

ウィズコロナ、ポストコロナに向けて

東日本旅客鉄道株式会社
常務取締役 総合企画本部長
坂井 究

ウィズコロナ・ポストコロナ社会のイメージ

構造的な変化

■ 足元の危機

～感染拡大防止

- ・ ステイホーム (移動の大幅制限)
- ・ 感染症対策が最優先
- ・ 社会経済活動の収縮

■ ウィズコロナ

～感染防止と
社会経済活動の両立

- ・ 感染状態を睨みながらの経済活動
- ・ 徐々に移動制限は緩和、ただし「安心・清潔」「3密回避」は必須
- ・ 世界的流行の収束までは、国外移動は引き続き制限・抑制

■ ポストコロナ

～新たな価値観、
行動様式の浸透

- ・ 過密・集中を避けた、分散型社会
- ・ 多様な働き方・ライフスタイルが普及、人々の行動も多様化
- ・ コミュニケーションが マス主体からパーソナルに移行

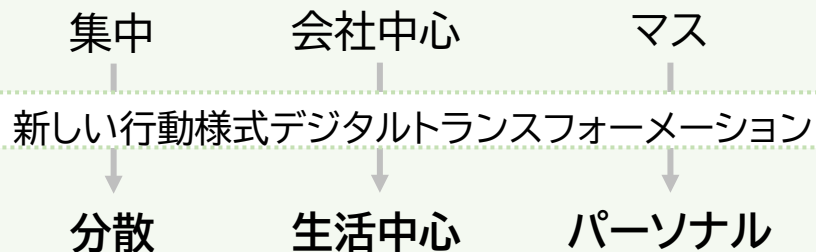
※ウィズコロナ・ポストコロナは重なり合いながら進行する

現在

ワクチン開発、治療法の確立

時間軸

ポストコロナ社会の 不可逆的な構造変化



「三密の回避」
「感染防止対策」
を取りつつ
経済活動の両立

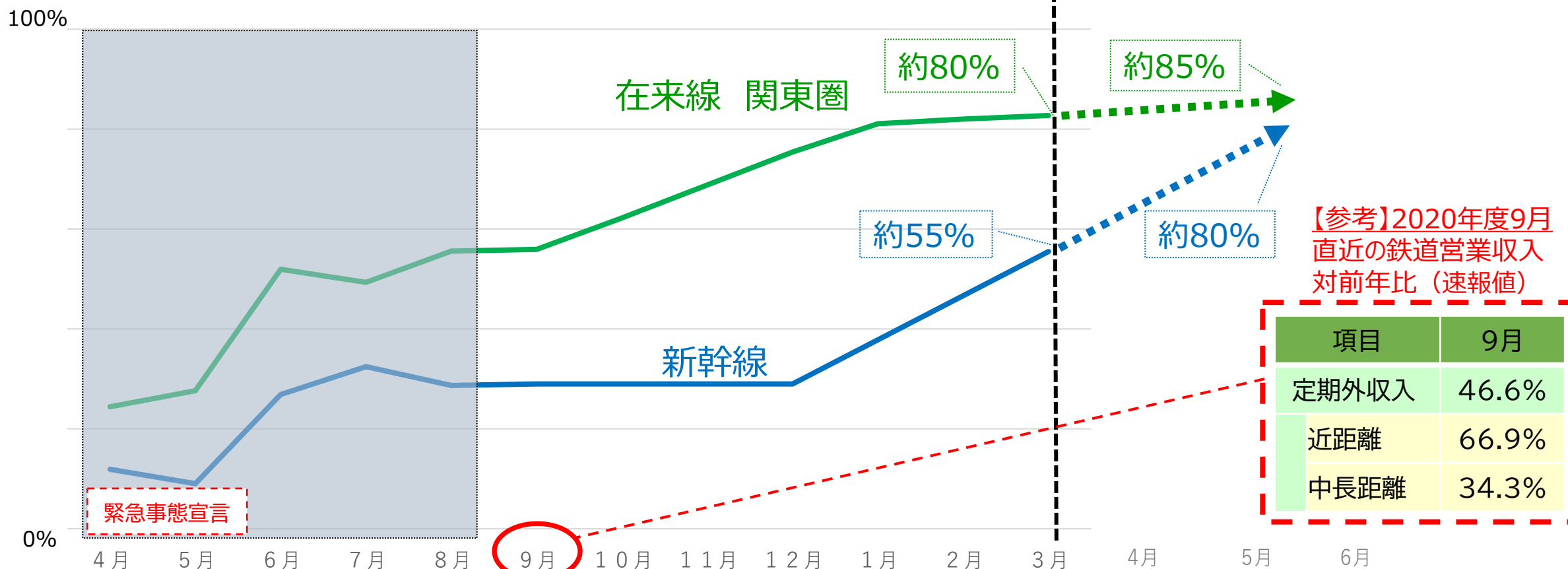
■ 当社の対応方針

変革の歩みをスピードアップ

移動需要の創造

鉄道運輸収入の見通し

■ 定期外収入



グラフ:特殊要素(新型コロナウイルス影響を除く)を除いたもの。2020年4月から同年8月の推移は、実績を用いて作成。

■ 定期収入

- ・2020年度末時点で約85%の水準に到達し、その後は同水準で推移。

【参考】直近9月の定期収入は、対前年比で約53.1%（速報値）。

（低調であった理由は2019年10月に消費増税(8→10%)があったことで、前年は増税前9月にかけて込み購入が集中したため。）

新しい暮らしの提案【新しい働き方の応援】

テレワークやワーケーションなど、お客さまの多様な働き方を応援します。
通勤混雑を緩和し、お客さまに快適にご利用いただける環境を実現します。

STATION WORKの拡大

