子に座ってお待ちいただいたり、その時間内にお買物をしたりと、待ち時間を有効活用できるということで好評を頂いており、2月には京都駅、そして今後は、大阪駅等への導入も予定しております。

また、中小駅を中心といたします一部の駅では、みどりの窓口と同等のサービスをご利用いただけるように、オペレーターの方と通話ができるタイプの「みどりの券売機プラス」を導入しております。

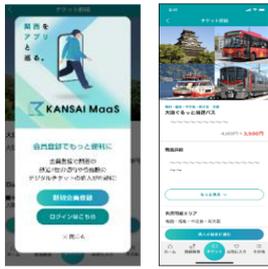
2022年以降、順次オペレーターの人数も増やしてきておりまして、オペレーターにつながるまでの呼び出し時間が大幅に短縮されてきております。また、2024年6月には、ご利用が多い日中時間帯でオペレーターの体制をさらに強化したほか、2025年度には新たなコールセンターも設置する予定です。こうした体制を一層強化していくということによりまして、順次待ち時間の短縮を重ねてきましたが、昨年4月の繁忙期に平均3分であった呼び出し時間を、さらに一層短縮できるものと見込んでおります。

# チケットレス化の取り組み

QRチケットサービス 1月19日より開始

ご利用方法 <KANSAI MaaSでの購入イメージ>

チケットの予約・決済



スマートフォンでQRチケットを表示



QRコードをかざす



窓口には並ばずに、チケットレスで乗車可能！

2028年以降、券売機で発売している磁気近距離きっぷを順次QR乗車券に移行

最後に、「チケットレス化」の取り組みについてです。1月19日から、新たにQRチケットサービスを開始いたしまして、様々な企画乗車券をご利用いただけるようになりました。2月27日からは、「KANSAI MaaS ワンデーパス」も取り扱うことになっております。

2028年以降につきましては、券売機で発売している磁気券の近距離タイプのきっぷにつきまして、順次QR乗車券に移行を進めまして、将来的にはインターネットで購入したきっぷもQR乗車券でご利用いただけるように、更なるチケットレス化を進めてまいります。

2025年には、大阪・関西万博により、多くのお客様のご利用を見越しておりますけれども、引き続き、皆様に安心して快適にご利用いただけますように、駅の体制強化、そしてチケット類の整理、そういった確認についても進めていきたいと思っております。

## 4. 大阪・関西万博に向けた JR 西日本グループの取り組み

最後に、大阪・関西万博に向けた JR 西日本グループの取り組みについて、ご紹介をさせていただきます。

### 大阪・関西万博に向けた JR 西日本グループの取り組み

国内外から多くのお客様が訪れることから、  
当社グループにとって重要な成長の機会となる

中期経営計画2025アップデート「5つの重点戦略」  
鉄道の安全性向上  
主要事業の活性化と構造改革  
不動産・まちづくりのさらなる展開  
デジタル戦略による多様なサービスの展開  
新たな事業の創出

主要事業の活性化と構造改革  
(鉄道事業・グループ事業)

- ・北陸新幹線 開業効果の最大化
- ・大阪・関西万博の機運醸成と  
様々な事業機会を捉える取り組み
- ・西日本エリアの魅力発信による  
インバウンド需要の取り込み

### 「万博を契機とした価値創造」に向けて

#### ① 交通事業者としての責務を果たし、

##### 波及効果の最大化に努める

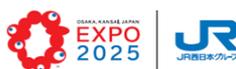
- 来場者輸送への対応、JRゆめ咲線プレゼンス向上
- 鉄道の環境特性のアピール  
(大阪環状線・JRゆめ咲線を再エネ電力でグリーンライン化)
- 万博効果の広域波及

#### ③ 機運醸成

- グループのアセットを活用したPR

#### ② 将来に向けた成長の基盤づくり

- 新たな仕組みへの挑戦 (JR WEST LABO、関西MaaS)
- 新しいサービス・商品の造成 (万博プラスワントリップ)
- 事業系商品サービス (新たな商品開発、購買体験)



