

# 鉄道サービスにおける ICT活用の取り組み

Ever 限りなき前進 Onward



2014年4月21日  
東日本旅客鉄道株式会社  
フロンティアサービス研究所  
石塚 哲夫



駅



新幹線ネットワーク



東京圏ネットワーク



1日約1,650万人のお客さま

社会的使命  
責任の重さ

多彩な事業  
フィールド

人材の多様性  
社員6万の力

地域に生きる。世界に伸びる。

Ever 限りなき前進 Onward

地域に生きる。  
世界に伸びる。

変わらぬ使命

サービス品質  
の改革

地域との  
連携強化

技術革新

新たな  
事業領域への  
挑戦

人を伸ばし、  
人を活かす  
企業風土づくり

無限の  
可能性の追求

## ● 変わらぬ使命

- 1 「きわめる」究極の安全に向けて  
～災害に強い鉄道づくり～
- 2 「みがく」サービス品質の改革  
～鉄道ネットワークの拡充等～
- 3 「ともにいきる」地域との連携強化  
～震災からの復興、観光流動の創造と  
地域の活性化～

## ● 無限の可能性の追求

- 1 「ひらく」技術革新  
～エネルギー・環境戦略の構築、  
ICTの活用、高速化～
- 2 「のびる」新たな事業領域への挑戦  
～グローバル化～
- 3 「はばたく」人を伸ばし、人を活かす  
企業風土づくり

# 最近の研究開発テーマ

## ● 誰にでも分かり易い鉄道ナビゲーション



個人に最適化した情報発信

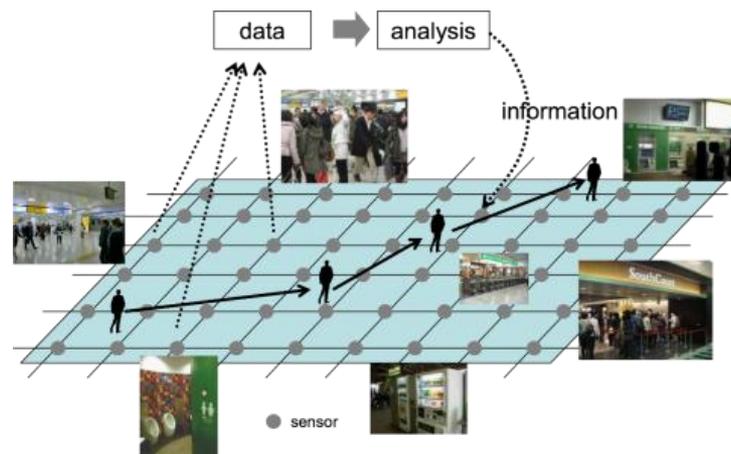


高機能で分かり易い案内サイン

## ● エキナカでの円滑な移動サポート



タッチレスゲート



駅ナカ移動サポート

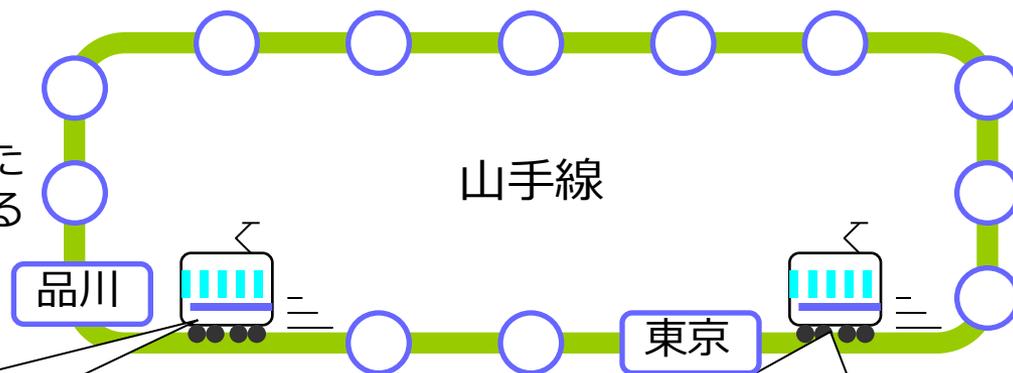
# トレイン・ネット(1)

