

持 続 可 能 な 社 会 を め ざ し て

JR東日本グループ

社会環境報告書 2008



CONTENTS

グループ理念、行動指針、編集方針	2
会社概要・グループ会社一覧	3
トップメッセージ	4
グループ経営ビジョン 2020「挑む」	6

[特集]

<安全>「安全」への取り組み	10
<環境>グループ各社が取り組む さまざまな環境アクション	12
<社会>お客さまの“声”をかたちに 駅や車両をもっと快適に	14
<社会>鉄道の技術と文化を“未来”へ 参加体験型ミュージアム「鉄道博物館」	15

[安全]

「究極の安全」をめざして	16
--------------	----

[環境]

基本的な考え方と目標	22
地球温暖化防止への取り組み	24
資源循環への取り組み	28
沿線での環境活動	29
環境コミュニケーション	30
環境保全技術	31
環境マネジメント	32
グループ全体の環境負荷	33
環境目標と実績	34

[社会]

お客さまとの関わり	36
地域社会との関わり	40
社員との関わり	42
信頼を得るために	44

第三者審査報告書、第三者意見、今後の展望	46
社会環境活動のあゆみ、編集後記	47

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

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

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

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

編集方針

本報告書は、JR東日本グループにおける社会環境活動について、正確かつわかりやすくご紹介することを目的として発行しており、本年は2008年3月31日に発表した「グループ経営ビジョン2020「挑む」」をふまえたものとしました。また、JR東日本グループの社会的責任について、特に重要な取り組みについて「特集」で取り上げたほか、グループ全体での取り組みを重視しました。

本編は「安全」「環境」「社会」の3側面から取り組みや考え方をご説明するものとしたほか、編集にあたっては、昨年ひきつづき第一線で社会環境活動を担っている社員の声をご紹介することに努めました。

また、本年から一部の環境活動の情報をホームページ上の開示に変更しました。移管した情報項目につきましては本報告書上に掲載しています。

**参照した
ガイドライン** 環境報告ガイドライン(2007年版)【環境省】
環境会計ガイドライン(2005年版)【環境省】

対象期間 2007年4月～2008年3月(実績データに関しては、2007年度を対象期間としましたが、活動内容については一部それ以前のもの、および本書発行直近のものも含んでいます)

対象範囲 JR東日本とJR東日本グループ82社※1

※1 JR東日本とJR東日本グループ82社
2007年度末時点。ただし2008年4月「(株)JR東日本グリーンパートナーズ」が新たに設立されております。

■ 会社概要 (2008年3月31日現在)

社名	東日本旅客鉄道株式会社 East Japan Railway Company
所在地	東京都渋谷区代々木二丁目2番2号
設立	1987年4月1日
資本金	2,000億円
社員数	61,900人(2008年4月1日現在)
営業キロ	新幹線/1,052.9km 在来線/6,473.9km
駅数	1,703駅
一日あたりの列車本数	12,667本(2008年3月ダイヤ改正時)
一日あたりの輸送人員	約1,685万人
事業内容	運輸業 駅スペース活用事業 ショッピング・オフィス事業 その他事業

■ グループ会社一覧 (2008年7月現在)

運輸

ジェイアールバス関東(株) / ジェイアールバス東北(株) / 東京モノレール(株)

ショッピングセンター

(株)鉄道会館 / 東京圏駅ビル開発(株) / (株)ルミネ / 池袋ターミナルビル(株) / (株)ボックスヒル / (株)川崎ステーションビル / 鶴見ステーションビル(株) / (株)横浜ステーションビル / 湘南ステーションビル(株) / ジェイアール東日本商業開発(株) / JR東京西駅ビル開発(株) / 宇都宮ステーション開発(株) / 水戸ステーション開発(株) / いわき中央ステーションビル(株) / (株)錦糸町ステーションビル / (株)千葉ステーションビル / 弘前ステーションビル(株) / (株)ステーションビルMIDORI

オフィス

(株)ジェイアール東日本ビルディング

ホテル

日本ホテル(株) / 高崎ターミナルビル(株) / 仙台ターミナルビル(株) / 盛岡ターミナルビル(株) / 秋田ステーションビル(株) / (株)ホテルメトロポリタン長野

小売・飲食

(株)JR東日本リテールネット / (株)日本レストランエンタプライズ / ジェイアール東日本フードビジネス(株) / (株)デリシャスリンク / (株)JR東日本ステーションリテイリング / (株)JR東日本ウォータービジネス

商事・物流

(株)ジェイアール東日本商事 / (株)ジェイアール東日本物流

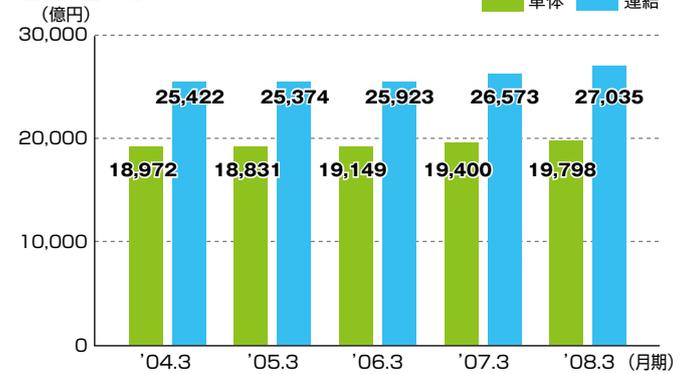
旅行・レンタカー

(株)びゅうトラベルサービス / ジェイアール東日本レンタリース(株)

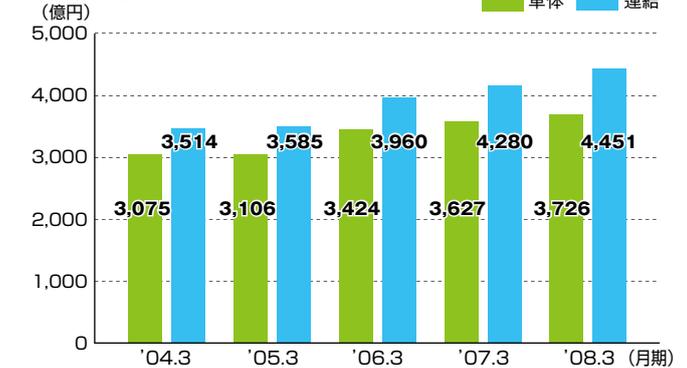
スポーツ・レジャー

(株)ジェイアール東日本スポーツ / (株)ガーラ湯沢

〈営業収益の推移〉



〈営業利益の推移〉



不動産管理

(株)ジェイアール東日本都市開発 / (株)ジェイアール東日本住宅開発

情報・財務・人材サービス

(株)ジェイアール東日本情報システム / ジェイアール東日本ネットステーション(株) / (株)ジェイアール東日本マネジメントサービス / (株)JR東日本パーソナルサービス / (株)JR東日本グリーンパートナーズ

広告・出版

(株)ジェイアール東日本企画 / (株)東京メディア・サービス / (株)オレンジページ

清掃整備・リネンサプライ

鉄道整備(株) / 関東車両整備(株) / 東日本鉄道整備(株) / (株)東日本環境アクセス / 高崎鉄道整備(株) / 水戸鉄道整備(株) / 千葉車輛整備(株) / (株)ジェイアールテクノサービス仙台 / (株)東日本アメニテック / 秋田クリーンサービス(株) / 新潟鉄道整備(株) / 長野鉄道車輛整備(株) / 新日本リネン(株)

建設コンサルタント・設備保守

ジェイアール東日本コンサルタンツ(株) / (株)ジェイアール東日本建築設計事務所 / ジェイアール東日本ビルテック(株) / ジェイアール東日本メカトロニクス(株) / ユニオン建設(株) / 東日本トランスポートック(株) / 東北交通機械(株) / 新潟交通機械(株)

支社別グループ会社

(株)ジェイアール東京企画開発 / (株)ジェイアール神奈川企画開発 / (株)ジェイアールかいじ企画開発 / (株)ジェイアール宇都宮企画開発 / (株)ジェイアール高崎商事 / (株)水戸サービス開発 / 京葉企画開発(株) / 東北総合サービス(株) / (株)ジャスター / (株)ジェイアールアトリス / (株)トッキー / (株)しなのエンタープライズ

10年後の鉄道事業は、かくありたい。 描く未来像へ「挑む」 ともに創る持続可能な社会。

変えるべきもの、変えないもの

新たに策定したグループ経営ビジョン、その副題に「挑む」の名を冠したのは、理由があります。

民営化してからの20年、私たちは国鉄時代の債務返済と、経営の基盤づくりに傾注してきました。幸いにも、財務環境において所期の目標は達成しつつありますが、加速する少子高齢化が、近い将来運輸収入を圧迫するかもしれません。

こうした状況下、10年後のJR東日本はどうなって

いるのだろうか？ いや、どのような企業でありたいのか？ 私たちは議論を尽くしてきました。さらには、そこから複数のキーワードを抽出し、今後を考えて「変えるべきもの」と、「変えてはいけないもの」を慎重に選り分けながら、グループ経営ビジョンを練り込んでいったのです。次の経営を考えた場合、少子高齢化、エネルギー問題、あるいは地域間格差など、これまでの延長線上では考えられない、全く違った世界が広がっていると考えています。言葉だけではなく、行動も伴って次のステップへ踏み出していく、それが我々の「挑む」なのです。

「究極の安全」へ挑む

2005年の羽越本線の事故では、5名のお客さまがお亡くなりになりました。事故の犠牲となったお一人おひとりのご冥福をお祈りするとともに、ご遺族の皆さま、負傷された方々の一日も早いご快癒を祈念いたします。また、新潟県中越地震による新幹線の脱線事故やさまざまな自然災害等を経験した私たちは、安全は経営の最重要課題であると再度肝に銘じて業務を遂行しなければなりません。

これまで私たちは、さまざまな活動で社員の意識改革を進め、また設備投資の4割以上を安全対策へ振り向けるなどソフト・ハードの両面から事故防止に取り組んできました。事故対策には「これで完全である」という終わりはありません。引き続き、「安全」を経営の最重要課題として、「お客さまの死傷事故ゼロ、社員（グループ会社・パートナー会社社員を含む）の死亡事故ゼロ」をめざします。



環境問題へ挑む

人が同じ距離を移動するとき、鉄道は自動車に比べてCO₂などの温暖化ガス排出量が約1/10とされています。すなわち鉄道は、きわめて環境負荷の小さな交通システムです。そしてこの環境優位性を、私たちの企業努力によってさらに高め、鉄道の環境技術において世界の最先端をめざします。

「環境技術研究所(仮称)」を2009年度中に設立し、環境技術の研究を進める予定です。また、2007年に小海線にデビューしたディーゼルハイブリッド鉄道車両の改良や、太陽光発電・風力発電といった再生可能エネルギー利用、さらには使用時に排出される物質が水だけという燃料電池ハイブリッド鉄道車両の開発にも取り組んでいきます。さらに施設・車両のライフサイクル(製造から廃棄まで)を視野に入れた環境負荷の低減策や、新エネルギーの技術的研究なども、環境技術における課題です。

重要なのは、こうした新しい技術をすばやく、可能な限り実用化へと結びつけていく点です。現在進めている省エネルギー車両への切替えはもちろん、今後はハイブリッド車両の投入路線も増やしていく計画です。駅舎や駅ビルでは、既存の光熱を再生可能エネルギーへ順次切替えていくと同時に、屋上緑化をはじめとするヒートアイランド対策に取り組めます。また、沿線の緑化、「鉄道林」の再生にも力を入れます。その一方で、各駅・事業所での省エネ・リサイクルといったエコ活動も奨励、進展させていきます。こうしたグループ全体の取り組みによって、鉄道事業におけるCO₂排出量を確実に減らしていき、2017年度までに32%減、2030年度までに50%減とする計画です。(1990年度比)



次世代の発展へ挑む

鉄道は優れた環境特性をもつ交通機関ですが、お客さまがご利用しやすい環境を整えていかなければ、鉄道へのシフトは進みません。そのために、「マイカーがなくても快適に生活できる街」の実現に挑みます。例えば宇都宮・高崎・常磐線の東京駅乗り入れを実現する「東北縦貫線」を整備するほか、他の鉄道会社との相互直通運転の拡大や乗り換えの利便性向上、駅からのアクセスを担う他交通機関との連携を進め、マイカーの利便性に負けない公共交通ネットワークの拡充をはかっていきます。また、地域の取り組みと協調し、駅をコミュニティの核として利便性、快適性を高めていきます。

私たちJR東日本グループは、私たちに寄せられるご期待を真摯に受け止め、自らの役割と責任を果たすため、次世代の発展に向けた挑戦をはじめます。

東日本旅客鉄道株式会社
代表取締役社長

清野 智

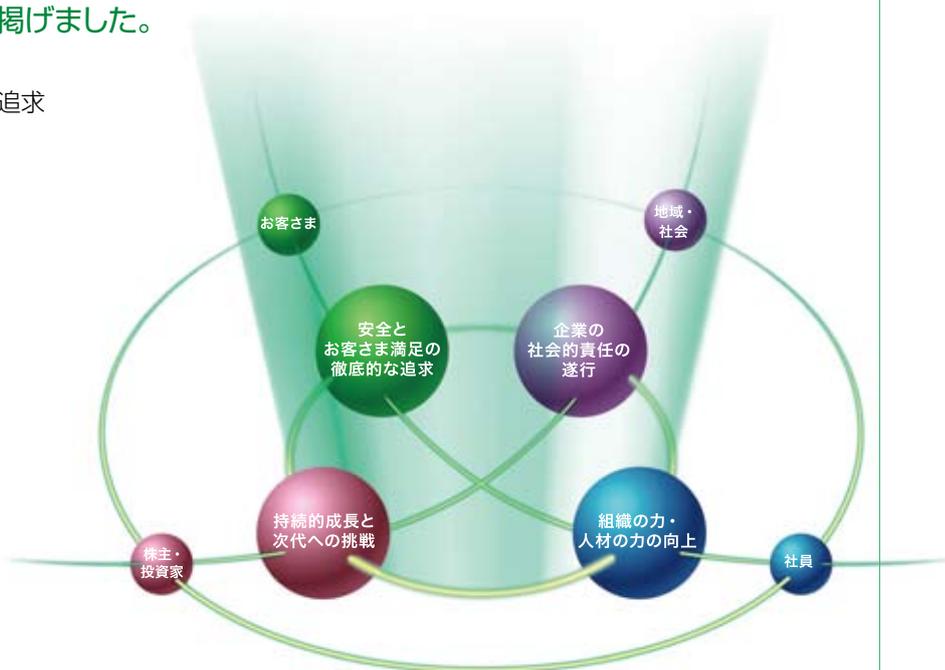
グループ経営ビジョン 2020 —挑む—

2008年3月31日、JR東日本グループは、「グループ経営ビジョン 2020 —挑む—」を発表しました。変貌する経営環境を見据え、自らの役割と責任を果たすため、「挑む」という言葉を経営の根幹に置き、ビジョンの実現に向けて一丸となって取り組みます。

01 基本的な経営方針

ステークホルダーの皆さまへのメッセージという形で、以下の4項目を掲げました。

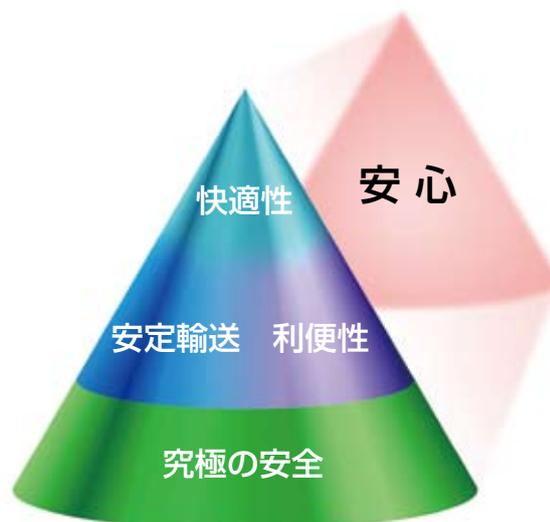
- ①安全とお客さま満足の徹底的な追求
- ②持続的成長と次代への挑戦
- ③企業の社会的責任の遂行
- ④組織の力・人材の力の向上



02 ゆるがぬ決意 — 「究極の安全」をめざして

「安全」を経営の最重要課題として、引き続き「お客さまの死傷事故ゼロ、社員（グループ会社・パートナー会社社員を含む）の死亡事故ゼロ」をめざし、絶えざる挑戦を続けます。

- ・鉄道の運行や保守の仕組みのさらなるレベルアップにより防ぐことができる事故を根絶する。
- ・自然災害のように、外的要因に関連するリスクについても、着実かつ継続的に低減させる。
- ・鉄道運転事故の多くを占める踏切、ホームにおける事故についてはお客さまや社会と協調し、総合的に施策を進めていく。
- ・ホームの安全対策の一環として、山手線への可動式ホーム柵の導入に取り組む。
- ・ATS-P、耐震補強、災害対策など、3年間で4,500億円レベルの安全対策・安定輸送の投資を進める。



03 7つのギアチェンジ

「現状にとどまらない」「延長線上にない高い目標を掲げる」「既存の仕組みや制度の変革に挑戦する」という意味をこめ、経営上の変革を伴う7つの項目を「ギアチェンジ」として掲げています。

① 企業価値向上に資する投資を積極的に進める

●成長投資に重点を移す

- ・連結営業キャッシュフローを増加させた上で(2008～2010年度の3年間で連結営業キャッシュフロー1兆8,000億円)、その用途について、成長投資に重点を移す。
※2005～2007年度の連結営業キャッシュフロー総額:1兆4,651億円
- ・債務削減は継続するものの、その規模は縮小する。
※2007年度末:長期債務残高3兆5,587億円
- ・株主に対する配当は、連結配当性向30%を目標に段階的に引き上げる。
※2007年度:連結配当性向21.1%



② 新たな事業分野への途を拓く

●当社グループの持つ強みを活かせる新たな事業領域に挑戦する

- ・鉄道総合技術力を活かし、国内各メーカーと連携の上、海外における事業の可能性に挑戦する。(必要な社内推進体制は既に立ち上げており、検討の進捗にあわせて今後、強化を図っていく予定)
- ・鉄道会社相互の連携・協調を通じて、鉄道産業全体の競争力強化に挑戦する。
- ・WiMAX通信サービスにより、動画広告や移動する車内での通信サービスの提供など、新たな事業展開をめざす。



③ 地球環境問題に積極的かつ長期的に取り組む

●2030年度までに鉄道事業のCO₂総排出量を50%削減(1990年度比)する

(2008年度目標:22%削減(1990年度比))

- ・「環境技術研究所(仮称)」を設立し、鉄道の環境技術で世界最先端をめざす。(2008年度より設立に向けた準備を始め、2009年度中の設立をめざす)
- ・風力、太陽光発電等の再生可能エネルギーの活用に取り組む。
- ・様々な環境保全技術を取り入れた「エコステーション」モデル駅の建設に着手する。(今後10年以内に各支社1箇所ずつを予定)



グループ経営ビジョン 2020 ー挑むー

④ 東京圏鉄道ネットワークを磨きぬき、沿線価値向上につなげる

- マイカーの利便性に負けない公共交通ネットワークをつくりあげる
- 「JR東日本の沿線に住みたい」と思っただけのような魅力ある路線づくりに取り組む

- ・「東北縦貫線」を整備し、宇都宮・高崎・常磐線の東京駅乗入れを実現する。(開業目標2013年度)
- ・東京圏環状線群「東京メグループ」(武蔵野、京葉、南武、横浜各線)の利便性・快適性を輸送サービス・駅設備・生活サービスのそれぞれの面から向上させる。
- ・中央線において、三鷹～立川間の連続立体交差化事業の完成、快速線への新型車両導入の完了、高架下整備・開発計画により、沿線価値を総合的に向上させる。
- ・駅型保育園など育児支援施設を2010年度までに倍増させる。(2008年4月現在で21園)



⑤ 地方路線に活力を吹き込み、地域と地域交通の活性化に貢献する

- ・東日本地域の観光の魅力を積極的に訴求し、地域と連携して観光開発を進める。
- ・外国人のお客さまにとってご利用しやすい鉄道を実現するとともに、「ビジット・ジャパン・キャンペーン」と協調し、海外から観光で日本を訪れるお客さまの増加に努める。
- ・「コンパクトシティ」のような、自治体が進める「駅を中心としたまちづくり」に応え、駅設備の改良への協力を進める。
- ・地域の主要都市を結ぶ「地方幹線」について、設備、車両の若返りを進める。
- ・「地方交通線」は、ご利用の増加と徹底した事業運営の効率化を推進する。その上で鉄道として維持することが極めて困難な路線・区間については、当社グループを事業主体とする鉄道以外の輸送モードの導入も含め、全体としてのサービス水準の維持・向上をめざす。



