

2023年12月社長会見

1. 営業・輸送概況
2. QR チケットサービスを導入します
3. リアルを拡張した新たな共創フィールド
～バーチャル大阪駅“第3弾”～
4. 大阪ヘルスケアパビリオンへの出展・参加内容について
5. 今年の振り返りと来年の展望

詳細

1. 営業・輸送概況

【運輸取扱収入（速報値）】

収入ですが、11月はコロナ前の2019年比で97.0%、12月は14日までの2週間分で94.8%です。

この中で、2019年10月には、消費税の増税がございました。また、台風19号の影響もあり、実勢よりも高く出ているとご理解いただいた方が良くと思います。11月はそういったものを差し引くと、実質ベースで95%程度となります。

運輸取扱収入（速報値）

	前年同日比			
	収入計	近距離券	中長距離券	定期券
11月	119.6% (97.0%)	114.4% (108.9%)	126.4% (93.8%)	102.7% (95.0%)
12月(12/1~14)	119.9% (94.8%)	115.3% (109.0%)	126.3% (90.3%)	100.8% (97.8%)

※実績は直営の速報値。駅などの取扱高(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。

※ () 内は、コロナ前の2019年同日比。

注) 2019年同日比は、2019年10月1日に消費税増税があり、定期券や中長距離券を増税前に購入する傾向があったことから、11月の運輸取扱収入の2019年同日比は実勢よりも高くなっています。

【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、11月が2019年比で95%、12月が14日まででこちらも95%です。

近畿圏につきましては、11月が104%、12月が14日までで103%です。

11月・12月は、引き続き、多くの国内旅行のお客様、そして訪日のお客様にご利用いただいております。また、平日のご利用もビジネスや観光を含め、回復傾向にあり、新幹線・在来線ともに堅調に推移しています。

これから年末年始の帰省、そしてご旅行という時期になってまいります。非常に多くのお客様にご予約いただいている状況です。

私どもとしましては、安心して快適な旅をお楽しみいただけるよう、年末年始の安全安定輸送に努めていきたいと考えています。

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
11月	121% (95%)	122% (110%)	133% (89%)	108% (104%)	106% (91%)
12月 (12/1~14)	115% (95%)	114% (103%)	122% (92%)	109% (103%)	106% (90%)

※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。
※ () 内は、コロナ前の2019年同环比。
※北陸新幹線のご利用状況は、2019年の台風19号の影響により、実勢よりも高くなっています。

2. QRチケットサービスを導入します

【中期経営計画 2025「移動と暮らしを豊かにする鉄道サービスの充実」】

中期経営計画2025において「移動と暮らしを豊かにする鉄道サービスの充実」をテーマに掲げています。「便利でお得な移動」、そして「窓口に並ばずに利用できるチケットレスサービス」の創出に努めているところです。

ICOCAにつきましては、エリア拡大や、今年から開始しておりますモバイルICOCA、そういった新しいサービスの導入を進めておきまして、発行枚数は現在およそ3,000万枚という状況です。

そのうち、モバイルICOCAのご利用数は100万人に達しており、多くの方々にご利用いただいている状況です。

とりわけ近畿圏においては、9割のお客様にICカードをご利用いただいております。今後もICOCAの機能向上や、ご利用エリアの拡大を図っていく考えです。

一方で、「周遊きっぷ」といった企画乗車券については、これまでは紙のきっぷで発売してきましたが、この度、QRコードを使用した新しいチケットサービスを導入します。さらなるチケットレス化を推進し、お客様の利便性向上を図りたいと考えています。

私どもが導入しようとするQRチケットサービスは「KANSAI MaaSアプリ」「tabiwa by WESTER」「インバウンド向けQRチケットサービス」の3つの方法でご利用いただけるように準備しており、来年度2024年度下期以降、順次サービスを開始する予定です。

QRチケットサービスを導入します

中期経営計画2025「移動と暮らしを豊かにする鉄道サービスの充実」

「便利でお得な移動」「窓口には並ばずに利用できるチケットレスサービス」

ICOCA



エリア拡大やモバイルICOCAなどの新サービス導入



発行枚数 **3,000万枚**

※内、モバイルICOCA利用者 **100万人**

IC利用率 **9割** ※近畿圏

さらに進化を続けます

QRチケットサービス 2024年度下期以降サービス開始

周遊券などを発売!



