

JR東日本が取り組むMaaSと今後について

東日本旅客鉄道株式会社 マーケティング本部

Suica・決済システム部門 MaaSユニット

伊藤 健一

2025年3月5日

①これまでの歩み

会社概要

デジタルサービスの導入から普及まで

地域に根差したモビリティとMaaSサービス

②今後のビジネス戦略と取組み

“Beyond the Border”

Suicaの当たり前を超えます ～Suica Renaissance～

- ✓ モビリティ事業のサービス向上や発展とともに、生活ソリューション事業を中心に事業フィールドを拡大
- ✓ モビリティ事業:生活ソリューション事業=5:5の収益比率の早期実現を目指す

モビリティ事業

生活ソリューション事業

輸送サービス

5方面に伸びる新幹線ネットワーク
首都圏をベースとした在来線ビジネス



生活サービス

お客さまのライフシーンを彩る
魅力ある生活サービスを創造

ショッピングセンター(駅ビル)
オフィス(ビル・STATION WORK)
ホテル など



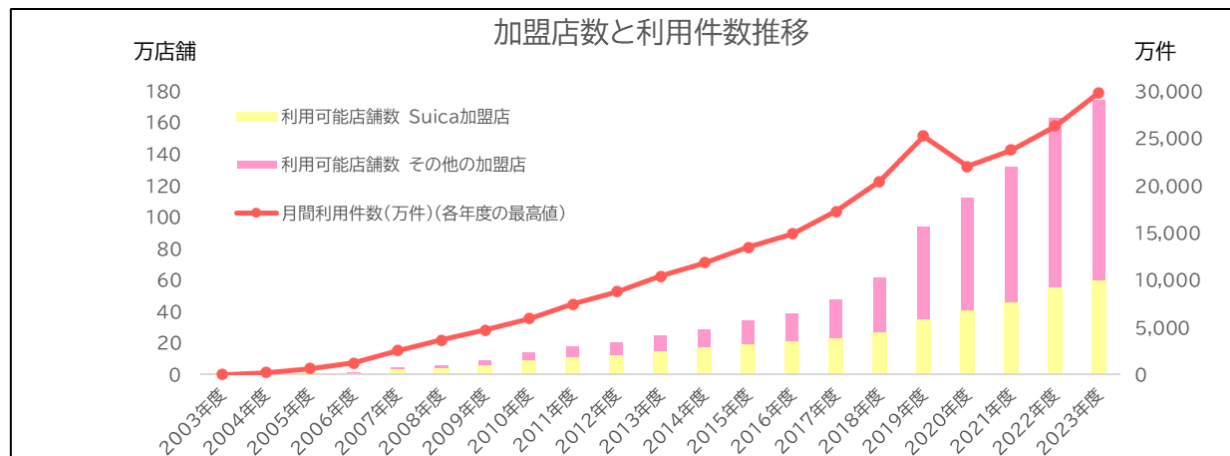
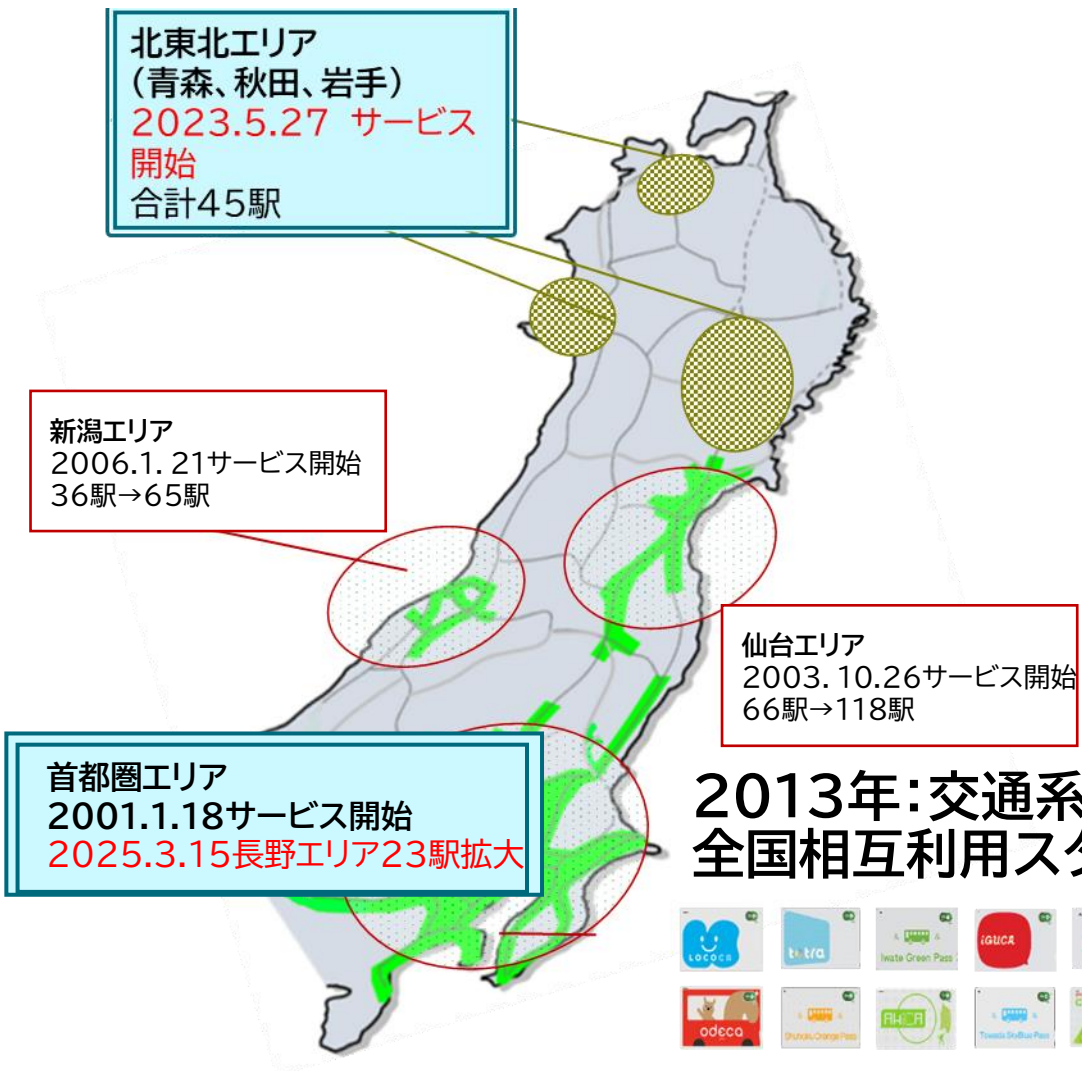
IT・Suicaサービス

