

JR九州グループDX戦略



「情報処理の促進に関する法律」に基づき、「デジタルガバナンス・コード」の基本的事項に対応する企業を国が認定する制度。2022年3月認定、2024年3月更新

デジタル変革推進部長メッセージ



このたびJR九州グループは、新たに策定した中期経営計画2025-2027に合わせ、経営理念と重点戦略の方針を踏まえながらDXの力でグループを取り巻く課題を解決していくための新たな指針をまとめました。

今回のDX戦略のテーマは「デジタルの力で、まちを、お客さまを、社員を、元気に」です。これを実現するため、「お客さま体験の進化と新領域の創造」、「オペレーションの変革」、「働きがいと生産性の向上」の3

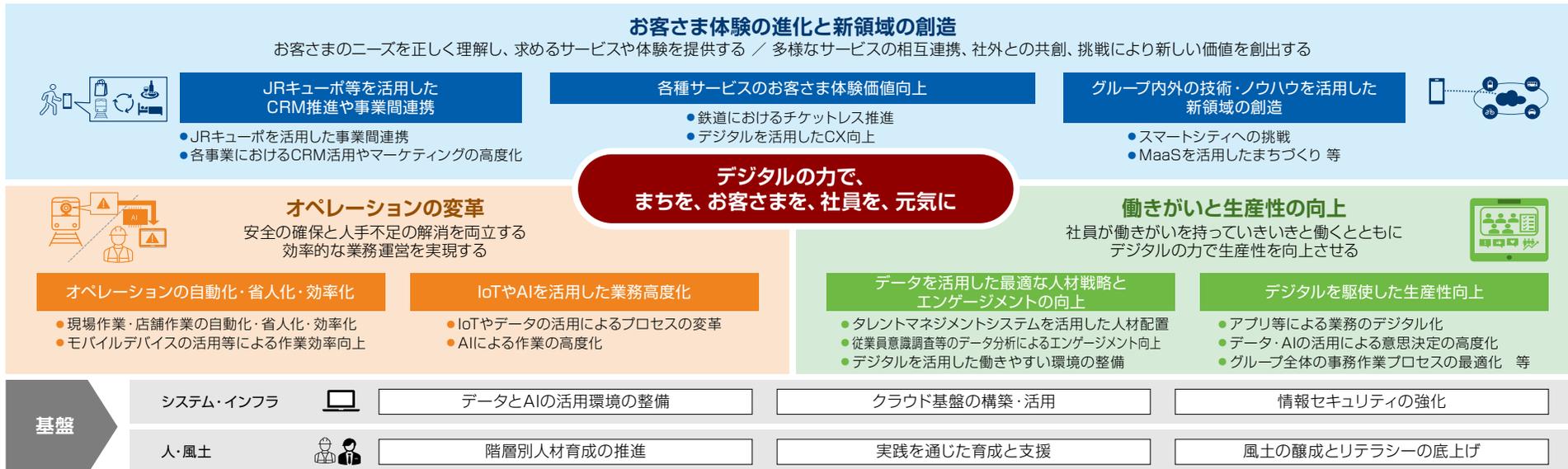
つの分野を軸に、引き続きDXを推進してまいります。

DXを進めるうえで私が特に重視しているのは、D (Digital) そのものではなく、X (Transformation) による変革を起こすことです。デジタル技術を単なる効率化の手段にとどめず、新たなサービスや付加価値へと発展させることで既存事業を強化しつつ、新たな価値創造に挑戦いたします。そのためには、社員一人ひとりが主体的に行動し、変革を後押しできる企業文化を育む

ことが欠かせません。引き続きデジタル人材の育成や柔軟かつ迅速な意思決定ができる組織づくりを進め、お客さまの多様なニーズに即応できるサービスやモビリティを提供してまいります。

今後もデジタル技術を活用して世の中の変化に柔軟に対応し、九州のさらなる活性化に貢献すべく全力を尽くしていく所存です。皆さまのご期待に応えられるよう、より“元気な”九州の実現に向けて邁進してまいります。

DX戦略の全体像



JR九州グループDX戦略

JRキューボを活用したグループ顧客戦略強化

■ JR九州グループで“たまる”“つかえる”ポイントプログラム「JRキューボ」

JRキューボは、JR九州インターネット列車予約や、当社のクレジットカードであるJQ CARD、交通系ICカードSUGOCAなど、当社グループのサービス利用において“たまる”“つかえる”ポイントサービスです。2023年10月より駅ビルで“たまる”“つかえる”ようになり、1ポイント=1円単位でのご利用が可能な「JRキューボアプリ」にて、お客さまにおトクな体験を提供しています。

