

With Station

人をつなぐ 未来につなぐ





私たちはJR東日本の駅業務サービスの戦略会社です。

森山 英彦
代表取締役社長

2013年4月1日に、私たち(株)JR東日本ステーションサービス(略称「JESS(ジェス)」)は、JR東日本の駅業務サービスの戦略会社として設立しました。

駅を取り巻く環境は今、大きな変革の中にあります。そのような中、私が社長として大切にしていることは、JESSらしい企業風土の追求です。自由な発想で知恵を出し合い、失敗を恐

れず、スピード感をもってチャレンジできる、そのような社風を築き、社員一人ひとりが活躍、成長することで働きがいを実感してもらいたいと考えています。

JR東日本グループでは経営ビジョン「変革2027」のもと、新しい時代を見据えて「ヒトを起点とした新たな価値・サービスを創造」していくことが求められており、駅業務サービスの戦略会社である当社の重要度は、ますます高まります。

当社の財産は「人材」です。主役である社員一人ひとりが活躍し、成長していくことが、会社の発展をつくっていきます。私たちは「お客さまにやさしい駅」「安全で安心してご利用いただける駅」「地域の皆さまに愛される駅」、これらの「3つの駅づくり」を企業理念に掲げ、日々業務品質の向上に努めています。このビジョンに共感し、実現したい夢を追い求めて切磋琢磨する、そのような希望と気概に溢れた方々とともに、今後もこの「3つの駅づくり」をめざしていきたくて願っています。

～企業理念～

私たち「JR東日本ステーションサービス」は
駅業務サービスの戦略会社として
「お客さまにやさしい駅」
「安全で安心してご利用いただける駅」
「地域の皆さまに愛される駅」をめざし
JR東日本グループの一員として
社員一人ひとりの成長をととして
グループと地域社会の発展に貢献します



JR東日本ステーションサービスの「役割」

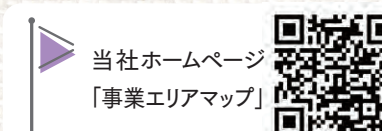
JR東日本グループでは
さまざまな業種・業態のグループ各社が
それぞれの役割と使命をもって
人々の生活を支えています。

その中でも、
私たちJR東日本ステーションサービスは
多くのお客さまがご利用になる
JR東日本の鉄道事業の要のひとつである
駅の運営を担っています。



JR東日本ステーションサービスの「事業エリア」

私たちは首都圏エリアに、
7つの支店を設けて駅を運営しています。
それぞれの地域には特色があり、
また駅ごとにもさまざまな特色があります。
その地域や駅の特徴を活かした駅運営ができるよう、
エリアごとにきめ細かな運営を行っています。



当社ホームページ
「事業エリアマップ」

JR東日本ステーションサービスってどんな会社？

3,274名

全社員数
(2024年4月1日時点)

当社では、正社員だけでなく、JR東日本からの出向社員やJR東日本を定年などで退職した社員も働いています。これらのベテラン社員から正社員への駅業務の技術継承も着実に進めています。
(正社員数:1,885名)

29.5歳

正社員の平均年齢
(2024年4月1日時点)

当社は2013年に設立された若い会社のため、正社員の平均年齢も若いのです。どの職場においても若手社員の活躍できる機会は多様であり、新しいことにどんどん挑戦できる風通しのよい職場環境です。
(全社員の平均年齢:42.4歳)

男性 71% 女性 29%

正社員の男女比
(2024年4月1日時点)

当社では男女問わずに活躍できる場が多数あります。誰でも業務経験を積み、管理者登用などキャリアアップをめざすことができます。

327駅

運営駅数
(2024年9月1日時点)

設立当初の148駅から運営駅数は増加しています。駅全体を当社で運営している駅もあれば、一部の改札やみどりの窓口のみを運営している駅もあります。

18.1日

年次有給休暇平均取得日数
(2023年度実績)

在籍年数によって年間の取得日数は変わりますが(1年目は15日、6年目以降は20日付与)、社員は期日までにほとんどの有給休暇を使っています。

男性 77.8% 女性 100%

育休取得率
(2023年度実績)

当社では子が3歳に達するまで育児休職の取得が可能です。女性だけでなく男性も取得しやすい環境で、仕事と育児の両立をめざすパパ・ママ世代を応援する制度が整っています。