Suicaを基軸にリアルとデジタルの
ネットワークを融合させ
お客さまに新たな価値を提供



2001年:IC乗車券機能としてのSuicaスタート

2004年:電子マネー機能としてのSuica



交通系電子マネー月間利用件数
約3億件突破
(2024年7月)

モバイル Suica

えきねっと

タッチでGO!
新幹線

新幹線 チケット

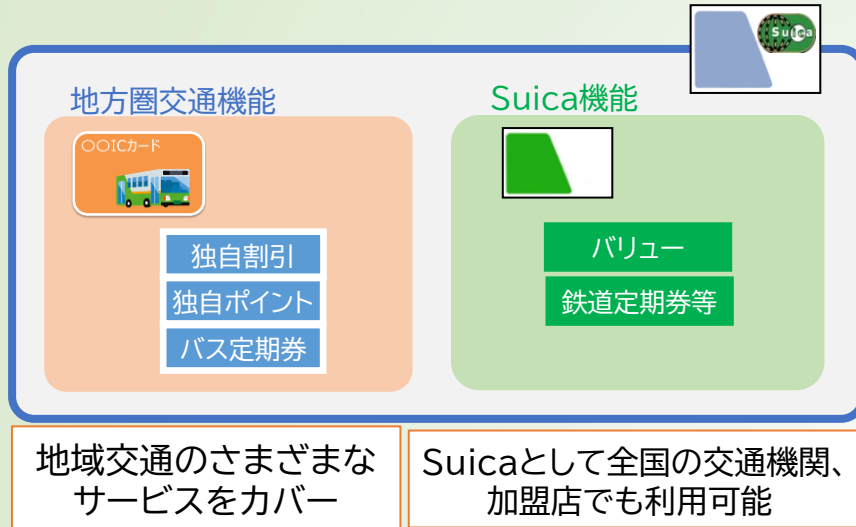
**2013年:交通系ICカード
全国相互利用スタート**



地域連携ICカード

- ・地域交通に必要な独自機能(バス定期券、割引など)とSuicaの機能を1枚のカードに
- ・交通系ICカードが利用可能になることで、シームレス・キャッシュレスな移動の提供
- ・地域交通事業者がセンターシステムを保有せず、ICカードシステムをローコストで導入可能

◇地域交通での独自サービスを提供するカードの発行



◇地域交通に交通系ICカードで乗車可能

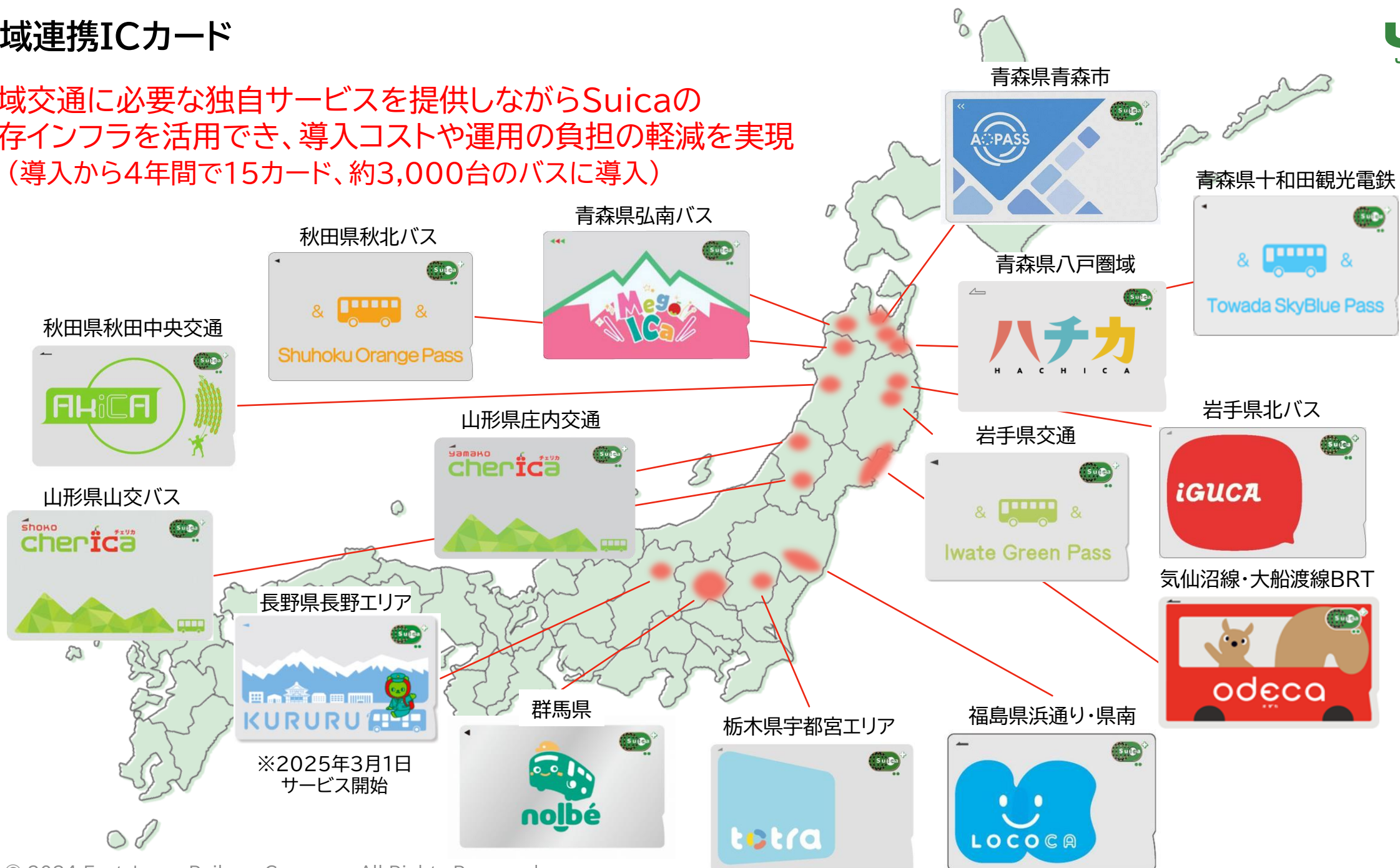


※地域のカードを発行しない
片利用サービスのみの導入も可能

- ✓ ICカードの2枚持ち(交通系ICカードと独自ICカード)の解消
⇒地域交通と鉄道のシームレスな移動が可能に
- ✓ 自地域の独自ICカード(=地域連携ICカード)が乗車券、決済手段として全国共通のインフラに(交通系ICカード全国相互利用)

