

# 安全の先にある「安心」をめざしていきます。

## 「JR東日本は安心だね」と 思っただけのように

私どもの一番の使命は、一日に1,600万人ものお客さまにご利用いただいている鉄道輸送において、お客さまを安全に目的地までお送りすることです。これに加え、安心して快適にご利用いただくことも、私どもの社会的責任だと思っています。安全であることを前提として、さらに一歩踏み込んで「JR東日本は安心だね」とお客さまに思っただけのようにしたいのです。鉄道の安全安定輸送のほか、ホテルや駅ビルなどの生活サービス事業でも、誠実なサービスを通じて安心を追求していくことによって、グループとしてのCSRが遂行できると考えています。そのためには、社員全員が社会的に極めて大事な仕事に携わっているという自覚を持つことが大切です。

私どもは、昭和63年に東中野駅でお客さま1名がお亡くなりになる事故を起こしています。その時、安全対策を原点から見直しました。ソフト面では社員一人ひとりが安全について考え自律的に行動する「チャレンジ・セイフティ運動」を展開し、安全を大切にする会社の風土づくりに取り組み、ハード面では設備投資の4割強を毎年安全対策に投じてきた結果、事故

は減ってきていたところでした。しかし昨年12月に、羽越線でお客さま5名が亡くなり、30名が怪我をされるという事故を起こしました。原因はまだ明らかになっていませんが、当社の鉄道を信頼してご乗車くださった方がお亡くなりになったりお怪我をされて、信頼を裏切る結果となってしまいました。安全への取り組みに終わりはなく、私たちにはやるべきことがまだまだあることを改めて認識しました。そして、究極の安全をめざすことを、改めて決意しました。

科学や技術の進歩を活かしハード面を強化することも重要ですが、やはり最後は人です。事故発生時を想定した実践的な訓練や教育のほか、社員が身近な安全上の気がかりを掘り起こし改善提案する活動など、安全文化を創る取り組みを進めています。「JRはしょせん昔の国鉄だから」と言われるようになったら終わりです。プロとしての自覚や誇りを持って取り組むことが大切と考えています。

## 鉄道や駅をもっと利用しやすくし、 新しいライフスタイルを提案していきます

今ある鉄道のネットワークをもっと便利にすることで、今までご利用いただけなかったお客さまに乗っていただく機会を増やそうと努めています。湘南新宿ラインがその例です。移動をより便利にすることによって、多くの方にご利用いただき、その結果、街や観光地がにぎわう。これも私どもの社会的責任のひとつだと思います。

「ルール&レンタカー」も推進しています。現地の駅までは電車で行き、そこからレンタカーを利用する。これがもっと定着すれば、環境にもいいし、高速道路の渋滞緩和にも役立ちます。

駅の改良にも取り組んでいます。駅を便利にすることで、お客さまにお越しいただき、駅周辺地域とともに繁栄することをめざしています。エレベーターやエスカレーター設置によるバリアフリー化も



進めており、社会の進歩に合わせて常に改善を続けていきたいと思っています。

駅というのは、鉄道をご利用いただく際、必ず通過するところ  
です。ですから駅は、街との接点において非常に重要な要素だ  
と思うのです。そこをどう活用するか、今後も議論しながら知恵を出  
し合っていきたいですね。特に埼京線沿線に「駅型保育園事業」  
として保育園を集中的に整備していますが、これからももっと増  
やしていきたいと思っています。

ライフスタイルの提案については、例えばシニアのお客さまに呼  
びかけて趣味のサークルをつくっています。俳句の好きな人が集ま  
り勉強会をするうちに、俳句を詠む旅行に行ってみようということに  
なります。仲間の輪を拓げるきっかけをつくるを通じ、豊かなラ  
イフスタイルの実現に貢献したいと考えています。

Suicaによる新しい価値の創造も新たな段階に入ります。来年  
には首都圏のほとんどの私鉄や地下鉄、バスなどでも使えるよう  
になる予定で、その都度切符を買うことなく、シームレスな移動が可  
能になります。

### 燃料電池ハイブリッド鉄道車両の 開発に取り組んでいます

今、私たちの経済活動は非常に大きくなり、気象や野生生物に  
対する影響について真剣に考えなければならない時期にきています。  
企業は化石燃料を節約するとか、自然エネルギーを使うとか、廃棄  
物を減らすといったことに努力し、個人レベルでもレジ袋をもらわ  
ないようにするなど、企業と個人それぞれができることをやっていく必  
要があると思います。



私どもの取り組みのひとつとして、ハイブリッドシステムを使用  
した試験気動車「NETレイン」の開発を進めてきました。既に実  
用化段階に入っており、来年の夏頃から、営業車として小海線に  
導入予定です。

そして、この試験車両をベースに燃料電池ハイブリッド鉄道車両  
の開発にも着手しました。非常にハードルは高いですが、あきらめ  
たらだめだと思いますね。この車両が実用化されれば、環境負荷は  
低減され、電車のあり方も大きく変わってきます。電力を供給する  
架線もなくなり、都市の景観も一変するでしょう。それが今から10  
年か20年後には実現する可能性だって考えられます。ある意味、そ  
れは夢かもしれませんが、夢を持ってなくなったら、会社は終わりだ  
と思います。

このようなさまざまな取り組みを進め、お客さまから鉄道だけでは  
なくてグループ全体として、安心とっていただけるようにしてい  
きたい。一朝一夕にできることではないですが、社員全員で、安全の  
先にある「安心」をめざしていきたいと思っています。

東日本旅客鉄道株式会社  
代表取締役社長

清野 智