



DX認定

2022.3認定
2024.3更新

JR九州グループ DX戦略



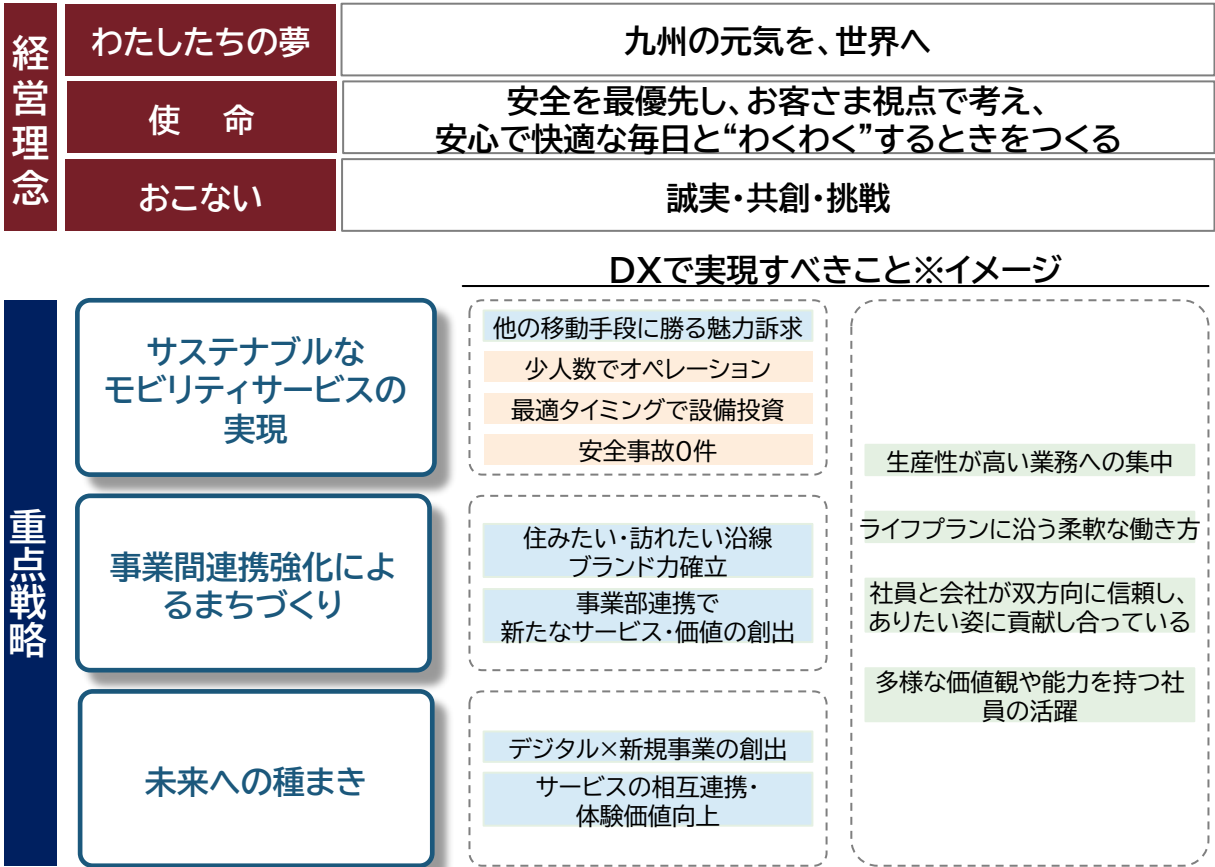
KYUSHU RAILWAY COMPANY



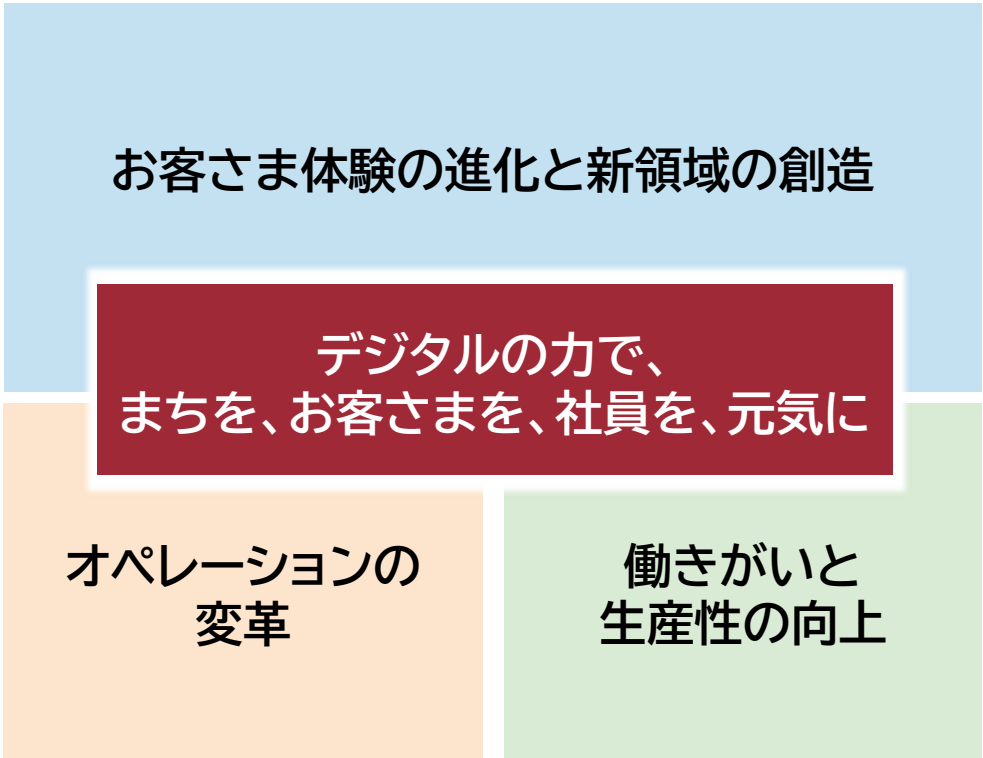
経営理念・中期経営計画とDX戦略



- 経営理念と中期経営計画の重点戦略を踏まえ、JR九州グループを取り巻く課題をDXで解決するため戦略を策定



DX戦略





お客さま体験の進化と新領域の創造

お客さまのニーズを正しく理解し、求めるサービスや体験を提供する
多様なサービスの相互連携、社外との共創、挑戦により新しい価値を創出する

JRキューボ等を活用したCRM推進や事業間連携



各種サービスのお客さま体験価値向上

グループ内外の技術・ノウハウを活用した新領域の創造



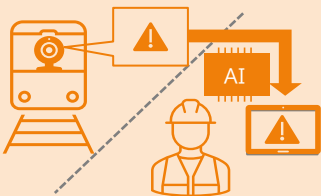
デジタルの力で、
まちを、お客さまを、社員を、元気に

オペレーションの変革

安全の確保と人手不足の解消を両立する
効率的な業務運営を実現する

オペレーションの自動化・省人化・効率化

IoTやAIを活用した業務高度化



働きがいと生産性の向上

社員が働きがいをもっていきいきと働くとともに
デジタルの力で生産性を向上させる
データを活用した最適な人材戦略と
エンゲージメントの向上



デジタルを駆使した生産性向上

基盤

システム・
インフラ