地域連携ICカード

地域交通に必要な独自サービスを提供しながらSuicaの既存インフラを活用でき、導入コストや運用の負担の軽減を実現
 (導入から4年間で15カード、約3,000台のバスに導入)

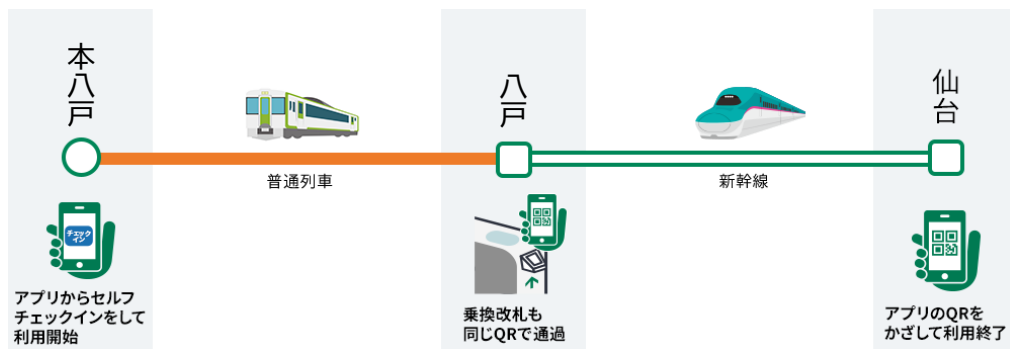


※2025年3月1日
サービス開始

QRコードを活用したチケットング

えきねっと **QR** チケ

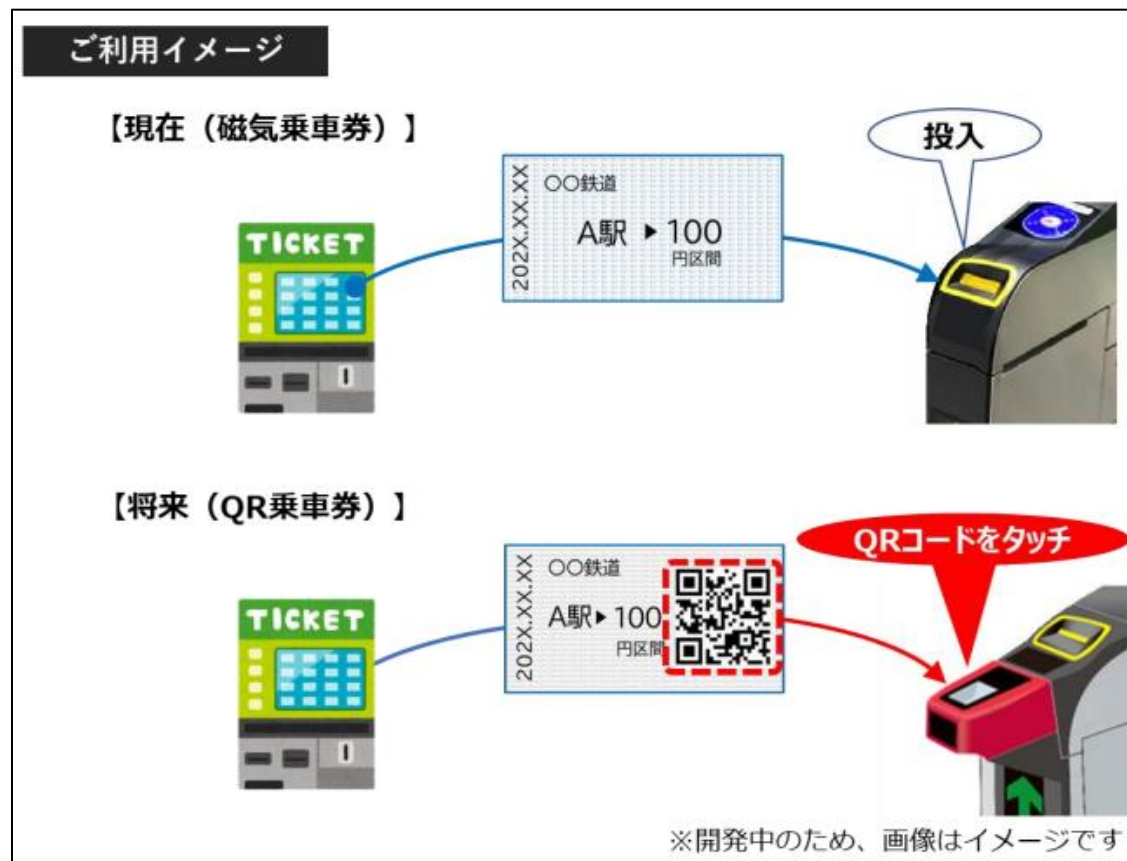
- 交通系ICエリア外の駅や自動改札機のない駅、駅係員がない駅をご利用するお客さまにも対応
- 新幹線⇔在来線乗り継ぎも運賃計算が途切れず1つのQRコードで利用可能



東北エリアで
2024年10月スタート
今後エリアは順次拡大

QRコードを使用した乗車券

- 機器の機構が複雑な磁気乗車券の仕組みをQR乗車券へ移行し、将来にわたり持続的なサービスを提供
- リサイクル容易な用紙へ移行し、より環境負荷を低減
- 券詰まり等のトラブルを減らし、ストレスの少ない環境を実現



