

# JR東日本グループ CSR 報告書 2014

持続可能な社会をめざして



CONTENTS

会社概要/編集方針	2
グループ理念/行動指針	3
経営情報	4
営業エリア(略図)	5
事業概要/グループ会社一覧	6
トップメッセージ	7
グループ経営構想V ~限りなき前進~	10
特集I:究極の安全に向けて	14
特集II:震災からの復興・地域の活性化に向けて	16
基本的な考え方と目標	20
グループ全体の環境負荷	21
環境目標に対する進捗状況	22
2014年度以降の環境目標	23
2016年度目標設定にあたっての考え方	24
地球温暖化防止への取り組み	26
資源循環の取り組み	32
生物多様性	36
騒音低減に関する基本的な考え方	38
沿線環境の向上	39
化学物質管理	40
環境コミュニケーション	41
環境マネジメント体制	42
環境会計と経営指標	44
各機関の取り組み	45
グループ会社の取り組み	46
特集III:エネルギー・環境戦略	47
究極の安全をめざして	49
安全文化を根付かせる	52
安全マネジメント体制を磨く	53
安全設備重点整備計画の推進	56
地震対策	61
羽越本線列車事故を受けた対策	62
お客さまとのかかわり	64
特集IV:サービス品質の改革	77
社会とのかかわり	79
特集V:沿線価値向上の取り組み	86
特集VI:世界の鉄道発展に向けて	89
社員とのかかわり	91
CSRマネジメント	99
コンプライアンス	101
第三者保証報告	104
経営企画部長まとめ	105
社会環境活動のあゆみ	106
会社組織図	107
財務諸表(連結)	108

環境

安全

社会

より詳細な情報は当社ホームページをご覧ください。

<http://www.jreast.co.jp/company/csr/>

会社概要

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 59,237名(2014年4月1日現在)

編集方針

「CSR報告書」は、JR東日本グループにおける様々な取り組みについて、正確かつ分かりやすく紹介するとともに、様々なステークホルダーの方とコミュニケーションを図ることを目的として発行しております。「CSR報告書2014」では、特に2012年10月に策定した「グループ経営構想V ~限りなき前進~」に関連する特集やインタビューを掲載しています。

本報告書は、「環境」「安全」「社会」のそれぞれの側面で特に進捗のあった情報等を掲載しているため、当社グループ全体の取り組みについては、当社ホームページをご覧ください。

参照した  
ガイドライン

環境報告ガイドライン(2012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

2013年4月1日~2014年3月31日(実績データに関しては、2013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、及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73社  
 なお、実績データに関しては、個別に記載している場合を除き、JR東日本が集計対象範囲となっています。

公表数値

公表数値については、端数処理により合計が一致しない部分があります。

注… 環境パフォーマンスデータの保証対象について

本報告書に掲載している環境パフォーマンスデータについては、その信頼性を担保するため、「KPMG あずさサステナビリティ株式会社」による限定的保証を受けておりますが、保証対象となっている情報を明確にするため、保証対象とした情報については「☆」を付しています。

## グループ理念

私たちJR東日本グループは、駅と鉄道を中心として、お客さまと地域の皆さまのために、良質で時代の先端を行くサービスを提供することにより、東日本エリアの発展をめざします。

私たちは、「究極の安全」と「サービス品質の改革」に向けて、挑戦を続けます。また、技術革新やグローバル化の推進を通じて、幅広い視野を持つ人材の育成、鉄道の進化の実現、沿線価値の向上など、グループの無限の可能性を追求します。

私たちは、「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・地域とともに

私たちは、  
まごころをこめたサービスを行い、  
お客さまと地域の皆さまのご期待を実現します

### 2. 安全・品質の向上

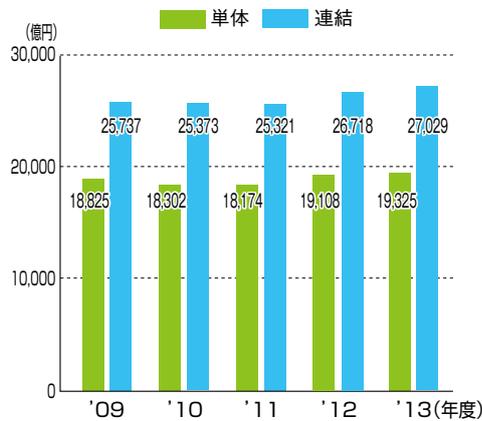
私たちは、  
安全で安定した輸送と  
サービス品質の向上をめざします

### 3. 無限の可能性の追求

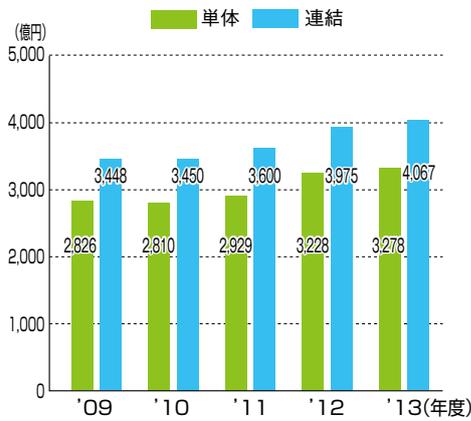
私たちは、  
幅広い視野と挑戦の志を持ち、  
グループが持つ無限の可能性を追求します

経営情報

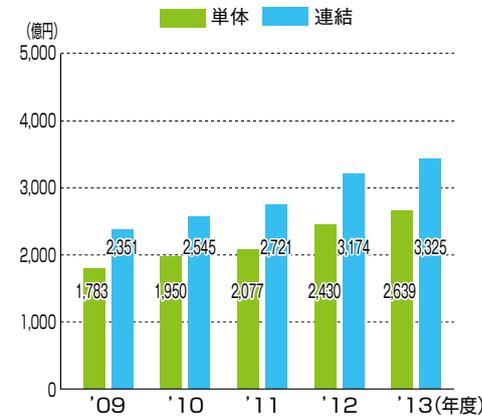
〈営業収益の推移〉



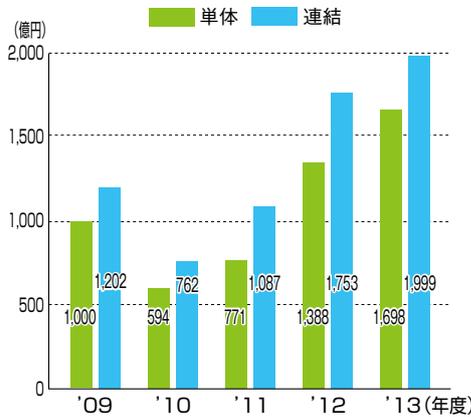
〈営業利益の推移〉



〈経常利益の推移〉



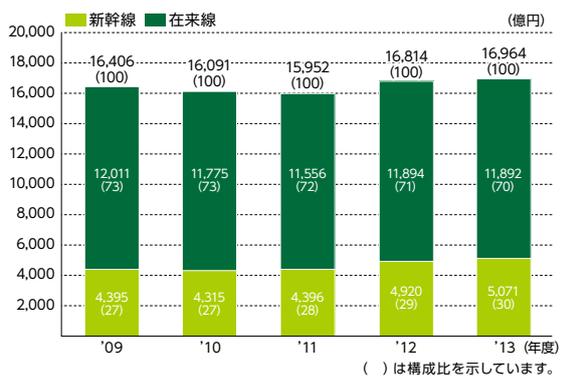
〈当期純利益の推移〉



旅客収入構造

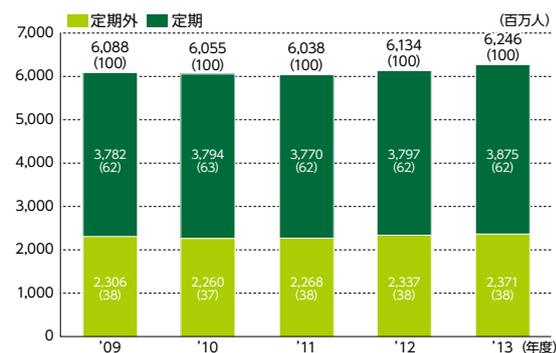


注1. 億円未満を切り捨てて表示してあります。



( )は構成比を示しています。

輸送人員構造

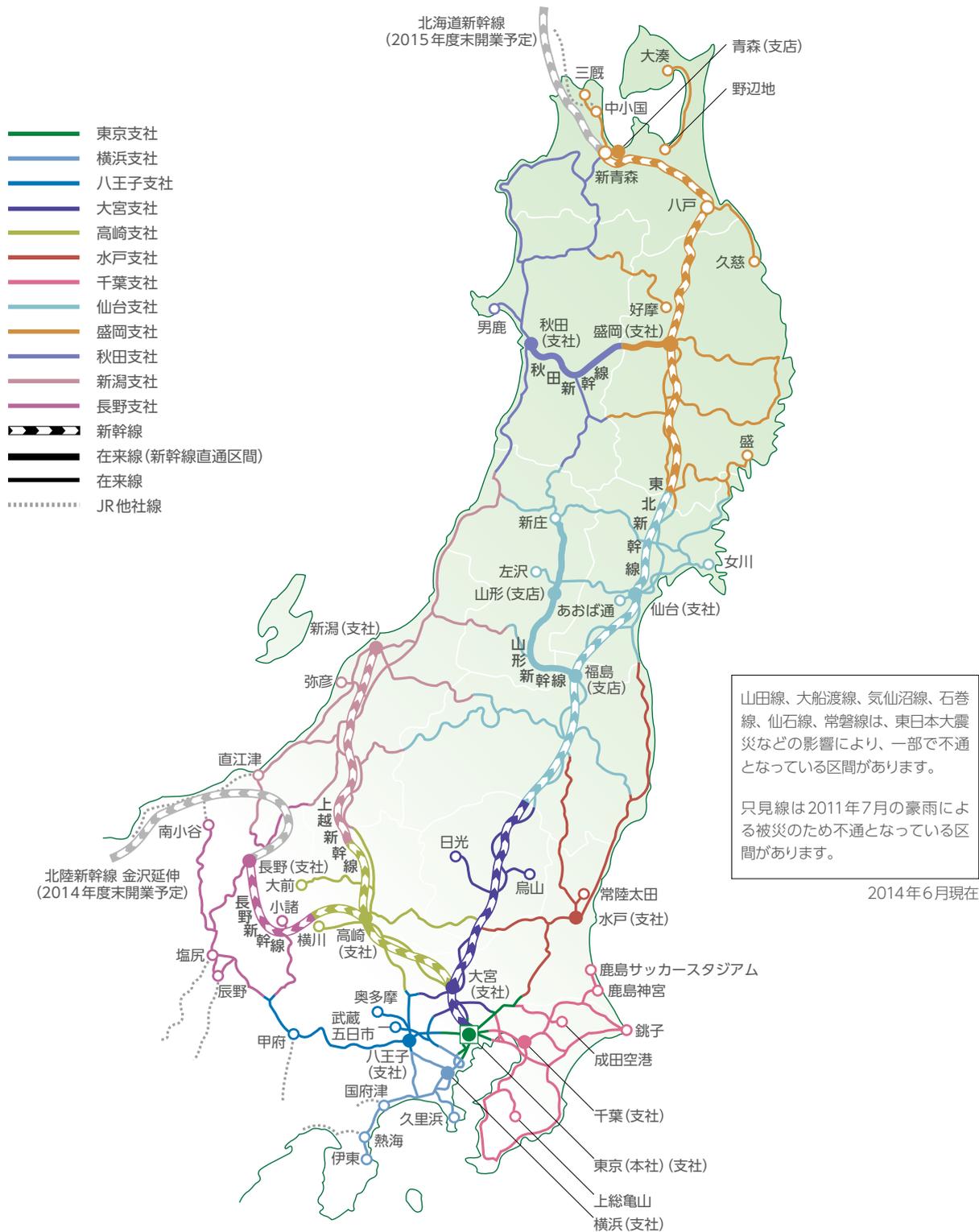


注2. 百万人未満を切り捨てて表示してあります。

注3. 新幹線と在来線を乗り継ぐ場合があるので、輸送人員の合計値は新幹線、在来線の単純合計とは一致しません。

( )は構成比を示しています。

# 営業エリア(略図)



■営業キロ	新幹線 / 1,134.7km 在来線 / 6,339.5km
■駅数	1,678 駅
■一日あたりの列車本数	12,773 本 (2014年3月ダイヤ改正時)
■一日あたりの輸送人員	約1,711万人

## 事業概要



## グループ会社一覧(2014年6月30日現在)

### ■ 運輸

ジェイアールバス関東株式会社/ジェイアールバス東北株式会社/東京モノレール株式会社

### ■ ショッピングセンター

株式会社鉄道会館/株式会社アトレ/株式会社ルミネ/株式会社横浜ステーションビル/湘南ステーションビル株式会社/株式会社JR中央ラインモール/ジェイアール東日本商業開発株式会社/JR東京西駅ビル開発株式会社/宇都宮ステーション開発株式会社/高崎ターミナルビル株式会社/水戸ステーション開発株式会社/株式会社錦糸町ステーションビル/株式会社千葉ステーションビル/株式会社JR東日本青森商業開発/株式会社ステーションビルMIDORI

### ■ オフィス

株式会社ジェイアール東日本ビルディング

### ■ ホテル

日本ホテル株式会社/仙台ターミナルビル株式会社/盛岡ターミナルビル株式会社/秋田ステーションビル株式会社

### ■ 小売・飲食

株式会社JR東日本リテールネット/株式会社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式会社/株式会社JR東日本ステーションリテイリング/株式会社JR東日本ウォータービジネス/株式会社紀ノ屋

### ■ 商事・物流

株式会社ジェイアール東日本商事/株式会社ジェイアール東日本物流

### ■ 旅行・レンタカー

株式会社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式会社

### ■ スポーツ・レジャー

株式会社ジェイアール東日本スポーツ/株式会社ガーラ湯沢

### ■ 不動産管理

株式会社ジェイアール東日本都市開発

### ■ 情報・財務・人材サービス

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

### ■ クレジットカード

株式会社ビューカード

### ■ 広告・出版

株式会社ジェイアール東日本企画/株式会社東京メディア・サービス/株式会社オレンジページ

### ■ 駅業務・清掃整備・リネンサプライ

株式会社JR東日本テクノハートTESSEI/株式会社JR東日本運輸サービス/株式会社東日本環境アクセス/株式会社JR東日本ステーションサービス/JR高崎鉄道サービス株式会社/JR水戸鉄道サービス株式会社/JR千葉鉄道サービス株式会社/株式会社ジェイアールテクノサービス仙台/JR盛岡鉄道サービス株式会社/JR秋田鉄道サービス株式会社/JR新潟鉄道サービス株式会社/JR長野鉄道サービス株式会社/JR東日本リネン株式会社

### ■ 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式会社/株式会社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式会社/JR東日本メカトロニクス株式会社/ユニオン建設株式会社

### ■ 車両製造・保全

株式会社総合車両製作所/東日本トランスポート株式会社/東北交通機械株式会社

### ■ 海外鉄道コンサルタント

日本コンサルタンツ株式会社

### ■ 地域冷暖房

新宿南エネルギーサービス株式会社

### ■ 支社別グループ会社

JR東日本東北総合サービス株式会社/株式会社ジャスター/株式会社ジェイアールアトリス/株式会社トッキー

## トップメッセージ

# 地域に生きる。世界に伸びる。

私たちJR東日本グループは、2012年10月に「グループ経営構想V ～限りなき前進～」を策定しました。この経営構想では、コンセプトワードとして「地域に生きる。世界に伸びる。」を掲げ、私たちに課された「変わらぬ使命」を果たし続けること、そしてそのうえで、「無限の可能性の追求」に挑戦することを経営の柱としています。

私たちは、東日本大震災の経験を通じ、「地域との絆」や「社会から寄せられる期待の大きさ」を実感し、社会的インフラを担う企業として、使命感を持って社会の期待に応えていくことの重要性を改めて胸に刻みました。今、東日本エリア、そして日本は、様々な課題に直面しています。「地域に生きる。世界に伸びる。」という言葉は、私たちが、地域の皆さまとともにあるべき姿を考え、元気な地域を築くため、あるいは鉄道の未来を切り拓くため、「私たちだからできること」を実行していくという宣言でもあります。

## 「変わらぬ使命」を果たし続ける

「地域に生きる」私たちにとって、根源的な役割は、「安全で品質の高いサービスの提供を通じて、地域の発展に貢献すること」にほかなりません。地域から寄せられるご期待に応え、当社の拠って立つ基盤とも言える「地域からの信頼」をより確固たるものにしなければならないと考えています。しかし、一つの事故の発生により、その信頼は崩れ去るということを常に肝に銘じなければなりません。そのため当社グループは、発足以来、一貫して「安全」を経営の最重要課題と位置づけ、安全性の向上に取り組んできています。2014年度からは、新たな安全5か年計画「グループ安全計画2018」をスタートしました。この計画に基づき、高いレベルでの安全意識の醸成、安全に対する日々の行動と挑戦を通じ、グループの全社員が一人ひとりの力を伸ばすとともに、チームワークでその力を結集させ、「究極の安全」を創り上げていきます。特に、2014年2月には、京浜東北線川崎駅構内で列車脱線事故を発生させてしまいました。このような「繰り返し発生している事象」を「完封」するために、一層の緊張感をもって事故防止に取り組むとともに、過去の事故の教訓を活かして安全上の弱点の洗い出し、対策を講じていきます。また、首都直下地震などに備えた総額3,000億円の耐震補強対策のほか、近年被害が大きくなりつつある大雪や豪雨、強風など自然災害への備えを固め、「災害に強い鉄道づくり」を着実に推進していく考えです。さらにホームドア整備についても、山手線での整備を進めるほか、他線区への拡大も検討していきます。

また、安全と並ぶ、私たちの使命は「サービス品質改革」です。生産年齢人口の減少が避けられないなか、いかに将来にわたって鉄道需要を喚起していくかが重要な課題と言えます。その一つのアプローチは鉄道ネットワークの拡充です。2014年度末に花開く、北陸新幹線金



沢開業、上野東京ラインという大きなプロジェクトを最大限に活かし、鉄道利用の拡大を図ります。さらに、こうしたハード面の取り組みに加え、安定的で快適な輸送サービスの提供、ICTを活用したお客さまへの情報提供の充実等に努め、他の鉄道会社に負けない「JR東日本のサービス品質」をグループ全社員の力で創り上げ、「顧客満足度 鉄道業界No.1」を達成したいと考えています。

このほか、当社の強みを活かした地域との連携強化、地域活性化策としては、私たちの強みである「観光の力」をフル活用していきます。地元地域と一緒に、その土地ならではの魅力を掘り起す「デスティネーションキャンペーン」を各地で展開するほか、釜石線「SL銀河」、新幹線リゾートトレイン「とれいゆ」など、続々と運行開始している「乗って楽しい列車」について、東北の復興と地域活性化のための魅力ある観光資源として積極的にアピールしていきたいと思えます。特に、近年著しく伸びている訪日旅行需要のさらなる拡大をめざし、インバウンド戦略に力を入れていく考えです。具体的には、一人でも多くの方に東日本エリアへご旅行していただくために、「東日本版ゴールデンルート」の構築、当社グループが出資している台湾の旅行会社等を活用した訪日旅行需要の創出などに取り組んでおります。

さらに、震災復興に関しては、沿岸線区の復旧を継続するとともに、気仙沼線・大船渡線で運行しているBRT（バス高速輸送）や、仙石線と東北本線を接続する「仙石東北ライン」の整備など、地域交通の利便性向上に努めます。

加えて、「地域に生きる」企業として、「駅を中心としたまちづくり」を積極的に推進します。首都圏の大規模ターミナル駅のリニューアルや開発を着実に進めるほか、地方中核都市において、医療、子育て、介護、行政サービスなどを集めた「ワンストップ型のスマートステーション」を計画していきたいと思っています。特に、田町～品川駅間に山手線の新駅を設置し、2020年の暫定開業をめざすことを発表しましたが、車両基地の見直しによって創出される大規模な用地の開発とあわせて、国際的に魅力のある交流拠点の創出を図る考えです。そのほか、農林漁業の「6次産業化」などの面でも、引き続き地域と連携し、地域経済の活性化へ貢献していきます。

## 「無限の可能性」の追求

「グループ経営構想V」のもう一つの柱は、「世界に伸びる」企業グループをめざすということです。鉄道事業は、その規模の大きさから自己完結になりやすく、ともすれば内向き志向に陥ってしまう傾向があります。現状にとどまることを良しとする企業風土では、激しい変化の時代を生き残っていくことはできません。社員一人ひとりの力を伸ばし活かすグループとして成長し、そこで働く社員一人ひとりが、自らの「無限の可能性」を信じ、追求する企業風土を築きます。

そうした挑戦の鍵の一つは「グローバル化」だと考えています。海外において多くの鉄道プロジェクトが検討されており、2020年には22兆円の市場規模になると見込まれています。こうした世界市場において、私たちの持つ、車両製造能力、メンテナンスや列車運行に関するノウハウを活かして事業展開を図ります。その取り組みはまだ緒に付いたばかりですが、2016年に営業開始予定のタイ・バンコクのパープルラインにおいて、車両の供給やメンテナンス事業を当社グループが担います。そのほか、コンサルタント事業や現地での技術支援のために、グループ内の多くの社員を積極的に世界各国に派遣しています。

もう一つの鍵は「技術革新」です。「エネルギー・環境戦略」、「ICTを活用した業務革新」、「新幹線のさらなる高速化」といったテーマで技術革新を図っていますが、当社グループの社員には、自社技術あるいは鉄道技術のみに拘泥せず、「オープンイノベーション」を推進し、積極的に社外・他業種の技術を取り入れ、今までの価値観を覆すようなブレイクスルーを成し遂げるよう呼びかけています。

## エネルギー・環境戦略の推進

これまで私たちは、地球環境問題への対応を重要な経営課題の一つとして位置づけ、省エネ車両の導入や照明のLED化など様々な環境保全の取り組みにより、鉄道事業のCO<sub>2</sub>総排出量削減や環境負荷低減といった成果を着実にあげてきました。鉄道は「環境にやさしい輸送機関」と位置付けられていますが、ハイブリッド車や電気自動車、燃料電池車など、自動車のエネルギー・環境技術の進歩には目覚ましいものがあります。

そのため、先ほども述べましたが、現在「エネルギー・環境戦略」を技術革新の大きな柱とし、環境保全の面でも「鉄道の進化」を遂げるべく、「創エネ」、「省エネ」、「スマートグリッド技術の導入」という3つの観点から集中的な取り組みを進めています。

「創エネ」については、太陽光・風力・地熱・バイオマスといった再生可能エネルギーを積極的に導入していきます。特に、豊かな自然環境を活かせる「北東北」を再生可能エネルギーの拠点にする計画を立て、各地で調査等を始めたところです。そのほか、電力の安定供給確保に向け、川崎火力発電所の新4号機を稼働させたほか、同1号機の更新工事にも着手しています。

「省エネ」については、様々な環境保全技術を取り入れた「エコステ」モデル駅の整備、照明・電気掲示器のLED化など、さらなる深度化に取り組んでいきます。2014年3月には烏山線に蓄電池駆動電車システム「ACCUM(アキュム)」を導入しましたが、これにとどまることなく、交流区間乗入れ蓄電池駆動電車の開発、「架線レス」化の実現へとつなげていきたいと考えています。さらに、ICTを活用した「自動省エネ運転機能」を搭載した新型車両の開発も進めているところです。

「スマートグリッド技術の導入」については、駅へのエネルギー管理システム(EMS)の導入を進める計画で、2014年度には国分寺、西船橋両駅で使用電力のデマンド制御を開始しています。そのほか、回生電力の有効利用に関する研究を継続し、早期実用化をめざす考えです。

こうした取り組みを通じ、2020年度までに、鉄道事業のエネルギー使用量8%削減(2010年度比)、自営電力のCO<sub>2</sub>排出係数30%改善(1990年度比)の実現をめざします。なお、2014年4月には、2016年度を達成年度とした新たな3ヵ年目標を設定しており、取り組みの計画的な実施と実績のトレースを着実に進めていく考えです。

私たちJR東日本グループは、これからも全社員一丸となって、安全で品質の高いサービスの提供、地域の発展への貢献という「変わらぬ使命」を果たし、同時に「無限の可能性の追求」に向けた絶えざる挑戦を続け、地域の皆さまとともに「新たな未来」を切り拓いていきます。

東日本旅客鉄道株式会社 代表取締役社長

富田 哲郎

# グループ経営構想V <sup>ファイブ</sup> ～限りなき前進～ **Ever Onward** 限りなき前進

国鉄改革・会社発足から25年が経過し、JR東日本グループは次なる四半世紀へと踏み出しました。これを機として、東日本大震災などの大きな環境変化を踏まえ、今後のJR東日本グループの経営の方向性を改めて打ち出すべく、2012年10月、通算5回目となる経営構想「グループ経営構想V ～限りなき前進～」を策定しました。

策定にあたっては、「変わらぬ使命」を果たし続けること、「無限の可能性の追求」を通じ持続的成長をめざすこと、この2つを重要な柱と位置づけ、経営の基本的方向性と具体的に実行していくことをまとめました。

## 私たちの志 ～経営の基本的な方向性～

JR東日本グループのコンセプトワード

### 地域に生きる。世界に伸びる。

#### 「地域に生きる。」とは

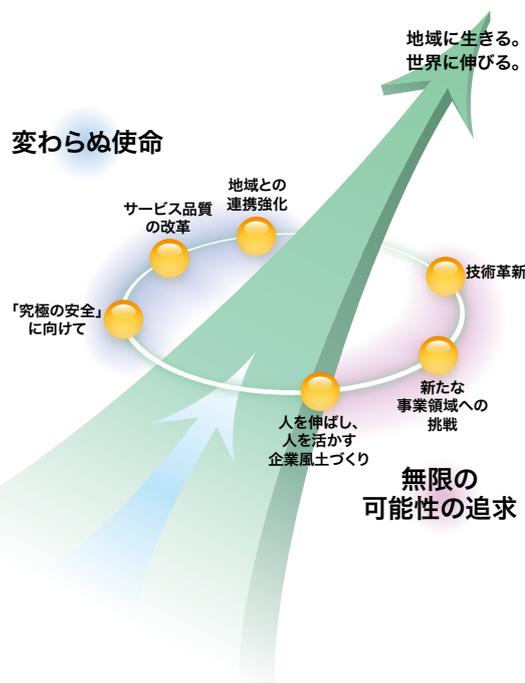
私たちは、震災を通じて、企業の存立基盤が、健全で活力ある地域社会であることを強く再認識しました。今、私たちが根ざす東日本エリア、そして日本は、様々な課題に直面しています。私たちは、地域社会の一員として、地域の皆さまとともにあるべき未来を考え、元気な地域を築くため、自らの使命を果たし、課題解決に向けて「私たちだからできること」を実行します。

#### 「世界に伸びる。」とは

しかし、地域に根ざすことは、内向き志向に甘んずることではありません。私たちが使命を果たし続けるためには、私たち自身が常に変化し成長しなければなりません。外の世界に目を向け、新たな一歩を踏み出し、外部から知見や技術を積極的に吸収することが、成長の契機となり糧となると考えます。私たちが持っている可能性を花開かせるため、外に向かって果敢に踏み出していきます。

#### 「変わらぬ使命」と「無限の可能性の追求」

「グループ経営構想V ～限りなき前進～」では、「変わらぬ使命」と「無限の可能性の追求」を2つの重要な柱とし、6つの基本的な方向性を設定しました。



## ◆変わらぬ使命

「お客さまの求める安全で品質の高いサービスを提供する」、そして「鉄道サービス・生活サービスの提供を通じて、地域の発展に貢献する」という基本的な使命はいつの時代も変わりません。これを、改めて経営の重要な柱に位置づけるとともに、社会的な要請にしっかりと応えることができる内容・レベルとするために、不断の努力を続けます。

「きわめる」 「究極の安全」に向けて～災害に強い鉄道づくり～

「みがく」 サービス品質の改革～鉄道ネットワークの拡充等～

「ともにいきる」 地域との連携強化 ～震災からの復興、観光流動の創造と地域の活性化～

## ◆無限の可能性の追求

3つの「変わらぬ使命」を、将来にわたって果たし続けていくためには、グループの持続的成長が不可欠です。激しい変化の中で、現状にとどまることは後退することを意味し、常に新たな目標に挑戦し続けなければ、成長は成し遂げられません。JR東日本グループ、そしてそこで働く社員一人ひとりが持つ「無限の可能性」を追求していきます。

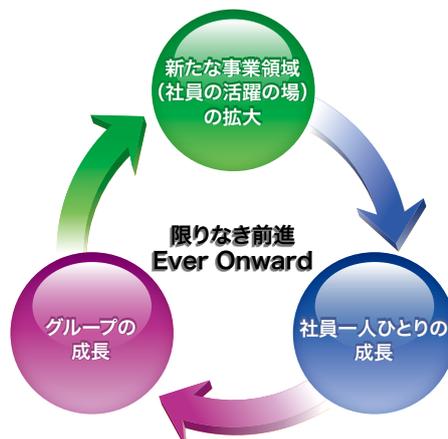
「ひらく」 技術革新 ～エネルギー・環境戦略の構築、ICTの活用、高速化～

「のびる」 新たな事業領域への挑戦 ～グローバル化～

「はばたく」 人を伸ばし、人を活かす企業風土づくり

## 限りなき前進 ～Ever Onward～

「グループ経営構想V」では、副題を「限りなき前進」(Ever Onward)としました。これは、2008年3月に策定した「グループ経営ビジョン2020 ー挑むー」の「挑む」精神を受け継ぎ、技術革新やグローバル化などの新たな挑戦を通じて、社員の成長とグループの成長を実現し、無限の可能性を追求していくという、私たちの強い決意を表したものです。



## 変わらぬ使命

### 「きわめる」:「究極の安全」に向けて ～災害に強い鉄道づくり～

- 東日本大震災の経験を踏まえ、首都直下地震などを想定した地震対策にハード・ソフト両面から取り組み、「災害に強い鉄道づくり」に邁進する。
- ホームドアの整備、列車衝突・脱線事故対策や踏切事故対策の強化などにより、「安心してご利用いただける鉄道づくり」を推し進める。
- 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、安全性向上への絶えざる挑戦を続ける。

#### 【主な取り組み】

- ① 大規模地震への対応
- ② 自然災害・異常気象への対応
- ③ ホームドア整備
- ④ 列車衝突・脱線事故対策などの推進
- ⑤ 安全を守る仕組み・体制の充実



### 「みがく」:サービス品質の改革 ～鉄道ネットワークの拡充等～

- 輸送品質に磨きをかけるとともに、お客さまに優しい鉄道サービスを徹底的に追求し、「顧客満足度 鉄道業界No.1」をめざす。
- 東北縦貫線の開業や、北陸新幹線金沢開業・北海道新幹線新函館(仮称)開業といった大プロジェクトを着実に推進し、観光をはじめとした新たな流動を創造する。
- シニア向けサービスの拡充による新たな需要の創造に努めるほか、Suicaについて、利便性向上に向けた取り組みを推進し、生活に不可欠な社会インフラとしてさらなる浸透を図る。

#### 【主な取り組み】

- ① 輸送品質の向上
- ② お客さまに優しい鉄道サービスの追求
- ③ 東京圏ネットワークの充実
- ④ 都市間ネットワークの拡大 ～伸びる新幹線、広がる観光。新たな旅ルートの発見～
- ⑤ 社会インフラとしてのSuicaの利便性向上
- ⑥ シニア向けサービスの拡充



### 「ともにいきる」:地域との連携強化 ～震災からの復興、観光流動の創造と地域の活性化～

- 鉄道という社会インフラを担う企業として、かつ地域の一員として、地域と一緒にあって、地域のあるべき未来を考え、行動する。
- 震災からの復興が喫緊の課題である今後5年間(2016年度まで)を「重点期間」と位置づけ、「JR東日本グループだからできる」地域活性化策や観光振興策を精力的に実行する。
- 生活サービス事業について、大規模ターミナル駅や東京圏ネットワーク、地方中核駅を舞台に、駅周辺の街と一体となった開発・事業展開を進める3つの「まちづくり」を推進する。