⑥ 生活サービス事業を積極的に展開し、2017年度までに「運輸業以外」の営業収益を全営業収益の4割程度にまで引き上げる

(2007年度の「運輸業以外」の営業収益の割合: 31.3%)

- ・三鷹～立川間での連続立体交差化事業が進む中央線において、高架下空間全体を統一したコンセプトで整備・開発し、収益を拡大するとともに沿線イメージを高める「中央ラインモール(仮称)」の実現に取り組む。
- ・新宿駅、千葉駅、横浜駅西口・東口、渋谷駅でのビル開発計画を推進する。(新宿駅新南口の開発ビルについて、2016年度の開業をめざす)
- ・品川駅周辺で新たな「まちづくり」に向けた開発を推進する。



⑦ Suica事業を経営の第3の柱として確立する

- 鉄道のSuica相互利用ネットワークの全国展開、No.1電子マネーとしての全国への浸透を図る

- ・2010年度には、首都圏エリアでSuica・PASMOの利用率90%をめざす。(2007年12月現在、約70%程度)
- ・当社のすべての路線でSuicaをご利用いただけるようにする。
- ・2010年度には電子マネー利用件数1日あたり800万件を実現する。(交通系電子マネー(Suica・PASMO・ICOCA計)1日あたり最高利用件数約97万件(2008年3月末日現在))



04 継続する挑戦

これまで進めてきた取り組みを継続し、より高度な実現をめざしていきます。

① お客さま満足の向上を実現する

- ア. 安定輸送の実現
- イ. 安心・快適な駅の実現
- ウ. 待たずにきっぷを買える駅窓口をめざす

② 人材の力を向上させる

③ 研究開発を積極的に推進する

④ 新幹線ネットワークを拡大し、鉄道事業の収益を伸ばす

- ア. ネットワークの拡大
- イ. 新幹線高速化
- ウ. 「スーパーグリーン車(仮称)」の導入



⑤ 生活サービス事業を充実させる

- ア. 「NEWDAYS」の500店舗展開
- イ. 駅に近接するオフィスビルの展開によるオフィスビル事業の拡大
- ウ. 東京ステーションシティの完成(2013年度)



(注)記載されている図・イラスト等は、今後の方向性を表すイメージ図です。

「安全」への取り組み

お客さまに、より安心してご利用いただくため、さまざまな、「安全」への取り組みを行っています。

羽越本線列車事故を受けた対策

2005年12月25日の羽越本線砂越～北余目間第2最上川橋りょう付近における特急「いなほ14号」脱線事故以降の当社の取り組みについてご報告します。

風速計の増設と強風警報システムの導入

風の観測態勢を強化するために風速計を増設しました。また、風速計の観測による実風速、あるいは予測最大風速のいずれかが規制値を超えた場合に運転規制を行う「強風警報システム」を、2005年8月にすでに導入していた京葉線とあわせ、18線区69箇所に導入しました。

全線における暫定的な「早め規制」

在来線で風による運転規制を行っている全箇所、羽越本線の運転を再開した2006年1月19日以降、次表のように運転規制の見直しを行いました。

規制方法	風速値	
	これまで(一般規制)	見直し(早め規制)
速度規制(25km/h以下)	25m/s～30m/s	20m/s～25m/s
運転中止	30m/s以上	25m/s以上

防風柵の設置

車両に作用する風の力を低減する「防風柵」を、羽越本線砂越～北余目間(第2最上川橋りょう)、武蔵野線三郷～南流山間など、計11箇所に増設しました。

防風柵を設置した箇所では、その減風効果を考慮し、風による運転規制を一般規制(前掲の表参照)としています。

運転規制区間の検証

これまでの運転規制区間は、過去の現地調査や現地社員の経験などから定めてきました。新たに、上空の風況や地形に基づいたシミュレーションにより作成した「強

風マップ」や、現地社員等からの情報により運転規制区間の再確認を実施しました。その結果、新たに75区間を規制区間として設定することにしました。2008年3月までに、このうち7区間で運転規制を開始しています。

局地的な強風の対策についての研究

非常に限られた時間かつ空間で発生する局地的な強風は、風速計などの従来の観測機器では捉えることが難しい気象現象といわれています。こうした実状を踏まえて、局地的な強風に関する研究を行っています。

一つには、気象情報から局地的な強風の予測を行う手法の確立です。天気図や気象レーダなどの気象情報を基にした指標により局地的な強風の発生の可能性を予測し、列車運転規制に活用する手法の研究を進めており、2008年1月～3月まで羽越本線(新津～酒田間)、白新線(新潟～新発田間)で試行しました。

また、「ドップラーレーダ」による局地的な強風の観測に着手しています。ドップラーレーダとは、雨粒や雨雲の動きを検知することで風の状況を把握できる観測装置で、一部の空港では局地的な強風の監視に活用されています。2007年1月には羽越本線余目駅にドップラーレーダを設置し、3月から試験観測を開始しました。

データの収集・分析を行い、専門の研究機関と共同で列車運転規制への応用可能性についての研究に取り組んでいます。



羽越本線・余目駅屋上に設置されたドップラーレーダ

ドップラーレーダ本体

降雨防災対策

大雨の際の列車運転の一時見合わせや、徐行運転などの降雨による影響を少なくする目的で、降雨防災強化工事を行っています。なかでも、首都圏エリア・新幹線ルートについては、集中的な対策を行い、安全安定輸送の確保をめざしています。2004年4月からは、首都圏を中心とした路線のうち、特にお客さまが多い路線を対象として「首都圏を中心とした降雨防災強化工事」に取り組んでいます。この工事では、盛土や切取では土砂崩壊防止用のコンクリート製の格子柵、自然斜面では土砂流入防止用の柵などの対策を実施し、当初予定を約1年繰り上げて2008年6月に工事が完了しました。

地震対策

高架橋などの耐震補強

1995年の阪神・淡路大震災を受け緊急耐震補強対策を実施し、新幹線は1998年までに、在来線は2000年度までに、南関東、仙台地域等エリア内の補強対策を完了しました。また、2003年の三陸南地震以降、南関東、仙台地域以外の耐震補強工事を進め、新幹線高架橋柱については2007年度末に延べ約18,500本を完了しました。新幹線橋脚は2005年度に着手し2007年度末に約2,340基を完了しました。



新幹線高架橋柱耐震補強を完了

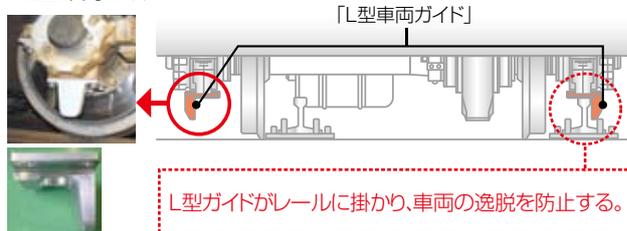
在来線においては2008年度末までに高架橋延べ約12,600本、橋脚約550基を完了予定です。

脱線後の被害拡大防止

2004年10月に発生した新潟県中越地震において上越新幹線「とき325号」が脱線した際、レールが車両

をガイドし、停止まで姿勢を維持できたことを教訓に、さまざまな対策を行っています。脱線時に車両がレールから大きく逸脱することを防止する「L型車両ガイド」や、脱線した車輪がレール接続金具のボルトに直接当たらないようにする対策、さらに非常ブレーキの動作時間を短縮する装置などを開発し、導入を始めています。

■ L型車両ガイド



■ 接着絶縁継目

【現行】



【改良】



脱線した際に、車輪などが直接ボルトに当たらない形状に改良

また、現在開発を進めているレール転倒防止装置は、車両が脱線した場合に、レールを締結する金具が破損してもレールの転倒および大幅な横移動を防ぐものです。これにより「L型車両ガイド」がより有効に機能し、脱線時にも車両が横方向へ大幅に逸脱することを防止します。

首都圏在来線早期地震警報システム

新幹線では、沿線と海岸に地震計を90箇所設置し、地震の初期微動(P波)を検知することで、いち早く列車を停止させるシステムを導入しています。首都圏在来線早期地震警報システムは、この新幹線のシステムの地震情報と気象庁の緊急地震速報をそれぞれ活用して、首都圏在来線でも地震発生時に必要な区間の列車を緊急停止させるシステムです。2007年12月より使用を開始しました。

グループ各社が取り組むさまざまな環境アクション

グループ各社では、それぞれの事業特性を活かした多彩な環境保護活動に取り組んでいます。

バイオディーゼルのバスが走る

ジェイアールバス関東(株)

ジェイアールバス関東(株)では、ジェイアール東日本コンサルタンツ(株)と共同でJR東日本グループのホテルから排出された廃食用油を原料としたバイオディーゼル燃料の実証実験を、福島県白河市の循環バスを使用して行いました。

バイオディーゼル燃料とは、一般的には菜種油・廃食用油等の油脂を化学処理してディーゼル自動車用の燃料とした次世代燃料。これまでの化石燃料と比較して、①CO₂の削減、②黒鉛を約3分の1に軽減、③硫黄酸化物(SO_x)を限りなくゼロにできる、④軽油と同等の燃費の走行性、⑤アイドリングが安定するためエンジンが静かになる、などの環境効果が期待されるクリーンエネルギーです。

今後もJR東日本グループ一体となった地球環境保護への取り組みを、より一層推進していきます。



バイオディーゼル試験車両

蛍光灯を半減した明るい看板

(株)JR東日本リテールネット

(株)JR東日本リテールネットでは、NEW DAYS、KIOSKの店舗の電照式看板の内部に反射板を取り付けることで、看板の明るさを向上させながら蛍光灯の本数をほぼ半減することができました。2007年度での蛍光灯の削減数は2,700本で、これにより年間でCO₂排出量を約176トン削減することに成功しました。今後も継続的に取り付け工事を行い2008年度までに計5,310本、345トンのCO₂削減をめざします。

また、NEW DAYSではSuicaエコバックキャンペーンを継続的に行い、エコバックの利用促進と積極的な環境保護の取り組みを行いました。

身の回りを振り返り、自らができることを真剣に考え行動することで、着実にエコ活動を進めています。



NEW DAYS品川の施工例

施工前 蛍光灯40W50本、蛍光灯20W12本を使用し、電力は2240W

施工後 蛍光灯40W31本、蛍光灯20W4本へ削減したことにより、電力が1320Wに削減されたほか、反射板取付により光を均一に照らすことが可能となりました

主なグループ会社の数値目標(2008年度)

(株)ルミネ

- ・照明電力量0.71%削減(2005年度比)
- ・空調用電力量1.01%削減(2005年度比)
- ・一般廃棄物0.96%削減(2005年度比)
- ・ガス使用量4.11%削減(2005年度比)
- ・102回の環境美化活動

ジェイアール東日本フードビジネス(株)

- ・食品リサイクル率を24%に向上(2010年度目標)
- ・割り箸(年間約1,250万膳)をエコ箸に切り替え、年間CO₂を約113t削減(2007年度比)

盛岡ターミナルビル(株)

- ・走行用油類のCO₂排出量40%削減(2007年度比)
- ・一般廃棄物の排出量10%削減(2007年度比)
- ・一般廃棄物のリサイクル率25%以上

(株)トッキー

- ・「CoCoLo長岡」において電気・ガス等のエネルギー24.4%削減、CO₂排出量27%削減(2001~2003年度の平均比)
- ・会社全体において一般廃棄物のリサイクル率43%(2010年度目標)

(注)グループ各社が設定した目標をそのまま掲載しています

(注)グループ各社が設定した目標については、2008年度を達成年度とする目標ですが、一部の会社では、2009年度以降を達成年度とする目標を設定している会社もあります

(注)グループ会社すべての数値目標はホームページに掲載しています

分別不要の複合型ゴミ処理機

(株)ジェイアール東日本都市開発

(株)ジェイアール東日本都市開発では、2004年からバイオ式複合型ゴミ処理機を市川ショッピングセンターで約2年間テストを行ってきました。その結果を踏まえ改良を加えて2008年4月より、「赤羽ショッピングセンター」にて実用運転をスタートしました。

このバイオ式複合型ゴミ処理機は、生ゴミや廃プラスチック、ビニール、紙、箸などを一括で処理でき、処理後の容積を15%にまで縮小しています。また、匂いがほとんどない、低温処理のため安全性が高い、省スペースであるなどの優れた利点を持ち合わせています。

生成物が補助燃料などのエネルギー資源として活用され、一般廃棄物のリサイクル率向上やCO₂削減などの地球環境問題への問題解決に大きく貢献できるものとなっています。

■バイオ式複合型ゴミ処理機作業フロー



- ・施設内でゴミをエネルギー資源にできます。
- ・IDカードでテナント認証を行うことでテナント毎にゴミの排出情報をデータ化できます。

建物をトータルで省エネ化

ジェイアール東日本ビルテック(株)

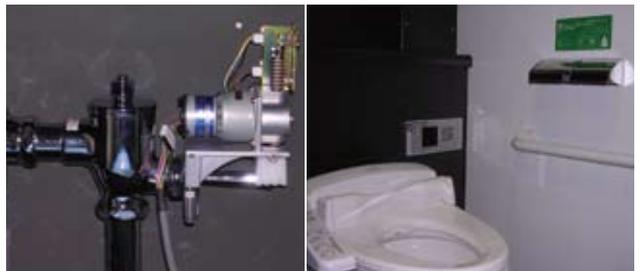
ジェイアール東日本ビルテック(株)では、ビル等のエネルギー使用状況を診断し、省エネ施策を提案するエネルギーマネジメント事業と施工、成果保証をトータルに実施するESCO(Energy Service Company)事業を推進しています。たとえば、地下水利用や熱源改修あるいは照明や機器を省エネルギータイプに交換することによって建物の省エネルギー化・水道光熱費の低減をはかる等々です。

2007年度に手がけたESCO事業による成果は、駅・駅ビル・病院などのCO₂排出削減4,326トン(東京ドーム約165個分の広さの森林が1年間に吸収するCO₂の量に相当)、上水節減量326,700m³(一般家庭約1,400世帯が1年間に使用する上水量に相当)となりました。

今後も地球環境保護のため、省エネルギーに関する提案、施工、技術開発等を推進していきます。



LED照明(BT-OWL) 開発中/
省電力(蛍光灯の約1/2)、長寿命(蛍光灯の約7倍)、無公害(水銀レス)



トイレ用節水器具(BT-Crab) / トイレ洗浄水を約1/2に節減

お客さまの“声”をかたちに 駅や車両をもっと快適に

JR東日本設立20周年を機に、お客さまや地域の方々への感謝の意をこめて2007年より、施設のアメニティ向上や美化活動を推し進めています。



駅ホームの待合室(左上)、改修された駅のトイレ(左下)、駅ホームのベンチ(右)

JR東日本では、1987年の会社設立以来、より多くのお客さまのご要望を汲み取り、共有し、それを速やかに反映させていく仕組みづくり・システムづくりに努めてきました。こうしたお客さまの“声”をもとに、さらなる駅や車両の設備改良などを2007年から進めています。

もっと使いやすい駅に

駅のバリアフリー化など、高齢化社会への対応としてすでに進めている施策に加え、とくにご要望の多かった箇所の重点整備をはかっています。

ベンチの整備

駅のホームのベンチは、これまで首都圏の拠点駅などを中心に増設を進めてきましたが、新たに約1,500駅を対象とし、ゆったりと座ることのできるベンチを整備していきます。

待合室の整備

駅ホームの導線や混雑状況を勘案しながら、待合室の増設を進めていきます。首都圏E電区間、特急停車駅、観光駅などを中心に約300駅で新設する予定です。

トイレの改修

新たに約150駅のトイレを改修し、ご利用になる方々の快適性を高め、満足度の向上に努めます。

駅周辺案内図の整備

約320駅に、周辺案内図を拡充します。より大判で見やすく、記載情報も地域のニーズに見合った内容へと刷新していく予定です。

より快適な車内空間に

お客さまの声をもとに、ご乗車環境の改善にも努めています。

優先席付近の吊手の取替え

女性やお年寄りなどのお客さまがつかまりやすいよう、優先席付近の吊手の高さを低くするとともに、色を黄色に変更し、優先席エリアの明確化をはかりました。(2007年度末 完了)



ドアの一部開扉機能の整備

駅での折り返し時など、長時間停車中の列車の扉の4箇所中3箇所を閉めることで、空調効率を高め、快適な車内温度を保持できるように努めています。現在、E231系、E531系などで導入を進めています。

車内自動放送化

主として空港へアクセスする総武快速・横須賀線など1,305車両で、英語案内も可能な自動放送装置の設置を進めています。

鉄道の技術と文化を“未来”へ 参加体験型ミュージアム「鉄道博物館」

次世代の子どもたちが自発的に学び、考え、行動する“場”づくりをめざし、2007年10月14日、埼玉県さいたま市に「鉄道博物館」を開設しました。



鉄道技術と文化への理解を通して、来場者が自ら学び、考え、行動する——JR東日本設立20周年記念事業のメインプロジェクトとして誕生した「鉄道博物館」は、(財)東日本鉄道文化財団により運営され、貴重な鉄道文化遺産に加え、さまざまな参加体験型の展示が話題を呼び、連日、ご家族連れなど多くのお客さまでにぎわっています。

鉄道博物館は、3つのコンセプトを掲げています。

- ①日本および世界の鉄道に関わる遺産・資料に加え、国鉄改革やJR東日本に関する資料を体系的に保存し、調査研究を行う「鉄道博物館」。
- ②鉄道システムの変遷を、車両等の実物展示を柱に、それぞれの時代背景等を交えながら、産業史として物語る「歴史博物館」。
- ③鉄道の原理・仕組みと最新(将来構想を含む)の鉄道技術について、子どもたちが、模型やシミュレーション、遊戯器具等を活用しながら、体験的に学習する「教育博物館」。

知的好奇心の芽を未来につなぐ

館内は、それぞれにテーマ性を持たせた6つのゾーンから構成されています。

ヒストリーゾーン

御料車6両を含む35両の展示車両や精巧な縮小模型、さらに当時の情景などを再現展示し、明治初期から現代までの鉄道技術や鉄道システムの変遷・歴史をわかりやすく紹介しています。



エントランスゾーン

200系新幹線電車やD51形式蒸気機関車の運転台をそのまま用いた運転シミュレータ(写真)ほか、国内最大の模型鉄道ジオラマなどがあります。



コレクションゾーン

交通関連の貴重な資料を閲覧できるライブラリーと企画展で賑わうスペシャルギャラリーなどがあります。

ラーニングゾーン

駅係員・車両検修係員・車両デザイナーの仕事を模擬体験できる3つのラボ、鉄道のメカニズムを体験学習できるコーナーなど、子どもたち自らが触れて学ぶ体験参加施設があります。

パークゾーン

屋外スペースには、本物の鉄道と同じような信号保安システムで運転できるミニ運転列車を運行させているほか、貴重な車両が動態保存されています。



ノースウィング

180名を収容する鉄博ホールなどがあります。

「究極の安全」をめざして

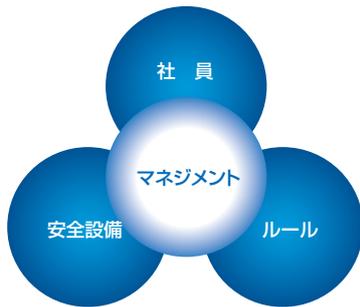
JR東日本は「安全」を経営の最重要課題とし、ソフト・ハードの両面から取り組んできました。今後もグループ一丸となって「究極の安全」へ挑みます。



安全への考え方

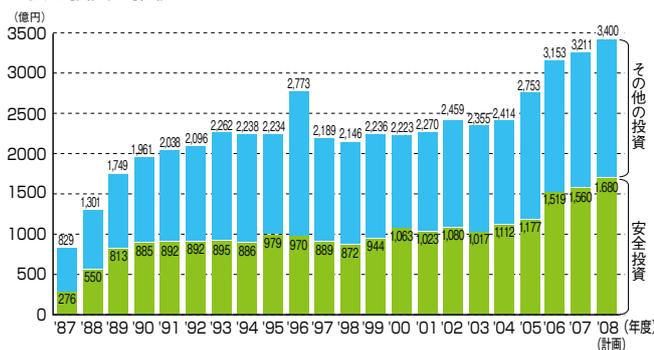
安全の4つの側面

「安全」は、鉄道事業を営む当社にとって、経営の最重要課題です。過去の痛ましい事故から真摯に学び、それを明日への教訓としながら、ソフト・ハードの両面から事故の「芽」を未然に摘む努力を継続しております。



