

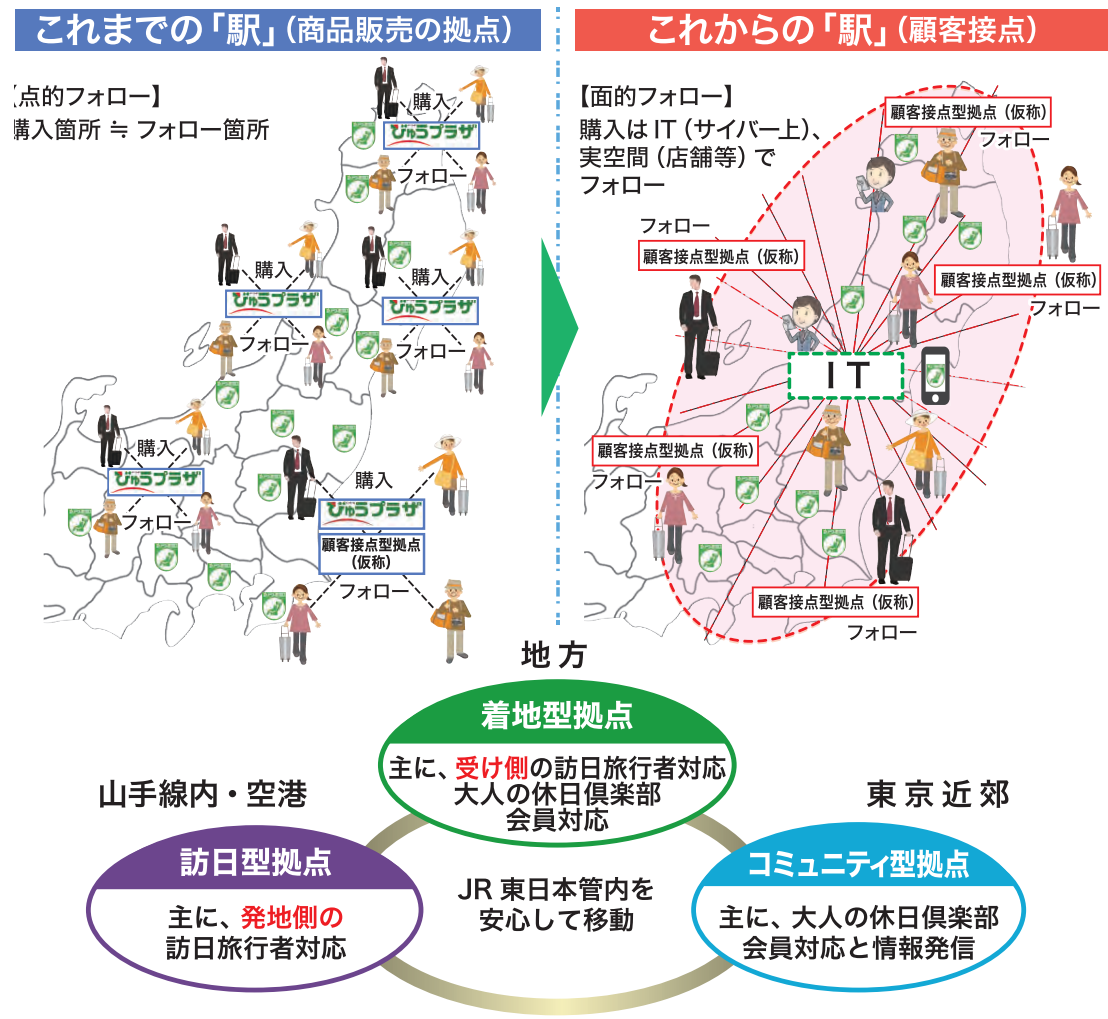
JR東日本「変革2027」で進む

顧客接点型拠点(仮称)の配置

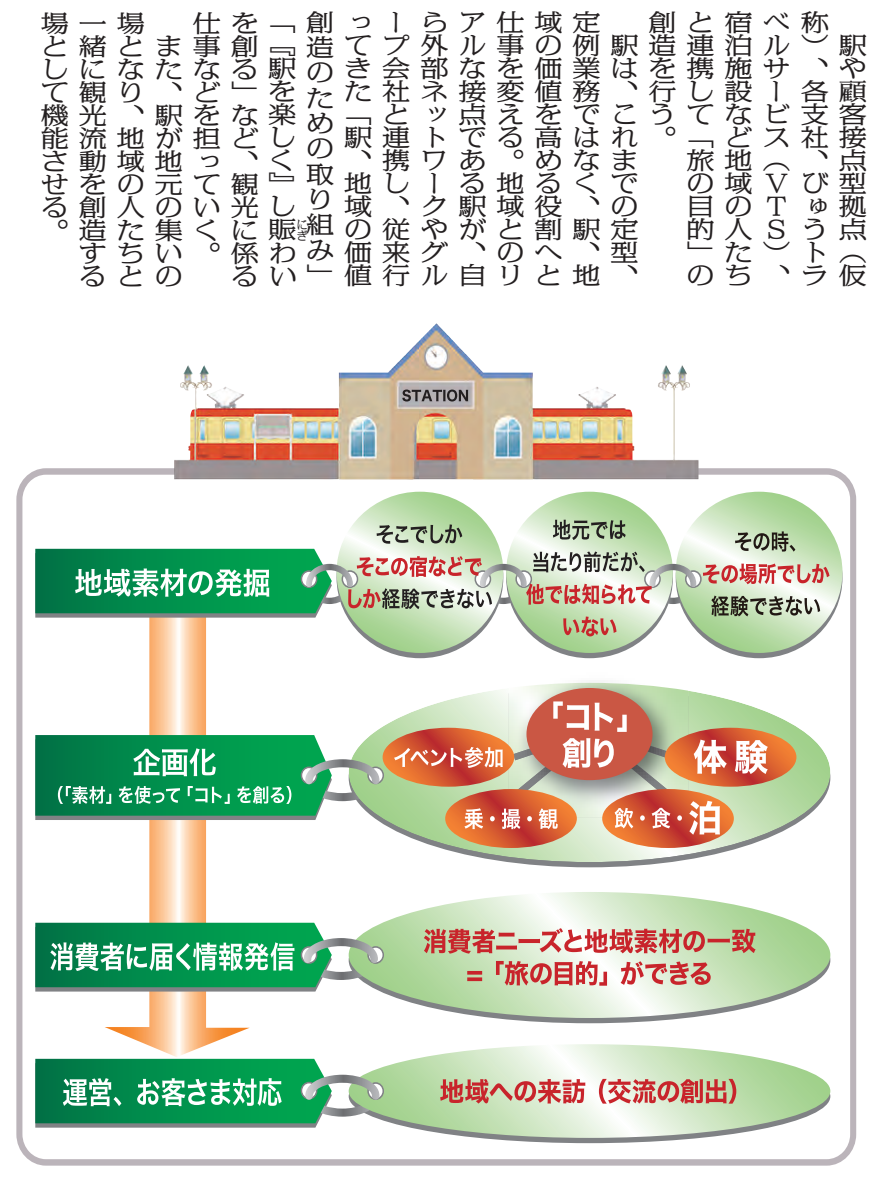
JR東日本は2022年4月から、これまで駅でできていた旅行商品の「ぶらさ」の役割を担ってきた「ぶらさ」の機能を、顧客接点型拠点(仮称)に移す。新たな顧客接点型拠点を、東日本エリア管内に複数設置する。顧客接点型拠点は、新幹線のターミナルなどに訪日外国人や大人の休日倶楽部会員などの接客をフォローし、地域に

点となるリアルな拠点として、これまで「ぶらさ」の役割を担ってきた「ぶらさ」の機能を、顧客接点型拠点(仮称)に移す。新たな顧客接点型拠点を、東日本エリア管内に複数設置する。顧客接点型拠点は、新幹線のターミナルなどに訪日外国人や大人の休日倶楽部会員などの接客をフォローし、地域に

オンライン、リアル両面でお客さまを支える体制へ



地域と共に創る「旅の目的」



22年4月以降の販売イメージ



JR旅ホ連との変わらない関係性



「販売機能」の変革スケジュール

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	～将来～
店舗	びゅうプラザ新拠点	店舗見直し			「顧客接点型拠点(仮称)」の開始	
商品	びゅう商品(店舗販売)	店舗での既存型びゅう商品販売			終了	
	びゅう商品(オンライン)	オンラインでの既存型びゅう商品販売			終了	
	ダイナミックレールパック	ダイナミックレールパック商品販売			※順次機能増強	

●2022年3月までに、顧客接点型拠点(仮称)の整備を段階的に実施。
●2022年4月よりびゅう商品はダイナミックレールパックに特化した販売へ。