データとAIの活用環境の整備

クラウド基盤の構築・活用

情報セキュリティの強化

人・風土



階層別人材育成の推進

実践を通じた育成と支援

風土の醸成とリテラシーの底上げ

取組方針と主な打ち手



お客さま体験の進化と新領域の創造

お客さまのニーズを正しく理解し、求めるサービスや体験を提供する
多様なサービスの相互連携、社外との共創、挑戦により新しい価値を創出する

取組方針

1

JRキューポ等を活用したCRM推進や事業間連携

- JRキューポ等を活用し、鉄道・流通・外食・不動産など多様なサービスが互いに連携することで、お客さまが求める新しい体験をお届けする
- お客さまの声に耳を傾け、これまで汲み取りきれなかったニーズをデータを使って理解する

2

各種サービスのお客さま体験価値向上

- ニーズを満たし、「安心して快適な毎日とわくわくするとき」を体現するサービスを、デジタルの力を使って実現する

主な打ち手

- JRキューポを活用した事業間連携
 - データ活用によるお客さま理解
 - 適切なコミュニケーションによるLTV向上
- 各事業におけるCRM活用やマーケティングの高度化
 - 鉄道等におけるCRMの強化
 - データを活用したマーケティングの高度化 等



- 鉄道におけるチケットレス推進
 - QRチケットレスの推進
 - モバイルICの導入
- デジタルを活用したCX向上
 - 総合旅客案内システムの導入
 - アプリ等の機能向上
 - 各事業におけるAIの活用 等