- テレワーク推進のため、駅構内で利用できるシェアオフィスを1年以内に100カ所、2025年度までに全国で1,000カ所の展開をめざす



オフピークなど多様な通勤を支援

- JRE POINT付与によるオフピーク通勤の推進

Suica定期券でオフピーク時間帯をご利用のお客さまにJRE POINTを付与(2021年春～)

- 繰り返しご利用いただくお客さまへのサービス

Suicaチャージで繰り返しご乗車されるお客さまにJRE POINTを付与(2021年春～)



ワーケーション・多拠点居住

- GALA湯沢、JR東日本グループのホテル等のほか、地域施設、その他イベント等を組み合わせたワーケーションの推進

Suicaでの鉄道利用、グループのホテル、STATION WORK等を組み合わせ、一定回数ご利用のお客さまに優遇サービスを提供



GALA湯沢スキー場でのワーケーション・モニターツアーを10月に実施。自然の中でのアクティビティ体験など企画提供。

新しい暮らしの提案【安心・清潔の提供と“密”を避けた移動・旅】

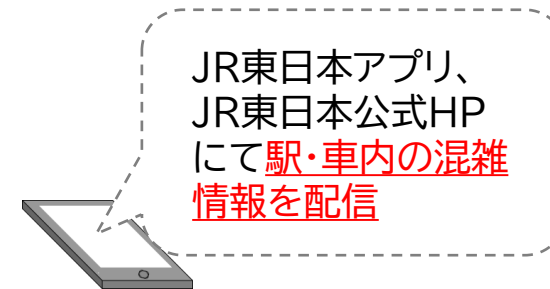
安全をベースに、清潔な環境の提供、混雑情報の発信、“密”を避けた商品の設定などにより、「安心」・「快適」な移動・旅のスタイルを提案します。

清潔な環境の提供



- 技術力とノウハウを活かした清掃ビジネスの展開

駅・車内の混雑情報の発信



JR東日本アプリ、
JR東日本公式HP
にて 駅・車内の混雑
情報を配信



空いている列車・時期をおトクにご利用

- ダイナミックプライシングや
タイムセールの充実



- 季節別プライシング
空いている時期と混んでいる時期との料金
差を拡大するなどにより、ご利用を平準化



ゆったりした移動・宿泊

- グランクラス・グリーン車と、露天風呂付客室等
を組み合わせた商品のご提供



身近なホテルでのステイケーション

- 首都圏や中核都市のJR東日本グループホテル
をおトクにご利用



【リアル×デジタルのくらしづくり】

最先端の技術を取り入れて、お客さまにとって便利で魅力的な駅空間を創造します。
チケットレス化、モバイル化を追求し、「非接触」ニーズに対応したシームレスでストレスフリーな移動を実現します。