■ JRキューボ特典きっぷ

2025年1月より、たまったJRキューボでおトクに新幹線・特急列車に乗車できる「JRキューボ特典きっぷ」がスタートしました。博多～熊本や博多～鹿児島中央などの主要区間において、JRキューボをつかっておトクにご乗車いただけるサービスです。日常的に鉄道をご利用のお客さまだけでなく、駅ビルをご利用のお客さまにもJRキューボ特典きっぷでおトクに鉄道をご利用いただくことにより、お客さま体験価値を向上するとともにグループシナジーを創出します。



JRキューボ 特典きっぷ

例：博多～熊本（九州新幹線）
通常のおねだん5,840円 → JRキューボ2,500ポイント
※ 大人1名さま・片道・普通車指定席利用

■ お客さま体験価値の向上を目指して

JRキューボでお客さまとつながり、ご利用いただくことで、様々なデータを蓄積しています。取得したマーケティングデータ（移動データ、決済データ等）を活用し、それぞれのお客さまに適したサービスを提案しています。今後は、JRキューボ特典きっぷのような新たなお客さま体験を創出し、JR九州グループのご利用を増やす取り組みを加速します。

JRキューボ特典きっぷで新たなお客さま体験を

これまでJRキューボの鉄道利用は、SUGOCAへポイントチャージして主に近距離の移動に限られていましたが、JRキューボ特典きっぷにより新幹線や特急列車など長距離の移動でも“つかえる”ようになりました。また鉄道事業にとどまらず、例えばJQ CARDの利用でたまったポイントでおトクに鉄道を利用するというような、グループシナジー創出の機会が広がりました。

今後もお客さま体験価値を向上できる施策を拡大するとともに、グループシナジーの創出にも貢献してまいります。

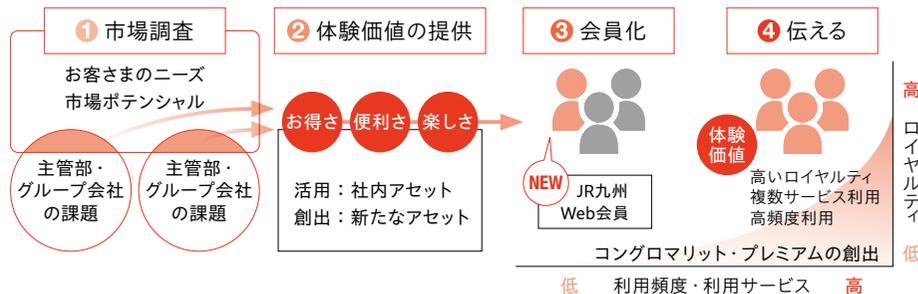


未来市場戦略部

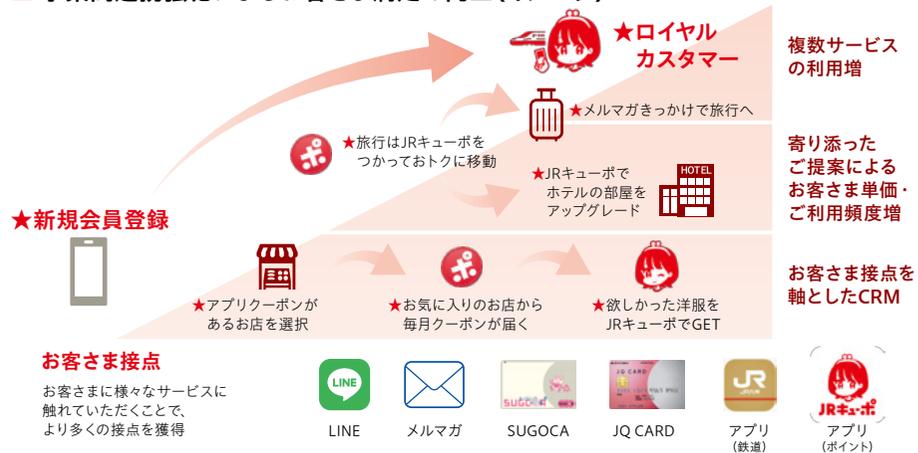
■ 未来市場戦略部の設立

グループ全体でマーケティングやCRMを強化するため2025年4月より総合企画本部内に「未来市場戦略部」を設立しました。お客さまのロイヤルティを高め、利用頻度・利用サービスを増やすことで、各事業のトップライン向上に貢献します。そのために、JR九州グループ内外のアセットを活用し、体験価値を提供いたします。