SILVER PARTNER  
広報・プロモーション協賛契約  
の締結



323系 大阪・関西万博  
ラッピング列車



JR WEST LABO



2025大阪・関西万博  
オフィシャルストア

いよいよ、大阪・関西万博の開幕まで、あと50日余りとなってまいりました。

国内外から多くのお客様が大阪にお越しになることから、当社グループにおきましても重要な機会と位置付けておりまして、開幕に向けて、3つの観点で取り組みを進めてまいります。

1点目は、まず何よりも万博輸送を支える交通事業者といたしまして、来場者輸送の責任と役割というものをしっかりと果たしていくということと、万博の波及効果の最大化ということに努めていきたいと思っております。

2点目は、万博を契機といたしまして、将来に向けた成長の基盤づくりとして、JR WEST LABO や関西Ma a Sといったデジタル技術を活用した、今までにない体験や、そして空間といったものを提供していくということに取り組んでいきたいと思っております。

3点目としましては、JR西日本グループのアセット、資産を活用し、さまざまなPRを行って機運醸成というものを一層図ってきたいと思っております。

本日はこの3点について、それぞれ具体的な内容について、ご紹介させていただきます。

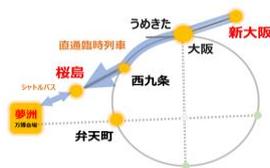
## 大阪・関西万博に向けたJR西日本グループの取り組み



### 「来場者輸送」

#### アクセス向上

・直通臨時列車 エクスプライナーの設定  
(新大阪～桜島)



323系「JR WEST Parade Train」

#### 乗換の安全性・利便性向上

・駅改良 (弁天町駅、桜島駅)



弁天町新駅舎および連絡通路 3/1 (土) より供用開始!



桜島駅「万博臨時改札」 3/24 (月) より供用開始!

©EYKO 2025

1点目の「来場者輸送」については、新大阪から桜島までの直通臨時列車の運転に加えまして、乗換駅となります西九条駅、弁天町駅および桜島駅などの安全性や利便性の向上を図っております。

なかでも、弁天町駅は、夢洲駅につながる大阪メトロ中央線への乗換駅となりまして、万博期間中は混雑が予想されることから、新駅舎の整備、並びに、大阪メトロ様との共同で連絡通路の整備を進めてまいりましたが、3月1日にいよいよ供用が開始されます。

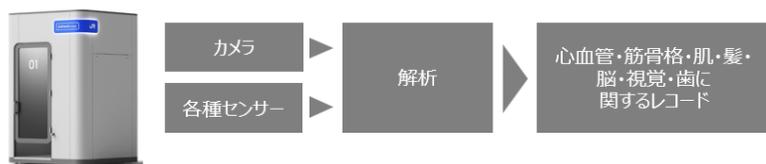
これにより、大阪メトロ弁天町駅と当社環状線内回りホームは、段差なくフラットに乗り換えることができるほか、駅舎のバリアフリー機能が向上することで、より安全で快適にご利用いただくことができるかと思っております。

そのほか、桜島駅の万博臨時改札も3月24日に供用開始となります。引き続き、皆様に安全で快適に万博会場までお越し頂けますように、準備を進めてまいります。

「将来に向けた成長の基盤づくり」

ヘルスケア分野への挑戦

・大阪ヘルスケアパビリオン展示予定の「カラダ測定ポッド」 開発への参画



大阪ヘルスケアパビリオン

3/13 (木) より大阪駅・新大阪駅・天王寺駅・岸辺駅にて先行体験可能！

うち、大阪駅はヘルスケア特化エリア “**DotHealth Osaka** (ドットヘルス おおさか)” を中央口に整備



DotHealth @大阪駅

- ・カラダ測定ポッド 2台
- ・協賛連携ゾーン

日常生活にある“駅”で無理なく健康管理ができる  
 未来の姿の実現

続きまして、2点目の将来に向けた成長の基盤づくりの取り組みについてご紹介させていただきます。

大阪ヘルスケアパビリオンの展示の一つである、「カラダ測定ポッド」は、様々な企業様の協賛のもと開発がされておりまして、当社グループもJR西日本テクノスというグループ会社が設計・製造を行う形で協賛させていただいております。

