



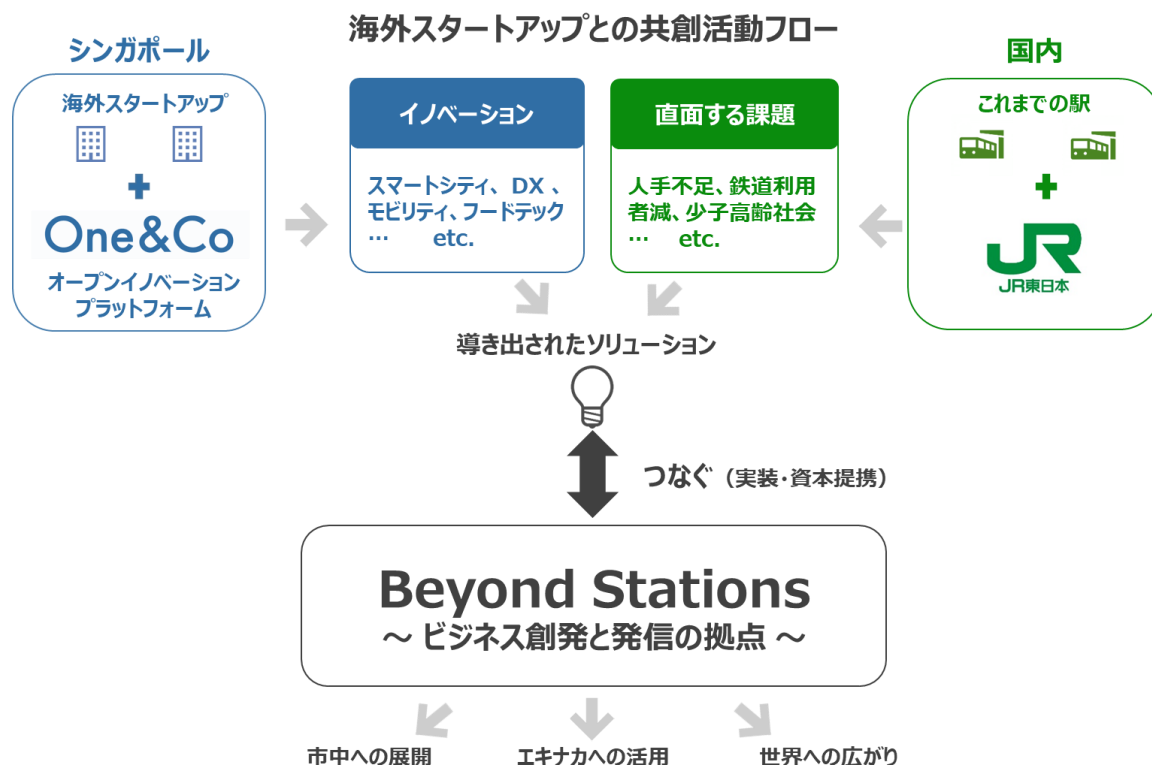
2021年9月7日
東日本旅客鉄道株式会社

海外スタートアップとの連携により駅から新たな価値を提供します

- 東日本旅客鉄道株式会社（代表取締役社長：深澤祐二、以下「JR 東日本」）は国内のスタートアップ企業を中心であったオープンイノベーションの取り組みを海外に広げ、グローバルな共創活動を推進します。
- 多様な発想から生まれるサービスを取り込むことで駅をもっと楽しく、もっと便利に進化させ、駅とお客さまをつなげる「Beyond Stations 構想」をより力強く推し進めていきます。
- 共創活動の第一弾として、シンガポールのスタートアップ Crown Technologies Holding Pte. Ltd（以下「Crown 社」）と同社開発のロボバリスタ「Ella（エラ）」を活用した無人化・省人化による新たなコーヒーサービスの実装に向け、東京駅および横浜駅でテストマーケティングを実施します。
- このサービスにより、直面している飲食店舗のコスト構造改革や券売機跡地の利活用といった課題解決に繋がると共に、非接触・非対面の新たなサービスをお客さまに提供していきます。

