

様式第十八の八（第11条の4第6項関係）

変更後の認定事業適応計画の概要の公表

1. 変更認定をした日付

令和8年3月31日

2. 変更後の認定事業適応事業者の名称

株式会社ジェイアール西日本デイリーサービスネット

3. 変更後の認定事業適応計画の内容

（1） 事業適応に係る事業の目標

株式会社ジェイアール西日本デイリーサービスネットは、新型コロナウイルス感染症の拡大・長期化により、事業に大きな影響を受け2期連続の大幅な赤字となった。

また、テレワークの浸透や混雑回避といった顧客の行動変容により、従来水準と比べ恒常的に、同社サービスに対するご利用が少なくなることも想定している。このような状況の中、さらなる成長を目指すべく、①ニューノーマルへの対応（非対面・非接触への対応、リアルならではの価値提供）、②デジタル技術の導入（顧客データを活用したマーケティングによる顧客ニーズの変化への対応）を軸に、駅施設における無人機コーナーの拡大、大阪駅・芦屋駅のリニューアル、JR西日本においてサービス開始を予定している「会員・ポイント共通化施策」への参画等を進める。

（2） その事業の生産性を相当程度向上させること又はその生産し、若しくは販売する商品若しくは提供する役務に係る新たな需要を相当程度開拓することを示す目標

計画終了年度である2025年度のROAが、基準年度である2021年度を5%ポイント以上上回ることを目標とする。

（3） 財務内容の健全性の向上を示す目標

2025年度において、有利子負債はキャッシュフローの10倍以下を目標とする。
また、経常収入比率は100%を上回る予定である。

（4） 事業適応の種類

成長発展事業適応

（5） 計画の対象となる事業（日本標準産業分類における中分類名称及びその分類コード）

56 各種商品小売業

（選定の理由）

株式会社ジェイアール西日本デیلیーサービスネットは、西日本全域にわたる鉄道ネットワーク（新幹線・在来線を合わせて約 4,900km 1 日平均 390 万人が利用）に付帯する「デیلیーサービス」を提供する社会インフラ企業として、地域に住む顧客と同社で、安全・安心な、豊かで「イキイキ」とする暮らしの実現を目指している。

その基幹事業である駅ナカ事業（特に小売業）で培われた「駅導線上での価値提供力」「多数の顧客対応力」等の強みを活かし、線区価値の向上、地域価値の向上に貢献する。

(6) 事業適応の具体的内容

株式会社ジェイアール西日本デیلیーサービスネットは「移動の付加価値創造とグループの成長への貢献」の実現に向け、2022年3月にレジリエンスの強化、成長の礎づくり、事業規模の拡大、成長の実現、風土改革、人材育成、働きがいの醸成を主眼とした「中期経営計画 2025」のアップデートを行った。同社が目指すものは、従来への「復旧」ではなく、災禍や社会行動変容を契機として、変化に対応し、社会により大きな価値を提供していく「成長」であり、本事業適応計画において、①ニューノーマルへの対応（非対面・非接触への対応、リアルならでの価値提供）、②デジタル技術の導入（顧客データを活用したマーケティングによる顧客ニーズの変化への対応）を軸として、以下の内容に取り組む。

①ニューノーマルへの対応

i 非対面・非接触への対応

- ・対面式のキオスクを閉鎖し、同区画内において、様々な自動販売機を設置して無人販売コーナーとすることによって、非対面・非接触へのニーズに対応する。
- ・これまで活用できていなかった駅ナカの狭小スペースにおいて、モバイルバッテリーレンタルサービスや冷凍自販機サービスなどの無人機を新規展開することで、非対面・非接触を含めて多様化する顧客ニーズに対応していく。
- ・ヴィアインホテルの赤坂及び札幌といった日本有数のビジネス及び観光の拠点地域への新規出店に際して、完全非対面チェックインを実現できる最新のセルフチェックイン機能付き自動精算機の導入やテレワークプランの充実などを通して、非対面・非接触へのニーズに対応した新たな顧客体験を実現する。

ii リアルならでの提供価値

- ・大阪駅のリニューアルを推進する。

これまでの大阪駅ナカ店舗においては、「食」に限らず「物販」も幅広く店舗を取り揃えていた。しかし、コロナ禍によって、様々な消費行動における「リアル（実店舗）」から EC サイト、EC モール等への移行が従来以上に加速した中で、特に「物販」においてはその影響を強く受けていることも踏まえて、「リアルならでの価値提供」という観点で、「物販」と比べると差別化を図りやすい「食」に焦点を当てて、その困りごとを解決していこうというコンセプトに基づいて、2021年10月の1期リニューアルでは、イートインスペースなど自由に使える便利なフリースペース「エキマルひろば」の設置や、朝6時半から改札が空くタイミングで開店するテナントの誘致を実施した。今回の計画の2期リニューアルでは、幅広い食品を購入したい、快適な買い物をした

い、手軽に食べたいといったニーズに応えるため、軽食から居酒屋まであらゆるニーズを網羅した新業態3店舗、関西初1店舗、駅ナカ初3店舗を含む13店舗の飲食店の開業とATM2台の設置に向けた基盤整備を実施するとともに、食に関する情報を知りたいというニーズに応えるため、エキマルシェ大阪改札口への大型デジタルサイネージ「エキマルカイサツビジョン」の設置を実施する。

- ・ 芦屋駅において、店舗の入替・区画の見直し、共通インフラの自社保有などを通して、コロナ禍による顧客ニーズの変化、また今後求められる業種・業態の不確実性に対応しやすい空間づくりを実施する。

例えば、コロナ禍において通勤・通学・出張などでの外出機会が減少したことに起因して中食需要が高まったことに伴い、家で楽しめる「スイーツ」への需要も増加した中で、スーパーやコンビニで買える手ごろなスイーツだけではなく、店舗の本格的なスイーツを家でも食したいというニーズもあることに着目し、店舗のある場所までわざわざ移動しなくても、2週間毎に店舗が入れ替わるスイーツの催事店舗を展開することで、芦屋駅を利用する顧客に対して、常に新たなリアルならではの体験価値を提供する。

②デジタル技術の導入

- ・ エキマルシェ大阪においてシステム改良を行い、同社が持つ豊富で多彩な顧客データやPOSデータをJR西日本が持つ鉄道データ等と連携し、柔軟かつ機動的なマーケティング施策へつなげることで、コロナ禍によって多様化した顧客ニーズに対応し、施設価値の最大化を目指す。
- ・ JR西日本においてサービス開始を予定している「会員・ポイントの共通化」に参画することで、日常生活でポイントがお得に貯まり魅力あるサービスを利用できる、循環型で連続的なサービスを実現する。

また、システムの連携にあたっては、単なる「会員・ポイントの共通化」を実現する機能だけでなく、同社が保有するデータと、JR西日本や他のグループ会社が保有するデータを掛け合わせたマーケティング活動が可能となる機能も開発することで、新たな価値を生み出していく。

以上の取り組みによる売上高が2025年度における全体の売上高の1%以上になることを目指す。

- ・ 旧産業競争力強化法第21条の28第1項の規定に基づく経済社会情勢の著しい変化に対応して行うものとして主務大臣が定める基準への適合：有

(7) 事業適応の開始時期及び終了時期

開始時期：2022年8月1日

終了時期：2026年3月31日