#### 【主な取り組み】

- ① 沿岸被災線区の復旧
- ② 観光立国の推進
- ③ 生活サービス事業のさらなる成長  
～3つの「まちづくり」の推進～
- ④ 地方路線の担い手としての取り組み
- ⑤ 地域の産業の活性化
- ⑥ 医療サービスを通じた地域・社会への貢献



## 無限の可能性の追求

### 「ひらく」:技術革新 ～エネルギー・環境戦略の構築、ICTの活用、高速化～

- 外部の開発力や知的財産を活用する「オープンイノベーション」の考え方を取り入れ、技術革新を強力に推進する。
- 電力不足問題を踏まえたエネルギー・環境戦略の構築、ICTを活用した従来の発想に捉われない新たな鉄道システムづくり、新幹線の時速360kmでの営業運転の実現に向けて重点的に取り組む。

#### 【主な取り組み】

- ① エネルギー・環境戦略の構築
- ② ICTの活用
- ③ 新幹線のさらなる高速化
- ④ 知的財産戦略の推進



### 「のびる」:新たな事業領域への挑戦 ～グローバル化～

- 海外鉄道マーケットの拡大が見込まれる中、国内外の企業と連携し、海外の鉄道プロジェクトに積極的に参画し、グループの成長をめざす。
- 新たな事業領域への挑戦を通じて、グループが有する技術とノウハウに磨きをかけるとともに、外に開かれた企業風土を構築する。

#### 【主な取り組み】

- ① 海外鉄道プロジェクトへの参画
- ② 鉄道車両製造事業の拡大
- ③ 社外の技術・サービスの積極的な活用
- ④ 新規事業の展開



### 「はばたく」:人を伸ばし、人を活かす企業風土づくり

- 仕事を通じて自己の成長とやりがいを実感できるよう、意欲ある社員が活躍・挑戦できる場を数多くつくとともに、「まず、やってみよう」という挑戦を尊ぶ気風を築く。
- 技術革新や海外鉄道プロジェクトへの参画などを通じ、他の業界や世界に広く関心を持つ、外に開かれた企業風土の構築と幅広い視野を持った人材の育成をめざす。
- 激しい経営環境の変化に対応し、成長分野に経営資源を投入できるように、利益を確実に創出し続ける、筋肉質で俊敏な経営体質を創り上げる。

#### 【主な取り組み】

- ① 社員の活躍・挑戦の場の拡大
- ② 企業風土改革  
～ワークスタイル改革、組織運営の効率化～
- ③ 筋肉質で俊敏な経営体質の確立



# 究極の安全に向けて

## グループ安全計画2018

JR東日本では、会社発足以来、安全を経営の最重要課題として、過去5回の安全5ヵ年計画を実施してきました。この度、新たな5ヵ年計画「グループ安全計画2018～一人ひとりが力を伸ばし、チームワークで創る安全～」を策定し、鉄道に携わる一人ひとりが安全レベルの向上に取り組み、グループ全体で「究極の安全」に向けて挑戦してまいります。

グループ安全計画2018では、「部内原因による事故は完封する」等の「目指す方向」を明確にしたうえで、具体的な施策を展開します。また、「着実な技術の継承」「事故の恐ろしさを深く学ぶ取り組み」等、安全を担う人材育成を推進し、安全マネジメント体制のブラッシュアップをめざします。

なお、5年間の安全に関わる投資額は約1兆円を見込んでいます。

### グループ安全計画2018の主な特徴

#### 「グループ」を強く意識した計画

当社グループの安全は、当社、グループ会社、パートナー会社など、鉄道に携わるすべての社員の取り組みと連携によって支えられています。また、近年グループ会社等と共に行う業務が増えていることから、「グループ」を強く意識した計画とし、名称にも初めて「グループ」を付しました。

#### 「目指す方向」の明確化

「グループ安全計画2018」での目標は「安全ビジョン2013」に引き続き「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」としました。この目標を実現させるため、3つの「目指す方向」を明確にしたうえで、具体的な取り組みを実施することとします。

#### 部内原因による事故は完封する

信号確認不足による事故、保守作業に関わる手続き不良による事故など、当社グループに原因があり、鉄道の運行や保守のしくみのレベルアップで防げる事故を完封します。

#### 外的要因による事故は計画的にリスクを低減させる

外的要因に起因する自然災害等は、発生後の被害を最小限に食い止めるため、計画的に設備を強化するなど、リスクを低減させていきます。

#### 社会とのかかわりが密接な事故は社会と協調し、総合的な施策を展開する

踏切障害事故やホーム転落事故等は、当社グループが主体となって対策を着実に実施するとともに、踏切の統廃合などの施策や鉄道に潜む危険に対する丁寧な情報発信等、お客さまや地域の方々と協調しながら、総合的な施策を展開します。

## 技術継承に重点を置いた計画

今後、急速に行われる世代交代を前に、この5年間で技術継承の最後のチャンスと位置づけ、「積極的かつ具体的な技術継承」や「事故の恐ろしさを深く学ぶ取り組み」など、安全マネジメント体制を磨き、具体的な施策を展開していきます。

## グループ安全計画2018の4本の柱

### 4本の柱①:安全文化を根付かせる

これまで培ってきた「安全文化」を、安全の取り組みの土台とし、社員一人ひとりのDNAとしてさらに根付かせていきます。

### 4本の柱②:安全マネジメント体制を磨く

安全を担う人を育て、安全の技術・知識等を継承していきます。さらに、事故の恐ろしさを深く学ぶ取り組みやヒューマンエラーの極小化に取り組みます。

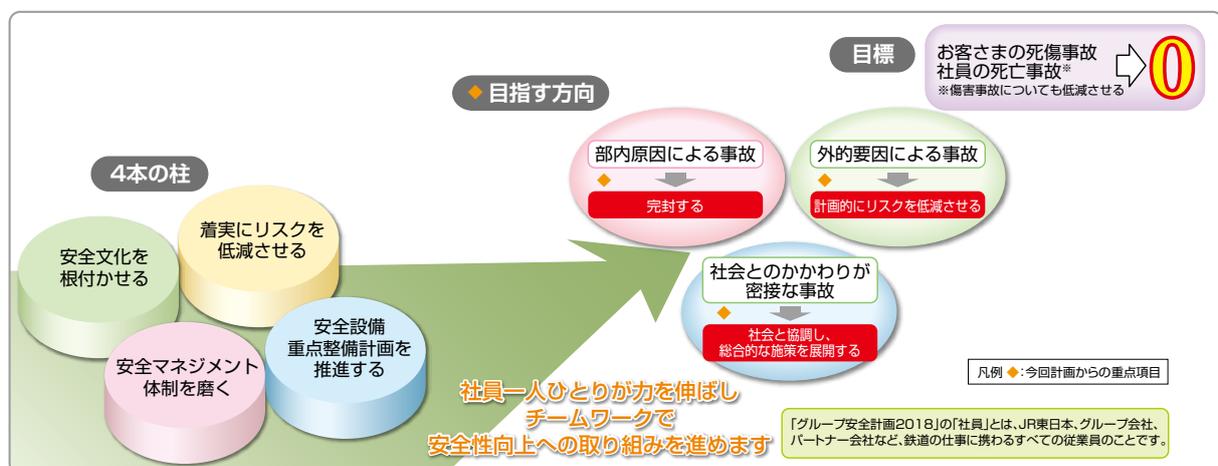
### 4本の柱③:着実にリスクを低減させる

部内原因による事故に対するリスクを徹底的に低減します。また、大規模な地震や異常気象による災害など、外的要因による事故に対するリスクを低減します。さらに、踏切やホームの安全対策など、社会とのかかわりが密接な事故に対するリスクに対しては、お客さまや地域の方々と協調しながら、総合的な施策を展開します。

### 4本の柱④:安全設備重点整備計画を推進する

「グループ安全計画2018」では、約1兆円の投資額を見込みます。具体的には、大規模地震対策を引き続き実施するほか、より安全性の高い保安装置の整備や踏切事故対策などを進めます。またホームドア整備について、山手線での23駅での整備を完了するほか、他の線区での整備計画を立て、順次整備を進めます。

## グループ安全計画2018の全体像



特集  
II

# 震災からの復興・地域の活性化に向けて

## 地震対策について

JR東日本では、阪神淡路大震災(1995年1月)、三陸南地震(2003年5月)、新潟県中越地震(2004年10月)などを踏まえて、列車緊急停止対策、高架橋柱、橋脚、トンネル、駅舎等の耐震補強対策、列車の線路からの逸脱防止対策及び地震計の増設等を順次進めてきました。

これらの対策の効果もあり、2011年3月11日に発生した東日本大震災では、列車に乗車していて死傷されたお客さまはいらっしゃいませんでした。

2009年度より対象範囲を拡大し、第2次耐震補強対策として高架橋柱の耐震補強を進めるなどの取り組みを継続しておりますが、さらなる地震対策として2012年度から5年間を重点的な整備期間として以下の対策に取り組み、災害に強い鉄道づくりに邁進していきます。

- ① 首都直下地震に備え、盛土、切取、レンガアーチ高架橋、電化柱等の耐震補強、駅ホームの天井・壁落下防止対策などに着手するとともに、これまでも取り組んできた高架橋柱・橋脚の耐震補強を前倒します。
- ② 東日本大震災を踏まえ、乗降人員3千人/日以上駅の駅舎の耐震補強や、今回の地震で大きな被害が発生した新幹線電化柱の耐震補強に着手します。
- ③ 地震観測値の高速伝送化や通信ネットワークの非常用電源の強化など、震災時の通信機能強化を図ります。



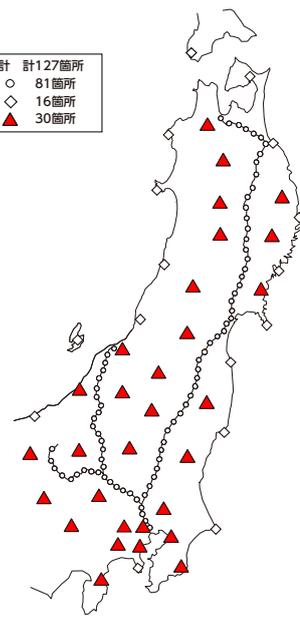
- ・盛土に補強材を施工して強化
- ・脱線防止ガードの設置

盛土の補強例及び補強イメージ



耐震補強事例

■設置済みの地震計 計127箇所  
 ・沿線地震計 ○ 81箇所  
 ・海岸地震計 ◇ 16箇所  
 ・内陸地震計 ▲ 30箇所



地震計の設置状況

## 津波対策について

東日本大震災発生以前より、支社ごとに津波の危険区域及び運転規制を定め、マニュアルの作成や降車誘導訓練等を行っていましたが、東日本大震災の教訓を踏まえ、全社的にこれまでのルール、マニュアル及び訓練のあり方等について2011年度に見直しを行いました。2012年度以降は見直したルール及び定めた方針に基づき、以下のとおり対策を実施しました。

- ・「津波注意区間」を自治体等のハザードマップと今回の津波浸水域を基に精査し、各支社で制定しました。
- ・関係する各駅、駅中間において避難経路図、看板の掲出を計画的に進めています。
- ・特に避難が困難な箇所について、避難場所までの道中に避難階段や避難経路を示す看板を自治体と一緒に整備することについて、自治体に働きかけていきます。
- ・津波に関する全職場において「津波避難マニュアル」の見直し、または整備を行いました。
- ・「津波避難行動心得」、「津波対応マニュアル」等に基づき、津波に関する全職場で3月11日前後に定期的な教育・訓練を実施しています。



津波想定訓練



避難経路図

## 帰宅困難者に対する対応と訓練の実施について

東日本大震災発生の際に多くのお客さまが駅周辺に滞留することとなったため、当社は、東京近郊の各駅において旅客トイレ・公衆電話の開放や情報提供に最大限努めるとともに、設備の安全確認をしたうえで、約200駅でコンコース等に一時滞在していただけるように体制を整えました。これらの駅については2013年3月5日より当社ホームページに掲載し、大規模地震に備えた駅の取り組み（一時滞り場所のご案内・お客さまへのお願い）として広く紹介しているところです。

また、東京・新宿駅などの主要ターミナル駅30駅においては、主に高齢者や幼児などを対象として飲料水・毛布・救急用品等の備蓄品配備を進めてまいりましたが、2013年度末には新たに東京30km圏内の約170駅へも配備を拡大しました。

このほか、主要ターミナル駅を中心に、関係自治体等と共に帰宅困難者対応訓練を実施し、地元自治体との災害時の避難誘導方法等に関する協議や、地域と一体となった震災への備えに取り組んでいます。



備蓄品配備の様子



帰宅困難者対応訓練の様子

## 2013年度に取り組んだ復興応援策

東日本大震災の被災地はいまだ復興途上にあり、「観光」の力で地域を元気にすることは当社の重要な使命です。2013年度は4～6月に「仙台・宮城デスティネーションキャンペーン(DC)」、10～12月に「秋田DC」を実施したほか、2012年度から開始した「行くぜ、東北。」キャンペーンを復興のシンボルとして通年で実施し、東北への旅行を継続的にPRしました。また復興応援バスツアー商品を発売し、津波で甚大な被害を受けた南三陸や気仙沼等の沿岸部への送客にも注力しました。さらに東京都の助成事業と連動した被災地応援ツアー「GO! FUKUSHIMA! 夏にいい値! 福島」や被災地への支援金が含まれた「被災地支援金・震災ガイド付いわて復興応援バスツアー」等の商品を発売し、復興支援と地域の活性化に努めました。



復興応援策 ～観光キャンペーンの展開～

また、仙台駅やDila西船橋・Dila三鷹などの復興催事では、製造を再開した被災地域商品の販路確保や、被災地住民による販売など、継続的な開催をすることで支援を行っています。

さらに、首都圏では上野駅や秋葉原駅などで被災地域を含む東日本エリアを取り上げる「産直市」や「のもの」などのイベントを継続的に開催すると共に、三陸の各市町村に焦点をあてた「三陸のものマルシェ」を新たに展開し、地域の生産者や酒蔵の方が旬の味覚や地酒を販売するなど、各地域の魅力を発信しています。



産直市

## 津波被災線区復旧の基本方針と復旧状況

津波により甚大な被害を受けた太平洋沿岸線区の復旧については、安全の確保できる区間から順次運転再開に向けた工事を進め、八戸線の全線及び常磐線、仙石線、石巻線の一部区間で運転を再開しました。

常磐線相馬～浜吉田間、仙石線高城町～陸前小野間、石巻線浦宿～女川間については、まちづくりと一体となった復旧に向け、工事を進めています。常磐線は2017年春、仙石線は2015年6月まで、石巻線は2015年春の運転再開をめざしております。

また、福島第一原発20km圏内の常磐線(広野～原ノ町間)の運転再開に関しては、区域の見直し、環境省が実施する除染の進捗、インフラの整備状況、地域住民の皆さまの帰還状況、地元自治体からの要請等を総合的に勘案し、決定することとしており、このうち広野～竜田間については、沿線の自治体において行われた帰町の判断に合わせ運転再開できるよう復旧工事を進め、2014年6月1日に運転再開しました。

気仙沼線、大船渡線については、早期に安全で利便性の高い輸送サービスを提供する観点から「BRTによる仮復旧」を行い、専用道の延伸やICカード乗車券「odeca」の導入等により、利便性向上を図っています。

山田線については、地域密着の運営による利用促進、コンパクトで持続可能性の高い地域交通の提供という観点から、三陸鉄道(株)による南北リアス線との一体運営を関係自治体等に提案し、協議を継続しています。

震災直後に約400kmあった運転見合わせ区間は、2014年7月1日現在で約240kmとなりました。今後も引き続き、お客さまの安全を確保しつつ、地域全体の復興やまちづくりと一体となって被災線区の復旧に取り組むべく、国、地方自治体等と協議しながら進めてまいります。



大船渡線BRT・盛駅

CSR活動PRキャラクター  
「エコタル」

## 基本的な考え方と目標

### エコロジー推進活動の基本理念・基本方針(1992年5月制定、2012年9月一部改訂)

JR東日本グループは1992年に基本理念と基本方針を制定し、1996年には行動指針を定めて具体的な環境保護活動に取り組んでいます。

#### 【基本理念】

- ・ JR東日本グループは社会の一員として事業活動と地球環境保護の両立に真摯な姿勢で取り組みます

#### 【基本方針】

- ・ 私たちは、お客さまや地域社会への事業活動を通じて、未来へと続く地球環境の創造に貢献します
- ・ 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、常に地球環境に関心を持ち一人ひとりの地球環境保護意識の向上を図ります

### エコロジー推進活動の行動指針(1996年3月制定、1998年2月、2012年9月一部改訂)

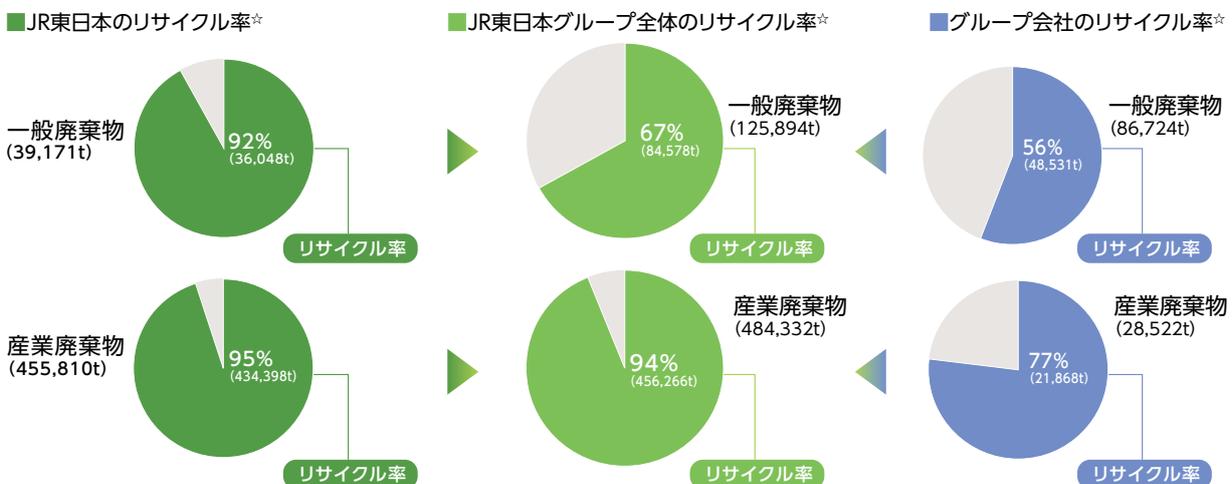
- 1 私たちは、エネルギー使用の一層の効率化や、よりクリーンなエネルギーの導入により、エネルギー総使用量の低減に取り組むとともに地球温暖化の原因となるCO<sub>2</sub>の排出量の削減に努めます。
- 2 私たちは、環境汚染物質やオゾン層を破壊する物質等について法令等に基づいて適正に管理、処理するとともに、可能な限りその削減や代替物質への転換を進めます。
- 3 私たちは、地球の浄化能力の負担を軽くするため、オフィスや事業所、駅、列車等からの様々な廃棄物を適正に処理するとともに、リサイクルとその削減に努め、また再生品の使用拡大や、省資源に努めます。
- 4 私たちは、多様な生命をはぐく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、沿線の環境との調和をめざします。
- 5 私たちは、鉄道の環境に対する影響を一から見直し、鉄道の環境優位性をより高め、世界に向けて発信します。

注… 環境パフォーマンスデータの保証対象について  
 本報告書に掲載している環境パフォーマンスデータについては、その信頼性を担保するため、[KPMG あずさサステナビリティ株式会社]による限定的保証を受けておりますが、保証対象となっている情報を明確にするため、保証対象とした情報については「☆」を付しています。

# グループ全体の環境負荷



- ※1 電力 インプットされた電力については、自営発電所で発電し、当社内で使用した電力と、電力会社から購入している電力の双方を含んでいます。なお、詳細の電力については、P26にあるエネルギーフローマップをご参照ください。
- ※2 燃料 天然ガス、その他燃料について、自営火力発電所で発電用に使用している燃料は含まれていません。
- ※3 外部から購入している電力に起因するCO<sub>2</sub>排出量に関しては、調整後排出係数により算定しています。
- ※4 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。
- ※5 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。



### 廃棄物処理についての考え方

- ・廃棄物には「有価物」を含みます。
- ・清掃工場等で処理される一般廃棄物や、中間処理として焼却される産業廃棄物のなかで、サーマルリサイクル※されている場合は、リサイクルとして扱っています。

※サーマルリサイクル 廃棄物を燃やした時の排熱を回収して蒸気や温水をつくり、発電や給湯等に利用するリサイクル手法のこと。

## 環境目標に対する進捗状況

### 2020年度・2013年度目標と2013年度実績

環境保全活動の分類	項目	2020年度達成目標	2013年度実績	結果
地球温暖化防止への取り組み	鉄道事業のエネルギー使用量	8%削減(2010年度比) 527億⇒485(億MJ)	1.9%削減 517(億MJ)	
	自営電力のCO <sub>2</sub> 排出係数	30%改善(1990年度比) 0.457⇒0.320(kg-CO <sub>2</sub> /kWh)	33%改善 0.304((kg-CO <sub>2</sub> /kWh) <sup>※1</sup> )	

環境保全活動の分類	項目	2013年度達成目標	2013年度実績	結果
地球温暖化防止への取り組み	単位輸送量あたり列車運転用電力量	6.8%削減(2006年度比) 1.85⇒1.72(kWh/車キロ)	5.4%削減 1.75(kWh/車キロ)	
	支社等における 単位床面積あたりエネルギー使用量	3%削減(2010年度比) 0.0467⇒0.0453((原油換算)/m <sup>2</sup> )	13%削減 0.0407(kL(原油換算)/m <sup>2</sup> )	達成
資源循環への取り組み	駅・列車ゴミのリサイクル率	90%	94%	達成
	総合車両センター等で発生する 廃棄物のリサイクル率	95%	95%	達成
	設備工事で発生する 廃棄物のリサイクル率	95%	96%	達成
	グリーン購入実施率 <sup>※2</sup>	100%	100%	達成
沿線での環境活動	東北・上越新幹線の騒音対策75dB以下 <sup>※3</sup> (騒音対策対象地域について)	[2015年度達成目標] 100%	実施中	
環境マネジメント	全グループ会社が具体的な 数値目標を設定	継続して目標設定	設定済	達成

表内 ■■■■ はグループの目標。

※1 「エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)」に基づき計算を行った数値となっています。

※2 「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律(グリーン購入法)」第6条の基本方針に定められた品目等を購入した実績の有無を指標としています。

※3 国の指導により指定された地域の75dB対策については既に完了しています。現在、2015年度完了を目途に、それ以外の地域についても段階的に改良工事を進めています。

### 2013年度目標に対する評価

#### 単位輸送量あたり列車運転用電力量

列車運転用の省エネルギーについては、省エネ車両の導入・電力貯蔵装置の導入などの取り組みを進めてきましたが、2010年の東北新幹線八戸～新青森駅間延伸開業に伴い、在来線より原単位(kWh/車キロ)が高い新幹線の占める割合が相対的に高くなりました。次の2016年度目標においては、北陸新幹線の開業も見据えて、在来線及び新幹線をそれぞれ目標設定していきます。

## 2014年度以降の環境目標

JR東日本グループでは、1996年から具体的な目標を定めて環境保全活動に取り組んでいます。今回2013年度目標として2011年度より取り組んできた環境目標がその対象期間を終えたことや、2020年度目標(鉄道事業のエネルギー使用量8%削減)を見据え、取り組みを継続する必要があることから、2016年度を達成年度とする環境目標を設定しました。

環境保全活動の分類	項目	2020年度達成目標	新目標(2014年度以降の達成目標)
地球温暖化防止への取り組み	鉄道事業のエネルギー使用量	8%削減(2010年度比) 527億⇒485億(MJ)	【継続実施】
	自営電力のCO <sub>2</sub> 排出係数	30%改善(1990年度比) 0.457⇒0.320(kg-CO <sub>2</sub> /kWh)	【継続実施】

環境保全活動の分類	項目	2013年度達成目標	新目標(2016年度達成目標)
地球温暖化防止への取り組み	単位輸送量あたり列車運転用電力量	6.8%削減(2006年度比) 1.85⇒1.72(kWh/車キロ)	新幹線・在来線それぞれ5.9%削減(2010年度比) 新幹線:2.71⇒2.55(kWh/車キロ) 在来線:1.65⇒1.55(kWh/車キロ)
	支社等における単位床面積あたりエネルギー使用量	3%削減(2010年度比) 0.0467⇒0.0453(kL(原油換算)/m <sup>2</sup> )	15%削減(2010年度比) 0.0467⇒0.0397(kL(原油換算)/m <sup>2</sup> )
	【新規】エコステモデル駅の整備	—	累計8箇所
	【新規】ホーム照明のLED化(2014~16年度内)	—	60駅に50%以上の導入
	【新規】大型空調設備の高効率化(2014~16年度内)	—	5箇所(4,700万MJの削減)
	【新規】グループ会社各社が設定するエネルギー使用量原単位の削減率	—	グループ全社で年平均1%
資源循環への取り組み	駅・列車ゴミのリサイクル率	90%	94%
	総合車両センター等で発生する廃棄物のリサイクル率	95%	96%
	設備工事等で発生する廃棄物のリサイクル率	95%	96%
	【新規】グループ会社におけるリサイクル実施率	—	100%
沿線での環境活動	東北・上越新幹線の騒音対策75dB <sup>※</sup> 以下(騒音対策対象地域について)【継続】	100% 【2015年度達成目標】	【継続実施】
環境マネジメント	グループ会社全社が具体的な数値目標を設定	継続して目標設定	継続して目標設定

表内  はグループの目標。

※ 国の指導により指定された地域の75db対策については既に完了している。現在、2015年度完了を目的に、それ以外の地域についても段階的に改良工事を進めている。

## 2016年度目標設定にあたっての考え方

「2014年度以降の環境目標」(P23)のうち、2016年度を達成目標として、新しく設定した目標についての考え方を下記に記載しております。

### [2016年度目標] 単位輸送量あたり列車運転用電力量 新幹線・在来線それぞれ5.9%削減(2010年度比)

新幹線:2.71→2.55(kWh/車キロ)  
在来線:1.65→1.55(kWh/車キロ)

当社の消費エネルギーの約80%は、列車運転用エネルギーにより占められています。その大部分が電車の運転に必要な電力であり、省エネルギーを進めていくためには、これを着実に減らしていくことが重要です。2013年度目標では、新幹線と在来線とを一括して管理していましたが、2014年度末の北陸新幹線の開業を見据えて、2016年度目標では新幹線と在来線を分離して管理することとし、各々省エネ法の考え方に基づいて年1%削減目標で数値設定しています(年1%の6乗)。

### [2016年度目標] 支社等における単位床面積あたりエネルギー使用量15%削減(2010年度比) 0.0467→0.0397(kL(原油換算)/m<sup>2</sup>)

列車運転用エネルギーを削減する一方で、支社等の建物における省エネルギーも進める必要があります。これまで、高効率機器の導入や震災後の節電の取り組みを実施した結果、2012年度で12%削減を達成しました。今回設定した目標は、今後の設備省エネ化計画、現在の節電の取り組みを継続することを前提として、省エネ法の考え方に基づいて年1%の上積みをめざしていくものです。

### [2016年度目標] エコステモデル駅の整備 累計8箇所

2014年3月現在、当社管内には3つのエコステモデル駅が整備されています(四ツ谷駅、平泉駅、海浜幕張駅)。今後も、調査・設計等を着実に実施することにより、さらに5箇所の整備をめざします。

### [2016年度目標] ホーム照明のLED化(2014~16年度内)60駅に50%以上の導入

ホーム照明の取替時期が上下ホームで異なる場合を想定し、50%以上を基準とします。今後も取替を着実に実施することにより、さらに60駅について50%以上のLED化をめざします。

### [2016年度目標] 大型空調設備の高効率化(2014~16年度内)5箇所

大型空調設備の高効率化は、省エネ効果が大きいため、今後も調査・設計等を着実に実施するとともに、5箇所の高効率化をめざします。

### [2016年度目標] グループ会社各社が設定するエネルギー使用量原単位の削減率 グループ全社で年平均1%

省エネ法に則り、年平均1%削減(2014~2016年度)を目標として取り組みます。原単位は、各グループ会社において、省エネ法で既に設定している原単位等エネルギー使用量と密接に関連する指標を設定することとします。

### [2016年度目標] 各廃棄物のリサイクル率

各廃棄物のリサイクル率については、2013年度目標のリサイクル率を達成したことを踏まえて、数値目標を下げることなく、チャレンジングな目標を設定し引き続き循環型社会の実現に向けて3Rの取り組みを推進していくこととしました。

### [2016年度目標] グループ会社におけるリサイクル実施率100%

各社が排出する一般廃棄物及び産業廃棄物のいずれにおいても、何らかのリサイクルを実施したことを以て達成とする目標です。2016年度までに100%達成をめざします。

### [2016年度目標] グループ会社全社が具体的な数値目標を設定

すべてのグループ会社が、それぞれの事業特性に応じて自主的な環境目標を設定し、取り組んでいくことを目標としています。

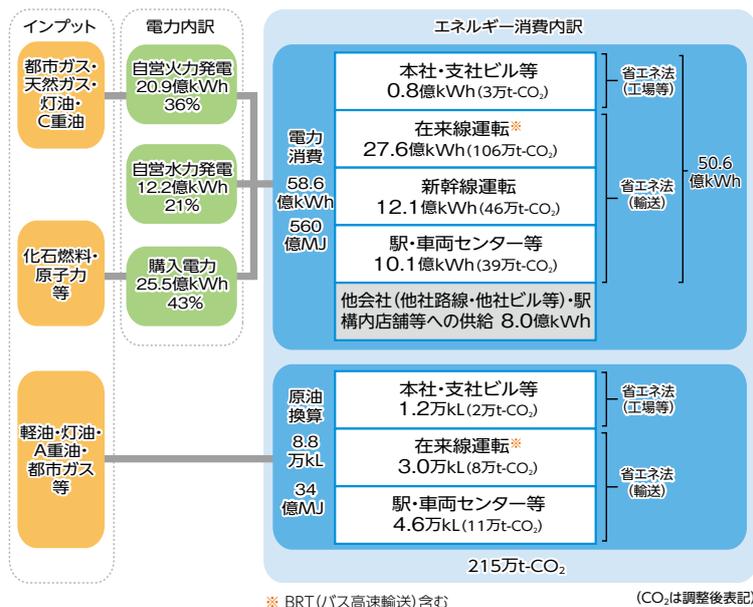
# 地球温暖化防止への取り組み

## 省エネルギーとCO<sub>2</sub>削減☆

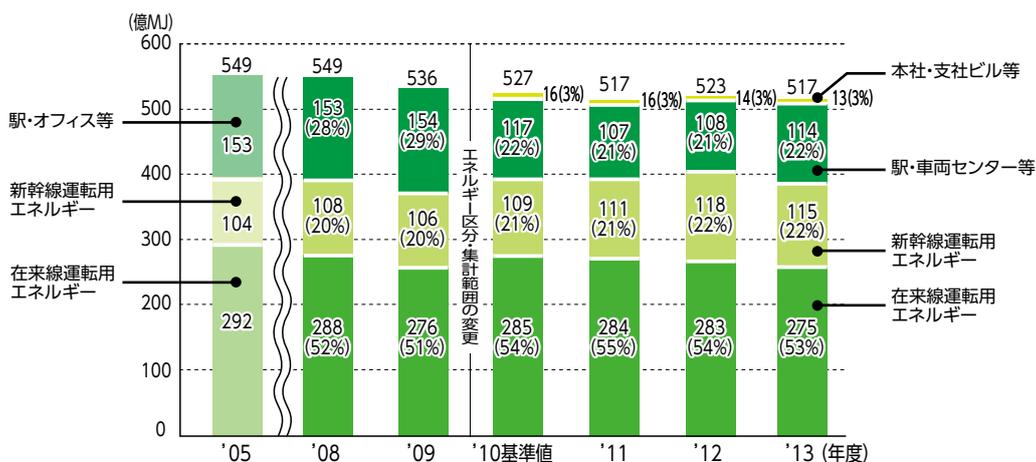
JR東日本が使用する電力は、自営の発電所と電力会社から供給され、電車の走行や駅・オフィスの照明・空調に使用しています。また軽油や灯油等をディーゼル車の走行や駅・オフィスの空調に使用しています。

