



- IT Report
- 情報セキュリティ報告書



IT REPORT 2025



INDEX

はじめに

IT Report

情報セキュリティ
報告書

01 IT部門方針

02 デジタル技術に係る取り組み

03 システム開発に係る取り組み

04 IT人財に係る取り組み

05 IT資産に係る取り組み

06 IT投資、コスト最適化に係る取り組み

07 ITリスクに係る取り組み

08 情報セキュリティに関する
JR西日本グループの考え方

09 情報セキュリティガバナンス

10 情報セキュリティ対策

11 情報セキュリティに関するトピックス

12 第三者評価・認証等

はじめに

IT部門【JR西日本 システムマネジメント部 及び JR西日本ITソリューションズ(J-WITS)】は、JR西日本グループの様々な業務にIT・デジタルの側面から密接に関わっています。このたび、IT・デジタルを活用した具体的な取り組みや目指す姿を知っていただくために、「IT Report 2025」としてまとめました。

本書では、実際に業務にあたった社員の生の声を多数掲載しています。JR西日本グループの取り組みや社員の思いを身近に感じていただければ幸いです。



■ 部門長メッセージ

4月に2025年大阪・関西万博が開幕し、未来技術と文化の祭典に湧いています。万博を契機としたビジネスチャンスが広がる一方で、労働力不足やインフレ社会の到来等、経営環境の変化が進んでいます。このような環境の中で、IT部門はシステムの安全と安定稼働を大前提に、デジタル戦略や情報セキュリティの推進、そして、これらを実現し得る組織力の強化、人財の確保・育成に取り組んでいます。

2024年度は、公益社団法人 企業情報化協会主催「第42回IT賞」において、WESTERアプリの開発が「交通サービスの枠を超えたスーパーアプリとして異彩を放つ」として、最優秀賞に選ばれました。また、KANSAI MaaSアプリの機能開発（万博シャトルバス、QRチケット等）、WESTERモールのオープン、社内向けでは生成AIによる生産性向上や、会社と社員、社員同士のつながりを進化させるコミュニケーションツール（connect、VivaEngage等）の導入を行いました。情報セキュリティでは、グループ全体へのEDR導入完遂、トップ参加によるインシデント対応訓練、全役員・社員を対象とした教育・テストの他、新たにアクティブサイバーディフェンスに取り組むなど、対策を強化しました。

万博が開催される2025年度はこれまで進めてきたデジタル戦略の成果が結実し、グループにとっても、一人ひとりにとっても、これまでで一番熱い年間となります。5月28日には新決済サービス「Wesmo!」がデビューしました。そして、将来に向けた持続的な成長につなげていくために、各種取り組みをブラッシュアップし続けるとともに、次世代ネットワークへの刷新やデータマネジメントオフィス（DMO）によるデータ利活用の拡大・加速、システムのモダナイズの深度化、内製開発能力の強化等、次期中計も見据え、長期ビジョン実現に向けた取り組みを進めます。

最後に、我々IT部門は、グループ各組織、パートナーの皆さまと「相互理解」を深め、「敬意と共感」を抱き合うことで、グループの結束力とシナジーを発揮し、「私たちの志」の実現に貢献していきます。

甲斐 康弘



技術理事
デジタルソリューション本部
システムマネジメント部長
甲斐 康弘

IT Report

01

IT部門方針

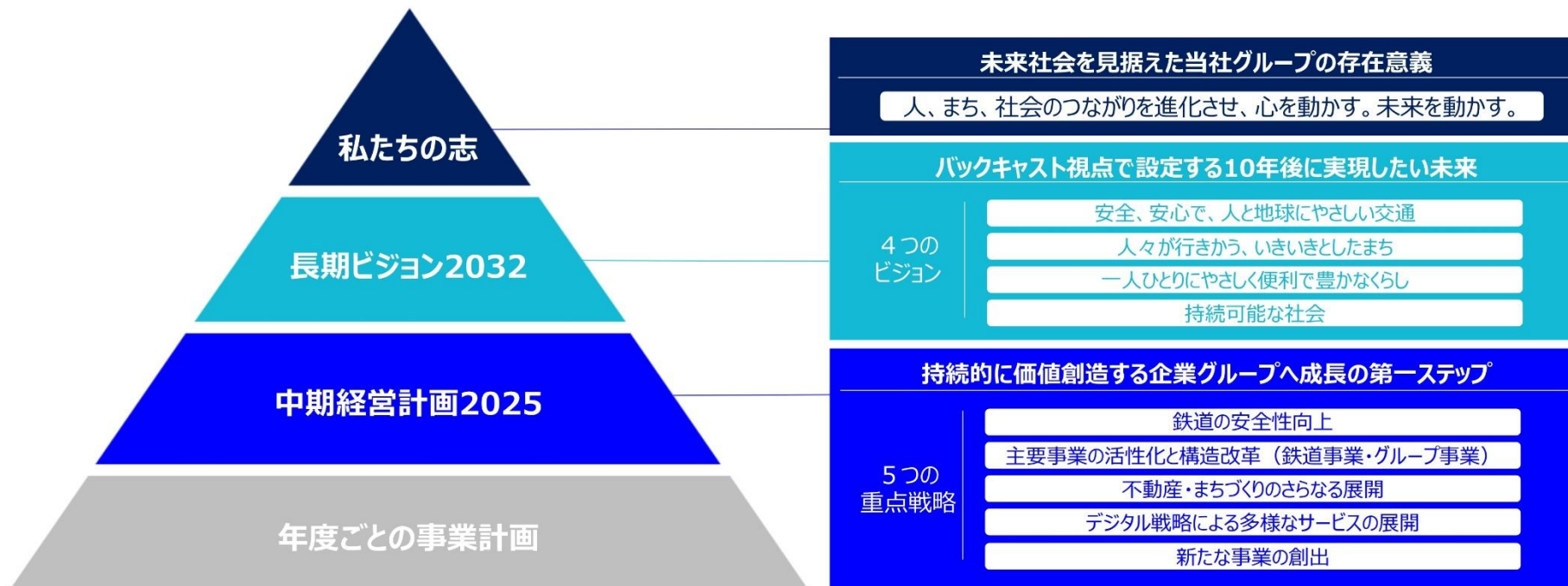
「私たちの志」とIT部門方針のつながり

2023年4月、JR西日本は未来を見据えて私たちの存在意義を見つめ直し、グループ全体のめざす姿として「私たちの志」を掲げました。その上で、10年後に実現したい未来として「長期ビジョン2032」を設定し、その第一ステップとして「中期経営計画2025」を推進しています。

IT部門は、5つの重点戦略のすべてにおいて、IT・デジタルというフィールドから駆動していく部門として、未来を創り出す仕事に取り組んでいます。



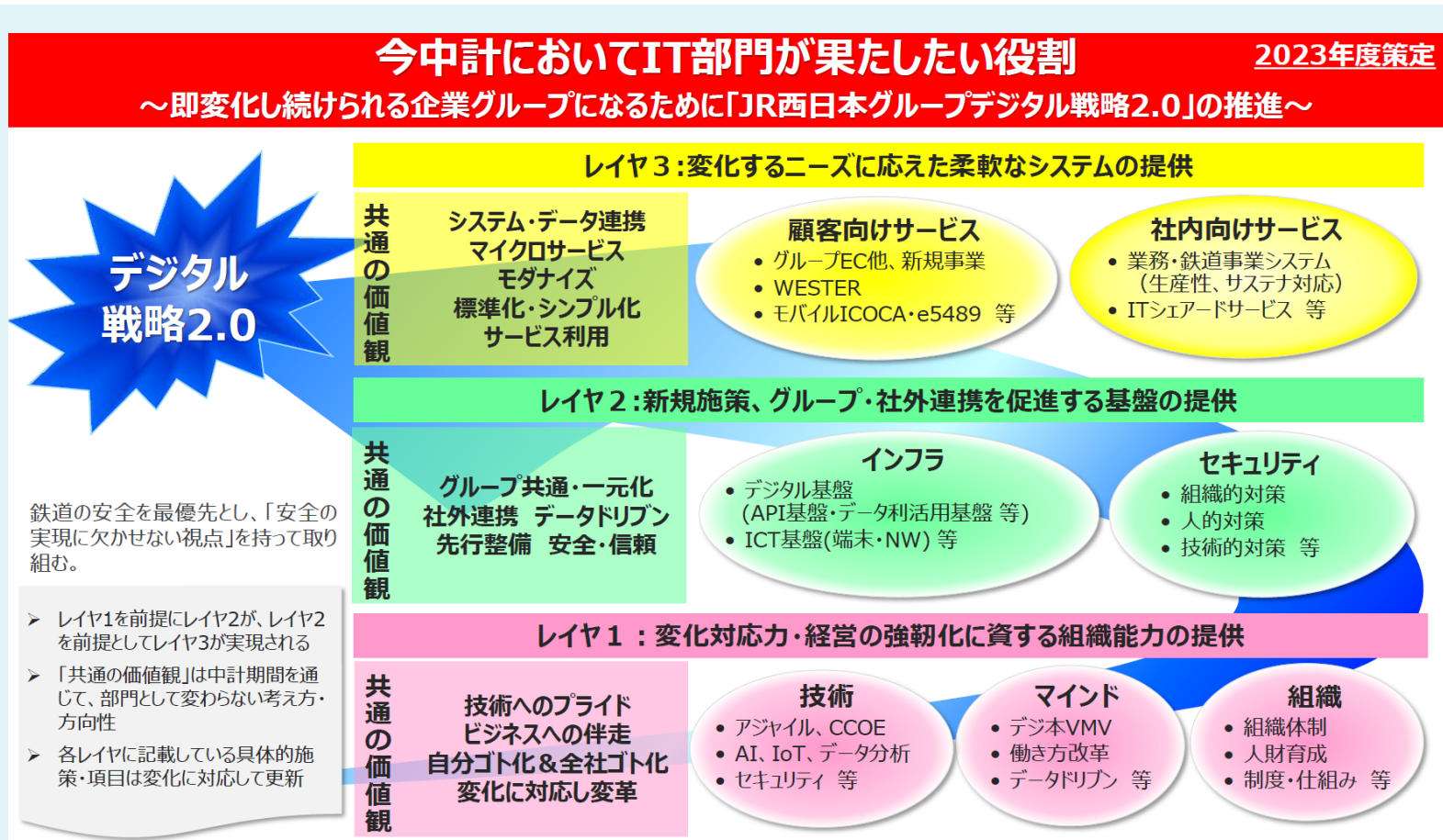
未来社会とその課題を見据え、「私たちの志」の実現に挑戦、将来にわたって価値を創造する企業グループに進化



「中期経営計画」においてIT部門が果たしたい役割

「中期経営計画2025」を踏まえ、IT部門が果たしたい役割として2023年度に新たな部門方針を策定しました。

果たしたい役割を3つの階層（レイヤ）に分類し、共通の価値観を共有しそれぞれのレイヤで取り組みを進めることで、社会に価値提供していくJR西日本グループデジタル戦略を推進していきます。取り組みにあたっては、社会やIT・デジタル技術の動向・変化を常にキャッチアップし、具体的な打ち手をアップデートし続けていきます。



「長期ビジョン」実現に向けたIT部門の取り組み

01

IT部門方針

IT部門では長期的な視点で様々な取り組みを進めることで、「長期ビジョン2032」で掲げた未来の実現に貢献していきます。



将来に向けたIT部門の長期的な取り組み施策

IT部門では、グループデジタル戦略の実現に向けて、社会やIT・デジタル技術の動向・変化を常にキャッチアップし、長期的な取り組み施策をアップデートし推進しています。

組織・人材の進化・成長

第1・4章

将来に亘って経営・事業に貢献し続けるためには、変化対応・創出力の高い組織・人材が欠かせません。新卒採用に限らず、社内ポスト公募、他部門との人材交流、社会人採用、社外専門家との協業等を通してIT人材を確保・育成し、多様な知見・価値観を有する部門にブラッシュアップし続けます。

生成AIの利活用

第2章

グループデジタル戦略の加速には、日進月歩で進化する様々な生成AI技術を見極め、素早く取り込み、利活用環境をブラッシュアップし続けることと、AIリテラシー（生成AIに対する理解を深め、サービス・業務に適用するアイデアを持つ・実装する・使いこなす）を高めることが重要です。「当社事業固有の生成AIチャットの活用」と「個別業務への生成AIの組み込み」の2軸で推進します。

次世代ネットワークへの刷新

第2章

クラウドサービスやAIの利用拡大、業務のデジタル化に伴い、日々扱うデータ量は飛躍的に増加しています。高速・大量・低遅延でのデータ通信・利活用を可能とする次世代ネットワークを整備し、デジタル活用によるサービス・業務変革を促進するとともに、セキュリティレベルを向上させます。

システムのモダナイズ推進

第3章

事業環境の変化が激しさを増す中、変化に迅速・柔軟に対応でき、データや他のシステムとの連携が容易なシステムの提供が重要です。既存システムの更新では、単純な老朽取替ではなく、システムの特長も踏まえ、分析・評価・仕分けを行ったうえで、コスト面も考慮して最適な更新方法を選択しています。

内製開発の体制拡大

第3章

お客様のニーズ、環境変化に迅速・柔軟に対応するため、プロダクトの内製開発を進めており、今後も内製開発の体制を拡充します。対象範囲もフロント側（WESTERやtabiwa等のアプリ/Webサイト）に加え、バックエンド側にも拡大し、IT部門一丸となって内製開発の拡充により付加価値の向上にチャレンジします。

DMO（データマネジメントオフィス）の設置

第5章

グループ内の多種多様なビッグデータを活かすためには、データの品質管理が重要です。これまでグループ全体で進めてきたデータ利活用に係るルール整備や啓発活動に加えて、偏在するデータの取りまとめや品質管理を統括して行う「DMO」を設置し、データドリブン経営の深化に寄与します。

デジタルソリューション本部の一員として、JR西日本グループの経営・事業に貢献することを目指し、「システムマネジメント部」と「J-WITS」が一体となって、IT・デジタル施策を推進しています。

2024年6月には昨今急速に発展するSaaS（クラウドを利用した標準サービス）と生成AI活用を推進・サポートするためのチーム「SaaS・AIソリューション」を、2025年6月にはデジタル・データ利活用を推進するチーム「DX企画・データマネジメントオフィス」とグループ会社とともに情報セキュリティ活動に取り組むチーム「グループセキュリティ」・「グループセキュリティ推進部」を新たに編成・改組しました。

システムマネジメント部は主にシステムの戦略・ガバナンス・開発企画・デジタル推進を、J-WITSは主に開発・運用業務を担う他、システム内製開発やクラウド活用に共同で取り組んでいます。

2025年6月1日時点

システムマネジメント部

企画・戦略・ガバナンス

基幹システム・ITインフラ

DX企画・データマネジメントオフィス

DX基盤運営

CCoE・モダナイズ

SaaS・AIソリューション

アジャイル・デザイン

MaaS基盤

次世代NW刷新PT

情報セキュリティ室

グループセキュリティ

セキュリティ企画

セキュリティ技術

株式会社JR西日本ITソリューションズ（J-WITS）

グループセキュリティ推進部

デジタル統括本部

システム企画部

デジタルソリューション部

技術部

鉄道ソリューション本部

鉄道情報ソリューション部

車両情報ソリューション部

工務情報ソリューション部

カスタマーソリューション本部

ITビジネスソリューション部

ICOCA・会員サービスソリューション部

収入管理ソリューション部

オフィスソリューション本部

人事・財務ソリューション部

グループIT推進部

運用サービス本部

システム運用部

インフラ整備部

業務統括本部

経営企画部

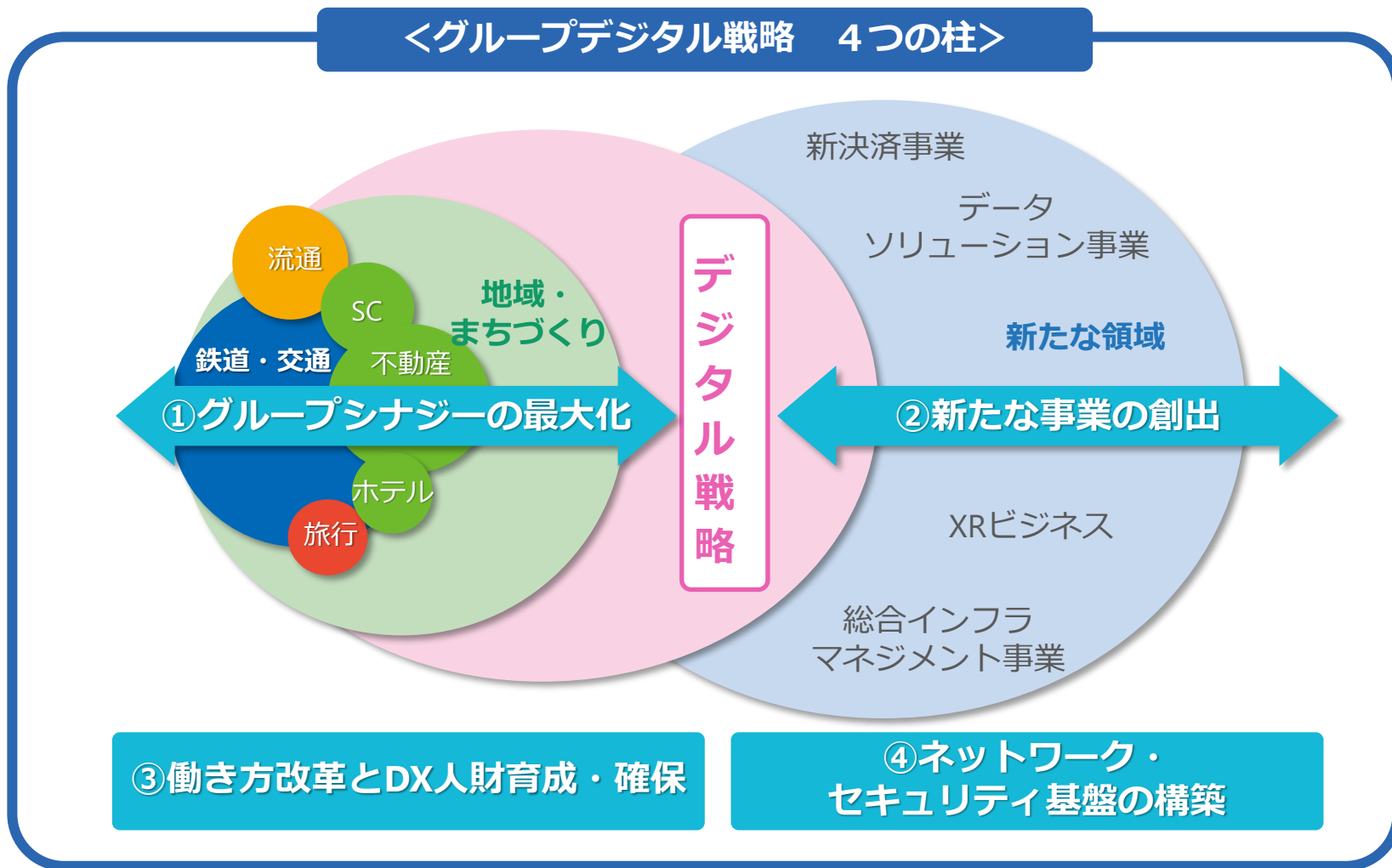
総務経理部

02

デジタル技術に係る取り組み

デジタル技術に係る取り組み概要

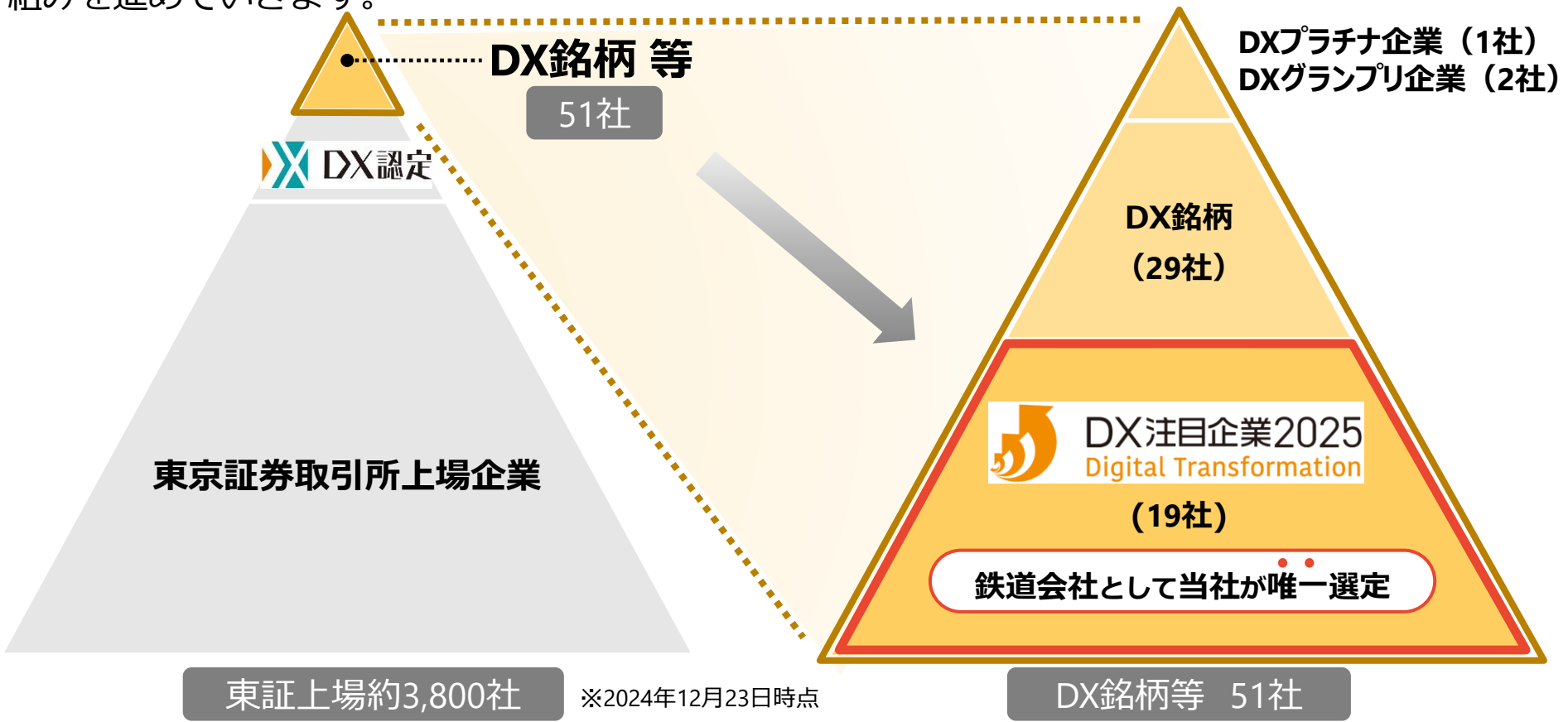
グループデジタル戦略の実現に向け、主に技術面から取り組みを推進しています。具体的には、デジタル基盤の整備やアプリ開発、新たなデジタル技術の活用等を通じ、「グループシナジーの最大化」「新たな事業の創出」「働き方改革とDX人材育成・確保」「ネットワーク・セキュリティ基盤の構築」に係る各種施策をグループ内外のパートナーと連携して進めています。



「DX注目企業2025」に初選定

経済産業省、株式会社東京証券取引所及び独立行政法人情報処理推進機構は、東京証券取引所に上場しているDX認定を受けた企業の中から、企業価値の向上につながるDXを推進するための仕組みを社内に構築し、優れたデジタル活用の実績が表れている企業を「DX銘柄2025」として選定しています。JR西日本は、DX銘柄に準ずる優れた取り組みを実施している「DX注目企業2025」に鉄道会社として唯一選定されました。

経営戦略におけるDXの重要性を明確化し発信している点や鉄道を中心とした主要事業でデジタル技術を活用した業務変革を推進している点が評価されており、引き続き、DX推進に向けた取り組みを進めていきます。



