

JR東日本アプリにおける 混雑可視化の取組みについて



2020年7月7日
東日本旅客鉄道株式会社
MaaS・Suica推進本部
MaaS事業部門

0. はじめに ～JR東日本アプリとは～

- 弊社MaaSの主要な役割を果たすアプリに位置づけ
- 短いサイクルでアップデートを繰り返していく
- 観光型MaaSへの誘導/Ringo Passとの連携検討
- 「えきねっとやANA予約サイトへのリンク」「現在地からの経路検索」「徒歩、航空、フェリー利用への対応」「リアルタイム経路検索実証実験」など発展中

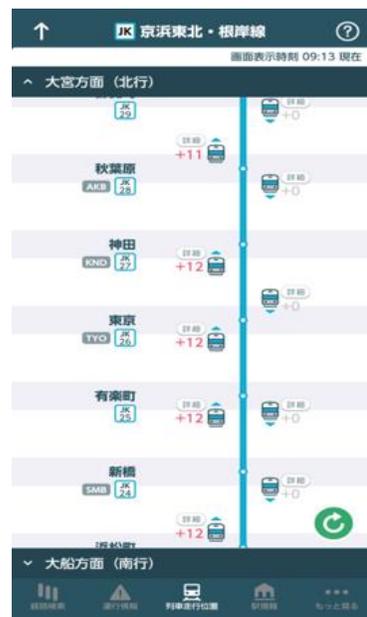
【リアルタイム経路検索の実証実験】



遅れ発生
⇒右に「遅れています」と表示
左に赤字で運行時刻を表示

JR東日本アプリ
(JR東日本一部路線)
(2020年1月～3月)
(2020年6月30日～)

立川お出かけアプリ
(JR東日本一部路線と立川バス)
(2020年1月～3月)



1. 取組みの背景と目的

(1)背景

列車をご利用になるお客さまへ、列車内の状況をタイムリーにお伝えする試みを、2014年から山手線で行ってきた。

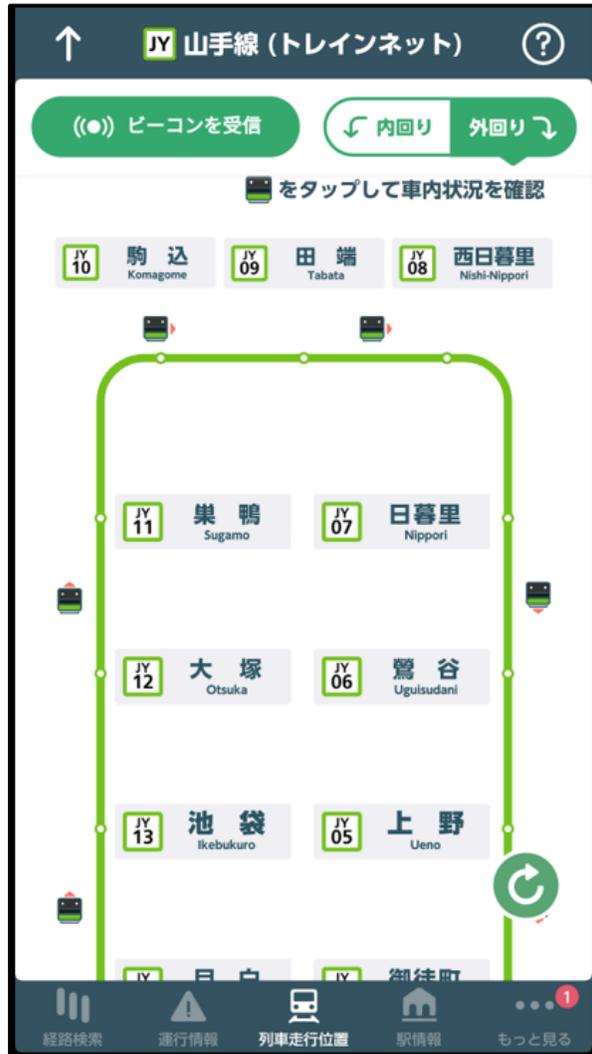
昨今では、新型コロナウイルス感染防止対策の一環として「三密」を避ける観点から、列車・駅等の混雑情報に対するニーズがより高まってきていると考えている。

