

# グループ理念を実現する -New Frontier 2008-

私たちは、「信頼される生活サービス創造グループ」としての役割を担い続けることで、未来に向けて持続可能な社会の構築に貢献していきます。

2005年1月に発表した新中期経営構想「ニューフロンティア2008」は、こうした私たちの哲学である、グループ理念と行動指針をもとに、2008年までの4年間の到達目標を示すものです。

これからもJR東日本グループは、企業グループとして持続的に成長しつつ、輸送サービスの安定的な提供と新たな価値創造により、地域社会の発展の一翼を担うことで社会的責任を果たしていきます。

グループ理念  
行動指針

中期経営  
構想

具体的な  
事業活動

## JR東日本グループ 中期経営構想

「ニューフロンティア2008 新たな創造と発展」(2005-2008)

### 基本的な経営の方向(3つの改革)

#### お客さまの視点に 立脚したサービスの実践

お客さまのご期待を  
実現するために  
私たちは挑戦します

#### 強くたくましい 企業グループづくり

自主自立経営のもと、  
グループの競争力と  
総合力の強化に努めます

#### 社会的責任の遂行と 持続的成長の実現

豊かな生活の実現に  
取り組むことにより、  
持続的成長をめざします

## 【グループ理念】

JR東日本グループは、駅と鉄道を中心として、良質で時代の先端を行くサービスを提供する活力ある企業グループをめざします。

そのために、グループで働く一人ひとりが、お客さまの視点に立ち、安全・正確な輸送、利用しやすく質の高い商品・サービスの提供に努めるとともに、より一層のお客さまの信頼を得るために、サービスレベルと技術水準の向上に向けて、挑戦を続けます。

私たちは、お客さまとともに歩み、「信頼される生活サービス創造グループ」として、社会的責任の遂行と利益の創出とを両立し、グループの持続的成長をめざします。

## 【行動指針】

### 1. お客さま第一

私たちは、まごころをこめたサービスを行い、お客さまのご期待を実現します

### 2. 安全・品質の確保

私たちは、安全・正確な輸送と質の高い商品・サービスの提供に徹します

### 3. グループの発展

私たちは、自律と連携、チャレンジ精神で、グループの成長を全員でめざします

## 新たな顧客価値の創造(6つの挑戦)

### 安全・安定輸送への絶えざる挑戦を続けます

「安全計画2008」の着実な遂行  
輸送の安定化  
大規模地震対策

耐震補強工事 ▶

### 鉄道事業の利便性・快適性をさらに向上します

輸送の利便性・快適性向上  
新しい商品の提案  
接遇サービスレベル向上

新型車両の投入 ▶

### Suicaで新しいライフスタイルを提案します

他の交通機関との相互利用  
新たなサービスの展開  
電子マネー利用店舗の拡大

モバイルSuica ▶

### 駅を変えます

わかりやすく使いやすい駅  
安心して使える駅  
快適で便利な駅

魅力ある都市空間の創造 ▶

### グループの総力をあげて生活サービス事業のさらなる成長をめざします

鉄道との相乗効果  
市中での競争力  
業種業態ごとの再編・統合

駅スペース活用 ▶

### 研究開発に力を入れます

安全性・安定性の向上  
利便性・快適性の向上  
コストダウン  
地球環境保護への貢献  
駅における新たな展開

新幹線試験車両FASTECH360S ▶

## グループの総合力の発揮