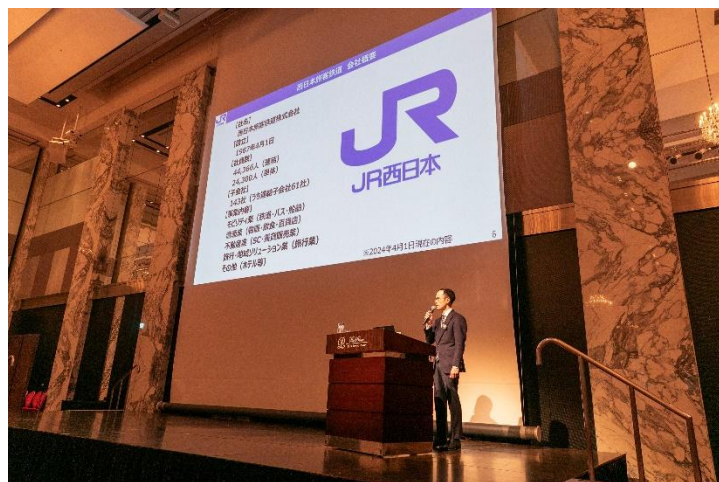
WESTERアプリ開発によるIT最優秀賞（顧客・事業機能領域）の受賞

リリース後も進化し続けるJR西日本公式アプリ「WESTER」の開発が、公益社団法人企業情報化協会（IT協会）が主催する「2024年度（第42回）IT賞」において「IT最優秀賞（顧客・事業機能領域）」を受賞しました！さらに、「WESTER」の土台となっている大規模基盤の構築を手掛けた社員が、「Super SE 100人衆（IT賞優秀個人表彰）」に選出されました！

2020年9月の初期リリース時から「WESTER」の共同開発をご支援いただいた株式会社アイリッジ様や、多種多様なデジタルスタンプラリーの開催を可能とするサービス「マイグル」をご提供いただいた株式会社ギックス様等、パートナー会社の皆様のご支援あつての受賞でした。

IT協会からのメッセージ

単なる MaaS（Mobility as a Service）の枠を超え、スーパーアプリとして異彩を放っており、交通サービスの枠を超えた新しいスーパーアプリ・デジタルプラットフォームとして、その開発・運用の手法も含めて高く評価されるものであり、間違いなくIT最優秀賞に値する。



社員の声

本アプリの開発・運用に関する取り組みが高く評価され、とても嬉しいです！
これからも、より「毎日が便利・おトク・楽しい」体験をお客様に安定して届けられるように尽力してまいります！



WESTER・tabiwa・地方型MaaSの開発（グループシナジーの最大化）

お客様との接点を担う「WESTER」「tabiwa by WESTER」「地方型MaaS」といったアプリケーションを開発・運用・保守しています。

移動生活ナビアプリ「WESTER」及び観光型MaaSアプリ「tabiwa by WESTER」の開発・運用・保守



- 経路検索機能や鉄道予約のみならず、クーポンやスタンプラリー等、おトクで便利な体験をお客様へ提供する移動生活ナビアプリ「WESTER」の開発を行っています。
- 複数の交通手段や観光素材をシームレスに検索・予約・決済することができ、非日常における新たな体験価値をお客様へ提供する観光型MaaSアプリ「tabiwa by WESTER」の開発を行っています。

社員の声

WESTER体験を支えるアプリの安定稼働・新しいサービスの実装に向けて日々精進しています。tabiwaでは2024年10月におトクなJRセットプラン等を発売する「tabiwaトラベル」を追加しました。心を動かすサービスを目指して、関係箇所と連携して頑張ります！



社員の声

最近CMや駅等で広告を見かける機会も増えており、tabiwaをより多くの方にご利用いただいていると感じています。今後もお客様がより使いやすいサービスを目指し、安定したシステム提供をはじめとした様々な取り組みを、関係者一丸となり進めていきます！

地方型MaaS（デマンド交通）の開発・運用・保守

- 「地域の交通課題」を解消し、地域住民の皆様の外出促進や観光移動に貢献する予約型乗合交通システムとして構築し、自治体・地域交通事業者様向けにサービスを提供しています。（導入実績14件）
- REA社様のAI乗合配車システムとのAPI連携により、お客様の希望日時での配車予約を実現しています。

社員の声

お客様にとって利便性が高いシステムを提供するため、新機能の開発に日々取り組んでおります。お客様と自治体などのご契約者様の双方にご満足いただけるサービスを目指して、関係箇所と連携して頑張ります！



KANSAI MaaSアプリの開発（グループシナジーの最大化）

「WESTER」や「tabiwa by WESTER」等の豊富なMaaSアプリ開発実績を活かし、関西の鉄道7社を運営主体とする関西MaaS協議会様から受注した「KANSAI MaaSアプリ」の開発を推進しています。2023年9月に第一弾としてマルチモーダル乗継経路検索(全国)・チケットストア・各社沿線の観光施設情報等の提供を開始しました。2024年度には万博シャトルバス予約機能やQR企画乗車券機能を開発し、英語対応も行いました。



社員の声

大阪・関西万博のシャトルバス予約をはじめとして、非常に多くのお客様にご利用いただいております！英語対応を行ったWebアプリもリリースするなど、さらに多くの方に関西をもっと楽しく、スマートにお出かけをしていただけるよう進化しました。今後も利用者の心を動かすアプリを目指していきます！



2024年度は複数の開発プロジェクトが輻輳しましたが、J-WITSメンバーによる整合性確認やテスト支援といった技術面での強力なサポートがあり、完遂することができました！

社員の声

KANSAI MaaSアプリは「デジタルチケット基盤」「Mobility Auth Bridge」「ABTサーバ」など、さまざまな基盤を組み合わせることで構築されています。複雑な調整を要しましたが、大変やりがいのあるプロジェクトでした。特に、これからの鉄道乗車のスタンダードとなるであろうQR企画乗車券機能の開発に携われたことは、非常に感慨深いものです。今後も、お客様により良いサービスを提供できるよう、システム面でのサポートを一層強化してまいります！



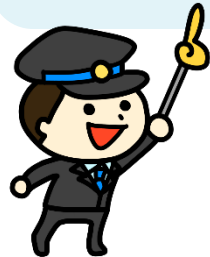
グループECモールの開発（グループシナジーの最大化）

WESTERモール

WESTERモールは「旅とお買い物の充実」を軸に2024年4月15日にオープンしたECモールです。デジタル基盤と連携しSaaSを活用して構築しました。大阪・関西万博のJR西日本グループオフィシャルECストアや大阪駅などでの店舗受け取りサービス機能も構築し、機能増強を続けています。



社員の声
JR西日本グループはもちろん、社外の出店者様の商品も含め、多種多様なお土産、グッズを取り揃えています。是非ご覧くださいませ！



店舗受け取りサービスも大好評！



社員の声
オリジナル万博グッズが大人気の「大阪・関西万博のオフィシャルECストア」をリリース、翻訳技術も導入し、国内外5か国語対応しています。ログイン画面が改札！？こちらもぜひ！

DISCOVER WEST mall

DISCOVER WEST mallは、2022年3月1日にオープンしたJR西日本公式産直オンラインショップです。「瑞風」ゆかりの逸品も充実、インバウンド向け多言語対応も準備中です。



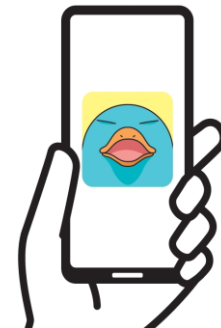
社員の声
産地直送特産品や限定グッズがたくさんありますので是非アクセスしてみてください！



「モバイルのICOCA」の開発（グループシナジーの最大化）

iPhoneやApple Watch、Android™スマートフォンでICOCAが使えるサービスです。クレジットカードによるチャージのほか、利用履歴の確認や定期券の購入・払いもどし・領収書発行にも対応しています。

2023年3月のサービス開始後、ご利用者数は300万人を超え、多くのお客様にご利用いただいています。変化し続けるニーズへの対応だけでなく、移動をより便利に、暮らしをより豊かにしていくため、今後もさらに機能向上を行ってまいります！



シームレスな移動をより快適に！ 通学定期券(中学生・高校生用)の取り扱いを開始しました。

2025年3月15日にモバイルのICOCAによる通学定期券(中学生・高校生用)の取り扱いを開始しました。

これまでの通勤定期券・通学定期券(大学生用)に加え、取り扱い券種の拡大を行うことで、数多くのお客様に便利なサービスをご利用いただけるよう機能向上を行いました。



社員の声

駅で並ばず定期券を購入できるので大変便利です！
ご本人がクレジットカード等をお持ちでなくても、保護者様等のカードによる代理決済が可能です。

モバイルのICOCAという仕組みを活用したより便利なサービスを目指します！

より多くのお客様にモバイルICサービスをお届けするため、他の交通事業者様がサービス提供できる環境を整備します。

- TOICAエリアの定期券の取り扱い（2026年春以降）
- SUGOCAエリアの定期券の取り扱い（2027年春以降）



社員の声

「モバイルのICOCA」というシステム基盤を最大限に活用することで、他の交通事業者様がモバイルICサービスを導入するにあたっての様々な参入ハードルを下げることができます。今後もさらなる進化にご期待ください。



Wesmo! 5.28 DEBUT!

Wesmo!は、J-WESTカード、ICOCAに続く、JR西日本が提供する“新しい決済・ウォレットサービス”です。

社会インフラ企業であるJR西日本が決済サービスの豊富なノウハウを活かして、誰もが便利、おトク、楽しいを実感できるサービスを提供します。



決済でポイントがたまる！


WESTERポイントのお得な使い道を考えよう！山陽新幹線の座席を1,000ポイントでグリーン車にアップグレードなど、100種類以上のラインナップからお選びいただけます！※1

※1 2025年6月時点



あちこちで使える！

Wesmo!加盟店のほか、、 Smart Codeマークがあるお店でご利用いただけます※2。

また、WESTERポイント  をWesmo!でもご利用いただけます！ ※2 一部対象外のサービスやお店があります

お店にもうれしい！

1.9%

(税別)

加盟店からいただく決済手数料を、業界最安レベル1.9%（税別）※3※4に設定！決済売上金は最短翌日、Wesmo!残高として精算します。また、Wesmo!残高は他のWesmo!ビジネス会員に送金したり、出金（現金化）※5 することもできます。

※3 2つの決済方式（「BLUE タグタッチ」「QRコード読み取り」）での導入の場合
※4 2025年1月時点、当社調べ ※5 キャンペーン期間外は所定の手数料がかかります

※QRコードはデンソーウェーブの登録商標です

新たな決済サービス「Wesmo!」の開発（グループシナジーの最大化）

Wesmo! の推し! ポイント

1 鉄道事業者として初の資金移動業に挑戦!

資金移動業を営むために必要な許認可の取得、セキュリティ認証（ISMS）の取得、多様な外部システムとの連携が必要な決済システムの構築等、様々な難題を乗り越え、約**2年で完遂**しました!

3 Wesmo!もWESTERの仲間入り!

お持ちのWESTER IDは、Wesmo!でそのまま使えます!
さらにWesmo!決済で、WESTERポイント0.5%を**即時付与**!
WESTERワールドの拡大をさらに加速させます!

2 安心・安全を提供します!

お客様の資産を扱うため、**強固な安全対策**は必須。サイバー攻撃への多層防御、様々な不正利用対策、データセンターの複数地域分散等により、お客様の資産を守ります!

4 つい起動したくなるアプリデザイン!

お買い物のたび、目標に近づいていく**ワクワク感**を感じてもらえるアプリUI、“**動**”を**コンセプト**にしたモーションや、オリジナルフォントの開発等、細部にもこだわりました!



WESTERを構築する各サービス・各基盤等と連携し、シナジーを最大限発揮します!



連携システム



社員の声

多くの皆さまに支えられ、遂にリリースを迎えることができました!
デジタル給与払い機能やICOCAチャージなど今後も様々な機能拡充を計画しており、皆さまの生活をより便利に、より豊かにするよう取り組んでまいります!

WESTER体験を支える基盤（デジタル基盤）の提供（グループシナジーの最大化）

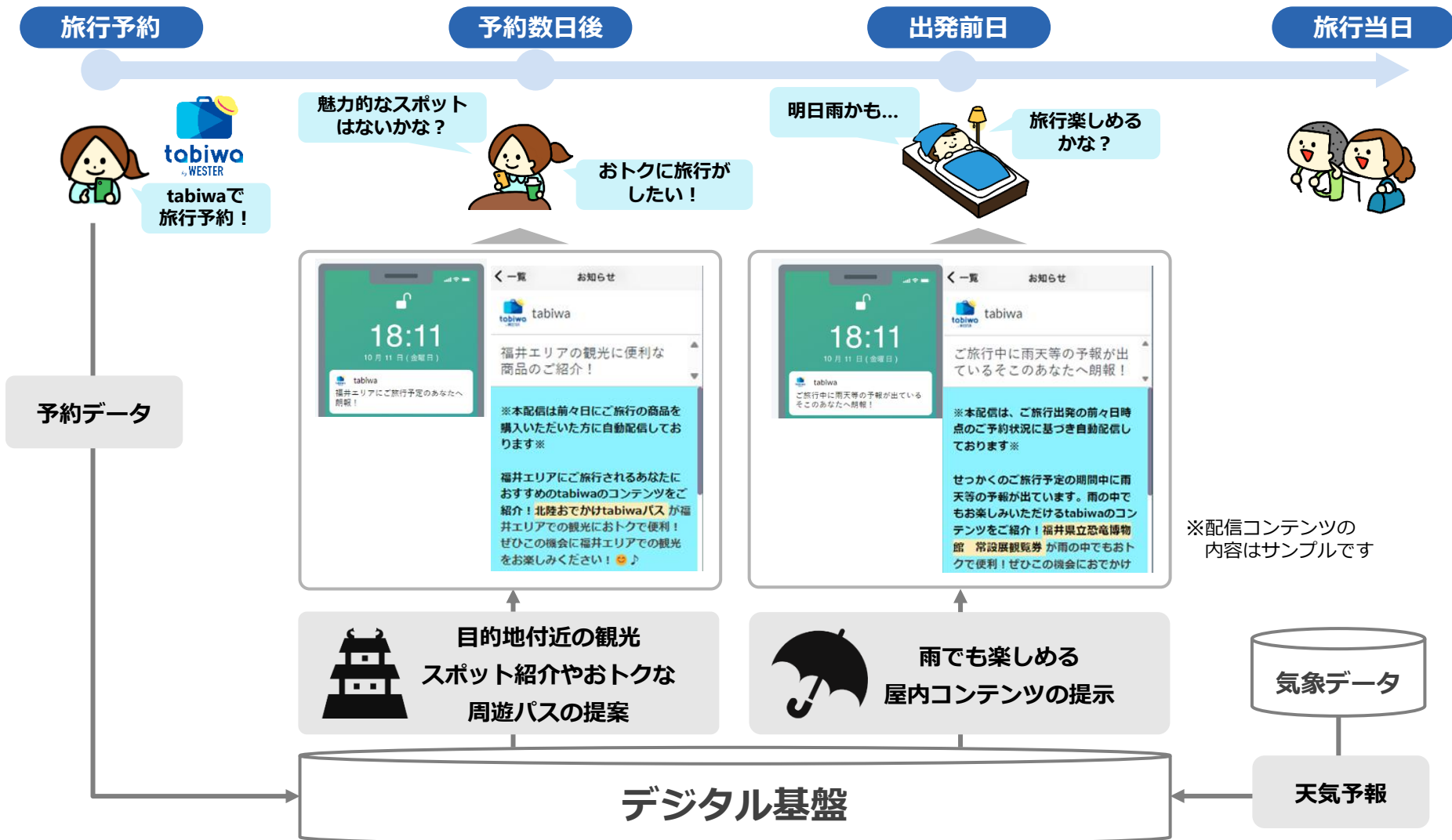
“WESTER体験”実現のために、グループ共通で利用する基盤を提供しています。
WESTER IDを基軸にしたグループ全体のデータを収集・分析し、お客様一人ひとりに合わせたアプローチを実現しています。

段違いに“便利”“おトク”“楽しい”WESTER体験を提供



WESTER体験を支える基盤を活用したWESTER体験事例

グループ内外のデータを活用することで、お客様の状況に応じたタイムリーな情報提供による一人ひとりに合わせたWESTER体験を提供しています。例えば、旅行予約後に行先や当日の天気情報に合わせて、旅行が楽しくなるようなコンテンツの配信を実現しています。

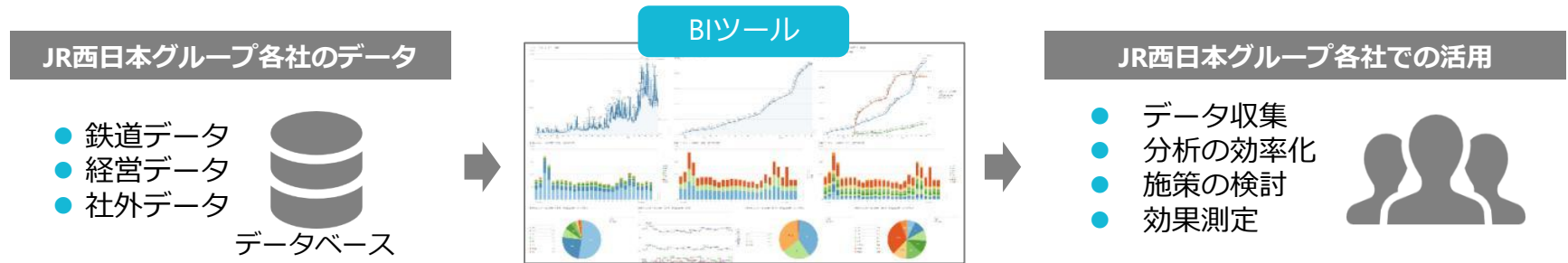


「経営に役立つ情報の可視化」を実現するデータ利活用環境の整備（グループシナジーの最大化）

JR西日本グループが保有する様々なデータの利活用や見える化を実現するための基盤整備を行い、新たな価値の創造やグループシナジーの最大化に貢献しています。

見える化するメリット

- 表示データの絞り込みやダウンロードができ、分析・活用が容易
- データベースの更新に合わせたタイムリーな把握が可能



業務用スマートフォンで閲覧可能な環境構築



- ① 経営層がいつでもどこでもアクセス可能な環境構築
- ② 業務用スマートフォンで直感的で操作性の高いダッシュボードを開発

社員の声

各箇所からのニーズをもとに既存のダッシュボードの改修や新規ダッシュボードの作成をしてきました！



社員の声

既存ダッシュボードの改修は25件、新規ダッシュボードの作成は41件対応しました！業務要件をヒアリングして作成したプロトタイプに対し、フィードバックを受けて改良しながら、よりインサイトを得られるダッシュボードの開発に取り組んでいます！

IDaaS事業への参画（グループシナジーの最大化）

デジタル社会に必要なインフラ基盤であるIDaaS事業に参画し、会員基盤サービス「MAB（Mobility Auth Bridge（モビリティ・オース・ブリッジ）」）を提供しています。

1つのIDで、どこでも、さまざまなサービスを利用できることによって、移動・暮らしをより便利でおトクにしていきます。

会員基盤サービス「MAB（Mobility Auth Bridge）」の開発



**Mobility Auth
Bridge**

- 移動・暮らしを支え、人、まち、社会をつなぐ新たな会員基盤サービスである「MAB」を、2023年9月よりサービス開始しました。
- 「MAB」の機能向上を進めるとともに、会員基盤として「MAB」を利用するサービスの拡大を進めています。

 **KANSAI MaaS**



「MAB」のホワイトレーベル化による認証認可基盤「ORDEN ID基盤」の提供

- 大阪府様が運用する大阪広域データ連携基盤であるORDEN（Osaka Regional Data Exchange Network）に対し、「MAB」のホワイトレーベル化による認証認可基盤「ORDEN ID基盤」の提供を2024年夏に開始しました。
- 都市OS領域におけるビジネスチャンスを拡大し、関西エリアでのデジタル領域ポジショニング獲得を実現します。

社員の声

会員基盤であるMABは、「KANSAI MaaSアプリ」や「まちのヨトモパスポート」といったサービスでも使われています。機能向上に加えて、安定稼働やセキュリティレベルの更なる向上にも積極的に取り組んでいます！



IDaaS事業への参画（グループシナジーの最大化）

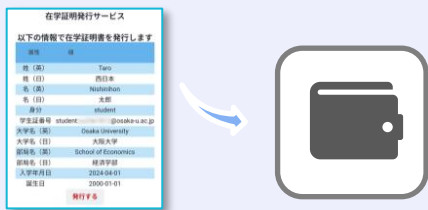
02

デジタル技術に係る取り組み

デジタル庁様とマイナンバーカードを活用した学生限定チケット利用時本人確認の技術実証を実施

※ 本機能は、試験開発中につき一般公開していません。

①在学証明書の格納



在学証明書をWalletアプリに格納

②本人確認



MABでマイナンバーカード認証

③在学証明書の検証



本人情報と在学情報を紐づけ

④学生限定チケットの購入



学生限定チケットを購入

- デジタル在学証明書、マイナンバーカードによる本人確認から、学生限定の割引チケットの利用までオンラインで完結可能なスキームの技術実証を、デジタル庁様、国立情報学研究所様、OpenID Foundation様、大阪大学様と連携して行っています。
- 技術実証では当社サービスの「MAB」「まちのヨトモパスポート」を活用して取り組んでいます。



記者発表会 当日の様子



社員の声

2024年度はたくさんのメディアに本取り組みを取り上げていただきました。2025年度もデジタル庁様など関係機関と連携しながら、技術実証を進めて社会課題の解決を目指していきます！

ワークスタイル変革（働き方改革とDX人材育成・確保）

変化対応力の向上を目的に、中期経営計画2022より掲げてきた「従業員体験の再構築」では、デジタルツールの導入を契機とした業務プロセスの変革を推進してきました。中期経営計画2025においても、引き続きこの活動を推進し、「全社員がいきいきと活躍できる職場」「結束力とナジーを発揮する環境」をつくるべく、デジタルツールの活用を通じて貢献します。

みんなが高い
モチベーションで働く
(充実した会社人生を送る)



私たちの志、
私たち自身のありたい姿



もっとつながる。未来が動き出す。

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。

良い仕事

- 当社なりのリアル×デジタルを思考・実践
いきいき働けるオフィス環境づくり、PC老取

- 学習機会の拡充
内製教育(職場内教育、PPF出張講座)
生成AIプロンプト勉強会
外部のオンデマンド教育の導入

- 活動事例の共有、ハイライトとしてのイベント
@取り組み共有チャンネル、@社内版アプリストア

やりがい

- 全社員のDX/ITリテラシー向上
オープンマインド×デジタルコミュニケーション力
=組織図を越えたコミュニケーション
- デジタルも味方にした業務改善



つながる

コミュニケーションの
進化と活性化

働き方

- コミュニケーションツールの使い分けガイドライン
(PC持参、ペーパーレス、チャット報告…)
- リモートワーク×Microsoft365利用が日常化

働き方

- 異常時におけるデジタル活用に挑戦
- 日常業務にも組み込み、業務の見直しにも挑戦

意思決定プロセスの
見直し

環境

- Microsoft Power Platform (内製開発ツール)
- Work Smile AI-Partner(生成AIチャットボット)

環境

- 業務用スマートフォン・タブレット、モバイル端末の増配備
- 次世代ネットワークの整備

手間減

当然化した
ムダの排除

デジタルも味方に、お客様を「笑顔」にする

間接部門

直接部門

グループ会社

ワークスタイル変革を促進する端末環境の整備（働き方改革とDX人材育成・確保）

社内標準PCであるWISE-NET端末、業務用スマートフォン、直接部門におけるスマートデバイスなど、多くの端末を導入・運用しています。今後のありたい働き方を見据えた端末環境の整備を進めています。

WISE-NET端末の老朽取替(2023～2024年度) 及び モバイルWISE-NET端末追加配備(2024年度)