この「カラダ測定ポッド」は、パビリオンの目玉である「リボーン体験ルート」の最初にご利用いただける予定でございまして、5分程度で7分野の健康データを測定できるものとなっております。万博の開幕に先行いたしまして、大阪駅など主要駅に設置し、3月13日からご体験頂くことができるようになります。

特に、大阪駅では、「Dot Health Osaka (ドットヘルス オオサカ)」という名称でヘルスケアに特化したエリアを中央口に整備いたします。「カラダ測定ポッド」の設置のほか、万博等で お付き合いの生まれております、他の企業様とともに様々な取り組みを試行する「協賛連携ゾーン」というものを新設いたしまして、ヘルスケア分野でのオープンイノベーションを加速させていきたいと思っております。

この「Dot Health Osaka (ドットヘルス オオサカ)」を起点に、駅という場所で、無理なく健康管理ができる環境を創りまして、沿線のお客様に、健康で豊かな生活を送っていただけるよう、そのような未来の姿の実現に取り組んでいければと思っております。

「開幕に向けた機運醸成」

開幕50日前イベントとして、大阪ステーションシティにてプロモーションイベントを開催



日時：2025年2月22日（土）、23日（日） 11：00～17：00  
 会場：大阪ステーションシティ（時空の広場、アトリウム広場、旅立ちの広場）  
 出展者：国内外のパビリオン出展者 等

アトリウム広場  
 旅立ちの広場



アトリウム広場

旅立ちの広場

- ✓ 出展者によるブースでのパビリオン等プロモーション 等  
 チェコ共和国・イタリア共和国等、海外9カ国や  
 日本館・大阪ヘルスケアパビリオンNest for Reborn等  
 国内出展者が万博をPR！

時空の広場



時空の広場



シグネチャーパビリオン  
 テーマ事業プロデューサー  
 河瀬 直美さん



催事企画プロデューサー  
 小橋 賢児さん

- ✓ 出展者によるプロモーションステージ
- ✓ スペシャルゲストによるプロモーションステージ 等

【その他スペシャルゲスト】  
 ・伊原 六花さん  
 ・NMB48  
 ・ゆうちやみ&ゆいちゃみ  
 ・吉本芸人  
 （銀シャリ、祇園、ダブルガシ）

「バーチャル大阪駅 3.0」との連動企画

～どこからでも楽しめる！リアル大阪駅でのイベントを「バーチャル大阪駅 3.0」内でリアルタイム配信！～  
 世界中からアクセス可能な「バーチャル大阪駅 3.0」との連動企画により、リアルと  
 バーチャルの双方から万博の魅力を楽しんでいただく



最後に、万博関連の3点目として当社グループのアセットを活用した機運醸成の取り組みについてご紹介させていただきます。今週末の22日から23日にかけての2日間、開幕50日前の節目のイベント「OSAKA プレ駅スポ」と題しまして、大阪ステーションシティにて開催をいたします。

一日約70万人の人々が行きかう大阪ステーションシティでの開催は、まさに当社のアセットを活用した、当社ならではの取り組みではないかといえます。

万博会場内にパビリオンを出展予定の、チェコなど海外9か国をはじめとした計14の出展者の皆様によるブースの出展や、スペシャルゲストを招いた様々なステージプログラムを予定しているほか、世界中からアクセス可能な「バーチャル大阪駅 3.0」と連動した企画など盛りだくさんの2日間としております。ぜひリアルとバーチャルの双方から大阪・関西万博の魅力をお楽しみいただければと思っております。

ひと足先に、大阪・関西万博のコンテンツを楽しんでいただくことで、大阪・関西万博の機運を高めていくことの一助となればと考えております。

ぜひ多くのお客様にお越しいただければ幸いです。