JR東日本では、「社員」「ルール」「設備」が相互に連携できるよう「マネジメント」することによって安全が確保されると考え、これらが的確に連携しているかをつねに見直し、改善しています。

■安全投資の推移



●経営課題における安全の位置づけ

「グループ経営ビジョン 2020 -挑む-」では、「ゆるがめ決意-『究極の安全』をめざして」の中で、①安全設備重点整備計画を引き続き進め、安全上の弱点を補強し、リスクを低減する②安全に対する教育・訓練の充実をはかるとともに、発生した事故・事象を正しく把握・分析し、事故を未然に防止する、ということに取り組んでいくこととしています。2007年度は、1,560億円を投じ、自然災害対策や列車衝突事故防止などの安全対策を行ってきました。2008年度は前年度に比べ120億円増の1,680億円の投資を行い、引き続き安全対策に力を入れていきます。

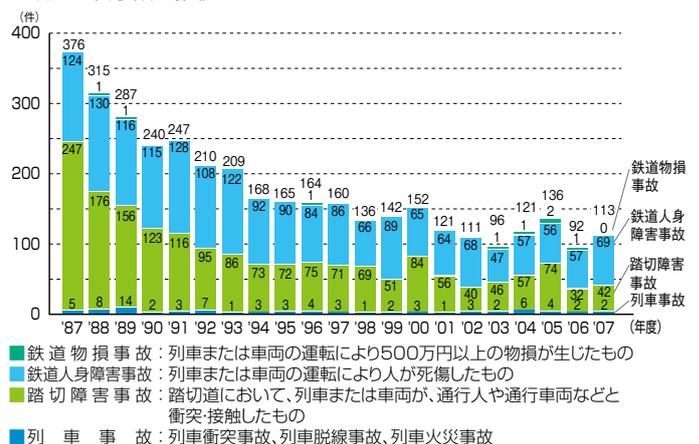
●第4次安全5ヵ年計画[安全計画2008]

JR東日本発足時から継続して、中期的な「安全計画」を策定・実施してきました。より高い安全性をめざして安全設備の整備・改良を進め、社員一人ひとりの安全意識や技能の向上に努めた結果、鉄道運転事故は会社発足時に比べ大幅に減少しました。

さらに、2004年度からの第4次安全5ヵ年計画である「安全計画2008」では、「お客さまの死傷事故ゼロ、社員(グループ会社・パートナー会社社員を含む)の死亡事故ゼロ」を目標とし、原点に立ち返って安全の取り組みを進めています。

この取り組みは、2008年度からの「グループ経営ビジョン 2020 -挑む-」においても引き継がれています。

■鉄道運転事故の推移



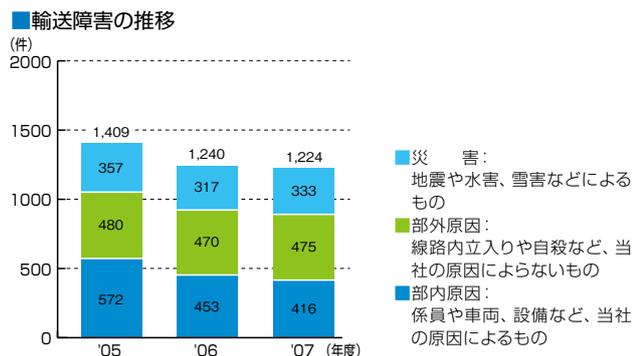
●鉄道運転事故の内訳・推移

2007年度は鉄道運転事故が113件発生しました。

踏切で列車が自動車や人と衝突・接触した踏切障害事故や、お客さまのホーム上での列車との接触、ホームからの転落や線路内に立ち入ったことにより列車と接触した鉄道人身障害事故が大きな割合を占めています。

●輸送障害の発生状況

車両や設備の故障、災害などにより列車の運休や30分以上の遅延を生じさせたものが輸送障害です。2007年度は災害や部外原因によるものが増加しましたが、係員、車両や設備の故障などの部内原因によるものは減少し、1,224件となりました。



安全文化の創造

社員の意識をひとつに

車両・線路・電力・信号・通信などの設備と、そこに携わる多くの人々が、緊密に結びついて、鉄道の安全は守られます。社員一人ひとりが安全の仕組みを正しく理解し、日々の基本動作を確実に実行するとともに、埋もれている事故の“芽”を掘り起こし、未然に防ぐことが不可欠です。

こうした安全文化を職場に定着させるために、「チャレンジ・セイフティ運動」「本社安全キャラバン」「安全に関する教育・訓練」などの施策を展開しています。

●チャレンジ・セイフティ運動

「守る安全」から「チャレンジする安全」への転換をはかる「チャレンジ・セイフティ運動」は1988年にスタートしました。埋もれている事故の“芽”を掘り起こすことにより、安全を先取りしてチャレンジする風通しの良い職場づくりを行っています。



「チャレンジ・セイフティ運動」により各職場での安全に関する議論を展開

●鉄道安全シンポジウム

社員一人ひとりの安全意識の向上を目的に、1990年から「鉄道安全シンポジウム」を開催しています。2007年度の第16回シンポジウムは、「この7000日の安全ー20年を振り返り、明日の安全を創るー」をテーマに行いました。

●本社安全キャラバン

現場第一線社員と本社幹部が直接議論を行う「本社安全キャラバン」を、年1回実施しています。2007年度は「事故と事故の“芽”の正しい把握、基本動作の徹底、ヒヤリハット・気がかり事項の掘り起こし」をテーマとし、報告を行いやすい風土づくり等について議論しました。



現場第一線社員と社長をはじめとした本社幹部が議論する「本社安全キャラバン」

●安全に関する教育・訓練

各支社の「総合訓練センター」では、事故予防型シミュレータなどを活用したスキルアップ訓練を定期的に行っています。「JR東日本総合研修センター」(福島県白河市)では、人材開発、知識・技術力の向上研修のほか、運転士や車掌の養成を行っています。また、過去の事故を教訓とし、安全の尊さを学ぶことのできる施設として、同センター内に「事故の歴史展示館」を設けています。

VOICE●安全を守る現場から



過去の事故を「他山の石」とする

盛岡支社
盛岡信号通信技術センター
盛岡メンテナンスセンター
電気技術主任
及川 学

新幹線の地上信号装置の保守・点検を担当していますが、若いスタッフが多く、彼ら次代を担う後進たちへ「安全スキルの伝承」が課題です。

課題解決のために取り組んでいる一つが定例で開くグループ討議。過去の障害や事故を題材に、私たち中堅社員もここで体験談を話し、自らの戒めとして捉え直しているほか、若手社員とともに埋もれている事故の“芽”を掘り起こす議論を行うことで人材育成を行っています。

また日々の業務においては、保安・切替工事の後には入念な確認を行う、また現場で懸念が生じれば、それがどんなに小さな兆候でも作業を一旦ストップさせて全員の「注意」を喚起するなど、お客さま第一を考え、基本ルールの徹底を日々心がけています。

ルールの「本質」を捉えるために



横浜支社
川崎保線技術センター
施設技術主任
脇 豊

線路の保守・点検を担う「保線」の一番の使命は、お客さまの命を守ることです。どんな小さなミスも許されません。だからこそ自社で定めた厳密な数値内に線路のコンディションを保つことはもちろん、その施工プロセスにも厳しいルールを課しています。

やはり一番のポイントは、全スタッフの情報共有でしょうか。部門横断的な会議や勉強会を定例で開き、事故事例の再検証、ルールの再確認・周知徹底をはかっています。たとえば、長期休暇後には社員の気を引き締める「休み明け事故防止会議」を持つなど、事故の“芽”を摘むさまざまな工夫を凝らしています。



日常会話で探る「安全」のヒント

八王子支社
豊田運輸区
主任車掌
春日 貴信

車掌の役割は、お客さまを「安全・安心」に目的地までご案内すること、これに尽きます。長年諸先輩が培ってきた「基本動作」の意味を理解し、指差し・声出しなどを励行していくことが必要なのです。

さらに、いざという時に的確な処置がとれるよう、ふだんのミーティングや日常会話から情報収集を心がけ、それらを元にしたイメージトレーニングを行っています。

また新型車両の導入で、車内放送も自動化する傾向にあります。乗換えのご案内など「肉声」を加えることで、お客さまの利便性を高める工夫をしています。

最後に安全を確保するのは「人」



東京支社
田町運転区
主任運転士
平野 弘一

列車保安装置のIT化・高機能化により、我々運転士をバックアップするシステムは安全性を高めています。しかし私は、「最後に安全を維持するのは社員である」という気構えを持ち、走行中、たとえ計器や信号に一見異常が見えなくとも、決して先入観を持たない。「もしや」と想定されるさまざまなケースを念頭に、気を緩めません。

お客さまの命をお預かりし、安全を最優先とした安定輸送を担うのが運転士の社会的責任なのです。

安全のマネジメント体制

事故の“芽”を摘む

事故の原因究明を的確に行い、対策をすみやかに実践へと移すために、それらを一元的に管理・実践するためのマネジメント体制を構築しています。

●安全推進委員会

鉄道事業の安全推進体制として、鉄道事業本部長を委員長とする「鉄道安全推進委員会」を本社に設置し、事故の対策や事故防止に関する基本方針を審議し、安全施策を推進しています。

また、支社と新幹線運行本部には、各支社長・運行本部長を委員長とする「地域安全推進委員会」を設置し、支社内の事故原因究明や事故防止対策、安全活動の推進などを行っているほか、鉄道安全推進委員会と連携して具体的な対策を実施しています。

●グループ会社との連携

列車運行に直接影響を及ぼす作業や工事を行うグループ会社など25社を対象にした安全推進体制として「JES-Net25(JR東日本安全ネットワーク25)」を20

04年度に構築しました。

「情報ネットワークの活用」「第一線における安全活動の支援」「安全に関するルールと実態の把握・改善」を3本柱に、グループ会社等とJR東日本が連携して、さらなる安全レベルの向上をめざしています。

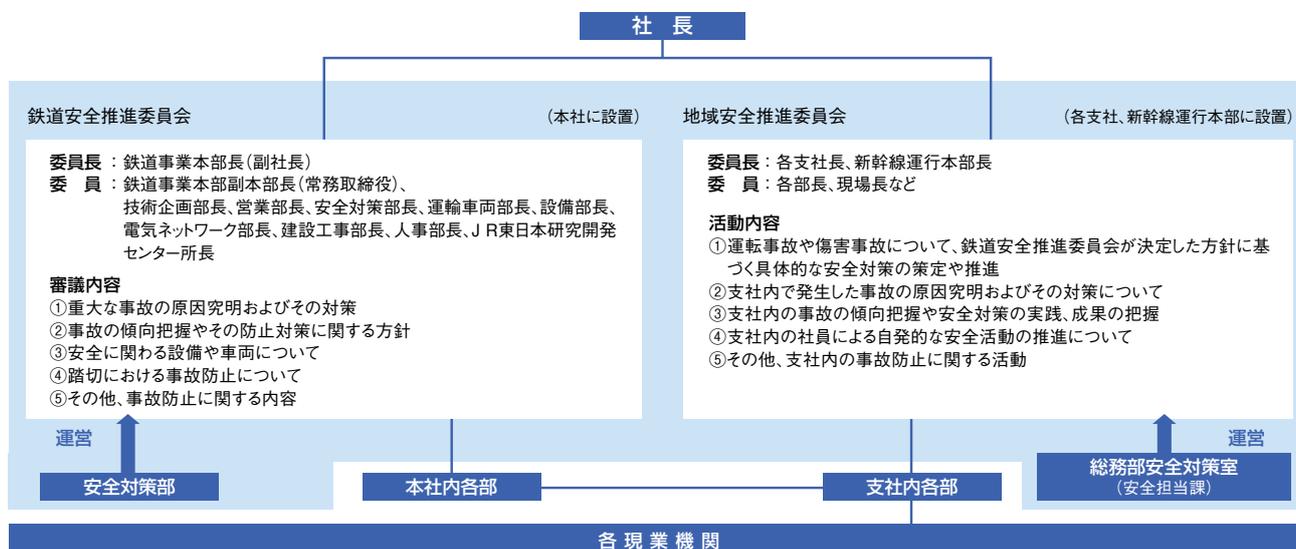
●安全に関する研究開発の体制

JR東日本グループでは、「JR東日本研究開発センター」(埼玉県さいたま市)を研究開発の拠点として、安全のためのさまざまな研究開発を進めています。

センター内には、役割・使命に応じて「フロンティアサービス研究所」「先端鉄道システム開発センター」「安全研究所」「防災研究所」「テクニカルセンター」の研究組織を配置し、これら5つの研究組織が有機的に連携をはかりながら、主要テーマのひとつである「究極の安全の追求」についても研究開発を進めています。

たとえば、人間の行動特性を理解することで事故防止をはかるヒューマンファクターに関する研究や、新幹線をはじめとする車両の脱線メカニズム解明とその対策の研究、橋脚の耐震補強工法の開発などに取り組んでいます。

■安全推進体制(2008年3月31日現在)



安全設備の整備

「究極の安全」に向けた設備投資

鉄道の安全をより確実なものとするためには、現在の鉄道システムにおける安全上の弱点を徹底的に洗い出した上で、重点的・効果的に安全設備を充実し、重大な事故の防止をはかっていく必要があることから、「安全計画2008」に基づき、2004年から2007年の4年間で総額約5,300億円の安全投資を行い、2008年度は1,680億円の安全投資を行う計画です。

●保安装置の整備

JR東日本では、列車衝突を防止するためにATS(自動列車停止装置)やATC(自動列車制御装置)を全線に整備しています。現在、鉄道の安全性をさらに高めるため、連続的な速度のチェックを行うことができるATS-P、ATS-Psの整備を拡大しています。ATS-Pについては、首都圏を中心に整備エリアを拡大し、2007年度末現在で、1,728.9kmに整備したほか、ATS-Psについては、227.7km(仙台・新潟圏)と5駅に整備しています。また、2006年7月の「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」の改正を受け、曲線部、分岐器、線路終端部および下り勾配の速度超過防止対策に取り組んでいます。

■速度超過防止対策

	対象箇所	2007年度末実績	完了見込
曲線部	1,470箇所	1,086箇所	2009年度
分岐器	825駅	409駅	2015年度
線路終端部	63駅	44駅	2015年度
下り勾配	1,528箇所	0箇所	2015年度

(注)2006年7月以前に整備した箇所を含む

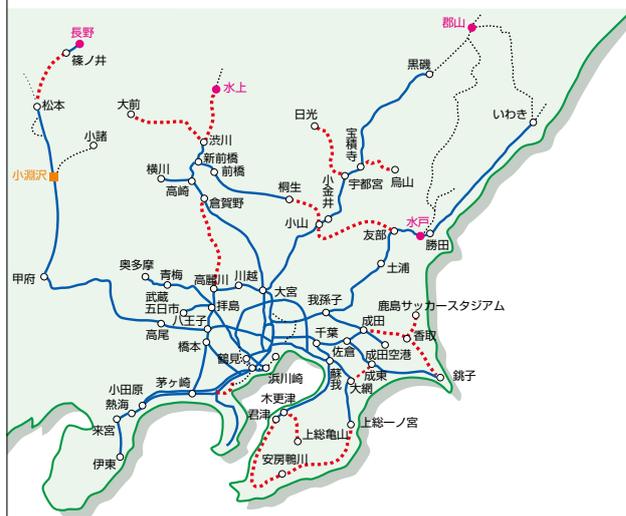
●山手線へ可動式ホーム柵を導入

ホームにおける安全について、お客さまからのご期待が高まっていることを受け、2010年度に恵比寿駅および目黒駅の山手線ホームに可動式ホーム柵を先行導入します。今後10年間を目途に山手線全駅に整備を進めていきます。

■ATC、ATS-P、ATS-Psの整備状況



●首都圏拡大図



●保守作業のシステム化

作業員に列車の接近を知らせるTC型無線式列車接近警報装置などにより、保守作業時の保安体制を充実させています。さらに、保守作業の安全性向上をはかるために、保守作業の際に作業員が直接端末から信号を赤にするなどして、列車を進入させないシステムを実用化し、東京圏の主要線区から導入を拡大しています。

●自然災害に備える

列車の安全運行に必要な情報を迅速に収集できるように、雨量計、水位計、地震計、風速計などの沿線に設置した観測機器のデータを、指令室や技術センターなどでオンラインでチェックしています。運転規制の基準値を超えると、ブザーで警報を発するので、運転規制や点検を迅速かつ確実に行うことができます。

また地震対策では、耐震補強工事を計画的に推進しており、新幹線は高架橋約18,500本、橋脚約2,340基を2007年度末に完了し、在来線(南関東・仙台エリア)は2008年度末完了をめざし、高架橋約12,600本、橋脚約550基を施工しています。

●安全技術の開発

安全性向上のための研究開発にも取り組んでいます。2007年度までに、緊急時に周辺を走行する列車を停車させる「防護無線」を、重大事故時には自動的に発報させる仕組みを開発しました。また社員がヒューマンファクターへの理解を深め、エラー防止のための情報・ノウハウを共有するため、安全に関するポータルサイトを開発しました。

首都圏輸送障害低減に向けた対策

2006年5月に「首都圏輸送障害対策プロジェクト」を設置し、輸送障害の低減に向けた検討を行い、その対策を進めています。

●輸送の安定性の向上

輸送の安定性を向上させるため、的確な運行管理を可能とする東京圏輸送管理システム(ATOS)の導入線

区の拡大を進めているほか、車両面においては主要機器の二重系化、地上設備については、信号ケーブルや軌道の強化を通じて、輸送障害を低減させる取り組みを進めています。

コラム

●踏切事故対策

20年前の会社発足時、年間247件あった踏切事故は、大幅に減少して、2007年度は42件となりました。

踏切事故の7割近くを占める自動車対策として、踏切内で立ち往生した際に検知して列車を止める「障害物検知装置」や、遠くから見えるように警報機の位置を変えた「オーバーハング型警報機」、しゃ断かんを太くし、さらに赤白の反射板を貼りつけることにより、昼夜の視認性向上をはかった「赤白大口径しゃ断かん」も増備し、効果の検証を行っています。その一方で、ドライバーのみなさまのご理解・ご協力を仰ぐために踏切事故防止PRを展開しています。

また、自治体や住民のみなさま、警察などのご協力をいただきながら踏切の立体交差化を進めています。



視認性と抑止力向上をはかる「赤白大口径しゃ断かん」

●プラットフォーム上の安全

ホーム上のお客さまが、転落したり列車と接触する事故は、2007年度には47件発生しました。ホーム上のお客さまの安全確保のため、列車非常停止警報装置、画像処理式転落検知装置などの整備を進める一方、お客さまご自身でご注意いただくことも大切であることから、ポスターなどで「プラットフォーム安全キャンペーン」を展開し、お客さまの安全意識を高める取り組みを行っています。

●ベビーカーの安全

バリアフリー設備の整備などにとめない、ベビーカーを利用して駅や列車をご利用になるお客さまが増えています。



キャンペーンポスター

これまで車両のドアの検知能力向上などの対策を行いつつ、お客さまへご利用マナーのご案内を行ってききましたが、大切な赤ちゃんを守るために、新たに、ベビーカー関連団体・事業者、他の鉄道事業者と連携して、お客さまへのご案内を行っています。

「事業活動と環境保護の両立」 それをすべての基本理念として

JR東日本グループが1992年に制定した基本理念は「事業活動と環境保護の両立」。
この理念のもと、行動指針と数値目標を定めて、具体的な環境保護活動に取り組んでいます。

■エコロジー推進活動の基本理念・方針

基本理念(1992年5月制定)

- JR東日本グループは一体となって事業活動と環境保護の両立に真摯な姿勢で取り組みます

基本方針(1992年5月制定)

- 私たちは、快適な環境の提供を通じてお客様や地域社会に貢献します
- 私たちは、地球環境保護のための技術の開発と提供に努めます
- 私たちは、常に環境保護に関心をもち一人ひとりの環境保護意識の向上を図ります



安全

環境

社会

■エコロジー推進活動の行動指針と目標

行動指針(1996年3月制定)

