



JR東日本グループ

CSR報告書2017

持続可能な社会をめざして



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

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 56,445名(2017年4月1日現在)

編集方針

「CSR報告書2017」は、JR東日本グループにおけるさまざまな取組みについて、正確かつ分かりやすく紹介するとともに、多様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います。この報告書では、「グループ経営構想V ～限りなき前進～」に関連した取組みや進捗状況について掲載しています。

なお、「安全」「社会」「環境」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組みについては、当社ウェブサイトをご覧ください。

本報告書は、GRIのサステナビリティ・レポートガイドライン第4版(G4)の中核(Core)オプションに準拠しています。

また、鉄道事業法により公表を義務付けられている「安全報告書」を兼ねています。

準拠した ガイドライン

サステナビリティ・レポートガイドライン第4版(G4)
[Global Reporting Initiative]

参考にした 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

2016年4月1日～2017年3月31日
(実績データに関しては、2016年度を対象期間としましたが、活動内容については一部それ以前のもの、および本書発行直近のものも含んでいます)

対象範囲

東日本旅客鉄道株式会社
JR東日本グループ(連結子会社(67社))
経済性報告：当社、連結子会社、持分法適用会社(5社)
環境報告：当社、連結子会社
社会性報告：当社、連結子会社
連結子会社はP134に記載しています。