お客様の快適な移動のサポートを目指し、経路検索や鉄道の運行情報などを提供
サービスを順次拡大し、当社グループのMaaSの主要な役割を果たすアプリとして位置づけ

総ダウンロード数
1000万達成

列車在線位置や
運行情報を提供

リアルタイムの
車内混雑情報を提供

リアルタイムの
位置・遅延・混雑を表示

えきねっとアプリへの
シームレスな接続

航空会社との連携



2014年
3月
リリース

2019年
4月
リニューアル

リアルタイム経路検索

リアルタイム経路検索連携拡大

- 航空会社予約連携
- えきねっとアプリ連携
- JR西日本アプリ連携
- 新列車走行位置表示
- 在来線グリーン車混雑表示
- 列車・駅のリアルタイム混雑状況提供
- 在来線特急空席情報表示
- 東京駅3D構内図導入
- 中央線両数表示

リアルタイムな運行状況を反映した情報提供によるサービス向上

電車が遅れているとき、最新の遅れを加味した到着予想時間を表示する経路検索を提供
他交通事業者のリアルタイムデータとの連携を推進



リアルタイムデータの 他交通事業者との連携

- | | | |
|-------|------|-------------------------------|
| 2021年 | 1月~ | 小田急電鉄、神奈川中央交通、京王電鉄、京王バス、西東京バス |
| | 2月~ | 都営地下鉄 |
| | 3月~ | JR西日本、相鉄 |
| | 11月~ | 都営バス、西武バス |
| 2022年 | 2月~ | JAL |
| | 5月~ | 横浜市営バス |
| | 10月~ | 茨城交通 |
| 2023年 | 3月~ | 新京成電鉄、京成バス |
| | 5月~ | 西武鉄道、小田急バス、江ノ電バス |
| | 8月~ | 関東自動車 |
| | 10月~ | 東京メトロ |
| 2024年 | 2月~ | 伊豆箱根バス |
| | 3月~ | 京成電鉄、北総鉄道、横浜市営地下鉄 |
| | 10月~ | 東武鉄道 |

など、39事業者(2025年2月現在)

モビリティに関する地域との取り組み



仙北市と
JR東日本秋田支社の共同運行

角館駅周辺と武家屋敷周辺等のエリアを
フリー乗降区域として区間内どこでも乗降可能



2024年度より
市民バス(中川線)の
エリアも運行開始

運行継続中



軽井沢町・西武HD・
JR東日本の3社で共同運行

軽井沢町内の乗降場所にて乗降可能
(一部フリー乗降エリアあり)



※2024年3月に運行終了

野沢温泉
ライドシェア

WaaS共創コンソーシアムの実証実験

野沢温泉村ではインバウンドが増加傾向
地域住民の移動の足の提供



※実証期間:2024年11月~2025年1月

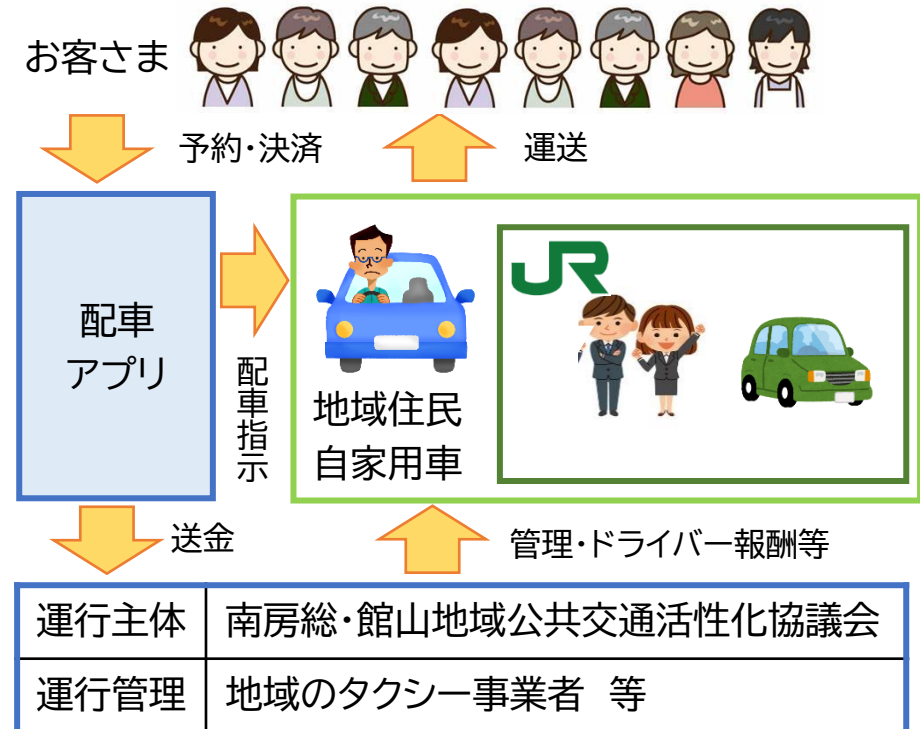
ライドシェアへの参画(案) 南房総・館山ライドシェア

南房総・館山地域公共交通活性化協議会は、路線バスの運行時間外、およびタクシー稼働台数の少ない時間を中心に、これらの補完として時間帯を限定した公共ライドシェアを実証運行します。当社もこの公共ライドシェアに協力しています。

サービス概要

運行期間: 2025年3月3日～3月末
 運行時間: 22:00～翌6:00
 ※ドライバーの配置状況により利用時間帯は限定的となる
 運行範囲: 南房総市、館山市、鴨川市、鋸南町
 ※ただし、発着のいずれかを南房総市または館山市内とする
 運賃: タクシー運賃相当額
 予約方法: 専用アプリによる予約

役割分担



各地域で観光や生活をアシストするサービスを展開

期間終了 実施中

※2024年12月現在

地域における観光や生活での移動を便利にするサービスとして、16か所に展開

道南 **MaaS** JR北海道 共催
2021年4~9月

TOHOKU MaaS
2020年2月:仙台エリア
2020年9~11月:仙台・宮城エリア
2021年4~9月:東北全エリア
2021年11月~2022年3月:東北全エリア
2022年4月~:社会実装