新しい駅空間の創造

- ライフスタイルの変化を踏まえた、お客さまにとって、より便利で魅力的な駅空間の創造

新たなビジネスを発信し、そこから
新たな価値、「くらしづくり」を創造する



乗車スタイルの変革

新幹線 **えきねっと** チケット タッチでGO! 新幹線
えきねっと
チケットレスサービス

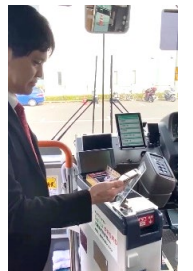
- ✓ 非接触・ソーシャルディスタンス
- ✓ シームレスでストレスフリーな移動
- ✓ 環境負荷の低減

えきねっと(チケットレス)利用者への優遇サービス
(2021年夏予定)

- ・ JRE POINTでの特典チケット
- ・ アップグレードサービス
- ・ 大人の休日倶楽部などの割引商品対応

えきねっと

- モバイルオーダーとの連携等による電子マネー事業(加盟店)の拡大
- 「Suica認証情報提供サービス」(デジタルチケットやデジタルキーなど)の導入推進
- 「NFCタグ」の交通・決済分野での活用検討
- FinTech連携によるモバイルSuicaチャージ手段の多様化など、モバイルシフトの推進



「NFCタグ」を使用した
バス(車庫内)での実証実験

新しい暮らしの提案【MaaS/デジタルによる新しい移動・旅】

デジタル技術を活用して、お客さまの快適な移動・旅のスタイルを提案します。



身近な
地域

都市

地方

● チケットレス化・モバイル化