公表数値

公表数値については、端数処理の関係で合計と内訳数値が一致しない場合があります。

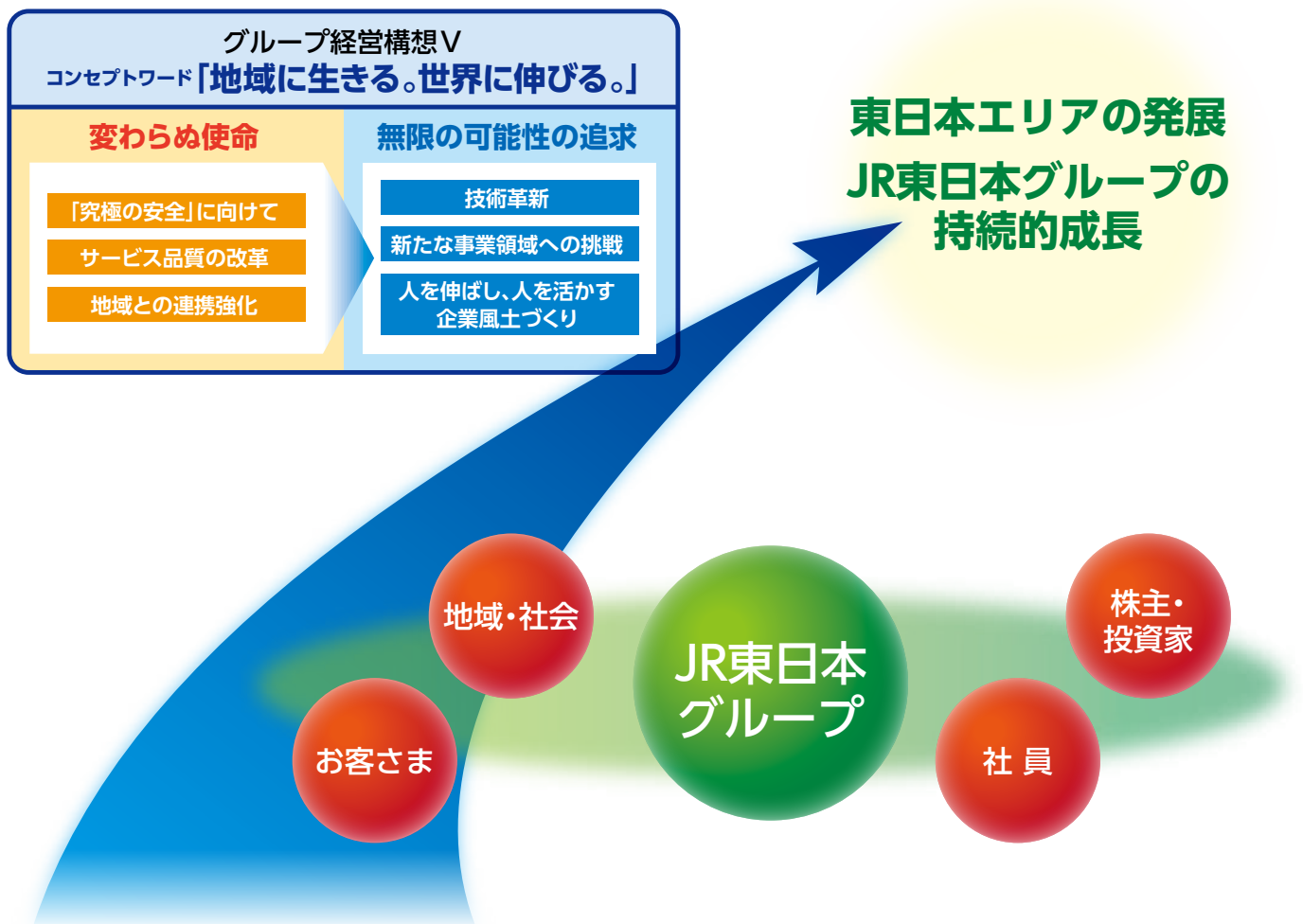
JR東日本グループのCSR

～CSRの基本的な考え方～

私たち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、東日本エリアの発展をめざしていく考えです。

私たち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。

私たちJR東日本グループは、「グループ経営構想V ～限りなき前進～」で掲げた、お客さまや地域の皆さまから期待されている「変わらぬ使命」を果たすとともに、グループの持つ「無限の可能性」を追求し、グループ理念の実現に向けて日々の挑戦を続けていくことで、ステークホルダーの皆さまからの信頼に応える企業グループであり続けたいと考えています。



トップメッセージ

JR東日本は国鉄の分割・民営化により発足し、「自主自立」「お客さま第一」「地域密着」を経営の原点に据え、社員一丸となり「鉄道の再生と復権」に取り組んでまいりました。現在、JR東日本グループは、鉄道事業はもとより、生活サービス事業、IT・Suica事業などを通じ、お客さまのさまざまな生活シーンで事業活動を展開する企業グループへと成長してまいりましたが、これはお客さまや地域の皆さま、株主の皆さまのご支援とご支持があったからにほかなりません。

一方、今後の経営環境は、中長期的にはより一層の人口減少や高齢化、都市圏への人口集中が見込まれるとともに、技術革新やグローバル化の進展などの変化も想定されます。当社グループにおいても、鉄道のシステムチェンジや社員の世代交代の進展など、さまざまな変化に直面しております。

これらの経営課題を踏まえ、当社グループは会社発足の原点を捉え直し、2016年10月に「安全・安定輸送のレベルアップ」「収益力向上への挑戦」「TICKET TO TOMORROW」の推進を「横断的な重点課題」として掲げました。



安全・安定輸送のレベルアップ

私たちは「安全・安定輸送のレベルアップ」を最重点課題と位置づけ、輸送に係る事故・事象の「再発防止」の徹底やリスク・弱点の把握による「未然防止」に努め、グループ全社員が一丸となって「究極の安全」と「サービス品質の改革」に向けて取り組んでまいります。

具体的には、「グループ安全計画2018」のもと、仕事の本質についての理解を深めるため、より実践的な安全教育・訓練の実施に向け、現場第一線において必要な設備の整備を進め、グループ全体でさらなる安全性の向上に取り組みます。また、地震や豪雨などの自然災害対策、ホームドア整備や踏切事故対策を着実に推進します。加えて、首都圏在来線の電気設備等の強化を図るとともに、駅や車両などのセキュリティ対策をより一層強化してまいります。

また、こうした安全面での取組みとともに、「サービス品質改革中期ビジョン2017」のもと、安定した輸送サービスの提供に向けて、地上設備や車両の故障防止に加え、輸送障害発生時における折返し運転の拡大など、異常時対応能力を強化することにより、輸送品質の向上に取り組みます。

収益力向上への挑戦

このような「安全・安定輸送のレベルアップ」への取組みを前提として、北海道新幹線開業等による鉄道ネットワーク拡充やクルーズトレイン「TRAIN SUITE 四季島」の運行などを最大限に活かし、インバウンドも含めた交流人口の一層の拡大をめざすと同時に、震災からの復興を進める東北地方への観光キャンペーンを継続します。