1. 海外スタートアップとの共創活動

JR 東日本がシンガポールで展開するオープンイノベーションプラットフォーム“One&Co”を活用し、“イノベーションテーマ”と“直面する課題”を組み合わせ、ソリューションを生み出す“海外スタートアップとの共創活動フロー”により、駅の持つ可能性をさらに広げ、新たな収益確保と価値創造を実現します。



今回、このフローから導き出されたソリューション第一弾として、Crown 社とエキナカで提供するコーヒーをより楽しく便利なものに進化させ、お客さまのニーズや社会環境の変化に即した新しい駅の在り方を実現するための共創活動を実施します。

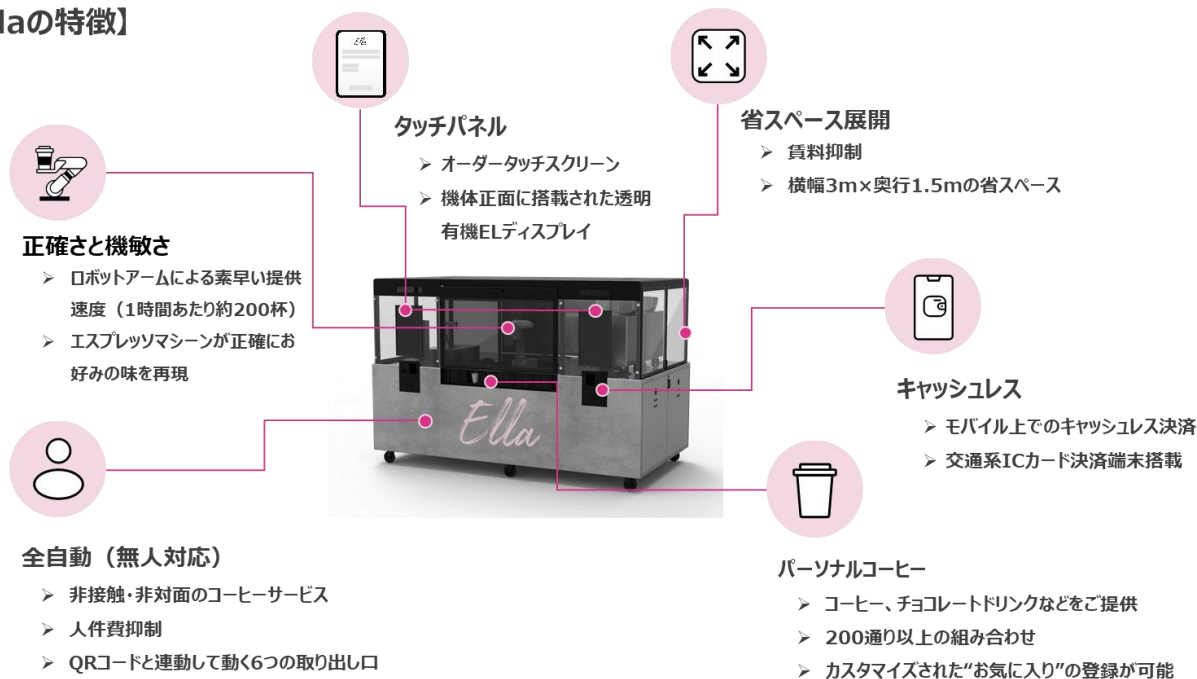
今回の Crown 社との共創活動では、コーヒー×デジタル×AI の観点でコーヒーサービスが直面している課題の解決とサービスレベルの向上に取り組みます。狭小スペースでコーヒーサービスを可能とするロボバリスタの導入により、カフェ、待合室、券売機跡地など駅施設の配置や機能を見直し、限られた駅構内のスペースを有効活用することによって Beyond Stations 構想で掲げる“これからの駅の姿”を実現していきます。