消費エネルギーの約8割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、事業所等においても各種CO<sub>2</sub>排出量削減施策に取り組んでいきます。

■ JR東日本 エネルギーフローマップ



■ JR東日本 消費エネルギーの構成



※算出方法の変更について

電力及び燃料の使用に伴うCO<sub>2</sub>排出量及びエネルギー使用量は、2005年度までは日本経団連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)及び地球温暖化防止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。

※上記の消費エネルギーは、省エネ法の考え方にに基づき算定していますが、自営水力発電量に対しては、9.76MJ/kWhを掛けて計算しています。省エネ法上の報告は、自営水力発電量に対して、0MJで報告しています。

### CO<sub>2</sub>排出量の推移☆

2013年度のJR東日本のCO<sub>2</sub>排出量は215万トンとなり、2012年度と比べ18万トン減少しました。これは自営電力のCO<sub>2</sub>排出係数が低下したことによるものです。今年度より、GHGプロトコルの考え方に沿ってスコープ1及びスコープ2の区分での排出量も記載することとしました。

#### ■ JR東日本 CO<sub>2</sub>総排出量の推移



※2009年度までのエネルギー区分及び集計範囲で計算した場合の2013年度のCO<sub>2</sub>総排出量は225万t-CO<sub>2</sub>です。

#### ※集計範囲について

エネルギー消費量及びCO<sub>2</sub>排出量の集計範囲は、原則としてJR東日本単体としていますが、2010年度から当社が駅業務等を委託している会社の当該業務にかかるエネルギー消費量も集計範囲に含めることとしました。一方、グループ会社等が運営する駅構内店舗等のエネルギー消費量及びCO<sub>2</sub>排出量は、従来、JR東日本のエネルギー消費量及びCO<sub>2</sub>排出量に含まれていましたが、2010年度から含めないこととしました。これらの変更は、JR東日本の事業全体にかかるエネルギー消費量及びCO<sub>2</sub>排出量を「エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)」の輸送及び工場等の集計範囲に整合させながら、より正確に集計することを目的としています。なお、これらの変更に伴うエネルギー消費量及びCO<sub>2</sub>排出量の過年度実績値については修正は行っておりません。

#### ※算出方法について

CO<sub>2</sub>排出量については、「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」に定める方法に基づき算定しておりますが、外部から購入する電力に起因するCO<sub>2</sub>排出量に関しては、鉄道輸送に用いられる電力の分も含めて調整後排出係数により算定しています。なお、実排出係数を用いた場合の2013年度のCO<sub>2</sub>排出量は234万t-CO<sub>2</sub>(前年度比同)となります。

項目	スコープ1	スコープ2
2013年度排出量	119万t-CO <sub>2</sub>	131万t-CO <sub>2</sub>

スコープ1…気動車の運転や自営火力発電所の稼働のための燃料の使用に伴い直接的に排出されるCO<sub>2</sub>。

スコープ2…電力会社から購入している電力などの使用に伴い間接的に排出されるCO<sub>2</sub>。

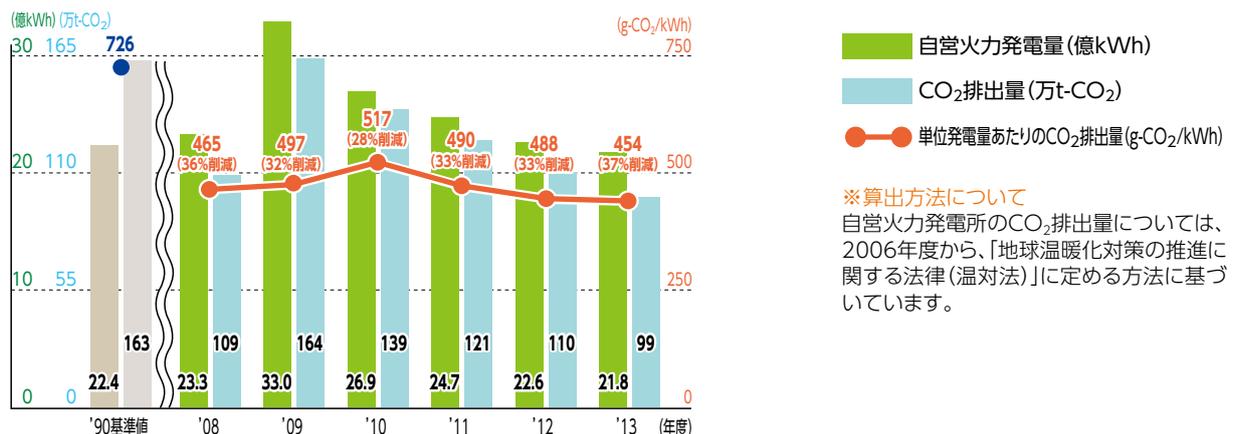
※スコープ1とスコープ2の合算値とCO<sub>2</sub>総排出量が一致しないのは、スコープ1、2については、他会社への供給分も含めているためです。

### 自営電力発電所について☆

自営の火力発電所(神奈川県川崎市)は総出力65.5万kWです。発電所では設備更新の際に、効率の良い「複合サイクル発電設備<sup>\*</sup>」の導入や、燃料を石油から天然ガスに変更するなど、CO<sub>2</sub>排出量の削減に取り組んでいます。

※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。

#### ■ 自営火力発電所の発電量・CO<sub>2</sub>排出量の推移



- 自営火力発電量(億kWh)
- CO<sub>2</sub>排出量(万t-CO<sub>2</sub>)
- 単位発電量あたりのCO<sub>2</sub>排出量(g-CO<sub>2</sub>/kWh)

#### ※算出方法について

自営火力発電所のCO<sub>2</sub>排出量については、2006年度から、「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」に定める方法に基づいています。

## 列車運転用エネルギーの削減☆

2013年度末までに、全車両の91.3%となる11,631両を省エネルギー車両に切り替えました。

電車では、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」を搭載した省エネルギー車両の導入を進めています。



E233系  
2006年12月から中央線などに導入された新型車両



E5系  
最高峰のお客さまサービスと最先端の技術を結集させた、新型高速新幹線車両



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

## ディーゼルハイブリッド鉄道車両と蓄電池駆動電車

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で、従来の車両と比較して、燃料消費率の約10%低減や駅停車時・発車時の騒音の20~30dB低減等を実現しました。そして、2010年10月から12月にかけて「キハE200形」と同様のハイブリッドシステムを搭載した新型リゾートトレイン「HB-E300系」の営業運転を長野、青森、秋田地区において開始しました。また非電化区間の新たな環境負荷の低減方策として「蓄電池駆動電車システム」の開発を進め、2014年3月から烏山線でEV-E301系(愛称ACCUM=アキュム)の営業運転を開始しました。EV-E301系の導入によって、これまでの気動車のエンジンから発生する排気ガスの解消や、二酸化炭素・騒音の低減を実現しました。



EV-E301系  
蓄電池駆動電車 (ACCUM)



HB-E300系  
ハイブリッドシステムを搭載したリゾートトレイン

## 自然エネルギーの活用

太陽光や風力を使った自然エネルギーの活用も進めています。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、東京駅東海道線ホーム(9・10番線)では2011年2月に当社最大規模の発電パネルを設置しています。

さらに、「エコステ」モデル駅第1号として本格稼働した四ツ谷駅でも2012年3月に太陽光発電パネルの使用を開始し、続く「エコステ」モデル駅平泉駅では、駅で使用するエネルギーの太陽光発電パネルによる地産地消を実現し、晴天日においてはCO<sub>2</sub>排出ゼロをめざす「ゼロエミッションステーション」として2012年6月に使用を開始しました。さらに、京葉車両センター構内には当社最大規模の太陽光発電パネルを設置し、2014年2月に使用を開始しました。

今後もこれら自然エネルギーを有効に利用する技術の導入について、取り組んでいきます。



四ツ谷駅の赤坂口本屋に設置された太陽光発電パネル



平泉駅に設置された太陽光発電パネル



京葉車両センターに設置された太陽光発電パネル

### 屋上緑化の取り組み

ヒートアイランド現象の軽減効果や、ビルの空調エネルギーの抑制等を図るため、保有する駅ビルやオフィスビルの屋上緑化を推進しています。2014年3月末時点での施工実績は73件、面積25,173m<sup>2</sup>(苔緑化を含む)となっています。



千葉支社ビルの屋上緑化

### グループ会社における屋上緑化

都心の駅ビルにおいて地域の皆さまやオフィスワーカーの憩いの場として、屋上緑化を推進しています。庭園に併設した会員制貸菜園「soradofarm(ソラドファーム)」は、野菜の栽培体験を通じた地域コミュニティの創出、農業・環境教育等のサービスを提供し、多くのお客さまに好評をいただいています。現在、恵比寿・荻窪・高崎・八王子で展開しています。



アトレ川崎



soradofarm恵比寿

## オフィスビルにおける省エネルギーの取り組み

法律の改正等を受け、現在オフィスビルにおける省エネルギーの取り組みは、今まで以上に重要な課題となっています。高効率機器の導入といったハード対策と、クールビズの実施と並行して空調の温度管理や照明のこまめな消灯などのソフト対策双方から省エネルギーの取り組みを進めています。

さらに、東日本大震災以降の電力需給問題もあり、ハード対策では特に効果の高いLED照明器具の積極導入を進めています。

## 環境や省エネルギーに配慮したオフィスビル

環境や省エネルギーに配慮したオフィスビルとして、JR南新宿ビル、JR神田万世橋ビル、JPタワーが2012年度に竣工しました。このうち、JR神田万世橋ビルとJPタワーが国土交通省の主導するCASBEE(建築環境総合性能評価システム)の最高評価の「Sランク」を取得しています。さらに昨年度はJR神田万世橋ビルにおいて、米国などで広く普及している環境指標であるLEED-CSの「GOLD」とLEED-CIの「GOLD」をダブル取得しました。

そのほか、東京都環境確保条例では、高効率な設備性能や省エネに関する運用管理面での積極的な取り組みが評価され、グラントウキョウサウスタワー、グラントウキョウノースタワー、JR品川イーストビル、サピアタワー、JR東急目黒ビル、東京ビルディングの6事業所が、CO<sub>2</sub>の排出削減に優れたオフィスビルとして優良特定地球温暖化対策事業所(通称トップレベル事業所、準トップレベル事業所)に認定されています。



LEED認証、CASBEEのSランクを取得したJR神田万世橋ビル



トップレベル事業所の認定を受けたグラントウキョウサウスタワー

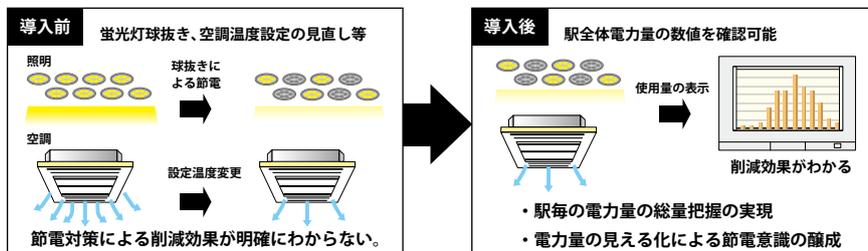
### ■ トップレベル事業所一覧

トップレベル事業所	準トップレベル事業所
サピアタワー(2010年度取得)	東京ビルディング(2010年度取得)
グラントウキョウノースタワー(2011年度取得)	JR東急目黒ビル(2010年度取得)
グラントウキョウサウスタワー (2011年度準トップレベル事業所取得、2012年度格上)	
JR品川イーストビル (2010年度準トップレベル事業所取得、2011年度格上)	

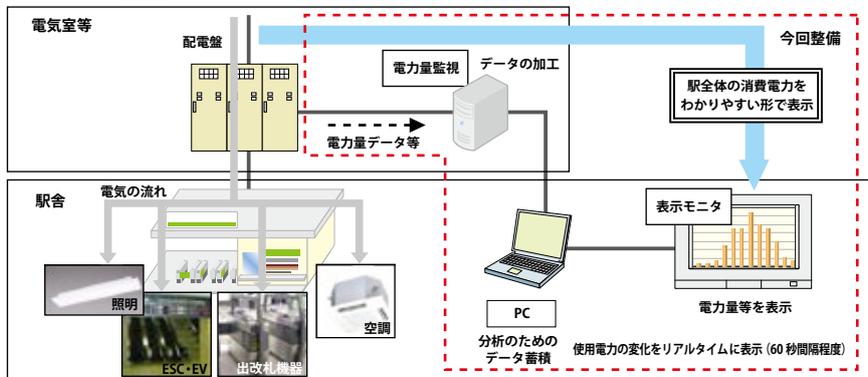
### 駅消費電力の見える化について

現在、JR東日本では駅における消費電力量を把握し、社員の節電意識の醸成を図ることを目的に電力量表示装置の導入を行っています。システム構成は、受電部等で計測を行い、駅全体の電力量を時間毎にモニタ表示するものです。2012年度までに約30駅に導入し、2013年度は、さらに170駅へ導入されました。

#### ■ 駅消費電力の見える化の仕組み



#### システム構成図



### 環境に関する具体的取り組み事例

#### 山手線の室内照明をすべてLEDに

2010年12月から山手線(1編成11両)の車両を対象として、LED照明装置を試行的に搭載してきました。その結果、節電及びCO<sub>2</sub>排出削減効果も確認できたため、2013年夏以降順次取り替えを進め、2014年春までに山手線全車両(52編成572両)の蛍光灯すべてをLED照明としております。これにより、現行の蛍光灯に比べ消費電力を約4割削減できるとともに、CO<sub>2</sub>発生量も約624t/年(全52編成)削減できる見込みです。また、室内照明をLEDとした車両には、窓ガラスにステッカーを貼り付けて

おります。

2013年度以降埼京線、横浜線、南武線に導入するE233系、烏山線に導入した蓄電池車両EV-E301系、新潟地区に導入するE129系、仙石線・東北本線接続用ディーゼルハイブリッド車両HB-E210系等の車内にもLED照明を採用するとともに、今後導入する在来線新造車両については採用していく計画です。

また、2014年3月に導入した北陸新幹線用車両E7系では室内はすべてLED照明としています。



LED照明イメージ



ステッカーイメージ

## 資源循環の取り組み

### 廃棄物の減量とリサイクル

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における飲食業の生ゴミや小売業の一般廃棄物等、JR東日本グループから排出される廃棄物は多種多様です。

鉄道事業や生活サービス事業等から排出される多様な廃棄物を削減するために、発生の抑制(リデュース)、再利用(リユース)、再資源化(リサイクル)を進めているほか、特にリサイクルについては廃棄物の種類ごとに達成目標を定めて取り組みを進めています。

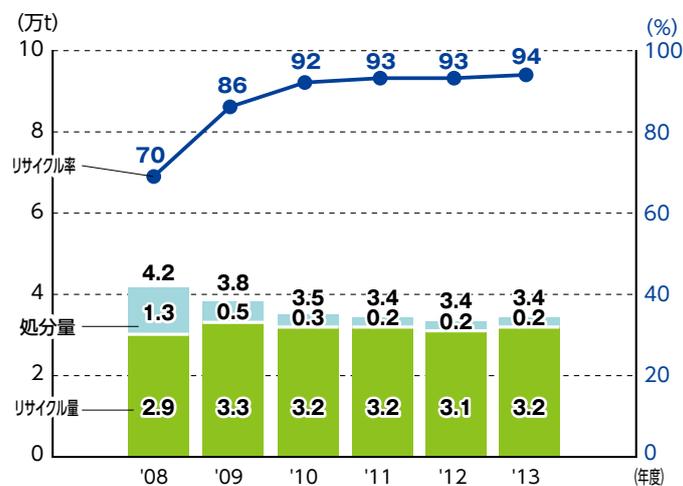
### 駅・列車からのゴミ回収と再生☆

2013年度における駅や列車から排出されたゴミのリサイクル率は94%となりました。駅や列車から排出されるゴミには資源ゴミも含まれているため、再び資源として利用できるよう、これまで駅への分別ゴミ箱の設置や、上野、大宮及び新木場にリサイクルセンターを設置し、徹底した分別を行ってききましたが、2010年10月からは、これまでの上野及び新木場のリサイクルセンターを統合した、「JR東日本東京資源循環センター(事業運営: (株)東日本環境アクセス)」稼働し、さらなるリサイクル率向上のための取り組みを進めています。



JR東日本東京資源循環センター

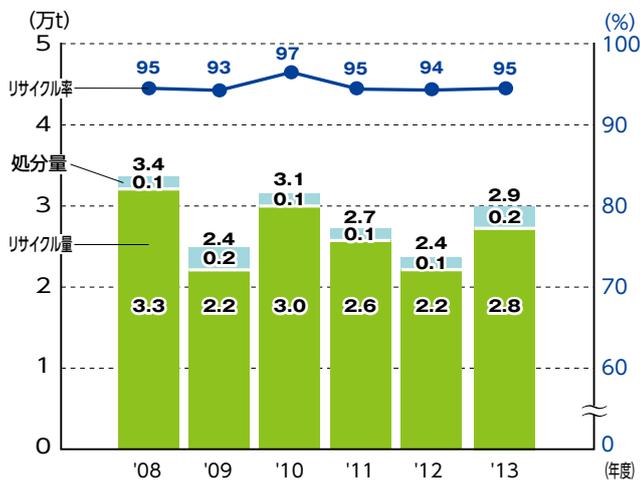
#### ■ 駅・列車からのゴミの推移



### 総合車両センター等でのリサイクル☆

車両の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。各地の総合車両センターでは、廃棄物を20～30種類に分別を徹底し、廃棄物の減量とリサイクルを図っています。2005年度からは、廃車車両のうち外部に売却したうえで解体される車両についても把握の対象として取り組みを強化しています。

■ 総合車両センター等からの廃棄物の推移



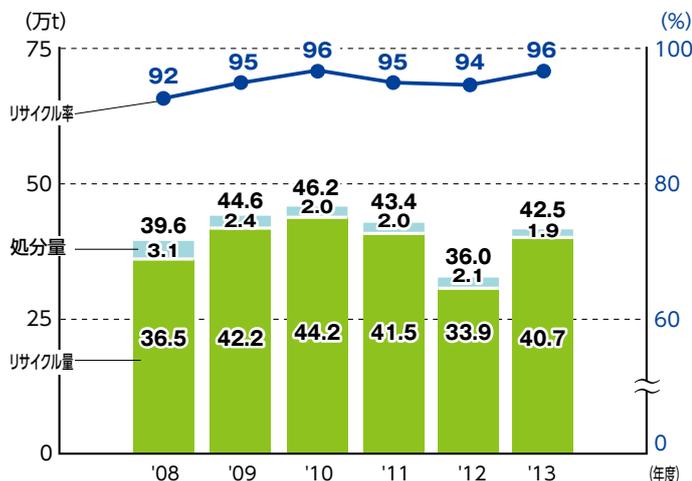
長野総合車両センター  
廃車輪をブレーキディスクの部品にリサイクルしています

### 設備工事における廃棄物の削減☆

設備工事における廃棄物の削減のため、建設副産物の適正処理や廃棄物を抑制する設計・工法を規定するなどの取り組みを進めています。

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<sup>※</sup>による約4万トンを含め、2013年度には約43万トンの廃棄物が発生しました。

■ 設備工事からの廃棄物の推移



※受託工事 列車の安全運行の確保等のために、JR東日本が自治体等から委託を受けて行う社外施設の工事。

### オフィスにおける廃棄物削減の取り組み☆

本社・支社等の各オフィスでは、ペーパーレス化による廃棄物の削減や、ゴミ箱の工夫等によりリサイクルの取り組みを行っています。2013年度には、廃棄物2,621トンのうち、2,302トン(88%)をリサイクルしました。



分別ごみ箱（千葉支社社屋内）

### 水資源の有効活用☆

JR東日本では、年間1,148万 $m^3$ の水資源を使用しています。このため、中水<sup>※</sup>の利用を積極的に進めており、雨水や手洗い水をトイレの洗浄水として再利用しています。本社ビルでは2013年度に使用した3.6万 $m^3$ の水のうち、2.5万 $m^3$ を再利用しました。

※中水 上水と下水の中間に位置づけられる水の用途。水をリサイクルして限定した用途に利用するもの。

### 乗車券類のリデュースとリサイクル☆

回収された使用済みのきっぷは製紙工場へ送り、きっぷの裏面の鉄粉を分離してトイレトーパーや段ボールにリサイクルしています。2013年度には回収量345トンすべてをリサイクルしました。

また回収した磁気定期券についても、固形燃料としてリサイクルしています。

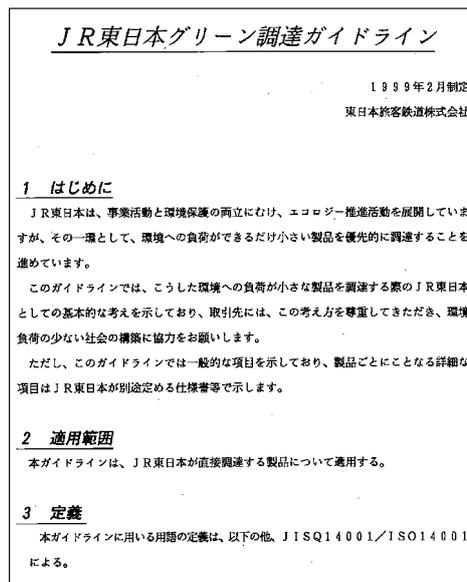


駅で集められる使用済みきっぷは、トイレトーパーとして首都圏の主要駅に戻ります

## グリーン調達への推進

JR東日本では、事業活動と環境保護の両立に向けエコロジー推進活動を展開していますが、その一環として環境負荷ができるだけ小さい製品を優先的に調達することを進めており、1999年に「JR東日本グリーン調達ガイドライン」を制定し、材料や省資源化、梱包材などについて考え方を記載しています。また、資材調達の取引先を選定するにあたっては、環境及びCSRへの取り組み状況を調査把握し、これを選定指標の一つとしています。

また、オフィス等で使用する事務用品等についてグリーン購入を促進するため、JR東日本グループの目標として「グリーン購入実施率100%」の目標を設定しており、2013年度は「グリーン購入実施率100%」を達成しました。JR東日本グループは、このグリーン購入を通じ、循環型社会の構築に向けた取り組みを進めています。



JR東日本グリーン調達ガイドライン

## ゴミの社内循環活用

駅で発生するゴミについて、社内での循環利用を進めています。

駅や列車の分別ゴミ箱で回収した雑誌、新聞紙等は、コート紙や社内の事務用紙等にリサイクルし、使用しています。



駅等で回収された新聞古紙を社内の事務用紙にリサイクル

## 廃ペットボトルから土木資材へのリサイクル

JR東日本では、駅や列車から排出された廃ペットボトルを再生、樹脂製防草シート(商品名:ナクサR-PET)を製造するリサイクル体系を構築しました。これまでの樹脂製防草シートの主成分はポリエチレンでしたが、廃ペットボトル(ポリエチレンテレフタレート)を主成分とする防草シートを開発、試験施工を経て製品化に成功し、実用化しました。

## 生物多様性

### 「ふるさとの森づくり」の開催

JR東日本では、自然への感謝の気持ちを持つとともに、生物多様性を守り持続可能な社会へ貢献するため、その土地固有の樹木を植えて森を再生する活動「ふるさとの森づくり」を2004年から始めています。

2004年から2009年は福島県で、2010年からは新潟県、同県津南町及び同県十日町市の協力を得て、この「ふるさとの森づくり」を開催しています。このほかにも、JR東日本の各エリアにおいては、地域に根ざした植樹を実施しており、今後も継続的に取り組んでいきます。



2013年9月に開催した「信濃川ふるさとの森づくり」

### 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」として鉄道沿線での植樹活動を行っています。2013年度までに約4.7万人が参加し、約32.4万本の植樹を行いました。現在は鉄道沿線の枠を越え、地域との連携による植樹も行っています。

### 鉄道林の整備

JR東日本の沿線には、樹木の力を利用して鉄道を雪や風等から守るために設けられた鉄道林があります。

最初の鉄道林は1893(明治26)年に設けられ、災害防止のために、生きた防災設備としてその役を果たしています。

現在、JR東日本では、約580万本、約4,000ha、約1,200箇所もの鉄道林を保有しており、JR東日本で排出するCO<sub>2</sub>の0.6%にあたる1.6万トンを吸収するなど、沿線の環境保全にも貢献しています。

2008年からは、線路の防災と沿線の環境保全の両立をめざして鉄道林のあり方を根本的に見直し、更新時期を迎えた樹木を約20年かけて植え替える「新しい鉄道林」プロジェクトをスタートしました。



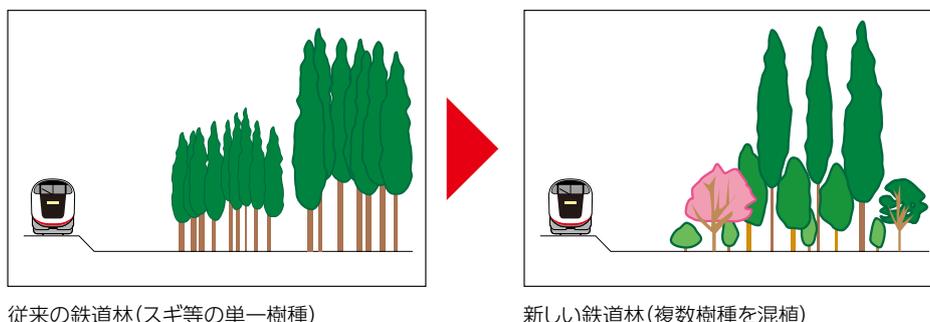
奥羽本線 神宮寺2号林(ふぶき防止林)



米坂線 手ノ子6号林(なだれ防止林)

### 鉄道林——単一樹種から複数樹種へ

これまで鉄道林は、防災の機能に加えて、木材生産による収益も目的とした林業としての機能も併せ持っており、主としてスギ等の単一の樹種が植えられていました。しかし、最近では、国産木材の需要低下等により、現状にそぐわなくなってきました。そこで、今後の植え替えでは、その土地風土にあった樹種を混植させることで、多様性があり生態系として強い鉄道林を形成していきます。



従来の鉄道林(スギ等の単一樹種)

新しい鉄道林(複数樹種を混植)

### 「新しい鉄道林」の植樹

「新しい鉄道林」の植樹式は、2008年9月27日信越本線柿崎～米山間柿崎1号林、2009年7月26日奥羽本線置賜～高畠間置賜2号林、2010年5月22日奥羽本線神宮寺～刈和野間神宮寺2号林、2012年9月29日田沢湖線大釜～小岩井間大釜1号林、2013年9月28日奥羽本線 関根駅・米沢駅間 関根1号林において、生態学の専門家である宮脇昭横浜国立大学名誉教授にご指導いただき、その土地本来の樹種(潜在自然植生)での植樹を行いました。植樹式には、地元の皆さまや企画旅行のお客さまなど、多くの方にご参加いただきました。

ご自分の手で植えた苗木がやがて大きく育ち、生きた鉄道防災設備として役立つことを実感されていました。



奥羽本線関根1号林植樹式(2013年9月28日)

## 騒音低減に関する基本的な考え方

### 沿線環境影響の改善——騒音低減に関する基本的な考え方

列車を運行することにより、車体が空気を切る音、車輪がレールの上を転がる音、モーターの音等が騒音として発生します。これらの騒音を低減するために車両と地上設備の双方で様々な対策を実施しています。

また、線路や土木構造物等の維持管理に伴い発生する作業騒音の低減にも努め、沿線環境のさらなる改善に取り組んでいます。

### 新幹線での取り組み

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<sup>※1</sup>、車両の低騒音化など、沿線環境影響の改善に努めています。国の指導により指定された地域の75dB対策については既に完了しています。現在、2015年度完了を目途に、それ以外の地域についても段階的に改良工事を進めています。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開発されたE5系車両により、さらなる騒音抑制、トンネル微気圧波<sup>※2</sup>低減など、環境対策と高速化の両立に取り組んでいます。

※1 レールの削正 列車が走ることでレールにできる凹凸を平らにすること。レールの振動を抑えることにより騒音が減少する。

※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。



E5系では、低騒音型のパンタグラフを搭載

### 在来線での取り組み

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<sup>※1</sup>やレール削正及び車輪のフラット削正<sup>※2</sup>等を進めています。また、鉄道の新設や大規模改良の際には、国が定めた「在来鉄道の新設又は大規模改良に際しての騒音対策の指針」を遵守しています。

※1 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。

※2 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。

### 保守作業での取り組み

線路等の保守作業は、そのほとんどを夜間に行うため、沿線住民の皆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。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。

## 沿線環境の向上

### 除草剤の使用を抑制

列車の安全運行を目的に、線路まわりの雑草は定期的に取り除いており、手作業による刈り取りのほか、除草剤も一定量使用しています。除草剤の使用量・範囲は最小限に抑え、使用する除草剤については、人畜毒性では普通物(毒性が3段階中最も低い)、魚毒性ではA類(毒性が5段階中最も低い)を基本としています。

散布条件が悪い場合は作業の中止を徹底するなど、周辺に影響を与えないようルール化しています。

### 景観との調和

大規模な鉄道施設の新設・改修は、地域や周辺環境へ与える影響が大きいことから、完成した構造物が周辺の町並みや自然環境に調和するよう景観設計を積極的に取り入れています。2011年度には第三吾妻川橋りょうが、周辺環境や並走する国道と調和した優れた景観を創出したことなどが認められ、土木学会田中賞(作品部門)を受賞するなど、社外からもその成果が評価されています。



第三吾妻川橋りょう

## 化学物質管理

### 法令遵守と目標を定めた化学物質の削減

化学物質の使用にあたっては、人体や生態系への影響を十分に考えることが必要です。JR東日本グループでは、定められた基準値の厳守はもちろんのこと、自主的な目標を定めて取り組んでいるほか、化学物質の使用抑制や代替も行っています。

### オゾン層破壊物質削減・代替☆

オゾン層保護法に基づき特定物質とされている物質について、削減や代替促進に努めています。

- ・ **冷房装置(大型冷凍機)**・・・特定フロンを使用しない冷房装置に順次切り替えを進め、2007年度末時点で建物における特定フロンを使用した冷房装置は撤去が完了しています。
- ・ **車両**・・・気動車を除き代替フロンを使用しており、2013年度末時点で1.2トンの特定フロン、88トンの代替フロンを使用しています。漏出がないように定期的にチェックし、廃車時には法令に基づき回収しています。
- ・ **消火剤**・・・消火剤で使用しているハロンは、2013年度末時点で66トンを使用していますが、適正な管理を行うとともに、設備更新や新設の際に、順次それ以外の消火剤(粉末、CO<sub>2</sub>等)への代替を進めています。

### 化学物質の管理状況☆

化学物質については、車両の塗装や補修等に使用していますが、漏出等がないよう厳正に使用・管理しています。なお、PRTR制度<sup>※</sup>に基づき、特定化学物質を一定量以上取り扱う事業者として、2013年度は15箇所の事業所が関係自治体に排出量と移動量を届け出しています。

また、塗装が不要なステンレス車両の導入も進めており、2013年度末で在来線電車10,894両のうち83%を占めるまでに増やしています。車両関係以外では鉄道施設の塗料や、線路の砕石を安定させる道床安定剤等で有機溶剤を使用しており、2013年度に575トンを使用しました。

<sup>※</sup>PRTR制度 有害な化学物質の環境への排出量の把握・管理を促進し、環境への影響を未然に防止することを目的とする「特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律(PRTR法)」で義務付けられた化学物質の排出量等の届出制度。