● WISE-NET端末 全19,600台の取替完了

⇒メモリ・CPUなど高スペックなPCを導入することで、Microsoft365等へのアクセスをスムーズに！

● 直接部門の管理職社員へのモバイルWISE-NET端末の追加配備実施

⇒高頻度な社外業務や業務効率化などのニーズにお応え！（追加配備台数：約1,100台）



業務用スマートデバイスの配備

社員がいつでもどこでも業務ツールを使えるようにするために、スマートデバイスを配備しています。

2024年度の主な取り組み

- 建設工事部、大阪工事事務所、大阪電気工事事務所が一体感をもってプロジェクトを円滑に進めるために、スマートデバイスと利用ツールの環境を共通化しました。各部門のポリシーを整理し、統一した管理方法を採用することで、業務とコストの効率化を行いました。
- 各システムの直接部門へタブレットを追加導入しました。

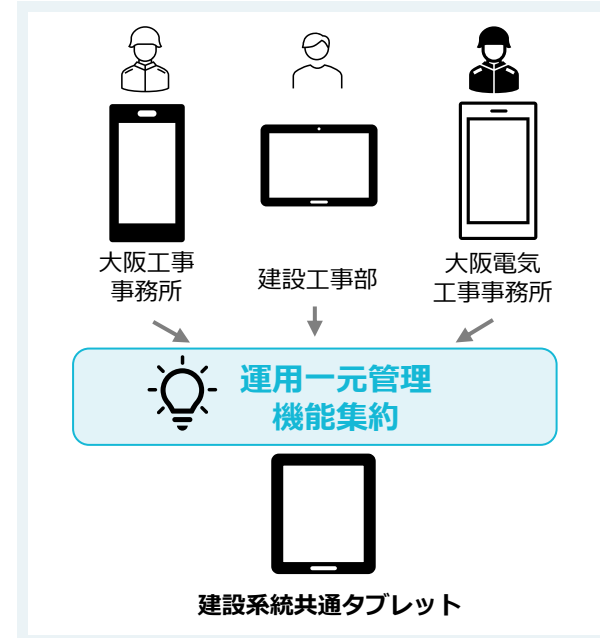
建設系統：約600台	車両・施設系：約 100台
電気系統：約850台	駅系統：約3,000台

社員の声

私たちの取り組みがDX推進の一助になれたことをうれしく思います。今後もデバイスのよりよい環境作りを行い、業務効率化、コスト最適化を行ってまいります！



スマートデバイス共通化イメージ



鉄道本部移転に伴うWEB会議システム導入（Microsoft Teams Rooms）

抱えていた課題

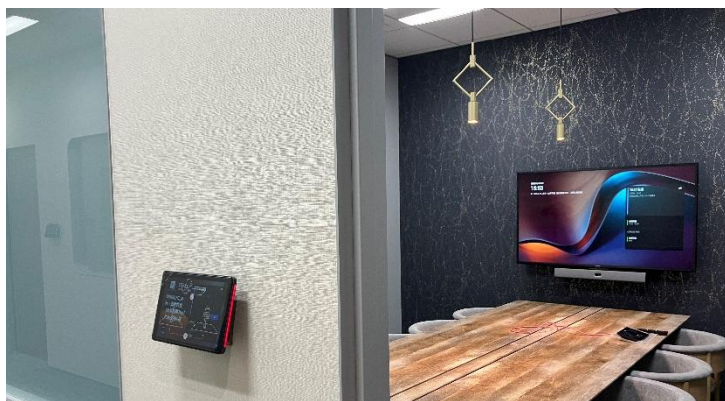
鉄道本部の移転に伴い、コーポレート部門との物理的な距離が生まれることにより懸念されるコミュニケーションの難化を解消したい

解決策

物理的な距離を感じさせないシームレスで効率的なWEB会議環境の導入

実現したこと

Microsoft Teams Roomsでオフィス（会議室）とオンラインをシームレスに繋ぐハイブリッドワークを実現



会議室に設置されたTeams Rooms

メリット

- ① **ワンタッチでTeamsミーティングに参加できる！**
⇒開始時の時間ロスを大幅に削減
- ② **会議室で話している人物の音声を検出してカメラがフォーカス！**
⇒リモート参加者にも顔や表情がよく見える
- ③ **会議室の空予約防止！**
⇒一定時間会議室のチェックインをしないと、会議室が自動で開放されるので、会議室を効率的に活用



社員の声

鉄道本部の皆さんから多くの反響があり、2025年1月の利用開始以降、毎月のTeams Rooms利用率が90%以上という非常に高い水準で活用されています！今年度は本社会議室にも設置します！

社員の声

真新しい事務所への設置ということで、機器の設置や配線には見た目にも配慮しながら進めました。説明会ではTeamsを使ってリアルタイムに機器操作を配信するなど、リモート参加の方にも分かりやすい説明になるよう工夫しました。



Microsoft Power Platform

業務の改善・効率化ツールとして、Microsoft Power Platform（略称：PPF）の利活用を推進しています。自分で使うレベルのアプリ・フローを作る「市民開発者（アマ）」、実際の業務フローに組み込んで使うアプリ・フローの開発ができる「市民開発者（プロ）」が活躍しています。PPF開発者コミュニティにはなんでも相談チャネルや研修コンテンツを配置し、活発なやり取りが行われています。


当社の状況（2025年3月末時点）

Microsoft365に付帯するサービス
Power Platformを活用

※すべて過去一か月に稼働実績のあったもの

- 開発者数(プロ)： 約 **630** 名
- アプリ件数： 約 **1,400** 個
(月間総起動数：約89,000回)
- 自動化フロー数： 約 **3,600** 本
(月間総起動数：約1,250,000回)

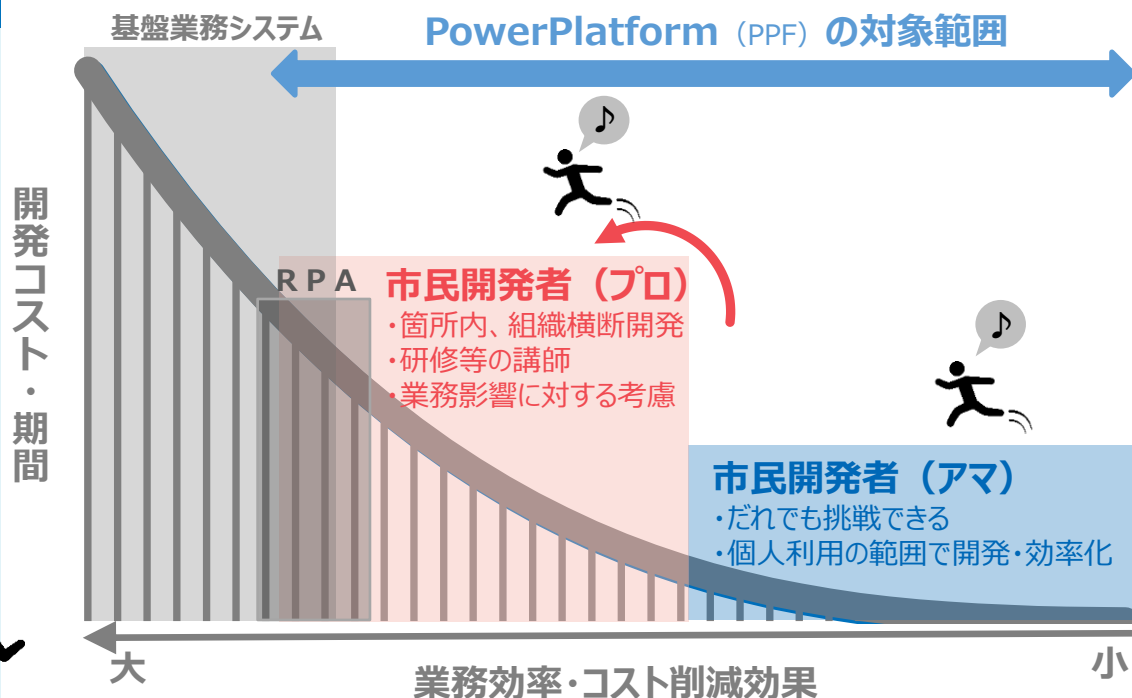
ユーザコミュニティ参加者

約 **2,000** 名が参加 
(多くの社員が市民開発者（アマ）になるタイミングで参加)



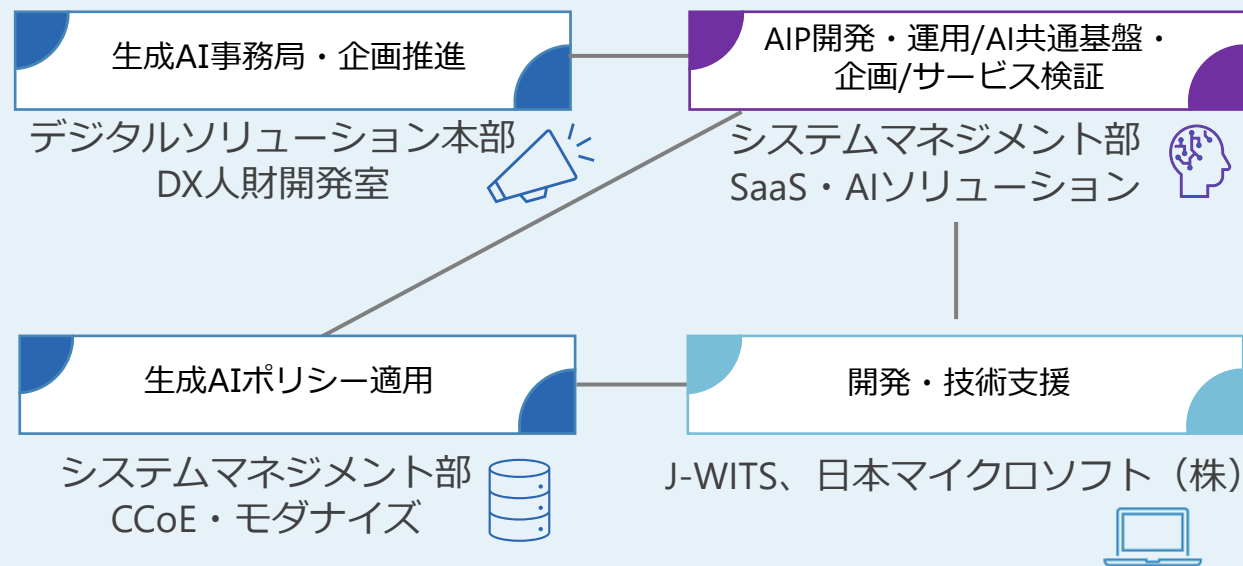
社員の声

初心者でもアプリやフローの作り方から引継ぎ方法まで、市民開発者（プロ）になるために必要な知識を学べる「PPF初任者研修」を実施しています。「PowerPlatform開発者コミュニティ」では所属や肩書を超えて社員同士が助け合い、試行錯誤しながら開発技術を磨いています。

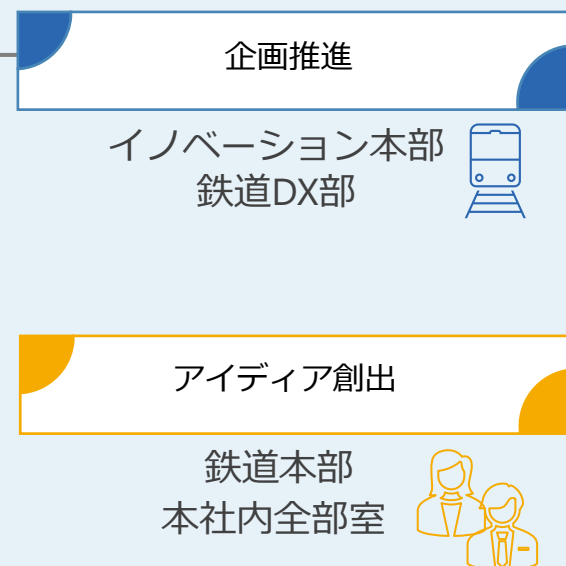


グループデジタル戦略の加速には、日進月歩で進化する様々な生成AI技術を見極め、素早く取り込み、利活用環境をブラッシュアップし続けることと、AIリテラシー（生成AIに対する理解を深め、サービス・業務に適用するアイデアを持つ・実装する・使いこなす）を高めることが重要です。「当社事業固有の生成AIチャットの活用」と「個別業務への生成AIの組み込み」の2軸で推進します。

全社の生成AI活用：生成AIチャットボット「Work Smile AI-Partner (AIP)」、M365 Copilot、Box AI など



個別業務への生成AI活用

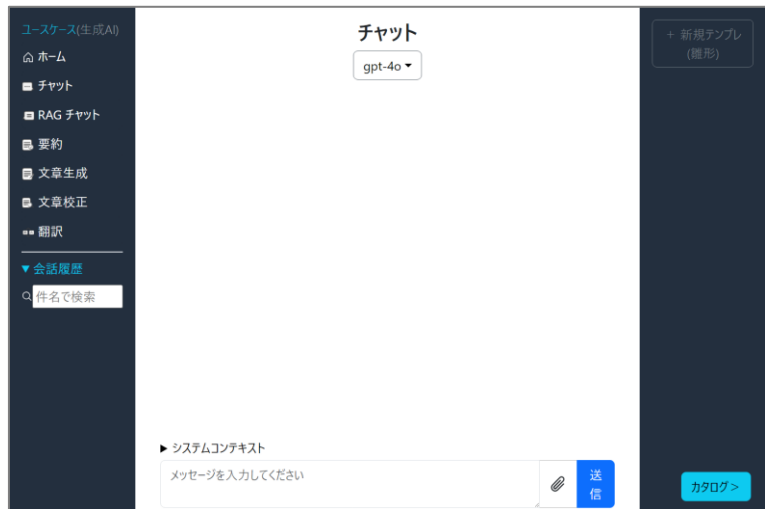


- 2025年度内に**全社員が生成AIを身近に活用**し、**業務効率化と価値創出を実現**している状態を目指します。
- 2027年度までに**AIを活用したオフィス業務の生産性向上**を達成し、**安全性・品質の向上とお客サービス革新**を通じて**価値向上を実現**している状態を目指します。

生成AIによる業務変革 生成AIチャットボット（働き方改革とDX人材育成・確保）

① 生成AIチャットボット「Work Smile AI-Partner (AIP)」

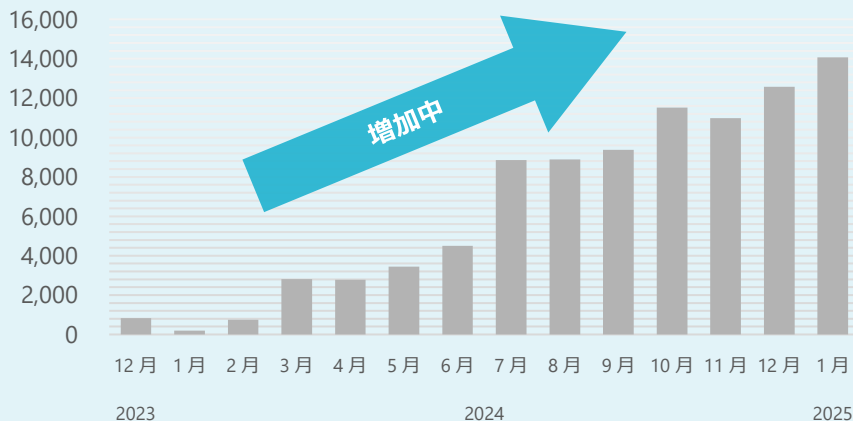
2023年10月より利用対象拡大や機能向上を経て、大きな導入効果を創出しています。



年月	対象者	モデル・機能
2023年10月	本社社員	GPT-3.5
2024年2月	対象拡大 (エバンジェリスト)	アプリ大幅刷新 (会話履歴、テンプレ機能、表形式対応など)
2024年3月		GPT-4
2024年5月	対象拡大 (支社社員)	GPT-4o
2024年7月	対象拡大 (全社員)	
2025年5月		改良版アプリのリリース： RAGチャット （社内文書に基づいた返答）や 要約・文章生成・翻訳等の ユースケースの拡充

- 2024年度末時点で間接部門（人事・総務・財務等）社員の利用率40%を超え現在も右肩上がりです
- 2025年度は利用者のスキルアップにも注力（レベル別勉強会を4・5月に計8回開催済み）

利用数月間推移：



スキルアップ：

勉強会動画は社内生成AIポータルにて現在配信中！

AIP解説動画



対象：AIPを初めて触る・使い方に自信がない方
 投影資料：【初級コース】AIP利活用勉強会資料



対象：AIPを普段使っており、活用の幅をさらに広げたい方・業務に深く組み込みたい方
 投影資料：【中級コース】AIP利活用勉強会資料



対象：PPF開発をAIPで楽にしたい方（普段から開発を行っている・AIPの基本機能は一通り利用できる）
 投影資料：【PPFコース】AIP利活用勉強会資料

② 個別業務への生成AI適用テーマの発掘・効果創出

2023年度より大幅な効率化・品質向上が望める個別業務への適用ユースケース発掘・実装を継続的に実施中です。

鉄道業務への生成AI適用

2023年度に開催した生成AIコンペ・アイデアソンでは、計30以上の価値あるテーマが発掘され、これまでPoC（概念検証）を重ねてきました。

事例紹介

営業制度の問合せ（アプリ名称：エキサポ）

- **概要**：鉄道固有の営業制度に基づいた回答で、駅係員が行うきっぷの発売等のお客様案内をサポート。

【概要】

Copilot for 駅員 (エキサポ)

鉄道固有の“複雑”で“膨大”な営業制度を読み込ませたチャットボットを開発



業務量 軽減
▲100万 時間/年

回答時間 短縮
▲10分/件

お客様満足度
向上

【画面イメージ】



コーポレート業務への生成AI適用

本社全コーポレート部門（総務、人事等）を対象に、3ヶ月間にわたって事例創出イベントを開催しました。

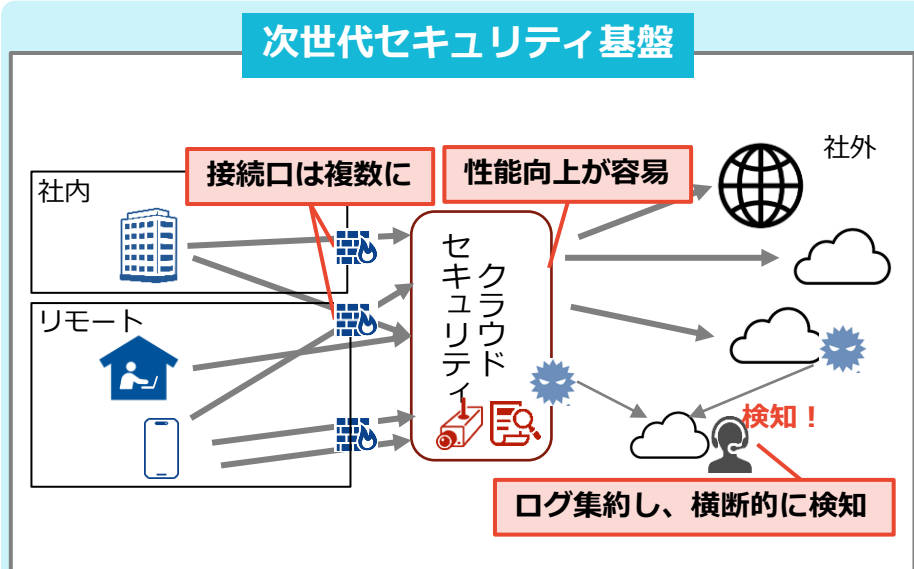
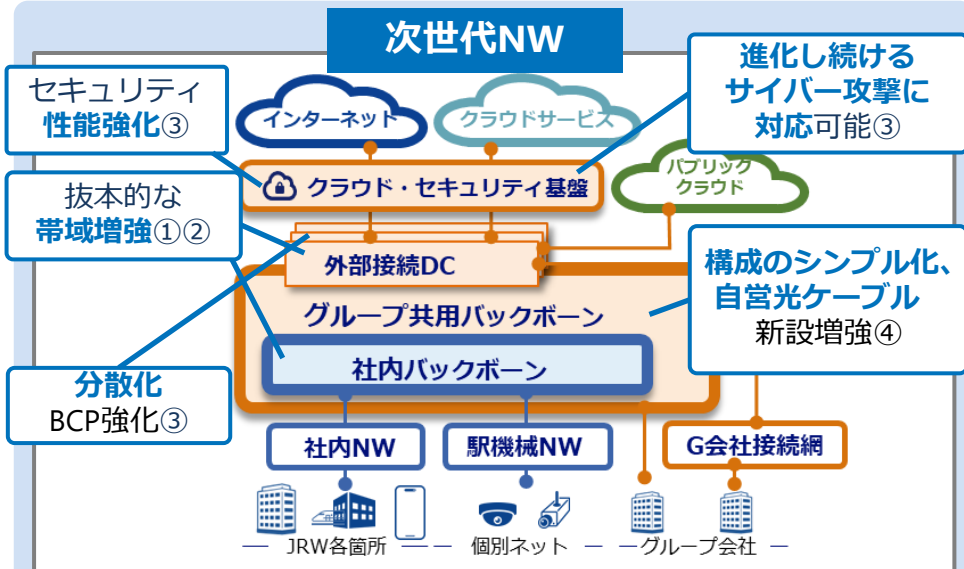
- **目的**：生成AIリテラシー向上 及び テーマ発掘
- **成果**：本社コーポレート部門社員延べ18グループ43名が参加し、計36件のユースケース創出。
個別業務においても生成AIチャットボットのプロンプトを中心として多くの業務効率化を達成。

社員の声

全社員が生成AIを当たり前のように活用できることを目指し、引き続きAIPの機能向上や利用者教育など、関係者一丸となって取り組んでまいります！



クラウドサービスの利用拡大や業務のデジタル化に伴い、日々扱うデータ量は飛躍的に増加しています。今後のより一層のデジタル戦略推進に向け、高速・大量・低遅延でのデータ通信・利活用を可能とする次世代ネットワークを整備することで、現行ネットワークにおける課題を解消し、デジタル活用によるサービス・業務変革を促進します。あわせて、拡張性の高いセキュリティ基盤の整備を進めることにより、高度なサイバー攻撃への対応性を向上します。



- ### 次世代NW刷新による効果
- ① 鉄道事業の生産性向上への貢献
 - ② 事務効率化、生成AI活用による業務・サービス革新
 - ③ セキュリティの高度化、災害時の事業継続性確保
 - ④ コスト低減、光芯線の外販等による収益拡大

- ### 情報セキュリティ面の効果
- セキュリティはクラウド環境で実現（接続口が分散可能）
 - 物理的なセキュリティ機器から解放され、拡張工事が不要
→ 通信量増、新たな攻撃にも迅速・柔軟に対応可能
 - ログを横断的に収集する環境を整備
→ 不審な挙動、攻撃を横断的に検知・分析

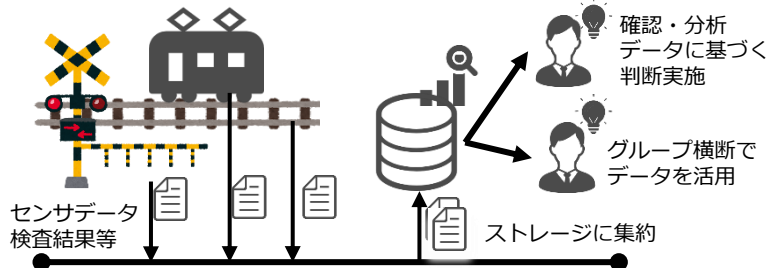
社員の声
 今後の更なるデジタル利活用推進のため、抜本的にネットワークの見直しを行っています。快適なデジタル利活用環境を実現するための環境整備に取り組んでいます！



ネットワークは業務を行う上での基盤となるインフラです。刷新したネットワークはそれだけでは力を発揮できません。業務に生かすためには利活用の推進が必須となります。サービスや生産性の向上や事務効率化などの実現のために、JR西日本グループ全体で積極的なネットワークの活用を進めていきます。