- 1 私たちは、エネルギー使用の一層の効率化や、よりクリーンなエネルギーの導入により、貴重な資源の浪費を防止し、地球温暖化の原因となるCO₂の排出量の削減に努めます。
- 2 私たちは、環境汚染物質やオゾン層を破壊する物質等を法令等に基づいて適正に管理、処理するとともに、可能な限りその削減や代替物質への転換を進めます。
- 3 私たちは、地球の浄化能力の負担を軽くするため、オフィスや事業所、駅、列車等からの様々な廃棄物を適正に処理するとともに、リサイクルとその削減に努め、また再生品、省資源製品の使用拡大に努めます。
- 4 私たちは、多様な生命を育む自然環境を大切にするとともに、列車走行による騒音や振動などの低減に努め地域社会との調和を目指します。
- 5 私たちは、地球環境にやさしい乗り物としての、鉄道の魅力の向上に努めます。

[ホームページに掲載している情報]

URL <http://www.jreast.co.jp/eco/>

資源循環への取り組み

- リサイクルセンターの運営 ●オフィスにおける取り組み ●生活サービス分野の取り組み ●水資源の有効活用 ●お客さまと取り組む環境負荷軽減 ●乗車券類のリデュースとリサイクル ●グリーン調達推進 ●駅のゴミを社内で循環利用

化学物質管理

- オゾン層破壊物質の削減・代替 ●化学物質の管理状況 ●自営火力発電所における取り組み ●ポリ塩化ビフェニル(PCB)の管理

沿線での環境活動

- ゴミ焼却炉のダイオキシン対策 ●景観との調和 ●除草剤の使用を抑制 ●トンネルの湧出水を活用

環境マネジメント

- 各職場からの環境活動の推進 ●環境教育の実施状況 ●環境活動に関する表彰制度 ●ISO14001の取得状況

環境会計と環境経営指標

環境目標の改定

- ◇本年3月末に「グループ経営ビジョン 2020 -挑む-」を発表し、「地球環境問題に積極的かつ長期的に取り組む」ことを掲げました。それを受けて、2008年度を達成年度として取り組んできた環境目標の改定を行うこととします。
- ◇地球温暖化対策については、「グループ経営ビジョン 2020 -挑む-」において鉄道事業のCO₂総排出量の長期的な削減目標を掲げており、この目標達成に向けて、今回、「列車運転用電力量」、「単位輸送量あたり列車運転用電力量」、「駅・オフィス等における省エネ」について、新たに数値目標を設定します。
- ◇資源循環については、従来から取り組んできた「駅・列車ゴミのリサイクル率」、「総合車両センター等で発生する廃棄物のリサイクル率」、「設備工事で発生する廃棄物のリサイクル率」について、さらに高い数値目標を設定し、取り組みを進めます。

●地球温暖化防止対策 JR東日本単体

項目	2008年度目標	新しい目標
鉄道事業のCO ₂ 総排出量	(1990年度比) 22%削減 (215万t-CO ₂)	(1990年度比) 2030年度までに50%削減 276万t-CO ₂ ⇒ 138万t-CO ₂ [138万t-CO ₂ 削減]
		(1990年度比) 2017年度までに32%削減 276万t-CO ₂ ⇒ 188万t-CO ₂ [88万t-CO ₂ 削減]

(注)「グループ経営ビジョン 2020 -挑む-」において発表済

項目	2008年度目標	2010年度目標
省エネルギー車両比率	82%	86%
[新設]列車運転用電力量	—	2%削減(2006年度比) 41.7億kWh ⇒ 40.9億kWh [0.8億kWh削減]
[新設]単位輸送量あたり列車運転用電力量	—	2%削減(2006年度比) 1.85kWh/車キロ ⇒ 1.81kWh/車キロ [0.04kWh/車キロ削減]
[新設]駅・オフィス等における省エネ	—	4.5%削減(2006年度比) 153億MJ ⇒ 146億MJ[7億MJ削減]

●資源循環

項目	2008年度目標	2010年度目標
駅・列車ゴミのリサイクル率	45%	70%
総合車両センター等で発生する廃棄物のリサイクル率	85% ^{*1}	95%
設備工事で発生する廃棄物のリサイクル率	92% ^{*1}	92%

※1 2005年度～2008年度平均値

●その他の環境目標

(騒音対策)

- ・東北・上越新幹線の騒音対策75dB以下…100% (2009年度達成目標)
(騒音対策対象地域について)

(グループ会社)

- ・全グループ会社が具体的な数値目標を設定【新設】

(JR東日本グループ共通目標)

- ・事務用紙の再生紙利用率…100% (2010年度達成目標)
- ・毎年具体的な環境保護活動(森づくりへの参加等)

コラム●各地のエコ活動から

八王子支社 上野原駅

お客さまに自作ポスターで分別呼びかけ

大量に出る古新聞・雑誌類と一般ゴミを確実に分別・回収し、資源とするため、2006年4月、駅内に自作ポスターと専用回収箱を設置。お客さまにもご協力いただきながら回収された新聞・雑誌は、地区育成会へ寄付され、リサイクル業者への売却益が育成会の運営費として活用されています。分



別・リサイクルを進めたことで、駅から出るゴミ総量も減り、塵埃処理コストを約1割削減できました。

秋田支社 秋田総合車両センター

成果を「見える化」してやる気を喚起

2008年度までの中期目標(2003年度基準)を、電気使用量-5%、水使用量-15%、廃棄物排出量-51%と設定。その進捗実績をポスター掲示することでセンター内の啓発をはかり、着実な成果へと結びつけています。さらに毎月の周辺美化運動、エコフェスティバルや植樹活動への参加、社員や協力会社の方々が職場や家庭で行う身近なエコ活動を紹介する冊子「私のエコ活動」の発行なども行っています。



地球温暖化防止へ向けた JR東日本の取り組み

エネルギー利用の効率化、自然エネルギーの有効利用とともに、
交通体系の最適化(インターモーダル)を進めながら、CO₂排出削減をはかります。

地球温暖化防止への取り組み

エネルギー需給の現状

JR東日本が使う電力は、自営の発電所と電力会社から供給され、電車の走行や駅・オフィスの照明・空調に使用しています。また軽油や灯油などを、ディーゼル車の走行や駅・オフィスの空調に使用しています。輸送量は年々増加していますが、消費エネルギーはほぼ水準で推移しています。

CO₂排出量の推移と対策

2007年度のJR東日本のCO₂排出量は212万トンとなり、2006年度とほぼ同水準となりました。

2007年度は2006年度に比べ河川水量が少なく、自営水力発電所の発電量が少なかったため、自営火力発電所の稼働率を高くしたことから、自営火力発電所におけるCO₂排出量が増えましたが、一方で電力会社のCO₂排出係数が改善されたため、CO₂排出量は結果的に2006年度並になりました。

今後も、消費エネルギーの約70%を占める列車運転用エネルギーの削減を引き続き進めるほか、新しく削減目標を設定した駅・オフィスの省エネルギー等各種CO₂排出量削減施策にも取り組んでいきます。

※1 62.4億kWh

他社に供給している電力を除くJR東日本消費電力は56億kWhとなり、一般家庭1.49万世帯が1年間に消費する電力に相当します。

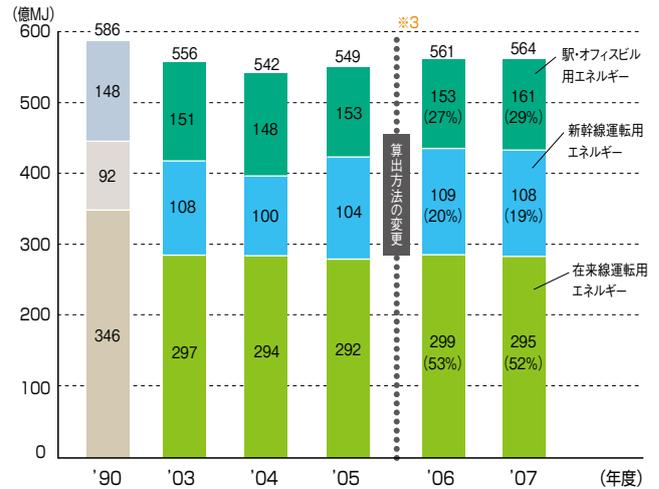
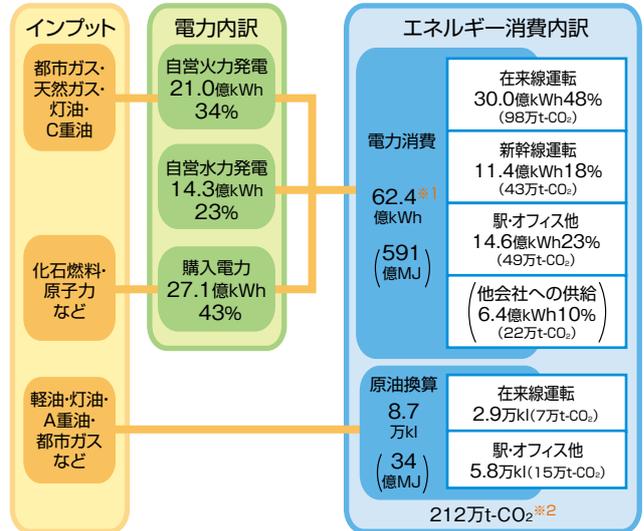
※2 212万t-CO₂

他会社への供給分を除きます。

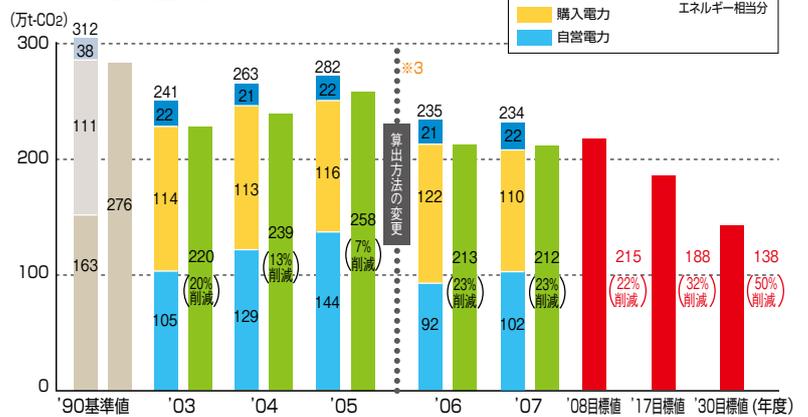
※3 算出方法の変更について

電力および燃料の使用に伴うCO₂排出量およびエネルギー使用量は、2005年度までは、日本経団連環境自主行動計画を参考に算出していました。2006年度から、エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)および地球温暖化防止対策の推進に関する法律(温対法)に定める方法へ変更しました。従来の排出係数に基づき計算すると2007年度の排出量は、209万t-CO₂(90年比で24%削減)になります。また、省エネ法の指定を受けた特定輸送事業者としてのCO₂排出量(オフィスや病院を除く鉄道事業のみにより発生したCO₂排出量)の2007年度報告値は200万t-CO₂となります。

■JR東日本エネルギーフローマップ



■CO₂総排出量の推移



●列車運転用エネルギーの削減

2007年度末までに、全車両の85%となる10,428両を省エネルギー車両に切り替えました。

また電車には、減速時の運動エネルギーを電気エネルギーに換える「回生ブレーキ」や、効率的なモーター制御を行う「VVVFインバータ」を搭載した新世代の省エネルギー車両の導入を進めています。

2007年度の単位輸送量あたりの消費エネルギーは、省エネ法の改正にともない係数を見直して算出した結果、1990年度比で14%削減※1となりました。

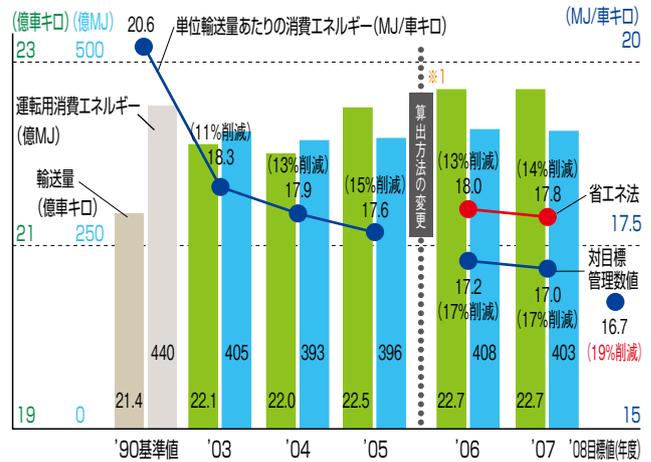


E233系 2006年12月から中央線に導入された最新車両

E2系 新幹線「あさま」や「はやて」などで採用されているVVVFインバータ車両

E231系 通勤・近郊での主力として活躍するVVVFインバータ車両

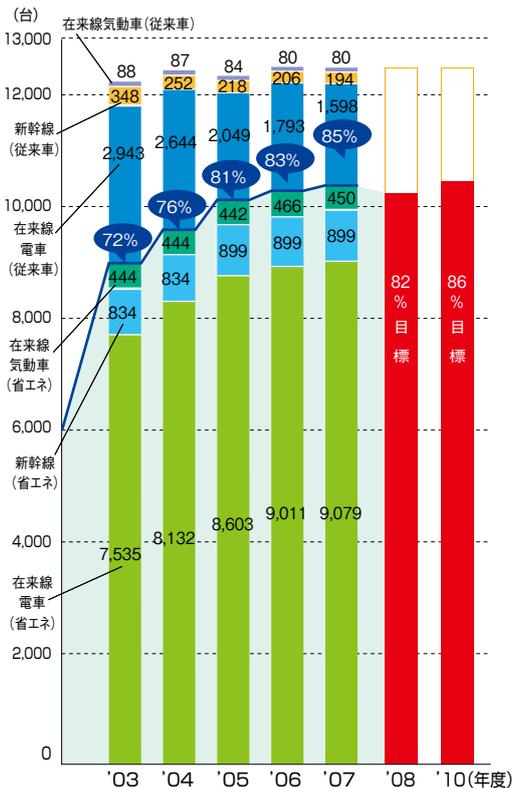
■運転用消費エネルギー・単位輸送量の推移



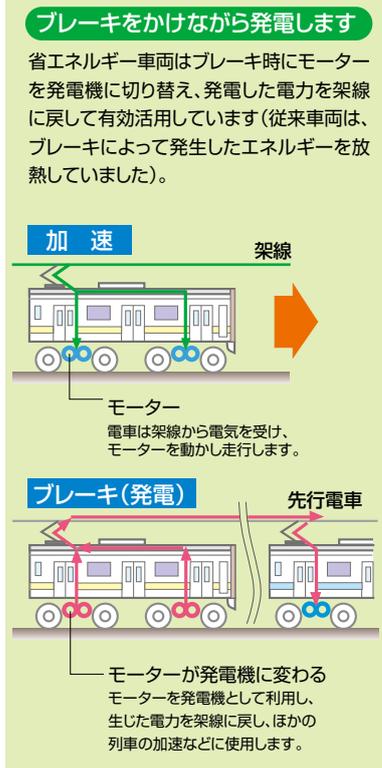
※1 算出方法の変更について

エネルギー使用量は、2005年度までは、日本経団連環境自主行動計画を参考に算出していましたが、2006年度から、エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)に基づく方法へ変更しました。従来により算出すると、2007年度の運転用消費エネルギーは、385億MJになり、単位輸送量あたりの消費エネルギーは17.0MJ/車キロ(90年比17%削減)になります。

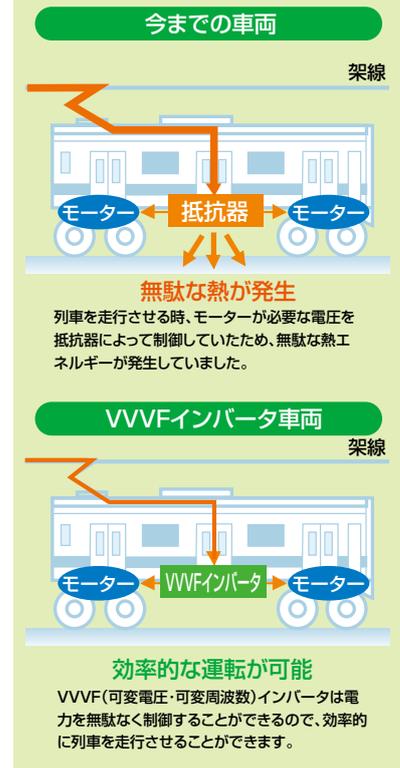
■省エネルギー車両の推移



■回生ブレーキの仕組み



■VVVFインバータ制御の仕組み



電力供給の最適化

発電・供給効率を高めてCO₂削減

列車の安定運行に欠かせない電力。

JR東日本では、電力供給におけるCO₂排出量の削減に向け、自営発電所の設備を更新するなど、発電の高効率化や自然エネルギーの活用を進めています。

また、自営の火力発電・水力発電の電力バランスを、需要の変化に応じて調整。効率的な発電となるよう、監視制御する「中央給電指令」によってコントロールしています。

自営火力発電所の高効率化

自営の火力発電所(神奈川県川崎市)は総出力65.5万kW。4つの発電設備のうち3つは順次効率のよい「複合サイクル発電設備」*1に更新しました。また2006年6月には、3号機の燃料を灯油から天然ガスに転換しました。こうした取り組みの結果、火力発電所の単位発電量あたりのCO₂排出量は1990年度比で37%削減*2することができました。今後は、さらなるCO₂排出量の削減をめざし、残りの1つを2013年に「複合サイクル発電設備」に更新する計画です。



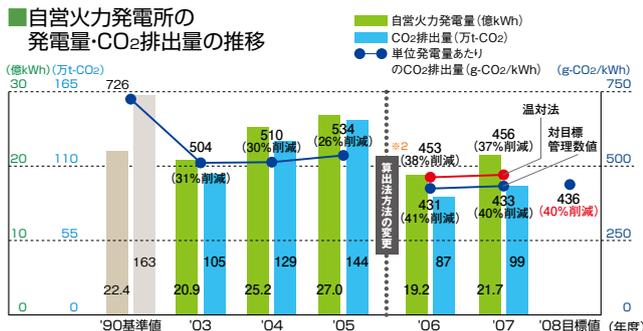
2006年6月に川崎火力発電所3号発電機の燃料を灯油から天然ガスへ転換

*1 複合サイクル発電設備

燃焼ガスでタービンを回転させる「ガスタービン設備」と、排熱でつくった蒸気でタービンを回転させる「蒸気タービン設備」を組み合わせた発電設備。

*2 算出方法の変更について

自営火力発電所のCO₂排出量は、2005年度までは、日本経団連環境自主行動計画を参考に算出していましたが、2006年度から、地球温暖化防止対策の推進に関する法律(温対法)に定める方法へ変更しました。従来の算出方法によると、2007年度の単位発電量あたりのCO₂排出量は、433g-CO₂/kWh、90年比40%削減となります。



CO₂を排出しない自営水力発電所

CO₂などの温室効果ガスや窒素酸化物などの排気ガスを排出しないクリーンなエネルギーとして、自営の水力発電所(新潟県十日町市・小千谷市)を3箇所保有し、それぞれ1939年、51年、90年に発電を開始しました。総出力44.9万kW、年間14億~18億kWhの発電を行っており、年間43~55万tのCO₂排出量の削減に寄与しています。



CO₂を排出しないクリーンなエネルギー源である信濃川水力発電所

自然エネルギーの活用

自然エネルギーも活用しています。東京駅や高崎駅、総合研修センター、研究開発センターに太陽光発電パネルを設置し、高崎駅では2004年3月に発電パネルを2倍に増やしました。

さらに東京駅東海道線ホーム(9・10番線)に太陽光発電パネルを設置し、2010年度の使用開始をめざします。



高崎駅のホーム屋根に設置された太陽光パネル

大規模地下駅の環境マネジメント

大規模駅で最もエネルギーを消費している空調設備の改修に合わせてエネルギー削減の取り組みを行っています。上野駅および東京駅の京葉地下において特定フロンの廃止を目的とした設備の更新工事に合わせて、冷凍機(冷房装置)の能力見直しやインバータ制御の導入を行いました。また、IPネットワークを用いた運転監視およびBEMS (Building Energy Management System)によるエネルギー診断によって最適な運転制御を行うことにより省エネルギー化をはかっています。