また、将来に向けた施策として、千葉や渋谷、横浜などの大規模ターミナル駅開発を着実に進めます。さらに、付加価値を高めるため既存店舗のリニューアルを進めるとともに、「HAPPY CHILD PROJECT」等の「選ばれる沿線ブランドづくり」を通じ、沿線活性化にも取り組みます。特に、品川駅・田町駅周辺エリアについては、2020年の暫定開業をめざす品川新駅(仮称)を中心として、国や東京都等と引き続き連携しながら、まちづくり計画を具体化していきます。そして、このエリアが日本の新しい「ゲートウェイ」となるよう、国際的に魅力のある交流拠点にしたいと考えています。

「TICKET TO TOMORROW」の推進

当社グループは、コミュニケーションスローガン「TICKET TO TOMORROW」のもと、地方創生や技術革新、海外鉄道プロジェクトへの参画、地球環境問題への対応などを通じ、より質の高いサービスの提供を実現することにより、お客さまや地域の皆さまのご期待に応えます。

具体的には、「地方創生」の一環として、農林漁業の「6次産業化」や秋田などの地方中核駅におけるまちづくりに取り組みます。また、「技術革新中長期ビジョン」のもと、IoT(Internet of Things)やAI(人工知能)等の技術を積極的に活用するとともに、オープンイノベーションの取組みを加速することにより、「イノベーションエコシステム」を構築し、モビリティに革命を起こすべく挑戦していきます。さらに、車両製造、メンテナンスおよび列車運行などに関する私たちの持つノウハウを活かし、鉄道事業の海外展開を図ります。そして、海外への事業展開を通じて、グループ社員の活躍のフィールドを拡大し、グループ社員の持つ能力をさらに伸ばしていきます。

地球環境問題への対応としては、2015年12月の「国連気候変動枠組条約締約国会議(COP)」において、地球温暖化対策の新たな国際的枠組みとなるパリ協定が採択されたことを踏まえ、中核事業である鉄道事業について、2030年度環境目標として「鉄道事業のエネルギー使用量25%削減(2013年度比)」および「鉄道事業のCO₂排出量40%削減(2013年度比)」を掲げています。その達成に向け、電力貯蔵装置と連携したスマートグリッドの確立や、自動省エネ列車制御の実現などについて検討を行ってまいります。

今後に向けて

私たちJR東日本グループは、2017年を新たな30年の始まりと位置付け、いま一度、「自主自立」「お客さま第一」「地域密着」という発足の原点に立ち返ったうえで、経営環境の変化をむしろチャンスと捉え、新たな可能性に挑戦することで自らを変革していきます。そして、お客さま、地域の皆さま、株主の皆さまなど、ステークホルダーの皆さまのご期待にさらに応えられるよう「限りなき前進」を続けてまいります。

2017年9月
代表取締役社長

富田 哲郎



グループ経営構想V ^{ファイブ} ～限りなき前進～ **Ever Onward** 限りなき前進

当社グループは、2012年10月に「グループ経営構想V ～限りなき前進～」を策定し、「地域に生きる。世界に伸びる。」という経営の方向性を決めました。お客さまや地域の皆さまから期待されている「変わらぬ使命」を果たすとともに、「無限の可能性の追求」に向けて、日々挑戦を続けています。さらに、「グループ経営構想V」の実現に向けた取組みを加速させるため、特に力を込めて推進する項目である「今後の重点取組み事項」について、毎年、進捗状況を確認し、施策を更新しており、本年は「横断的な重点課題」として「安全・安定輸送のレベルアップ」、「収益力向上への挑戦」および「『TICKET TO TOMORROW ～未来のキップを、すべてのひとに。～』の推進」の3つを設定しています。

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、さまざま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。

◆無限の可能性の追求

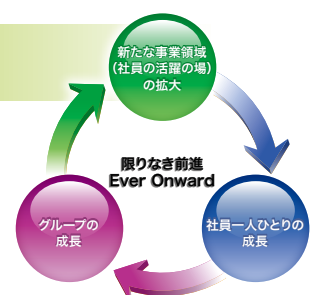
3つの「変わらぬ使命」を、将来にわたって果たし続けていくためには、グループの持続的成長が不可欠です。激しい変化の中で、現状にとどまることは後退することを意味し、常に新たな目標に挑戦し続けなければ、成長は成し遂げられません。JR東日本グループ、そしてそこで働く社員一人ひとりが持つ「無限の可能性」を追求していきます。

「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～

「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 一挑む一」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。



グループ経営構想V^{ファイブ} ～横断的な重点課題～

「グループ経営構想V」の実現に向けた取組みを加速させるため、特に力を入れて推進する項目である「今後の重点取組み事項」について、毎年、進捗状況を確認し、施策を更新しており、2016年10月に、次の3つを「横断的な重点課題」として設定しました。