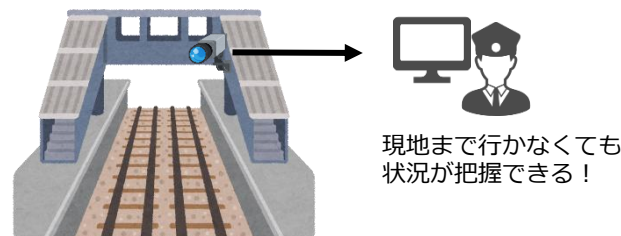
グループ横断での大量データ活用

- ネットワークを活用し、大量・大容量の検査データを転送可能に
- 集めたデータはグループ横断で活用



映像データの活用

- 遠隔地の状況をカメラ映像を活用し、リアルタイムで確認



クラウドサービスの活用

- インターネット回線・クラウド接続回線の大容量化により、今後更に増加を見込む
- SaaS・IaaS向けの通信へも対応可能に



リアルタイムでの顧客データ活用

- お客様のご利用状況をリアルタイムで把握し、適時適切なサービスを提供



社員の声

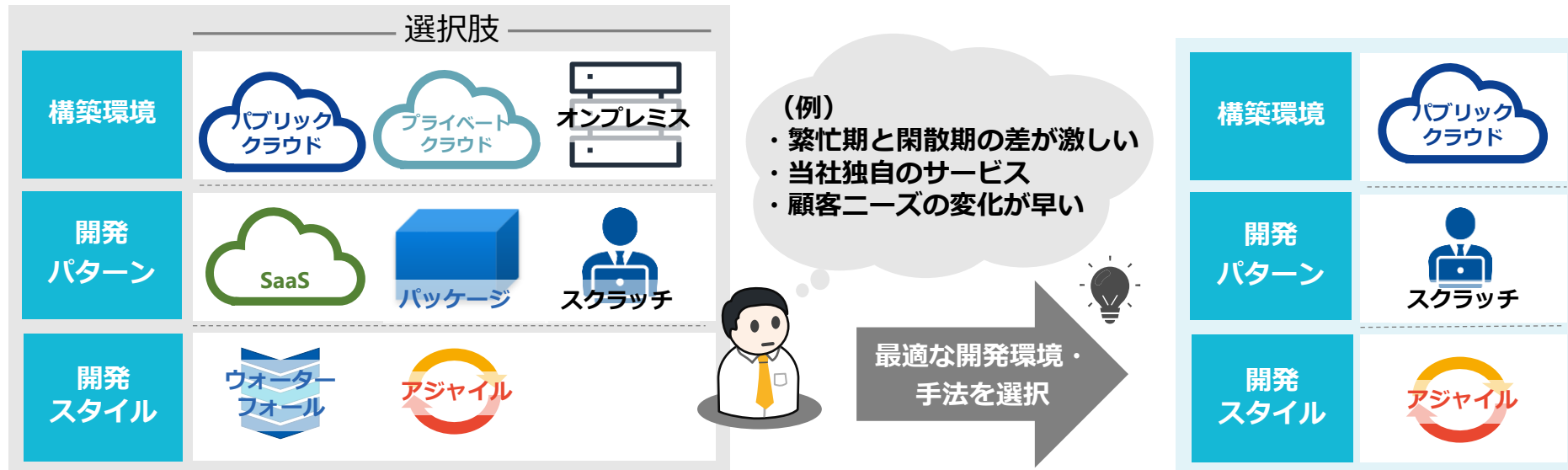
利用者目線で真に喜ばれるネットワークを構築し、グループ全体の業務変革・生産性向上に資する様々な施策に貢献します。



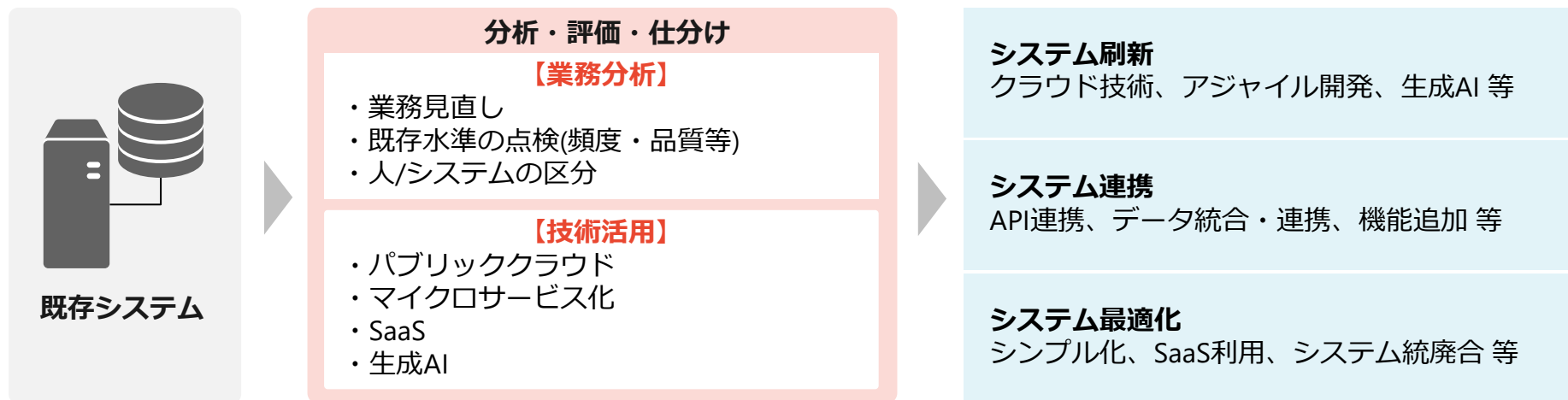
03

システム開発に係る取り組み

システム開発は、事業特性やシステム要件に基づき、最適な開発環境・手法を選択のうえ、ビジネス価値の最大化とIT投資の最適化を行っています。



なお、既存システムの更新では、単純な老朽取替ではなく、既存システムの特徴を踏まえ、分析・評価・仕分けを行ったうえで、最適な更新方法を選択しています。（システムのモダナイズの検討）



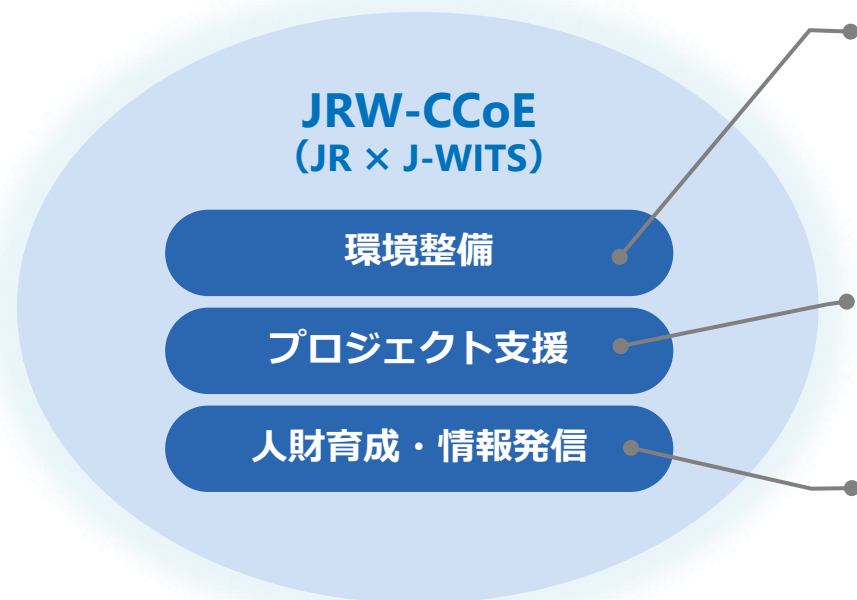
拡張性の高いクラウドを活用した開発の推進

ビジネスニーズの変化に追随するためには、拡張性・柔軟性を備えたパブリッククラウドの活用が有効です。当社もパブリッククラウドを活用して多数のシステムを構築しています。

また、パブリッククラウドを活用した開発を推進するために、JRとJ-WITSの合同組織として、JRW-CCoE（Cloud Center of Excellence）を設置しています。

JRW-CCoEの活動内容

ガイドラインの策定やパブリッククラウド環境の統合管理といったガバナンス強化など、グループ全体のクラウド活用を支える取り組みを進めています。



今後の取り組み

価値創出を加速させるプラットフォームの強化

- JRW-CCoEが統合管理するパブリッククラウドの利用拡大
- Observabilityツールによる監視の強化
- Cloud Native Application Protection Platform（CNAPP）導入によるクラウド環境のリスク監視と脆弱性検知の強化
- FinOps確立による運用コストの最適化

事業戦略に即したプロジェクト伴走支援の強化

- JRW-CCoEが中心となり策定したフレームワークの活用による戦略的なモダナイズの推進
- 事業特性に応じたクラウド技術やアーキテクチャの検討支援

変化に素早く対応できる組織力の強化

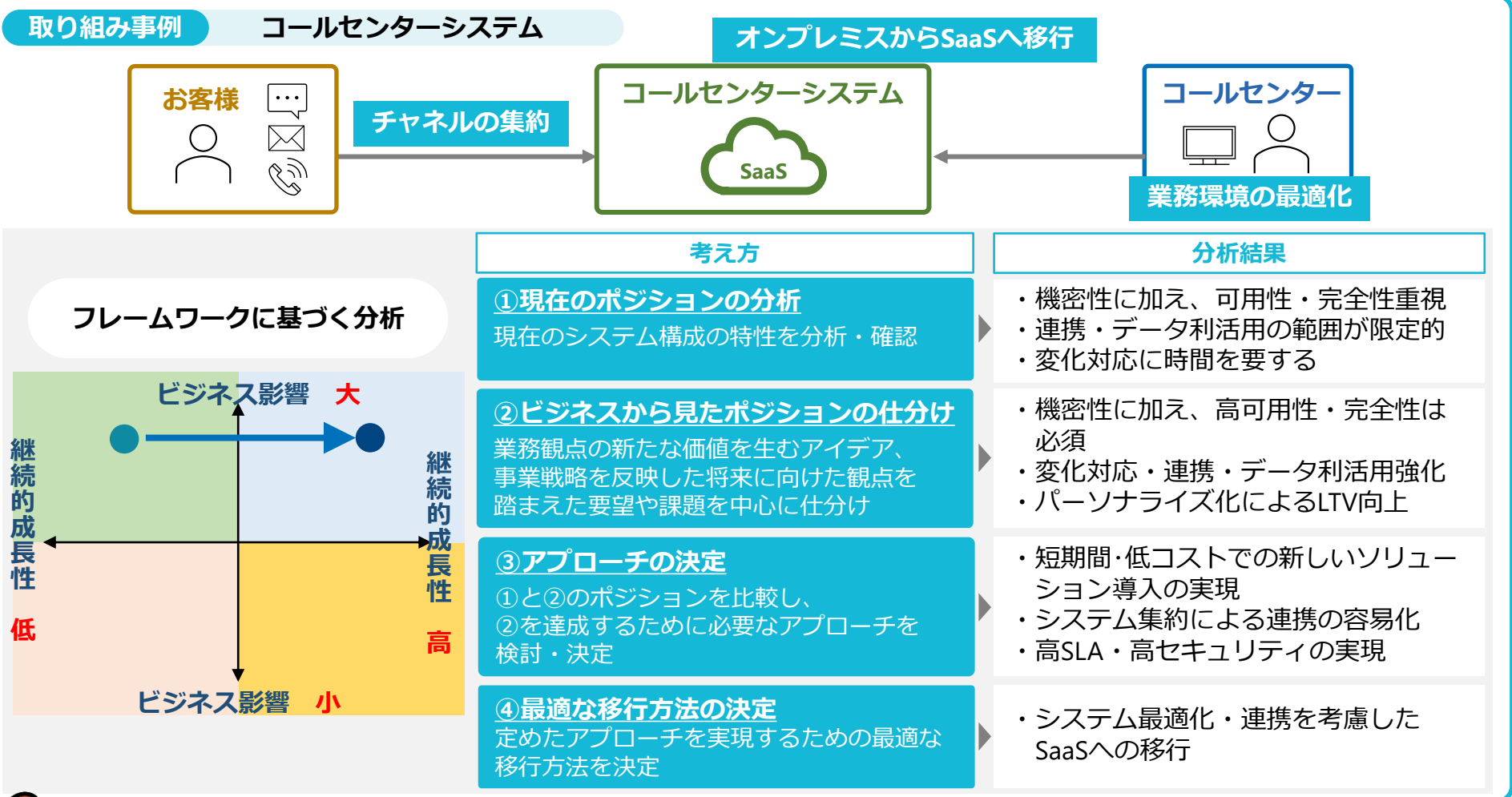
- 実案件を通じたクラウドエンジニア育成
- クラウド高度資格取得推進
- 全社的なクラウド情報発信と高度クラウド人財育成に資する勉強会



社員の声

変化に素早く対応できる力を現場に届けることを目指して、クラウド分野を中心とする当社グループの事業戦略に貢献するプラットフォームの整備、ガバナンスやセキュリティの強化、人財育成を通じた組織風土の変革まで幅広く取り組んでいます！

モダナイズを推進するにあたり、業務観点とシステム観点の両面から「最適な姿」を定義付け、達成目的から最適な手段を紐づけられるよう、検討の枠組みや検討フローを明確化したフレームワークを提供しています。



社員の声



コールセンターシステムはお客様から「電話」「メール」「チャット」等でいただくお問い合わせやご意見に対応するために利用するシステムです。コールセンター業務の効率化、システムのシンプル化、データ活用の強化を通じて、お客様に選ばれるサービスの実現を目指すべく、SaaS利用を主としたモダナイズに取り組んでいます。

急激に変化する事業環境や顧客ニーズに迅速・柔軟に対応するために、JR西日本グループではプロダクトの内製開発を進めており、今後も体制を拡充します。

対象範囲もフロント側（WESTERやtabiwa等のアプリ/Webサイト）に加え、バックエンド側にも拡大し、IT部門一丸となって内製開発の拡充により付加価値の向上にチャレンジします。

内製開発の主なメリット

迅速な対応

- 変化の激しい市場や顧客ニーズ、社内要望に即応
- 急な変更にも対応可

コスト適正化

- 外注費を削減
- 開発スピード向上による時間的なコストも削減

ノウハウ蓄積

- 社内に技術や業務知識が蓄積され、市場競争力が向上

内製開発の対象拡大（フロント側からバックエンド側にも拡大）

プロダクトの特徴に応じて、JR西日本とJ-WITSで役割分担し、開発を進めています。

分担範囲については

重要性
(信頼性要求)



迅速性
(変更頻度)

でマッピングして判断しています。

JR西日本

変更頻度が高い
コンシューマー向け
スマホアプリ

【開発例】

WESTER、tabiwa等



J-WITS

データ処理等の
基盤系

【開発例】

データ利活用基盤、
リアルタイムリコメ
ンド基盤等

顧客ニーズに迅速かつ柔軟に対応するアジャイル手法によるアプリ開発

デジタル製品を素早く市場に投入し続けるため、内製開発を行っています。
アジャイル開発手法を採用し、主にスマートフォン向けのアプリケーションを開発しています。

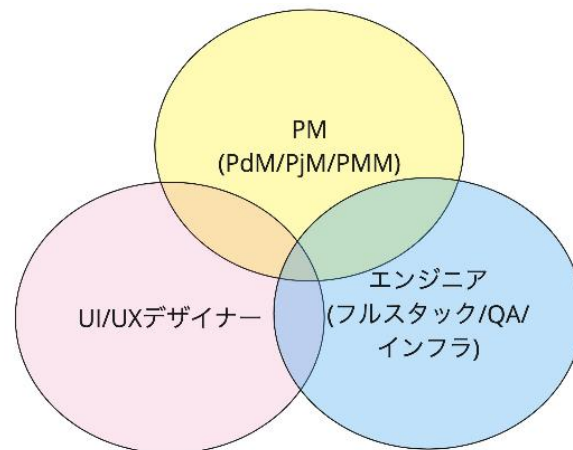
アジャイル開発とは

アジャイル(agile/機敏な)開発は、**機能単位の小規模な開発**（企画～設計～実装～テスト）を、**高頻度で繰り返す**開発手法です。



アジャイル開発チームの体制

- 開発アプリごとにチームを編成し、プロダクトマネージャー、UI/UXデザイナー、エンジニアを配置しており、社内公募、パートナー会社からの出向社員、社外の専門家・技術者など、多様な背景のメンバーが一丸となって、プロダクトの新規機能構築や改善に積極的に取り組んでいます。
- チーム発足以降、開発案件の増加にあわせて体制を随時拡大してきており、今後も体制の拡大により顧客ニーズに迅速かつ柔軟に対応していきます。



社員の声

UI/UXデザイナーは、ユーザの声を聞いてアプリのデザインをしています。

開発しているアプリケーションの紹介



WESTER

ITベンダーと共同開発していたWESTERアプリは、2025年2月より完全内製開発に移行しました。ユーザインタビューやデータ分析による顧客理解に基づいて、運行情報プッシュ通知機能などの施策立案・開発を推進しています。



運行情報サイネージ

社内向けの試作品として、運行情報をリアルタイムでモニタ表示し案内するサービスをフルスクラッチで構築しました。モダンな技術を採用しており、開発チームのスキル向上にもつながりました。



ヴィアイン公式アプリ

ヴィアインホテルズの宿泊予約機能、クーポンを提供する公式アプリ。2週間に1回程度の迅速な機能改修のほか、DL促進やプッシュ通知に関する施策立案を通じ、2024年度はDL数2倍、CV(アプリでの予約)数1.5倍を実現しました。



tabiwa by WESTER

2025年初めより内製開発をスタートさせました。アジャイル手法の導入により、これまで以上に早い変化が可能となりました。お客様が使いやすいサービスにするべく、日々改良を進めていきます。



瑞風車内アプリ

瑞風にご乗車されたお客様に客室等でご利用いただく瑞風車内の専用アプリです。ルームサービスの注文、列車の走行位置や前面展望画像の表示、沿線情報の提供など様々な機能やコンテンツを提供してお客様の満足度向上に貢献しています。



Railil

JR西日本イノベーションズ社のRaililアプリは、鉄道ファンをターゲットにアジャイル手法で1から構築しました。お客様が求める価値を無駄なく迅速に提供するべく、構築～計測～学習のサイクルを高速で回し、2週間に1回以上の速さでリリースをしています。

WESTERアプリにおける顧客ニーズをとらえた機能開発

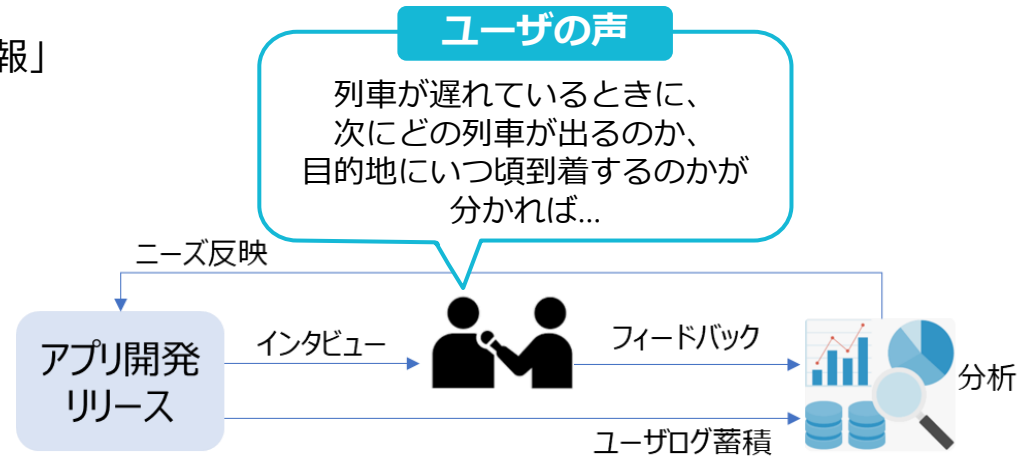
03

列車遅れ情報の反映（開発経緯）

システム開発に係る取り組み

ユーザインタビューにより、「リアルな遅延情報」への強いニーズを認識

- ⇒ 列車の遅延情報を、WESTERの時刻表にリアルタイムに反映させることでWESTER独自の価値を提供できるのでは？
- ⇒ 当社が持つ当日の列車データをAPI経由で連携して実現することを検討



開発～検証～リリースの流れ

- 当日の列車データを一般ユーザ向けに初めて提供するプロジェクトであり、リアルタイムに正確な情報を提供するため、**運行管理部門や駅部門等のお客様対応部署など、多くの社内関係者を巻き込んで開発**
- 検証には社員に加え、実際のWESTERユーザにもご協力いただき、フィードバックを参考に機能やUI/UXのブラッシュアップを複数回実施したうえで、2023年6月に一般リリース
- アクティブユーザ数の増加につながり、**WESTERになくてはならない便利な機能に**



初回ダウンロード7日後の
アプリ起動率（リテンション率）が **87%改善**

WESTERアプリにおける顧客ニーズをとらえた機能開発

03

運行情報プッシュ通知機能の追加

更なるユーザインタビューにより、「受動的な遅延情報知得」への強いニーズを認識

- ⇒ 列車の遅延情報を見るきっかけを**WESTERから発信**することで、よりユーザフレンドリーな体験が実現できるのでは？
- ⇒ 当社が持つリアルタイムな運行情報をAPI経由で連携して実現することを検討

ユーザの声

駅についてから遅れを知ると、すごい残念な気持ちになる。かといって日頃からチェックもしたくない。



アプリを開いて遅延が分かるだけでなく

行動に必要な運行情報もアプリでご案内



プッシュ通知



運行情報発生

JR京都線 13m
岸部～千里丘：運転見合わせ
東淀川～吹田：遅延
茨城～総持寺：一部列車遅延



JR神戸線 1m
大阪～西明石：遅延



運行情報案内



システム開発に係る取り組み

ヴィアイン公式アプリにおける機能開発

03

システム開発に係る取り組み

お客様目線の機能改善

- ABテスト※ やアナリティクス分析を通じコンバージョン（CV）率を底上げ
※異なるUIを掲出し、どちらがより効果的かを比較・判断する手法

ヴィアイン公式アプリの事例

1 新規会員登録の促進

ログイン画面で、会員登録のメリットを視覚的に訴求しつつ、CVから遠ざかる導線（ヘルプページ等）は相対的に小さく表示したパターンを作成

「新規会員登録」ボタンのタップ率が約**60%増加**

ユーザーがボタンを見つけやすく&押したくなった

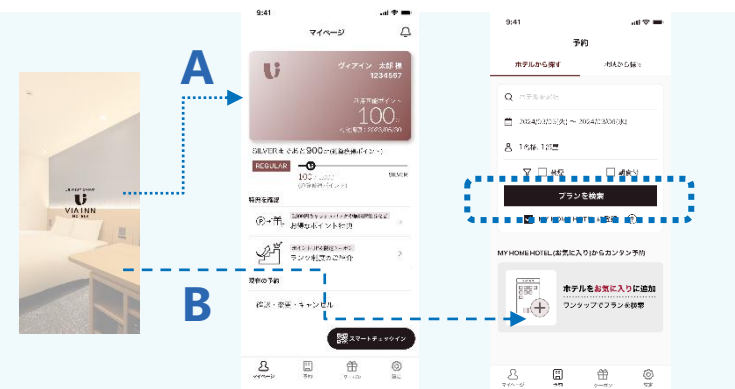


2 プラン検索の促進

アプリ起動時の初期表示をマイページ画面から予約画面に変更

「プラン検索」ボタンのタップ率が約**10%増加**

タップまでのユーザの手数が減った



- ABテストのノウハウ（効果が出そうな観点の見極めや、リードタイムを生み出すことなく検証サイクルを回していくマネジメント力）が蓄積され、上記以外にも多数の成功事例を生み出すことができました。
- 機能改善の積み重ねにより、サービスへアクセスいただいたユーザをより多くCVへ導く（＝「穴の空いたバケツに水を注ぐ」状態を防ぐ）ことで、システム開発部門としての事業貢献につなげています。

アプリケーションの外販による収益化

03

社内向けの座席予約アプリの開発



ゲーム風の画面から「誰がどこにいるかわかる」ことで、オフィスでの仕事がより楽しく効率的になることを目指したアプリです。

- フリーアドレスの職場でも、「誰がどこにいるか一目でわかる」ので、コミュニケーションが生まれ、オフィスの仕事がより楽しく効率的に
- ゲーム風の画面、📱アイコンなど、使ってみたくなる工夫も

主な機能

1

座席予約・変更
(当日~2営業日後まで可能)

2

検索
(誰がどこに座っているかも一発検索)

3

フロア切替

4

フラグ設定
AMのみ/PMのみ/📱



外販提供の開始

当初は社内向けに運用していたアプリですが、外部の企業様向けに専用環境を構築し、SaaS形式でご提供する施策（外販）にも取り組んでおり、**2024年7月からは外販提供も開始**

IT部門が開発・運用・保守するシステム（CSを高めるシステム）

03

システム開発に係る取り組み

お客様向けホームページ



JR西日本企業ホームページ

企業情報や事業紹介、プレスリリースなど様々な情報発信を行っています。2024年度からは「私たちの志」を具現化するために構成やデザインを全面リニューアルしました。

WESTERポータル



WESTERポータル

WESTER会員向けサービスの紹介や、JR西日本グループが展開するキャンペーンへの申込等ができるポータルサイト。2024年度からはWESTERポイントと他のポイントとのポイント交換についても機能を充実させました。

IT部門が開発・運用・保守するシステム（CSを高めるシステム）

03

システム開発に係る取り組み

お客様向けホームページ



JRおでかけネット

鉄道のご案内、おすすめの旅情報など、JR西日本エリアの情報をお届けするとともに、オンライン手続きのサービスも提供しています。



e5489

JR西日本が提供する鉄道予約サービス。2023年2月にトップ画面をリニューアルするとともにセキュリティ強化として3Dセキュア2.0を導入、2024年2月からは身体障害者割引、知的障害者割引を適用した乗車券も申込可能になりました。



マイ・テイキ

定期券WEB申込サービス。2024年3月からサービスを開始し、窓口に並ばなくても通学定期券の申込が可能になりました。

列車遅延時の情報提供

JR西日本 列車走行位置

各列車の位置・遅れ時分・混雑度等の情報を提供します。WESTERや列車運行情報アプリ上で情報を確認できます。大阪・関西万博の開幕に向けて、エキスポライナーの列車の位置が分かるよう特別なアイコンで表示しました。また、「森の芸術祭 晴れの国・岡山」の開催に合わせて岡山エリアの津山線へのサービス拡大を行ったほか、福塩線、芸備線、山口線にもサービスを拡大しました。



万博モチーフのアイコンが登場!