これにより、上野駅では冷凍機の消費エネルギーが40%も削減されました。また、東京駅の工事も2008年度初旬に完了し、特定フロンの使用した冷凍機は全廃されました。

屋上緑化によるヒートアイランド軽減

保有する駅ビルやオフィスビルの屋上緑化を2004年度から推進しています。2008年3月時点で20件、面積は約6,900m²(国立競技場の芝生面積の9割相当)となり、ヒートアイランド現象の軽減効果のほか、緑化によるCO₂の吸収、ビルの空調エネルギー抑制(植物が太陽光の熱を遮断)をはかっています。

インターモーダル

交通体系全体で進めるCO₂削減

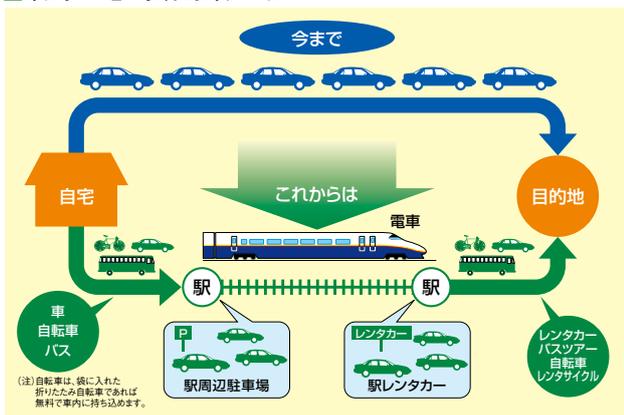
鉄道はエネルギー効率がよく、環境負荷の小さい移動手段です。しかし鉄道だけではお客さまの移動ニーズを満たすことはできません。そこで鉄道と他の輸送機関を組み合わせるインターモーダル^{*1}を進め、交通体系全体でのCO₂削減に取り組んでいます。

JR東日本では、目的地へスムーズに行ける新路線の開発、他社との相互乗り入れ、一枚のSuicaでシームレスに乗り継げるエリアの拡大、駅や車両のバリアフリー化など、鉄道の利便性・快適性を高めることでインターモーダルを進めています。

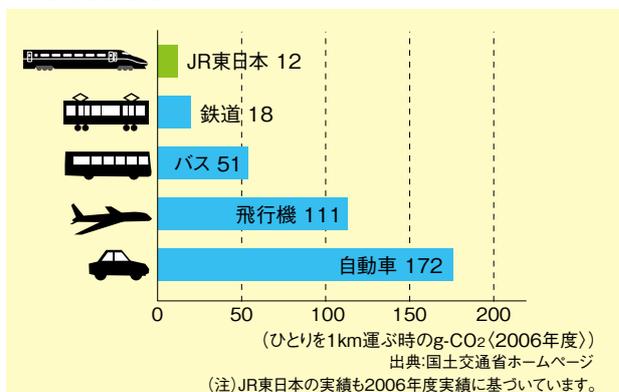
※1 インターモーダル

さまざまな手段を乗り継いで、ある一点から目的地へ連続的に移動できる交通システムを指します。

■インターモーダルのイメージ



■乗り物から出るCO₂の量



●パーク&ライド

最寄り駅までは車、その先は鉄道で移動する「パーク&ライド」を推進するために、駅前駐車場の拡充整備を行っています。2008年3月末時点で123駅に1.1万台分の駐車場^{*2}を整備しています。

※2 123駅に1.1万台分の駐車場

当社が直接整備したもの、グループ会社が運営しているもの、自治体との連携で運営している駐車場をまとめたものです。



常磐線友部~いわき間の10駅では一定以上の特急利用の場合、駐車料金無料サービスなどを実施

●レール&レンタカー

鉄道と車を組み合わせた旅の提案として、レンタカー料金を割安にした「トレン太くん」を1995年より発売しています。軽自動車などの新しいクラス設定、料金設定、カーナビの標準装備化などとあわせてインターモーダルを推進しています。

●旅行商品の開発

地域と協力した観光タクシープランの充実や、鉄道旅行の楽しさと旅先での機動性を連携させたレンタカープランの提供など、各地の豊かな自然や観光資源を活かした、環境負荷の小さい鉄道利用の旅を提案しています。

廃棄物をふたたび「資源」へ 循環利用システムの構築

- リサイクルセンターの運営 ●オフィスにおける取り組み
- 生活サービス分野の取り組み ●水資源の有効活用
- お客さまと取り組む環境負荷軽減 ●乗車券類のリデュースとリサイクル
- グリーン調達推進 ●駅のゴミを社内で循環利用

鉄道事業と生活サービス事業から出る多様な廃棄物を削減するために、発生抑制(リデュース)、再利用(リユース)、再資源化(リサイクル)を進めています。

廃棄物減量とリサイクル

廃棄物の種類ごとにリサイクル目標を設定

列車や駅から日々排出される廃棄物、総合車両センターからの産業廃棄物、さらに生活サービス事業の飲食業の生ゴミや小売業の一般廃棄物など、JR東日本グループが2007年度に排出した廃棄物は65万トン。このうち79%をリユース・リサイクルしました。

なかでも排出割合の高い設備工事の内容が毎年大きく変動するため、廃棄物の種類ごとにリサイクル率の達成目標を定めて取り組んでいます。

一般廃棄物は、JR東日本グループ全体で2008年度までにリサイクル率を43%とする目標を定めており、2007年度は48%となりました。

●駅・列車からのゴミ回収と再生

駅や列車から排出されたゴミは2007年度が4.4万トンで、これは11万人が1年間に一般家庭で排出する量に相当します。そのなかには新聞や雑誌、空き缶などの資源ゴミも含まれているため、分別を徹底し、再び資源として利用できるよう、駅に分別ゴミ箱を設置するほか、首都圏では収集後の分別を徹底して行うリサイクルセンターを設けています。2008年度までにリサイクル率を45%とする目標に対し、2007年度は64%となり、引き続き目標を達成しました。なお2007年度より、サーマルリサイクルを考慮しています。

●総合車両センターなどでのリサイクル

車両の製造時やメンテナンス時に発生する廃棄物のリサイクルにも取り組んでいます。

通勤・近郊型電車を製造する新津車両製作所では、車両設計時からライフサイクル全体を考慮するなどの対応を進めています。また車両の整備や修繕を行う各地の総合車両センターでは、廃棄物を20~30種類に分別してから専門の回収業者に送るなど、分別の徹底によって廃棄物の減量とリサイクルをはかっています。なお2005年度からは、廃車車両のうち外部に売却した



長野総合車両センター。廃車輪をブレーキディスクの部品にリサイクルしています

うで解体される車両についても、把握の対象として拡大し、取り組みを強化しています。

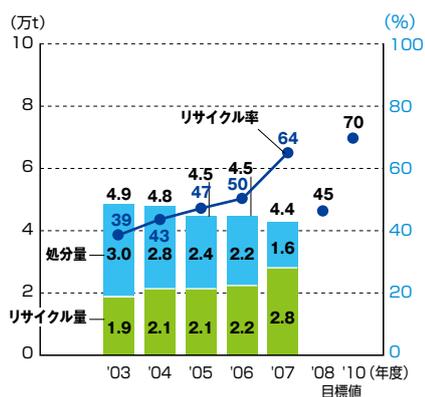
●設備工事における廃棄物削減

廃棄物処理法上は工事の請負会社が排出事業者になりますが、JR東日本も発注者として、仕様書などを通じ、建設副産物の適正処理や、廃棄物を抑制する設計・工法を規定し、廃棄物削減に向けた努力をしています。駅や構造物の建設やメンテナンスによる設備工事では、外部からの受託工事*1による8.5万トンを含め、2007年度には40.7万トンの廃棄物が発生しました。

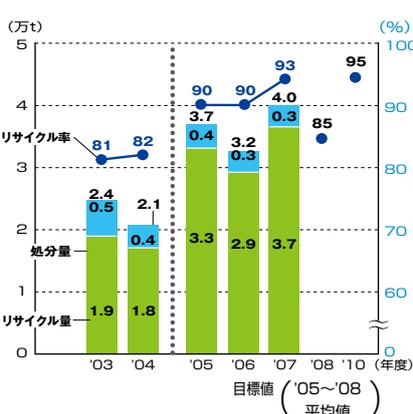
*1 受託工事

列車の安全運行の確保などのために、JR東日本が自治体などから委託を受けて行う社外施設の工事。

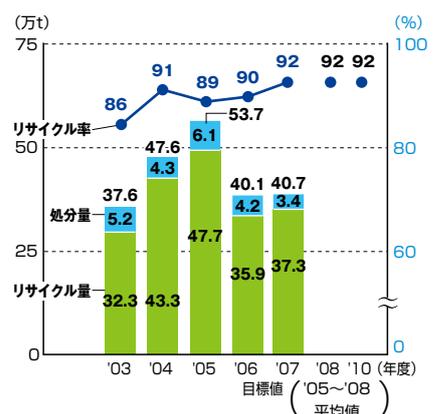
■駅・列車からのゴミの推移



■総合車両センター等からの廃棄物の推移



■設備工事からの廃棄物の推移



より良い沿線環境を 創出するための取り組み

列車運行と沿線環境の“共存”に向けて、
騒音対策や公害防止、さらには沿線の環境向上に努めています。

沿線環境を守り育む

技術開発と創意工夫の両輪で

●新幹線の騒音低減

国が定めた「新幹線鉄道騒音に係る環境基準」に準じ、防音壁や吸音材の設置、レールの削正^{*1}、車両の低騒音化など、沿線環境の改善に努めます。すでに沿線の「住宅立地地域」では、騒音を75dB以下にする対策を完了していますが、さらに対象地域を拡げ、75dB以下をめざします。また、これまでの新幹線高速試験電車「FASTECH」の走行試験で得られた結果をベースに、さらなる騒音抑制、トンネル微気圧波^{*2}低減など、環境対策と高速化の両立に取り組んでいます。



試験車両「FASTECH」では、低騒音型の一本主軸型パンタグラフを搭載

※1レールの削正

列車が走ることによってレールにできる凹凸を平らにすること。レールと車輪が走行中も常に密着するため騒音が減少する。

※2トンネル微気圧波

新幹線がトンネルに高速で進入した際に圧縮された空気が、反対側の出口で大きな音を出す現象。

●在来線の騒音低減

在来線では、自主的な騒音防止対策としてロングレール化^{*3}や車輪のフラット削正^{*4}などを進めています。また、鉄道の新設や大規模改修の際には、国が定めた「在来鉄道の新設または大規模改良に際しての騒音対策の指針」を遵守し進めています。

※3 ロングレール化

レールの継ぎ目を溶接することで、1本の長さを200m以上のレールにすること。継ぎ目を列車が通過する際に出る騒音が減少する。

※4 車輪のフラット削正

車輪に生じた偏摩耗を削って、もとの円に戻す作業のこと。

●保守作業時の騒音低減

線路などの保守作業は、そのほとんどを夜間に行うため、沿線住民のみなさまへ作業時間や作業内容を事前にお知らせするとともに、低騒音型の機械を使用するなど騒音低減に努めています。その一方で、複線の片側を利用して昼間に作業する「リフレッシュ工事」も実施しています。さらに、軌道の変形を抑える省力化タイプの軌道を増やすことで、保守作業そのものを減らすことにも取り組んでいます。

鉄道林への取り組み

●「鉄道林」の保全

吹雪や土砂崩れなどの自然災害から鉄道を守る人工林（鉄道林）を600万本、約4,200ha保有しており、JR東日本が排出するCO₂の0.8%に当たる1.7万トン吸収するなど、沿線の環境保全にも貢献しています。安全と環境、2つの観点から、今後も引き続き鉄道林の保全に努めます。

●新しい鉄道林の植樹式を開催

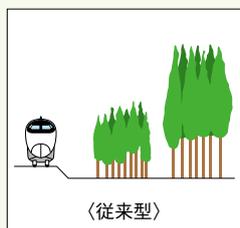
奥羽本線（関根～米沢間）において2007年7月4日、新しい鉄道林の植樹式を行いました。この鉄道林は、吹雪から線路を守るアカマツの林でしたが、松食い虫により被害を受けていました。そこで、機能を回復させるにあたって、土地本来の樹種を用い、景観にも配慮した新しい



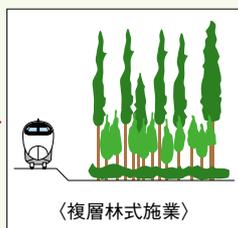
清野社長をはじめ専門技術者による植樹式

い鉄道林として植樹を行いました。樹種の選定にあたっては、(財)山形県みどり推進機構にご指導いただきました。

コラム●「鉄道林」



〈従来型〉



〈複層林式施業〉

単一樹種から複層林へ

防災と環境保全の両立をめざし、鉄道林のあり方を根本的に見直し、約20年計画で植替えるプロジェクトが2008年からスタートしました。これまでの鉄道林は主としてスギなどの単一樹種でしたが、今後は低・中・高木や土地本来の種を混植させ、生態系として強く、持続的なものにしていく計画です。

地域社会と連携した活動 メディアを通じた社会との連携

鉄道をご利用いただく方々と地域、それらを取りまく社会へ向けてさまざまな活動やイベント・メディアを通じた“接点”づくりを進めています。

地域と連携した植樹活動

鉄道沿線からの森づくり

1992年から「鉄道沿線からの森づくり」として各支社で植樹を行い、2007年度までに約3.8万人の参加と26万本を植樹しました。さらに、より多くの方にご参加いただけるよう、支社それぞれがアイデアを凝らしています。例えば八王子支社では埼玉県民の日に飯能市と協力して植樹を行い、多くの子供たちも参加しました。

●安達太良ふるさとの森づくり

「安達太良ふるさとの森づくり」は福島県安達太良地域の国有林で2004年から行っている植樹活動です。

第4回目となる2007年からは、福島県二本松市で17種5万本を3年間かけて植樹していきます。自然に近いかたちで密植・混植し、自然淘汰などを経ながら「ふるさとの森」をつくりあげていく計画です。

2008年はJR東日本グループ社員のほか、地元のみなさまや一般の方など約1,200名の方にご参加いただき1.7万本の苗木の植樹を行いました。



安達太良ふるさとの森づくり

●秋田下浜海岸植樹

JR東日本が保有する秋田市下浜海岸の鉄道林(羽越本線沿線)では、近年、松食い虫などにより立ち枯れの被害が出ています。秋田支社では、2005年から(財)イオン環境財団と共催で、「秋田下浜海岸植樹」を開催しています。2008年は秋田県内の主要駅やイオングループの店頭で募集したボランティアなど約1,100名にご参加いただき、カシワ・クロマツ等の苗を1万本植樹しました。



(財)イオン環境財団と共催した「秋田下浜海岸植樹」

環境コミュニケーション

メディアを通じた社会との連携

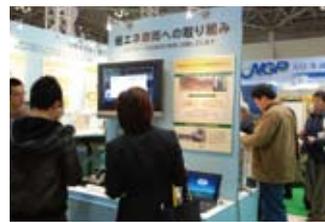
環境と社会へ対するJR東日本の取り組みを、正確かつわかりやすく伝える「環境報告書」(2002年から「社会環境報告書」)を1996年から毎年継続して発行しています。また、グループ会社では、2004年からジェイアール東日本商業開発(株)が環境報告書を発行しています。

さらに、お子さま向けの小冊子「おおきくなーれ、エコのきもち。」や、2005年度からは社会環境報告書の抜粋を新幹線車内情報誌「トランヴェール」に掲載し、多くのご意見・ご感想をいただいています。このほか、インターネットや列車内のポスターなどのメディアを通じても情報を発信しています。

●イベントでの情報発信

「エコプロダクツ2007」に出展し、JR東日本グループの環境活動を紹介。「発電床」のデモ実験、「回生ブレーキ」の模型展示、シミュレータを活用した「世界初のハイブリッド鉄道車両」の紹介などを行い、約2,800名の方にご覧いただきました。

また、各地の車両センターや車両製作所の公開イベントにおいて環境への取り組みをご紹介したほか、自治体などと連携して、各地域のイベントにも参加しています。



世界初のハイブリッド鉄道車両をシミュレータで紹介した「エコプロダクツ2007」

●エコツーリズムの推進

観光を通じて、日本の自然や文化への愛着を深めていく「エコツーリズム」。世界遺産の白神山地の魅力をお伝えする「ブナの学校出前講座」の開催のほか、「ブナの学校本校コース」へは500名を超える参加がありました。また各地の駅を拠点にした「駅からハイキング」も継続して実施し、2007年度は、446回実施、約18万名の方にご参加いただきました。

新エネルギーシステムの最新事例

JR東日本は車両や駅の施設において、さらなる環境保全に資する研究開発に取り組んでいます。

研究開発が拓く環境保全

「地球環境への貢献」を、研究開発の4つの柱のひとつに掲げ、環境調和型の駅の実現をめざした研究開発や、LCA(ライフサイクルアセスメント)による環境評価、資源の循環利用(3R:リデュース/リユース/リサイクル)の取り組みを進めるとともに、燃料電池や発電床などの「新エネルギーシステムの応用」についての研究開発に取り組んでいます。

●世界初のハイブリッド鉄道車両を実用化

2007年7月より小海線を走る「キハE200形」は、電気モーターで駆動する世界初のディーゼルハイブリッド鉄道車両。最新の排ガス対策を施したディーゼルエンジンで発電した電力と、ブレーキ時にモーターで発電した電力を、蓄電池にためて、その電力を使用しながら走行します。燃費は従来のディーゼル車両と比べ約20%向上※1、駅停車時の静粛性も高く(約30dB削減)、また排気ガス中の有害物質(窒素酸化物・黒鉛など)も約60%低減されています。



小海線を走る世界初のディーゼルハイブリッド鉄道車両

この開発・導入に対して環境省より、「2007年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰」(技術開発・製品化部門)を授与されました。

※1 約20%向上

平地での走行試験の結果、勾配の大きい小海線では約10%燃費が向上。

●燃料電池ハイブリッド鉄道車両の実験続く

環境負荷のきわめて少ない発電技術である「燃料電池」。発電効率が高く、反応により生じる物質が水だけという特徴を持つ燃料電池を用いた鉄道システムの研究開発に取り組んでいます。

2006年に鉄道車両としては世界初の燃料電池ハイブリッド鉄道車両での試験を開始し、2007年春から営業線での走行試験に着手、現在100km/hレベルでの試験を行っています。

現在は、制御技術や安全を確保するための技術などの開発や課題の把握を進めています。いまだ燃料電池技術にはクリアすべき課題が多いのですが、来るべき未来の実用化を見据えて開発に取り組んでいます。



燃料電池ハイブリッド鉄道車両の走行試験を開始

●「発電床」の実験を東京駅八重洲口で実施

歩行時の床を踏む圧力を利用した「発電床」の実証実験を、2008年1～3月、東京駅八重洲北口改札内で行いました。この技術は、床面に敷設した発電床内部の圧電素子を変形させることにより、振動エネルギーを得て発電を行うものです。今後さらに「発電効率の向上」と「耐久性の向上」をめざして、引き続き研究開発に挑みます。



東京駅八重洲北口改札内での発電床の実証実験



発電床の仕組み

環境保全活動を推進する マネジメント体制

URL <http://www.jreast.co.jp/eco/>

- 各職場からの環境活動の推進 ●環境教育の実施状況
- 環境活動に関する表彰制度 ●ISO14001の取得状況

グループ全体の明確な目標設定と、社員一人ひとりの意識向上、そして全社を横串にしたマネジメント体制により、環境保全活動を推し進めます。

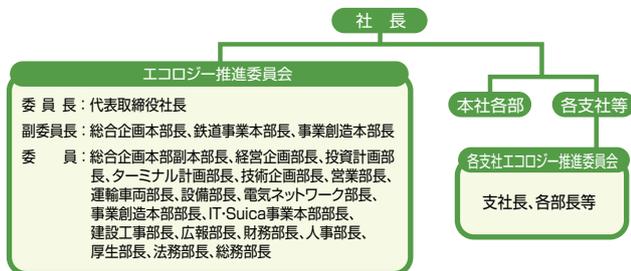
環境活動への風土づくり

JR東日本グループが一丸となって

環境活動を推進するにあたり、まず全社的な目標を明確に定め、それを実効性のある施策にすべく、JR東日本グループの社員それぞれが主体的に環境活動に取り組むことが重要と考えています。各職場における環境活動を推進する「JR東日本エコ活動」の全社展開、環境教育による指導者の育成、環境表彰による優れた取り組みの共有化などを通じて、環境活動の裾野の拡大に取り組んでいます。