JR東日本ステーションサービスの「業務紹介」

駅業務

☑ 改札



きっぷやICカードをお持ちのお客様へ、入出場のご案内や精算を行います。その他、目的地までの乗り換え案内や駅周辺の道案内、券売機操作のご案内なども行います。

☑ お客様サポート



列車の乗降などでお手伝いが必要とされているお客様へのご案内やお忘れものをされたお客様のご対応、海外からのお客様へのご案内、通勤時間帯の乗降補助などを行います。駅でのお客様案内は多岐に渡ります。さまざまなお客様のお気持ちに寄り添い、親身になってご案内を行います。

☑ みどりの窓口



「みどりの窓口」できっぷやSuica、定期券などを発売したり、払いもどしを行う業務です。お客様のニーズに合ったきっぷを提案し、お客様の快適な旅をサポートします。

☑ 話せる指定席券売機 コールセンター



近年導入箇所が増えている「話せる指定席券売機」のコールセンターにて、カメラやインターホンをとおりきっぷの発売や払いもどしなどを行います。お客様のご希望に沿って、券売機を遠隔操作してご案内する業務です。



海外からのお客様への対応



お忘れ物や落とし物への対応

☑ 研修業務



JR東日本営業研修センターにて、当社社員だけでなく、JR東日本社員やグループ会社社員も対象とする研修を企画運営しています。営業知識や販売機器類に関する教育を行い、駅業務のプロフェッショナルを育成しています。

☑ 運輸収入管理業務



JR東日本運輸収入センターにて、収入管理や他社線にまたがるきっぷの会社間清算などを行います。JR東日本の鉄道営業収入を確定させる業務です。

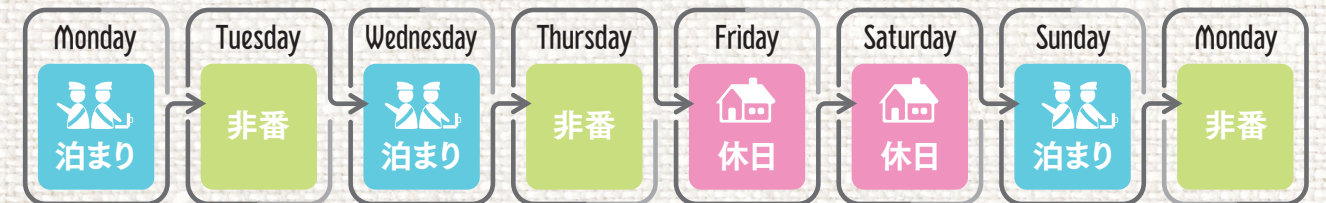
☑ 支店・本社の業務

- 支店
当社の7つの事業エリアには、それぞれ「支店」があります。各支店管内の駅社員が円滑に仕事に取り組めるように、定期的に駅を巡回し、駅や本社との連携を図る業務です。
- 本社
駅業務の品質向上および経営、人事、財務などに関する戦略を立て、当社で働く社員をサポートしています。

私たちの働き方

シフトのイメージ

駅は1ヵ月ごとのシフト制で、複数の社員が交代しながら運営しています。駅ごとに出勤者数や業務スケジュールは多少異なりますが、主に初電担当、終電担当に分かれています。