## これまでの列車の中では・・・

- ・車内のLEDや液晶ディスプレイ、掲示物から、欲しい情報を得ていた
- ・お客さま自身がウェブ等から欲しい情報を検索して探し出していた

## 今回のサービスで・・・

- ・お客さまがご乗車中の列車位置に応じた情報が、手元でリアルタイムに得られる
- ・多様でおトクな沿線の情報がタイムリーに届けられる



### ★品川駅の手前で品川に関する情報が得られる



停車駅案内

沿線ニュース

### ★東京駅の手前で東京に関する情報が得られる



停車駅案内

沿線ニュース

# トレイン・ネット (2)

## 車内でのサービスイメージ

車内設置の  
アンテナ

Wi-Fi通信により、列車位置に応じた車内や沿線の情報をタイムリーに発信



2011・12年度に試験

## 提供する情報 (例)

山手線 外回り 次は **上野** です。 東京・品川方面行

山手線 内回り 次は **日暮里** です。 池袋・新宿方面行

運行情報 駅・乗換路線 車内状況

秋葉原・セガ「エヴァ」等身大フ

エキナカ マチナカ クーポン JR情報

エンタメ 特集 駅別情報 アンケート

えきものがた Shopping

トップ画面

山手線 内回り 次は **日暮里** です。 池袋・新宿方面行

山手線

現在、平常通り運転しています。

その他の運行情報

- 川越線 直通運転中止
- 湘南新宿ライン 遅延
- 横須賀線 遅延

運行情報

池袋駅 (内回り) 次は **日暮里** です。 池袋・新宿方面行

池袋 日暮里 有楽町線

ホーム・出口案内

新宿・渋谷方面

進行方向

11 10 9 8 7

メトロポリタン改札

南改札・中央1改札

西武池袋線 東武東上線 丸ノ内線 有楽町線

駅構内案内

山手線 内回り 次は **日暮里** です。 池袋・新宿方面行

号車 車椅子 混雑率 車内温度 弱冷房車

進行方向 池袋・新宿方面 外気温度

↑			26°C
11	♿	i	24°C
10		i	23°C
9		i	24°C
8		i	23°C
7		i	24°C
6		i	24°C

車内状況

山手線 外回り 次は **渋谷** です。 池袋・新宿方面行

**NEWDAYSクーポン**

1回で2回まで

営業エリアのNEWDAYS

ワンダ モーニングショット缶 190g

定価 120円 >>> **100円** (税込)

有効期間 2011年10月18日(火)～2011年11月2日(水)

※一部取り扱いがない店舗もございます。  
※セルフレジでのご利用はできません。  
※本クーポンでお買い上げいただいた商品の交換・返品はできません。

クーポン

# JR東日本アプリ(2014年3月10日～)



8:29 100%  
インターネット共有: 1台接続中

JR 東日本

池袋  
いけぶくろ  
Ikebukuro

17°C / 12°C  
10:00 12:00 14:00

My 路線の運行情報

- 宇都宮線 平常運転
- 川越線 運転見合わせ
- 京浜東北線 遅延
- 埼京線

列車に乗る

駅を利用する

エキナカ・マチナカを利用する

実験に参加する

スキマ時間を楽しむ

お知らせ

関東エリア

池袋 乗車

JR線の運行状況

京浜東北線 上下線 発生時刻: 05:08 運転見合わせ

原因: 強風

JR線からの振替情報

東京メトロ 東京都交通局 京浜急行電鉄

運行情報一覧

山手線トレインネット列車情報

池袋 いけぶくろ Ikebukuro

トレインネットにアクセスする

池袋 目白 高田馬場 新大久保 新宿 代々木 原宿 渋谷 恵比寿

大塚 池袋 有楽町 池袋 有楽町 池袋 有楽町

外回り 内回り

駅名をタップすると「ホーム案内図」を、駅名をタップするとその電車の「車内状況」が確認できます。

池袋 上野 御徒町 秋葉原 神田 東京 有楽町 新橋 浜松町

山手線トレインネット

山手線 内回り 池袋・品川方面行

次は 代々木 です。

列車	乗降子	遅延率	車内温度	観測所
11	↑	0%	22°C	外気温度
10	↑	0%	18°C	
9	↑	0%	17°C	
8	↑	0%	18°C	
7	↑	0%	20°C	
6	↑	0%	18°C	
5	↑	0%	18°C	
4	↑	0%	17°C	
3	↑	0%	18°C	弱
2	↑	0%	18°C	