「エコロジー推進委員会」では、事業活動にともなう環境負荷調査、および環境目標の設定、環境保全活動の実施、目標達成度の確認、経営層によるチェックなどを行っています。1992年に設置され、経営企画部に事務局を持つこの委員会は、代表取締役社長を委員長とし、各部門の責任者を委員とする社内横断組織です。また、全グループ会社の環境責任者が参加する「JR東日本グループ環境経営推進会議」を毎年開催しています。2007年度は、グループ全体での課題やグループ内の優れた取り組み事例を共有化しました。

■JR東日本の環境マネジメント推進体制(2008年6月30日現在)



部門名	主な活動内容	検討ワーキンググループ
環境マネジメント部門	各職場における環境保全活動の推進 / グループ全体の環境経営の推進 / 環境目標の管理・環境広報 など	JR東日本エコ活動WG グループ環境経営推進WG
地球温暖化防止部門	CO ₂ 排出量等の削減(電気使用量等の削減、新エネルギー技術) / 交通体系全体でのCO ₂ 排出量削減 など	・エコステーションWG ・エコ車両WG ・鉄道の利用促進WG
資源循環部門	駅・列車ゴミのリサイクル / 産業廃棄物の削減・リサイクル / グリーン調達 など	・駅・列車ゴミWG
化学物質管理部門	オゾン層破壊物質管理 / 化学物質管理 / PCBの管理 など	・PCB廃棄物WG
鉄道沿線環境保全部門	騒音対策 / トンネル湧水の活用 / 鉄道林の保全・活用 / 除草剤の適正使用 など	・鉄道林の保全・活用WG ・除草方法の適正化WG

●環境教育の実施

環境経営の推進には、全社員が環境問題に対して正しい知識を持つことが重要です。そのため、各機関・会社の推進者の育成を目的として、採用時や昇進時の研修など環境教育を実施。環境活動の裾野の拡大に取り組んでいます。特に推進者の育成については、グループ各社の環境活動を推進するため、2006年度から、各社の環境責任者が参加する「環境経営研修」を開始しました。

●ISO 14001の取得状況

比較的環境負荷の高い事業所については、環境マネジメントシステムの国際規格、ISO14001取得を進めてきました。車両のメンテナンスを行う総合車両センターは、全職場での取得が完了しています。

●内部環境監査

例えば総合車両センターでは、環境活動を自らチェックする取り組みとして、部外講習などで内部監査員を養成し、定期的な監査を行っています。内部環境監査では、派遣社員等に対する環境教育が実施されていない点などを指摘され、それらについて改善しました。

●環境リスクマネジメント

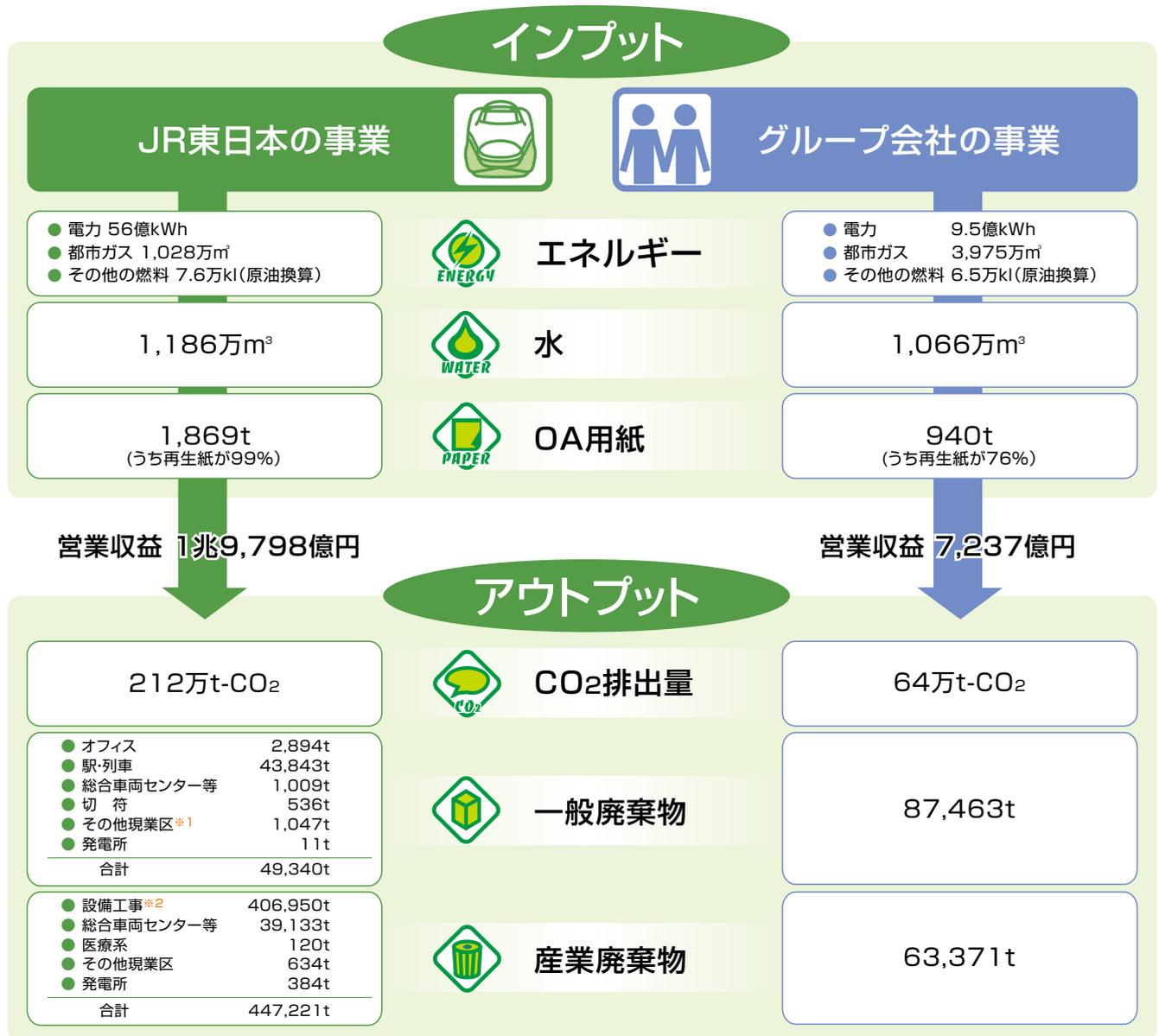
化学物質の取り扱いと管理を厳格化することで、環境事故を未然に防ぐ体制づくりに取り組んでいます。また火力発電所や総合車両センターなど化学物質や危険物を取り扱う現業部門では、異常時の対応マニュアルを整備しています。同時に勉強会や処理訓練を実施、関係者への周知徹底をはかり、現場での的確な対応ができるよう努めています。

●環境関連の事故

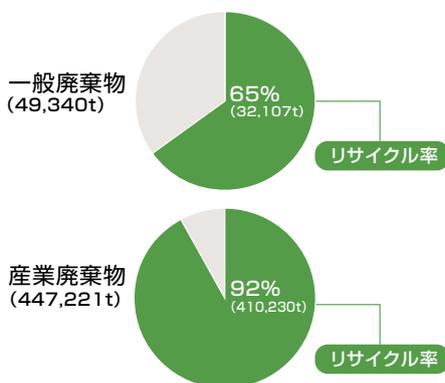
2007年度において、環境に関する事故や罰則を受けた例はありませんでした。

グループ全体で見る 事業活動における環境負荷

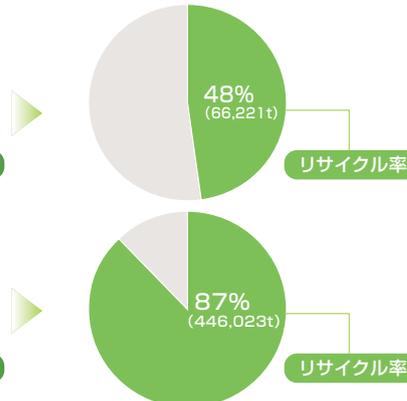
事業を行うにあたり、多くの資源を消費し、さまざまな物資を排出しています。
このインプット/アウトプット両面における環境負荷を低減するため、定量的な把握に努めています。



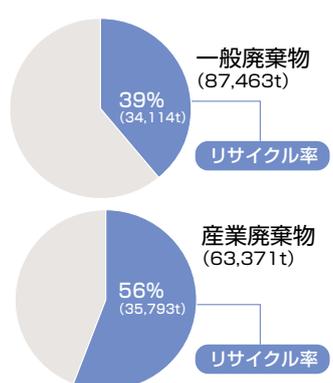
■ JR東日本のリサイクル率



■ JR東日本グループ全体のリサイクル率



■ グループ会社のリサイクル率



※1 その他現業区 設備のメンテナンス等を行う技術センターや車掌区等

※2 設備工事 法律上は工事の請負会社が排出事業者となる工事廃棄物も産業廃棄物に含んで把握しています。

安全

環境

社会

2008年度目標に対する 2007年度の実績と2010年度目標

JR東日本の「環境目標」は、単年度ごとに定量的・定性的に実績を把握し、課題のある項目については、その原因を探ることで経年の改善に活かしています。

2008年度環境目標の達成状況と2010年度環境目標

環境保全活動の分類	項目	2008年度目標	基準値(1990年度)
地球温暖化防止への取り組み	鉄道事業のCO ₂ 総排出量	(1990年度比) 22%削減 (215万t)	276万t-CO ₂
	自営火力発電所からの単位発電量あたりのCO ₂ 排出量	40%削減	726g-CO ₂ /kWh
	省エネルギー車両比率	82%	—
	【新設】列車運転用電力量	—	—
	単位輸送量あたり列車運転用消費エネルギー	19%削減	20.6MJ/車キロ
	【新設】単位輸送量あたり列車運転用電力量	—	—
	【新設】駅・オフィス等における省エネ	—	—
	特定フロン使用大型冷凍機	100%削減	82台
資源循環への取り組み	駅・列車ゴミのリサイクル率	45%	—
	総合車両センター等で発生する廃棄物のリサイクル率	85% (対象4年間平均値※1)	—
	設備工事で発生する廃棄物のリサイクル率	92% (対象4年間平均値※1)	—
	一般廃棄物のリサイクル率	43%	—
	事務用紙の再生紙利用率	100%	—
化学物質管理	自営火力発電所からのNOx排出量	63%削減	994t
沿線での環境活動	東北・上越新幹線の騒音対策※2 75dB以下 (騒音対策対象地域について)	100% (2009年度達成目標)	—
環境コミュニケーション	毎年具体的な環境保護活動	森づくりへの参加等	—
環境マネジメント	【新設】全グループ会社が具体的な数値目標を設定	—	—

表内 はグループの目標

(注) 2008年度目標については、継続して目標達成状況のフォローを行う。

※1 対象4年間平均値 2005年度～2008年度の平均値 ※2 東北・上越新幹線騒音対策 2006年度から対策地域を拡大し、2009年度達成目標として取り組んでいます。

2007年度実績	進捗	2010年度目標	参照ページ
23%削減(212万t-CO ₂) …温対法 24%削減(209万t-CO ₂) …対目標管理数値※3		(1990年度比) 2030年度までに50%削減 276万t-CO ₂ ⇒138万t-CO ₂ [138万t-CO ₂ 削減] (1990年度比) 2017年度までに32%削減 276万t-CO ₂ ⇒188万t-CO ₂ [88万t-CO ₂ 削減]	P24~P27 ・Web
37%削減(456g-CO ₂ /kWh)…温対法 40%削減(433g-CO ₂ /kWh) …対目標管理数値※3		CO ₂ 排出量の管理は「鉄道事業のCO ₂ 総排出量」で行うため目標設定はなし	
85%		86%	
41.4億kWh	—	2%削減(2006年度比) 41.7億kWh⇒40.9億kWh [0.8億kWh削減]	
14%削減 17.8MJ/ 車キロ…省工手法 17%削減 17.0MJ/ 車キロ…対目標管理数値※3		原単位の管理は、新設する「単位輸送量あたり列車運転用電力量」で行うため目標設定はなし	
1.83kWh/車キロ	—	2%削減(2006年度比) 1.85kWh/車キロ⇒1.81kWh/車キロ [0.04kWh/車キロ削減]	
161億MJ	—	4.5%削減(2006年度比) 153億MJ⇒146億MJ[7億MJ削減]	
100%削減		2007年度達成	
64%		70%	
93%		95%	
92%		92%	P28-Web
48%		全グループ会社が個別に数値目標を設定することとしたため目標設定はなし	
92%※4		100%	
67%削減(330t)		現状の技術レベルで可能な対策が完了したため目標設定はなし	Web
63%		100% (2009年度達成目標)	P29-Web
15箇所 3.7万本 3,500人参加		森づくりへの参加等	P30
—		全グループ会社が数値目標を設定	P12-Web

2007年度の実績について

2007年度は、7項目において目標達成となりました。今年度も、地球温暖化防止への取り組み項目のうち、3項目の実績値については、法律に基づく係数のほか、当社の取り組みの経年変化を把握するため、2008年度目標を設定した際の係数による数値を併記しています。

CO₂排出量については、2006年度と比較してほぼ同水準となりました。2007年度は2006年度に比べ河川水量が少なく、自営水力発電所の発電量が少なかったため、自営火力発電所の稼働率を高くしました。そのため自営火力発電所におけるCO₂排出量が増加しましたが、一方で電力会社のCO₂排出係数が改善されたため、CO₂排出量は結果的に2006年度並になりました。

2008年3月末に「グループ経営ビジョン 2020 -挑む-」を発表し、これを受けて2008年6月には、2008年度を達成年度としてこれまで取り組んでいた環境目標の改定を行いました。新たな目標設定を行い、これまで以上にCO₂総排出量の削減に向けた取り組みを推進するほか、従来から取り組んできた廃棄物のリサイクルについてもさらに高い数値目標を設定し、取り組みを進めていきます。

2008年度目標達成に向けた進捗度

……達成
 ……順調
 ……やや遅れ

※3 対目標管理数値 当社の取り組みの経年変化を把握するため、2008年度目標を設定した際の係数(日本経団連環境自主行動計画、電気事業連合会の係数を参考に算出)による数値にて目標管理しています。※4 事務用紙の再生紙利用率 再生紙の取り扱いについては、メーカーが再生紙として販売したものは再生紙として集計しています。

お客さまの声に耳を傾け すみやかな実行へ

「グループ経営ビジョン 2020 一挑む一」で掲げた、お客さま満足の上をめざして
駅や輸送サービスのさらなる改善、人材育成などに鋭意取り組んでいます。



お客さまの声に学ぶ

お客さま満足の上に向けて

駅係員や各種窓口日々寄せられる声や、インターネットで承ったお客さまのご要望などを、すみやかに吸い上げ、共有し、改善へと結びつけるための仕組みづくりを社内横断的に進めています。

●お客さまサービス部の役割

JR東日本のご利用者や地域のご期待にお応えし、ご不満の解消に努め、ニーズを先取りしたサービスを実現すべく、つねに見直しをはかっています。見直しの対象となる項目は、広範囲にわたります。接客サービスから、営業制度、販売システムや列車ダイヤといった鉄道輸送の基本機能、運行情報の提供、さらにはバリアフリー設備、快適・清潔なトイレ整備といったサービスインフラの充実まで。これらの包括的な拡充に向けては、各

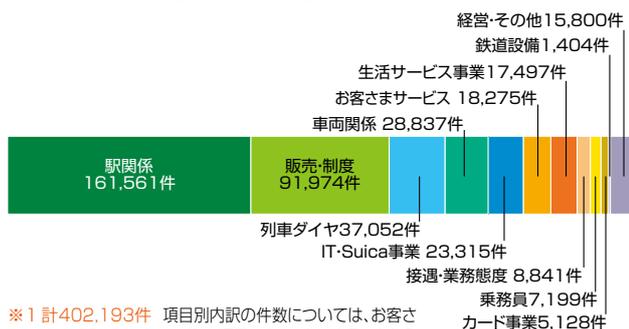
駅、支社、本社、部門を超えた連携が欠かせません。

そこで、課題を組織横断的に検討する「お客さまサービス改善委員会」を2000年10月に設置し、2005年7月には、より戦略的かつスピーディな対応を実現するために「お客さまサービス部」を新設しました。各部門が活発に連携できる体制を構築し、お客さまの「声」の収集管理と社内への周知徹底、さまざまな施策の具現化を推し進めています。

●新グリーン情報システム

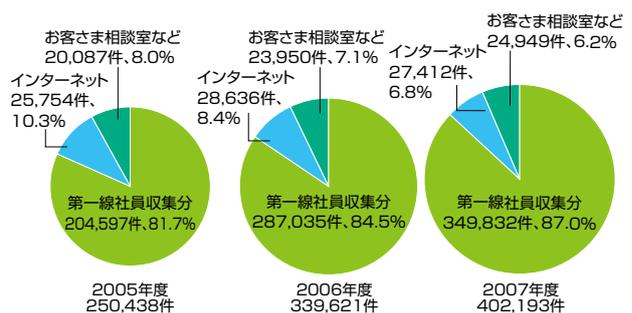
JR東日本に寄せられたお客さまの「声」を共有・活用するために、社内データベースとして「新グリーン情報システム」を構築しています。このデータベースには、現場第一線社員が収集したご意見や、また主な駅に設置されている「お客さま相談室」やホームページを通じて寄せられたご意見が蓄積されています。これらの貴重な情報は本社や支社、あるいは現場第一線などにお

■2007年度「お客さまの声」内容別内訳(計402,193件^{*1})



^{*1} 計402,193件 項目別内訳の件数については、お客さまの声1件に対して複数の項目をカウントできることから延べ件数となり、収集件数とは一致しない(延べ件数総計416,883件)。

■「お客さまの声」収集件数推移



いて、24時間365日検索することができ、JR東日本におけるサービスの改善に役立てています。

2007年度にお寄せいただいたお客さまの声は402,193件で前年度比約118%となりました。そのうち現場第一線社員が直接収集した声が約87%と大部分を占めています。また、個々のお客さまの声からは把握が難しい全般的な評価や、お客さまの満足度などを定量的に把握するために、毎年「顧客満足度調査」を実施し、その結果も今後の取り組みに役立てています。

●チームワークで取り組むお客さま満足

現場第一線職場でサービス推進役となる、サービス推進員を配置。また、いかなる仕事も最終的にはお客さま満足につながる、を共通認識として、経営トップから現場第一線社員まで一堂に会して、お客さまサービス研究会やサービスシンポジウムを開催。お客さまと直接接する部門だけでなく、非接遇部門の社員も対象にするなど、お客さま満足の向上へ向けた風土づくりを一丸となって進めていきます。

お客さまの声をかたちに

より快適な利用環境へ向けて

お客さまのご要望を迅速・機敏に具現化していくプロジェクトが、各方面で実りはじめています。

●輸送サービスの改善

首都圏主要線区の朝通勤時の混雑緩和に取り組んでいます。列車の増発や増結、拡幅車両の導入や湘南新宿ラインといった新しい運行ルートの整備などにより、朝通勤ピーク時の首都圏主要線区の平均混雑率は、2007年度は1987年度比53ポイント減少し185%となっています。

●情報提供の強化

輸送障害時にすばやく的確な情報提供ができるよう、駅の異常時案内用ディスプレイ(2008年度までに約90駅)の設置を進めるほか、列車内のモニター、イン

ターネットや携帯電話などでの情報提供に努めます。

●女性専用車の拡充

男性、女性双方のお客さまに快適に安心してご乗車いただくことを目的として、2001年7月から埼京線の深夜時間帯に女性専用車を導入しました。2005年4月には埼京線の朝の通勤時間帯にも拡大しました。2005年9月には中央線(快速)の朝の通勤時間帯に、2006年5月には常磐線各駅停車(地下鉄千代田線直通)の朝の通勤時間帯に、2006年11月には総武線各駅停車の朝の通勤時間帯に女性専用車を導入しました。

●禁煙・分煙への取り組み

たばこを吸う方、吸わない方双方のお客さまに快適な空間を提供するために、さまざまなお客さまのご意見や社会情勢を踏まえながら、駅や列車の分煙・禁煙化を推進してきました。2007年3月より新幹線およびJR東日本管内を相互発着する在来線特急車両を全面禁煙とし、主な新幹線および特急列車停車駅のホーム上に喫煙ルームを増設しました。