◆安全・安定輸送のレベルアップ

鉄道のシステムチェンジ、「水平分業」の深度化、急速な世代交代の進展など、社内外で新たな「変化点」に直面していることを踏まえ、関係設備の強化や安全教育・訓練の見直しなどにより、課題を主体的に解決していきます。

◆収益力向上への挑戦

北海道新幹線開業による鉄道ネットワーク拡充やJR新宿ミライナタワー開業などの実現を踏まえ、当社グループがお客さまに提供する「付加価値」をさらに高めることにより、営業収益の最大化に挑戦していきます。

◆「TICKET TO TOMORROW ～未来のキップを、すべてのひとに。～」の推進

コミュニケーションスローガン「TICKET TO TOMORROW」のもと、当社グループが一丸となって質の高いサービスを提供することにより、お客さまのご期待に応え、2020年以降の社会に「レガシー」を引き継いでいきます。旅客鉄道輸送サービスだけでなくすべての事業分野において、社員一人ひとりが変化をチャンスと捉え、自らを変革しチャレンジを続けます。



「究極の安全」
に向けて
きわめる



ホームドア整備状況

JR東日本では、お客さまの列車との接触事故や線路への転落事故を防止する対策として、山手線等へのホームドア導入や内方線付き点状ブロックの整備を進めてきましたが、駅ホームのさらなる安全性向上に向け、ホームドアの整備を進めていきます。

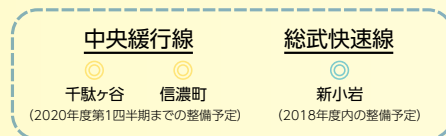
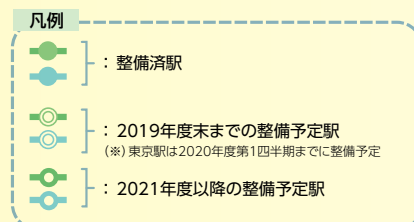
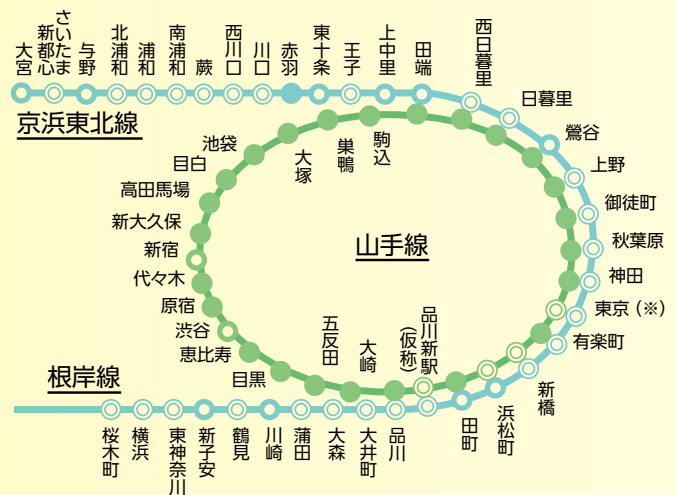
◎ホームドア整備計画の概要

山手線については、2010年から全駅へのホームドア導入を進めてきており、全30駅(品川新駅(仮称)含む)のうち改良予定駅を除き24駅の整備が完了しました。今後、新橋・浜松町・品川新駅(仮称)については2019年度末までに、東京駅を2020年度第1四半期までに整備します。新宿・渋谷駅については2021年度以降に整備をします。

また、京浜東北・根岸線の大宮～桜木町間については、全37駅への導入を進めることとしています。2019年度末までに26駅の整備を完了し、東京駅を2020年度第1四半期までに整備します。残りの10駅については、2021年度以降に整備をします。

その他、総武快速線新小岩駅については2018年度末までに、新国立競技場の最寄駅である中央緩行線千駄ヶ谷・信濃町駅は、2020年度第1四半期までの使用開始をめざして設置工事に着手します。

こうした整備計画を進めることにより、2020年度第1四半期までに、在来線の58駅にホームドアが設置される予定です。



◎スマートホームドア®について

ホームドアの整備拡大には多大なコストと工期を要するという課題があり、これを解決するために、山手線等に導入しているホームドアと同等の強度と安全性を確保しつつ、低コストで工期短縮が可能な新たな形式の「スマートホームドア®(JR東日本メカトロニクス株式会社が開発)」を試行導入し、検証しています。