社員の声

お客様の利便性向上や満足度向上に貢献できるよう、今後もプロジェクトを推進していきます!

Web遅延証明書

ホームページ上で遅延証明書を発行できる「Web遅延証明書」を提供しています。芸備線の提供区間を広島～備後落合に拡大すると共に、福塩線、岩徳線、小野田線、山陰線（代行バス区間を除く）にもサービスを拡大しています。



津山線拡大!

サービス拡大!



IT部門が開発・運用・保守するシステム（人財管理・育成を支えるシステム）

03

システム開発に係る取り組み

人財育成・教育関連

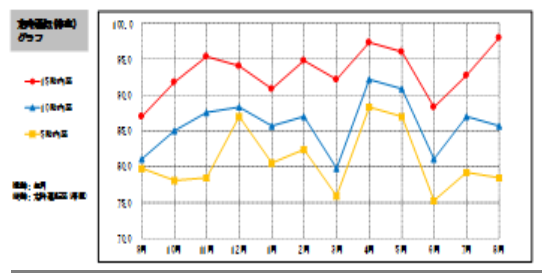
人材育成支援システム

資格取得や実務能力及び育成記録等を一元管理しており、効果的な人財育成に活用されています。



運転操縦見える化システム

運転操縦を分析し、運転操縦技術の向上、環境にやさしい運転の推進に向けた乗務員育成に活用されています。



乗務員訓練用システム

運転士の実務能力の維持・向上のために導入し、異常時訓練等で活用されています。



人事・勤務・健康管理関連

更新中!

人事関係システム

人事部門の業務の根幹に関わる雇用情報、福利厚生情報、給与情報などを管理しています（人事ERP）。また、ワークフローシステムとも連携しながら、勤務指定や勤務実績管理も行っています（勤務管理システム）。

社員の声

企業活動に欠かせない人事業務をシステムで支えています。現在、基幹的なシステムの更新工事を推進中です！

NEW!

鉄道病院勤怠管理システム

鉄道病院で勤務する医療系社員の出勤や労働時間管理を行うシステムです。鉄道病院で働く社員の勤怠管理に役立っています。



機能up!

特定保健指導システム

特定保健指導に必要なデータ管理機能や、保健師と受診者のコミュニケーション機能を備えています。特定保健指導業務のシステム化により、利便性を向上させています。



IT部門が開発・運用・保守するシステム（組織・社員をつなぐシステム）

WISE-NETポータル

WISE-NETポータルは、全社員が業務で必要となる情報（経営情報や安全に関すること、システムマニュアルなど）を収集する場であり、また、様々な業務システムへの入り口となっています。

WISE-NETポータルでは、社員のニーズをもとに、社員が使いやすいポータルサイトを目指しています。

社員からのニーズ

WISE-NET端末を開けない状況でも、業務用スマートフォンで情報を確認したい

休職者でも、必要な社内情報を確認したい

実現したこと

WISE-NET端末に加え、スマートフォン・タブレットといった**業務用モバイルデバイスから閲覧できる**ようにシステムをアップデートし、出張移動等のスキマ時間でも社内情報を確認可能とし、生産性の向上に貢献しました！

休職中の社員を対象に、業務性のある業務システムへのアクセスを抑制しつつ、**私用のスマートフォン・タブレットから社内制度やイベント情報等にアクセス**できる仕組みを整備することで、安心して休職できる環境づくりに貢献しました！

2025年度は、社内全体での情報収集のしやすさ向上のため、WISE-NETポータルとその他の情報収集サイトとのすみわけ整理を行ったうえで、UI/UX観点でのWISE-NETポータルのリニューアルを行います。

社員の声

業務用スマートフォン・タブレットや私物のスマートフォン・タブレットからアクセスできるよう、クラウド環境にWISE-NETポータルを構築して、利便性を向上しました！



社員の声

多くの社員が利用しやすいサイトとなるよう、今後も様々な取り組みを行っていきます！



IT部門が開発・運用・保守するシステム（組織・社員をつなぐシステム）

03

システム開発に係る取り組み

抱えていた課題

コロナ禍で希薄化した企業と従業員、従業員同士のつながりの「再構築と進化」が必要



解決策

- 個人のスマートフォンで情報取得ができるアプリ「connect」の導入
- Microsoft Viva Engageを活用した社内SNSの導入

実現したこと

connect

就労状況に関わらず社内情報や個人への重要なお知らせ、厚生情報等の更新をプッシュ通知でタイムリーに通知。

個人のスマートフォンで手軽に収集、閲覧できる環境を提供

いつでも、どこでも、だれでも。
「便利でお得で楽しい」を感じ
必要な情報を簡単に受け取れる、
つながりを進化させるアプリ『connect』

知る・学ぶ つながる お得・便利 個人向け案内

Viva Engage

所属組織・担当業務を問わず全社員が自由かつ双方向に業務に関する情報発信・収集ができるコミュニケーションの場を提供

【SLやまぐち号 明日から走ります】
SLやまぐち号が5月3日から2025年シーズン運行開始！
蒸気機関車D51形200号が35系客車を牽引し、
新山口～津和野間を1日1往復。山口デスティネーションキャンペーンのプレ年として、多くの来訪が期待されます。レトロな2時間の旅をぜひ体験しに来られませんか？

長谷川 一明 5月19日
やっぱり絵になる！！

社員の声

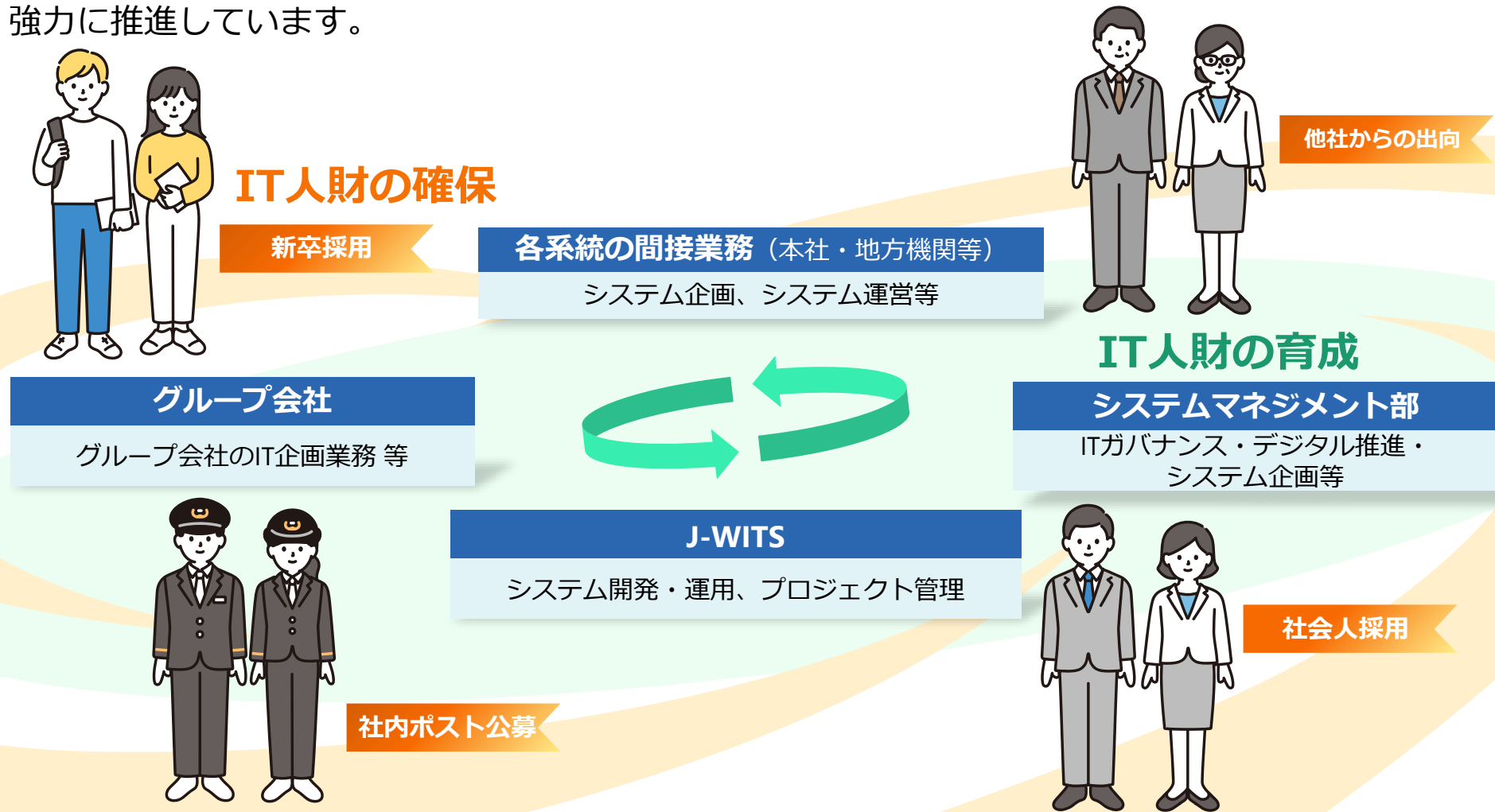
connect、Viva Engageによって、「仲間」や「情報」との「つながり」を進化させる取り組みを推進しております！



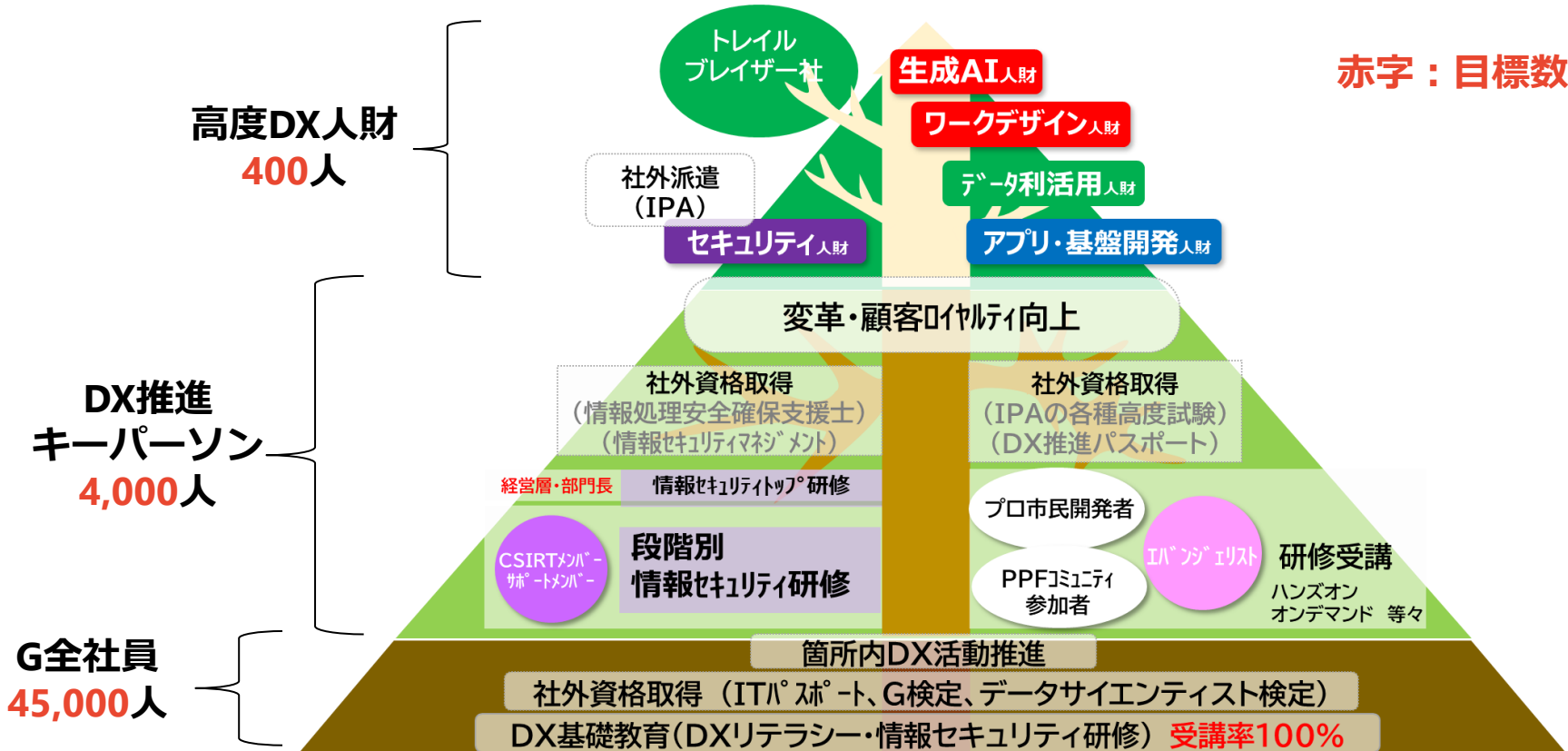
04

IT人財に係る取り組み

JR西日本グループにおけるIT利活用促進・事業変革を目指し、IT人財の積極確保に取り組んでいます。2009年度からIT系統総合職新卒採用、2019年度からIT専門人財の社会人採用や社内ポスト公募を実施してきました。J-WITSとともに、多様なIT人財がJR西日本グループのデジタル戦略を強かに推進しています。



JR西日本グループデジタル戦略の推進には、デジタル戦略を実現する環境整備だけでなく、デジタル戦略を実行する人材の育成が必要不可欠です。そこで、全社員を対象にDXリテラシー向上に資する研修の実施や、箇所推進リーダー及び高度専門人材の育成に取り組んでおり、2025年度からは高度生成AI人材育成研修にも取り組んでいます。加えて経営層に向けた勉強会においてもDXリテラシーを高めるとともに、新たな技術である生成AIについても利用環境を整え、社員の皆さんが体験しながらリテラシーを高める取り組みを進めています。



社員の声

今年度、スキルと経験値の可視化を目的にオープンバッジを導入し、さらにオンデマンド教育サービスを継続的に展開します。これにより、社員一人ひとりが自身のスキルセットを明確にし、それを外部に示すことができるようになります。社員一人ひとりが『楽しく学び』『持続的に成長できる』環境を提供するため、積極的に支援を続けてまいります。



JR西日本グループのシステムを企画・開発・提案する「ITの専門家」としての知識・素養を身につけるために、IT部門では公的資格の取得を奨励しています。資格取得支援制度や高度資格保持者に対する手当の新設により、メンバーが研鑽しやすい環境を整えています。またスキルマップを作成することで、スキルの可視化を行い、研修やOJT等の人材育成に役立てています。

<情報処理関連資格 取得数一覧>

※ 2025年4月1日時点でのIT部門社員の保有資格（旧制度試験の合格者を含む）

情報処理推進機構 (IPA)による分類	資格名称	資格取得者数		合計 (延べ人数)
		JR	J-WITS	
レベル4：高度な知識・技能	ITストラテジスト (ST)	4	8	807
	システムアーキテクト (SA)	2	10	
	プロジェクトマネージャ (PM)	5	18	
	ネットワークスペシャリスト (NW)	9	12	
	データベーススペシャリスト (DB)	5	18	
	ITサービスマネージャ (SM)	0	9	
	システム監査技術者 (AU)	1	9	
	情報処理安全確保支援士 (SC)	25	35	
レベル3：応用的知識・技能	応用情報技術者 (AP)	55	80	
レベル2：基本的知識・技能	基本情報技術者 (FE)	56	246	
	情報セキュリティマネジメント (SG)	83	37	
レベル1：共通的知識	ITパスポート (IP)	46	34	
クラウド系資格		資格取得者数		合計 (延べ人数)
		JR	J-WITS	
AWS関連 (Amazon Web Services)		33	170	474
Azure関連 (Microsoft Azure)		23	248	



社員の声

IT部門社員が日々研鑽を行った結果、昨年からIPA資格取得数は+75（うち高度資格取得数は+17）、クラウド系資格取得数は+128と大幅に増加しました！引き続き、IT部門社員が資格取得しやすい環境づくりに努め、IT部門全体のスキルアップに貢献していきます！！

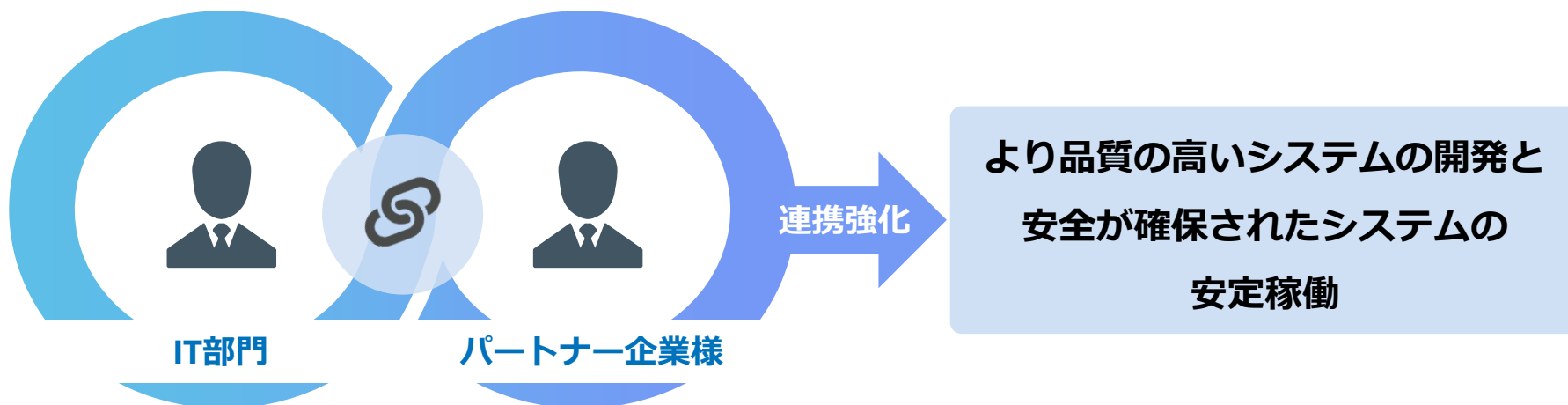
パートナー企業様との関係強化に向けた取り組み

デジタル戦略・部門方針実現に向けて必要不可欠なパートナー企業様との関係強化を目的に、2024年度はパートナー企業様向け方針説明会や現場見学会等、様々な取り組みを実施しました。

また、社内でもパートナーシップの重要性に関する勉強会を実施するなど、部門全体の意識改革へも取り組んでいます。

2024年度の主な取り組み内容

- パートナー企業様向けIT部門方針説明会の開催
- パートナー企業様向け鉄道現場見学会の開催
- パートナー企業様から最新技術・動向など講演いただく仕組みづくり
- IT部門におけるパートナーシップ勉強会の開催



05

IT資産に係る取り組み

JR西日本グループデータ利活用ポリシーの制定

「JR西日本グループデータ利活用ポリシー」を定めて、グループ全体で効率的かつ安全にデータを活用し、新たな価値創出を行っていくことを宣言しています。

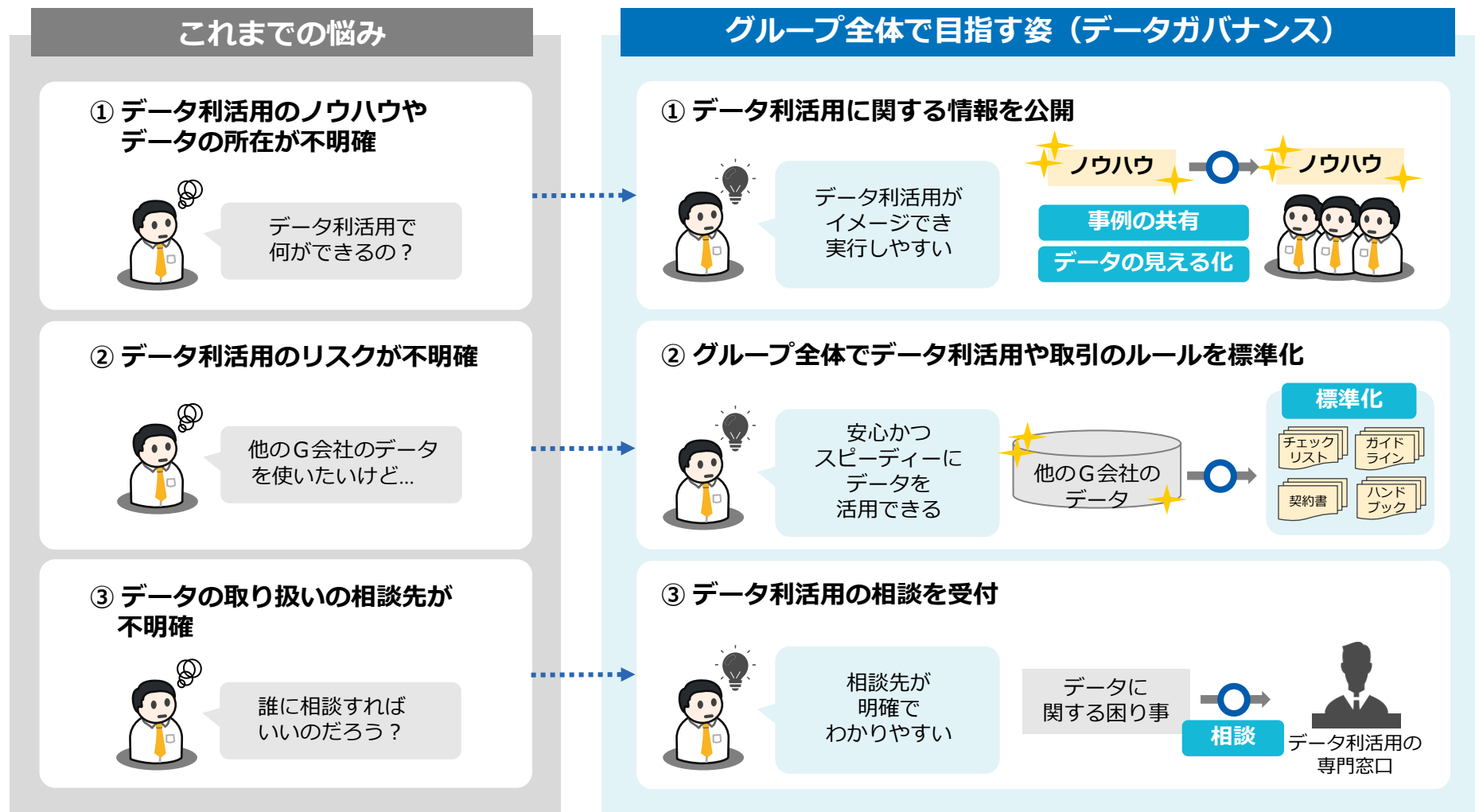
JR西日本グループデータ利活用ポリシー

JR西日本グループは、データの利活用による顧客および社会への貢献を目的として「JR西日本グループデータ利活用ポリシー」を定め、グループ全体でデータ利活用に関する推進体制を整備するとともに、相互に連携し、以下の方針のもと、データを効率的かつ安全に共有、活用することにより企業グループとしての使命を果たします。

