

巻頭言

IoT・AI時代の価値創造

東日本旅客鉄道株式会社
執行役員 総合企画本部 技術企画部長

横山 淳



現在の日本には歴史上例を見ないような大きな変化が訪れています。その変化とは、本格的IoT・AI時代の到来、少子高齢化の進展、グローバル社会の拡大の三つです。このような大変革を単なる環境の変化と捉えるだけではなく、暮らしや働き方など人間の全ての営みに関する「価値の変化」と捉えて、それを先取りすることが大切であると考え、JR東日本では20年後の社会を想定した「中長期技術革新ビジョン」を2016年11月に策定しました。

1. 技術革新ビジョンコンセプト

このビジョンは「安全・安心」、「サービス&マーケティング」、「オペレーション&メンテナンス」、「エネルギー・環境」の4分野から構成され、JR東日本グループのあらゆる事業活動のデータからAIなどにより新しい価値の創造を目指すものです。

メインメッセージは「IoT、ビッグデータ、AI等によりモビリティ革命を実現する」で、従来の鉄道会社という枠を超えて、JR東日本を「モビリティサービスプロバイダー」と再定義するのが出発点です。

2. Mobility as a service

これまでの鉄道事業は「駅から駅までダイヤ通りに運行することによりお客さまに輸送サービスを提供する」というものです。しかしながら、人類史上最大の変革時代には、従来のビジネスの延長ではなく、ビジネスモデルそのものを見直すことが必須になります。ましてやモビリティの分野では、自動車が自動運転、ライドシェアサービスの実現により公共交通の分野に入ってきます。つまり、鉄道サービスモデルをMobility as a serviceとして見直し、「駅から駅まで」ではなく「ドアツードア」、「ダイヤ通り」ではなく「リアルタイムの状況に応じたフレキシブルな運行」を実現する必要があると考えています。

このビジョンでは、そのようなサービスを「お客さまへ“Now, Here, Me”の価値を提供する」と表現しており、自宅を出るときから目的地に到着するまでの

すべてのサービスをJR東日本がカバーする、そのために二次交通との高度な連携やリアルタイムの状況に応じた臨時列車の運転などが必須になります。

3. プラットフォーム企業

「プラットフォーム企業」とは、「関係する企業やグループを「場=プラットフォーム」にのせることで、新しい事業のエコシステムを構築する経営戦略を持つ企業のことです。アップルや楽天など独自のエコシステムを構築しながら継続的に価値あるサービスを生み出す企業のことであり、JR東日本もそのような存在になりたいと思っています。

線路や駅ビルなどの巨大インフラを使って日々地道な列車運行やリテール活動をしながらか新しいサービスを継続的に提供することは大変難しいのですが、チャレンジしていきます。

4. イノベーションエコシステムの構築

ビジョン実現のためにオープンイノベーション戦略を軸に社外との連携によって自律的に価値を生み出す「イノベーションエコシステム」を構築していきます。具体的には「クラウドシステム構築による部門や社外との垣根を越えたデータ連携」および「モビリティを変革する場の創出」(モビリティ変革コンソーシアム)を軸に進めていきます。

5. 人間の価値

IoT・AI時代を踏まえて「人がやっていた仕事が奪われる」ということが言われおり、あらためて人間が行う仕事の内容が問われています。しかし、これをネガティブに捉えるのではなく、「人間はルールベースの仕事が解放され新しい価値を生み出すことに集中できる」と考えるのが重要でしょう。

JR東日本においても、新しい発想で従来にないサービスを作り出すことに人的リソースを集中し、お客さまに「最高のユーザーエクスペリエンスを提供する企業である」と感じていただけるようにしていきたいと思っています。(筆者は当会常任理事)