2016年12月に横浜線町田駅へ1両分を設置後、初期段階で発生した不具合の改善等を実施した上で、2017年7月に1編成分に設置拡大を行いました。今後の展開に向け、機器の安全性・信頼性等の検証を進めていきます。

VOICE



本社 設備部 機械技術管理センター ホームドアグループ 主席

坂田 拓也

私はホームドアの機器仕様の決定や整備計画策定等を担当しており、安全な駅ホームをめざし、お客さまが安心してご利用いただけるホームドアの実現に取り組んでいます。

ホームドアは、安全に関わる重要な設備であり、日頃取り組んでいる業務が、お客さまの安全と列車の安定した運行に繋がっていることに大きな責任とやりがいを感じています。

ホームドアの整備には、多大なコストと工期を要することが課題ですが、これに対し、安全性を担保しつつ、いかに低コストで短工期なホームドアを作っていくかに日々苦心しています。

仕様を決めていく中で、パートナー会社等からさまざまな提案を受けますが、新しい機能を付加することにより、逆に係員の取扱い誤りや機器故障の要因となったり、コストアップに繋がることがあるため、シンプルで分かりやすい仕様とするよう心がけています。また、現場に設置する際に施工しやすい機器であることはもちろんですが、一度導入したらなくすることができない設備であるため、メンテナンスや老朽取替も意識しています。

駅ホームのさらなる安全性向上に向け、整備を進めているところですが、今後は、車両の扉位置が揃わない駅への対応も含め、駅の状況に応じたホームドアの適用基準を検討し、整備ペースの向上をめざして取り組んでいきたいと考えています。

皆さまが日頃ご利用の駅にホームドアが設置された際は、一度足を止めてご覧いただければ幸いです。



JR東日本メカトロニクス株式会社 ホームドアシステム本部 課長

島田 恵次郎

ホームドアは駅をご利用されるお客さまの安全を守る設備として注目されており、早期整備が期待されています。ホームドア整備にはコストや長い工期などの諸課題がありますが、その課題解決を図り、整備を促進させることが私の役割だと考えています。多くのお客さまに安全で喜ばれるホームドアの整備に貢献できることにやりがいを感じています。

また、私はスマートホームドア®の開発に携わっています。スマートホームドア®はコストを抑えるために転落・触車事故防止に必要な機能を極力シンプルな構造・システムで実現することをめざしていますが、より安全で信頼性の高いホームドアとして完成させることにも留意して開発を進めています。

従来よりも比較的安価で設置しやすいスマートホームドア®の実用化によって、ホームドア普及促進が期待されます。現在行われている町田駅での試行導入結果を検証し、改良を重ねて、多くの駅での導入をめざしていきます。



関連記事についてはP41～P42をご参照ください。▼

サービス品質の改革 みがく

運賃
7:26
普通 黒磯
4両

7:54
普通 矢吹
6両

8:26
普通 郡山
4両

8:50
普通 黒磯
4両

周辺の天気
更新時刻-17:10

重要なお知らせ



山田線 06日 04時01分

山田線は、松草～平津戸駅間での土砂流入の影響で、上米内～川内駅間の上下線で終日運転を見合わせます。盛岡～宮古駅間（上盛岡～上米内駅間を除く）はバスによる振替を行っています。川内～宮古駅間は臨時ダイヤで列車の運転を行っています。



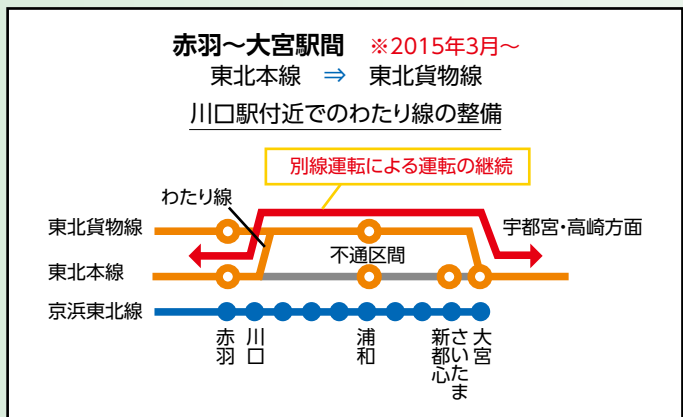
輸送サービスの質的向上

輸送サービスの質的向上に向け、列車遅延時はさまざまな手法を用いて柔軟な輸送手配を行い、列車遅延を最小限にとどめています。

一方、輸送障害発生時には「運転再開見込み時刻の発表」を求めるお客さまの要望が多く、これまでは首都圏での人身事故に限って早期に発表してきましたが、2017年4月より、その他の事象についても運転再開見込み時刻を早期に発表する取組みを開始し、お客さまへの情報提供の充実に努めています。