旅する北信濃
2022年4~6月
2022年10月~2023年3月
2023年4月~:社会実装

チョイ navi
2024年3月~

NASU-Ways
MaaS for NASU Trip
2023年8月~11月
2024年4月~:社会実装

回遊軽井沢
軽井沢の旅と滞在をもっと自由に。
2022年1~3月
2022年9月~2023年3月
2023年10月~2024年3月
西武HD 共催

わたちのくに・紀行
2022年10月~2023年3月
2023年10月~:社会実装

奥京都 MaaS 京阪HD 主催
2020年10月~2021年1月

Vin De Yamanashi
2023年9月~2024年3月
2024年4月~2024年11月

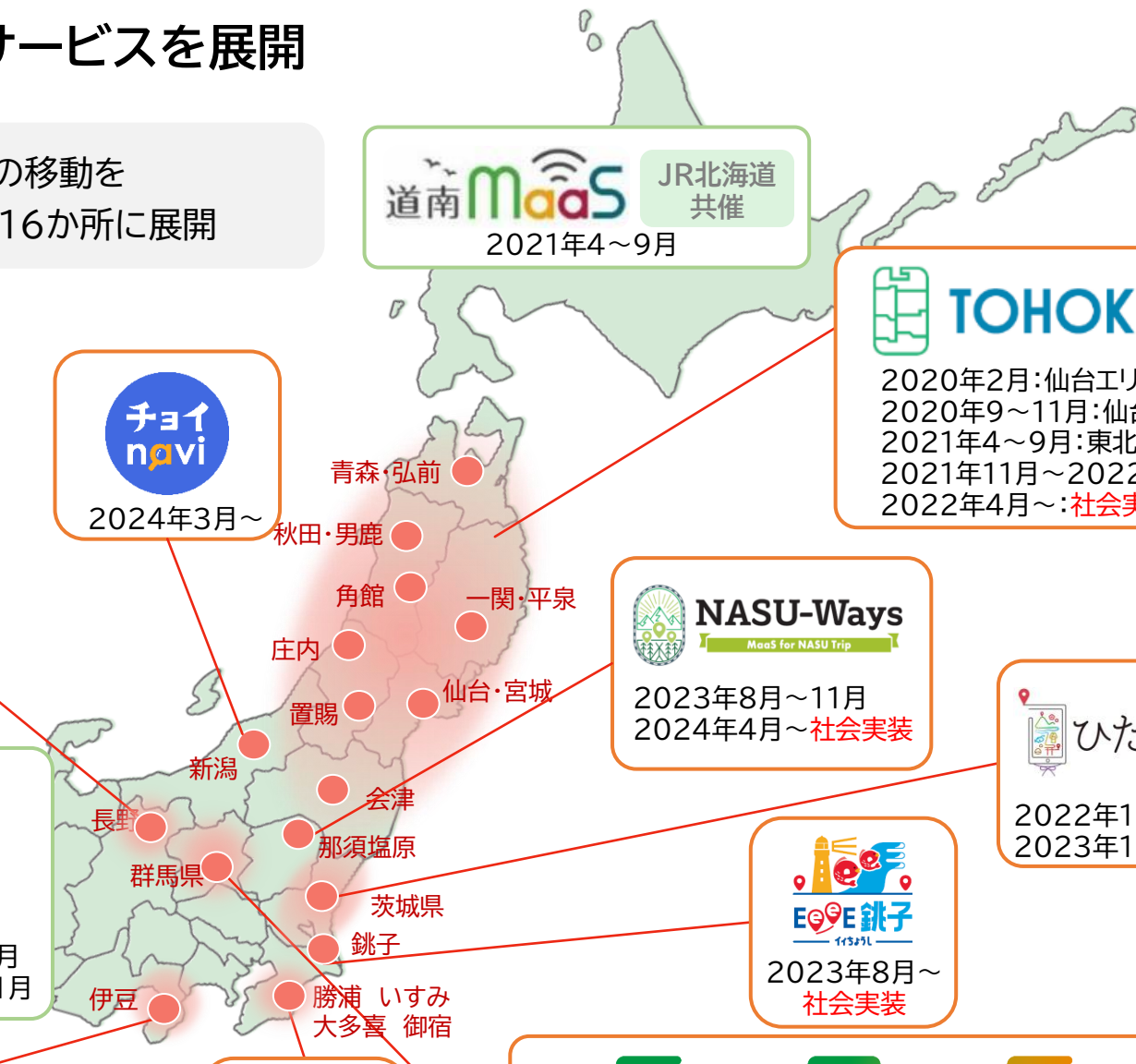
EYE 銚子
2023年8月~
社会実装

Izuko 東急・伊豆急 共催
2019年4~6月:Phase1
2019年12月~2020年3月:Phase2
2020年11月~2021年3月:Phase3

伊豆 navi 東急 伊豆急HD 共催
2022年11月~:社会実装

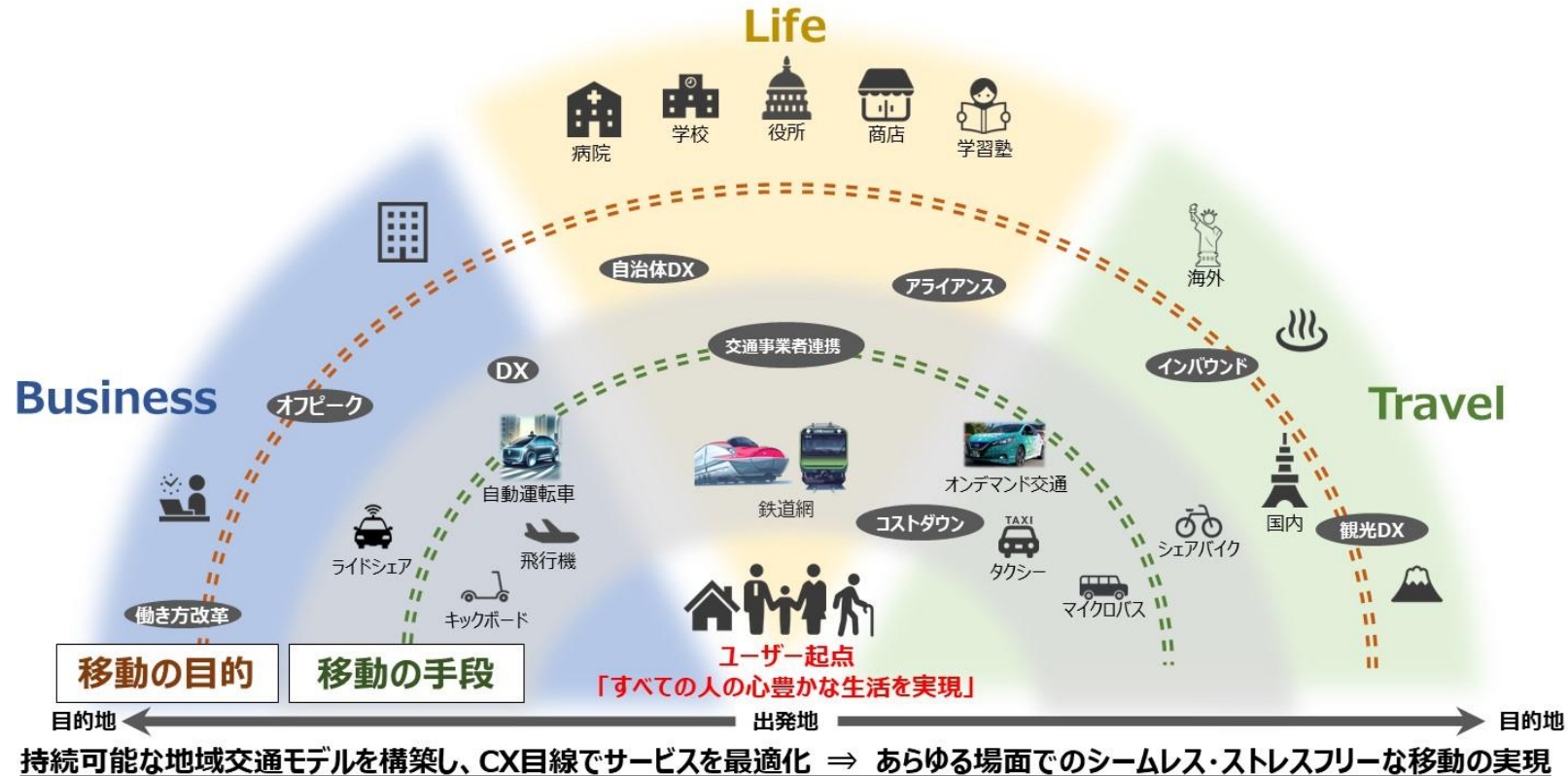
まるごと MaaS
2024年7月~
社会実装

GunMaaS INNOVATE YOUR TRIPS
群馬県 主催
2023年3月15日~:社会実装
前橋市内の交通再編の有効化を目的に展開していた『MaeMaaS』を群馬県域へ拡大。県域交通の利便性向上を図る



これまでのMaaS事業の振り返り

- ✓ 検索、予約、決済における**基盤の構築**、**事業者や自治体との連携**により、**デジタル化**を推進
- ✓ 「**移動の手段**」の確保もあるが、移動をより便利にするために**チケットング**、**情報提供**などにもフォーカスしてきた
- ✓ 当社の鉄道と、**地域モビリティ**のサービスの相互連携による提供を実現してきた