(2)目的

列車内の状況をわかりやすく可視化することで、お客さまが能動的に混雑を避け、安心して駅や列車をご利用できるようにする。

2. 具体的な取り組み

(1) 山手線「トレインネット」による車内情報提供（2014年3月スタート）



The screenshot shows the "車内状況" (Car Status) screen for car 5 (五反田). The screen displays the following information:

- 山手線 外回り (Yamanote Line Outer Loop)
- この電車は 五反田 (This train is from Gomatoba)
- 進行方向 渋谷・新宿方面 (Direction: Shibuya/Shinjuku)
- 外気温度 26°C (Outside temperature)
- 車内状況 (Car Status):

号車	混雑率	車内温度	弱冷房車
1	座席に座れる程度です	25°C	
2	座席に座れる程度です	25°C	
3	座席に座れる程度です	26°C	
4	座席に座れる程度です	26°C	弱
5	ゆったり立てる程度です	25°C	
6	新聞をたたんで読める程度です	26°C	
7	肩がふれあう程度です	26°C	
8	座席に座れる程度です	26°C	
9	座席に座れる程度です	25°C	
10	座席に座れる程度です	25°C	
11	座席に座れる程度です	25°C	

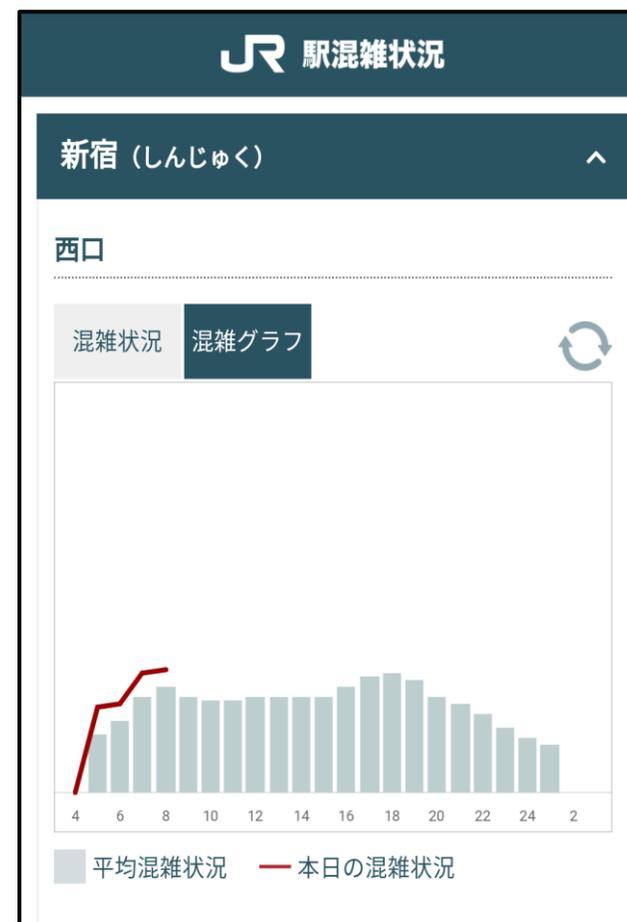
A red circle highlights the car status icons for cars 1 through 11, and a red arrow points from the "弱冷房車" (Weak Air Conditioning Car) label to the legend.

The legend (凡例) explains the car status icons:

- 座席に座れる程度です (Degree to sit on seats)
- ゆったり立てる程度です (Degree to stand comfortably)
- 新聞をたたんで読める程度です (Degree to read newspaper)
- 肩がふれあう程度です (Degree where shoulders touch)
- かなり混み合っています (Degree of crowding)
- 弱冷房車 (Weak Air Conditioning Car)

(2) 駅混雑状況の情報提供 (2019年2月スタート)

- 駅構内の混雑状況の映像やグラフをリアルタイムに提供
- 駅構内カメラ映像は、プライバシー加工を施した画像データを約1分周期で静止画として配信
- 混雑度グラフは、過去の曜日・時間毎の混雑度データと当日の時間毎の混雑度データを元に、1時間単位で配信
- 対象は新宿駅（南口、西口）、品川駅（京急線連絡口、北口山手線階段）、舞浜駅（北口、南口）



(3) 列車混雑状況の情報提供

(2020年5月22日発表/5月26日JR東日本アプリリリース)

- 首都圏の主要路線について、車内混雑状況の過去一週間の実績を提供
- 路線（区間）別に30分毎の混雑率をアイコンで表示
- 平日と土曜・休日の時間帯別平均値を表示
- 当社Webサイト掲載およびJR東日本アプリからのリンク