### ■ 届出15事業所の取扱量・排出量・移動量(単位:kg)

化学物質名称	取扱量(kg)	大気への排出	下水道への移動	当該事業所外への移動	化学物質名称	取扱量(kg)	大気への排出	下水道への移動	当該事業所外への移動
1,2,5-トリメチルベンゼン	104569.7	2306.4	0.0	4.4	トルエン	28569.1	8398.0	0.0	11050.3
2-アミノエタノール	1051.7	0.0	0.0	192.0	ニッケル	4888.6	0.0	0.0	0.0
4,4-メチレンジアニリン	1119.0	0.0	0.0	1119.0	ノルマルヘキサン	1582.6	181.0	0.0	0.0
エチルベンゼン	8276.0	5833.0	0.0	2443.0	メタノール	1377.9	0.0	0.0	0.0
キシレン	136937.9	22596.5	0.0	4310.9	メチルナフタレン	73389.4	2043.0	0.0	0.0
クロム及び三価クロム化合物	2481.9	0.0	0.0	50.0	メチルピス(4,1-フェニレン)=ジイソシアネート	2698.5	2249.0	0.0	449.5
酢酸エチル	1325.4	0.0	0.0	0.0	モリブデン及びその化合物	1554.9	11.0	0.0	0.0
スチレン	2751.8	2712.0	0.0	7.6	<b>合計</b>	<b>372574.5</b>	<b>46329.9</b>	<b>0.0</b>	<b>19626.6</b>

### ポリ塩化ビフェニル(PCB)の管理

PCB機器については、専用の保管庫等で厳重に保管し、法令に基づいて届出を行っています。無害化処理については、PCB廃棄物処理施設の稼働状況や国の検討状況を踏まえて進めており、2013年度には、トランスやコンデンサ等のPCB廃棄物の処理を行いました。

## 環境コミュニケーション

### 鉄道博物館にて環境講座を実施

鉄道博物館において、小学生を対象とした、「環境にやさしい鉄道講座」を開設しました。地球が抱える環境問題を鉄道を通じて学ぶとともに、駅や車内のゴミの分別体験により、リサイクルの大切さを学んでいただきました。



鉄道博物館で実施した  
「環境にやさしい鉄道講座」

### 他企業と連携した環境イベントを開催

当社の環境の取り組みを分かりやすく説明し、お客さまと直接コミュニケーションを図ることを目的として、他企業と連携した環境イベントを実施しています。2013年11月には東京ガス(株)と「東京ガスとJR東日本の環境への取り組み展 第11回ガス&レールウェイ~『エコハピ』×『エコステ』=1歩先の新しいくらし~」をテーマとして、「中央線四ツ谷駅」において共催しました。

当日は、「ガス」と「鉄道」を中心として両社の環境への取り組みをパネル等を展示して紹介したほか、環境について楽しく学べる参加体験型イベントや模型展示等も行いました。



第11回ガス&レールウェイ

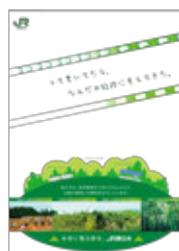
### 環境と社会に対する取り組みを伝える広報

JR東日本における環境と社会に対する取り組みを正確かつ分かりやすく伝えることを目的として、「環境報告書(2002年から「社会環境報告書」)」を1996年から継続して発行しています(2013年からは「CSR報告書」に変更)。

また、新聞・雑誌やテレビ・ラジオなど、メディアを通じた情報発信や、ホームページ、ポスター、パンフレットによる環境に関する取り組みの紹介なども行っています。



企業広告  
「ふるさとの森づくり」テレビCM



企業広告  
「ふるさとの森づくり」  
ポスター



「エコステ」モデル駅パンフレット

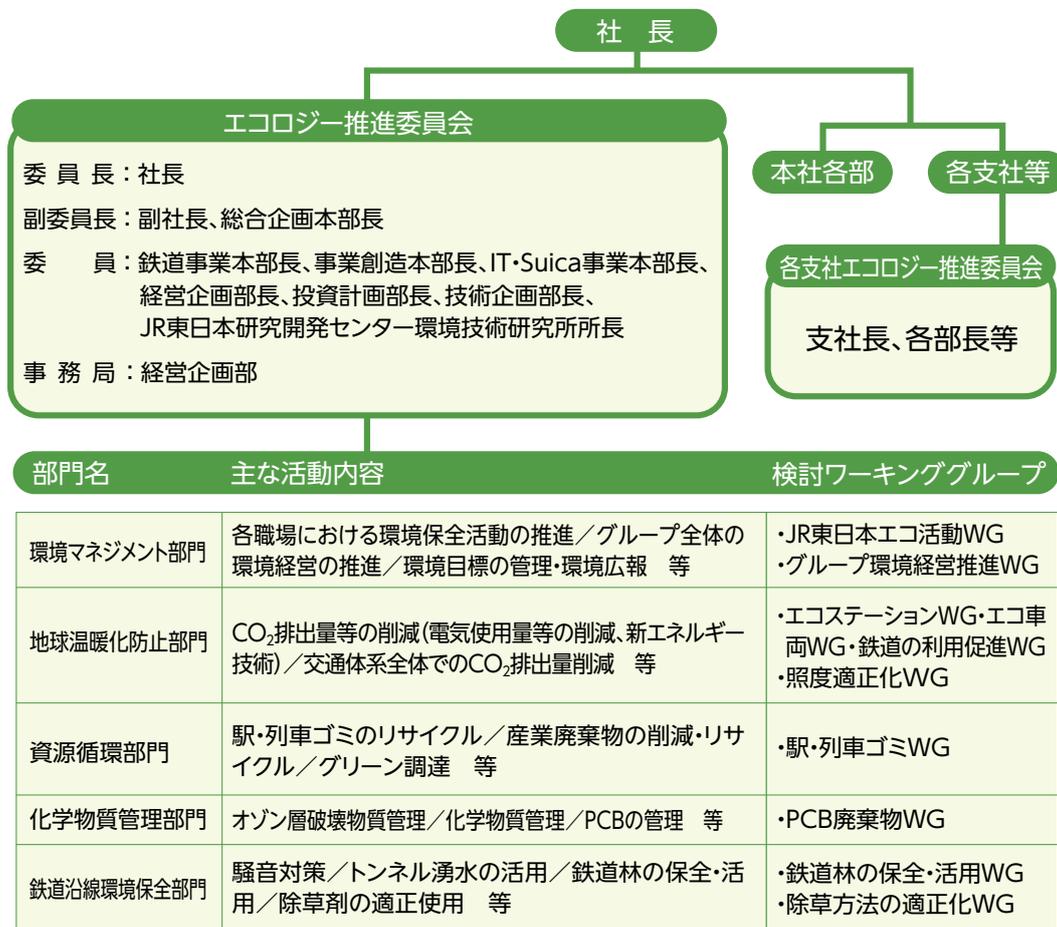
## 環境マネジメント体制

### 環境マネジメント体制

JR東日本では、環境活動を推進するマネジメント体制として、代表取締役社長を委員長とする「エコロジー推進委員会」を1992年に設置し、事業活動に伴う環境負荷調査、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等を行っています。

2010年7月には、経営企画部内に「環境経営推進室」を設置し、JR東日本グループ一体となった環境経営を推進しています。

#### ■ JR東日本の環境マネジメント推進体制(2014年4月1日現在)



### 環境活動推進のための風土づくり

環境活動を推進するにあたっては、全社的な目標を明確に定め、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であると考えています。このような社員が主体的に取り組む風土を構築するため、各職場において環境活動を推進する「JR東日本エコ活動」の全社展開や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等を通じて、環境活動の裾野の拡大に取り組んでいます。

## 社内における環境教育の実施

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・会社での推進者の育成を目的として、研修等において環境教育を実施し、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年度から継続して各社の環境担当者が参加する「環境経営会議」を行っています。

### ■ 環境教育・研修体系

各機関・会社での推進者の育成
<b>「環境経営エキスパート研修」</b>
●対象者…地方機関等の環境担当者等
●研修目的…現業機関等に対する指導者としての環境関連業務遂行能力向上
●参加者数…15名
<b>「環境対策(騒音・振動)担当者研修」</b>
●対象者…各支社環境対策担当者
●研修目的…騒音・振動に関する関係法令等の基礎知識習得
●参加者数…21名
その他支社等で研修、講演会等を実施

## 内部環境監査

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、部外講習等で内部監査員を養成し、定期的な監査を行っています。

### ■ ISO14001取得状況

認証取得サイト	年月	認証取得サイト	年月
〈JR東日本〉		〈グループ会社〉	
川崎発電所	2001年 3月	新津車両製作所 (現:総合車両製作所 新津事業所)	1999年 2月
東京総合車両センター	2001年 3月	(株)東日本環境アクセス	1999年11月
大宮総合車両センター	2002年 2月	東日本トランスポートック(株) (大宮支店)	2002年 2月
新幹線総合車両センター	2002年11月	(株)日本レストランプライズ (商品製造部門)	2002年 9月
郡山総合車両センター	2003年12月	長野鉄道車輛整備(株) (現:JR長野鉄道サービス(株))	2006年 4月
長野総合車両センター	2005年 2月	JR東日本メカトロニクス(株)	2008年 3月
秋田総合車両センター	2005年 7月	(株)ジェイアール東日本企画	2008年 8月
		東北交通機械(株)	2010年12月

## 化学物質の管理等の徹底

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等、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。同時に勉強会や訓練を実施し、関係者への周知徹底を図り、現場での的確な対処ができるよう努めています。

## 環境に関する規制の遵守状況

2013年度において刑罰等を受けた重要な環境に関する法規制違反はありません。

# 環境会計と経営指標

## 環境経営指標の活用☆

2013年度の環境保全コストは、投資額が約1,300億円、費用額が約127億円となりました。投資のうち、大きな割合を占める地球環境保全活動は、新型車両の導入を継続したことなどにより、前年度と同水準となりました。

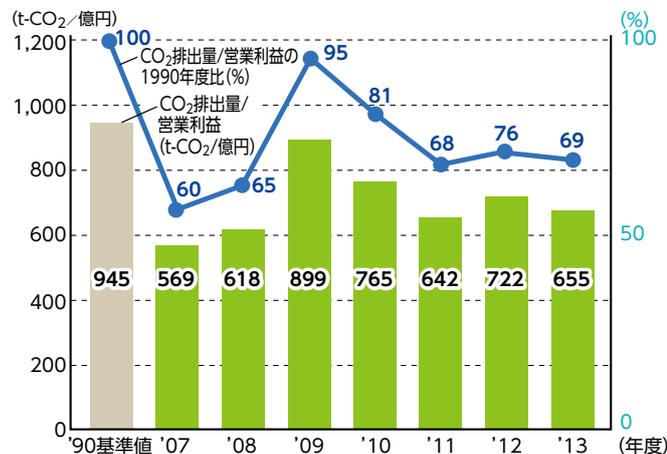
なお、新型車両の導入により、耐用期間中のCO<sub>2</sub>排出量を約25万トン削減できると試算しています。

また、JR東日本では、事業と環境負荷の関連を把握するため、独自の環境経営指標を導入しています。「環境負荷」としては、最も重点的に取り組んでいる項目の一つである「CO<sub>2</sub>」を採用し、「経済的付加価値」として「営業利益」を基準にして算出しています。

数値が小さいほど環境に負荷をかけずに経済的付加価値を得ていることとなります。1990年度には945(t-CO<sub>2</sub>/億円)でしたが、2013年度は655(t-CO<sub>2</sub>/億円)となりました。

$$\text{環境経営指標} = \frac{\text{環境負荷}}{\text{経済的付加価値}} = \frac{\text{CO}_2\text{排出量 (t-CO}_2\text{)}}{\text{営業利益 (億円)}}$$

■ 環境経営指標推移



## ■ 2013年度環境会計☆

環境保全活動の分類	環境保全コスト(億円)		環境目標に関する環境保全効果		環境保全活動に伴う経済効果(億円)
	投資額	費用額			
沿線環境保全活動 (公害防止活動)	47.2	53.5	騒音対策 (防音壁・ロングレール化等) 等	実施中	-
地球環境保全活動	1,253.3	-	鉄道事業のエネルギー使用量 自営電力のCO <sub>2</sub> 排出係数 単位輸送量あたり列車運転用電力量 支社等における単位床面積あたりエネルギー使用量	517億MJ 0.304kg-CO <sub>2</sub> /kWh 1,75kWh/車キロ 0.0407kL(原油換算)/m <sup>2</sup>	208.9
資源循環活動	-	50.4	駅・列車ゴミのリサイクル率 総合車両センター等廃棄物のリサイクル率 設備工事廃棄物のリサイクル率	94% 95% 96%	22.9
環境マネジメント	-	3.7	-	-	-
環境研究開発	-	18.9	-	-	-
社会活動	-	0.3	-	-	-
合計	1,300.4	126.9			231.8

参考  
当該期間の設備投資額 4,108億円  
当該期間の研究開発費の総額 170億円(連結決算)

上記表における活動内容との関連は、次のとおりです。  
沿線環境保全活動=「沿線での環境活動」及び「化学物質管理」  
地球環境保全活動=「地球温暖化防止への取り組み」及び「化学物質管理」  
資源循環活動=「資源循環への取り組み」  
環境マネジメント=「環境マネジメント」及び「環境コミュニケーション」  
環境研究開発=「環境保全技術」  
社会活動=「環境コミュニケーション」

(集計の考え方)  
環境保全コスト  
○集計範囲はJR東日本単体  
○環境保全コストは現在の管理システム等から把握できるものを集計  
○複合的な目的の支出で、環境効果が大きなものは全額を計上  
(例:地球環境保全コストは省エネルギー車両等への投資額を全額計上)  
○費用額には減価償却費を含まない  
○資源循環コストのうち、駅・列車廃棄物処理費用は駅・列車清掃のモデルを定め、そのうちリサイクル、廃棄物処理の占める比率を算出し、駅・列車清掃費に乘じて算出  
○資源循環コストのうち、設備工事における廃棄物処理費用は2013年度の廃棄物量に廃棄物種別、地域ごとに標準的な単価を乘じて算出  
環境保全効果  
○環境保全効果には、環境目標に定めた数値を集計  
環境保全活動に伴う経済効果  
○地球環境保全活動においては、省エネルギー車両等の導入に伴う電力費や修繕費の年間削減額(一部推計含む)を算出し、法定耐用年数を乘じて、耐用期間にわたる経済効果を算出  
○資源循環活動においては、設備工事や総合車両センター等における廃棄物のうち、有価物の売却額を計上

## 各機関の取り組み

### 横浜支社

横浜支社では、2013年度に、横浜線の駅ホームへのLED照明導入やペットボトルキャップを使ったエコキャップアートの展示等、環境とサービス品質の向上に向けた取り組みを横浜線に關係する職場を中心に展開し、沿線価値向上につなげました。これは今後のさらなる進展を期待することができ、社内外に対し取り組みを大きくアピールすることにつながっています。

#### <主な取り組み概要>

- ・東神奈川電車区及び車掌区のエコ推進委員が中心となり、エコキャップアートによる横浜線新型車両とエコのPR(横浜線E233系車両公開イベントにて、ペットボトルのキャップを使い作成・展示)。
- ・横浜線をモデル線区としたホーム照明のLED化(横浜線の沿線価値向上の取り組みとして、すべてのホームをLED化予定。2013年度末時点で東神奈川～橋本駅間の13駅2,837本整備)。
- ・東神奈川駅ホームLED照明による路線案内サインの実現(東神奈川駅において、誤乗防止のためにホームLED照明を横浜線発車ホーム側には緑色、京浜東北線発車ホーム側には青色の照明を自動点灯)。



東神奈川駅カラーLED



エコキャップアート

#### 担当者の声

横浜支社では、各職場のエコ推進員が中心となり、環境活動をはじめ他企業見学など積極的な取り組みを行っています。それら活動について、社内サイトの掲示板を通じて各職場が情報発信を積極的に行い、情報の共有や水平展開などを図っています。エコキャップ活動も各職場に定着し、エコキャップアートをはじめ地元学校への寄贈など、付加価値のあるエコ活動へと発展してきています。

今後も、環境保護活動とサービス品質改革、そして沿線価値向上などにつながる取り組みを継続していきます。



横浜支社総務部企画室  
水島 太一呂

## グループ会社の取り組み

### 仙台ターミナルビル(株)

仙台ターミナルビル(株)では、生物多様性への取り組みとして、宮城県女川町で多くの社員やそのご家族と一緒に、独自の植樹活動を5日間開催しました。未来に向けて取り組みを継続的に行うこととし、東日本大震災からの早期復興支援等、地域社会への貢献につながる取り組みとなりました。

#### <主な取り組み概要>

・宮城県が推進している「みやぎの里山林協働再生支援事業」※を活用し、宮城県女川町と2018年まで「みやぎの森林づくり」実施の協定を締結。生物多様性への取り組み、地域における社会貢献活動及び東日本大震災からの早期復興支援を目的として「森づくり」を開催。

#### 【植樹面積及び植樹本数】

1.06haの森林にヤマザクラ・コナラの混合2,120本の植樹

#### 【実施時期】

平成25年10月23日～10月27日(5日間)

#### 【参加人数】

社員及びそのご家族 延べ412名参加

※「みやぎの里山林協働再生支援事業」…森林整備を通じて社会貢献活動をしたい企業と所有者を県が仲介する事業。



みやぎの森林づくり



植樹実施風景

#### 担当者の声

今回、CSR活動及び東日本大震災からの復興支援を目的に社員及びその家族が参加して、女川町にて独自の植樹活動を行いました。これまでもJR東日本主催の「森づくり」等に一部の社員が参加して植樹を行ってありますが、社員一人ひとりの環境保全に対する意識に温度差があると感じておりました。今回行った活動に対し「植樹した苗木は大丈夫か」「次回も実施するのか」等の問い合わせが多数あり、環境保全に対する意識が向上したと実感しました。今後も継続的にこのような取り組みを行い、植樹したサクラの下で花見会ができるように手入れ等も含め、「環境保全に積極的に取り組む企業」としてイメージアップに努めていきます。



仙台ターミナルビル株式会社  
総合企画本部 経営管理部  
郡山 公男

## 特集Ⅲ エネルギー・環境戦略

## 蓄電池駆動電車 (ACCUM)

非電化区間の新たな環境負荷の低減方策として、試験車両「NE Trainスマート電池くん」を用いた「蓄電池駆動電車システム」の開発を進めてきました。EV-E301系(愛称ACCUM=アキュム)は、その結果を反映させ、2014年3月から烏山線で営業運転を開始しました。

EV-E301系は、大容量の主回路用蓄電池を車両に搭載しており、非電化区間を走行することができる「電車」です。電化区間では通常の電車と同様にパンタグラフを上昇させ、架線からの電力により走行すると同時に主回路用蓄電池の充電を行います。非電化区間に入ると、パンタグラフを降下させ、主回路用蓄電池の電力のみで走行します。ブレーキ時は回生電力を有効に活用し蓄電池を充電します。また、折り返し駅に設置した専用の充電設備において充電時間を短縮した急速充電を行います。

EV-E301系の導入によって、これまでの気動車のエンジンから発生する排気ガスの解消や、二酸化炭素・騒音の低減を実現しました。



EV-E301系

## 大規模太陽光発電設備

当社では初めてとなる出力1,050kWの大規模太陽光発電設備(メガソーラ)を京葉車両センター構内に設置し、2014年2月28日より使用を開始しました。発電した電気は、京葉車両センターで消費するほか、当社の配電線を介して鉄道運行に活用し、当社のCO<sub>2</sub>排出量を削減します。

この大規模太陽光発電設備で発電する電力量は年間約1,000MWhであり、年間CO<sub>2</sub>排出量を約500t削減する効果が期待できます。

また、常磐線友部・内原間に4メガワット級の大規模太陽光発電設備を設置し、2014年度の使用開始をめざしています。今後も当社用地を活用して他箇所での太陽光発電設備の導入拡大を検討するとともに、再生可能エネルギーの普及促進に貢献してまいります。



大規模太陽光発電設備 (京葉車両センター)

### 再生可能エネルギーの導入推進

北東北の豊かな自然環境を活かし、北東北を重点エリアとして、太陽光のほかにも、風力、地熱、バイオマスといった再生可能エネルギーを活用して、環境にやさしいエネルギーを創出し、広く社会全体のCO<sub>2</sub>排出量削減に取り組むとともに、地域経済の活性化を図るなど地域への貢献を行っていきます。

2014年3月より秋田県の羽越本線道川～下浜間の当社用地内において風況調査を実施し、風力発電の導入の可能性について検討を行っております。

このほか、国立大学法人弘前大学、青森県、青森市民及び民間会社で構成される八甲田地域地熱発電研究会のメンバーとして、青森県初の地熱発電所をめざし、八甲田北西地域で地熱発電の可能性について調査を行っております。



風車 (イメージ)



地熱調査 (動探査) の様子

## 究極の安全をめざして

### 安全への考え方

JR東日本は会社発足以来、「安全」を経営の最重要課題とし、安全性の向上に取り組んできました。過去の痛ましい事故から真摯に学び、それを教訓としながら、ソフト・ハードの両面から事故を防止する努力を継続しています。

安全対策には「これで完全である」という終わりはありません。引き続き、「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、安全性向上への絶えざる挑戦を続けます。

### 経営における安全の位置づけ

「グループ経営構想V ~限りなき前進~」では、「『究極の安全』に向けて ~災害に強い鉄道づくり~」を「変わらぬ使命」の第一に掲げ、安全性向上に向けて、さらなる挑戦を続ける方針を打ち出しました。

東日本大震災では、それまで着実に取り組んできた地震対策が一定の効果を上げることができました。しかし同時に、さらなる安全に向けた課題も明らかになりました。この経験を踏まえ、首都直下地震などを想定した地震対策にハード・ソフト両面から取り組み、「災害に強い鉄道づくり」に邁進します。

また、列車衝突・脱線事故や踏切事故の防止に向けた取り組みをさらに強化するとともに、ホームドアの山手線以外の駅への整備をめざすなど、「安心してご利用いただける鉄道づくり」を推し進めます。あわせて、2014年度からは、新たに策定した「グループ安全計画2018」に基づき、「究極の安全」に向けた取り組みを強化していきます。

### 第6次安全5ヵ年計画「グループ安全計画2018」

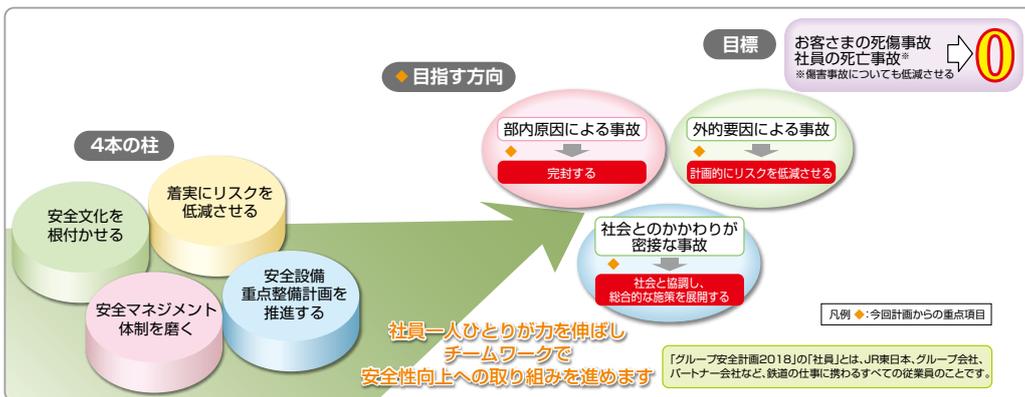
会社発足時から継続して策定・実施してきた中期的な「安全計画」により、安全設備の整備・改良、社員一人ひとりの安全意識や技能の向上に努めた結果、鉄道運転事故は会社発足時に比べ大幅に減少しました。2014年度は、第6次5ヵ年計画である「グループ安全計画2018 ~一人ひとりが力を伸ばし、チームワークで創る安全~」の初年度です。鉄道に携わる一人ひとりが安全レベルの向上に取り組む、グループ全体で「究極の安全」に向けて挑戦していきます。

グループ安全計画2018では、「部内原因による事故は完封する」等の「目指す方向」を明確にした上で、具体的な施策を展開します。また、「着実な技術の伝承」「事故の恐ろしさを深く学ぶ取り組み」等、安全を担う人材育成を推進し、安全マネジメント体制のブラッシュアップをめざします。



グループ安全計画2018/パンフレット

■ グループ安全計画2018の全体像



安全綱領

安全に関わる社員の行動規範として、安全綱領を定めています。

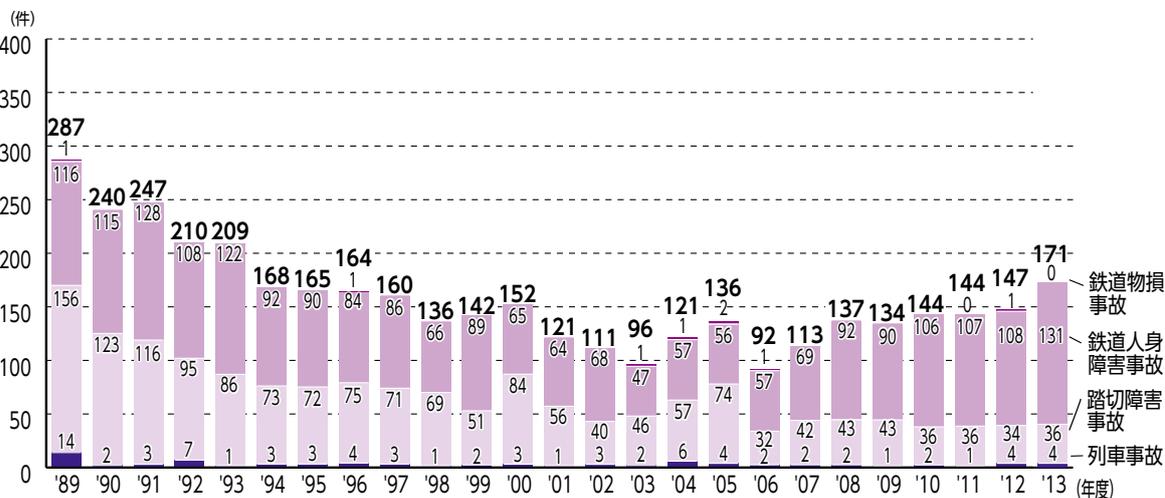
■ 安全綱領

- ① 安全は輸送業務の最大の使命である。
- ② 安全の確保は、規程の遵守及び執務の厳正から始まり、不断の修練によって築きあげられる。
- ③ 確認の励行と連絡の徹底は、安全の確保に最も大切である。
- ④ 安全の確保のためには、職責をこえて一致協力しなければならない。
- ⑤ 疑わしいときは、あわてず、自ら考えて、最も安全と認められるみちを採らなければならない。

鉄道運転事故の内訳・推移

2013年度の鉄道運転事故は171件発生しました。そのうち、踏切で列車が自動車や人と衝突・接触した踏切障害事故は36件で全体の約2割を占めています。その他に、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131件で全体の約7割を占めています。この鉄道人身障害事故のうち、約7割がホーム上で発生しており、そのうち約6割は酒に酔ったお客さまによるものでした。

■ 鉄道運転事故の推移

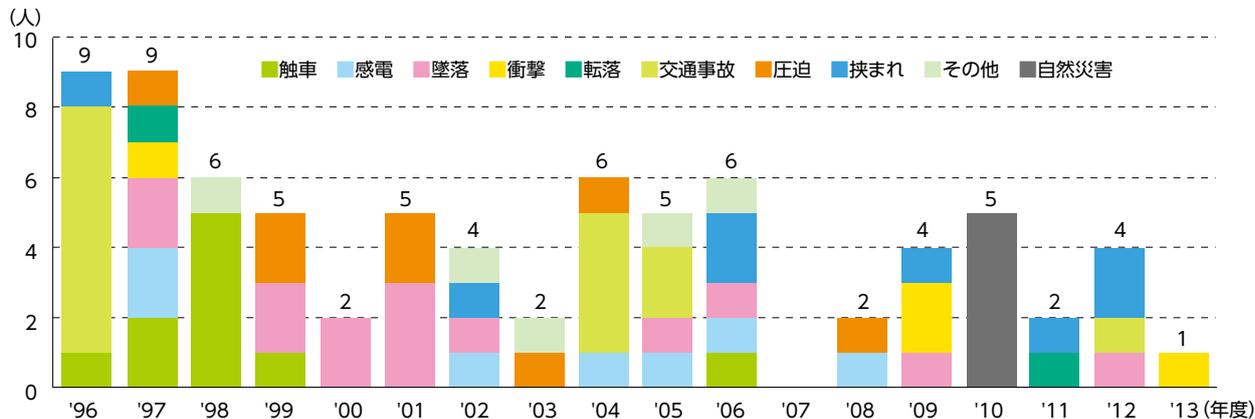


■ 鉄道物損事故：列車または車両の運転により500万円以上の物損が生じたもの  
 ■ 鉄道人身障害事故：列車または車両の運転により人が死傷したもの  
 ■ 踏切障害事故：踏切道において、列車または車両が、通行人や通行車両などと衝突・接触したもの  
 ■ 列車事故：列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故

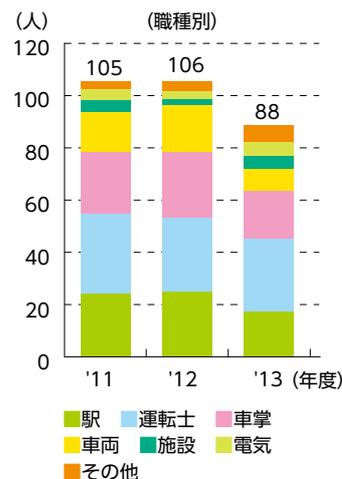
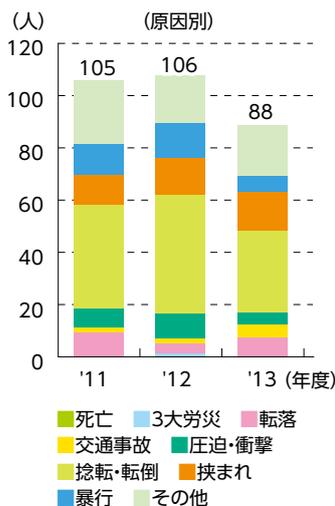
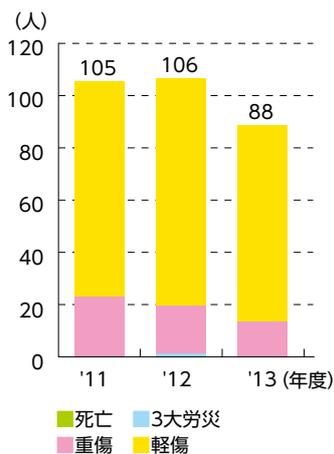
### 労働災害の発生状況

2013年度はグループ会社等社員の死亡災害が1件発生しました。「グループ安全計画2018」の目標として定めた「お客さまの死傷事故・社員の死亡事故0」に向け、グループ会社等と一体となって、「安全体制とルールが定められているか」「定められたルールが守られているか」などについて確認していきます。

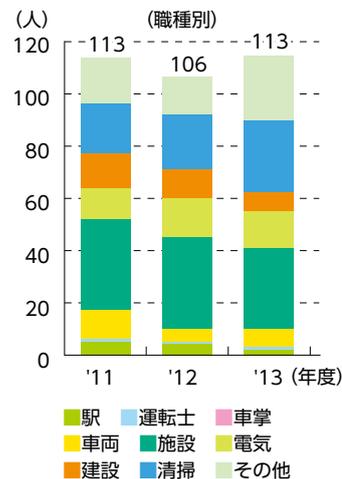
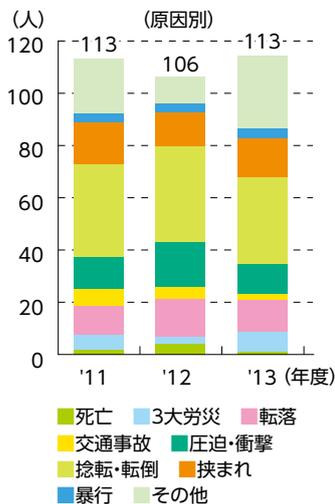
#### ■ 死亡災害の発生状況(グループ会社等社員を含む)