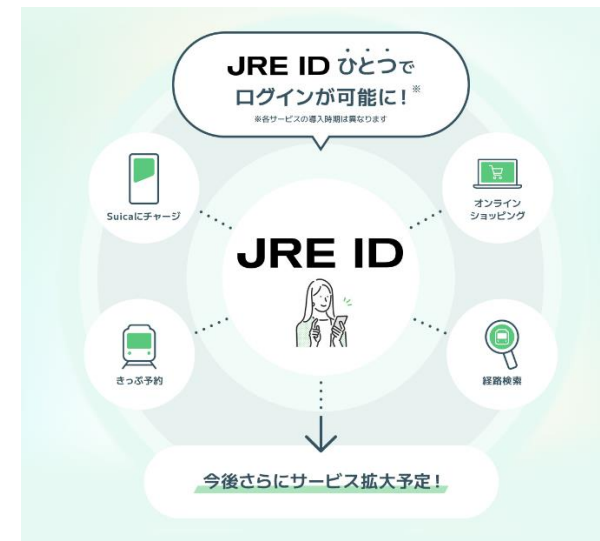
- 観光コンテンツや生活拠点などの「**移動の目的**」と「**移動の手段**」を**セット**で考えていく
- より「**暮らし**」領域を支えるMaaSへと進化させ、**生活全般を支える基盤**としていく

サービスを持続的に提供していくために必要なこと

- 地域における社会課題の顕在化(労働力不足など)に対応すること
- 各自治体のニーズにきめ細かく対応すること
- JR東日本の各サービスと、各事業者のサービスとを連携していくこと



Jamid



中長期ビジネス成長戦略 “Beyond the Border”

DXによる個客接点の強化と拡大を図り、データに基づいたマーケティングをさらに推進することで、JR東日本グループに限らず、生活を豊かにするサービスを地域のニーズに応じてOne to Oneでお届けする



マイナンバーカードを活用したサービス

- ✓ 交通系ICカードをタッチすると「居住地」「生年月」等を判定し、市民割引等のサービスが提供可能。
- ✓ 地域住民にはシームレスな公共サービスの利用、自治体の公共事業DXを実現。

ご利用のイメージ

特定地域の居住者向けサービス

地域交通機関



市民割引

小売



市民割引

地方自治体



公営施設利用時の市民割引(美術館、博物館など)

特定年齢向けサービス

地域交通機関



敬老パス
小児割引



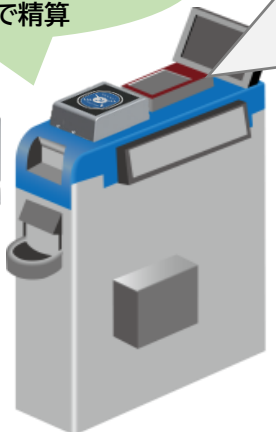
※住所(市区町村のみ)、生年月を連携

【路線バスの高齢者割引】



(例) 通常200円のところ
70歳以上の前橋市民は180円で決済

交通系ICカードを
 タッチ！
 割引価格で精算



精算画面イメージ

| バス利用 | |
|--------|---------------|
| 引去額 | 180円 |
| 残額 + C | 1800円 |
| 有効期限 | 12月31日 19時19分 |