【情報提供対象線区・区間】

- ① 東海道線（川崎・品川）
- ② 横須賀線（武蔵小杉・西大井）※横須賀・湘南新宿・SJ共通
- ③ 総武線各駅停車（錦糸町・両国）
- ④ 中央線快速（中野・新宿）
- ⑤ 中央線各駅停車（代々木・千駄ヶ谷）
- ⑥ 京浜東北線（川口・赤羽）
- ⑦ 京浜東北線（大井町・品川）
- ⑧ 常磐線快速（松戸・北千住）
- ⑨ 常磐線各駅停車（亀有・綾瀬）
- ⑩ 総武快速線（新小岩・錦糸町）
- ⑪ 宇都宮線・高崎線（浦和・赤羽）※湘南新宿・上野東京共通
- ⑫ 埼京線（板橋・池袋）
- ⑬ 京葉線（葛西臨海公園・新木場）

【最近の混雑状況】 ■中央線（快速）

- 【凡例】 ○：座席に余裕があります
 ●：座席に座れる程度です
 ●：ゆったり立てる程度です
 ●：すこし混みあっています
 ●：肩がふれあう程度です
 ●：かなり混みあっています

※集計期間：5月18日～5月24日

曜日	平日		土曜・休日	
	上り (中野→新宿)	下り (新宿→中野)	上り (中野→新宿)	下り (新宿→中野)
初電～5:59	○	○	○	○
6:00～6:29	●	●	○	○
6:30～6:59	●	●	○	○
7:00～7:29	●	●	○	○
7:30～7:59	●	●	○	○
8:00～8:29	●	●	○	○
8:30～8:59	●	○	○	○
9:00～9:29	●	○	○	○
9:30～9:59	●	○	○	○
10:00～10:29	●	○	○	○
10:30～10:59	●	○	○	○
11:00～11:29	●	○	○	○
11:30～11:59	●	○	○	○
12:00～12:29	●	○	○	○
12:30～12:59	●	○	○	○
13:00～13:29	●	○	○	○
13:30～13:59	●	○	○	○
14:00～14:29	●	○	○	○
14:30～14:59	●	○	○	○
15:00～15:29	●	○	○	○
15:30～15:59	●	○	○	○
16:00～16:29	●	●	○	●
16:30～16:59	○	●	○	●
17:00～17:29	○	●	○	●
17:30～17:59	○	●	○	●
18:00～18:29	○	●	○	●
18:30～18:59	○	●	○	●
19:00～19:29	○	●	○	●
19:30～19:59	○	●	○	●
20:00～20:29	○	●	○	●
20:30～20:59	○	●	○	○
21:00～21:29	○	●	○	○
21:30～21:59	○	○	○	○
22:00～22:29	○	○	○	○
22:30～22:59	○	○	○	○
23:00～23:29	○	○	○	○
23:30～23:59	○	○	○	○
0:00～終電	○	○	○	○

※特急列車の混雑状況は含まれておりません。

(4) 改札口混雑情報の提供 (2020年6月実証実験スタート)

- 改札機の通過データをリアルタイムに可視化
- 対象は高田馬場駅



- 先週平均 (平日・土日祝は分ける) と当該日の混雑度の比較が可能
- 混雑度は5段階で表現

注意事項を記載

- あくまで改札機通過情報であること (駅構内の混雑ではない)
- 入場規制により正しいデータが提供できないこと等

(5) リアルタイム混雑情報提供サービス拡大 (2020年6月9日発表/7月中旬スタート予定)

- JR東日本アプリの列車走行位置に列車ごとの混雑度を5段階で表示する
- 東京圏輸送管理システム (ATOS) において情報収集が可能な、首都圏の主要線区が対象
※対象外：他社車両、データが取得できない車両 (209系、205系など)
- 表示されるのは約5分前の状況

【イメージ】

①列車走行位置をタップ



②路線をタップ



③列車アイコンをタップ



④混雑状況を表示



3. お客様の反応等

- (1) 山手線「トレインネット」の1日ページビュー数
→約1年前に比較して10倍以上
- (2) 「列車混雑状況の情報提供」の1日ページビュー数：約5千件
- (3) 「通勤時間を朝に変更する際の目安に活用したい」等の声もいただいている