勤務時間(例) 泊まり勤務8時55分～翌朝9時35分

※研修や帳票整理など、その他業務での日勤務があります。
※非番の日は9時35分頃の勤務終了後、自由な時間となります。

泊まり勤務の流れ

Step 1

【出勤・着替え】
勤務箇所到着後、制服に着替えて勤務に就きます。

Step 2

【点呼】
管理者と出勤者で伝達事項について相互確認を行います。

Step 3

【引継】
前日に発生した事柄や注意事項をより細かく当日の出勤者に伝えます。

break

【休憩】
リラックスできる環境で食事をとったり、身体を休ませることができます。

Step 4

【内勤業務】
改札社員と連携し、電話対応やお客様サポート業務、放送などを臨機応変に行います。

Step 5

【改札業務】
きっぷの精算や各種ご案内などを他の出勤者と交代しながら行います。

Step 6

【券売機締切業務】
券売機内の売上金などを回収し、駅の収入確定に向けた作業を行います。

Step 7

【休憩(仮眠)】
目覚まし時計や自動起床装置をセットし、翌朝の勤務に備えて仮眠をとります。寝室には個人用ベッドやシャワーが完備されています。

Step 8

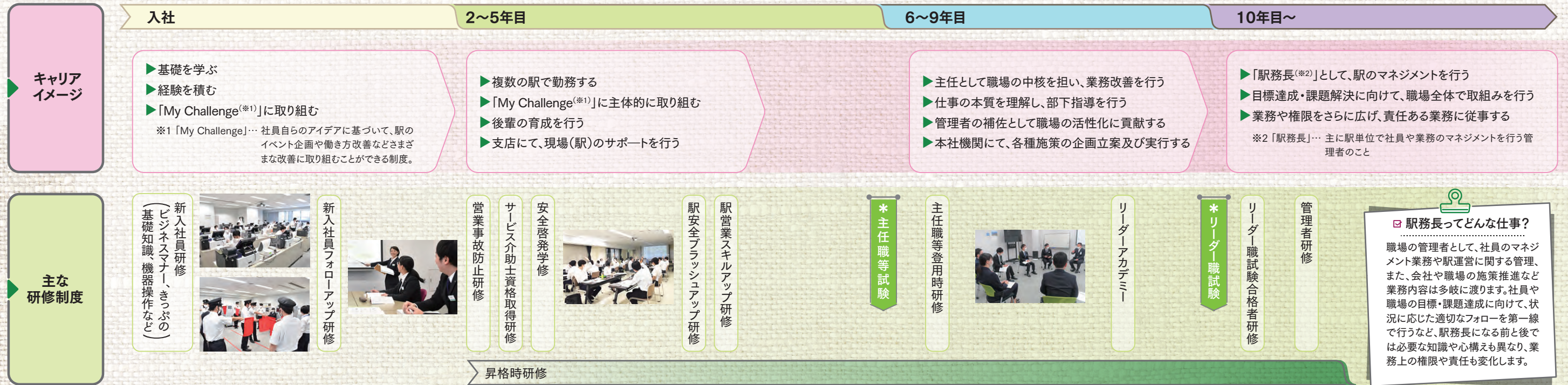
翌朝、次の出番者へ引継ぎ後、退勤(着替え)をします。

※泊まり勤務の流れの一例となります。

キャリアアップのイメージ

当社の財産は「人」です。社員一人ひとりが主役になってキャリアアップできるよう、入社年数や経験に応じて担当する業務や役割は変化します。そして、充実した研修制度で社員の成長をサポートしています。

当社ホームページ
「研修制度」

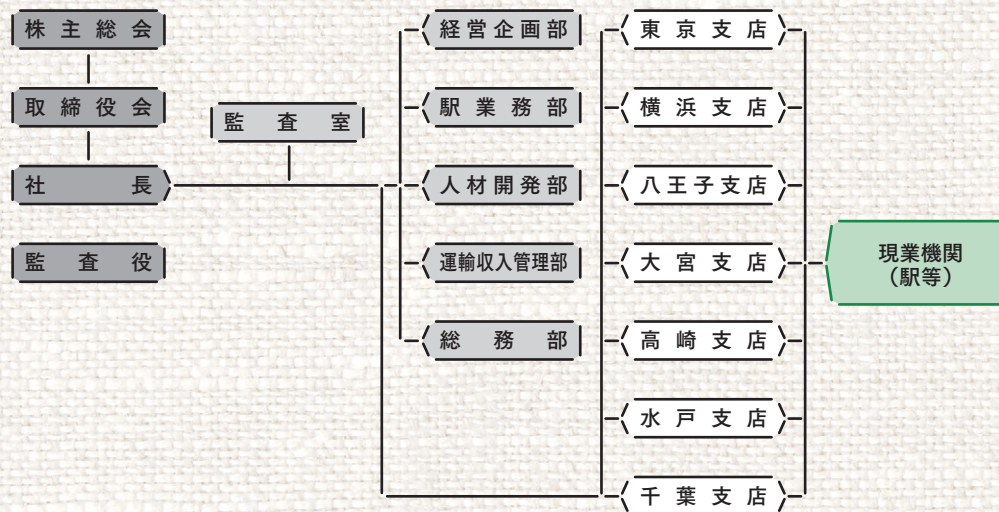


会社概要

Corporate Profile

社名	株式会社JR東日本ステーションサービス
本社所在地	〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷五丁目23番13号 南新宿JEBL6階
資本金	5,000万円
設立年月日	2013年4月1日
代表者	代表取締役社長 森山 英彦
社員数	3,274名(2024年4月1日現在)
事業内容	(1)鉄道事業の駅業務等の受託事業 (2)社員等の教育研修に関する事業 (3)採用、人事、勤務、人材育成、総務に関する業務等の受託事業 (4)鉄道事業における各種清算及び計算事務等の受託事業 (5)飲食料品、酒類、医薬品、化粧品、日用品雑貨等の小売業又はその受託事業 (6)上記に付随する一切の事業

組織図



採用事務局 TEL:0120-93-5059(平日10:00~17:30)
ホームページ <http://www.je-ss.co.jp>