QRチケットを発売するサービス

- ・KANSAI MaaSアプリ
- ・tabiwa by WESTER
- ・インバウンド向けQRチケットサービス



さらなるチケットレス化を推進

紙きっぷで発売してきた企画乗車券をQRチケットとして発売

※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

【QR チケットサービス】

QRチケットサービスは、窓口や券売機に並ぶことなく、スマートフォン等で事前に予約・決済いただいたQRチケットを改札機にかざすことで、改札を通過することが可能になります。

「KANSAI MaaSアプリ」では、JR線完結のきっぷだけではなく、「KANSAI MaaSアプリ」で一緒させていただいております、他の鉄道事業者様、私鉄の皆さんと連携したきっぷの発売を協議会の中で検討しています。

QRチケットサービスの提供エリアは、ご利用のお客様に、関西の主要な観光地を巡っていただけるよう、西は姫路、東は長浜までの244駅を対象駅としています。

来年、2024年4月以降、自動改札機にQRリーダーの設置を進め、2024年度下期以降に、順次、サービスを開始していく予定です。

2025年には大阪・関西万博が予定されています。その万博の開催を契機に、国内外のお客様に便利でお得な移動を実現できればと考えているところです。

さらに西日本エリアと万博が行われる関西を行き来していただき、万博に来られた方が北陸や中国エリアを周遊していただけるように、e5489やtabiwaなどの予約サービスでお客様のご旅行をサポートしていきたいと考えています。

QRチケットサービスを導入します

QRチケットサービス

ご利用イメージ

<KANSAI MaaSでの購入イメージ>

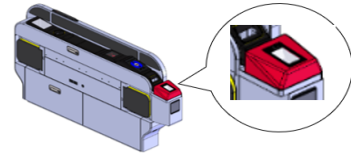
チケットの予約・決済



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！

※アプリ画面、改札機は開発中のためイメージです。

サービス提供エリア



244駅中、自動改札機を設置している211駅にQRリーダーを順次整備予定

※QRリーダーのない駅についてはお客様自身で駅掲示のQRコードを読み込むことで、ご利用いただけます。

サービス開始時期

QRリーダーの設置は2024年4月から開始し、2024年度下期以降順次サービスを開始予定

大阪・関西万博を契機に、国内外のお客様に便利でお得な移動を実現

3. リアルを拡張した新たな共創フィールド ～バーチャル大阪駅“第3弾”～

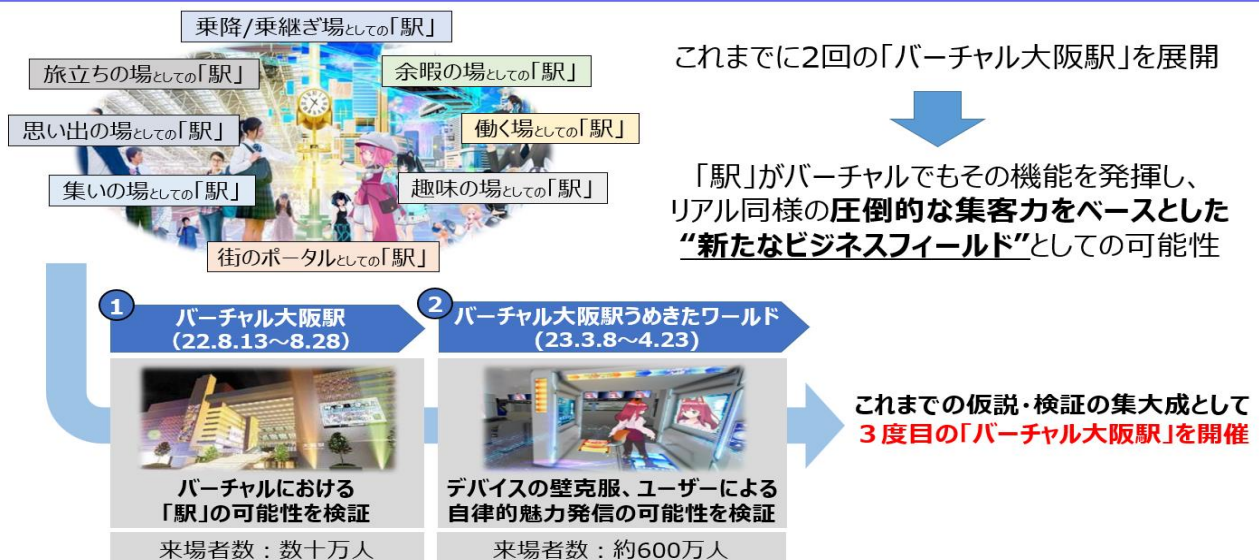
【バーチャル大阪駅“第3弾”の取り組み】

私どものグループでは「新たな事業の創出」を重点戦略の一つに定め、人、まち、社会の未来を動かすビジネスとして、メタバースという領域にもチャレンジしているところです。