◎列車の遅延を最小限にとどめるための輸送手配など

- 折返し設備の拡充
設備が整った途中駅での折返し運転の適宜実施により、輸送影響範囲の最小化に努めています。
- 別線運転の対応範囲拡大
線路が並行する区間では、片側の路線で輸送障害が発生した場合に、もう一方の路線を共用することにより、概ね30分以内に運転再開し、輸送影響を最小限に抑える手配を行っています。



◎輸送障害発生時の情報提供について

○運転再開見込み時刻の早期発表

運転再開見込み時刻については、列車が大幅に遅れた際に、お客さまに次の行動を選択していただくための重要な情報として発表に取り組んでいます。特に首都圏で発生する人身事故については、過去の経験則から運転再開見込み時刻をパターン化し、早期の発表に努めてきました。

しかしながら、多くのお客さまから、もっと迅速に情報を提供して欲しいとのご指摘をいただいていた。こうしたお客さまのお声を受け、2017年4月より、当社エリア全域において人身事故以外で運転を見合わせる事象においても、速やかな運転再開見込み時刻の提供を開始しました。自然災害による輸送障害等、早期の発表が難しいものもありますが、引き続き早期の発表に向けた取組みを継続していきます。

○運行情報提供の拡充

「JR東日本アプリ」や「どどこレ」サービスでは、輸送障害発生時の情報提供を行っています。

「JR東日本アプリ」では、2017年3月に、在来線の列車走行位置情報の対象線区を拡大(青梅線(立川～青梅)・五日市線)したほか、新幹線についても出発・到着見込み時間などの情報提供を開始しました。

列車運行情報サービス「どどこレ」では、2017年2月に相模線・伊東線の線区拡大などを行いました。現在は関東・上信越エリアを含む計48線区でサービスを提供しています。

駅社員や車掌の案内に加え、こうしたアプリ等での運行情報提供機能を拡充することにより、お客さまが自ら次の行動をご判断いただけるよう、情報提供に努めています。

VOICE



東京支社 運輸車両部 東京総合指令室 課員

市川 篤

私たち指令員は、常に安全を最優先に考え行動しています。

輸送障害時には、影響拡大防止の観点から本来とは異なる線路で臨時に運転することで上野東京ラインなどの直通運転を継続することや、運転に支障のない区間の輸送力を確保するため折返し運転を行うなど、現場との連携を密にとり、輸送品質の維持に取り組んでいます。

しっかりと安全を確保したうえで、輸送手配を早期に実施することで、お客さまへの影響を最小限に抑えることができた時は、特にやりがいを感じます。

指令の仕事では、チームワークが重要だと思います。輸送障害時には全指令員が同じ方向性で輸送手配に取り組むため、OJTやシミュレーション訓練などで、知識・技量のレベルアップを図っています。また、無線等で指示を伝える際は、簡潔明瞭で分かりやすい情報提供をするよう心がけています。

これからも、東京総合指令室一丸となって、すべてのお客さまが安心して目的地までご利用いただける輸送手配を実施していきます。



高崎支社 サービス品質改革室 課員

吉野 瑛菜

私は、輸送品質向上に向けて、安全・安定輸送を確保するため、輸送障害の「未然防止」「早期復旧」に取り組んでいます。お客さまにとって何が最良かを優先的に考えたアイデアや計画が、直接輸送サービスという形でお客さまにつながっていくことの責任感と達成感を日々感じています。

折返し設備の整備に際しては、お客さまの声をもとに、駅社員・乗務員・設備施工社員と調整を行い、各担当の仕事がスムーズに進むように計画を立て、課題点など進捗状況の把握とフォローをしました。さらに効果を数値化して「見える化」することで情報共有することを心がけました。

また、輸送障害発生後の復旧には多くの時間と社員の力を要するため、事故内容を分析して早期運転再開のポイントを抽出し、振返りを行うとともに、その内容を現場を含めた全社員に共有しています。