1. データを用いて新たな価値を創出するため、
 - (1) 各社で、事業価値向上に資するデータの利活用に取り組みます。
 - (2) グループ会社間で、相互に事業価値を高めるべく横断的なデータの共有に取り組みます。
 - (3) グループ全体で、事業価値の最大化に向け、役割・責任を明確にし、情報共有、助言・支援、教育・啓発活動に取り組みます。
2. データを貴重な経営資源として安全に取り扱うため、
 - (1) データ利活用に関する具体的手順やルールを整備し、これを遵守します。
 - (2) データ利活用及び関連する個人情報や情報セキュリティ等の法令改正、社会情勢の変化に的確に対応し、定期的な評価、及び継続的な維持・改善に取り組みます。

JR西日本グループにおいてデータ利活用を実現するデータガバナンス体制

データによる事業価値向上を目指す「利活用促進」と、不正利用防止や情報漏えい・風評被害等のリスク軽減のための「安全性確保」の両立を支援するための活動として、「データガバナンス」体制を構築し、事務局をシステムマネジメント部に設置しています。

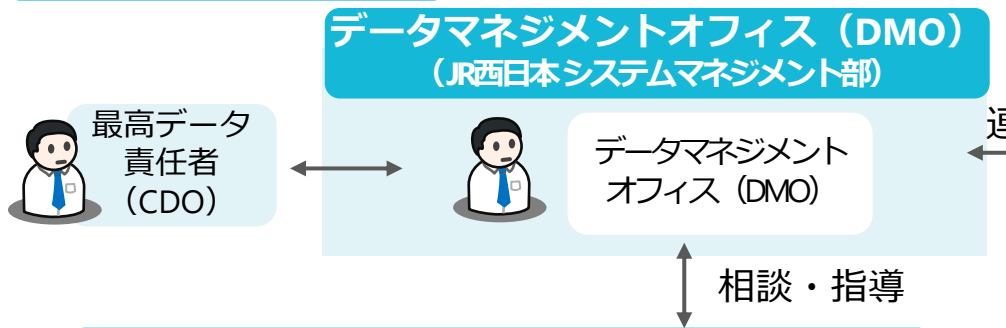


データガバナンス体制

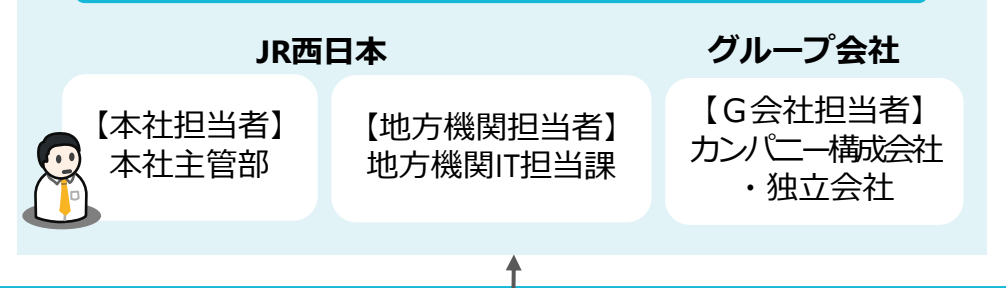
「JR西日本グループデータ利活用ポリシー」に基づきデータを効率的かつ安全に共有、活用するために、グループ全体でデータガバナンス体制を構築し、データ取引の「利活用促進」と「安全性確保」の両立を図っています。

データガバナンス体制

データガバナンス組織



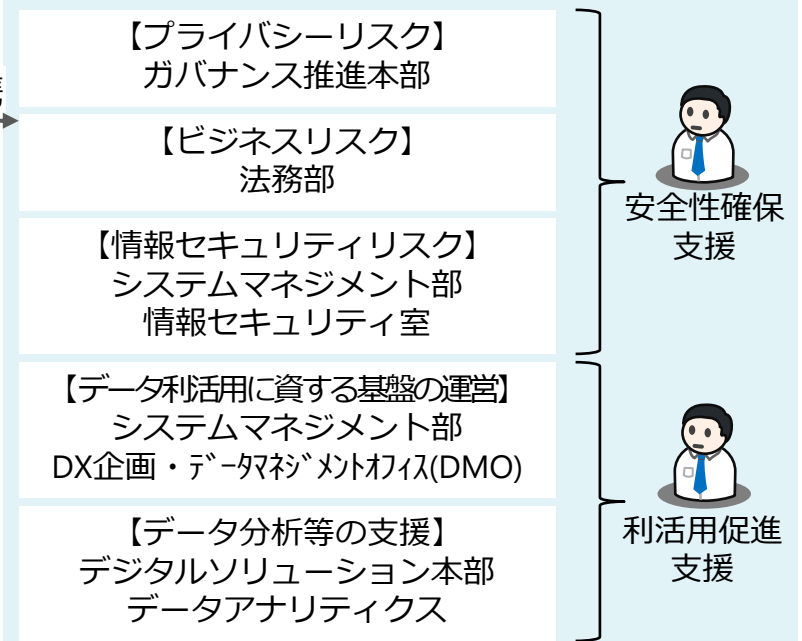
データガバナンスメンバー (JR西日本、G各社)



データ保有・利活用組織 (JR西日本、G各社)



主な関連組織 (JR西日本)



データガバナンスの取り組み

05

IT資産に係る取り組み

「データ取引申請書」・「チェックリスト」・「契約書ひな形」の提供

データマネジメントオフィス（DMO）では「データ取引申請書」「チェックリスト」「契約書ひな形」を提供しています。データオーナー⇔データユーザ間のやりとりでこれらを利用することにより、誰もが適切にリスクを回避することを可能にしています。

データ取引申請書

データユーザが要望を正確に伝えることにより、主にコミュニケーションエラーによるリスクを回避

チェックリスト

データオーナーがデータ取引にあたってリスクがないかを点検することにより、主にプライバシーリスク、ビジネスリスク、セキュリティリスクを回避

契約書ひな形

主に不完全な契約による法人間のビジネスリスクを回避

データ取引申請書		
申請書提出者 (データユーザ)	承認者記入欄 (データオーナー)	
1. 申請目的		
2. 提供先		
3. 提供内容		
4. 提供形態		
5. 提供期間		
6. その他		
7. その他		
8. その他		
9. その他		
10. その他		
11. その他		
12. その他		
13. その他		
14. その他		
15. その他		
16. その他		
17. その他		
18. その他		
19. その他		
20. その他		

データ取引申請書

項目	確認事項
1. データの提供目的	データ提供目的が明確であること。
2. データの提供先	データ提供先が適切であること。
3. データの提供内容	データ提供内容が適切であること。
4. データの提供形態	データ提供形態が適切であること。
5. データの提供期間	データ提供期間が適切であること。
6. データの提供責任	データ提供責任が適切であること。
7. データの提供リスク	データ提供リスクが適切であること。
8. データの提供セキュリティ	データ提供セキュリティが適切であること。
9. データの提供プライバシー	データ提供プライバシーが適切であること。
10. データの提供ビジネス	データ提供ビジネスが適切であること。
11. データの提供その他	データ提供その他が適切であること。

チェックリスト

契約書ひな形

相談窓口の設置

データマネジメントオフィス（DMO）に相談窓口を設置し、データ利活用における全般的な相談を受け付けています。

相談の内容に応じて、データ活用を技術的に支援する部署に連携して利活用の促進に、リスクを所管する部署に連携して安全性の確保に努めています。

データ利活用の一例（仕入れ適正化）～ジェイアール西日本ディリーサービスネット～

抱えていた課題

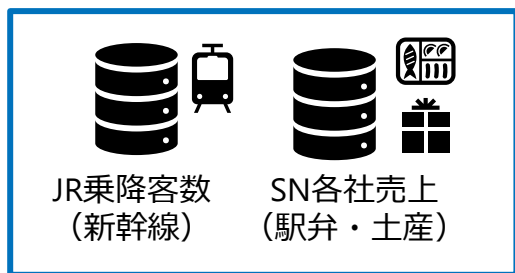
お土産や駅弁の仕入れ量を前年・直近の**実績ベース**で決定しており、仕入れ過多による**廃棄**や仕入れ不足による**チャンスロス**を解消したい

解決策

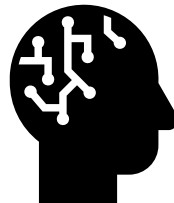
新幹線のご利用予測データとお土産・駅弁の売上実績データを**AIを用いて分析**し、より正確な仕入れ適正量を算出する

実現したこと

- ▶ お客様への**商品提供機会**を確保
- ▶ **廃棄物削減**によるSDGsへの貢献
- ▶ **利益増加**

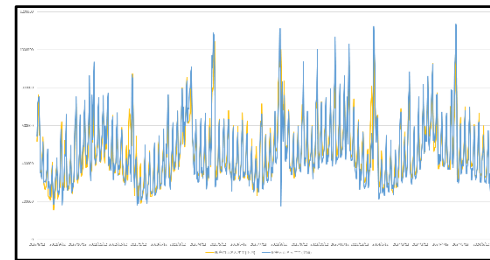


①分析用データの取得



②売上予測AIによる分析

- 特徴量選択
- パラメータチューニング (システムマネジメント部支援)



③予測データ出力

- 予測値を3分以内で出力
- 予測誤差を縮小

社員の声



システムマネジメント部にてAIを用いた分析の支援を行いました。本取り組みは、2024年度の「データ利活用コンテスト」にて最優秀賞の1件として選定されており、これを機にAI等を用いた取り組みもグループ全体で加速させていきます！



データ利活用コンテスト

これまで順調に成果を挙げてきたデータ利活用とデータガバナンスの取り組みをさらに進化&成長させるため、**データマネジメントオフィス (DMO)** を立ち上げました。

DMOは、ルール整備や啓発活動にも引き続き取り組みながら、各所に偏在しているデータの取りまとめや、各データの品質管理等までも統括し、より安全に・柔軟に・便利にデータを利用することができる環境を整え、データドリブン経営の深化に寄与します。



DMOの
役割

データ利活用啓発
ルール整備

データ品質管理

データ利活用
環境整備・人財育成



社員の声

生まれたばかりのDMOは解決すべき課題が多くありますが、グループ全体で一致協力し、データ起点の意思決定や事業高度化に資する活動となるよう取り組んでまいります！

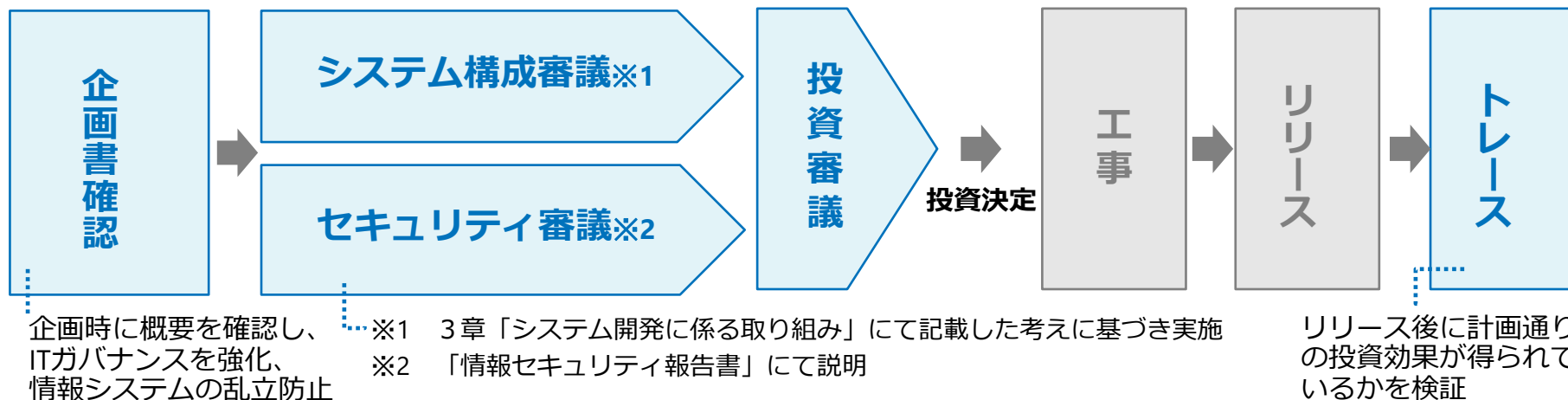
06

IT投資、コスト最適化に係る取り組み

IT投資の最適化

新たなシステムの導入や既存システムの機能向上・更新工事を行う際には、システム構成とセキュリティに関する事前審議を行い、財源を有効に活用し最大限の投資効果を実現できるような仕組みづくりを行ったうえで、デジタル・ITに関する投資を積極的に進めています。

IT投資のスキーム



IT投資の事例（2024年度投資決定）

- 新規開発：座席予約アプリ、生成AIチャットボット（Work Smile AI-Partner）、WESTERモール
- 機能向上：WESTER、人事ERP、リアルタイムリコメンド基盤
- 更新工事：コールセンター関連システム、異常時情報提供システム 等



社員の声

IT部門で投資を行う内容は、お客様向けのシステムや、業務システム、新たなビジネスにつながるシステムなど多岐にわたります。当社がステークホルダーの皆さまから必要とされる企業であり続けるため、積極的に設備投資を進めています！

ITコストの最適化

06

IT投資、コスト最適化に係る取り組み

IT部門では、開発・運用・保守に要する費用の最適化を目指し、以下の取り組みを実施しています。

コスト削減に向けた取り組み

- 汎用システムの利用やJR他社等の他事業者との共同開発・利用
- 情報システム企画書の活用による同種システムの乱立防止
- システム構成に関する審議の実施による最適なシステム構成の実現
- 安価で拡張性のあるパブリッククラウドの利用促進
- システムのモダナイズ推進によるTCO削減
- システムマネジメント部⇄J-WITS間の内部調整コスト低減

市場単価高騰に伴う適切な価格転嫁に向けた取り組み

- 情報システム職種別単価の改定

取り組み結果

ベンダー単価高騰による増額のため削減率は昨年度と比較して下がったものの、運用・保守コストにおいて、2020年度水準を達成



社員の声

適正な価格転嫁による強固なパートナーシップ及び健全なサプライチェーンの構築とコスト削減の取り組みを両立させ、トータルで2020年度水準を達成しました。これからもITコストの最適化に取り組んでいきます！

07

ITリスクに係る取り組み

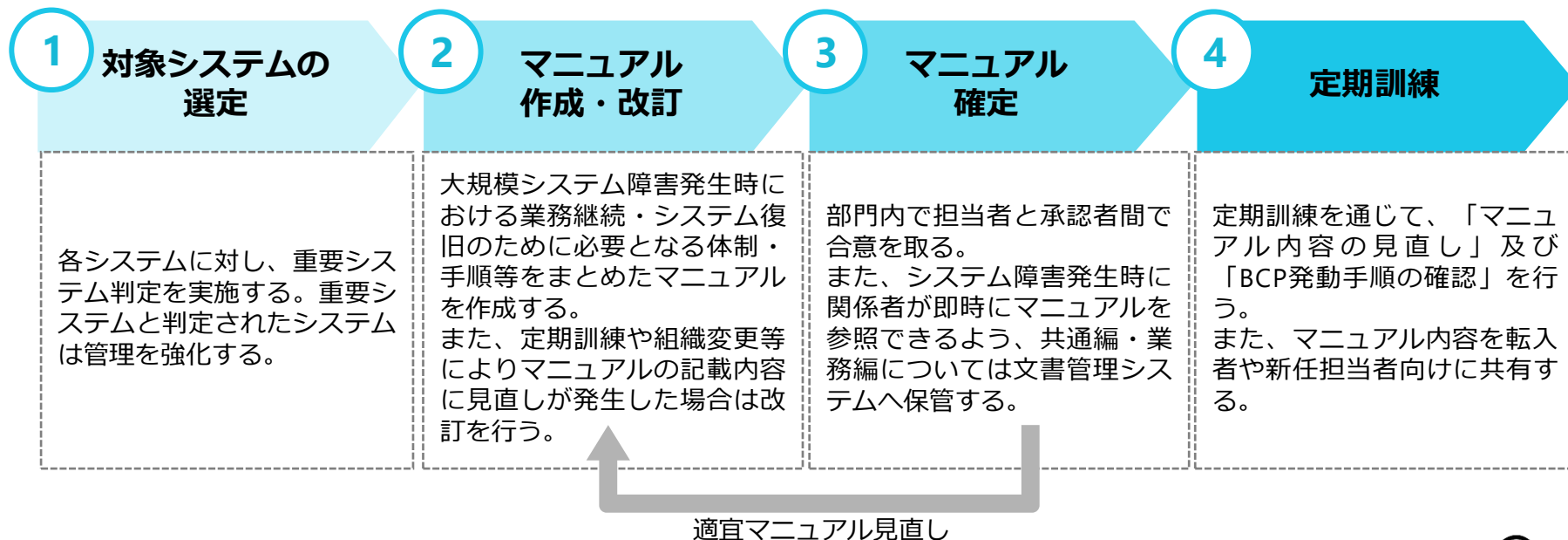
※情報セキュリティに関する取り組みは「情報セキュリティ報告書」をご覧ください

システム障害対応マニュアルの整備（組織的対策）

IT-BCPに対するソフト面からの対策を強化するため、システム障害対応マニュアルを整備しています。システム障害対応マニュアルでは業務継続・システム復旧のために必要となる体制・手順等をまとめています。

マニュアルの位置づけ

- システム障害対応マニュアル（共通編）・・・システム障害発生時の初動体制を明記
- システム障害対応マニュアル（業務編）・・・システム障害発生時の業務代替手段を明記
- システム障害対応マニュアル（システム編）・・・システム障害発生時の復旧手順を明記



社員の声

2024年度はJR西日本グループ全体を対象にサイバー攻撃を想定した情報セキュリティインシデントの対応訓練を実施しました。訓練を通じて、経営層を含めた関係者が適切な初動をとれる体制を各組織で構築し、JR西日本グループ全体のさらなるレジリエンス向上を進めます！！





ここから
情報セキュリティ報告書!



08

情報セキュリティに関する
JR西日本グループの考え方

情報セキュリティに関するJR西日本グループの考え方

08

情報セキュリティに関する考え方

JR西日本グループは、情報資産を様々な脅威から守るために「JR西日本グループ情報セキュリティポリシー」を定めてこれを遵守し、グループ会社間の情報共有と相互連携により、グループ全体で情報セキュリティ対策を継続的に行っていくことを宣言しています。

近年、サイバー攻撃によるリスク・被害は増大し、かつ高頻度になっており、政府も国家戦略としてサイバーセキュリティの強化を要請しています。JR西日本グループも、DX進展に伴う脆弱性の拡大や攻撃の巧妙化、脅威の増大に対し、デジタル戦略4つの柱の内の1つとして情報セキュリティに取り組んでいます。



推進責任者 技術理事
デジタルソリューション本部
システムマネジメント部長 (CISO)

甲斐 康弘

(情報処理安全確保支援士 (登録番号第025068号))

デジタルを活用した新たな価値提供の取り組みを推進する当社グループにおいて、「攻め」のデジタル戦略と「守り」の情報セキュリティは両輪です。「Wesmo!」のサービス開始を始めとした多様なサービスの展開、新たな事業の創出を加速するうえで、グループ全体で適切な情報セキュリティを確保し続けることはすべての基盤となります。

お客様に安心・信頼してサービスをご利用いただくため、これまでも2025年大阪・関西万博開催に向けて様々なセキュリティ対策を積み上げてきました。これからもこの基盤を活かしつつ、グループ、パートナーの皆さまとの「相互理解」「敬意と共感」を大切にしながら、リスク変化に応じた対策に継続して取り組んでいきます。

甲斐 康弘

09

情報セキュリティガバナンス

JR西日本グループのセキュリティ体制

最高情報セキュリティ責任者(CISO)を委員長とした情報セキュリティ委員会を設置し、その下部組織として「重要インフラ部会」、「JR西日本グループCSIRT※1」を運営しています。その他、外部機関との連携も活用しつつ、グループ全体のセキュリティレベル向上に取り組んでいます。

情報セキュリティ委員会

JR西日本グループ内のセキュリティに関する取り組み実績の報告に加え、社内外の動向をもとにJR西日本グループのセキュリティレベル向上のための取り組み方針を決定しています。

外部機関との連携

国家サイバー統括室(NCO)や国土交通省、警察機関やIPAとの情報連携のほか、交通ISAC※2 への加盟、日本シーサート協議会(NCA)※3 主催のワーキングへの積極的な参加などを通してセキュリティの強化に努めています。

最高情報セキュリティ責任者 (CISO)

情報セキュリティ委員会

- 社内の情報セキュリティ管理方針の承認
- 情報資産に係るセキュリティ侵害のすう勢把握及びその対策決定 等

委員長：情報セキュリティ担当役員 (CISO)

副委員長：システムマネジメント部情報セキュリティ室長

委員：社長・副社長、システムを所管またはグループ会社を管理する主管部長、カンパニー長 等

重要インフラ部会 (運行・電力、施設、ICOCA、Wesmo!、旅行券)

- 制御系システムをはじめとする重要インフラの情報セキュリティ対策維持向上に関する計画策定

JR西日本グループCSIRT (JRW-CSIRT)

