

# 信頼される企業グループであり続けるために

## 健全な経営なくして企業の社会的責任は果たせません

最近、企業の社会的責任についてCSRという言葉がよく使われるようになり、さまざまなとらえ方をされているようですが、私は、健全な経営なくして企業の社会的責任は果たせないと考えます。納税の義務を果たすことや、働く場を提供すること、社会に必要とされる商品やサービスを提供することはもちろん、健全な経営により企業に活力が生まれ、これを社会に還元すること、これら全てがCSRに含まれると思います。

その意味で、かつて「官」であった国鉄が、公共の組織としての責任を果たしていたかといえば、私は、果たしていなかったと思います。赤字を累積し国民の負担を増やした上、ストライキで輸送混乱を多発させるなどサービスを低下させていたからです。JR東日本として生まれ変わり、何をすべきかが明確になりました。企業の社会的責任を果たす上でも、健全な経営のもと、いかに持続的に成長を続けていけるかがカギとなります。

## お客さまが豊かな生活を 実感できるお手伝いをしていきます

鉄道事業は国民生活との関わりが最も深い業種のひとつです。社会のインフラとしての役割を果たすことはもちろんですが、それだけでなく、あらゆるステークホルダーのご要望に応えることも私たちの社会的責任と考えています。JR東日本グループとしては、鉄道事業を軸に、さまざまなサービスを通してお客さまが豊かな生活を実感できるようにお手伝いをすること、そして常に新しい価値を提供していくこと、これを実現できる企業グループであり続けることが私たちの存在意義と考えています。

## 安全性向上の努力により 事故件数を70%以上削減しました

安全で安定した輸送は、鉄道事業のCSRにおける重要な柱です。特に安全性の確保は何より大切で、CSRの基本とも言えます。JR東日本は安全性の確保に力を注いでおり、年間投資額の4割程度を安全性向上のための設備投資にあてています。

さまざまな努力と工夫により、鉄道運転事故件数は会社設立時より70%以上減りました。現在は、当時より列車の運行本数が増えており、実質的には数値以上の成果が上がっていると自負しています。

このような成果の一方で、2003年度には、中央線切換工事の際に列車の運行を滞らせ、お客さまにご迷惑をおかけしてしまうという事態が発生しました。これはJR東日本でも最大級の線路切換を行うにあたり、工事回数が増えればお客さまにご迷惑がかかるため、より少ない回数の工事で完了させようと取り組んでいた矢先のことで、結果としては、残念な事態を招いてしまいました。

JR東日本では、これを受けて専門の委員会を作ってさまざまな対策を講じており、その後の大規模切換工事は順調に進んでいます。私たちは、お客さまや地域の皆さまの利便





性向上のため、毎年非常に多くの切換工事を行ってきましたが、今後もこうした工事に、今回の教訓を活かしていきます。

もちろん、こうした工事はJR東日本だけではなく、いろいろな会社との連携のもとに行っています。ですから、このようなことを二度と起こさないため、工事に関連した会社を私が1社1社全て訪問し、時間をかけてJR東日本としての思いをお伝えし、信頼の回復に向けた対応を共に徹底することができるよう呼びかけてきました。

### 環境への取り組みは鉄道事業におけるCSRとしてとても重要です

鉄道は単位輸送量あたりのCO<sub>2</sub>(二酸化炭素)の排出量が少なく、エネルギー効率の高い輸送機関です。しかしながら、1日あたり約13,000本の列車を運行し、1,600万人のお客さまにご利用いただく事業規模からすれば、その環境負荷は大きいものと認識しています。言いかえれば、たとえ単位あたりではわずかな環境負荷の削減だとしても、全体での効果は大きいものとなります。

JR東日本では、CO<sub>2</sub>排出量の削減や省エネルギー車両の導入率などについて、2005年度までの数値目標を設定し、取り組みを進めてきました。2004年度末には、さらにいくつかの項目について目標達成できる見込みです。

また、環境保全に資する技術開発にも注力しています。その成果のひとつが、従来の約半分の電力で走る省エネ電車です。全車両の72%が既に省エネ車両に置き換えられています。これ以外にも、ハイブリッド鉄道車両のNETレイン

や、時速360kmで走る新幹線などの開発を進めています。新幹線は高速化しても騒音などの環境負荷は現状レベルに抑えるべく、研究開発を行っています。

環境保全の取り組みは、技術開発の競争力を高め、企業の力を向上させることにもつながるのです。

### 持続可能な社会の構築をめざします

私たちはお客さまに楽しく充実した生活を実感してもらえる企業グループをめざしています。特に今後は、列車内で過ごす時間に付加価値を付けることに力を入れていきます。例えば、車内で仕事をしたい、ニュースが見たいといったさまざまなニーズに応え、お客さまの『満足』を提供していきます。

また、駅の変革にも力を入れていきます。これまでの駅は単なる乗降場でしたが、これからは、駅をエキサイティングで人を惹きつける場所にしていきたい。都市の顔である駅づくりは、その都市をおもしろくすることにもつながります。「駅づくりはまちづくり」という気概を持って、駅の再生を通して都市の活性化にも貢献できればと思っています。

私の夢は海外での展開にも広がっています。日本の鉄道技術は世界一と自負してもよいでしょう。今後はアジアを中心に鉄道の近代化、高速化が進むと予想されます。こうした国々の鉄道技術の発展にも貢献し、グローバルにCSRを推進していきたいと思っています。

この社会環境報告書は、JR東日本グループの持続可能な社会の構築に向けた取り組みについてご紹介するものです。私たちはこの報告書を通じて皆さまとの対話を一層進めていきたいと考えています。皆さまから忌憚のないご意見をいただければ幸いです。



東日本旅客鉄道株式会社  
代表取締役社長

大塚陸毅