#### ■ 休業以上災害(当社社員)



#### ■ 休業以上災害(グループ会社等社員)



## 安全文化を根付かせる

これまで培ってきた「安全文化」を、安全の取り組みの土台としてさらに根付かせ、深度化してまいります。

### JR東日本グループの5つの安全文化を根付かせる

- ① 正しく報告する文化  
発生した事故・事象を速やかに正しく報告し、事故の再発防止に活用します。
- ② 気づきの文化  
事故・事象に結びつく前の、「埋もれている事故の芽」に気付いて、情報を共有化し、事故防止に活用します。
- ③ ぶつかり合って議論する文化  
原因を究明する際、様々な意見を出し合い、ぶつかり合って議論することで、背後要因を捉え、真に有効な対策につなげます。
- ④ 学習する文化  
自分以外・自分の職場以外で発生した事故・事象についても、自らの事として置き換え、教訓を学び、具体的な対応に結びつけていきます。
- ⑤ 行動する文化  
最終的に具体的な安全行動に結びついて、はじめて安全は確保されます。「自ら考え、自ら行動する」、これが安全を支える源になります。

### “三現主義”をさらに進める

安全の問題は常に「現場<sup>※</sup>」で起こります。問題が「現場」で起こるということは、答えも「現場」にあります。「現地・現物・現人」の“三現主義”により、机上だけでは分からない「答え」を模索していきます。

※現場 「現業機関という意味ではなく、お客さまとの接点、輸送・サービスの原点である、直接安全に関わる作業を行う現地・現物・現人」を意味します。

### 全員の力でチャレンジ・セイフティ運動を進める

会社発足以来、「守る安全」から「チャレンジする安全」に転換し、CS運動を展開してきました。「チャレンジする安全」とは、CS運動の原点であり、社員一人ひとりが、自分が主人公であるという主体性（発意）を持ち、

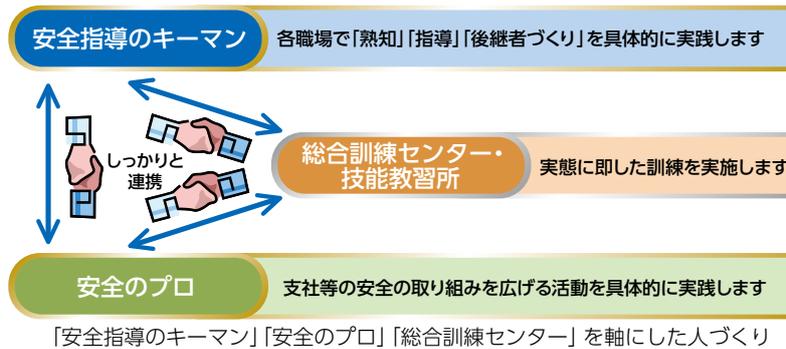
- ・「事故から学ぶ」「他企業から学ぶ」ことを通じ、危険に対する想像力を高め、安全に対する感性を磨く
- ・「マイ・ヒヤット」などの気づきを共有する
- ・現地を見たり、イメージトレーニングをしたりして、気がかりな事項を掘り起こすなどの具体的な取り組みについて全員で考え、議論しながら行動することです。

# 安全マネジメント体制を磨く

## 安全を担う人づくり

安全を担う人を育て、安全の技術・知識等を継承していきます。さらに、事故の恐ろしさを深く学ぶ取り組みやヒューマンエラーの極小化に取り組みます。

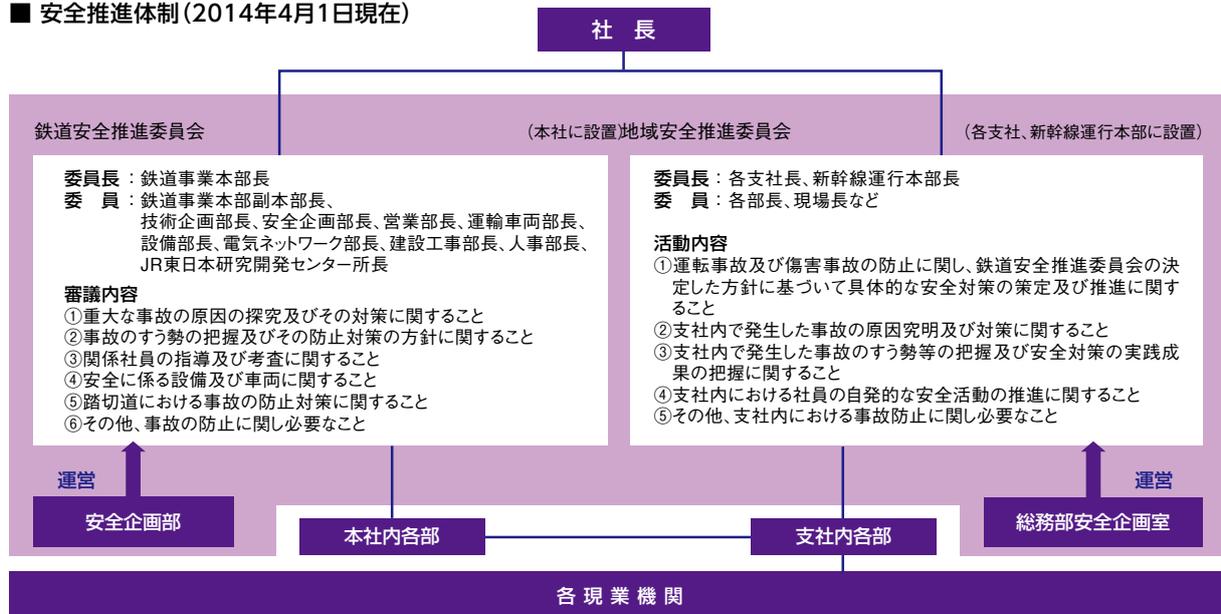
### ■ 安全マネジメント体制



## 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、各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、安全活動の推進等を行っているほか、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。

### ■ 安全推進体制 (2014年4月1日現在)



## 本社安全キャラバン

社長をはじめ本社幹部が現業機関に足を運び、現場第一線の社員(パートナー会社・協力会社含む)と直接議論を行う「本社安全キャラバン」を、年1回実施しています。

2013年度は「一つひとつの基本作業を確実に実施し、お客さま・社員の命を守る～基本作業を確実に行うために何が必要か、これまでの取り組みの振り返りとともに考える～」をテーマにして、本社幹部が夜間作業等に立会ったうえで現場第一線社員と真剣に議論を行い、基本作業を確実に行うために現業機関で苦勞していることや悩みなどを抽出しました。

実施結果を踏まえ、社員一人ひとりが自ら納得して行動することを通じ、お客さま・社員の命を守るための具体的な取り組みを導きました。

## グループ会社などとの連携

2004年度に、当社と列車運行に直接影響を及ぼす作業を行うグループ会社・パートナー会社が一体となって安全を推進していく体制「JES-Net(JR東日本安全ネットワーク)」を構築しました。

2014年4月1日現在で、JES-Netは36社になりました。JES-Net各社における安全の取り組みについて意見交換や作業立会で確認する「セーフティーレビュー」を年1回実施しています。このセーフティーレビューにおいては、各社の良い取り組みを把握するとともに、参考となるような他社の良い取り組み事例を紹介し、グループ全体でのさらなる安全レベルの向上に取り組んでいます。



セーフティーレビュー

## 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等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。2014年度は、事故に遭遇または被災した車両等の現物を保管する車両保存館を新設し、事故の悲惨さ、恐ろしさを深く学ぶ取り組みを推進します。



事故の歴史展示館

### 安全の語り部(経験の伝承者)

2009年度に、安全についての知識が豊富で応用力のあるOB社員を「安全の語り部(経験の伝承者)」として組織化しました。現在、8名の語り部による「安全の語り部セミナー」を本社・支社で開催し、これまでの経験や技術を次代に伝えていきます。



8名の安全の語り部

### 鉄道安全シンポジウム

「一人ひとりが力を伸ばし、チームワークで創る安全」をテーマに約430名が参加し、安全ビジョン2013の振り返りとグループ安全計画2018を発表し、グループ安全計画2018を確実に実行するための方向性を示しました。



第22回鉄道安全シンポジウム

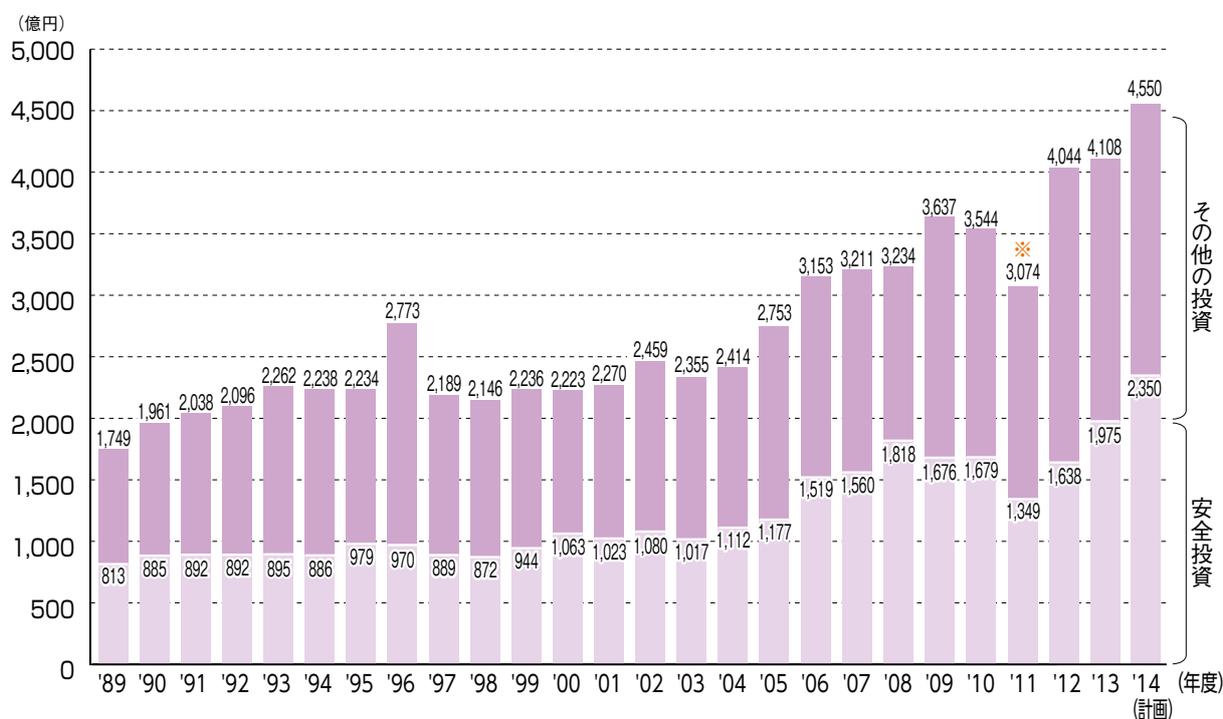
## 安全設備重点整備計画の推進

### 「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うえで、重点的・効果的に安全設備を充実し、重大な事故の防止を図っていく必要があります。首都圏での大地震など大きな被害を及ぼすことが想定されるものから優先的に設備投資ができるように、潜在的なリスクを分析評価し、それらが現実の事故として顕在化する前に対策を進めています。

安全設備の整備については、会社発足以降2013年度までの過去5回の安全5ヵ年計画を通じ、27年間で約3兆円以上の安全投資を継続してきました。また、2014年度からの第6次安全5ヵ年計画「グループ安全計画2018」でも、2014年度から2018年度の5年間で総額約1兆円の安全投資を行うことを計画しております。

### ■ 安全投資の推移



※2011年度は東日本大震災の影響により、投資額が一時的に減少しました。

### 保安装置の整備

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、安全性をさらに高めるため、連続的に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、2013年度末現在で、2,406.1kmに整備したほか、ATS-Psについては、210.5km(仙台・新潟圏)と64駅に整備しています。なお、ATS-Ps区間であった仙石線あおば通～東塩釜間については、2011年10月に無線を使った列車制御システム(ATACS)への切替を行いました。

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、線路終端部及び下り勾配の速度超過防止対策に取り組んでいます。そのうち、曲線部については2009年度末に対象箇所

■ ATC、ATS-P、ATS-Psの整備状況



■ 速度超過防止対策

	対象箇所	2013年度末実績	完了見込
曲線部	1,468箇所	1,468箇所	2009年度完了
分岐器	816駅	743駅	2015年度
線路終端部	63駅	62駅	2015年度
下り勾配	1,528箇所	896箇所	2015年度

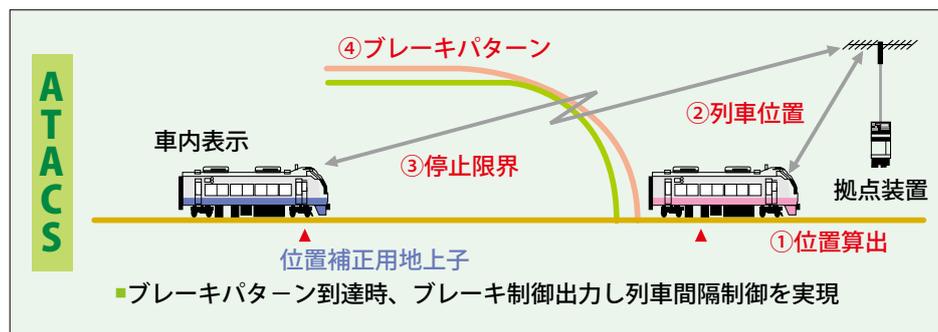
※省令改正前に整備済の箇所を含みます。

## 無線による列車制御システム(ATACS)の実用化

ATACSは、無線を用いて列車を制御するシステムであり、地上と車上間の情報の伝送に無線を用いることによって車上主体の列車制御を実現することが可能となります。車上主体のシステムを実現することで、現在列車を制御するために使っている軌道回路設備や信号機、信号ケーブルなど、従来必要であった設備を削減することが可能となります。また、これらの設備を削減することで設備故障を減少させ、輸送障害を削減することも期待されます。

このATACSシステムを、2011年10月に仙石線あおば通～東塩釜間において使用開始しました。また2012年12月に第2ステップ機能のうち臨時速度制限機能を使用開始しました。引き続き2014年以降に踏切制御機能を使用開始する予定です。

### ■ ATACSイメージ図



## 保守作業のシステム化

線路などの保守作業を開始する場合は、信号機を赤にして作業箇所に列車を侵入させない手続きを取ることによって列車や作業者の安全を確保しています。従来その手続きは、作業員から駅への電話連絡を中心として行っていたのですが、ヒューマンエラーなどの誤り防止を目的として、作業員が端末を操作することで信号機を赤にする手続きが可能なシステムを実用化し首都圏主要線区に導入しています。今後はその他の線区についても保守作業のシステム化を推進し、さらなる安全の向上を図っていきます。



「保守作業用ハンディ端末」による線路閉鎖手続き



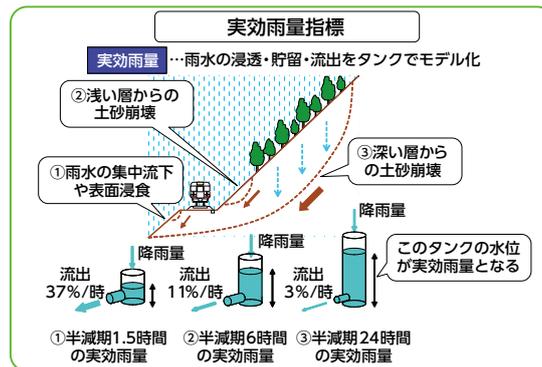
指令室の保守作業確認端末

## 実効雨量の導入

大雨の際には、列車の速度を制限したり、運転を見合わせる等の「運転規制」を行うことで列車運行の安全を確保しています。在来線の運転規制は「時雨量<sup>※1</sup>」と「連続雨量<sup>※2</sup>」を用いてきましたが、2008年6月に、降雨による土砂災害との関連性が高い「実効雨量」に変更しました。「実効雨量」とは、降った雨が時間の経過とともに浸透・流出することで変化する土中の水分に相当する量であり、この指標を用いることで、よりの確に土砂災害の発生を事前に判断することができるため、列車運転の安全性や安定性が向上しています。

※1 時雨量 任意の時刻に対して、1時間前からその時刻までの降雨量の合計。

※2 連続雨量 任意の時刻に対して、降雨が12時間以上の中断を伴わずにその時刻まで継続した期間の降雨量の合計。



実効雨量による指標

## 踏切事故対策

1987年の会社発足時、年間247件あった踏切事故は、大幅に減少して、2013年度は36件となりました。踏切事故の6割近くを占める自動車との事故の対策として、踏切内で立ち往生したことを検知して列車を止める「障害物検知装置」や、警報機の位置を遠くから見えるように変えた「オーバーハング型警報機」を増備し、さらにしゃ断かんを太くし昼夜の視認性向上を図った「大口径しゃ断かん」も増備しています。その一方で、ドライバーや踏切を通行する皆さまのご理解・ご協力を仰ぐために踏切事故防止のキャンペーンを実施しています。

また、踏切における脱線事故発生時の2次被害防止対策として脱線防止ガードを敷設したほか、自治体や住民の皆さま、警察等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。

最近の事例として、鶴見駅構内にあった東海道線総持寺踏切は、首都圏内でも踏切支障件数が突出しており、曲線上の見通しの悪い場所に位置したりリスクの高い踏切であったため、2005年より隣接するこ線橋のバリアフリー化を進め、2010年度より朝夕通勤時間帯、2011年度より6時から21時の間で踏切通行を禁止していました。これまでの間、関係の皆さまとの調整を進めてきました結果、2012年4月1日よりこの踏切を廃止しました。

2011年2月1日に飯山線森宮野原～足滝駅間で発生した踏切障害事故を受け、故障などで踏切が警報持続中にもかかわらず、通行者(車)に踏切を通行いただく場合は、列車を駅などに停車させておくことを条件とし、列車運行と踏切通行を確実に分離して安全性を高めることとしました。それに合わせて、現地で使用する手順書を定め、安全確認の誤り防止を図っています。



オーバーハング型警報機



大口径しゃ断かん

### プラットフォーム上の安全

お客さまがホーム上や、ホームから転落して、列車と接触する事故は、2013年度には88件発生しました。ホーム上のお客さまの安全のため、「列車非常停止警報装置」等の整備を進める一方、お客さま自身に注意していただくことも大切であることから、ポスター等で「プラットフォーム事故0運動」を実施し、お客さまの安全意識を高める取り組みを行っています。

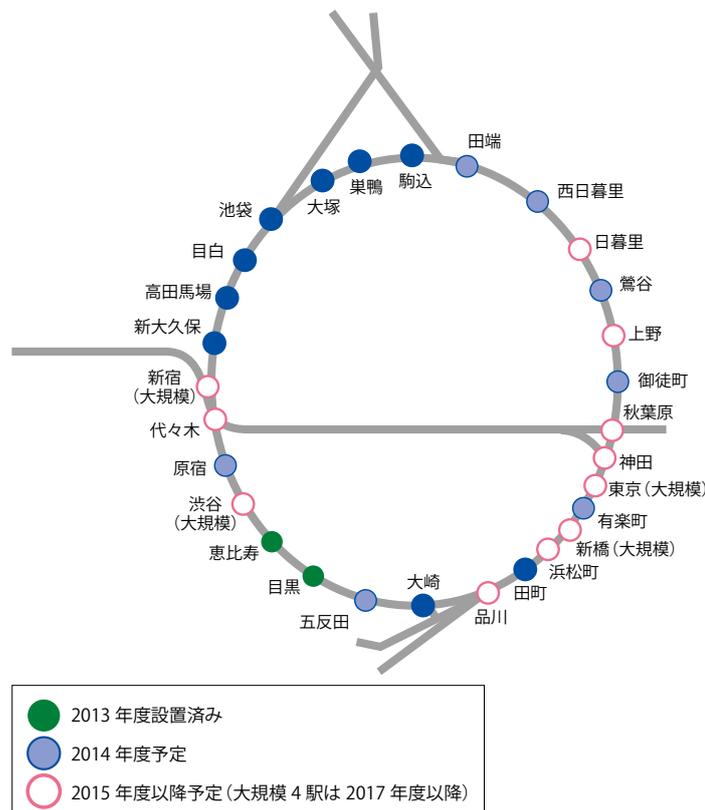
また、ホームにおけるお客さまの事故防止対策として、山手線へのホームドア導入に取り組んでいます。2013年度は大塚駅・巣鴨駅・駒込駅・新大久保駅・目白駅・高田馬場駅・田町駅で使用を開始し、2014年度に御徒町駅・鶯谷駅・田端駅・有楽町駅・原宿駅・五反田駅・西日暮里駅で使用開始を予定しています。大規模改良等が予定される6駅(品川駅・浜松町駅・新橋駅・渋谷駅・新宿駅・東京駅)を除き、全体の工事の完成時期は2015年度を見込んでいます。また山手線以外の駅については、目の不自由なお客さまのご利用が多い駅など、関係機関と協議しながら設置をめざしていきます。

このほか1日あたりの乗降人員が10万人以上の駅については、ホーム内側部分に線状突起を設けて、ホームの内外が分かるようにした内方線付き点状ブロックの整備も進めています。



山手線ホームドア

#### ■ 山手線ホームドア設置状況図



## 地震対策

### 過去に発生した地震の対策

過去に発生した地震を教訓とし、

- ①走行している列車を早く止める(列車緊急停止対策)
  - ②構造物が壊れないようにする(耐震補強対策)
  - ③脱線後の被害を最小限にする(列車の線路からの逸脱防止対策)
- の3点について地震対策を進めてきました。

#### ①列車緊急停止対策

新幹線では、沿線と海岸に地震の初期微動(P波)を検知することができる地震計を設置し、いち早く列車を自動的に停止させる新幹線早期地震検知システムを導入しています。また、首都圏直下地震及び内陸部の地震に備えて、地震計を30箇所増設し、2012年8月より使用を開始するとともに、2012年10月からは気象庁の緊急地震速報も使用開始しています。在来線では、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、大規模な地震が発生したときに必要な区間の列車を緊急停止させる「在来線早期地震警報システム」を2007年12月に首都圏、2009年4月までにその他の地区で導入しました。

#### ②耐震補強対策

1995年の阪神・淡路大震災を受け、耐震補強対策に順次着手し、新幹線は全線を2007年度末に完了、在来線についても南関東・仙台エリアで他の工事などと関係する一部を除き、2008年度末に完了しました。また、地震時のさらなる安全性向上をめざし、曲げ破壊先行型の高架橋柱の中で、強い地震動で被害が生じるおそれのある高架橋柱の補強を進めています。さらに、2012年度からは今後発生が予想される首都直下地震に備え、盛土、切取、レンガアーチ高架橋、電化柱等の耐震補強、駅・ホームの天井・壁落下防止対策などに着手するとともに、これまでも取り組んできた高架橋柱・橋脚の耐震補強を前倒しして進めています。また、東日本大震災を踏まえ、乗降人員3,000人/日以上以上の駅舎の耐震補強や新幹線電化柱の耐震補強にも着手しています。

#### ③列車の線路からの逸脱防止対策

2004年に発生した新潟県中越地震では、走行中の上越新幹線の列車が脱線しました。幸い、お客さまや乗員に怪我はありませんでしたが、この地震の教訓を活かし、新幹線の車両や軌道等への対策を進めています。車両側では、台車に逸脱防止ガイドを設置し、脱線した場合に横方向に一定以上移動することを防止します。2008年8月にすべての新幹線に設置が完了しています。地上側では、脱線した場合に車輪等がレールの継目部に当たるときの衝撃を低減させるよう継目板の形状の改良や、レールを締結する金具が破損したときのレールの転倒や横方向のずれを防止する対策を進めています。2011年度に新幹線全線区の施工が完了しました。

## 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」の脱線事故を受けたJR東日本の取り組みについてご報告します。

### 風速計の増設

これまでに、事故発生箇所である砂越～北余目間への風速計の増設をはじめとして、風による運転規制区間には風速計を基本的に複数設置することとしたほか、防風柵新設箇所へ風速計を増設してきました。また、上空の風況、周辺地形、現地社員などからの情報により運転規制区間の再確認を実施し、新たな運転規制区間を設定するなど、風に対してより安全な観測網の整備を進めてきました。これにより風速計は、在来線・新幹線を合わせて、事故発生から累計で622基増設し、総設置数は939基（在来線781基、新幹線158基）となっています（2014年3月31日現在）。

	2005年12月25日 時点…A	2014年3月31日 時点…B	増加数 (B-A)
在来線	228基	781基	+553基
新幹線	89基	158基	+69基
合計	317基	939基	+622基

### 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、以下の区間に設置しています。

(2014年3月31日現在)

	線区	区間	設置位置	使用開始
1	東海道本線	根府川構内	両側	1991年 7月
2	常磐線	夜ノ森～大野間	片側(西側)	1996年 2月
3	川越線	指扇～南古谷間	片側(北側)	1998年 4月 2009年 6月 延長
4	羽越本線	砂越～北余目間	片側(西側)	2006年 11月
5	東北本線	藤田～貝田間	片側(西側)	2006年 11月
6	東北本線	栗橋～古河間	両側	2007年 3月 北側 2007年 6月 南側
7	常磐線	藤代～佐貫間	両側	2007年 3月
8	京葉線	葛西臨海公園～舞浜間	片側(南側)	2007年 3月
9	京葉線	市川塩浜～二俣新町間	片側(南側)	2007年 3月
10	京葉線	海浜幕張～検見川浜間	片側(南側)	2007年 3月
11	武蔵野線	三郷～南流山間	両側	2007年 3月 南側 2009年 6月 北側
12	京葉線	潮見～新木場間	両側	2007年 6月 南側 2012年10月 北側新設、 南側延長
13	京葉線	新木場～葛西臨海公園間	両側	2007年 8月 南側 2012年10月 北側新設、 南側延長
14	京葉線	二俣新町～南船橋間	片側(南側)	2007年 8月 2012年 10月 延長
15	武蔵野線	南越谷～吉川間	橋りょう部(両側) 片側(北側)	2009年 3月 2010年 2月
16	武蔵野線	北朝霞～西浦和間	両側	2009年 12月 南側 2010年 8月 北側
17	羽越本線	あつみ温泉～小波渡間	片側(西側)	2011年 12月
18	内房線	佐貫町～上総湊間	片側(西側)	2012年 3月
19	京葉線	新習志野～海浜幕張間	片側(南側)	2013年 12月
20	総武本線	小岩～市川間	片側(南側)	2014年 3月

## 強風警報システムの導入拡大

風速計で実際に観測した風速に加え、予測最大風速が規制値を超えた場合にも運転規制を行うことにより、これまで以上に安全性が確保できる強風警報システムを在来線全運転規制区間299区間へ導入しています。

## 車両が風から受ける力をより適正に評価し運転規制を行う手法の導入

車両に作用する風の力は常に変動しており、その力を適正に評価して、よりの確な運転規制を行い安全性を高めるための手法として

- ①「風速計による、より適切な風観測の方法」
- ②「路線の状況や車体形状等を加味した風に対する車両の耐力の計算方法」

について、検証試験を行いながら部外有識者からのご意見を取り入れつつ、これまで研究を進めてきました。

この新たな手法について、これまでに羽越本線、京葉線、越後線の一部区間、大湊線の全線(②のみ)に導入しました。

## 気象情報の活用による運転規制方法の試行

局地的な突風は、風速計等の従来の観測機器ではとらえることが難しい気象現象とされています。そこで、気象庁のレーダー等による気象情報を用いて、寒冷前線の通過とそれに伴う発達した積乱雲をとらえることにより、局地的な突風の発生を予測し、運転規制を行う方法について研究を進めています。羽越本線(新津～酒田間)と白新線(新潟～新発田間)において、2007年度より冬期間に試行を開始し、2009年2月17日には羽越本線、信越本線、越後線、弥彦線、陸羽西線の一部区間を試行区間に追加しました。また、2012年度より、気象庁が発表する「竜巻発生確度ナウキャスト」を警報発令条件に追加しています。

なお、これまでの7年間の試行期間中に20日間この方法により運転規制を実施しましたが、実際に突風の発生は確認されませんでした。

## ドップラーレーダーによる観測方法の研究

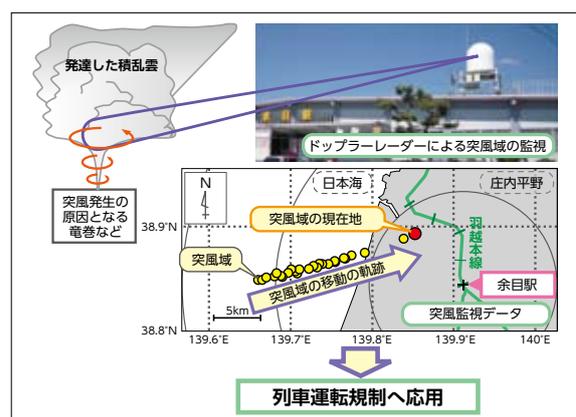
「ドップラーレーダー」とは、雨粒や雨雲の動きを検知することで風の状況を把握できる観測装置で、一部の空港では局地的な強風の監視に活用されていますが、このレーダーの列車運転規制への応用可能性について研究しています。

2007年から羽越本線余目駅に設置したドップラーレーダーによる突風観測を行っています。2010年には突風探知システムのプロトタイプを構築し、リアルタイム突風探知実験を開始しました。今後も、このシステムによる実験モニタリングを継続し、検証と改善を行い、列車運転規制への応用可能性について、さらに研究を進めます。



羽越本線余目駅屋上に設置されたドップラーレーダー

ドップラーレーダー本体



## お客さまとのかわり

### サービス品質の改革

#### サービス品質について

「グループ経営構想V」では、「変わらぬ使命」の方向性の一つに「サービス品質改革」を掲げ、サービス品質の改革を改めて経営の重要な柱と位置づけています。目標として、お客さまと地域から愛される企業グループになるために、「顧客満足度 鉄道業界No.1」をめざし、そのために、部門や系統を越えたチームワークで「サービス品質」を改革していきます。具体的には、輸送障害の発生防止、障害が発生した際の早期運転再開や影響拡大防止、情報提供の強化をすることにより「輸送品質に磨きをかけ」、また、沿線別マネジメントの強化や高齢者等のお客さまに安心してご利用いただけるサービス、お客さまに安心と感じていただける徹底的な「けが及び防犯」対策に取り組むことにより「お客さまに優しい鉄道サービスを追求」していきます。

### 輸送品質の向上

#### 輸送障害の発生防止と輸送障害発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止

輸送品質を向上させるため、輸送障害の発生防止に取り組むとともに、発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止に力を入れて様々な施策を実施しています。

発生防止対策として、二重系車両<sup>\*</sup>の投入や故障しにくい次世代分岐器の敷設拡大、電気設備の雷害防止対策等を継続して実施しています。

早期運転再開のために、人身事故対応訓練やお客さま救済訓練などを実施し、輸送障害発生後の対応力を高める努力を続けています。特に人身事故に関しては、警察、消防との連携が重要であることから、社員と警察、消防との合同訓練等を定期的に行っています。また、運転に支障のない区間での折返し運転や他経路運転を可能な限り行うことで、お客さまへの影響を拡大させない取り組みも行っています。

さらに、輸送障害が発生した後に各職場で対応時の状況を振り返り、その結果から得られた教訓をもとに、再発防止策を検討しており、再発防止策を広く社内で共有することで社員一人ひとりのレベルアップを図っています。