● スマホひとつで「駅からハイキング」

- ・ 予約、受付
- ・ Suica使用可能店舗Webマップ

● JR東日本アプリ

- ・ 出発地から目的地までの徒歩ルートや遅延情報を含む案内

● Ringo Pass

- ・ 二次交通(タクシーやシェアバイク等)との連携を拡充し、シームレスな移動を実現

※イメージ



● 観光型MaaSの拡大

- ・ 導入エリア目標:2022年度 20エリア

オンデマンド交通

お土産屋

旅館・ホテル

レストラン

観光施設

● 東北「MaaS&キャッシュレス」構想

- ・ 東北デスティネーションキャンペーン(2021年4～9月)に合わせた東北6県でのMaaS展開

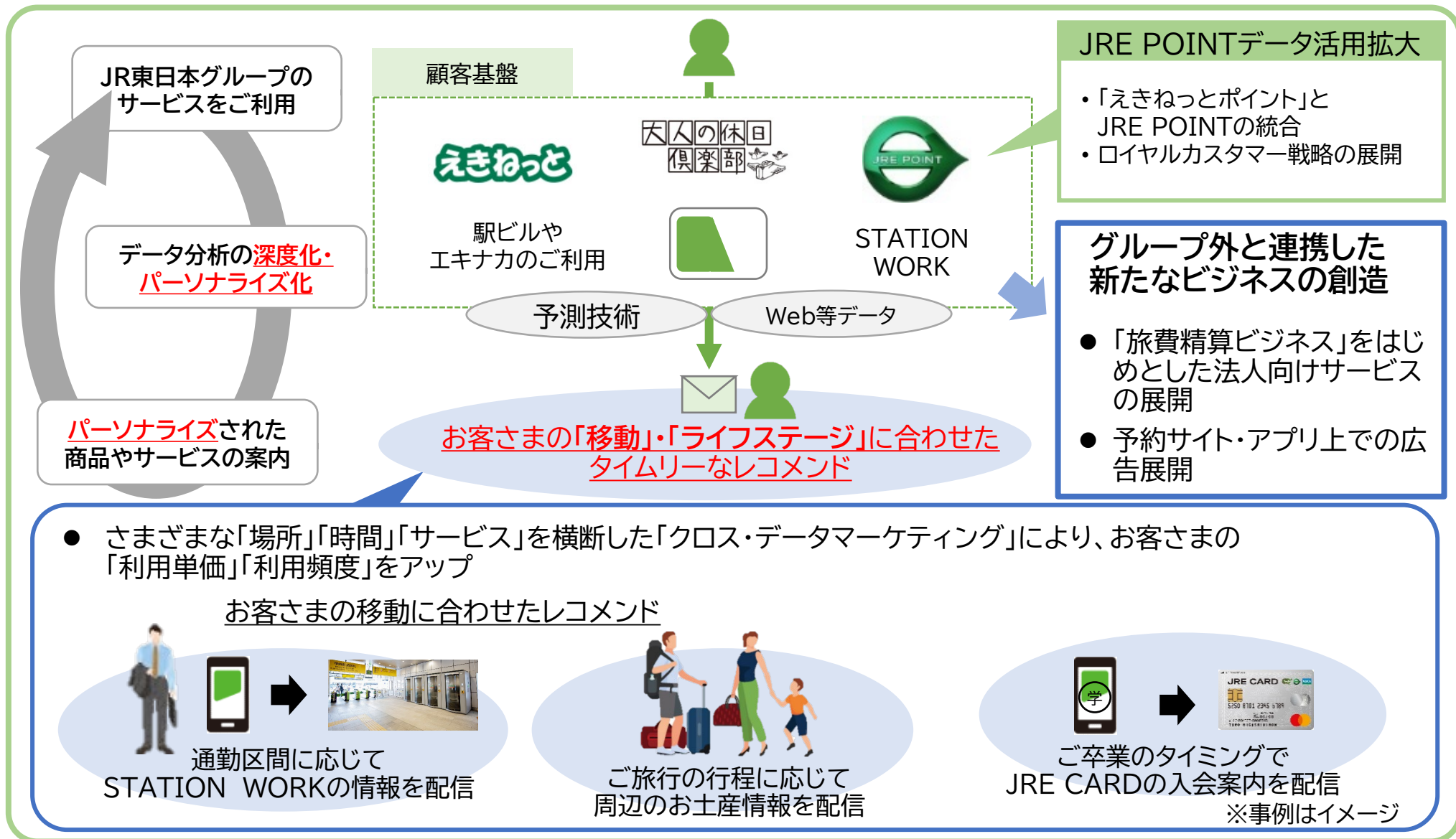
- ・ 主要観光地・主要駅周辺へのSuica電子マネーの導入

TOHOKU MaaS
仙台・宮城trial
2020/9/1～11/30



新しい暮らしの提案【グループ一体の顧客戦略】

グループで保有するデータを一元把握・分析し、鉄道、生活サービス、IT・Suicaの3事業トータルでの顧客戦略を推進します。



都市および都市交通の今後【魅力ある都市・都市空間の創出】

新たな移動価値を創造できるよう、魅力あるまちづくりを行うとともに、快適で便利な移動空間を提供し、今後も鉄道が都市交通における重要な役割を果たしていきます。

新たな移動価値の創造

魅力あるまちづくり