※画面はイメージです

【デマンド交通の市民割引】

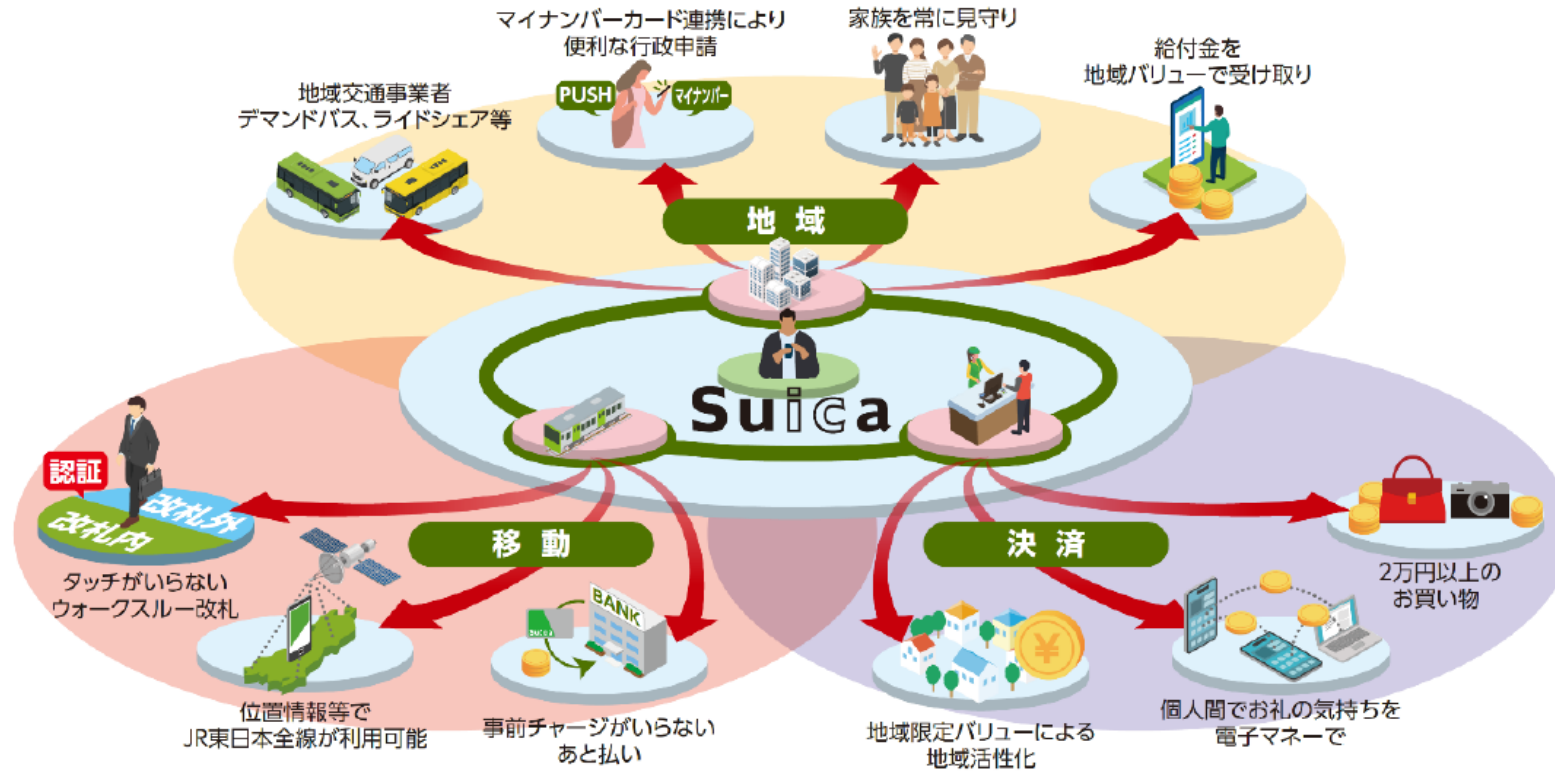


Suicaの当たり前を超えます ～ Suica Renaissance ～

- ✓ IC乗車券機能、電子マネー機能、認証機能それぞれで利用シーンを拡大し、幅広い場面での「当たり前」を作ってきた
- ✓ 社会環境の大きな変化に対応し、今までの当たり前を超えて、新しい当たり前を創っていく

当たり前を超えて、心豊かな生活を創る

情報の活用により地域社会が豊かに



ヒトの移動により都市と地方が豊かに

バリューの流通により地域経済が豊かに

Suicaの当たり前を超えます ～ Suica Renaissance ～

✓ 地域においては、Suica1枚でさまざまな公共サービスや地域独自のサービスを受けられる仕組みに変革し、安心かつ快適な生活環境をDXにより実現していく

地域自治体・地域社会等のコンテンツ、サービスを付加



Suicaの当たり前を超える

地方

現在
計14カード
29事業者
約2,800台

2025年春以降
Suicaが長野へ拡大



2024年12月14日
地域連携が
野沢温泉へ拡大

2025年3月1日
地域連携が
長野地域へ拡大

2026年春
地域連携が
松本へ拡大



2027年春頃
Suicaエリアが1つに



2027年春頃

Suica未導入
エリアで
スマホ定期券(仮称)を
見せて利用



2028年度

センターサーバー
(鉄道チケット)

2028年度以降



ご当地Suica(仮称)
Suicaで各地域のDX

2028年度



Suicaアプリ(仮称)

2028年度



お客さまに応じた柔軟な鉄道商品
タッチ情報のリアルタイム連携

今後10年以内

センターサーバー
(バリュー)

位置情報等



JR東日本全線が利用可能



あと払い



ウォークスルー改札

東京圏



海外のお客さまの移動がシームレスに

2025年春

アプリで
発行

クレカ
チャージ

新幹線
乗車
(自由席)

アプリで
情報収集

2026年春までに

新幹線
乗車
(指定席)