<sup>\*</sup>二重系車両 主要機器を二重系化するなどして信頼性を高めた車両。

### 情報提供の強化

異常時の情報提供を充実させるために、人身事故による運転見合わせの際に、運転再開見込時刻を事故発生から10分以内に発表したうえで、その後の状況に応じて更新し、情報の確度をより高めることに取り組んでいます。また、運行情報を提供するツールとして、異常時案内用ディスプレイの継続整備(2013年度末現在186駅に設置)に加え、4ヵ国語対応、折返し運転、他路線乱れ時等に応じた表示など、ディスプレイの機能向上を実施しました。他にも列車内のLEDや液晶ディスプレイ、当社ホームページをはじめとするウェブサイトや携帯電話会社のコンテンツなど、様々な媒体を通じて情報提供を行っています。

また、当社ホームページで、在来線特急列車等連休情報の配信を開始したほか、首都圏の主要路線を対象とした遅延証明書の提供時間の拡大を行いました。さらにスマートフォン向けに、当社管内の在来線及び新幹線の運行情報をタイムリーにお伝えする「JR 東日本列車運行情報プッシュ通知」サービスを開始しました。東北エリアの12線区では、駅に行かずともお客さま自身でパソコンやスマートフォン等により、個別列車の運行状況を確認できる列車運行情報サービス「どことレ」の運用を開始しました。



異常時案内用ディスプレイ



列車運行情報プッシュ通知アプリ

### 自殺防止対策

自殺防止対策に取り組むNPO法人への支援等を行うとともに、「世界自殺防止デー」と政府が定めている「自殺予防週間」に合わせて、2013年9月10日に首都圏の主要駅の駅頭において、「いのちの電話」告知カード入りポケットティッシュの配布を行いました。

また、2014年3月に政府の「自殺対策強化月間」に合わせて、自殺防止キャンペーン「JR東日本♥生きる支援の強化月間」を実施しました。同期間中には、ポスターによる相談窓口等のお知らせや「生きる支援トレイン」の運行、電話相談窓口「いのちのホットライン」の開設(日本いのちの電話連盟との共催)、首都圏の駅構内における「声かけ活動」(当社OBと特定非営利活動法人メンタルケア協議会の相談員が駅を巡回し、お客さまに声をかけさせていただく活動)を行いました。



自殺防止キャンペーン  
「JR東日本♥生きる支援の強化月間」

## お客さまに優しい鉄道サービスの追求

### ベビーカーの安全対策

ベビーカーをご利用のお客さまに安全に駅や車内をご利用いただくため、ベビーカーのフレームなどが挟まった際の車両扉の検知性能向上に取り組んでいます。また、国土交通省の「ベビーカーキャンペーン」に協力し、2014年5月からポスター掲出等で、ベビーカーをご利用のお客さまに注意を呼びかけるとともに、周囲のお客さまにもベビーカー利用者と譲り合っの乗車にご協力いただくようお願いしています。2014年5月20日には東京都や関東の鉄道会社と協力し、鉄道博物館において「ベビーカー安全教室inてっぱく」を開催し、鉄道での安全なベビーカー利用について、来場者約1,000名に楽しく学んでいただきました。



ベビーカーキャンペーン



「ベビーカー安全教室inてっぱく」

### エスカレーターの安全対策

エスカレーターにおけるお客さまのおけがを防ぐために、サンダルなどの挟まれ防止対策や、緊急停止時の転倒防止対策、エスカレーター停止時のステップ降下防止対策など、設備面での安全強化を継続して推進しています。また、各鉄道会社や商業施設等と共同で、キャンペーンを実施し、安全で正しいエスカレーターの利用を呼びかけるポスターの掲出やティッシュ配布など、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。

2014年度は7月からキャンペーンを実施し、昨年度に引き続き、「正しいエスカレーターの乗り方」、「けが等で右側にしか立てないお客さまへの思いやり」を強く訴求しました。また、幼少期の子どもから大人まで理解していただける内容を意識して取り組んでいます。今回は共催企業エリアを全国に拡大し、鉄道事業者だけでなく、オフィスビルやショッピングセンター、JR東日本グループも共同でポスターを掲出しました。



「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーン

## 「声かけ・サポート」運動

安全かつ安心して駅等の当社施設をご利用いただくために、お身体の不自由なお客さまやご高齢のお客さまなど配慮の必要なお客さまを含む、お困りになっているすべてのお客さまに社員がお声かけをする運動を実施しています。この運動は社会全体でこうした方々を見守り支えあう動きを広げていくことを目的としており、配慮の必要なお客さまを見かけた際に、社員は積極的に声かけやサポートを行うこととしています。当社社員のほかに、JR東日本グループ各社へも運動の輪を広げています。



「声かけ・サポート」運動

## サービスマネージャー

駅構内を巡回し、ご高齢のお客さまや不慣れなお客さまのお手伝いや、異常時における情報提供、タブレット端末を活用したご案内業務など、きめ細やかなサービスを行う「サービスマネージャー」を配置しています(2014年4月1日現在で50駅179名)。

## ホスピタリティ向上

ホスピタリティ向上のために、社員のサービス介助士2級資格の取得を進めており、2014年3月末までに約9,500名の社員が資格を取得しています。

## 駅のバリアフリー化

「バリアフリー新法」対象の駅を中心に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、2014年3月末現在で517駅にエレベーターなどの設置が完了しています。



新宿駅中央線(快速)ホーム



埼京線十条駅上りホーム

## 車両のバリアフリー化

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地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。

2006年12月から、中央快速線、京浜東北線、京葉線、東海道線、埼京線等に各種ユニバーサルデザインを採用した新型車両E233系を順次導入しています。また、2009年10月からは新型成田エクスプレスE259系に、2011年3月からは新型高速新幹線車両E5系に、2012年3月からは常磐線新型特急車両E657系に、2013年3月からは新型秋田新幹線用車両E6系に、2014年3月からは北陸新幹線用車両E7系に、改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な大型トイレを導入しました。

## 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、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、2014年3月末現在で375駅(528台)に導入したほか、2009年2月から新幹線、同年10月から新型成田エクスプレス、2011年6月から日光・きぬがわ号、2012年3月から常磐線新型特急車両E657系へ設置をしており、2014年3月末現在で181台設置を行っています。

## 駅トイレにおけるさまざまな工夫

「暗い」「汚い」「臭い」といったイメージのある駅トイレについて、そのイメージを払拭し、快適にトイレをご利用いただけるよう、会社発足以来、整備・改良を進めています。

改良にあたっては、和式大便器の洋式化、換気能力の向上、床タイルの大型化等と併せて、水道使用量の削減に向け、節水型便器の導入や洗面台での自動水洗の導入等を進めています。

2014年度には約10駅のトイレを改良し、お客さまの快適性及び満足度の向上に努めます。



東京駅(京葉線地下1階)

## 痴漢対策の取り組み

お客さまに安心して列車をご利用いただくことを目的として、首都圏各線区への女性専用車導入や、危険を感じた際に乗務員に通報するSOSボタンの全車両への設置等を継続的に実施してきました。また、警察や他の鉄道事業者と連携して「痴漢撲滅キャンペーン」を実施し、車内や駅構内の警戒を強化するとともに、痴漢防止の呼びかけを行っています。さらに、痴漢犯罪防止策の一環として、埼京線全編成の1号車に車内防犯カメラを設置しています。

## 女性専用車

お客さまに安心してご乗車いただくことを目的として、埼京線の深夜時間帯に女性専用車を導入し(2001年7月~)、その後朝の通勤時間帯にも拡大しました(2005年4月~)。現在、中央快速線(2005年9月~)、常磐線各駅停車(2006年5月~)、総武線各駅停車(2006年11月~)、京浜東北・根岸線(2010年4月~)の朝の通勤時間帯でも女性専用車を運行しています。

## 常磐線新型特急車両E657系等での車内サービスの向上、防犯対策の取り組み

車内サービスの向上として、WiMAXを活用した最新の情報提供に取り組んでいます。2012年3月から営業運転を開始した常磐線新型特急車両E657系の車内には、フルカラーLEDの車内案内表示器を備えており、行先案内や運行情報のほか、WiMAXによりニュース等の情報を提供しています。さらに、WiMAXとWi-Fiによる車内インターネット接続サービスをご利用いただくことが可能です。

また、防犯対策の取り組みとして、在来線車両では埼京線の全編成の1号車に車内防犯カメラを設置したほか、東海道線、東北本線・高崎線、常磐線等の2階建グリーン車、及びE259系・E657系特急車両のデッキ部、新幹線車両ではE3系2000番代以降に新造した車両のデッキ部、E5系、E6系、E7系の車内に防犯カメラを設置しています。

## 駅におけるWiMAXの基地局設置と利活用

UQコミュニケーションズ(株)が「UQ WiMAX」によるインターネット接続サービスを2009年2月より開始しました。これに合わせ、電波が届きにくい駅のコンコース等でも当サービスによりインターネットの接続が可能となるよう、駅構内へのWiMAX基地局の設置を進めており、2014年3月末までに162駅に整備を行いました。また、大容量の通信が可能という利点を活かし、一部の駅でのお客さまへの情報提供やご案内にもWiMAXを利用するなど、活用の場を広げています。

## 快適な車内空調

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。E231系・E233系・E5系・E6・E7系等には、全自動空調を搭載しています。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替えなど、細やかな対応による快適な空間を提供するための取り組みや、線区の状況に応じた取り組みを行っています。

### 首都圏の駅における全面禁煙と列車全面禁煙

JR東日本では、社会における禁煙志向の高まりや受動喫煙の防止を望まれるお客さまのご意見を受け、受動喫煙の防止に取り組んできました。駅については、2009年4月及び10月に首都圏の一定エリアの駅においてホーム上の喫煙所の撤去を行い、駅構内の全面禁煙を実施しました。また、お客さまからの実施駅拡大の要望を受け、2011年6月1日から駅の全面禁煙を実施するエリアを拡大しました。列車については2007年3月のダイヤ改正からJR東日本の新幹線・特急列車の全面禁煙化を実施し、2009年6月からは他の鉄道会社と相互に乗り入れる一部の列車についても全面禁煙を実施しました。また、2012年3月のダイヤ改正から寝台特急カシオペアと北斗星の食堂車を終日禁煙化しました。



首都圏の一定エリアにおける全面禁煙



寝台特急「カシオペア」「北斗星」食堂車終日禁煙化

### 輸送サービスの改善

新幹線と在来線の利便性向上、増発や拡幅車両の投入により混雑緩和に取り組んでいます。

2014年3月に秋田新幹線を新型車両E6系にすべて置き換え、320km/h運転を開始し速達性向上を図りました。また長野新幹線では、2015年春予定の北陸新幹線金沢開業に向けて投入する新型車両E7系を先行投入し、利便性の向上を図りました。在来線では高崎線特急において新たな通勤着席サービス「スワローサービス」を導入した「スワローあかぎ」がデビューし、常磐線各駅停車のデータタイム増発や、「東京メグループ<sup>※</sup>」では南武線朝通勤時間帯の増発、データタイムの快速運転の区間拡大などを実施し、混雑緩和や利便性の向上を図りました。

首都圏主要線区の朝ピーク1時間の平均混雑率は、2013年度は1987年度比61ポイント減少し、177%となっています。お客さま視点に基づき、輸送障害の低減など引き続き安定した輸送の確保にも努めていきます。

※東京メグループ 他の鉄道会社との結節点を多く持つ東京圏の環状線群で武蔵野・京葉・南武・横浜各線のこと。

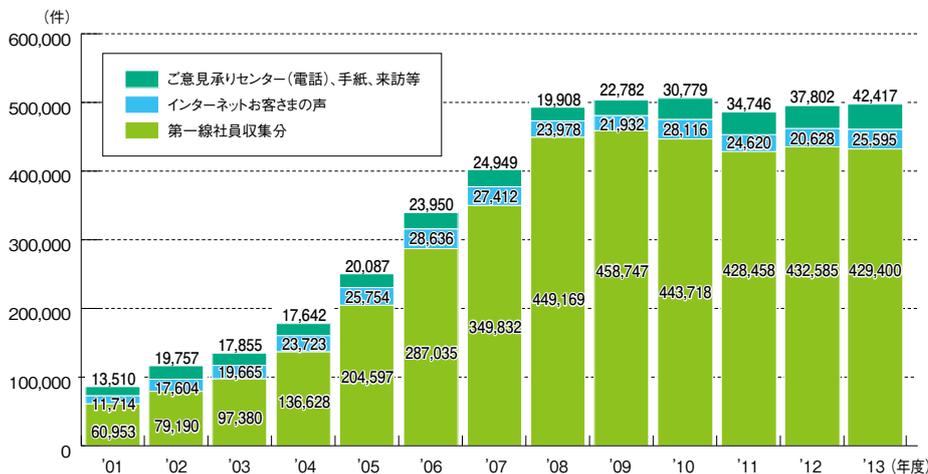
## お客様の声を原点に

### お客様の声

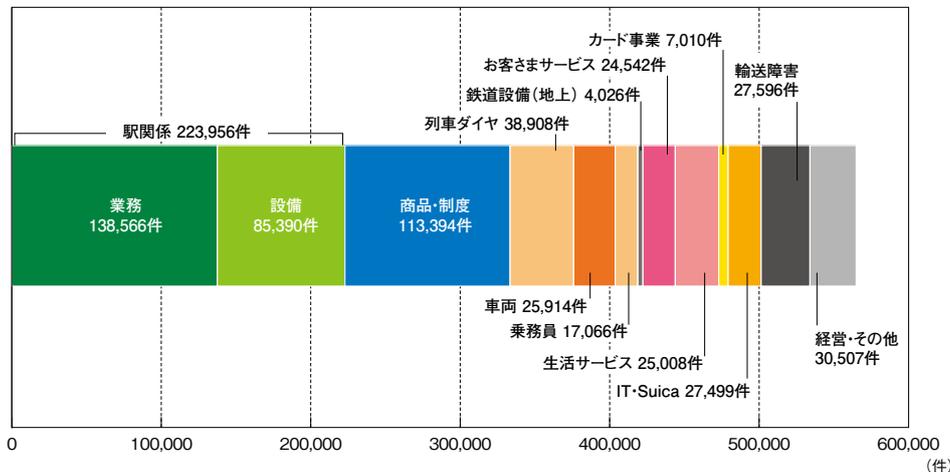
JR東日本におけるサービス品質向上の原点は、「お客様の声に徹底的にこだわる」ことです。お客様と向き合い、スピーディーにご期待に応えることのできる企業としてサービス品質の改革を進めておりますが、その実現のために、お客様の声に耳を傾け、お客様がどのようなことに関心をお持ちで、どのようなことにご不満を感じていらっしゃるのかを把握するとともに、ご要望に対し迅速にサービス品質の向上を図っていくことを何よりも大切にしています。

JR東日本では、現場第一線社員を通じて数多くのお客様の声を集めています。また、インターネットや電話など、様々なツールを活用して日々ご意見の収集に努めています。こうしたお客様の声は速やかに会社全体で共有・分析され、具体的な改善につなげています。JR東日本のお客様満足向上の原点は、まさに一つひとつのお客様の声にあるのです。

■「お客様の声」の件数の推移(2001年度～)



■「お客様の声」の項目別の内訳(総数565,426件)



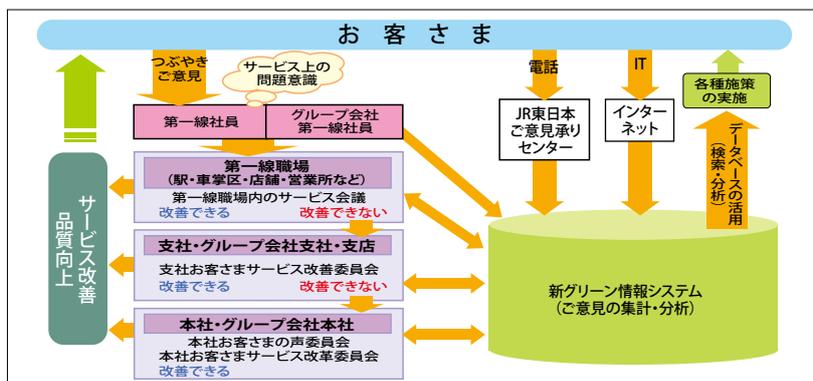
注) 項目別件数は、1件の声に対して項目を複数件数登録できることから延べ件数となり、総件数と異なります。

## 「お客様の声」を原点とした、迅速なサービス品質の改善

お客さまからいただいたご意見は、まずご意見をいただいた箇所で改善可否を検討し改善を実施しています。また、箇所単独での改善が困難な場合は、上部機関で改善策を検討します。

当社では社長を委員長とする「お客様の声委員会」を設置し、いただいたご意見に基づく改善策を検討のうえ実施するなど、サービス品質改革の実現に努めています。

### ■ 「お客様の声」を原点とした改善体制



## 顧客満足度調査

当社に対する全般的な評価やお客さまの満足度を定量的に把握するために、毎年、顧客満足度調査 (JR東日本お客さまアンケート) を実施しています。顧客満足度調査の結果は、当社として優先的に取り組むべき課題の検討や施策の効果確認等に活用しています。

## 沿線モニター調査

日々寄せられるお客様の声や顧客満足度調査 (JR東日本お客さまアンケート) などに加え、路線ごとの利用実態とお客さまのニーズを具体的に把握するため、2011年度から沿線モニター調査を実施しています。当社沿線にお住まいのお客さまの中からモニターを募集し、インターネットでのアンケートや社員が同席したグループインタビューを通じて意見を伺い、様々な角度からニーズを把握して、沿線価値の向上に活かしています。(実施線区 2011年度:横浜線、埼京線、京葉線 2012年度:武蔵野線 2013年度:常磐線 2014年度:高崎線)

## サービス品質よくするプロジェクト

お客様のニーズを把握し、迅速にサービス品質の改善と情報発信を行う「サービス品質よくするプロジェクト」を2013年3月から武蔵野線と埼京線、6月から横浜線で開始しました。引き続き、沿線ごとのニーズ・特性を踏まえたサービス品質の改善を図るとともに、様々な媒体を活用して当社のサービス品質向上に関する情報を発信していきます。



武蔵野線よくするプロジェクト

## 双方向コミュニケーション

JR東日本では、お客さまが真に何を求めているのかを知るために、お客さまからの情報発信を待つだけでなく、能動的にお客さまの声を収集していくことが必要だと考えています。そこで、ソーシャルメディアを活用して潜在的な声の把握に努めています。また、2012年5月に「JR東日本公式Facebookページ」を開設し、キャンペーン情報をはじめ、当社の各種施策などについて積極的に情報発信しています。

時代や環境の変化とともに、お客さまのご要望も刻々と変化していきます。この「変化するニーズ」にお応えするために、お客さまの声からご要望を把握し、具体的な改善につなげています。私たちはこのようなお客さまとの「双方向コミュニケーション」を通じて、サービス品質の向上を図っています。

## SQネットワーク

お客さまの声を原点に、チームワークで、迅速にサービス品質を改善することを目的として、2011年10月から輸送サービスに深く関わるグループ会社と当社で「SQ(Service Quality)ネットワーク」を立ち上げています。駅などの第一線職場、支社、本社でグループ会社を交えた会議を開催し、お客さまの声の共有化と部門やグループ会社を超えたチームワークによる問題の解決と改善を図り、JR東日本グループ全体でお客さま満足の向上をめざしています。

## サービス品質責任者

安定した鉄道輸送の提供とチームワークによるサービス品質の改善を主眼とした鉄道サービス全般の品質向上に向けて、2011年10月から地区や支社等に「サービス品質責任者」を配置しています。エリア全体のサービス品質向上を統括するとともに、組織横断的な課題の解決を支援・推進することで、現場第一線職場から迅速にサービス品質の改善を図ります。

## サービス品質ミーティング

現業機関、支社、本社が一体となってさらに高いサービス品質をめざすため、本社幹部が現業機関を訪問して現場長と意見交換を行う「サービス品質ミーティング」を実施しています。2013年度は『沿線別満足度向上』を大テーマとし、各支社で取り組む内容を小テーマとして選定し、小テーマの現状と課題、目標の設定に向けて議論しました。会社組織の枠にとらわれず、線区として、エリアとしての課題をとらえ、チームワークでサービス品質の向上をめざしています。



2013年度サービス品質ミーティング

## 「自ら考え、自ら行動する」文化の創造

### サービス品質を高める人づくり

サービス品質向上に向け、「サービス品質シンポジウム」「サービス品質研究会」等を開催し、「自ら考え、自ら行動する」職場風土の醸成に取り組んでいます。



2013年度サービス品質シンポジウム



2013年度サービス品質研究会

## ICTの活用

### JR東日本アプリ

個々のお客さまのニーズに応じたタイムリーな情報提供を実現するため、普及の進むスマートフォン向けアプリ「JR東日本アプリ」を2014年3月10日にリリースしました。「JR東日本アプリ」では、当社の各路線の運行情報や京浜東北線のリアルタイムな列車位置情報、当社全駅の情報をご覧いただけるほか、よくご利用になる路線や駅の情報にも簡単に素早くアクセスしていただくことができます。また、山手線についてはお客さまの乗車位置(号車)・区間にあわせた停車駅の情報(乗換路線、ホーム案内図、駅構内図)や乗車中(走行中)の山手線の各号車の混雑状況・車内温度がご覧いただけます。



JR東日本アプリ

## JR東日本の生活サービス事業

### JR東日本の生活サービス事業

JR東日本グループでは、駅をご利用のお客さまの利便性を高めるエキナカのようなお店や駅ビル、ホテルのほか、駅至近の立地を活かしたオフィスビルやフィットネスクラブ、駅構内・車内での広告展開、沿線での子育て支援事業、住宅事業など、幅広く生活サービス事業を展開しており、お客さまの毎日の暮らしはもちろん、様々なライフスタイル・ライフステージに合わせたサービスを提供しています。

## 訪日外国人のお客さまへ

### 訪日外国人のお客さまに魅力ある商品をご提案

当社エリア内のフリーきっぷ「JR EAST PASS」、関東エリアのフリーきっぷ「JR Kanto Area Pass」を発売しています。2014年1月からは、成田空港から東京方面へのアクセス商品として「N'EX TOKYO Direct Ticket(One-way)」の発売を開始しました。また、富士山への旅行需要喚起のため「Mt.Fuji Round Trip Ticket」、冬には雪目的のお客さま向けに「JR Kanto Area Pass」のオプションとして「GALAオプション券」を設定し、季節に応じた利便性の高い商品で当社エリアの列車の旅を提案しました。

### 訪日旅行のお客さま向け無料公衆無線LANサービス

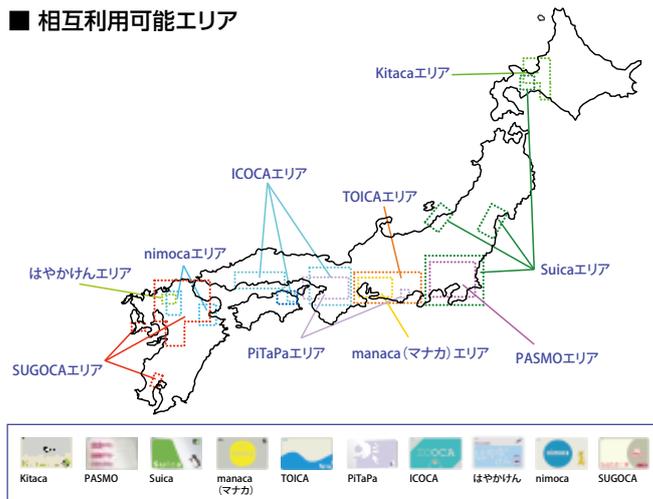
日本国内の無料公衆無線LAN環境について、訪日旅行のお客さまが不便に感じていらっしゃることから、当社では、訪日旅行のお客さまが多くご利用になる山手線を中心とした15駅と「JR EAST Travel Service Center」にて、無料公衆無線LANサービスを提供設置しております。なお、英語、中国語、ハンゲル、日本語の4ヵ国語に対応しています。

## Suica事業

### IC乗車券として

全国10の交通系ICカードによる全国相互利用サービスを2013年3月より開始し、新たに名古屋鉄道・名古屋市交通局の「manaca」、スルツとKANSAI協議会の「PiTaPa」との相互利用を実現しました。また、3月には新潟交通「りゅーと」エリア、6月には札幌市交通局等の「SAPICA」エリアでのSuicaのサービスを開始しました。また、2014年4月から、新たに首都圏・仙台・新潟エリアの12線区33駅で、Suicaの一部サービスをご利用可能としました。Suicaの発行枚数は、2014年6月末で約4,765万枚となりました。

■ 相互利用可能エリア



全国相互利用サービスのシンボルマーク

## 電子マネーとして

電子マネーとしての利用可能箇所も、エキナカに加えて、多くの街ナカ店舗にも拡大しています。例えば、ファミリーマート・ローソン・セブン-イレブン等のコンビニエンスストアやイオン・イトーヨーカドー等のスーパー、すかいらーくや松屋などの飲食チェーン店、ツルハドラッグ等のドラッグストアチェーンでも利用可能となっています。この他にも、街ナカの自動販売機、首都圏のタクシーや鎌倉の長谷寺をはじめとした観光地などにも拡大しています。また、「楽天市場」や「Amazon」でのオンラインショッピングにおいて、Suicaによるネット決済サービスも可能となっています。

2014年6月末現在、約256,220店舗にて利用でき、1日あたりの最高利用件数は約421万件となりました。

## 幅広いニーズにお応えするために

Suicaとスマートフォン・ケータイが一つになった「モバイルSuica」は、2012年12月に会員数300万人を突破しました。また、「Suicaポイントクラブ」については、加盟店やポイント交換提携先の拡大に努め、会員数は2014年6月末現在、約187万人となりました。さらに、Suica及びビューカードが一つになった「Suica付きビューカード」など、お客さまの幅広いニーズにお応えするための機能拡充を図るとともに、Suicaやビューカードなどの情報をもとに、顧客属性ごとの消費パターンなどをマーケティングデータとして活用する新たな取り組みを社内を中心に開始しています。

今後も、さらにお客さまの日々の生活に身近で便利なICカードをめざします。



モバイルSuica



Suicaポイント



「ビュー・スイカ」カード

## 特集Ⅳ サービス品質の改革

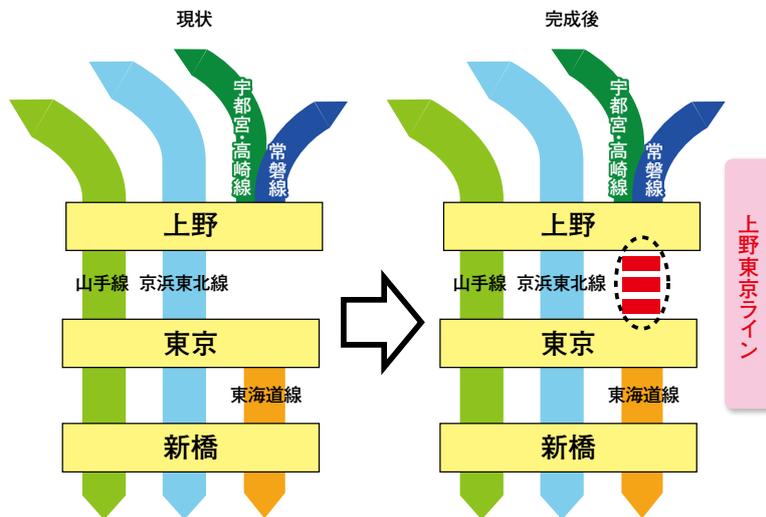
### 北陸新幹線開業に向けて

北陸新幹線開業に先駆け、2013年4月に自社エリア外として初めての事務所である「北陸営業センター」を金沢に設置しました。ここでは主に着地観光開発の推進や、首都圏発北陸向け商品の造成に取り組んでいます。具体的には地元自治体やJR西日本、交通事業者、沿線施設等と連携を行い、2次交通などの受入体制の整備・地域の観光素材の掘り起こし、磨き上げなどに取り組み、新潟、長野、岐阜各県を含めた広域観光ルートの整備を進め、地域の魅力を高めていく取り組みを進めています。観光をはじめ地域の魅力を高めることで、「東京から北陸」「北陸から東京」という交流人口の拡大を創り出し、Win-Winの関係を構築していきます。

### 上野東京ライン(東北縦貫線)

上野東京ラインは、上野駅から東京駅に至る区間に新たな線路を敷設するプロジェクトで、上野駅終点の宇都宮・高崎線、常磐線の一部を東京駅まで乗り入れ、東海道線と直通運転を実施する計画です。朝通勤時間帯の京浜東北・山手線上野～御徒町間の混雑率は約200%となっており、ラッシュ時は身動きができないほどですが、上野東京ライン開通により180%以下への緩和が期待されます。また、上野駅や東京駅での乗り換えが不要となり、所要時間も短縮されます。経済面では、首都圏を南北に結ぶ輸送ネットワークを強化することで、宇都宮・高崎・常磐線方面と東海道線方面相互の交流を促進し、地域の活性化につなげていきます。上野東京ラインの開業は、2014年度末を予定しています。

#### ■ 東北縦貫線の整備



## VOICE

## ータブレット端末の活用ー

## スムーズな運行とお客さまのご案内に役立っています

千葉車掌区 千葉車掌区  
助役 × 主務車掌 (指導担当)  
小山 孝 吉野 公人

**吉野** 乗務員がタブレット端末を携行できるようになったことで、規程集や異常時マニュアル等がタブレットで一括管理できるようになり、更新や管理がとても容易になりました。これは大きなメリットですね。

**小山** それに規程類が全部タブレットに入ったことで、持ち運びが容易になったことと、いざという時にすぐ取り出して検索・閲覧できるようになったことも大きいと思います。ただ、規程集の中には機密情報も含まれていますので、管理者の立場としてタブレットの紛失対策には心を砕きました。現場への導入準備として、誰に貸し出したのかをすぐに把握できるよう、管理方法の検討を徹底的に行っています。



千葉車掌区  
助役  
小山 孝

**吉野** 指導担当の間でも、どのような情報を入れるべきで、どのようなアプリを使えと有効かを話し合い、収納資料の洗い出しを行いました。

**小山** タブレットにどのような情報が入っていて、紛失した場合どのような影響があるかについては、乗務員に対して継続的に訓練等でしっかりと周知を図っていきたくと思っています。

**吉野** タブレット端末の活用は、お客さまへのご案内の幅が広がり、より充実したサービスをご提供できるという前向きな意見が多いです。乗務中に感じた問題点等を乗務員が分かりやすく資料化し、タブレットで共有してお客さまのご案内に役立

ているというケースも出てきています。

アプリケーションに関しては、乗換案内、災害情報、翻訳の3つは、「こういうアプリがあると助かる」という現場の乗務員の声で元で導入に至っています。タブレット活用のさらなる可能性を多くの乗務員が感じているのではないのでしょうか？

**小山** そうですね。特に若い社員から「こういうことはできないか」と声が次々に上がっていますから、現場のアイデアはどんどん取り入れていこうと考えています。

**吉野** 関東地方が大雪になった日ですが、竹が線路に倒れ一部が不通になってしまったことがありました。これまでのように事実を言葉で伝えるだけでは、お客さまの「いつ再開するのか」という疑問の解消にならず納得いただけないことも多かったのですが、実際の現場を写した写真を停車中の電車の車掌のタブレットに配信して、その写真をご覧いただきながら「今現在こういう状況になっています」とご説明をすることで、お客さまにもご納得いただけたということがありました。

**小山** タブレットを活かした現場の機転で、お客さまサービスの質が向上した良い事例ですね。

**吉野** 他にも、東京ディズニーリゾートの入場制限情報などをタブレットで調べて車内放送でお客さまにご案内した、あるいは乗換対象となる私鉄の運行情報や気象情報を入手してお客さまにお伝えした、というケースもありました。

**小山** 今後は情報提供の質をさらに高めたいと考えています。例えばタブレットのメール機能を活用した情報伝達ができないか検討しています。現地の写真や掲示文、大きな輸送障害の時には翌日の運転計画、雨風の予報など、指令からの情報がいろいろありますので、こうした情報をタブレットにメール送信して、担当する乗務員がそれを閲覧し、それをもとにお客さまにご案内するという形で、より丁寧なご案内に繋がられるよう検討していきたいと思っています。