●総合案内カウンター

改札口の役割を「きっぷの確認・精算を行う窓口」から「ご案内主体の窓口」へと重点を移し、お客さまのご案内を総合的に行う総合案内カウンターの整備を進めています。

●サービスマネージャー

駅構内を巡回し、ご高齢者や旅慣れないお客さまのお手伝いや、異常時における情報提供、さまざまなご案内業務など、きめ細やかなサービスを行う「サービスマネージャー」の人員を増やしています。2008年4月1日現在で43駅に配置しています。

●サービス介助士

お身体の不自由なお客さまなどに対する介助技術の習得、およびホスピタリティの向上をはかるため、2005年度から社員のサービス介助士資格取得を進めています。2007年度末までに約2,000名の社員が2級資格を取得しました。

●新しい「びゅうプラザ」の展開

ゆっくりご旅行の相談をされたいお客さまやビジネス利用でお急ぎのお客さまなど、さまざまなニーズにお応えできる店舗づくりを進めています。

新しい「びゅうプラザ」は2007年度末現在30駅で営業しています。

●快適な車内の空調の実現

多くのお客さまに快適にご乗車いただけるよう、車内空調(冷房・暖房)にも十分に配慮しています。新型車両(E233系、E231系など)には、全自動フルオートエアコンを搭載しています。その他の車両では、車掌による

こまめな温度の把握やスイッチの切り換えなど、きめ細やかな対応で快適な空間を提供するための取り組みを続けています。また2006年6月には、山手線について「冷房が強すぎて寒い」とのご意見が数多く寄せられた傾向を受けて、設定温度を従来よりも1℃高い25℃に変更するなど、線区の状況に応じた取り組みを行っています。

●AED(自動体外式除細動装置)の設置

AEDとは、致死性の不整脈「心室細動」が発生した心臓に電気ショックを与え正常な状態に戻す装置で、欧米では2000年頃から普及しています。JR東日本では、

コラム

●Suicaの利便性向上

Suicaは、その利便性を多くのお客さまからご支持いただき、2008年6月末時点で発行枚数が2,500万枚を超えました。ここでは、Suicaの利用エリア拡大と機能拡充について紹介します。

利用拡大について、Suicaは、首都圏、仙台、新潟エリアに加え、2007年3月から「PASMO」との首都圏ICカード相互利用サービスを開始し、1枚のSuicaで首都圏の殆どの鉄道・バスが利用可能となりました。また、JR西日本「ICOCA」、JR東海「TOICA」との相互利用も実現し、全国主要都市に利用エリアを拡大しています。今後、2009年春には、JR北海道「Kitaca」と、2010年春には、西鉄「nimoca」、JR九州「SUGOCA」、福岡市交通局「はやかけん」との相互利用を開始し、札幌エリア、九州エリアでも利用可能となる予定です。

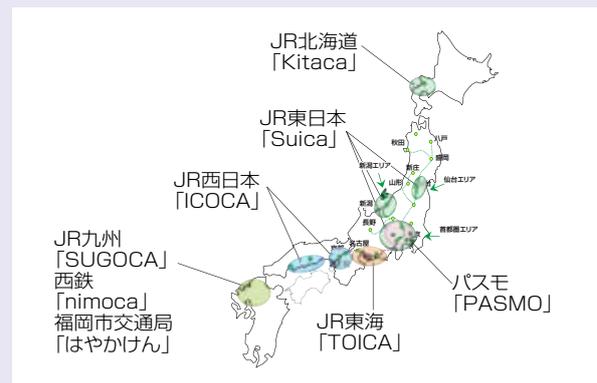
一方、電子マネーの利用エリアも拡大しています。Suica電子マネーのご利用は、利用可能箇所の拡大ともあいまって、サービス開始以降増加の一途を辿り、現在ではSuicaとPASMO合計で約115万件/日を超えるまでになりました。利用可能箇所については、駅ナカのお店だけでなく、ファミリーマートなどのコンビニエンスストア、イオンをはじめとするショッピングセンターなどにも拡大してきました。また、鉄道と同様、他社との相互利用により利用エリアを拡大しています。首都圏ICカード相互利用サービスでは、PASMOと電子マネーでも相互利用を開始し、2008年3月18日からは、ICOCAと相互利用を開始しました。今後、IC乗車券の相互利用に合わせて、JR北海道「Kitaca」、西鉄「nimoca」、JR九州「SUGOCA」、福岡市交

通局「はやかけん」との相互利用を開始する予定です。この他、2008年3月15日以降順次、当社新幹線や在来線特急などの車内販売にSuica電子マネーが使えるようになりました。

次に、機能拡充について、携帯電話とSuicaが一つになった「モバイルSuica」では、窓口や券売機に並ぶことなく、チャージやSuica定期券の購入、利用履歴の確認などが可能で、現在約111万人のお客さまにご利用いただいております。2008年3月15日からは、モバイルSuicaで当社の全ての新幹線の指定席を購入し、タッチアンドゴーで乗車できる「モバイルSuica特急券」サービスを開始、新幹線の各駅相互間は、現行(磁気券)の自由席の値段以下で指定席を一年中ご利用いただけます。また、3月29日からは、JR東海「EX-IC(エクスプレスIC)サービス」^{※1}との連携により、モバイルSuicaで東海道新幹線(東京～新大阪)も利用できるようになりました。

今後も、お客さまにとってSuicaをもっと身近で便利にしていきたいと思いますので、どうぞご期待ください

※1 EX-IC(エクスプレスIC)サービス ご利用には「エクスプレス予約」の年会費が必要です。



お客さまのご利用の多い駅などの改札口付近への設置を進めており、2008年4月現在165駅に導入しています。

施設のバリアフリー化

●駅のバリアフリー化

「バリアフリー法」の対象となる約490駅に、地方自治体等と協力してエレベーターなどの整備を進めており、2007年度末現在6割を超え、2010年度まで全対象駅での実現をめざしています。また、乗降客1万人以上で高低差が5m以上ある約300駅にエスカレーター

の設置も進めています。これらの整備状況をまとめた

冊子「駅バリアフリー設備のご案内」を主要駅で配布しています。JR東日本ホームページ※1でも、駅や車内での主なバリアフリー設備を



エレベーターの整備などによる段差解消を進めています



上下両方向のエスカレーター

ご案内しています。

さらに、お客さまの安全かつスムーズなご利用に向け、駅構内の床防滑化や、案内板のピクトグラム(絵文字)化・多言語化・文字拡大などを進めます。

※1 JR東日本ホームページ (<http://www.jreast.co.jp/equipment/index.html>)

●車両のバリアフリー化

2006年12月から、ユニバーサルデザインを採用した新型車両E233系を、中央快速線、青梅・五日市線に導入し、2007年12月より京浜東北線にも順次導入を開始しました。この車両では、お客さまへのアンケートや車内調査などを実施し、ご要望を反映しています。また、目の不自由なお客さまの利便性向上のために、2005年度に新幹線全車両に現在位置と各種設備の

位置をご案内する触知図と点字シールを整備しました。在来線については、号車とドア位置をお知らせする点字シールを整備しています。



優先席エリアの明確化

VOICE●サービスの現場から



お客さまは
私たちの「家族」です

東京支社
新宿駅 営業指導係
(サービスマネージャー)
牧 陽子

駅構内を巡回しながら、お客さまへの各種ご案内、情報提供、さらにご高齢者やお体の不自由な方へのお手伝いを行っています。

接遇業務を通じてお客さまの“声”を伺い、それを即座に社内へフィードバックしていくこと。と同時に、声に現れない「潜在需要」を感じ取り、お客さまのご期待を超えるサービスをご提供すること。この両輪が必要だと考えています。めざすは、マニュアルを超えたサービス。お客さまのご期待にただ応えるだけでなく、どうしたら喜んでいただけるか、感動していただけるか? まるで「家族」のように温かな接遇、それが私たちにとっての究極目標です。

どんなときも
「お客さま視点」で



東京支社
御茶ノ水駅 営業指導係
(サービス介助士)
林 和弘

サービス介助士(ケアフィッター)の有資格者として、「安心と信頼を感じていただけるサービス」を心がけています。私自身のサービススキルを日々高めていくことはもちろんですが、より大切なことは「お客さま視点」に自分自身を置き換えてサービスを提供することです。

社員自らが「介助する側」「される側」の経験を踏むことで、真にお客さまの立場で考え行動する風土が育まれていきます。

お客さまが満足された笑顔を見たい…これからも私は「お客さま視点のサービス」に取り組んでまいります。

社会との連携を進めています

鉄道や駅を活用し、人・街・社会に貢献していきたい
 ——そうした思いから生まれた活動が、いま多方面に広がっています。

地域社会とともに

●駅型保育園・介護施設

子育てのしやすい沿線づくりへ、保育事業者や自治体と連携して、駅の中や近隣に「駅型保育園」の設置を進めています(2008年4月時点で計21箇所)。このうち、埼京線・埼玉新都市交通ニューシャトル沿線に10箇所を開設し「子育てしやすい沿線づくり」をめざしています。

また介護事業は、駅型保育園と併設された与野本町駅前の「おひさまデイサービスセンター」など4箇所



茶々すずや保育園(南与野)

展開。少子高齢化にともなう社会貢献型ビジネスとして、今後も開発に力を入れていきます。

●駅を情報・文化拠点に

乗り降りするための駅から、コミュニティの情報・文化拠点へ。駅や周辺環境のリニューアルによって、地域社

会の活性化に取り組んでいます。

各自治体が進める街づくりに協力して、新駅の設置、自由通路・駅前広場などの周辺整備、駅の高架化、公民館や図書館の併設などを進めてきました。また、「アルカード赤羽」などの駅ビル内に公共スペースを設ける試みや、街並みとの調和をめざした駅舎のリニューアルなども各地で推進しています。

●地域と共生した「観光開発」

近年、自然や景観の保護、地域住民の社会生活基盤の維持・向上などを視野に入れた、バランスのよい観光開発が求められるようになってきました。

「観光開発は街おこし」の視点から、地域と協働したコンセプトづくりからはじめる観光地づくりを長期的に展開しています。「ちばデスティネーションキャンペーン」「北東北デスティネーションキャンペーン」をはじめ、地元の方々とともに沿線の魅力向上をはかっています。また、こうした情報を当社エリア全体に向け発信していくのもJR東日本が担う役割のひとつです。

コラム



●東京の玄関口をリニューアル

東京駅エリアの活性化に向け、駅をひとつの“街”と捉えた大規模開発計画「Tokyo Station City」を推進しています。

その第一弾として、日本橋口に2007年3月竣工した「サピアタワー」は、研究・開発・教育などを担う“情報の発信拠点”です。さらに10月、八重洲口の南北に「グラントウキョウ ノースタワー(I期)/サウスタワー」2棟が完成し、東京駅の地下には駅ナカ商業ゾーン「グランスタ」が広がります。



また丸の内側では、丸の内駅舎を1914年の創建時の姿へ復原する工事に2007年より取り組んでいます(2011年完成予定)。

こうした建造物の整理統合により、八重洲駅前広場の奥行きが広がり、交通結節点機能が改善されるほか、東京湾より吹き込む海風を止めずに都心に流す“風の道”を確保し、都心部のヒートアイランド緩和も期待できます。

さらに2012年にはノースタワーのⅡ期工事が、2013年には南北タワーをデッキでつなぐ中央部が、それぞれ完成予定です。

国際社会とともに

●技術・ノウハウの国際協力

海外の鉄道関係者へ向け、JR東日本が培ってきた技術やノウハウを紹介しています。2007年度は、617名の海外の視察・訪問を受け、国営鉄道の民営化手法と課題、新幹線やSuicaに代表される先端技術ノウハウ、さらには地球環境保護、生活サービス事業に関する多彩なセミナーや現場視察を実施、情報提供を行いました。さらに国土交通省などの要請に基づき、アジアなど近隣諸国への鉄道専門家の派遣を行い、現地での指導などを通じて、国際協力を進めています。



新幹線総合車両センターの視察

●海外事業者との交流

ドイツ鉄道、イタリア鉄道、フランス国鉄と協力協定を結び、研究開発や経営などに関する情報交換をはかりながら、長期的な交流を視野にした社員の相互派遣や受け入れを行っています。また、中国や韓国などアジアの近隣諸国に対しても、技術、経営など鉄道全般に関する情報交換を進めています。

このような国際交流を通じて、鉄道事業のグローバルな振興・発展に寄与すべく努めています。

●「持続可能な発展」憲章の調印

JR東日本が加盟するUITP(国際公共交通連合)において、「公共交通は“持続可能な発展”に大きな役割を



果たす」という考えに賛同し、“持続可能な発展”憲章への調印を2007年10月に行いました。

東日本鉄道文化財団

(財)東日本鉄道文化財団を1992年に設立し、鉄道を通じた地域文化の振興、鉄道に関わる調査・研究、国際文化交流を進めており、これらの成果を財団の事業活動情報とともにホームページ(<http://www.ejrcf.or.jp/>)に掲載しているほか、CD-ROMやDVDとして刊行しています。また、世界各国の有識者との意見交換の場として評論誌「JRTR(Japan Railway & Transport Review)」をはじめ、鉄道関係の英文図書を発行しています。

さらに、アジア各国の鉄道事業者から若手を中心とした幹部職員を日本へ招き、鉄道経営、技術などの研修を実施しています。2007年度は、中国、インドネシアなど9カ国から47名を受け入れました。さらに地域文化の振興を目的とし、東日本各地の貴重な文化遺産や伝統芸能の保存と継承のために助成を行っています。2007年度は「鎌倉市民俗芸能保存伝承事業」(神奈川県)など、計18件、約6,000万円の助成を実施しました。

次代の担い手とともに

「鉄道博物館」(15ページ参照)をはじめ、地域貢献・青少年育成の場を数多く提供し、次代を担う子どもたちに鉄道文化を伝えています。

●鉄道少年団

(財)交通道德協会が運営する「鉄道少年団」は、青少年へ向けた交通道德の高揚を目的に、管内12支部約500人の団員が多彩な活動を行っています。これをサポートするJR東日本では、各支社に事務局を設置し、駅の清掃活動や各種鉄道施設の見学といった活動の場を提供し、次世代の交通道德の向上に資するよう、積極的な支援を続けています。

働きがいのある 職場づくりをめざして

社員一人ひとりがいきいきと働き、高い理想に向かってチャレンジできる職場環境。その実現へ向け、各人のライフスタイルを尊重した制度づくりを進めています。

人材の採用・雇用

人事に関する基本的な考え方

「グループ経営ビジョン 2020 一挑む一」では、意欲ある若手社員の育成、それを育むマネジメント層の輩出、次代を担う社員への技術・技能継承、多様な人材の活用と育成、戦略的な人事制度改革を掲げています。

●採用について

これまで1,400人規模の採用を行ってまいりましたが、2008年度については、大量退職期を迎えているなか、人材育成・技術継承の観点を踏まえ、1,910人の採用を行いました。

●障がい者採用

障がい者雇用を重要な社会的責務と考えており、2008年6月時点で2.18%の雇用率となっています。

2008年4月には、障がい者雇用の一層の促進を目的とした特例子会社「(株)JR東日本グリーンパートナーズ」を設立し、広く働く場の確保に努めます。

人材育成への取り組み

その人材を「人財」に

自ら課題を設定し、解決できる「自律型」の人材育成をめざし、「技術力・マネジメント力の向上」、「お客さまの視点に立脚したサービスレベルの向上」、「さらなる安全・安心の追求」、「次代を担う社員の育成」を主軸とした人材育成に取り組んでいます。

●小集団活動・提案活動

社員自らが課題を提起し、その解決へ向けたサークルを結成し、改善していく活動である「小集団活動」を奨励しています。2007年度は約5,200サークル、約35,000人が参加しました。

また業務改善に関する意見やアイデアを広く募る

「提案活動」も盛んに行われており、2007年度は約57万件、1人あたり約11件の提案が寄せられました。

●社員の能力開発(研修)

JR東日本総合研修センターや各支社の研修施設などにおいて、安全やサービス、マネジメントに関する研修を多数行うほか、自己啓発の一環として、一般教養や資格取得をめざす社外通信研修、鉄道事業を主とする社内通信研修を実施しています。

また、幅広い視野を育むための各種公開セミナー、洋上研修、国内大学在学制度など、社員自らが能力を磨くための多くの機会を設けています。2007年



シミュレータを用いた運転士育成訓練

度では、延べ92,800人の社員が研修を受講しました。

さらに、従来からの社内ベンチャー制度を、2000年より「J-Tomorrow」と改称、さらなる活性化をめざして「人材の発掘」、「生活サービス事業の拡大」に取り組んでいます。

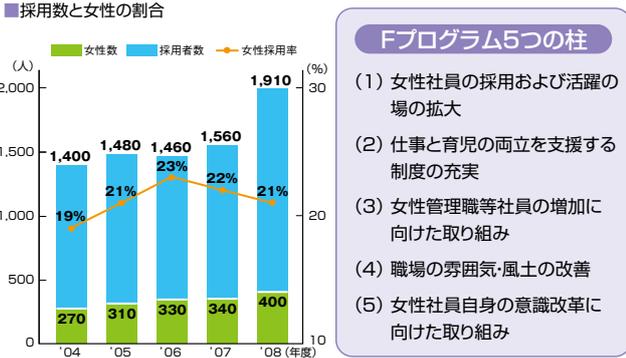
より働きやすい環境へ

老若男女の垣根を越えて

1999年の男女雇用機会均等法改正以降、女性社員の採用・職域を拡大してきました。2004年4月からは、女性社員がその能力を最大限発揮できる環境の整備を目的とする「Fプログラム」をスタートし、仕事と育児の両立支援、職場風土の改善など、より働きやすい環境づくりに取り組んでいます。また、2007年10月には専任部署として人事部内に男女共同参画グループを立ち上げ、各種フォーラムの開催など、女性社員のさらなる活躍に向けた取り組みを進めています。

●Fプログラム

採用における女性の割合は2005年度以降目標である20%以上を確保しており、2008年度は400名の女性が入社しました。活躍の場も着実に広がっており、2008年4月時点で3,330人の女性社員が、運転士(90人)や車掌(390人)などのほか、グループ会社の経営者などとして多方面で活躍しています。



●育児休職・介護休職

2007年度は155人の社員が育児休職を取得しました。うち11人が男性社員です。制度開始以来、延べ70名以上の男性社員が育児休職を利用しています。

また介護休職制度では、法令(93日)を上回る1年

間の休職ができる制度を設けており、2007年度は32名が取得しています。

●メンタルヘルスケア

こころの健康の保持増進のため、全社員にセルフケアを推進するための冊子を配布したほか、現場長向けの研修をスタートさせ2007年度は785名が参加しました。

●カフェテリア・プラン(選択型福利厚生制度)

ライフサポートやグルメ、育児支援など、さまざまなメニューを用意し、安価な費用で利用できるスケールメリットを活かした制度です。2005年10月からJR東日本で導入した同制度を、2007年7月にグループ会社へ拡大しました。

●シニアの雇用

定年後に、グループ会社などで各自の能力・スキルを活かす「エルダー社員制度」を設けています。

●人権に関する意識啓発

「人権啓発推進委員会」を設置し、研修や社内報などを通じて、全社員の人権啓発に努めています。

VOICE●男女共同参画の現場から



「母」と「助役」を両立させて

高崎支社
びゅうプラザ高崎駅
助役
久保 泰枝

私自身、7歳の子どもの持ちながら、駅の助役として、びゅうプラザにおける「お客さまをお待たせしない、快適にご利用いただける店舗づくり」実現のため、日々邁進しています。育児休職など制度面も整い、当社の「Fプログラム」は確実に浸透してきていると実感しています。管理者として心がけているのは、職場のスタッフと積極的にコミュニケーションをとること。スタッフが、お互いに声をかけあい、フォローしあう風土ができており、それが職場全体のチームワークにつながっていると感じています。

仕事と育児の両立は一人では難しい。だからこそ周囲への感謝の気持ちを忘れず、与えられた環境の中でベストを尽くす。これからもこの姿勢で、何事にもチャレンジしていきたいと思っています。

周囲のサポートを実感



東京支社
営業部 販売課
主席
芝元 憲太郎

双子を授かり、8か月経てもまだ手がかかることから、復職する妻に代わって自分が「育児休職」を取得。育児と家事に追われながらも、普段経験できない有意義な時間を過ごしています。

育児休職取得を迷っていたときに相談に乗ってくれた上司、休職することへの不安を和らげるアドバイスをくれた先輩、休職中の私を気づかい職場の状況を知らせてくれる同僚…周囲の皆さんに支えられていることを実感し、深く感謝しています。仕事と育児を両立させる社員を応援する雰囲気が、職場の中で醸成されてきていると感じます。仕事と育児の両立には、自らのスケジュール管理の徹底と、周囲の人とお互いにいつでも助け合えるような信頼関係の構築が大切であると思っています。