- JR西日本グループのインシデント発生時の初動対応サポート
- 各種重要情報の展開、共有

外部機関

- ・ NCO
- ・ 国土交通省
- ・ 警察機関
- ・ IPA
- ・ 交通ISAC
- ・ NCA 他

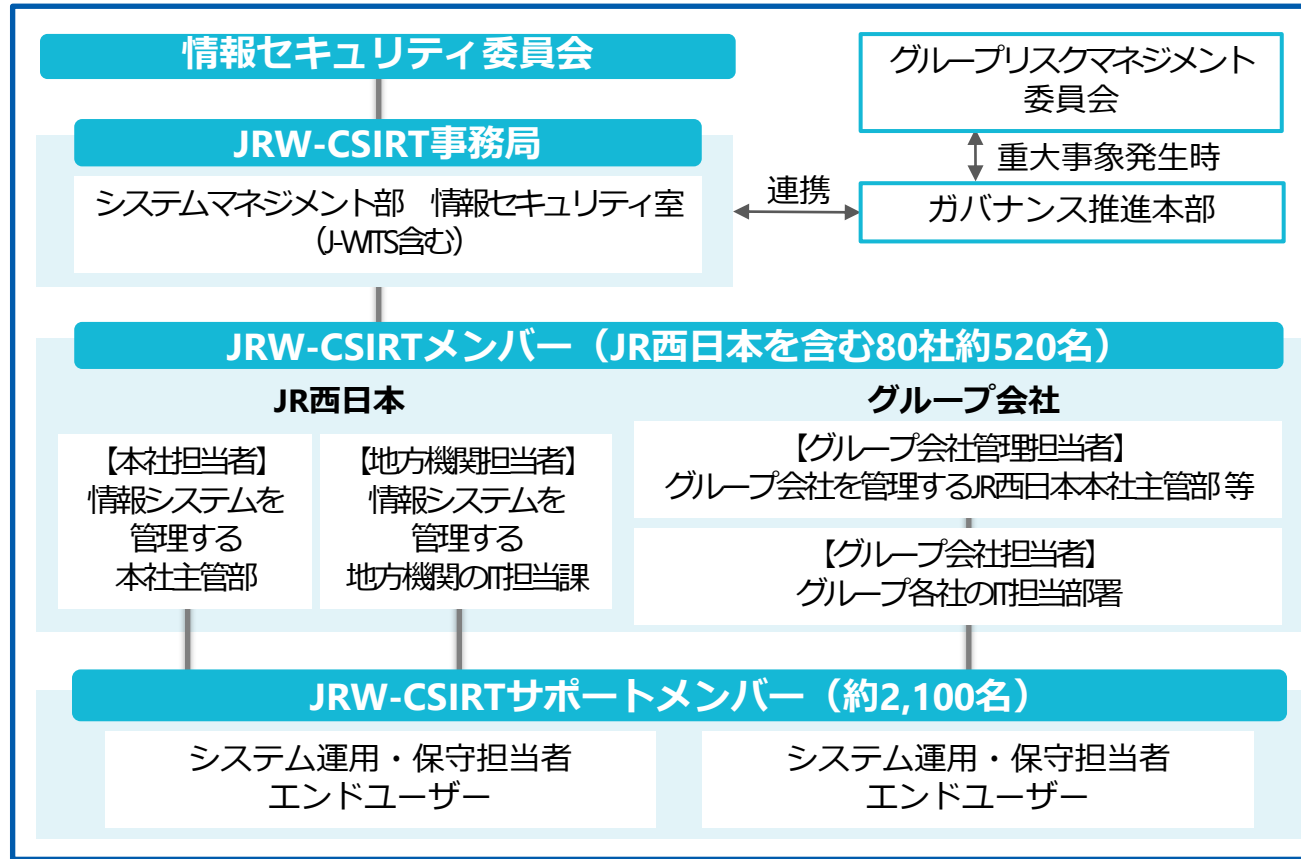
※1 CSIRT(Computer Security Incident Response Team)：主に情報セキュリティインシデントの対応窓口となる専門組織

※2 交通ISAC：交通・運輸分野全体の集団防御力の向上に資する活動を推進する団体

※3 日本シーサート協議会 (NCA)：日本で活動するCSIRT間の情報共有及び連携を図る団体

JR西日本グループCSIRTの運営

セキュリティインシデントの未然防止や、発生時の被害拡大防止を目的とした組織「JR西日本グループCSIRT (JRW-CSIRT)」を構築し、情報連携・教育などによる意識の醸成及びインシデント発生時の迅速な対応に取り組んでいます。各社に対応窓口となるJRW-CSIRTメンバー（80社約520名）、各箇所にJRW-CSIRTサポートメンバー（約2,100名）を配置し、体制の拡充を図っています。



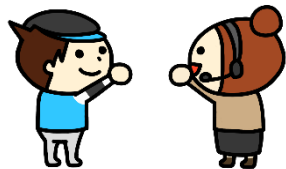
JRW-CSIRTの取り組み

平時対応

- 情報提供・教育等による意識向上
- 情報提供
セキュリティ情報共有
インシデント事例共有
セキュリティ教育教材等の提供
 - 各種教育、研修の実施
 - 外部機関（省庁、警察など）との連携

有事対応

- インシデント発生時の迅速な対応
- ・ マルウェア感染
 - ・ DDoS攻撃
 - ・ 不正アクセス
 - ・ Web改ざん
 - ・ フィッシング攻撃
 - ・ その他（告知等）



社員の声

重大な脆弱性が公開された場合や情報セキュリティインシデント発生時には、JRW-CSIRT事務局は外部のセキュリティベンダーなどとも連携し、各社の対応や影響の確認を積極的に支援しています。

重要インフラ部会の運営

鉄道運行に関わるシステムをはじめとした制御系のシステムや、ICOCAなどの社会インフラを支える重要なシステム（重要インフラ）については、2022年5月の経済安全保障推進法の制定や6月に政府が決定した行動計画において、情報セキュリティ対策への経営責任が明確化されたほか、官民一体となった安全性確保の取り組みが求められています。

JR西日本グループにおいても、情報セキュリティ委員会内の「重要インフラ部会」にて各主管部長の主導のもと様々な取り組みを進めています。また、外部機関（国家サイバー統括室等）とも連携し、サイバー攻撃・対策に関する情報共有や訓練も行っています。

重要インフラ部会

情報セキュリティの維持向上に関する体制構築、計画策定・実行

部会長：主管部長を指定
事務局：システムマネジメント部、各主管部

運行管理
システム部会
(イノベーション本部)

運行管理
システム

電力管理
システム部会
(電気部・新幹線電気部)

電力管理
システム

施設部会
(施設部)

出改札
システム

ICOCA部会
(システムマネジメント部)

ICOCA
システム

Wesmo!部会
(システムマネジメント部)

Wesmo!
システム

旅行券部会
(日本旅行)

ギフトカード
システム

外部機関との連携（※情報共有や演習への参加等）

国家サイバー統括室（NCO）、国土交通省、警察機関、交通ISAC等



社員の声

重要インフラを狙うサイバー攻撃は増加しており、また、政府機関等による法制度の整備も進んでいます。攻撃の標的とされることを前提とした対策や情報共有が重要であると考え、関係部署とともに取り組みを進めています。

情報セキュリティ規程体系

JR西日本グループでは情報資産を様々な脅威から守るために「JR西日本グループ情報セキュリティポリシー※1」を定めてこれを遵守し、グループ会社間の情報共有と相互連携により、グループ全体で情報セキュリティ対策を継続的に行っていくことを宣言しています。

また、JR西日本では情報セキュリティの方針に基づき各種セキュリティ関連規則を定め、適宜見直し・改訂を実施しています。また、グループ会社も同様に規則を定め、情報セキュリティを推進しています。

ポリシー	JR西日本グループ情報セキュリティポリシー		
規程 準則	情報セキュリティ基本方針		
	情報セキュリティ委員会 規程	重要インフラ部会 規程	JR西日本グループ CSIRT規程
	情報セキュリティ準則	情報機器取扱準則	
ガイド ライン等	情報システムセキュリティ ガイドライン	情報機器利用者の遵守事項	
	インターネット公開システム ガイドライン	クラウドセキュリティ ガイドライン	
			など

※1 JR西日本グループ情報セキュリティポリシー： <https://www.westjr.co.jp/guide/security.html>

安全なシステム開発を行うための取り組み

JR西日本グループでは、システム・サービスをセキュアに開発・運用するために、特にセキュリティ対策が重要であると考えられるお客様の個人情報を取り扱うシステムなどを対象に、セキュリティ・バイ・デザインの考え方にに基づき、システム開発の構想段階でセキュリティ対策について検討・承認する「セキュリティ審議」の取り組みを実施しています。

■ システム開発における投資決定までのフロー



セキュリティ審議に際しては、ベースラインアプローチ、リスクベースアプローチ双方の観点から確認を行うことで必要十分なセキュリティ対策が実施される仕組みになっています。

ベースラインアプローチ

「JR西日本グループ情報セキュリティガイドライン」で規定する、JR西日本グループのシステムが満たすべきセキュリティ要件が遵守されることを確認

リスクベースアプローチ

システム・サービスの特性に応じたリスクを特定・評価し、各リスクに対してセキュリティ対策の十分性を確認

JR西日本グループではお客様の安全・安心を第一に、お客様の個人情報を取り扱うシステムや社会インフラ企業として保有する重要システムのセキュリティ確保に継続的に取り組んでいます。



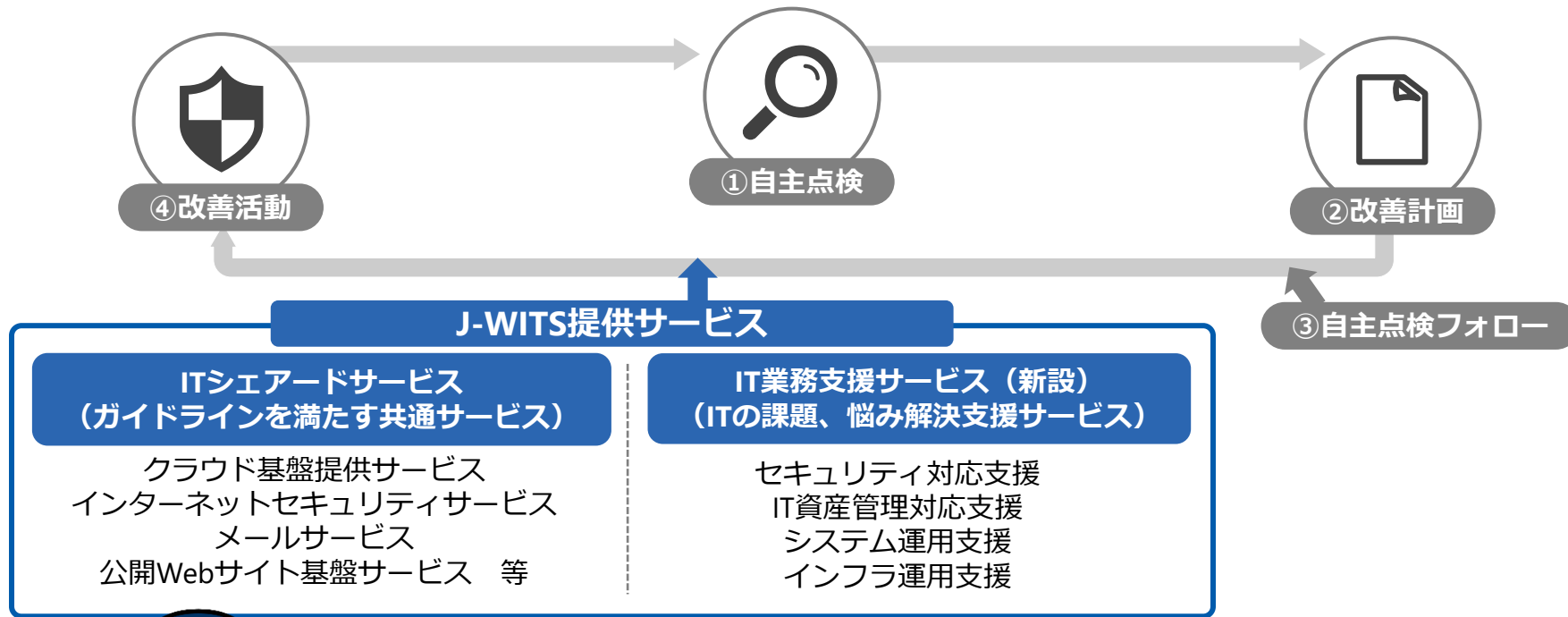
社員の声

当社は大小さまざまなシステム開発を行っております。2024年度はセキュリティ審議の相談が約120件ありました。それら全てが安全・安心に稼働できるように開発部門と連携しながら確実にセキュリティ対策が実施されるよう活動を行っています。

自主点検に基づく継続的な改善の取り組み

JR西日本グループとして、必ず守るべき具体的なセキュリティ基準を定めた「JR西日本グループ情報セキュリティガイドライン」を整備し、その内容は技術動向や過去のインシデントを踏まえて定期的に見直しを行っています。

このガイドラインを基に、JRW-CSIRT加盟各社では各システムにおいて実施すべきセキュリティ対策がなされているかを自主点検①し、不備事項があれば改善計画②を立てて改善活動④に取り組んでいます。JRW-CSIRT事務局は、自主点検フォロー③を実施することでリスクの早期改善をサポートするとともに、J-WITSは、ITシェアードサービス及びIT業務支援サービスを提供することにより、グループ会社のセキュリティ向上に貢献しています。



社員の声

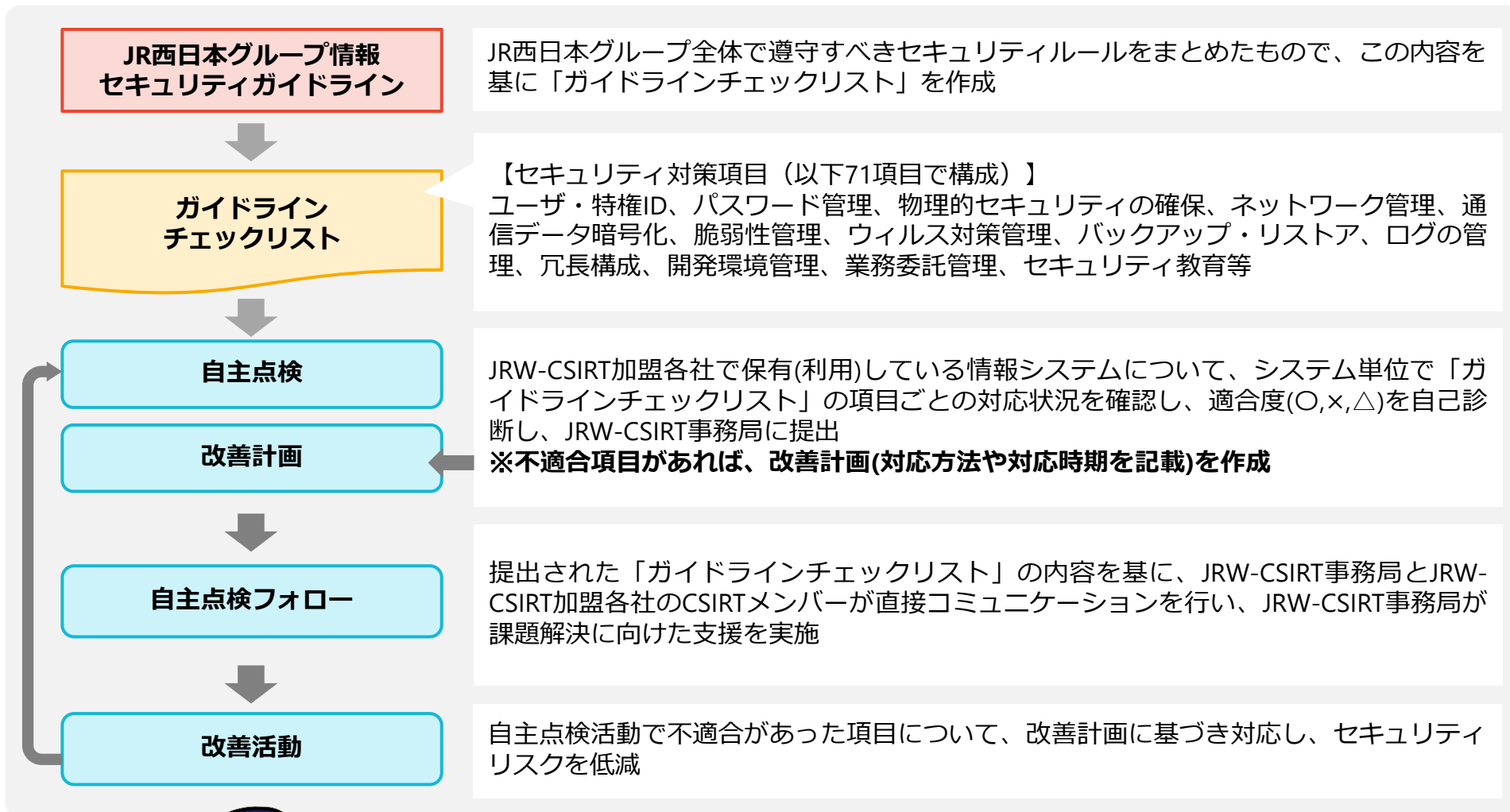
ガイドラインチェックリストは、セキュリティ対策の実施状況を正確に把握するための重要なツールです。そのため、抜け漏れがないように環境変化に応じてガイドラインチェックリストを定期的に見直しています。

自主点検に基づく継続的な改善の取り組み

09

情報セキュリティガバナンス

JR西日本グループでは、以下のように自主点検に基づく継続的な改善サイクルを回しています。



社員の声

専門用語が多く解釈が難しい情報セキュリティ分野において、自主点検項目ごとに解説や適合基準を整備し、自主点検実施者の理解を支援しています。また、自主点検フォロー時の対話を通じて内容を深掘りし、自主点検の精度の向上にも努めています。

グループ会社支援の取り組み

毎年、各グループ会社において情報セキュリティの継続的な改善サイクルを回すことで、情報セキュリティの精度向上を進めていますが、グループ全体でのさらなる情報セキュリティレベル向上を推し進めるためには、以下3点がグループ会社共通の問題認識と捉えています。

- ① IT・情報セキュリティ人財の不足
- ② システム導入・更新負荷の増大
- ③ 自社での情報セキュリティリスク評価に不安



これらの解決のため、新施策を含め、以下の3つの施策でグループ会社を支援します。

- ① JR西日本として**グループセキュリティアドバイザー**を組織化（グループ会社支援専任組織）し、グループ会社の情報セキュリティ課題解決の支援を実施
- ② J-WITSのグループ会社向けの**IT業務支援サービス**の提供により、グループ会社のIT推進体制強化
- ③ 情報セキュリティ・ガイドラインチェックリストを満たす、J-WITSの共通基盤や情報セキュリティ対策ツール等の**ITシェアードサービス**の提供により、グループ会社における自主点検の負荷軽減及び情報セキュリティリスク低減

システムマネジメント部 JRW-CSIRT事務局

- ① **グループセキュリティアドバイザー**

- ① **情報セキュリティ中心のフォロー**
 - ・自主点検/フォロー
 - ・個別リスク対策支援 等

グループ会社

A社
B社
C社

- ② **IT業務全般サポート**
 - ・システム運用/ヘルプデスク
 - ・自主点検実行支援 等
- ③ **IT基盤、ツール提供サポート**

J-WITS

- ② **IT業務支援サービス**
- ③ **ITシェアードサービス**



社員の声

グループセキュリティアドバイザーを組織化、さらに増員・強化し、J-WITSもIT業務支援サービスを提供開始し、グループ会社への支援体制を整えました。J-WITSとともにグループ会社の情報セキュリティ向上に貢献していきます。

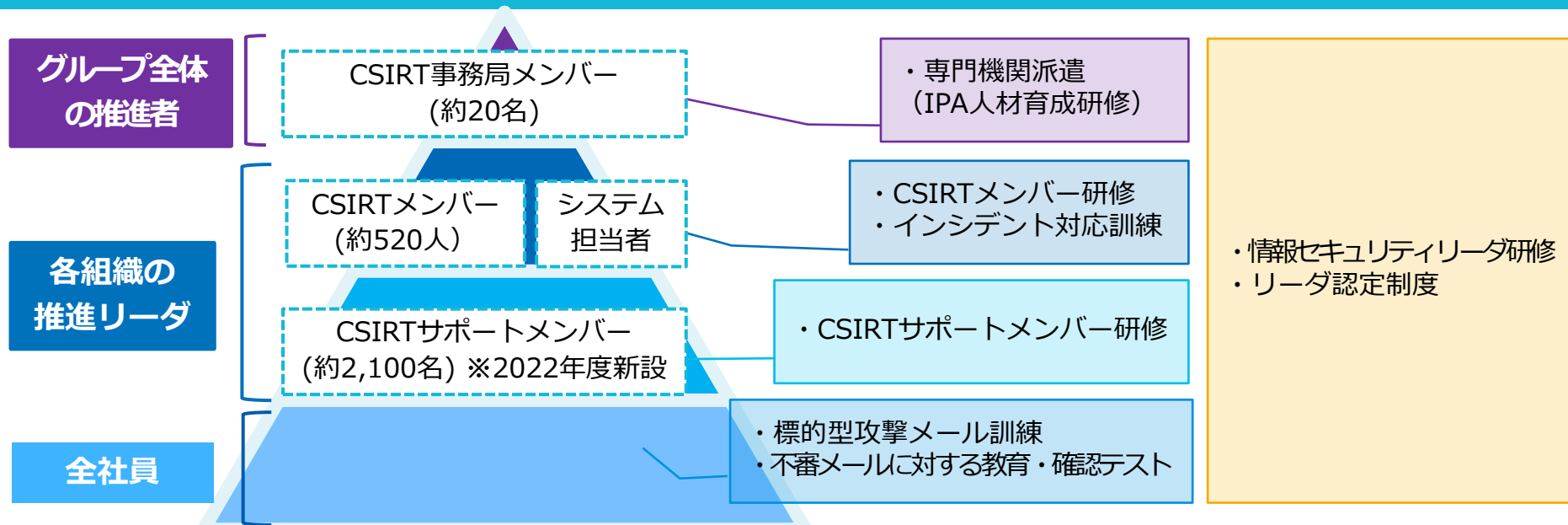
10

情報セキュリティ対策

社員のリテラシー向上に向けた取り組み

JR西日本グループでは、社員のリテラシー向上に向けた取り組みとして、全社員に向けた情報セキュリティ訓練・教育を実施するとともに、役割に応じた階層別の教育・研修を実施しています。また、情報セキュリティ業務に取り組む社員のモチベーション向上を目的に情報セキュリティリーダ認定制度を設けています。

情報セキュリティ訓練・教育の全体像



情報セキュリティリーダ認定制度の認定者数



区分	条件	認定者数
★★★	情報セキュリティリーダ研修修了+情報処理安全確保支援士試験合格	70人
★★	情報セキュリティリーダ研修修了+情報セキュリティマネジメント試験合格	228人
★	情報セキュリティリーダ研修修了	6,297人

全社員向けの教育・訓練

JRW-CSIRT加盟会社の全役員・社員（約50,000人）に向けた標的型攻撃メール訓練やセキュリティ教育を実施しています。

標的型攻撃メール訓練

危機意識の醸成や初動対応力の向上を目的とし、JRW-CSIRT加盟会社の全役員・社員を対象として標的型攻撃メール訓練を実施しています。

セキュリティ教育

JRW-CSIRT加盟会社の全社員を対象に、最低限守るべきルールの理解を目的として教育を実施しています。加えて、2024年度は全役員・社員を対象に「不審メール10のポイント」の教育と、各職場における注意喚起ポスターの掲示を実施しています。

マスコットキャラ(にし～さ～)を活用した啓発活動

JRW-CSIRTのマスコットキャラ「にし～さ～」を活用し、情報セキュリティを身近に感じてもらえるよう啓発活動を実施しています！！

▼JRW-CSIRTの認知度向上や情報セキュリティを学ぶモチベーション向上のためにステッカー配布



にし～さ～



注意喚起ポスター



社員の声

JR西日本グループ全体が攻撃に晒される中、技術的対策のみでは防げない攻撃に対しては、社員一人ひとりの情報セキュリティへの意識が重要な鍵です。JRW-CSIRTメンバー・サポートメンバーと一緒に、全社員の情報セキュリティリテラシー向上を目指します！

各組織の経営層・推進リーダー向けの教育・訓練

各組織の経営層・推進リーダー向けに階層別の教育・訓練を実施しています。

経営層・部門長

グループ会社を含むJRW-CSIRT加盟会社のトップやCISO等の経営層（約210名）を対象に、サイバー攻撃の脅威と対策及び経営層がセキュリティ対策において果たすべき役割について理解することを目的とした研修を実施しています。

情報セキュリティに関わる担当層

JRW-CSIRTメンバーや情報システム管理者などを対象に、情報セキュリティ施策を主導する人財の育成を目的とした研修を実施し、JRW-CSIRTサポートメンバーを対象に、情報セキュリティの基礎知識やCSIRT活動の目的・内容を理解するための研修を実施しています。



JRW-CSIRTメンバー研修の様子

JRW-CSIRTサポートメンバーとの意見交換

研修に加え、JRW-CSIRTサポートメンバーとの意見交換を行い、活動のフィードバック及び好事例については他組織に水平展開しています。



3名が情報セキュリティマネジメント試験に合格した京橋統括駅との意見交換の様子

重要インフラに関わる担当者、責任者

重要インフラ事業者を対象とした内閣サイバーセキュリティセンター（現：国家サイバー統括室）主催のサイバー演習（全分野一斉演習及び大阪・関西万博に向けた一斉演習）に参加し、障害対応体制の検証などを行っています。