これまで「リアル」で磨いてきた「駅」を「バーチャル」へと拡張し、この2つの空間が相互に連動した新たな価値創造を実現するために、これまで2度のバーチャル大阪駅の取り組みを行ってまいりました。

その結果、大変多くのお客様にご来場いただいたことから、「駅」がバーチャル上においても、リアル空間と同様に圧倒的な集客力を持つことがわかり、この集客力に“新たなビジネスフィールド”となる可能性を見出しているところです。

リアルを拡張した新たな共創フィールド ～バーチャル大阪駅“第3弾”～



【2024年3月「バーチャル大阪駅 3.0」開業】

今回、これまでの取り組みの一つの集大成として、メタバースの事業化を目指し、来年2024年3月より、第3弾となる「バーチャル大阪駅3.0」を実施いたします。

大阪駅の象徴である大屋根や時空の広場にある金時計、改札やホーム、列車といった大阪駅を体現するパーツを再現しながらも、バーチャルならではの自由度を活かした創造的な空間としてまいります。

「バーチャル大阪駅3.0」は、今年3月に実施した「バーチャル大阪駅うめきたワールド」と同様に、スマートフォンアプリ「REALITY」で実施いたします。

リアルを拡張した新たな共創フィールド ～バーチャル大阪駅“第3弾”～

2024年3月「バーチャル大阪駅 3.0」開業



【「バーチャル大阪駅 3.0」での新たな体験】

これまでの2度の試みを更に深化させ、第3弾のバーチャル大阪駅での取り組みとなります。そこでは次の3点が特徴となります。

まず1点目は、「バーチャル大阪駅3.0」が、アプリ「REALITY」で展開されている他のバーチャルワールドへの入口となる点です。リアルの駅同様に、様々な目的地へ繋がる「旅立ちの場」としての機能を発揮し、「バーチャル駅」の新たな価値を提供していきたいと思っています。

2点目は、ユーザー様が自己表現の場として活用いただける点です。例えば、リアルでは実現困難なステージを活用しての配信活動や、イラストなどの作品を展示できるエリアの設置、さらにはリアルの大阪駅と連携したイベントをご用意するなど、リアルも掛け合わせた新たな表現の機会の提供も計画しています。

3点目は、企業・団体の皆さま方にプロモーションの場として活用いただける点です。メタバース内での広告やブース出展、リアルでは実現困難な駅をジャックした宣伝、大阪ステーションシティの実際の店舗との連携販売など、これまでにないプロモーションの場を提供する予定です。

リアルを拡張した新たな共創フィールド ～バーチャル大阪駅“第3弾”～

「バーチャル大阪駅 3.0」での新たな体験

① 駅をバーチャルでも「旅立ちの場」に。



他の
バーチャル
ワールド

改札上の発車標で行先を確認、ホームに移動して他のバーチャルワールドへ移動

② バーチャルで駅を「イベント会場」に。



ユーザーの自由な自己表現を実現

③ 駅はリアルを超える「ビジネスフィールド」に。



「バーチャル大阪駅」をジャックしたプロモーションも可能

※画像は開発中のイメージ画像であり変更となる場合があります

【コラボレーションによる新たな価値創造】

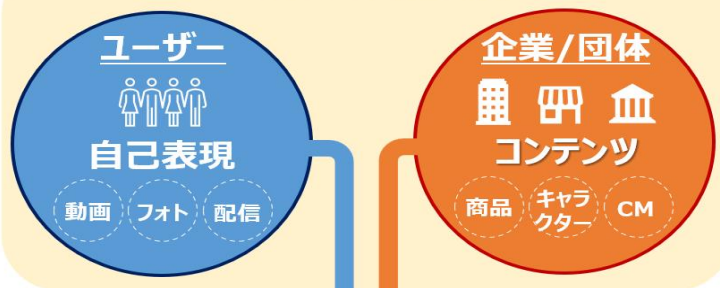
これらを組み合わせ、「バーチャル大阪駅3.0」においては、ユーザーの方と企業・団体様のコラボレーションによる新たな価値創造が実現可能と考えています。