- ① 市場調査・仮説設定
- ② ご利用を促す体験価値の提供
- ③ 接点を獲得するための会員化
- ④ 体験価値を伝えるための仕組みの強化



■ 事業間連携強化によるお客さま満足の向上（イメージ）



お客さま接点

お客さまに様々なサービスに触れていただくことで、より多くの接点を獲得

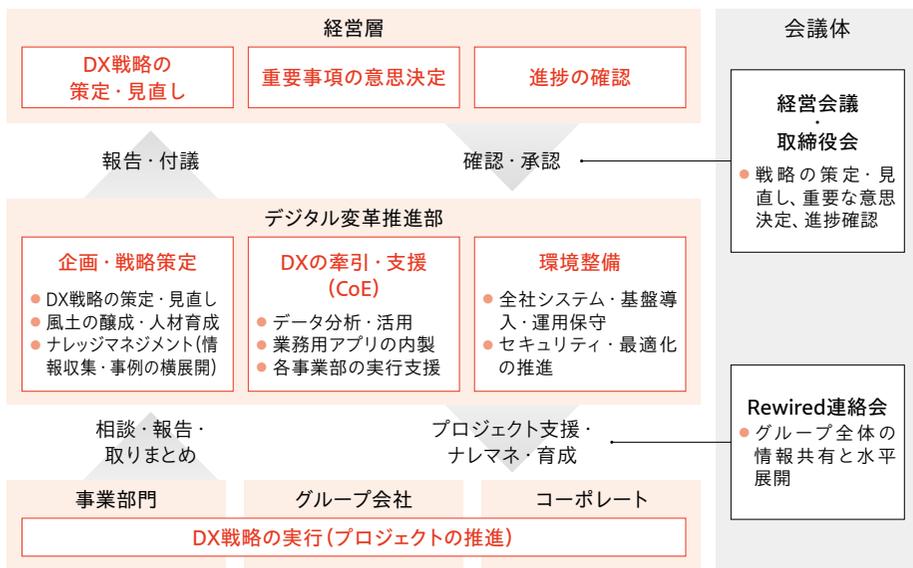


JR九州グループDX戦略

推進体制と人材育成への取り組み

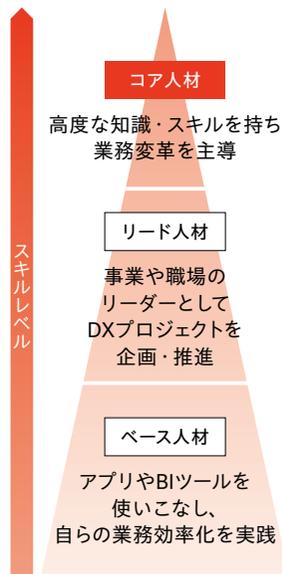
経営層の意思決定と先導のもと、各事業部門・グループ会社主体でDXを推進し、デジタル変革推進部が推進のための基盤・体制づくりおよび、CoE (Center of Excellence) と事業部の連携強化による推進支援を行います。

■ 各階層の役割と意思決定の流れ

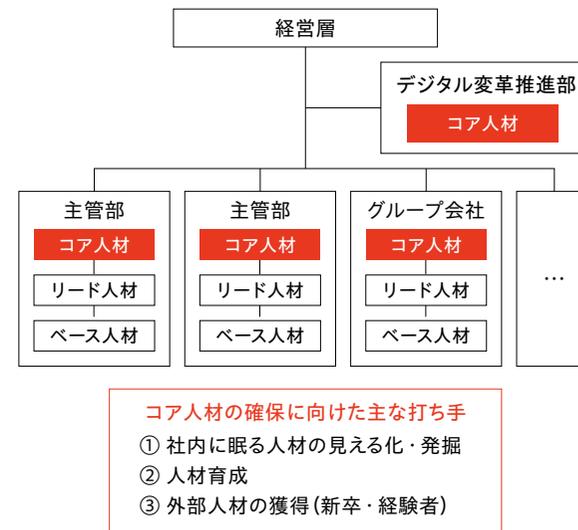


DX戦略が目指す姿の実現に向け、コア人材を推進体制の核に据えることでDXを加速させます。各主管部・グループ会社へコア人材を配置するため、コア人材となる人材の発掘・育成・採用を行います。

DX推進を牽引する人材



各主管部・グループ会社のコア人材が核となりDX推進を加速



デジタルチャレンジで現場からDXを

デジタル変革推進部では、全社のDX戦略の一環として、ITの専門知識がなくても社員がローコードツールで業務アプリを開発できる「デジタルチャレンジ(市民開発)」に取り組んでいます。現場の課題を自分たちの力で解決し、より働きやすい職場を実現するこの取り組みを推進する中で、私はアプリ開発者への開発支援や研修の企画、ルール整備を担当し、社員が自らデジタル

技術で業務改善できる環境づくりを進めています。アプリ開発の要望を受けた際にはできるだけ現地に足を運び、そこで働く社員の率直な意見に耳を傾けることも心がけています。また、社内SNS等を通じて各現場の開発者間で開発の手助けを行うことができるコミュニティづくりにも注力しています。こうした取り組みにより、これまでに300名以上のアプリ開発者が生まれ、合計で約4

万時間/年の業務時間削減につながりました。今後も最新のデジタル技術をいち早くキャッチアップし社内に発信していくことにより、さらなる業務効率化や現場のDXを推進していく所存です。デジタルの力でまちを、お客さまを、そして社員を元気にします。