千葉車掌区  
主務車掌 (指導担当)  
吉野 公人



## 社会とのかかわり

### 地域社会とともに

JR東日本では、これまで取り組んできた「ステーションルネッサンス」をより進化させ、「選ばれる沿線ブランドづくり」として、地域社会の一員として、地域の皆さまとともにあるべき未来を考え、元気な地域の構築へと取り組んでいます。

東京駅の丸の内側においては2012年10月に東京駅丸の内駅舎保存・復原が完成し、八重洲側においては「グラントウキョウノースタワー/サウスタワー」に加えて2013年9月に大屋根・ペDESTリアンデッキ等の「グランルーフ」が開業し、2014年秋には八重洲口駅前広場が完成します。駅構内には商業ゾーン「グランスタ」等を展開しており、これらを合わせて「東京駅が、街になる」をコンセプトに「東京ステーションシティ」と名づけ、首都東京の玄関口にふさわしい、新しい文化の発信地としてのまちづくりをめざしています。

さらに、地方自治体等からの要望に基づき、まちづくりに合わせた新駅設置、自由通路設置等に伴う駅舎整備等を自治体と協力して進めています。2011年度には、武蔵野線に吉川美南駅（新駅）を設置したほか、2013年度には、五能線藤崎駅にコミュニティスペース（自治体施設）を併設した駅舎整備を行いました。その結果、1987年の会社発足より自治体施設を併設した駅は、85駅（2014年3月31日現在）になりました。また、2013年度には、川越線指扇駅、内房線長浦駅や越後線白山駅等において自由通路設置に伴う駅改良を行いました。



五能線藤崎駅



越後線白山駅自由通路



グランルーフ/八重洲口駅前広場

### 移住促進プログラムへの参画

「グループ経営構想V」において、地域の活性化に貢献するとともに、新たな交流人口を生み出すことを目的として、自治体の進める移住促進プログラムへのサポートに取り組むこととしています。その初めての事例として、長野県、佐久市と青森県、弘前市・十和田市移住・交流促進のために連携して取り組むこととしました。

#### 移住セミナー・移住お試しツアー

移住前の不安を解消するために、首都圏での移住に関するセミナーや実際に現地を体験していただくための視察旅行を実施。自治体のコンテンツ（居住環境の現地説明会、農業体験等）と新幹線等を組み合わせ、JR東日本の保有する宣伝媒体（会員誌、ホームページ等）・販路を活用して移住施策をサポートします。

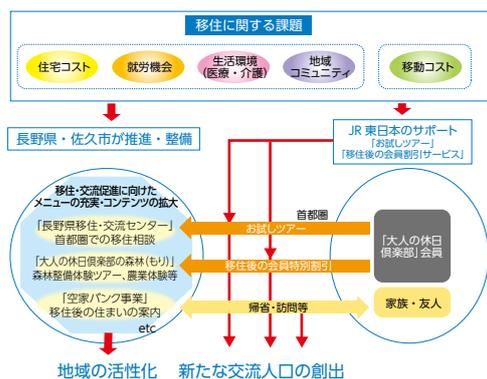
#### 移住後の移動サポート

移住後も気軽に首都圏へお出掛けいただけるよう、移住先の佐久平～首都圏間の移動をサポートするサービスを準備中です。

#### グループを活用したサポートメニュー

ショートステイや移住後に課題となるモビリティ面での支援メニューとして、大人の休日倶楽部会員向け長期レンタカー割引プランなどグループ力を活用したサポート内容を提供しています。

■ 三者連携スキーム(長野県・佐久市)



移住お試しツアー

鉄道の立体交差化によるまちづくり・交通円滑化への貢献

交通渋滞の解消、鉄道・道路それぞれの安全性の向上を図るとともに、鉄道により隔てられている街の一体的な発展を図るため、沿線自治体により計画・実施されている南武線稲城長沼駅付近や信越線新潟駅付近等の立体交差事業に当社も協力しています。

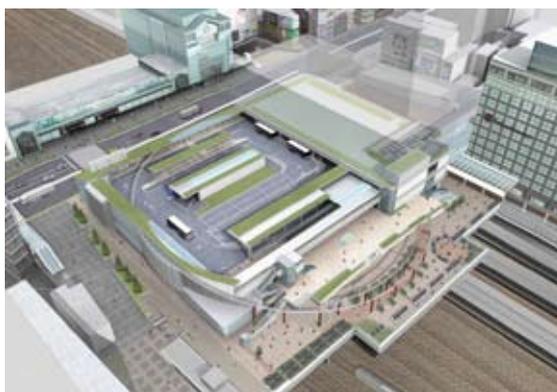
南武線稲城長沼駅付近連続立体交差事業では、2013年12月に高架上り線切換を実施したことによって事業区間全15踏切が廃止となり、交通渋滞の解消、街の一体化が図られ、まちづくり・交通円滑化に貢献しています。



南武線稲城長沼駅付近高架化

駅の交通結節機能の充実・高度化による総合交通体系の整備

駅は様々な交通施設が集中し、大勢の人が集まります。都市交通の円滑化や交通結節点としての機能強化を図るため、国や関係自治体と連携して、他の交通機関との相互直通運転や乗り換え利便性の向上を推進しています。新宿駅では、国土交通省と連携のうえ、線路上空に人工地盤を構築し、バス発着場やタクシー乗降場等、交通結節点としての施設整備を行い、総合交通体系の整備に貢献しています。



新宿交通結節点整備

## 地域再発見プロジェクト

### 「地域再発見プロジェクト」の展開

地域との連携を強化する「共創」戦略のもと、首都圏と地域の間で大きな循環を生み出し、インバウンドも見据えた新たなマーケットを創造することをめざす「地域再発見プロジェクト」を推進しています。これは、JR東日本グループが有する地域と地域を結ぶ鉄道ネットワークや地域の拠点としての駅、幅広い事業ノウハウ、首都圏を中心とした販路・広告媒体、地域の一員としての人材といった強みを活かしながら、首都圏と地域の双方向での情報発信や販路の拡大、伝統文化、祭り、地産品といった有形無形の観光資源の発掘と紹介などを行うものです。

首都圏においては、地元の人がおすすめの観光資源を提案してお客さまをご案内する旅行商品「旅市」と連動したり、デスティネーションキャンペーン等の営業施策と連動して地産品販売と観光PRを行う「産直市」を開催しています。2012年1月には上野駅に、2014年3月には秋葉原駅に、食を中心とした情報発信型の地産品ショップ「のもの」をオープン。「旬のもの、地のもの、縁(ゆかり)のもの」など地産品を販売しています。これらを通じ、地域の方々と連携した情報発信に取り組んでいます。

地域においては、2010年度に青森駅前に県産りんご加工用の「工房」と「市場」の複合施設「A-FACTORY」を開業し、様々なイベントなどを通じ、地域の方々との連携を深め地域活性化に取り組んでいます。また、2013年9月には、6次産業化に向けたものづくりプロジェクト「のもの1-2-3(ワン・ツー・スリー)」を始動させ、信州の鹿肉を活用した「信州ジビエ鹿肉バーガー」を発売したり、東京産の素材にこだわった「スイーツアトリエ TOKYOの畑から」をエキュート東京にオープンさせるなど、地域の課題解決に向けた6次産業化に取り組んでいます。

今後は、地域の魅力を伝える「産直市」や「マルシェ」の開催拡大や、農林漁業の6次産業化の推進などを通じて、さらなる地域産業の活性化に取り組んでいきます。



地域再発見プロジェクト「産直市」



地産品ショップ「のもの」秋葉原店



旅行商品「旅市」

## VOICE

-『のもの』秋葉原店-

## 首都圏の皆さまに東日本の魅力を発信していきたい

店名の『のもの』は、東日本の各地域の食を中心に「旬のもの、地のもの、縁のもの」を紹介、発信するというコンセプトのもと、その地域ならではの商品を集め首都圏の皆さまに新たな発見や驚きをお届けしたいという想いから生まれたお店です。秋葉原駅周辺は、東京の中でも特に「新たな文化を発信する場所」という側面がありますので、「のもの」という新たな食文化の発信をしていくお店を出すには、最適な場所だと思いました。

『のもの』では、東日本各地域の食材が皆さまの毎日の食生活に溶け込んでほしいという願いのもと、地



域のメーカーや農産物の生産者と協力し、私たちスタッフが厳選した商品を集めています。約500種の常時お取り扱い商品のほか、およそ1ヵ月ごとに「特集県」を設定し、その県のエッセンスを絞った魅力の高い商品を期間限定でご用意しています。

地域の品というとお土産の類を思い浮かべる方も多くと思いますが、『のもの』の場合、地方の方々が日常的に消費しているものをお届けすることにこだわっています。そのため、地方でしか手に入らないクラ

フトビールや地域色豊かなおつまみ、特産のデザートなどを会社帰りの方が買っていかれるといったご利用スタイルが多くなっています。

実際にお客さまからは、「いつもお取り寄せしていた商品が会社帰りに気軽に買えるのでうれしい」「旅行先で気に入ったものが東京でも手に入った」「出身県の名物が置いてあるので懐かしい」というお声をいただいています。

このお店の最終的な目標は、地方の食材を通じて東日本の魅力を『のもの』から発信し、首都圏の方々に「直接現地を訪ねてみたい」という思いを抱いていただき、その地域へ足を運んでいただくことです。

私は店長として、スタッフ自身ももっと商品に対する知識を増やすことで、お客さまに対して自信をもってご提案やご紹介ができる「東日本のコンシェルジュ」になってほしいという想いがあります。また、メーカーや農家の皆さまに安心して品物を預けていただくためにも、スタッフ育成に力を入れることが自らの役割だと考えています。

東日本各地域には、まだまだ眠っている食材や郷土の味、私たちが見つけきれず、お店でご紹介できていないものがたくさんあると思っています。今後は、未だ見ぬ、地方ならではの品を発掘して、個性のかつ深掘りした品ぞろえを実現し、首都圏の皆さまに東日本の魅力をもっともっと発信していきたいと思います。



『のもの』秋葉原店 店長  
水野 寛子

## 子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」

JR東日本グループでは、「HAPPY CHILD PROJECT」を掲げ、子育てしやすい暮らしやすい沿線づくりを推進しています。具体的には、社会インフラとなる駅型保育園などの子育て支援施設や、地域コミュニティの形成を応援することを意図した親子コミュニティカフェの開設、親子で楽しめるイベント開催などを進めています。

今後も子育てにまつわる様々なニーズに対応し、地域社会への貢献・沿線価値の向上に積極的に取り組んでいきます。

### 子育て支援施設 ～“子育てをしながら働く”を応援～

駅から概ね5分のアクセスの良い立地を中心に「駅型保育園」等の子育て支援施設の開設を進め「仕事」と「子育て」の両立を応援しています。1996年から開設した子育て支援施設は累計で79箇所(2014年4月現在)に達しており、今後もさらなる拡大をめざしています。「駅型保育園」では通勤途中に送迎ができるメリットに加え、父親と登園する子どもも多く見られ、当社の取り組みは男性の育児参加の支援にもつながっています。



新幹線沿線の駅型保育園  
(太子堂すいせん保育所)



駅ビルの屋上庭園で遊ぶ園児たち  
(Jキッズルミネ北千住保育所)

### 外出応援施設「親子コミュニティカフェ」

親子が気軽に利用でき、安心して過ごせる憩いの空間を提供するため、「親子コミュニティカフェ」の取り組みを進めています。「親子コミュニティカフェ」では、家族が快適に過ごすための機能・サービスを集約し、子育て中の家族はもちろん、世代を超えて地域の方々が集い、交流できる場を提供します。

JR東日本の進める親子コミュニティカフェの総称を「キズナ937」と言います。現在は高崎線籠原駅前「イーサイト籠原」2階で展開しています。

## 子育て応援イベント開催

### こども鉄道作品展

当社の駅型保育園に通う子どもたちによる作品展を、鉄道博物館(埼玉県さいたま市)で定期的を開催しています。

「でんしゃ」というテーマのもと、子どもたちが制作した独創的で、夢のある作品を多くの方に楽しんでいただいています。保育園の日頃の保育活動の発表の場、また子どもたちの成長を確認していただく場にもなっています。



第5回こども鉄道作品展



### ペーパークラフト教室

新幹線などの立体模型を専用紙から制作する「ペーパークラフト教室」など、親子で一緒に参加できる様々なイベントを各所で開催しています。



ペーパークラフト完成イメージ

### 出前授業による環境教育の展開

JR東日本では、持続可能な社会づくりに貢献するため、次代を担う子どもたちに対し、「環境問題」や「社会とのつながり」を理解してもらうための環境教育プログラムを2009年度からスタートしました。同プログラムは鉄道を題材に環境や暮らしについて理解してもらうプログラムで、2013年度は、当社エリアの小学校を中心に32校実施しました。2013年度からは、各地域の社員が主に直接学校へ出向き、授業を実施しています。今後も、引き続き取り組みを進めていく予定です。



小学校で出前授業を実施

**支社出前授業担当者一覧**

- 秋田エリア
- 盛岡エリア
- 新潟エリア
- 仙台エリア
- 高崎エリア
- 長野エリア
- 大宮エリア
- 八王子エリア
- 東京エリア
- 水戸エリア
- 横浜エリア
- 千葉エリア

※エリア名は、当社内での名称です。

## 特集Ⅴ 沿線価値向上の取り組み

### 中央ラインモール

「選ばれる沿線ブランドづくり」をめざして、街がつながる連続立体交差事業を契機に、中央線三鷹～立川駅間の高架下空間を活用した中央ラインモールプロジェクトを推進しています。「緑×人×街 つながる」をコンセプトに、駅という「点」だけではなく、ひとつの路線とその沿線を一体として捉えた「線」や「面」の開発を推進し、食物販売、飲食店を中心に展開した「住んでみたい」と思われる沿線ブランドの確立、ひいては沿線価値の向上をめざしています。



### Suicle

JR東日本グループでは、街の回遊性や地域の活性化、低炭素社会への貢献等を目的として、Suicaを用いたサイクルシェアシステム「Suicle」を展開しています。中央線武蔵境駅や東小金井駅隣接高架下駅からの2次交通の拠点であるとともに、街なかポートを整備し、乗り捨てできるコミュニティサイクルです。2013年11月3日に開業し3箇所を整備済みで、株式会社ジェイアール東日本企画が運営しています。



### コトニア

「COTONIOR」はJR東日本グループが推薦する子育て支援と高齢者福祉の複合施設です。コトニアの展開を通じて、子どもたちはお年寄りへの思いやりや尊敬する心を育み、高齢者の方々は子どもたちに癒され、気力の充実に繋げてもらいたいと考えています。第1弾となる「コトニア吉祥寺」は東京都認証保育園と通所介護施設等の複合施設となっています。



コトニア 園庭

## 文化

### 鉄道文化財団

JR東日本の経営資源を継続的に社会貢献活動に役立てるため、1992年に財団法人東日本鉄道文化財団を設立し、鉄道を通じた地域文化の振興、鉄道に関する調査・研究の促進、鉄道にかかわる国際文化交流の推進等に取り組んでいます。主な活動内容は、鉄道博物館・東京ステーションギャラリー・旧新橋停車場・旧万世橋駅の運営、地方文化事業支援、アジア各国の鉄道事業者の研修受け入れなどであり、ホームページ(<http://www.ejrco.or.jp/>)等で情報発信を行っています。なお2010年4月には公益財団法人となりました。

### 鉄道博物館

①鉄道にかかわる遺産・資料の調査研究を体系的に行う「鉄道博物館」、②実物を中心とした展示により鉄道の歴史を語る「歴史博物館」、③鉄道の原理・仕組みや技術について体験的に学習できる「教育博物館」、の3点をコンセプトに2007年10月14日(鉄道の日)に埼玉県さいたま市にオープンしました。以来、多くのお客さま(2013年度は約80万人)にご来館いただいています。2013年11月には7ヵ国10ヵ所の博物館が集い、「第1回世界鉄道博物館会議」を開催し、博物館同士の相互理解や情報の共有化等を図りました。



「鉄道博物館」



## 次代の担い手とともに

### 鉄道少年団

公益財団法人交通道德協会が運営する「鉄道少年団」では、青少年へ向けた交通道德の高揚を目的として、全国で約1,000名の団員が多彩な活動を行っています。当社管内には約400名の団員が在籍しており、この活動をサポートするため、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を通じて、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きます。

## 国際

### 国際協力

JR東日本では、国土交通省や国際協力機構(JICA)等の要請や依頼に基づき、アジアの国々へ鉄道専門家を派遣し、培ってきた技術やノウハウを紹介したり、開発途上国から研修生を受け入れて専門分野の講義等を行ったりするなど、国際協力の取り組みを展開しています。

また、JR東日本は海外の鉄道関係者からの視察等も積極的に受け入れており、2013年度に当社を訪問した海外からの視察者は54カ国、892名に達しています。これらの視察者には、各国の政府関係者や鉄道関係者のほか、海外の大学や研究機関の研究者なども含まれており、相互理解の促進にも役立っています。



新幹線車両メンテナンスの視察  
(東京新幹線総合車両センター)



東京駅の視察

### 国際機関を通じた世界への貢献

JR東日本は、加盟する国際鉄道連合(UIC)や国際公共鉄道連合(UITP)、欧州鉄道会社共同体(CER)、米国鉄道協会(AAR)、米国公共輸送協会(APTA)等の鉄道国際機関が主催する国際会議や発行する出版物等を通じて、積極的に情報収集・発信を行っているほか、世界の鉄道の発展にかかわる様々な課題の解決に積極的に取り組んでいます。

また、海外の鉄道関係者に、日本の鉄道システムの特長をアピールするため、国際会議の誘致にも意欲的に取り組んでいます。2014年4月にはUITPアジア太平洋地域総会を東京地下鉄株式会社(東京メトロ)との共催により東京で開催しました。10月にはUICアジア太平洋地域総会を当社の主催により、東京で開催いたします。また、2015年7月にはUICとの協力により、高速鉄道に特化した国際会議・展示会としては世界最大規模を誇る「UIC世界高速鉄道会議」を東京で開催いたします。

また当社は、2013年1月からUICアジア太平洋地域議長を務めているほか、2013年5月からは、UITP副会長を務めており、これからも鉄道国際機関の活動を通じて、世界の鉄道の発展に貢献してまいります。



UICアジア太平洋地域総会(毎年2回開催)  
(2014年5月 台湾)



UITPアジア太平洋地域総会  
(2014年4月 東京)

## 特集Ⅶ 世界の鉄道の発展に向けて

### 海外鉄道プロジェクトへの参画

地球環境問題への意識の高まりや新興国の経済成長の中で、環境にやさしい公共交通機関として世界的に鉄道への関心が高まり、現在、世界各地で多くの鉄道プロジェクトが検討されています。

当社は、2011年11月、西日本旅客鉄道(株)、東京地下鉄(株)をはじめとする、高速鉄道、都市鉄道、貨物鉄道に関する様々な実績とノウハウを持つ国内の鉄道事業者とともに、海外の鉄道コンサルティング業務を行う日本コンサルタンツ(株)(JIC)を設立しました。

現在、同社を中心に、事業可能性調査や設計業務などの海外鉄道コンサルティング事業を積極的に展開しており、さらに今後は、国内外の企業と協力し、オペレーション&メンテナンス分野(列車の運行や設備の保守など)に関する計画・指導・支援を含めた海外鉄道プロジェクトへの参画をめざしています。特に、成長著しいアジアを重点地域と位置づけるとともに、各地域の鉄道プロジェクトに対応し、世界各国の鉄道の発展に貢献しています。

また、それらの海外鉄道プロジェクトに関する情報収集などを目的に、従来の「ニューヨーク事務所」、「パリ事務所」に加え、2012年11月にはベルギーの首都ブリュッセルに「ブリュッセル事務所」を開設するとともに、2013年3月、アジアにおける拠点として、シンガポールに「シンガポール事務所」を開設しました。さらに2014年4月に鉄道に関する日欧のさらなる協力・連携をめざし、これらにつづく拠点として、英国に「ロンドン事務所」を開設しました。



ミャンマーにおける鉄道の様子



ガーナにおける鉄道の様子

### 鉄道車両製造事業の拡大と海外への展開

JR東日本グループ全体での相乗効果を最大限に発揮し、鉄道車両製造事業を「経営の第4の柱」として確立するために、2014年4月、JR東日本・新津車両製作所における鉄道車両製造事業を(株)総合車両製作所(J-TREC)に承継し、新津車両製作所は(株)総合車両製作所・新津事業所として新たなスタートを切りました。

当社グループは、製造から運行・メンテナンスまで一貫した総合技術力に磨きをかけて海外マーケットにおける日本の車両のシェア拡大をめざします。特に(株)総合車両製作所では、強みとしているステンレス車両について、ブランド名「sustina(サスティナ)」を冠して、信頼性の高さや低ライフサイクルコストといった優位性をアピールする事業戦略を進めています。

海外展開の具体的な成果としては、タイ・バンコクに建設中のパープルラインにおいて鉄道車両や各種地上設備のメンテナンス事業への参画が決定するとともに、(株)総合車両製作所が鉄道車両(21編成/合計63両)を製造し供給することが決定しました。



sustina



パープルライン向け車両のイメージ

## グローバル人材育成プログラム Ever Onward

「海外展開を担う人材」の育成をめざし、当社では、海外留学、公的機関や他企業への派遣による海外展開、また海外鉄道コンサルティング業務OJTトレーニーなど、「グローバル人材育成プログラム Ever Onward」を推進しています。

2013年度は、昨年度に引き続き海外鉄道コンサルティング業務OJTトレーニーとして、公募制で選ばれた18名がデリー（インド）、ジャカルタ（インドネシア）、ホーチミン（ベトナム）、ヤンゴン（ミャンマー）へ派遣されました。また、新たに、オープンな視野とマインドの醸成を図ることを目的とした海外体験プログラム（短期留学）を実施いたしました。この海外体験プログラムでは、公募制で選ばれた約100名の社員が、世界14都市へ派遣され、語学学校での授業やホームステイ、課題解決プログラムなどを通じ、今後のグローバル化に必要となる、幅広い視野や語学力の取得に励みました。



ミャンマーでの保線作業風景  
(PCマクラギ交換)



教室での授業風景

## 社員とのかかわり

### 人材の力を発揮させるために

安全で安定した鉄道輸送を確保し、お客さまに満足していただくサービスを提供するためには、JR東日本の人材の力を遺憾なく発揮できる環境をつくっていくことが最も重要です。自らが果たすべき役割は何かを考え行動できる人材をどう育成していくか——これがJR東日本の将来を決定すると言っても過言ではありません。

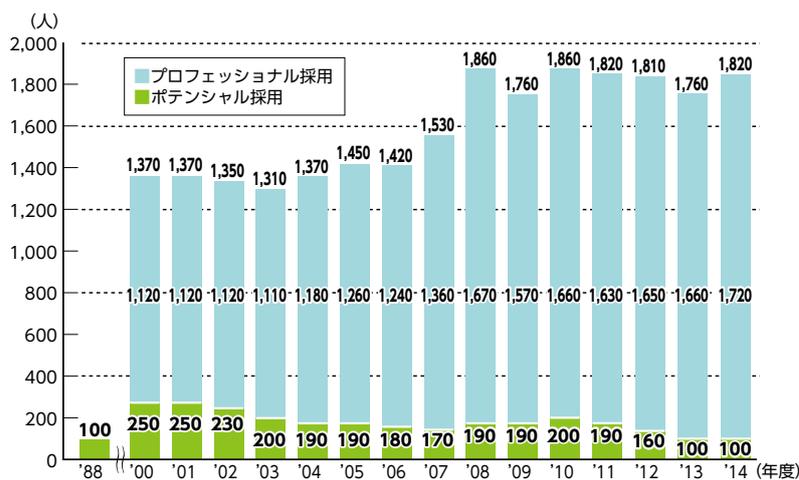
社会は時々刻々変化しており、働く人々の意識や取り巻く環境はめまぐるしく変わることから、JR東日本の一員として責任を果たそうとする社員の意欲に絶えず応えていくことが、最終的に安全性とお客さま満足の向上につながると考えています。

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。その実現に向け、各社員の挑戦しようとする意欲にどう応えていくか、ワーク・ライフ・バランスをどう確保していくか、さらに多様な人材をどう活かしていくか。そういった点を常に念頭に置きつつ、「仕事を通じて人が成長する会社」をつくっていくために様々な挑戦を行っています。「グループ経営構想V ～限りなき前進～」では、応募型のプロジェクト・研修の設定や社外との積極的な人材交流など社員の意欲に応える機会の拡大や、次代を担う社員への技術・技能継承、技術革新や海外鉄道プロジェクトへの参画などを通じ外に開かれた企業風土の構築と幅広い視野を持った人材の育成をめざしています。

### 採用について

JR東日本を支えているのは、一人ひとりの社員の力です。人物本位、実力本位の採用を行い、人材をじっくり育て、しっかりと才能を開花させていきたいというのが、JR東日本の人材に対する基本姿勢です。大量退職時代を迎えているなか、人材育成・技術継承の観点を踏まえ、2014年度については、約1,800名の採用を行いました。

■ 年度別新規採用数



### 障がい者採用について

JR東日本では、障がいのある多くの社員が健常者と同様に様々な業務において活躍しています。障がい者雇用率は2014年6月時点で2.4%です。2008年4月、障がい者雇用をより一層推進し、障がい者にとって働きやすい環境の充実を通じて社会的責任をさらに遂行していくため、(株)JR東日本グリーンパートナーズを設立しました。また、2009年5月には特例子会社として認定されました。

## 障がい者雇用の現場から

### (株)JR東日本グリーンパートナーズ

JR東日本の特例子会社である(株)JR東日本グリーンパートナーズは、JR東日本の制服管理を主な業務として2009年4月に事業をスタートしました。その後も新たに印刷事業、植栽の維持管理事業、事業用品の集配・仕分け事業を手がけるなど、障がい者の活躍の場を広げるた

めに取り組んでいます。

また、障がい者を雇用するだけでなく、就労支援機関や特別支援学校等と連携し企業就労をめざす障がい者に職業訓練の場を提供するなど、グループの社会的責任の遂行の一翼を担うべく、幅広く活動を行っています。



制服仕分け作業



植栽の維持管理

## 社員の能力開発・研修

JR東日本グループの持続的成長には、人材育成と技術・技能の確実な継承が不可欠で、「仕事を通じて人を育てる」という観点に立ち、JR東日本グループ組織力の向上と将来を担う人材の育成に取り組んでいます。

JR東日本総合研修センターや各支社で研修を実施するとともに、本社で各種セミナーを多数行っています。また、社員一人ひとりがチャレンジ精神を持って資質を高めるための自己啓発支援の一環として、業務に直結した知識・技能の習得を目的とした社内通信研修講座と、マネジメント・資格取得・語学・OAなど、ビジネスパーソンにとって必要不可欠な知識の習得を目的とした社外通信研修講座を実施しています。

## My Project

社員が一步踏み込んだ課題にも挑戦できるよう、従来の小集団活動・提案活動をバージョンアップさせ、2011年1月から「My Project」をスタートさせました。「My Project」は、「一人ひとりの発意でスタート」「手法は自由、プロセスを重視」「社員の成長が成果」という三つのポイントからなり、改善に取り組むことそのものを「人材育成の機会」と位置づけ、「自ら考え自ら行動する社員」が育成されることをめざしています。

## 技術アカデミー

意欲ある若手社員を鉄道技術の各分野の中核を担う人材に育てるため、2009年3月に「技術アカデミー」を設立しました。2014年3月開講の第6期では、鉄道の安全に関する総合的な知識・技術・哲学を持った技術者を育成するため、新たに安全システムを開講しました。さらにグループ会社・パートナー会社から5名の出向者を受け入れるとともに、聴講生としてグループ会社・パートナー会社から7名が一部プログラムに参加し、12系統60名(聴講生含む)が1年間グループ一体となって技術力の向上を図っています。プログラムは、各自の専門分野の理論・構造について深く学ぶとともに、鉄道技術・システム全体を俯瞰・理解できるものとしています。また、大学での研究やメーカーでの実習等を通じて、幅広い知識の習得をめざしています。

### 技能教習所 ～鉄道輸送を担う技術者づくり～

鉄道の次代を担う技術職社員にベテラン社員の技術や技能を確実に継承させる取り組みの一環として、それぞれの職場での鉄道固有の技術や技能の継承をサポートする「技能教習所」を既存の訓練設備も活用しつつ104箇所整備しました。車両メンテナンス部門の「技能教習所」には鉄道車両のモックアップ(集電装置・ドア開閉装置・ブレーキ装置)などを、設備メンテナンス部門の「技能教習所」には鉄道設備(軌道・分岐器・ホーム・架線・信号設備など)を設け、実物に近い環境で訓練を行うことができます。



技能教習所での訓練風景

## 「ダイバーシティ」の推進に向けて

JR東日本では、多様な人材がやりがいや充実感を感じながらいきいきと働くことにより、それぞれの能力を最大限に発揮し、役割を果たすことが、企業競争力を高めると考えています。

「ワーク・ライフ・プログラム(愛称ワラプロ)」を実施し、「ダイバーシティ」や「ワーク・ライフ・バランス」の推進を図り、多様な人材が活躍できる企業文化を醸成しています。



愛称(ワラプロ)とロゴを定め、社員への定着を図っています

#### ■「ワーク・ライフ・プログラム」の概念

##### ■主軸の考え方

男女共同参画

ダイバーシティ

ワーク・ライフ・バランス

##### ■取り組みの3本柱

仕事と  
育児・介護の  
両立支援

社員の  
能力発揮支援

社員の意識改革・  
風土づくり

具体的には、フォーラムの実施、イントラネット「ダイバーシティ・コミュ」の運営等のほか、職場におけるワラプロ推進の土台となる「ワラプロネットワーク」の取り組みを各機関において展開し、社員の意識改革と風土づくりを行っています。ワーク・ライフ・バランスの浸透のため、社員の家族を会社に招待する「ファミリーデー」のイベントも行っています。



本社ファミリーデー

### 仕事と育児・介護の両立支援に向けた取り組み例

- 育児休職期間を子どもが2歳に達するまでから3歳に達するまでに延長(2010年4月～)
- 一日の労働時間を短縮する勤務や、休日を増やした勤務を導入(2010年4月～)
- 事業所内保育所(都内2カ所、仙台)及び院内保育所(JR東京総合病院)を設置
- 両立支援セミナー(育児編 / 介護編)を実施



両立支援セミナー(育児編)

### 福利厚生・各種制度の整備

社員がやりがいや充実感を感じながら、いきいきと働くことにより、それぞれの能力を最大限に発揮することをサポートするために、年次有給休暇等福利厚生・各種制度の整備にも力をいれています。

年次有給休暇平均取得日数	年次有給休暇平均取得率
17.7日	約90.8%(平均付与日数/平均使用日数)

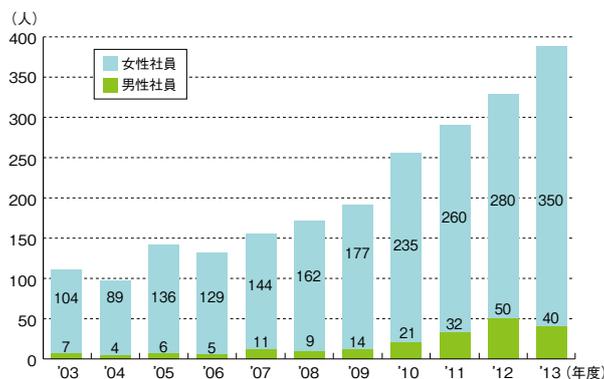
(いずれも2013年度実績)

### 仕事と育児・介護の両立支援

JR東日本では「職種に関わらず仕事と育児や介護を両立するための選択肢を増やしたい」との考えのもと、2010年度より、3歳までの子を持つすべての社員を対象に、一日の労働時間を短縮し、日中時間帯に6時間勤務することになる「育児・介護勤務A」を導入しました。