山手線トレインネット

山手線トレインネット列車情報

品川 品川

Shinagawa Otsuki

ホーム案内図

外回り 内回り

進行方向 東京・上野方面

北改札口

中央改札口 京島線のりかえ口

京浜急行線

ホーム案内図(山手線で提供)

全線在線位置

画面表示時刻 08:28 現在

埼京・川越線

運行情報

遅れ: 最大 5分

ご利用方法

各駅停車 快速/通勤快速

赤羽 遅れ 3

十条 遅れ 2

板橋 遅れ 2

池袋 遅れ 0

大崎方面(南行)

駅構内図

東京 とうきょう Tokyo

山手線ホーム案内

コインロッカー空き状況

B1F 1F 2F

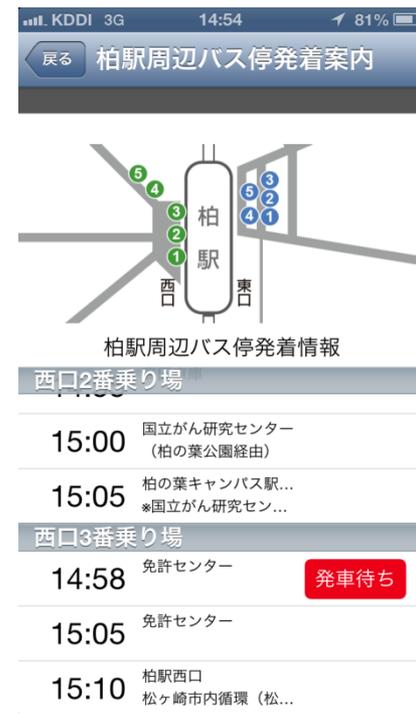
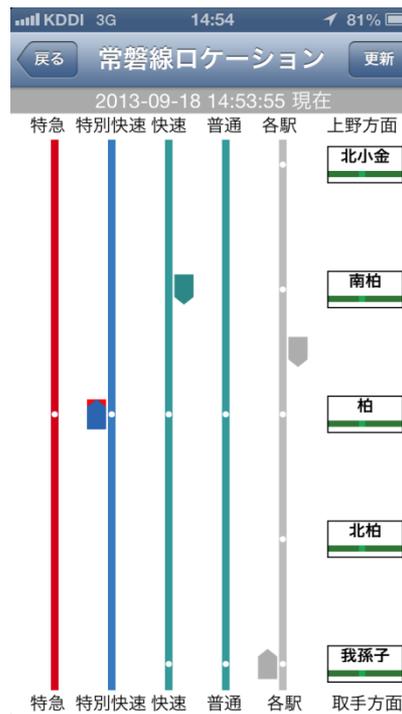
3F 京葉線 総武線

駅構内図

# 柏市公共交通情報連携アプリ



2013年10月～12月柏市・東大と連携して試行  
◆ 柏駅を中心とした鉄道（JR常磐線・東武野田線）・路線バス  
・コミュニティ情報App



公共交通と地域コミュニティ情報の連携による地域生活をサポートする  
双方向情報プラットフォーム構築

# 情報流通連携基盤の構築（総務省）

## ＜防災情報サービス＞



## ＜公共交通情報サービス＞



## ＜地盤情報サービス＞



様々な情報の組み合わせ

## 情報流通連携基盤共通API



気象情報



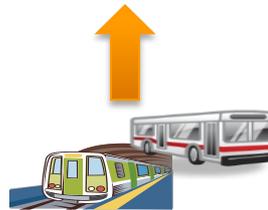
被害情報



避難所情報



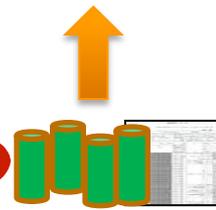
行政情報



電車・バス  
運行情報等



観光・イベント



地盤情報

＜国・地方公共団体が持つ情報＞

＜民間が持つ情報＞

情報ソース(例)

# 今後のビッグデータの利活用

## 鉄道は、大量のデータ保有



※データには従来型の構造データに加え、非構造データ(静止画、音声、動画テキスト)も含む

## 外部のデータも活用する



- お客さまサービスの品質向上
- 業務革新

*Ever* 限りなき前進 *Onward*

JR  
JR東日本