在来線
待急

普通列車
グリーン車

2026年秋頃

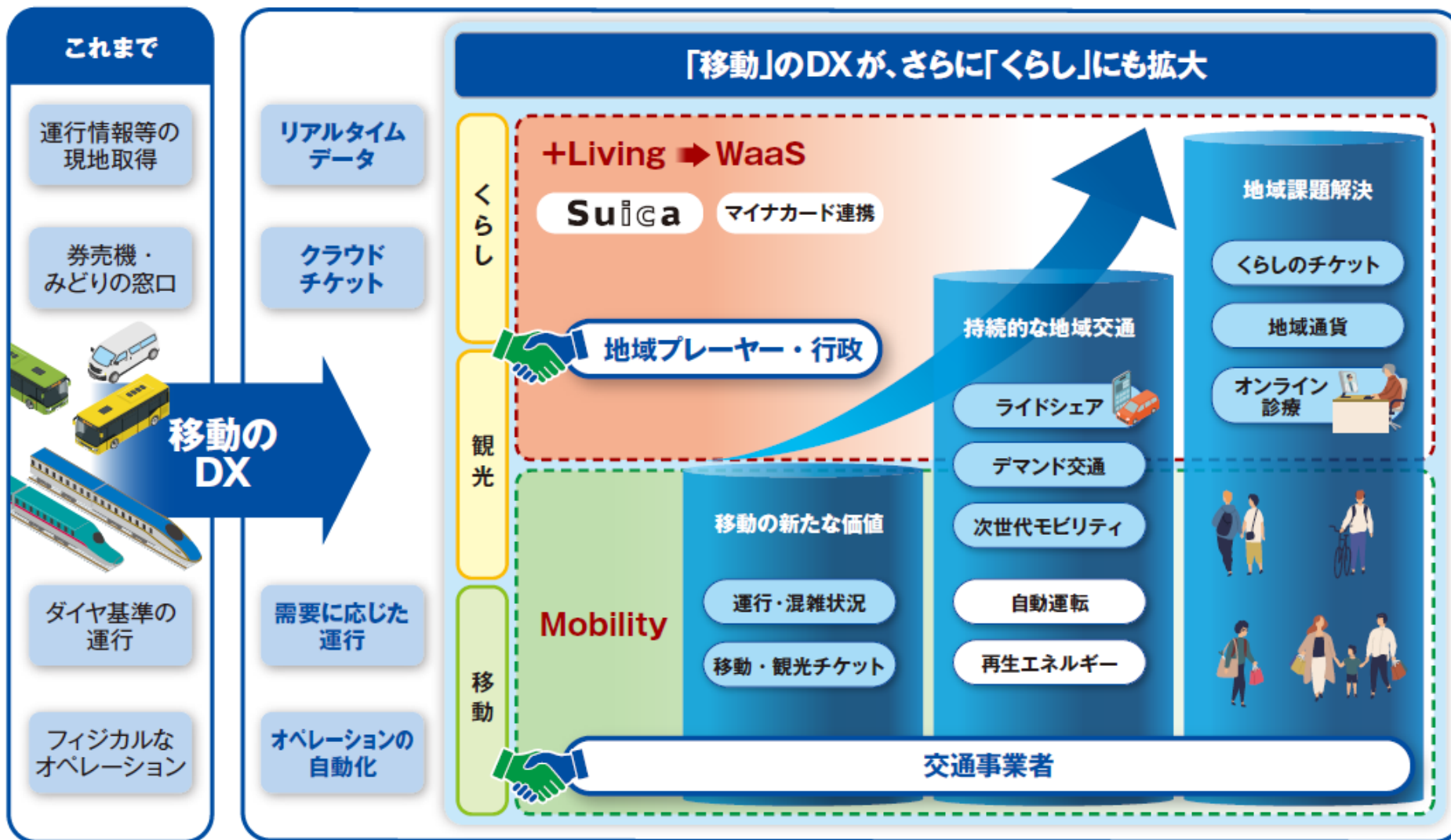
コード決済で
2万円以上のお買い物



現在

今後のMaaSの進化

- ・ 移動領域のDXから始まったMaaSを、地域課題の解決・生活コスト全体の削減のため、「くらし」領域にも拡大・統合することで「社会システム」へ進化



Welcome Suica Mobile

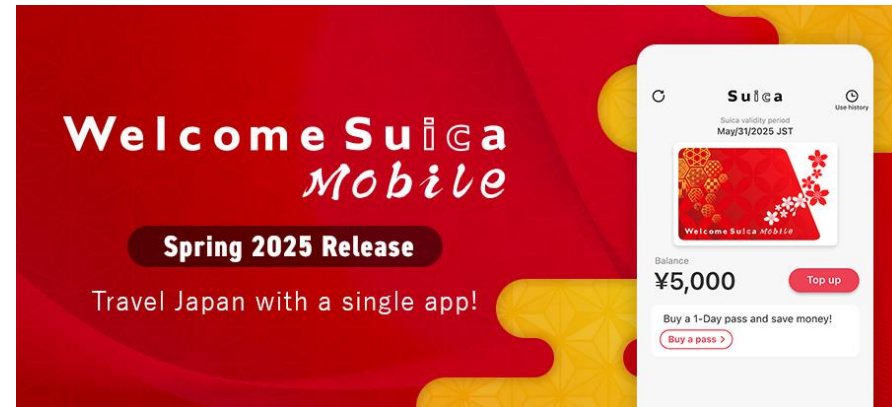
- ✓ Welcome Suica Mobile(iOS)を2025年3月6日サービス開始予定
- 日本に入国後、すぐにスムーズな移動を開始でき、駅の窓口や券売機に並ぶ必要がない
(混雑緩和に寄与)
- インバウンドのお客さまへストレスフリーな移動体験を提供

2019年9月1日～



通常のSuicaとの違い

- ・通常500円のデポジットが不要
- ・利用期間: **28日間** チャージ残額払いもどし不可
- ・JR EAST Travel Service Centerや Japan Rail Café、成田空港、羽田空港の 駅券売機にて購入可能



Welcome Suica(カード)との違い

- ・日本に入国する前からアプリをダウンロードしてSuicaを発行できる
- ・利用期間: **180日間**
- ・「IC企画券」の購入・利用や、各地の観光情報等のご案内も可能
- ・アップデート予定
 - 2025年秋: JR東日本の新幹線eチケット
在来線特急チケットレスサービス
 - 2026年春: 普通列車グリーン車の購入