全分野一斉演習の様子

各組織の推進リーダー向けの教育・訓練（インシデント対応訓練）

JRW-CSIRT加盟会社に対して、各社で保有する重要システムの停止や機密情報の漏洩を想定した訓練を実施しています。訓練では、システム担当者がインシデント対応の一連のプロセスを理解するだけでなく、経営者がインシデント発生時の経営判断を認識することを目的とし、経営トップも参加する形で実施します。

インシデント対応訓練の実施概要

- 訓練シナリオは6つのSTEPで構成
- 経営トップは、**STEP2・3・6において議論・意思決定**

STEP1 知得	「システムが利用できない」「データが暗号化されているようだ」との報告を受ける。
STEP 2 対応方針検討～速報	<ul style="list-style-type: none">● 業務に深刻な影響が出ている/出る見込みである。● 復旧するまで相当の時間がかかる。 といった報告を受け、 速報等の初動をとるとともに対応方針を検討する。
STEP 3 公表	社外からの問合せ、SNSでの犯行声明を受け、公表の要否・内容を検討する。
STEP 4 調査	原因と影響範囲を調査する。
STEP 5 調査結果～復旧	攻撃の全容が明らかになり、システムを正常に復旧する計画を策定する。
STEP 6 復旧・最終報告	システム/データは 復旧したとの報告を受け、サービス・業務の再開を検討する。



出改札システムを対象とした訓練の様子

【訓練を終えての経営層の声】

- 訓練で**一連の対応を体系的になぞる**ことで、万一の際に慌てずに済む
- みんなで訓練し振り返ることで様々な視点を入れて更に改善しつつ**自分ゴト化**できた



社員の声

2024年度からトップ自ら参画するインシデント対応訓練を開催しています。引き続き、各組織でのインシデントに備えた体制を維持・継続する取り組みを実施して、JR西日本グループ全体のレジリエンスを向上します！

グループ全体の推進者向けの教育・訓練

独立行政法人情報処理推進機構（IPA）主催の「中核人材育成プログラム」へ1年間社員を派遣し、セキュリティ人材の育成を行っています。

また、外部研修への参加や資格取得を支援する制度を設け、特にセキュリティに関する学習を奨励した結果、JR西日本グループ内の情報処理安全確保支援士試験合格者数は70名を超えました。

IPA主催「中核人材育成プログラム」

JR西日本における人材派遣：累計7名

- 企業などの経営層と現場担当者を繋ぐ中核人材を担う方が対象
- テクノロジー（OT・IT）、マネジメント、ビジネス分野を総合的に学ぶ1年間のトレーニング
- 各業界のシステムを想定した模擬システムによる演習

鉄道会社にセキュリティ人材として貢献したい

2023年7月から1年間、IPA産業サイバーセキュリティセンター(ICSCoE)の中核人材育成プログラムに第7期生として参加しました。当社は鉄道を中心としたサービスを展開しており、その影響範囲の大きさからサイバー攻撃の理解と対策が急務と感じ、自らこのプログラムへの参加を希望しました。

ICSCoEでは実際に手を動かして制御システムの仕組みとサイバーセキュリティに関する技術や知識について学びました。加えて、企業が攻撃を受けた際のビジネス継続のための考え方や復旧方法についても学びました。

今後は情報処理安全確保支援士としてサイバー攻撃から事業を守るため、技術とマネジメントの両面で貢献していきたいと考えています。



システムマネジメント部
情報セキュリティ室
西澤 優里

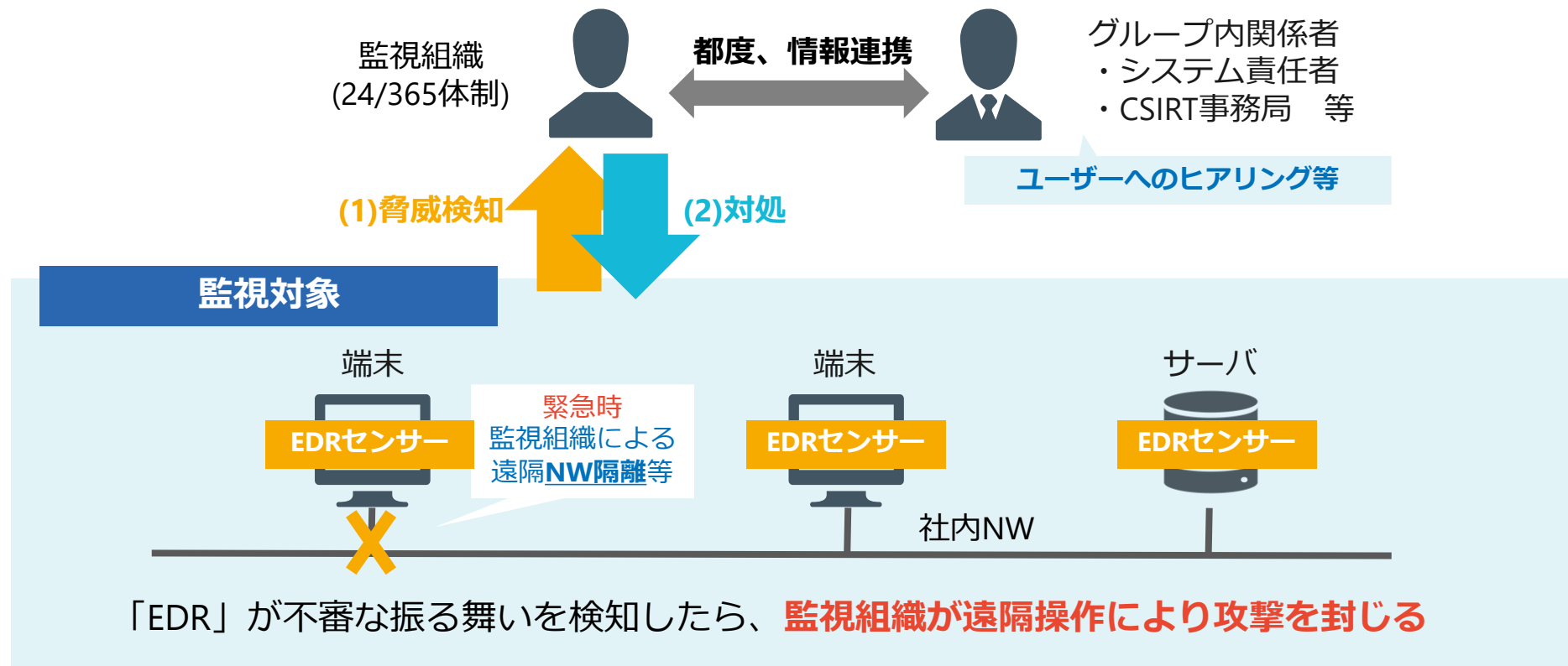
技術的対策の全体像

クラウドサービス利用の拡大やAI関連システムの利用など、インターネットとの通信は年々増加しており、サイバー攻撃を受けるリスクも高まっています。このような環境変化に対応するため、技術的対策の検討・対応を行っています。以下に代表的な取り組みを紹介します。

アイデンティティ	<ul style="list-style-type: none">✓ SaaS等インターネットから利用するシステムにおいて多要素認証の実装を義務化✓ IDaaSを活用したID集中管理への移行✓ AD(Active Directory)への不正通信の検知・対応
デバイス	<ul style="list-style-type: none">✓ EDRによるウイルスや不正挙動の監視✓ 脆弱性管理ツールによる脆弱性の把握と対応✓ MDMによるデバイス構成の管理、統制
ネットワーク	<ul style="list-style-type: none">✓ 適切な単位でのセグメンテーションと境界防御の実施✓ OAネットワークと重要インフラシステムネットワークの分離✓ サンドボックスを利用した不審ファイルの検出
アプリケーション	<ul style="list-style-type: none">✓ WEBアプリ、スマホアプリ診断による脆弱性の把握と対応✓ WAF導入の義務化やDDoS対策サービスの活用✓ ASMを活用した脆弱性診断と対応
データ	<ul style="list-style-type: none">✓ 情報区分の策定、及び機密情報の取り扱いを規定✓ 一般情報と機密情報の保管箇所分離とアクセス管理の徹底
モニタリング	<ul style="list-style-type: none">✓ MDRによる24/365体制の監視✓ 外部ベンダーによるインターネットからの通信監視

EDRの導入

マルウェアに限らず端末・サーバにおける不審なふるまいを検知し、24/365の体制で端末・サーバの監視を行うことを目的に、グループ全体にEDR（Endpoint Detection and Response）を導入し、監視組織による常時監視にて運用しています。不審な挙動が検知された場合は外部の監視組織によって遠隔で対応が行われます。

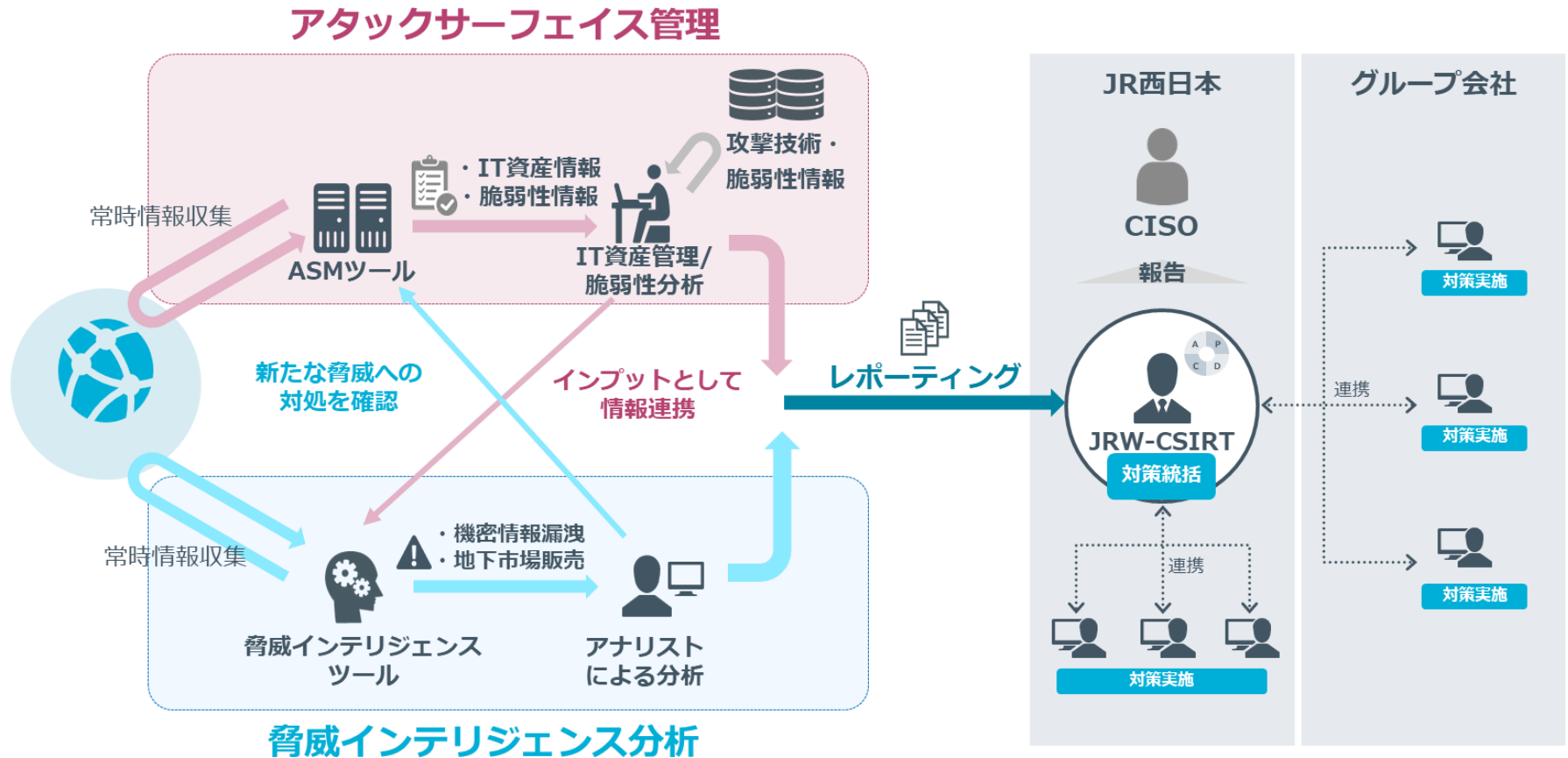


社員の声

グループ全体を対象にしたツール導入は大変でしたが、その分セキュリティレベルが向上したことを実感しています！

外部脅威への対応

サイバー攻撃の兆候や攻撃の手がかりとなるインテリジェンス情報を収集し、外部公開されているデジタル資産の管理情報とともに、定期的に攻撃者の視点から分析を行うことで当社グループの弱点を洗い出して、サイバー攻撃に対する備えを継続的に強化しています。

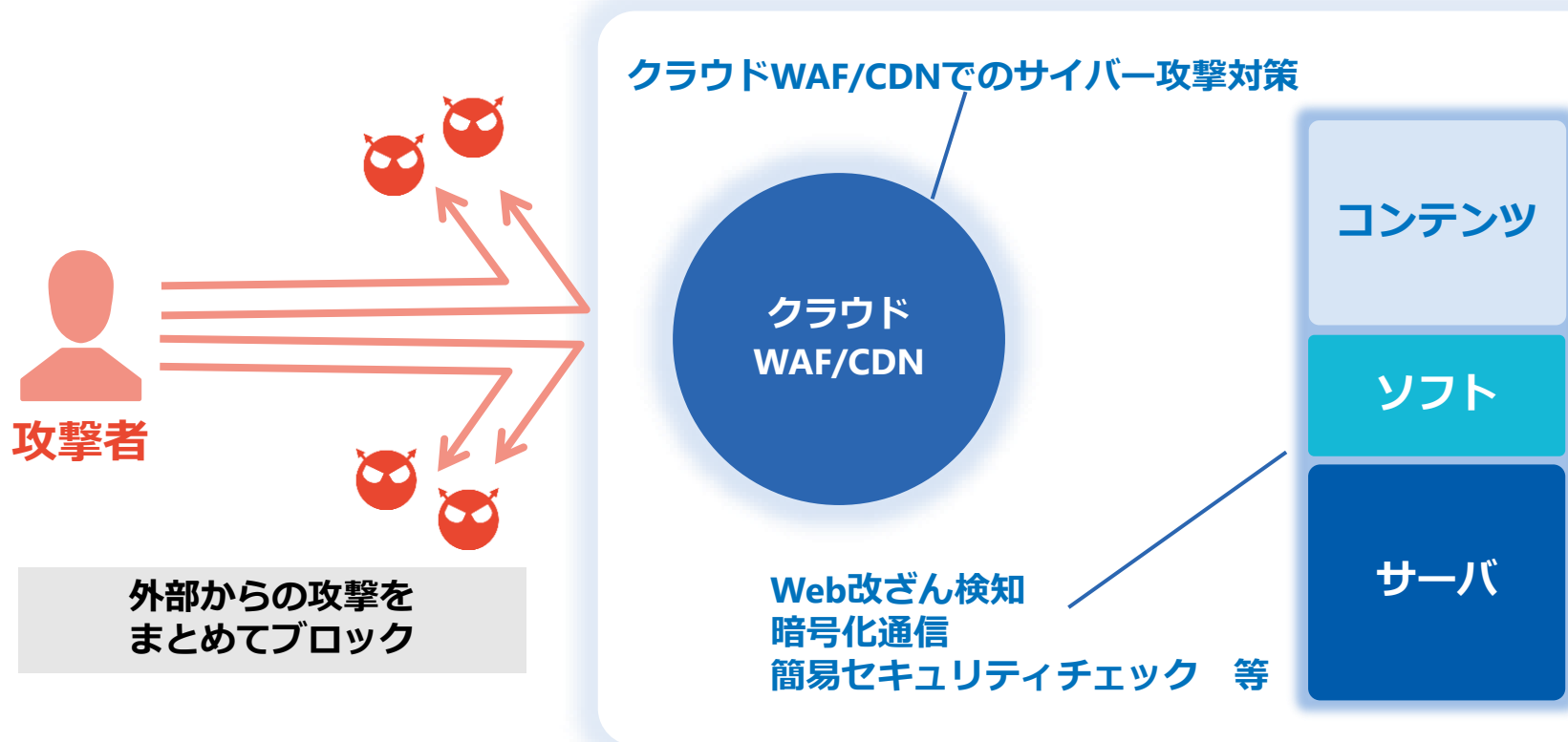


社員の声

グループ全体を外部脅威から守るため、様々な活動を行っています。APTグループによる標的型メール、未知の脆弱性を突くゼロデイによる侵害も想定し、脅威ハンティングも実施します。

主要WEBサイトに対するセキュリティ対策

JR西日本グループ全体で主要WEBサイトに対するDDoS攻撃などのサイバー攻撃に対処するため、クラウドWAF/CDNの導入や脆弱性診断を行っています。また、グループ会社におけるセキュアなウェブサイト運用をサポートするために、ITシェアードサービスとして公開ウェブサイト基盤サービスの提供も行っています。



社員の声

グループ会社全体の主要WEBサイトに対するセキュリティ向上のために、セキュリティツールを活用して日々対応をしています！

情報セキュリティに関するKPIの設定及び優秀組織の表彰

JRW-CSIRT加盟会社を対象に情報セキュリティに関するKPI（重要業績評価指標）を設定し、セキュリティ対策の取り組み状況を定量的に評価しています。具体的には、「ガイドラインに基づくシステム点検」「標的型攻撃メール訓練」「セキュリティ研修の受講者数」等の項目に対してグループ共通のKPIを設定することで各部門やグループ会社と共通の目標を共有し、一貫したセキュリティ対策の推進を行っています。

情報セキュリティに関する主なKPI

- ガイドラインに基づくシステム点検 : 対策項目の適合率 **100%**
- 標的型攻撃メール訓練 : 対象者全体に占めるメール開封後の未報告者の割合 **1%未満**
- セキュリティリーダ研修の受講者数 : 情報セキュリティリーダ認定者の割合 **10%以上**

2024年度 表彰組織

上記KPI等に基づき、特に顕著な成績を達成している組織を優秀組織として表彰し、JR西日本グループにおける情報セキュリティ活動のフィーチャリングを進めています。

2024年度実績をもとに、最優秀：4組織、優秀：5組織、奨励賞：1組織に対して表彰を行いました。



表彰の様子（大阪電気工事事務所）



表彰の様子（JR西日本SC開発株式会社）

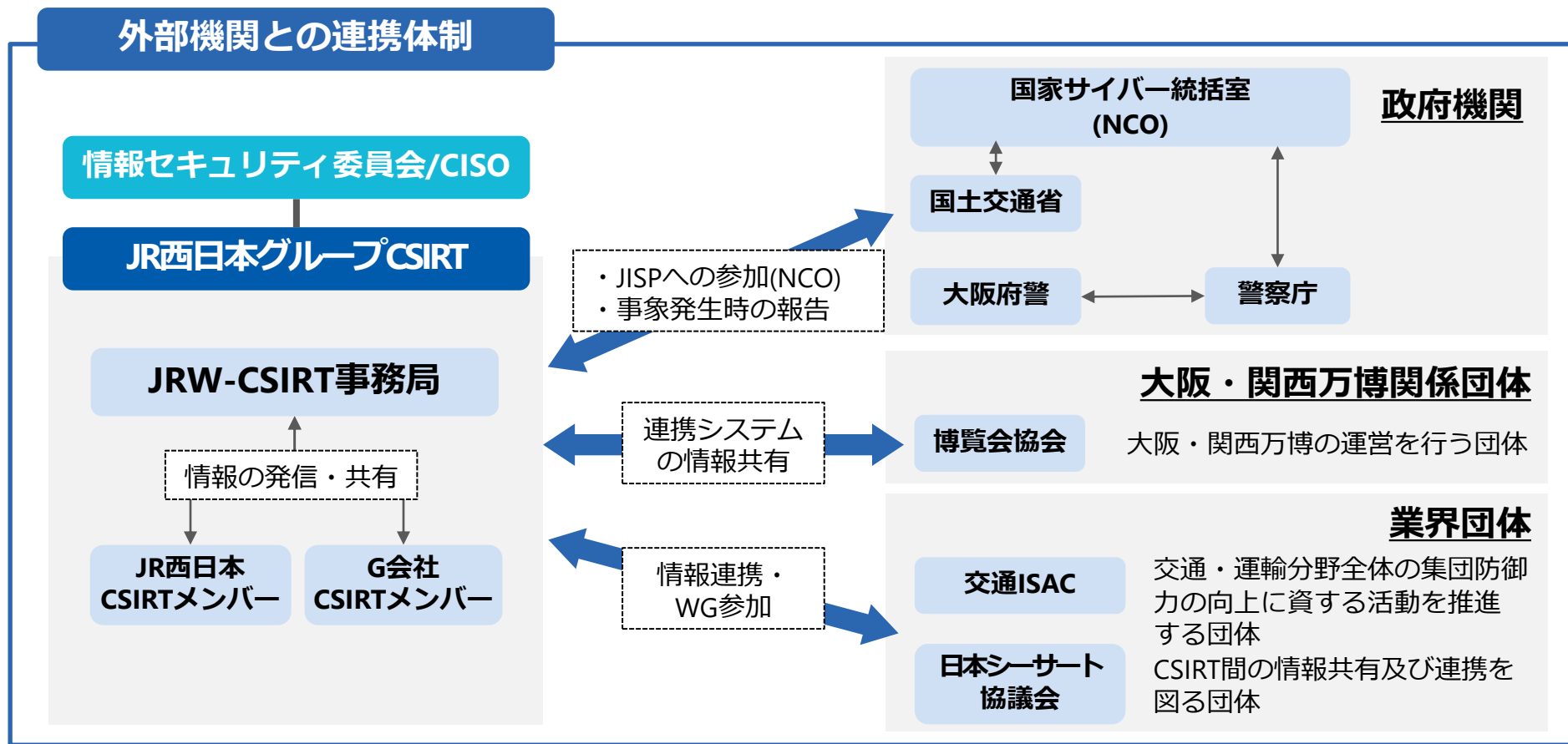
11

情報セキュリティに関する トピックス

大阪・関西万博期間中の対応体制

2025年4月～10月開催の大阪・関西万博期間中のインシデント発生に備え、主要システム（重要インフラや主要ウェブサイトなど）関係箇所との連携強化を行うなど、対応体制の強化を行っています。

また、外部機関との連携においても、大阪・関西万博に向けてNCOによる「大阪・関西万博に向けた官民連携を強化するためのパートナーシップの取り組み（JISP）」への参加や、博覧会協会との連携システムの情報共有など、平時における情報共有、有事における迅速な対応のための関係性構築を行っています。



12

第三者評価・認証等

第三者評価・認証等

12

第三者評価・認証等

JR西日本グループでは、情報セキュリティに関する認証・資格の取得に積極的に取り組んでいます。

JR西日本におけるISMS認証の取得

当社は2025年3月16日に情報セキュリティに対する管理体制強化のための国際規格である「ISMS認証（ISO/IEC27001:2022）」を取得しました。

認証対象部署	デジタルソリューション本部 WESTER-X事業部
登録活動範囲	・ JR西日本グループの決済事業戦略に関する業務 ・ MaaSプラットフォームのビジネスモデル策定及び事業運営に関する業務 など

ISMS取得会社一覧

ISMS認証を取得した組織を持つ会社は、以下のとおりです。

※一般般社団法人情報マネジメントシステム認定センターのISMS認証取得組織検索に公表されている会社のみ掲載（2025年7月1日時点）

- ・ 西日本旅客鉄道株式会社（JR西日本）
- ・ 株式会社JR西日本テクシア
- ・ 株式会社JR西日本ITソリューションズ
- ・ 株式会社日本旅行

情報セキュリティ関連資格 取得数一覧

各社でのセキュリティ施策の適切な推進のためにセキュリティ公的資格の取得を推奨しています。

資格名称	資格取得者数		合計
	JR	グループ会社	
情報処理安全確保支援士（SC）	36	38	74
情報セキュリティマネジメント（SG）	241	151	392

※ 2025年4月1日時点（旧制度試験の合格者を含む）



JR西日本グループ IT Report 2025
2025年7月発行
<https://www.westjr.co.jp/efforts/>