モバイルIC（イメージ）



次世代発車標（イメージ）





お客さま体験の進化と新領域の創造

お客さまのニーズを正しく理解し、求めるサービスや体験を提供する
多様なサービスの相互連携、社外との共創、挑戦により新しい価値を創出する

取組方針

3

グループ内外の技術・ノウハウを 活用した新領域の創造

- 今までにない技術や枠組み(他社との協業等)を活用し、新たな価値を提供する新事業やサービスを創造する

主な打ち手

- スマートシティへの挑戦
- MaaSを活用したまちづくり
- 新技術を活用した協業・新規事業の創出
- 社内データ・技術を活用した新規事業の確立 等



九州大学跡地の開発



取組方針と主な打ち手



オペレーションの変革

安全の確保と人手不足の解消を両立する、効率的な業務運営を実現する

取組方針

1

オペレーションの 自動化・省人化・効率化

- デジタルの活用により単純作業を自動化し、現場業務をより効率的にすることで、負荷を低減しながら少人数でのオペレーションを可能にする

2

IoTやAIを活用した業務高度化

- データの蓄積・分析とAIの活用により、スピード・質の高い業務運営のサポートや自動化を行うとともに安全・安心を高めていく

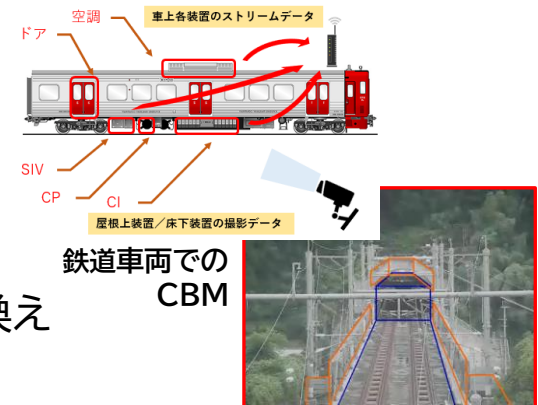
主な打ち手

- 現場作業・店舗作業の自動化・省人化・効率化
 - 鉄道における自動運転の推進
 - ドローン・ロボット等の活用
- モバイルデバイスの活用等による作業効率向上
 - アプリやSaaSの活用による現場作業の効率化 等



線路点検をするドローン

- IoTやデータの活用によるプロセスの変革
 - 鉄道におけるCBMの推進(車両、設備等)
 - BIMの活用による建設プロセスの高度化
- AIによる作業の高度化
 - 画像分析(AI)による目視点検・検査の置き換え
 - AI活用による安全確保 等



鉄道車両での
CBM

鉄道設備画像検査

取組方針と主な打ち手



働きがいと生産性の向上

社員が働きがいをもっていきいきと働くとともに、デジタルの力で生産性を向上させる

取組方針

1

データを活用した最適な人材戦略とエンゲージメントの向上

- データやデジタルを活用することで、従業員ひとりひとりが、仕事にやりがいや満足感を感じ、自分らしく、いきいきと働く環境を構築する

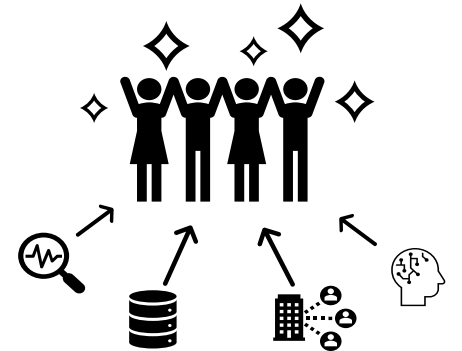
2

デジタルを駆使した生産性向上

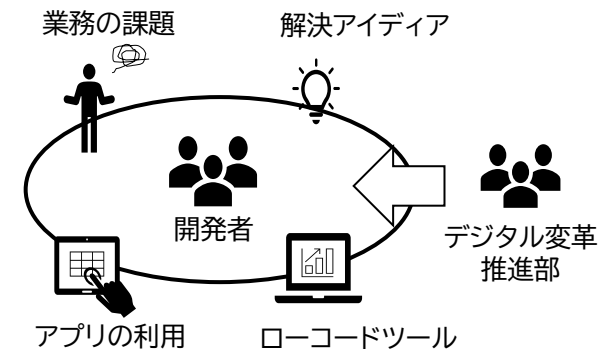
- データ・デジタルを活用し、より省力的、効率的に事務作業を行うとともに、意思決定の高度化を図る
- 業務のあり方を根本から見直し、業務やシステムを最適化することで従業員が価値ある業務により集中する

主な打ち手

- タレントマネジメントシステムによる人材の見える化と個人の特性を生かした配置
- 従業員意識調査等のデータ分析によるエンゲージメント向上
- デジタルを活用した働きやすい環境の整備
 - 新人事・給与システムの導入
 - デジタルワークスペースの推進 等



- アプリ等による業務のデジタル化
 - デジタルチャレンジ(市民開発)の推進
 - BIの積極活用による脱Excel
- データ・AIの活用による意思決定の高度化
 - データ活用基盤の活用
 - 生成AIの活用による生産性の向上
- グループ全体の事務作業プロセスの最適化 等



基盤(人・風土)



- 各事業部門でのDXプロジェクトの組成・推進を支援するための育成と支援に注力する

	取組方針	主な打ち手
階層別 人材育成 の推進	各人のスキルに合わせた階層別教育を推進する	- コア・リード・ベース人材層に対する教育の実施 - マネジメント層への教育推進 - DX人材の見える化(デジタルヒーロー認定制度)
実践を通じた 育成と支援	実践(OJT)を通じた育成スキームを構築し支援を強化する	- 課単位のDX担当の任命と教育 - OJTを通じた育成と支援
風土の醸成と リテラシーの 底上げ	推進を加速するための風土の醸成と継続的な全体の底上げを行う	- コミュニケーション活性化による変革風土の浸透 - イベント・勉強会等による啓蒙・巻き込み - e-Learning等によるリテラシーの底上げ



ありがとうございました