- ・ グローバルで多様なまちづくりの推進
- ・ 交流拠点としての駅機能の強化



柔軟で冗長性のある空間の整備

駅・まち空間の共有化

- ・ 駅・まち一体となったウォーカブルな空間の形成
- ・ パーソナルモビリティと鉄道の連携

オープンスペースの活用

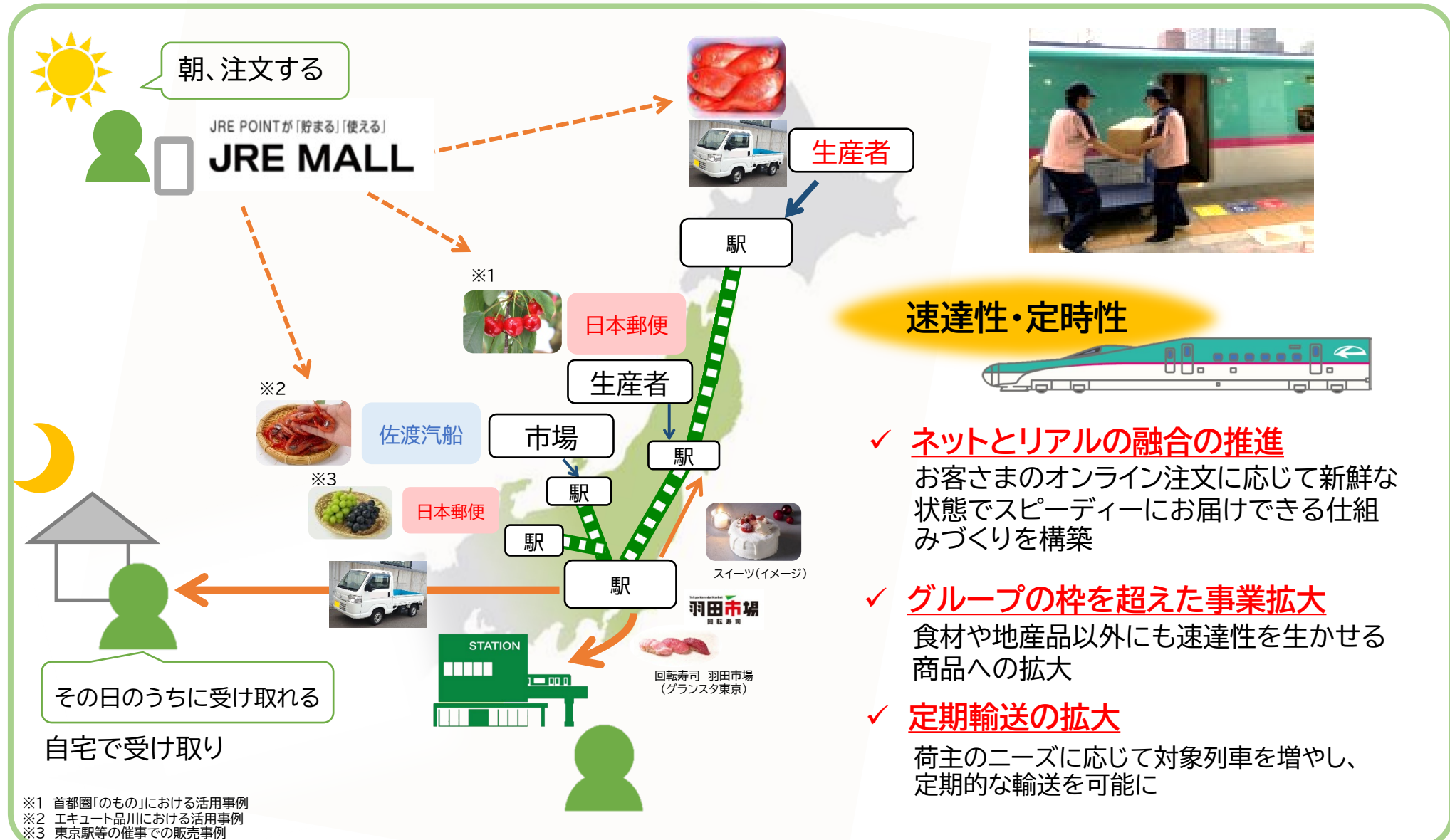
「Tokyo Metropolis Project」

- グローバル都市間競争の時代において、多層で複合的な東京圏の魅力・価値を向上・発信するまちづくりを推進



新領域への挑戦【列車を活用した荷物輸送サービス】

列車の強みである「速達性」、「定時性」を生かし、新幹線と在来線特急などを活用した[荷物輸送サービス](#)をさらに拡大します。



- ✓ **ネットとリアルの融合の推進**
お客さまのオンライン注文に応じて新鮮な状態でスピーディーにお届けできる仕組みづくりを構築
- ✓ **グループの枠を超えた事業拡大**
食材や地産品以外にも速達性を生かせる商品への拡大
- ✓ **定期輸送の拡大**
荷主のニーズに応じて対象列車を増やし、定期的な輸送を可能に

都市と地方を結ぶ鉄道【地方創生への貢献】

「集中」から「分散」へ向かう社会の変化を見据え、観光振興、地域活性化、輸送サービス変革、まちづくりなどにより、豊かな生活の実現に向け取組みを加速します。また、沿線や地域の皆さまと協働し、震災復興に向け幅広い施策を推進します。