2. 共創活動第一弾：ロボバリスタ「Ella（エラ）」

(1) 特徴・スペック

Crown 社が開発したロボバリスタ Ella は、バリスタが行う一連の作業を無人化したテクノロジーです。“人手不足の解消”や、利用者や回転率が低下することに伴う“飲食店舗の収支構造の改善”などの課題を解決するとともに、非接触・非対面というコロナ禍で高まったお客さまのニーズにも応える製品です。

【Ellaの特徴】



(2) オーダー方法と決済方法

① モバイルオーダー（クレジットカード決済）

Crown 社開発のアプリを使うことで、待ち時間無しでコーヒーを受け取れます。

② タッチオーダー（交通系 IC 決済）

Ella に搭載されたタッチパネルからオーダーします。オーダーを受けると躍動するロボットアームと、その動きに応じた色鮮やかな LED ライトの演出で上質なコーヒーをお客さまに提供します。



洗練されたデザインや温かみのある UI（ユーザーインターフェース）やコーヒーを待つ時間を楽しんでいただくなどの新感覚の UX（ユーザーエクスペリエンス）により、エキナカのコーヒーサービスを向上させます。

3. テストマーケティングについて

ロボバリスタ Ella 導入に伴うカフェオペレーションとサービス効果を検証するため、東京駅と横浜駅にてテストマーケティングを実施します。テストマーケティングは 2021 年 12 月を予定しています。

(詳細については確定次第お知らせいたします。)

テストマーケティング終了後は、ロイヤルカスタマー向けサービスとして、AI 分析を使ってカスタマイズしたお好みコーヒーサービスを提供予定です。また、JRE パスポートの本格導入時にコーヒーサブスクリプションサービスとして提供するなど、より便利に、より手軽にご利用いただけるよう更なるサービスの実現に向け、Crown 社と日本法人の立ち上げを予定しています。



【参考】

●One&Co とは

シンガポールのビジネス中心部において、企業向けの交流プラットフォームとして 2019 年 8 月に開業したコワーキングスペースです。シンガポール企業や海外スタートアップ、現地人材との交流の場を提供する JR 東日本によるオープンイノベーションプラットフォームです。

One&Co

施設名・規模	One&Co (ワンアンドコー) ・約 1,200 m ²		
所在地	Twenty Anson 11F, 20 Anson Rd, Singapore (079912)		
事業内容	コワーキングスペース事業 (会員登録制・一部ドロップイン)		
ウェブページ	https://www.oneandco.sg/ja/		

●Crown 社とは

ロボバリスタを始めとしたフードテック開発を担う Crown Digital Pte. Ltd. と喫茶事業を営む Crown Coffee Pte. Ltd. の 2 つの事業会社を傘下に持つシンガポールのスタートアップです。

Ella の持つ世界観やコンセプトと提供する質の高いコーヒーが JR 東日本の新たなサービスの創造につながると考え、2020 年 12 月、JR 東日本東南アジア事業開発 (シンガポール現地法人) が資本業務提携をしました。

会社名	Crown Technologies Holding Pte. Ltd.		
所在地	114 LAVENDER STREET #01-22 CT HUB2 Singapore (338729)		
設立	2020 年 11 月 6 日	資本金	SGD 1,274,114
代表者	Keith Tan	従業員	17 名
ウェブページ	https://www.crowndigital.io/		

● Beyond Stations 構想が目指す姿について

駅を「交通の拠点」から「暮らしのプラットフォーム」へと転換します。ヒトの生活における「豊かさ」を起点として駅空間の配置と機能を変革するとともに、JRE POINT 生活圏の拡充を通じ、お客さまと、暮らしを支えるサービス、地域・地方、デジタル、安全安心をつなぎ、さらにお客さま同士のつながりを創発することで、お客さま一人一人の可能性を拡げ、私たちだからこそ提供できる「心豊かな生活」を実現していきます。

Beyond Stations 構想 「通過する」「集う」から「つながる」へ。