このリアルを拡張した新たな共創フィールドをご活用いただける企業・団体の皆さま方を募集してまいります。ぜひご検討いただければと思います。

リアルを拡張した新たな共創フィールド ～バーチャル大阪駅“第3弾”～

「バーチャル大阪駅 3.0」での新たな体験

バーチャル大阪駅の**集客力**



コラボレーションのイメージ

※画像は開発中のイメージ画像であり変更となる場合があります

【「バーチャル大阪駅 3.0」の全景】

「バーチャル大阪駅3.0」は、初の通年、1年間通しての開催となります。リアルとバーチャル相互に連動した新たな価値創造に向け、こういった可能性に取り組んでいきたいというところです。

リアルを拡張した新たな共創フィールド ～バーチャル大阪駅“第3弾”～

「バーチャル大阪駅 3.0」の全景



開催期間：2024年3月～2025年3月（予定）

※画像は開発中のイメージ画像であり変更となる場合があります

4. 大阪・関西万博「大阪ヘルスケアパビリオン」への出展・参加内容について

【大阪ヘルスケアパビリオンへの出展・参加】

「いのち輝く未来社会をデザインする」場である、2025年の大阪・関西万博において、大阪府・市などが出展する「大阪ヘルスケアパビリオン」が掲げるコンセプトに当社グループとしても強く共感し、協賛・出展参加させていただくことにつきましては、昨年お知らせしているところです。

この度、この「大阪ヘルスケアパビリオン」に出展する内容として、「PHRポッド（パーソナルヘルスレコードポッド）」を出展するというので、その内容について、まだ概略段階でございますが、ご紹介させていただきます。

この「PHRポッド」は、個人の健康に関する情報を測定し、把握・記録するものです。

万博会場のパビリオン内に設置するとともに、大阪府下の当社駅にも数台設置する予定であり、いずれも当社グループ会社である、JR西日本テクノスにおいて設計・製造を行います。

この取り組みを当社の万博のレガシーとして、万博後も駅に常設することで、普段ご利用いただいている駅で、日々の健康をチェックすることができ、健康管理を「気軽に」「容易に」行うことをさせていただければと考えています。

また、お客様一人一人の日常の健康チェックデータに合わせて、私どもの駅ナカを活用した「駅（エキ）ササイズプログラム」や「ヘルシーレストラン」をリコメンドする、ご提案申し上げるということで、日常生活の延長で、負荷なく健康管理ができるとともに、駅に訪れていただく新しい価値を提供できればと考えているところです。

当社グループでは、大阪・関西万博を契機に、訪れていただいた方々の健康維持・増進や予防といった健康意識の向上に寄与できればと考えているところです。

さらには、新領域となるヘルスケア分野に事業的にもチャレンジすることで、当社の事業領域におけるライフデザイン分野をさらに拡大していくことにもつなげていければと考えている次第です。

大阪ヘルスケアパビリオンへの出展・参加内容について

大阪ヘルスケアパビリオンへの出展・参加

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。

長期
2032

「一人ひとりにやさしく便利で豊かな暮らし」
「リアルの良さとデジタルの組み合わせで個客体験が大きく高まる未来」をイノベーションで実現

中計
2025

大阪・関西万博を契機とした取り組み、JR WEST LABOでパートナーと新たな価値創造

Osaka
Healthcare
Pavilion
Nest for Reborn



提供：2025年日本国際博覧会協会



提供：(公社)大阪パビリオン

誰もが生き生きと活躍し続けられる西日本エリアの実現に向けて取り組みを加速

4. 今年の振り返りと来年の展望

【今年の振り返り】

2023年度は、未来への羅針盤となる「私たちの志」を掲げ、10年後のありたい姿である「JR西日本グループ長期ビジョン2032」の実現に向けて、その実行計画である「JR西日本グループ中期経営計画2025」を策定して、取り組みを始めた初年度です。

最重要課題である、鉄道の安全性向上については、「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」を策定し、安全に対する向きあい方を深めるとともに、安全性の維持・向上に向けたハード整備も行ってまいりました。