また、それ以降もできる限りサポートしたいとの思いから、小学校3年生までの子がいる社員を対象に、月4日の育児・介護休日を設ける「育児・介護勤務B」もあわせて導入しました。更には、「育児・介護勤務AB」とも「介護」でも利用することを可能としました。そのほか、育児休職期間を子が満3歳まで延長し、「養育休暇」(子の養育のために月5日まで取得可能)や「看護休暇」(子の看護のために年5日、2人以上なら10日まで取得可能)の対象を小学校3年生まで拡大するなどの制度改正を行いました。これにより、育児・介護期の働き方の選択肢は大きく広がっております。

■ 育児休職取得者の推移



■ 短時間・短日数勤務取得者の推移

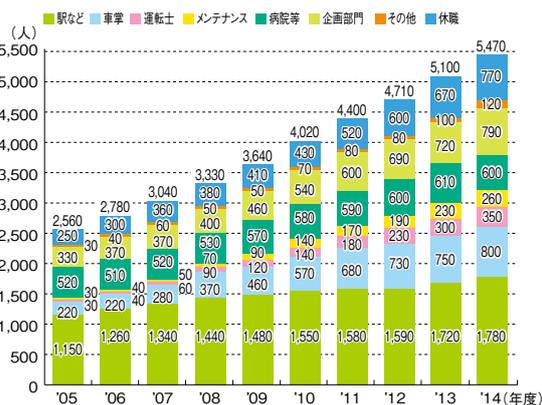
※A=短時間勤務 B=短日数勤務

性別	2010年			2011年			2012年			2013年			2014年		
	A	B	計	A	B	計	A	B	計	A	B	計	A	B	計
男性	2	2	4	2	4	6	2	2	4	2	0	2	5	6	11
女性	27	29	56	60	44	104	80	74	154	105	98	203	103	154	237
合計	29	31	60	62	48	110	82	76	158	107	98	205	108	160	268

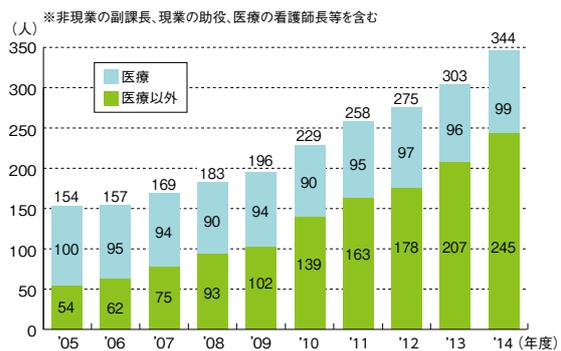
### 女性社員活躍の場の拡大

女性社員の活躍の場についても現場や企画部門など年々拡大しており、例えば山手線の乗務員の約4割は女性社員が担っております。また、女性管理者数についても、年々増加しており、本社・支社の部長、現業機関の長(駅長など)、グループ会社の取締役など重要なポストに配置しております。

■ 女性社員の活躍の場の拡大



■ 女性管理者数の推移



## 平成24年度「均等・両立推進企業表彰」ファミリー・フレンドリー企業部門 厚生労働大臣優良賞受賞

仕事と育児の両立支援に向けた取り組みなどが評価され、平成24年度「均等・両立推進企業表彰」ファミリー・フレンドリー企業部門において厚生労働大臣優良賞を受賞しました。

また同時に、女性の能力発揮を促進するための取り組みを実施しているとして、同表彰均等推進企業部門において「東京労働局長優良賞」を受賞しました。なお、両部門を通じて厚生労働大臣優良賞の受賞は、運輸業としてはじめてです。



### 一般事業主行動計画について

次世代育成支援対策推進法に基づき、第3期「一般事業主行動計画」を策定しています。

計画期間：2012年4月1日～2017年3月31日

2008年11月及び2012年8月に、「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣から認定を受けました。



次世代認定マーク(愛称:くるみん)

## よりよい職場づくりのために

### メンタルヘルスケア

こころの健康の保持増進のためには、社員一人ひとりが日頃から自分のストレスに気づき早期に対処することが大切であり、様々なサポートに取り組んでいます。具体的には、セルフケアを推進するため全社員に冊子を配付し啓発に努めたほか、直営医療機関による相談窓口を設置し社員の個別の相談に応じています。また、職場でのラインケアを推進するために、2007年度より現場長研修を実施しています。

### エルダー社員制度

2008年度より「エルダー社員制度」を設け、定年を迎えた約9割の社員が、グループ会社等において各自の能力やスキルを活かして働いています。これにより、定年を迎えた社員の年金満額支給年齢までの生活設計を、より安定したものにするとともに、グループ全体でのノウハウなどの蓄積に寄与しています。

## 人権啓発

人権啓発推進体制を確立するため、本社に「人権啓発推進委員会」を設置し、啓発を行っています。

具体的には、人権週間に合わせて、当社グループの役員・社員等を対象とした人権セミナーを実施するとともに、各機関及び各グループ会社の人権啓発担当者を対象とした研修を実施しているほか、新入社員研修、新規乗務員養成研修、実践管理者育成研修などにおいて人権啓発に関する講義を実施する等、人権意識の醸成に取り組んでいます。さらに、社内報「JRひがし」で、身近な人権課題を紹介することにより、社員とその家族への啓発を行っています。

また、東京人権啓発企業連絡会に加入し、同会会員企業との情報交換・相互啓発を行うなど、社外における人権啓発活動にも取り組んでいます。



人権セミナー

## VOICE

—メンテマスター育成塾制度利用者—

## 育成塾のおかげで、自分の仕事を客観視できるようになりました

私は社会人採用で、以前は家電メーカーで設計業務を担っていました。JR東日本に入社以降は主に車両の検査と保全業務に携わっていましたが、職場の年齢構成が団塊の世代と若手社員のみで、間を取り持つ中堅社員のいない構成であることに、技術者として少し不安を感じていました。特に所属していた技術管理



部門では、ベテラン社員の方が大半を占めており、残り少ない期間で若手社員が技術のすべてを受け継げるのかと、疑問に感じるようになっていました。

そんな折、目にしたのが職場に貼られた「メンテマスター育成塾」のポスターです。育成塾は、メンテナンス部門の中核を担う人材を育成する制度で、詳しく見ると車両をマネジメントする技術、管理法、規格・品質保証に関して2年間で集中的に勉強できるとあり、自分が不安に思っていた部分を補う絶好の機会なので、ぜひ応募してみたいと思いました。幸いにして選考に通り、今は、与えられたこの2年間で技術とノウハウを余すことなく習得し、お客さまの安全を守る技術者の一人として、社会に対して少しでも貢献できる人間になりたいと思っています。

育成塾では、基本的にOJTに必要な技術を学びますが、本社での集合研修や鉄道に関わりのない他企業の工場見学など、育成塾でなければ経

験できないプログラムも多数あります。こうした経験を通じて、私自身、様々な角度から物事を見られるようになってきた気がしています。総合車両センターにおける日常のOJTでも、短期間に各業務課を回ることで、自分の業務や職場を別部署の視点から客観的に捉えられるようになりました。漠然と見ていた周囲の人の動きが理解でき、今まで見えていなかったものが見えてきたという実感があります。育成塾の参加者は、高い目標を明確に持っている方が多く、非常に刺激を受けますので、自分もモチベーションが高い状態でいられることもメリットですね。

日本の鉄道、特にJR東日本は、安全を常に最優先事項とし、運行の遅れが極めて少なく、その定時性の高さは世界から評価されています。これは優れた車両管理とメンテナンスなくしてはありえません。実は、車両メンテナンス、マネジメント技術を育成塾で一通り身に付けたら、海外事業に参加してそれを役立てたいという夢を持っています。JR東日本の海外事業は、車両製造のみならずメンテナンス等も含めた総合的なアプローチが強みだと思いますので、育成塾で身に付けたノウハウをもとに、新興国などのインフラ整備に少しでも貢献できたらと考えています。



郡山総合車両センター  
企画課 教育グループ  
小野寺 啓幸

# CSRマネジメント

## CSRの基本的な考え

JR東日本グループは、鉄道という、お客さまの日常生活と広くかかわりあいを持ち、社会や地域に不可欠な事業を基盤としています。このように公益的な使命を担うJR東日本グループとしては、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、その社会的責任を果たしていく考えです。

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「私たちは、『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グループの持続的成長をめざします」と掲げています。このグループ理念に基づき、社会から寄せられる期待やステークホルダー(利害関係者)からの信頼に応える企業であり続けたいと考えています。

## コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

JR東日本は、株主の皆さまをはじめとするすべてのステークホルダーから信頼される企業グループであり続けるために、コーポレート・ガバナンスの充実を経営上の最も重要な課題の一つと位置づけています。具体的には、経営の健全性、効率性及び透明性を高める観点から、経営の意思決定、業務執行及び監督、さらにはグループの統制、情報開示等について適切な体制を整備するとともに、必要な施策を実施しています。

## 業務執行、監査・監督体制

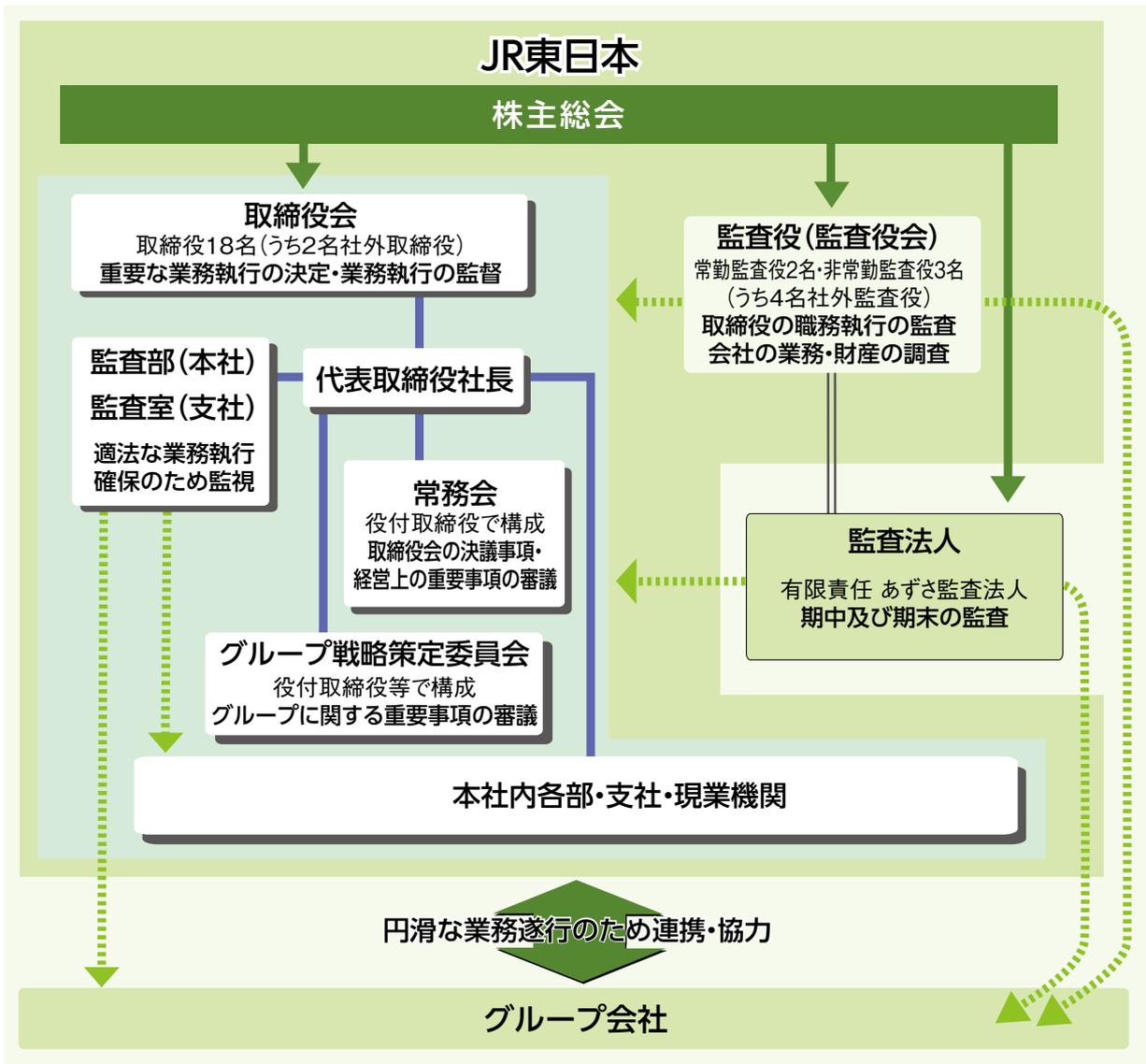
取締役会については、社外取締役2名を含む18名で構成されており(2014年6月末現在)、原則として毎月1回開催し、法定の事項その他重要な業務執行についての決定及び業務執行の監督を行っています。また、取締役会の定めるところにより、すべての役付取締役で構成される常務会を置き、原則として毎週1回開催して取締役会の決議事項及びその他の経営上の重要事項について審議を行っています。このほか、JR東日本グループ全体の発展を期するため、役付取締役等で構成されるグループ戦略策定委員会を必要に応じて開催し、事業分野ごとの経営戦略など、グループに関する重要事項について審議を行っています。

内部監査については、監査部(本社)及び監査室(各支社)を置き、100名程度の専任スタッフを配置して、適法で効率的な業務執行確保のための監視体制を整えています。また、監査部では、グループ会社の監査も実施しています。

監査役監査については、監査役会を原則として毎月1回開催しているほか、監査役を補佐するため10名程度の専任スタッフを配置しており、常勤監査役を中心に、監査役会が定めた方針に従い、取締役会のほか常務会等の社内の重要会議への出席や業務、財産の状況の調査等を通じて、取締役の職務執行の監査を行っています。

会計監査については、当社と監査契約を締結している有限責任 あずさ監査法人(会計監査人)が期中及び期末に監査を実施しています。

■ コーポレート・ガバナンス体制(2014年6月末現在)



# コンプライアンス

## コンプライアンスの基本的な考え方

JR東日本では、当社グループの企業行動指針として「法令遵守及び企業倫理に関する指針」を策定するとともに、内部通報窓口である「コンプライアンス相談窓口」を社内外に整備しコンプライアンスに関する取り組みを進めてきました。

また、グループの全社員に対する教育を年度ごとに継続して実施し、コンプライアンスに対する意識のさらなる向上に取り組んでいます。

この他、業務全般に関わる法令事項総点検、箇所ごとに定期的に確認すべき項目を示した「基礎的事項の確認支援シート」等の取り組みにより業務の適正な遂行を確認するなど、グループを挙げてコンプライアンス経営のさらなる推進に取り組んでいます。

## コンプライアンス・アクションプランの策定・改訂

2005年に策定した「法令遵守及び企業倫理に関する指針」の実効性を高めるため、JR東日本グループで就業するすべての社員に関わる「望ましい行動のあり方」をまとめた「コンプライアンスアクションプラン」を策定し、「コンプライアンスアクションプラン・ハンドブック」として全社員に配付しています。

2013年、「グループ経営構想V」の策定や、当社を取り巻く社会の変化等をふまえた「法令遵守及び企業倫理に関する指針」の改正にあわせ、「コンプライアンスアクションプラン・ハンドブック」の改訂を行いました。当社グループに従事するすべての社員に対して、「コンプライアンスアクションプラン」の徹底と周知を継続的に行い、今後も、当社を取り巻く社会や環境の変化に応じて、内容の見直しを行っていきます。

## 業務を適正に行うための仕組みの強化

業務に関わる法令の遵守状況については、グループ会社を含めて法令事項総点検を実施しており、これを端緒として、法令、社内規則、社会規範等をふまえた業務全般の見直しを継続的に推進してきました。

2011年からは、この法令事項総点検をふまえ、箇所ごとに定期的に確認すべき項目を示した「基礎的事項の確認支援シート」を策定し、業務が適正に行われていることを、箇所長自らが確認する取り組みを行っており、各職場への定着を図っています。

## 情報セキュリティ確保の取り組み

情報化社会に伴い、情報システムにおけるセキュリティの確保は重要な課題となっています。

JR東日本では情報セキュリティ管理体制を構築し、情報システムに対する必要なセキュリティ対策を行っているほか、問題が発生した場合における連絡体制を整備するとともに、万一問題が発生した場合の対応演習等を行っています。

また、社員一人ひとりに対しルールブックや社内広報誌を通じて情報セキュリティの重要性と取り扱いの厳正について周知しているほか、全社員を対象に情報セキュリティ教育を実施し、職場の情報セキュリティに取り組む意識向上を図っています。

■ 情報セキュリティ10か条

**情報セキュリティ  
—10か条—**

- 第1条** 会社のパソコンは定められた目的以外で使用しない
- 第2条** パスワードは第三者に「教えない」「知られない」「推測されない」  
【パスワード三原則】
- 第3条** 不審な電子メールは開封しない
- 第4条** 電子メールやFAXを送る時は、宛先に細心の注意を払う
- 第5条** データ記録メディアは会社が認めたもの以外は使用しない
- 第6条** データ記録メディアを使用する前に、必ずウイルスチェックをする
- 第7条** 会社外への情報の持ち出しは必要最低限とする
- 第8条** 不要となった機密情報や個人情報を含むファイルや資料等は確実に処分する
- 第9条** LANケーブルは、「(ハブから)抜かない」「(ハブに)挿さない」「見ただ目で判断しない」  
【LANケーブル三原則】
- 第10条** ウイルス検出等の問題が発生した時は、「離線」「連絡」「現状保存」  
【異常時三原則】

全社員教育の実施

一人ひとりの社員におけるコンプライアンス意識の向上を目的に、2009年から全社員対象のコンプライアンス教育を実施しています。2013年度は、改定した「コンプライアンスアクションプラン・ハンドブック」の内容に基づく行動の徹底を目的に、身近な事例について考える事例研究を含めた教育を実施しました。2014年度は、昨今の社会情勢や職場の実態をふまえた事例や題材を中心に、引き続き、社員のコンプライアンス意識の向上をめざした教育を行います。

また、2013年度は、コンプライアンス全社員教育にあわせてアンケートを実施したほか、グループ会社の管理・企画部門の社員を主な対象とした「グループ会社コンプライアンス・アンケート」により、コンプライアンスに関する意識調査を実施しました。

今後も、当社に求められる社会的責任や、社員の意識の変化などを踏まえたコンプライアンス教育を継続して実施していきます。

■ 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
全社員教育	1回	当社及びグループ会社社員	コンプライアンスに対する意識の徹底	全社員
新入社員研修	1回	当社新入社員	コンプライアンスに対する意識の徹底	新入社員全員
法務基礎研修	1回	グループ会社法務担当者	法務に関する基礎知識の修得	47名
法務レベルアップ研修	1回	本社及び支社法務担当者	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	15名
コンプライアンス講演会	2回	本社役員、部長等	コンプライアンス経営の意識の徹底	180名
グループ会社 コンプライアンスセミナー	1回	グループ会社 コンプライアンス担当役員	コンプライアンス経営の意識の徹底	74名
法務セミナー	4回	当社及びグループ会社の 役員、社員	新法・改正法の解説、法令遵守に対する意識の啓発	800名

### 信濃川発電所の不祥事について

当社は、信濃川発電所(新潟県十日町市、小千谷市にある千手、小千谷、小千谷第二各発電所の総称)において、許可された最大取水量を超えて取水していたことなどから、2009年3月、河川法に基づく流水の占用許可取消等の行政処分を受けました。この行政処分以降、当社は処分内容に従って是正を行うとともに、再発防止策の構築、地域との密接な連携に努めてまいりました。

その後、2010年6月、国土交通省北陸地方整備局長より許可を受け、信濃川発電所は取水及び発電を再開しました。

今後も再発防止に向けコンプライアンス経営を推進するとともに、河川環境との調和及び地域との共生に誠心誠意取り組んでまいります。

### 個人情報保護

個人情報保護法の施行を契機として、2005年、個人情報管理規程を制定し、個人情報管理責任者を設置しました。また、社員等向けの専用パンフレットや社内広報誌、コンプライアンス全社員教育の機会などにより、社員一人ひとりに対し、その取り扱いや管理の厳正について周知を行っています。さらに全箇所において内部監査を実施するなど、個人情報の適切な利用・管理の徹底を図っています。

### リスクマネジメント

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、2002年より危機管理本部を設置しています。さらに、2004年には、この危機管理本部の事務局業務を担当する専任部署として危機管理室を設置しました。テロ対策や新型インフルエンザ等の対応について必要な体制を構築するなど、当社グループが直面するリスクへの迅速かつ的確な対応に努めています。

### 情報開示の状況

JR東日本は、鉄道事業で日々約1,711万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、地域の方々とは様々な連携を持っています。

こうしたステークホルダーの皆さまへ、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、ホームページ等を活用して、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、皆さまからのご意見・ご要望をお伺いする機会を、多岐にわたり設けています。

第三者保証報告 (WEB版)



ここ数年で単体のエネルギー使用量やCO<sub>2</sub>排出量の複雑な集計過程を再整理し、今年からCO<sub>2</sub>排出量をスコープ1排出量とスコープ2排出量に区分して開示するなど、CO<sub>2</sub>排出量に関する情報開示の世界的な流れに沿った方向で改善が行われています。また、データ調査票様式の工夫やデータ定義の明確化を通じ、データ収集の精度も年々改善されていると考えます。これらの取り組みを土台としてデータ収集のための情報システムを導入すれば、人的な誤りが減少するだけでなく、集計作業の効率化も図られると考えます。

鉄道事業以外の事業の存在感が増している中で、単体の鉄道事業について開示するだけではJR東日本グループ全体としての環境的側面や社会的側面を伝えることが難しくなってきていると考えます。今後は、鉄道事業以外の事業の環境的側面や社会的側面に関する開示情報の分量や詳細さについて検討されてはどうかと考えます。また、CSR報告において「GRIガイドライン」に準拠することが世界的な流れとなっており、海外展開を加速させているJR東日本グループとしても無視できないと考えます。昨年発行されたGRIガイドラインの第4版では、企業グループとしての「マテリアリティ」を明確にした上で、重要な情報に焦点を絞って情報開示することが求められていますので、準拠に向けて計画的に作業を進められてはどうかと考えます。



KPMG  
あずさサステナビリティ株式会社  
菅生 直美氏

## 経営企画部長まとめ

国内外のエネルギー・環境問題を取り巻く状況は、日々大きく変化しております。世界的な状況といたしまして、2013年11月に開催された「国連気候変動枠組条約第19回締約国会議(COP19)」では、2020年以降米国や中国を含めた合意するすべての国が、自主的に温暖化ガスの削減目標を定めて取り組むことに合意しました。また、国内におきましては、中長期的なエネルギー政策の基本的な方向性を示すため、2014年4月に政府による「第4次エネルギー基本計画」が策定され、石炭、石油、原子力、再生可能エネルギーなど各エネルギー源の位置付けが示されました。

こうした状況のなか、当社グループは地球環境問題に対して長期的な視点で取り組み、太陽光等再生可能エネルギーの導入、様々な環境保全技術を有した「エコステ」モデル駅の整備、駅へのエネルギーマネジメントシステム(EMS)の導入などに積極的に挑戦しております。合わせて、安全で品質の高いサービスの提供を通じて、企業の社会的責任(CSR)を果たし、未来へ向けた持続可能な社会の実現に貢献したいと考えております。

「CSR報告書2014」では、環境・安全・社会を中心として当社グループの様々な取り組みについて紹介しております。環境パフォーマンスデータなどについて、多くの定量的なデータを記載するとともに、写真や図などを用いて分かりやすく編集いたしました。

また今年度は、世界的な情報開示の流れに合わせ、企業によるCO<sub>2</sub>排出量を示す「スコープ1・2排出量」を新たに記載いたしました。そのほか、「特集」として、「グループ経営構想V ~限りなき前進~」に関連する6つのトピックを掲載したり、「VOICE」(インタビュー)として、現場第一線の社員の生の声をお伝えしたりすることで、皆さまに当社グループの取り組みを具体的にご理解いただけるよう工夫いたしました。

今後も「グループ経営構想V」に基づき、海外の動向を視野に入れながら、社会から寄せられる期待やステークホルダーの皆さまからの信頼に応える企業を目指してまいります。



執行役員  
総合企画本部経営企画部長  
坂井 究

社会環境活動のあゆみ

年	月	JR東日本グループの活動	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	2002年	2月	次世代通勤電車「ACTレイン」の走行試験を開始 大宮工場でISO14001認証取得
	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		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
1988年	9月	「チャレンジ・セイフティ運動」を全社展開	2003年	11月	仙台総合車両所でISO14001認証取得
	12月	安全性を高めたATS-Pを京葉線（一部開業）で使用開始		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
1989年	4月	安全研究所、総合訓練センターを設置	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	
1990年	9月	「第1回鉄道安全シンポジウム」開催	9月	第1回JR東日本グループ環境経営推進会議開催	
	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	12月	郡山工場でISO14001認証取得	
1992年	3月	財団法人「東日本鉄道文化財団」を設立	2004年	3月	「安全計画2008」を発表
	4月	エコロジー推進委員会を設置		4月	ポジティブ・アクション「Fプログラム」スタート
	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）		5月	第1回安達太良ふるさとの森づくり開催
1993年	8月	山手線巣鴨駅にて3分別回収試行開始	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、環境目標を改定
	3月	終日禁煙を東京近郊およびエリア内主要駅に拡大		2月	長野総合車両センターでISO14001認証取得
1994年	2月	上野駅リサイクルセンター開設（缶・びん自動分別） 山手線など36駅で3分別開始		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
	3月	「安全基本計画」を発表	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	
1995年	2月	首都圏のきっぷリサイクル開始	2006年	2月	「防災研究所」の設置
	3月	新幹線第1次騒音対策完了		3月	新幹線・特急列車の全面禁煙化
	4月	新入社員全員にエコロジー教育開始		2007年	7月
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 <sub>2</sub> 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	10月		鉄道博物館を開設
	12月	東京圏輸送管理システム（ATOS）使用開始	2008年	3月	「グループ経営ビジョン2020 一挑む一」発表
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		6月	環境目標を改定
	10月	長野新幹線運転所、東京駅リサイクル設備稼働	2009年	3月	「安全ビジョン2013」発表
1998年	3月	新幹線第2次騒音対策完了		4月	環境技術研究所設立 首都圏の一定エリアにおける全面禁煙
	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	2010年	6月	信濃川発電所において「流水の占用許可」に基づく取水を再開 山手線恵比寿駅でホームドア使用開始（8.28目黒駅で使用開始）
2月	「安全計画21」を発表。新津車両製作所ISO14001認証取得	7月		経営企画部に「環境経営推進室」を設置	
1999年	3月	大宮リサイクルセンター開設（缶・びん自動分別）	2011年	3月	東北新幹線「はやぶさ」運転開始
	4月	サービスマネージャー登場		3月	「エコステ」四ツ谷駅使用開始
	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	2012年	5月	総合企画本部内に「復興企画部」を設置
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	6月		「エコステ」平泉駅使用開始	
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	10月	「グループ経営構想V ～限りなき前進～」発表	
	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 これに合わせ環境目標を改定	2013年	9月	「エコステ」海浜幕張駅使用開始
2001年	3月	大井工場、川崎発電所、新潟機械技術センターが ISO14001認証取得		2月	「グループ安全計画2018」発表
	7月	埼京線で「女性専用車両」試行導入	2014年	3月	蓄電池駆動電車「EV-E301系（愛称ACCUM=アキュム）」の 営業運転開始
	12月	「JR東日本研究開発センター」開設			

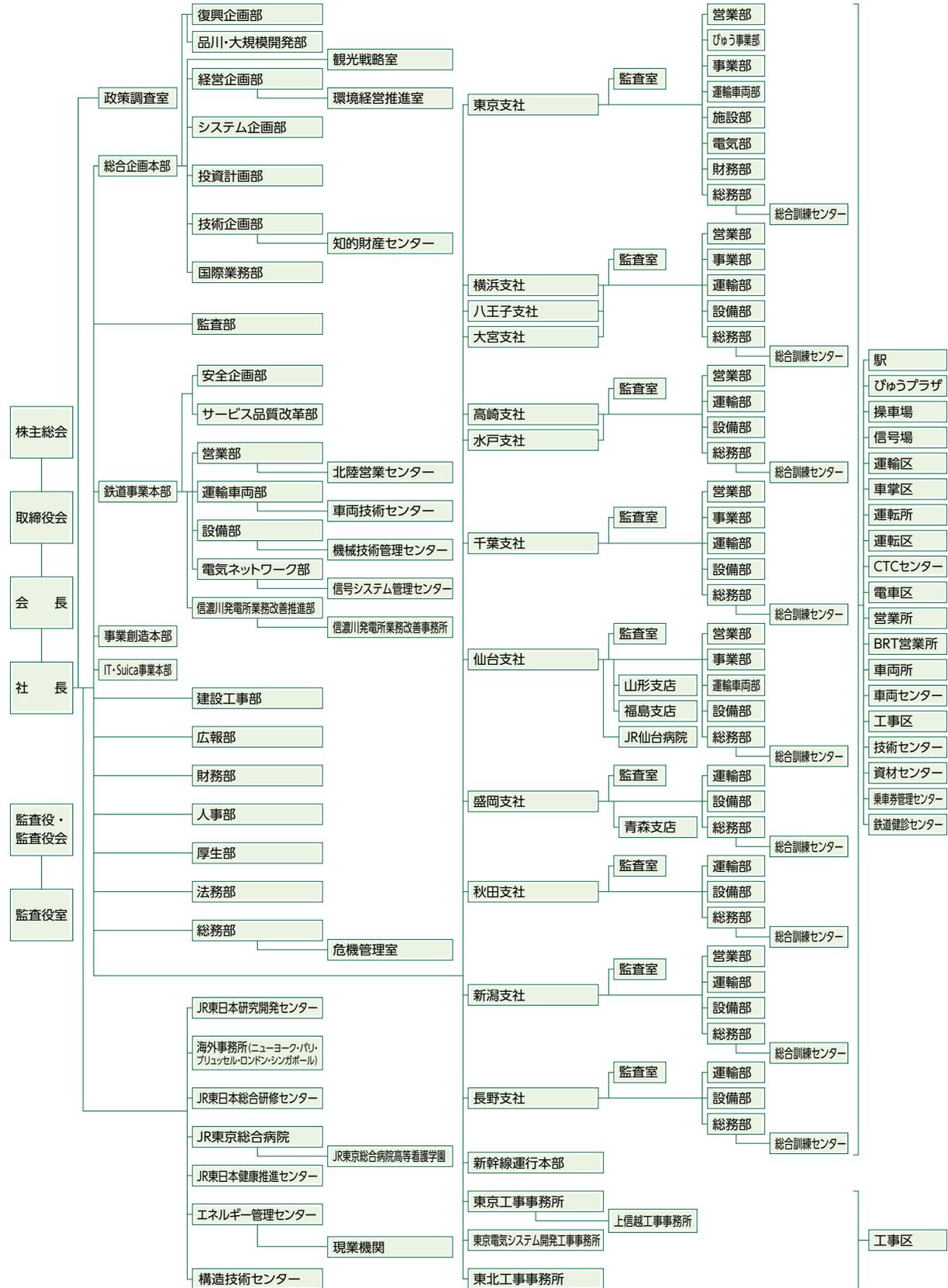
（注）事業所名は当時のもの

表彰履歴

年	月	JR東日本グループの表彰履歴	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）	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）
1997年	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）		2007年	4月
	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）	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）
1998年	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）	2010年	3月	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）
	4月	グリーン・リポーター・アワード第1回環境報告書賞 優良賞（東洋経済新報社・グリーンリポーター・フォーラム共催）		3月	日本クリエイション大賞2009 環境経営賞（（財）日本ファッション協会）
2001年	5月	グリーン・リポーター・アワード第4回環境報告書賞 優良賞（東洋経済新報社・グリーンリポーター・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）			

# 会社組織図

2014年7月1日現在







J-SUSマークは「CSR報告書2014」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。



## CSR報告書2014

2014年9月発行  
(次回発行予定2015年9月)  
東日本旅客鉄道株式会社  
エコロジー推進委員会事務局  
〒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/company/csr/>