社会的責任を全うし みなさまと「信頼」で繋がるために

「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」という理念の実現に向け、社会的責任の遂行と利益の創出を両立し、迅速・透明なCSR経営を進めていきます。

CSRの基本的な考え方

JR東日本グループが事業の核としている鉄道は、社会や地域、また人々の生活と広くかかわりあいをもつ事業です。このため、JR東日本グループは、鉄道の安全を守り、安定した輸送サービスを提供することをはじめとした事業活動を通じて、社会に貢献し、その責任を果たしていくという意識を育んできました。

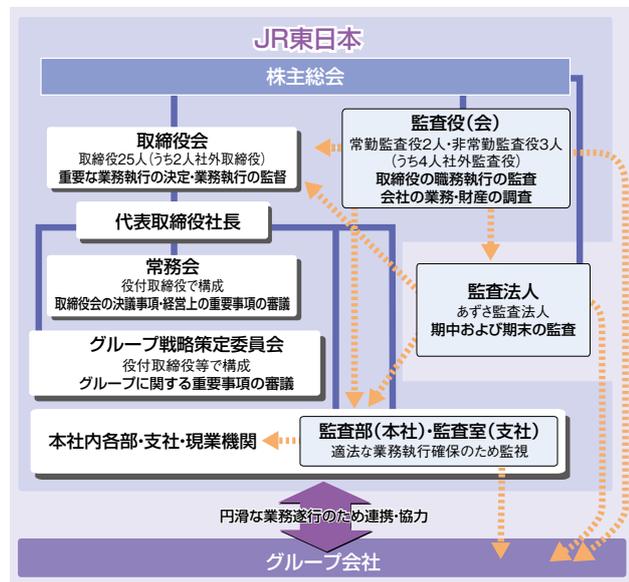
JR東日本グループは社会的使命について、グループ理念の中で「お客さまとともに歩み『信頼される生活サービス創造グループ』として、社会的責任の遂行と利益の創出とを両立し、グループの持続的成長をめざします」と定めています。そしてこれからも、社会から寄せられる期待やステークホルダーからの信頼に応える企業グループであり続けたいと考えています。

コーポレートガバナンス

経営の透明・客観性を守るために

JR東日本は、基幹事業である鉄道の事業特性から、「長期的視点に立ったコーポレートガバナンス」を経営上最も重要な課題のひとつと位置づけ、信頼される企業であり続けられるよう努めています。

■コーポレートガバナンス体制(2008年3月31日現在)



●ガバナンス体制

取締役会を原則として毎月開催し、法定事項その他重要な業務執行についての決定および業務執行の監督を行っています。また、取締役会の定めるところにより、すべての役付取締役で構成する常務会を置き、原則として毎週開催して、取締役会の決議事項および経営上の重要事項について審議します。

●監督・監査体制

2名の社外取締役と、監査役5名中4名の社外監査役によって、監督・監査体制を強化しています。内部監査では、監査部(本社)および監査室(各支社)を置き、約100人の専任スタッフを配置して、適法で効率的な業務執行体制を確保しています。さらに監査役監査については、監査役を補佐する10人程度の専任者を配置し、常勤監査役を中心に、監査役会が定めた方針に従い、取締役会、常務会などの社内重要会議の出席や業務、財産の状況などの調査を通じて取締役の職務執行を監査しています。また、グループ会社監査役との間で定例の連絡会を実施し、監査に関する情報の交換を行っています。

会計監査については、当社と監査契約を締結したあずさ監査法人(会計監査人)が、期中および期末に監査を実施しています。なお、2006年5月に、会社法に基づく「業務の適正を確保するための体制」を定めました。

コンプライアンス

一人ひとりの意識を高めるために

確固としたコンプライアンス、そして高い倫理観に則った事業活動こそが、企業存続のための前提条件であるとの考えから、法務部および総務部危機管理室を中心に、社内の各種法的な問題や法的リスクに早期対応する体制を構築しています。その際、弁護士などの専門家からも助言を受けながら、業務運営の適法性を確保しています。

●社内への周知徹底

2005年に「法令遵守および企業倫理に関する指針」を策定し、この趣旨を周知徹底するツールとして「コンプライアンス・アクションプラン」をグループ全社員等へ配付しました。さらに並行して、内部通報窓口である「コンプライアンス相談窓口」を社内外に設置しました。なお、2006年4月の公益通報者保護法の施行を受け、2006年3月には公益通報取扱規程を制定し、通報者の保護に取り組んでいます。また、社員等のコンプライアンス意識のさらなる向上と、「コンプライアンス相談窓口」への相談方法の浸透を目的として、2008年3月に「コンプライアンスカード」を配布しました。

●個人情報の保護

個人情報管理規程を2005年に制定し、個人情報管理責任者を設置しました。グループ会社の保有する個人情報についても、全グループ会社の保有状況を把握し、情報セキュリティの強化をはかっています。

●社員の意識向上

支社・グループ会社に対する定期的な研修を継続的に実施し、コンプライアンスと倫理観のさらなる向上をはかっています。2007年度も、当社およびグループ会社向けに法務レベルアップ研修や経営スクール、法務基礎研修、法務セミナーを実施しました。

また、社内誌において社員向けにコンプライアンス関連情報を連載しているほか、各機関においても説明会や勉強会を開催するなど、コンプライアンス意識の向上に向けた活動を積極的に推進しています。

■コンプライアンス研修実績

研修名	実施回数	対象	内容・目的	参加人数
経営スクール (コンプライアンスコース)	1回	グループ会社 総務担当部長	コンプライアンス	71人
法務レベル アップ研修	1回	支社法務担当者	実際の問題に即した法律知識、 法的思考力、判断力および 解決能力の向上	14人
法務基礎研修	2回	グループ会社 法務業務関係者	法務に関する基礎知識の修得	62人
法務セミナー	4回	当社および グループ会社社員	新法・改正法の解説、 法令遵守に対する意識の啓発	各 約150人

●リスクマネジメント(危機管理)

グループの事業運営に重大な危機が発生した際、情報の収集・一元管理と初動体制の整備を迅速に行うことを目的として、2001年より危機管理本部を設置しています。さらに2004年には危機発生以前のリスクコントロールと、リスク発見の早期化を目的として、専任の部署である危機管理室を設置しました。

経営トップが初期段階から関与して意思決定を迅速化し、適切な情報開示、コンプライアンスの視点の導入により、被害損失の最小化をはかっています。

ステークホルダーとの関わり

より開かれた企業体であるために

●ステークホルダーとの「対話」促進

JR東日本は、鉄道事業で日々約1,700万人ものお客さまと接し、さらに株主・投資家、取引先、社員・家族、地域の方々とさまざまな連携を持っています。

こうしたステークホルダーのみなさまへ、広報活動やIR活動を通じ、グループの取り組み内容について積極的な情報発信を行っています。

また、ホームページなどを活用して、重要な企業情報の適正かつ迅速な開示に努めています。

さらに、みなさまからのご意見・ご要望をおうかがいする機会を、多岐にわたり設けています。

●ステークホルダーとの「経済的」関わり

JR東日本グループの事業は、鉄道事業を含む「運輸業」が売上高ベースで約7割を、ショッピングセンター、ホテル、小売などの「生活サービス事業」やその他の事業が約3割を占めています。これらの事業活動を営むことにより、ステークホルダーのみなさまとの間に経済的関係が生じています。



「JR東日本グループ 社会環境報告書2008」に対する独立第三者の審査報告書

平成20年7月28日

東日本旅客鉄道株式会社
代表取締役社長 清野 智 殿

KPMGあずさサステナビリティ株式会社
東京都新宿区津久野1番2号

代表取締役 大木 壮一

1. 審査目的及び対象範囲

当社は、東日本旅客鉄道株式会社（以下、「会社」という。）が作成した「JR東日本グループ 社会環境報告書 2008」（以下、「社会環境報告書」という。）について審査を行った。審査の目的は、社会環境報告書に記載されている、平成19年4月1日から平成20年3月31日までの対象とした、環境パフォーマンス指標及び環境会計指標（以下、「指標」という。）が、会社の定める基準に正しい、重要な点において、合理的に把握、集計、開示されているかについて、重要な環境情報が漏れなく開示されているかについて結論を表明することである。

社会環境報告書の作成責任は会社の経営者であり、当社の責任は独立した立場から指標の信頼性に関する結論を表明することにある。

2. 審査手続

- 当社の実施した主な手続は以下のとおりである。
- 社会環境報告書の作成・開示方針についての質問
- 指標に関して会社の定める基準の検討
- 指標の把握方法及び集計フローについての質問並びに内部統制の整備・運用状況の評価
- 会社の定める基準に従って指標が把握、集計、開示されているかについて、サンプリングによる原始証拠との照合並びに再計算の実施
- 一部サイトに対する現地審査
- 「環境報告書・登録マーク付基準」(http://www.j-sus.org/kibei_pdf/00gohoyo_new.pdf)（サステナビリティ情報審査協会）に記載されている重要な環境情報が漏れなく開示されているかについて、質問及び内部資料等の確認により検討
- 指標の開示の妥当性に関する検討

当社の審査は、「環境報告書審査基準案」（平成16年3月 環境省）及び「サステナビリティ情報審査実施指針」（平成20年2月改訂版、サステナビリティ情報審査協会）に準拠して実施した。

3. 審査の結論

社会環境報告書に記載されている指標が、会社の定める基準に正しい、重要な点において、合理的に把握、集計、開示されていない、または、重要な環境情報が漏れなく開示されていないと認められる事項は発見されなかった。

会社と当社または審査人との間には、環境報告書審査基準案及び「サステナビリティ情報審査協会 編理規程」（平成19年12月に規定される利害関係はない。

以上



KPMGあずさサステナビリティ株式会社
矢尾 真穂氏

第三者審査報告書

2008年3月に「グループ経営ビジョン 2020 一挑む一」を発表され、環境面では、「現状にとどまらない。延長線上にない高い目標を掲げる。既存の仕組みや制度の変革に挑戦する。」という意味がこめられた「ギアチェンジ」の一項目として、2030年度までに鉄道事業のCO₂排出量を90年度比で50%削減する」という目標を設定されました。

2007年度の結果は、90年度比23%削減ですので、厳しい目標設定ですが、一方、それを具体的にどのような短期目標に落とし込んでいき実行されるのかが問われていくと思います。

また、2008報告書から各グループ会社の環境に係る数値目標が公表されましたが、実績値の把握において、より精度の高い数値を効率的に把握・集計できるように、集計・チェックの仕組みを再検討することが望まれます。

第三者意見:JR東日本グループ社会環境報告書2008を読んで

地球温暖化による気候変動やエネルギー問題が、予想を超える速さで顕在化する今、鉄道事業は環境負荷の少ない公共交通として、これまで以上に社会からの期待が高まっています。その期待を受け止め、「究極の安全」を目指した上で、「これまでの延長線上にない高い目標」を掲げ、持続可能な社会づくりに「挑む」姿勢を明確に打ち出されたことを評価します。

特に2007年度に90年度比23%削減した鉄道事業のCO₂総排出量を、2030年度には50%削減するという高い目標や、環境技術研究所を新設して鉄道環境技術の世界最先端をめざすことを掲げられたほか、自営エネルギー源の水力・火力発電に加え、太陽光や風力など再生可能エネルギー導入を積極的に進めておられ、今後の目標達成を期待します。その他、循環型社会に向けた取り組みと同様、長年整備されている鉄道林やふるさとの森づくりなど自然環境保全にも、一層高い目標を掲げて推進いただきたいと思います。

また、パーク&ライドやコンパクトシティなど、環境負荷を減らした快適な暮らしや地域づくりへ社会の関心も高く、「駅ナカ」やSuicaといった利便性の向上と共に、各地域の将来展望を見据え、活力ある地域再生の核として、より積極的に関わられることを願っています。



ジャーナリスト
環境カウンセラー
崎田 裕子氏

今後の展望

2008年度からは京都議定書第1約束期間に突入り、7月の洞爺湖サミットでは環境が重要な課題として取り上げられるなど、地球環境問題に対する世界的な流れのスピードはますます加速しているといえます。

このような変化の中、JR東日本グループは、2008年3月に発表した「グループ経営ビジョン 2020 一挑む一」において「地球環境問題に積極的かつ長期的に取り組む」ことを掲げ、同年6月にはこれまでの数値目標を見直し、さらに高い目標を掲げ、それらの達成に向けてグループとして取り組みを進めることを宣言しました。

これまでも、省エネルギー車両の導入や自営火力発電所の設備改善、さらには各職場からのエコ活動などを通じて、CO₂総排出量の削減をはじめとした環境負荷削減や、地球環境問題に対して真剣に取り組む企業風土づくりを行ってきたところですが、この地球に生きるものの責任として、さらにもう一歩踏み出してみたいと考えます。

今後もJR東日本グループは、持続可能な社会の実現に向け、社会環境活動の推進に、全力を挙げて努めてまいります。



取締役
総合企画本部経営企画部長
一ノ瀬 俊郎

社会環境活動のあゆみ

年	月	JR東日本グループの活動
1987年	4月	日本国有鉄道からJR各社へ、東日本旅客鉄道株式会社発足「第1回鉄道安全推進委員会」開催
	6月	「グリーンキャンペーン」スタート お客さまのご意見を伺う「グリーンカウンター(現:お客さま相談室)」を設置
1988年	9月	「チャレンジ・セイフティ運動」を全社展開
	12月	安全性を高めたATS-Pを京葉線(一部開業)で使用開始
1989年	4月	安全研究所、総合訓練センターを設置
1990年	9月	「第1回鉄道安全シンポジウム」開催
	10月	21世紀に向けた経営構想「FUTURE21」を発表 寝台特急に女性専用車両「レディースカー」登場
1992年	3月	財団法人「東日本鉄道文化財団」を設立
	4月	エコロジー推進委員会を設置
	5月	JR東日本発足5周年記念植樹実施 (以降、「鉄道沿線からの森づくり」として毎年度継続して実施)
	8月	山手線巣鴨駅にて3分別回収試行開始
1993年	3月	終日禁煙を東京近郊およびエリア内主要駅に拡大
1994年	2月	上野駅リサイクルセンター開設(缶・ビン自動分別) 山手線など36駅で3分別開始
	3月	「安全基本計画」を発表
1995年	2月	首都圏の切符リサイクル開始
	3月	新幹線第1次騒音対策完了
	4月	新入社員全員にエコロジー教育開始 鉄道利用者向け格安レンタカー「トレン太くん」登場
1996年	3月	JR東日本のインターネットホームページ開設 CO ₂ 排出量などの具体的な環境目標を設定 環境報告書「JR東日本の環境問題に対する取り組み」発行
	12月	東京圏輸送管理システム(ATOS)使用開始
1997年	3月	南秋田運転所リサイクル設備稼働 全駅を「分煙化」、普通列車を全面禁煙化
	10月	長野新幹線運転所、東京駅リサイクル設備稼働
	12月	「COP3」に国際鉄道連合(UIC)と共同で参加
1998年	3月	新幹線第2次騒音対策完了
	11月	新木場リサイクルセンター開設(新聞・雑誌分別) 「世界で最も尊敬される企業」ランキング (フィナンシャル・タイムズ紙)で27位に
1999年	2月	「安全計画21」を発表。新津車両製作所ISO14001認証取得
	3月	大宮リサイクルセンター開設(缶・ビン自動分別)
	4月	サービスマネージャー登場

1999年	5月	駅で回収した新聞古紙を再生したリサイクルコピー用紙の導入開始
	9月	携帯電話文字情報サービスで列車の 運行情報配信サービスを開始
2000年	4月	「JR東日本総合研修センター」開設 ペットボトル再生制服を導入
	9月	環境報告書において環境会計を開示
	11月	グループ中期経営構想「ニューフロンティア21」を発表 これに合わせて環境目標を改定
2001年	3月	大井工場、川崎火力発電所、新潟機械技術センターが ISO14001認証取得
	7月	埼京線で「女性専用車両」試行導入
	12月	「JR東日本研究開発センター」開設
2002年	2月	次世代通勤電車「ACTレイン」の走行試験を開始
	3月	大宮工場でISO14001認証取得
	9月	環境報告書に社会面と経済面も含めて 社会環境報告書として発行
	11月	仙台総合車両所でISO14001認証取得
2003年	3月	新幹線第3次騒音対策完了 「駅バリアフリー設備のご案内」パンフレットを配布
	5月	世界初のハイブリッド鉄道車両「NETレイン」の走行試験を開始
	9月	第1回JR東日本グループ環境経営推進会議開催
	12月	郡山工場でISO14001認証取得
2004年	3月	「安全計画2008」を発表
	4月	ポジティブ・アクション「Fプログラム」スタート
	5月	第1回安達太良ふるさとの森づくり開催
2005年	1月	グループ中期経営構想「ニューフロンティア2008」を発表 これに合わせて、環境目標を改定
	2月	長野総合車両センターでISO14001認証取得
	7月	秋田総合車両センターでISO14001認証取得 お客さまサービス部を設置
	12月	八王子支社で「JR東日本エコ活動」全職場展開スタート
2006年	2月	「防災研究所」の設置
	3月	新幹線・特急列車の全面禁煙化
2007年	7月	ディーゼルハイブリッド鉄道車両「キハE200形」を世界で 初めて営業運転に導入
	10月	鉄道博物館を開設
2008年	3月	「グループ経営ビジョン 2020 一挑む」発表
	6月	環境目標を改定

(注)事業所名は当時のもの

年	月	JR東日本グループの表彰履歴
1995年	10月	第5回環境広告大賞・環境庁長官賞ポスター部門(エコライフセンター主催)
	4月	第6回地球環境大賞(日本工業新聞主催・WWF Japan特別協力)
1997年	6月	第1回アクションプラン大賞・環境庁長官賞(全国環境保全連合会主催・環境庁後援)
	11月	第7回環境広告大賞・環境庁長官賞ポスター部門(エコライフセンター主催)
1998年	4月	グリーン・リポーティング・アワード第1回環境報告書賞 優良賞(東洋経済新報社・グリーンリポーティングフォーラム共催)
2001年	5月	グリーン・リポーティング・アワード第4回環境報告書賞 優良賞(東洋経済新報社・グリーンリポーティングフォーラム共催)

2005年	1月	第8回環境コミュニケーション大賞 環境報告書部門 環境報告大賞(地球・人間環境フォーラム主催・環境省後援)
2006年	12月	平成18年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰 対策技術導入・普及部門と対策活動実践部門の2部門で受賞(環境省主催)
	4月	第16回地球環境大賞 文部科学大臣賞(フジサンケイグループ主催・WWF Japan特別協力)
2007年	12月	平成19年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰 技術開発・製品化部門受賞(環境省主催)
		第4回エコプロダクツ大賞エコプロダクツ部門環境大臣賞 (エコプロダクツ大賞推進協議会主催・財務省、厚生労働省、 農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省後援)

編集後記

今年度の編集にあたっては、各ステークホルダーの皆さまにJR東日本グループの社会環境活動をより分かりやすくお伝えするため、最前線で安全やサービスを担う社員の声やグループ会社での環境に対する具体的な取り組みを数多く取り上げるように努めました。さらに環境活動について冊子とWebにおける開示方法の見直しを行い、より分かりやすい社会環境報告書をめざしました。

編集を通じ、企業の社会的責任を果たし、地球環境問題へさらなる取り組みを進めるためには、社員一人ひとりが自らの業務に責任を持って遂行するとともに、互いに協力し連携することが不可欠であることを改めて実感しました。

今後も、社会環境報告書をより充実したものとするため、ご意見・ご感想をいただけますと幸いです。



みんなで止めよう温暖化

チーム・マイナス6%

JR東日本も参加しています



www.j-sus.org

J-SUSマークは「社会環境報告書2008」に記載された環境情報の信頼性に関して、サステナビリティ情報審査協会 (<http://www.j-sus.org>) の定める「環境報告審査・登録マーク付与基準」を満たしていることを示すものです。



適切に管理された森林資源を用紙の材料にしています。



FTSE4Good

社会環境報告書2008

2008年9月発行

(次回発行予定2009年9月)

東日本旅客鉄道株式会社

エコロジー推進委員会

〒151-8578 東京都渋谷区代々木二丁目2番2号

TEL/03-5334-1122

e-mail:eco@jreast.co.jp

<http://www.jreast.co.jp/eco/>