今年の冬には、京都地区におきまして、大きな輸送障害、そしてお客様に多大なご迷惑をおかけすることも発生させてしまいました。それから労働災害も残念ながら発生しているという状況も踏まえまして、これまでの取り組みを検証・改善し、「お客様を想い、ご期待にお応えする」ということをメインテーマとする「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」を策定し、その実践に今、取り組んでいるところです。

主要事業の推進については、共に働く社員の皆さん、仲間の皆さんや様々なパートナーと協力し、大阪駅うめきたエリア開業や奈良線複線化などの大規模プロジェクトを完遂するとともに、「WESTERポイント」や「モバイルICOCA」のサービス開始など、デジタル戦略も推進してきたところです。

これらに加え、国内の旅行機運上昇・インバウンドの回復という機会を捉えた需要の取り込みや、構造改革による生産性向上など、これまでの取り組みが実を結び、中間決算におきまして、計画を上回る業績を上げつつあるという状況です。

今年の振り返り

- ・「私たちの志」を羅針盤として掲げ、10年後のありたい姿である「JR西日本グループ長期ビジョン2032」の実現に向けて、その実行計画である「JR西日本グループ中期経営計画2025」「JR西日本安全考動計画2027」を策定
- ・最重要課題である鉄道の安全性向上に向けて、ハード・ソフト両面から取り組みを推進
- ・大型プロジェクト完遂、デジタル戦略の推進に加え、旅行需要喚起・インバウンド需要獲得に向けた取り組み、事業構造改革が実を結び、計画を上回る業績を達成

【来年の展望】

2024年は「ポストコロナへの挑戦」を掲げた3か年の中期経営計画の折り返し点となる重要な年です。私たちの志や長期ビジョンの実現に向けた戦略をより具体化して、取り組みを進めていく重要な1年と考えています。

その中で、安全につきましては、当社グループの経営の根幹です。「安全考動計画2027」を基に、さらなる安全性向上に取り組んでまいります。

私たちの志に掲げている「心を動かし、未来を動かす」企業グループへと進化するためには、徹底した顧客視点とその実行が重要であると考えています。

引き続き、各経営単位で顧客起点の取り組みを深めるとともに、来年1月1日よりマーケティング本部を設置し、さらなるグループシナジーを発揮していきたいと考えているところです。

また、地域の皆さまとともに推進する持続可能で豊かな地域づくりに向け、地域に合わせたご利用しやすい持続可能な公共交通のあり方についても、引き続き対話を深めていければと考えています。

城端線・氷見線においては「城端線・氷見線再構築検討会」に参加させていただいて議論を重ねた結果、一昨日、12月18日に再構築実施計画が取りまとめられ、地域の皆様とともに近々、国に申請させていただく運びとなっております。

経営環境に目を向けると、労働力不足、物価上昇、そして革新的技術の誕生といった私どもの想定を上回る変化が続くと考えています。

このような激しい環境下では、変化に果敢に挑戦していく人財、さらには、自ら変化を創り出せる人財を育てていくことが何よりも重要かと思えます。当社グループ全体が「自ら変化を創り出す組織集団」へと進化していけるように、人財の育成・確保に注力していきたいと思っています。

来年は、これまで準備を進めてきた大規模プロジェクトも花開きます。先日、詳細ダイヤを公表させていただきましたが、3月16日には北陸新幹線金沢～敦賀間が開業して、夏には大阪駅西地区の開業も控えています。

2025年に開催される大阪・関西万博、広島駅新駅ビル開業などに向けた準備も着実に進めてまいります。

これらのプロジェクトを通じて、お客様や地域の皆さまの心を動かし、未来を動かしていく、そして、ポストコロナへの挑戦を加速していく、そういった1年にしていきたいと考えているところです。

来年の展望

- ・「ポストコロナへの挑戦」を掲げた中期経営計画の折り返し点となる重要な1年
- ・引き続き安全は、経営の根幹として位置づけ、さらなる安全性向上に取り組む
- ・顧客起点の取り組みを深めるため、マーケティング本部を設置し、グループシナジーを強化
- ・サステナビリティの取り組みを深め、持続可能で豊かな地域づくりや人材育成・確保にも注力
- ・来年にも多くのプロジェクトが開花し、北陸新幹線金沢-敦賀間や大阪駅西地区も開業
- ・2025年の大阪・関西万博や広島駅新駅ビル開業に向けた準備も着実に実施
- ・様々な取り組みを通じ、「心を動かし、未来を動かす」1年としたい