今後も、当社をご利用いただくお客さまだったら、どう考え、どう思うか、という視点でハード面・ソフト面の施策を進める感性を磨き、社会インフラを担う一員として、お客さま、地域の皆さまに安心・快適なサービスを提供していきたいと思っています。

関連記事についてはP57～P58をご参照ください。▼

地域との 連携強化 ともにいきる



東日本エリアの魅力を伝え、 地域活性化に貢献

「TRAIN SUITE (トランススイート) 四季島」運行開始

「TRAIN SUITE 四季島」は、乗車されるお客さまに鉄道ならではの魅力ある旅の提案や非日常を感じられる車両空間の提供を行い、鉄道の旅のさらなる楽しみをお伝えすること、そして、地域の皆さまとともにクルーズトレインを受け入れることを通じて、地域の魅力の掘り起こしや磨き上げを行い、地域をつなぐ懸け橋となることを目的として、2017年5月に運行を開始しました。

◎TRAIN SUITE 四季島の旅のコンセプト

TRAIN SUITE 四季島の旅のコンセプトを、私たちは「深遊探訪(しんゆうたんぼう)」という言葉で表現しています。

当社の営業エリアである東北をはじめとした東日本エリアは、はっきりとした四季の変化があり、さらに強さと美しさの中に繊細さを併せ持っている地域です。

そこで、この豊かで美しい自然を、また地域に根差した産業や日々の暮らしに息づく文化を、列車ならではの「豊かな時間と空間の移ろい」の中で、いままでにない体験や発見を通じてまだ知らないことがあったという喜びを感じていただけるような旅、「深遊探訪」をTRAIN SUITE 四季島の旅で提供しています。

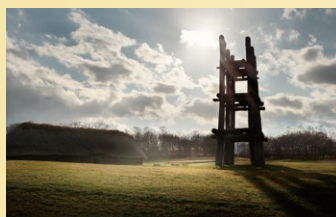
これまでの列車が目的地への移動手段が主だったことに対し、TRAIN SUITE 四季島は、上野を出発し東日本や北海道を周遊し再び上野に帰ってくるクルーズトレインとして、新しい仕組みを構築し運行しています。



山形の手織りのカーペットを配した車内

◎東日本エリアの魅力を感じる

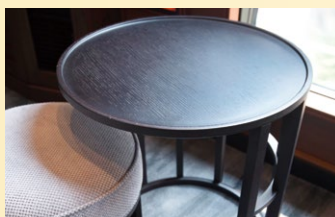
これまで各地域とともにデスティネーションキャンペーンをはじめとした観光開発に取り組んできた蓄積から、TRAIN SUITE 四季島の立ち寄り先については、魅力あふれる観光素材や継続的な受け入れ体制が整っており、上質な体験ができる訪問先等を選定しました。訪問先では、TRAIN SUITE 四季島ならではの洗練された体験や発見ができるよう、これまでの観光メニューをさらに磨き上げました。さらに、TRAIN SUITE 四季島の立ち寄り先としてPRすることで地域の魅力を発信し、TRAIN SUITE 四季島の旅以外のお客さまも訪れていただけるような波及効果に繋げていきたいと考えています。また、旅に欠かせない食事は、季節に応じた各地の特色あふれる滋味を提供しており、そのほか車内の内装から浴衣や食器等の搭載品に至るまで、東日本各地の素材を多く使用しています。



訪問先の一つである三内丸山遺跡



備品としても搭載しているBUNACOの工場(青森)での体験



備品として搭載している秋田木工



漢方牛(岩手・宮城)、黒にんにく(青森)、いぶりがっこ(秋田)など東日本各地の素材を使用したメニュー

◎地域をつなぐ懸け橋に

停車駅や沿線では、地域の方による継続的なお出迎え・お見送りがなされており、乗車されたお客さまの大きな感動要素の一つとなっています。お出迎え・お見送りをされた地域が、後日、お客さまから心温まるお手紙をいただくなど、TRAIN SUITE 四季島を通じて地域との交流も生まれています。今後もTRAIN SUITE 四季島の運行を通じて、地域の力となる懸け橋になっていきたいと考えています。



地元のお子さまたちからの歓迎のお手紙



会津若松駅でのお出迎え



あつみ温泉駅でのお見送り

VOICE



株式会社
びゅうトラベルサービス
トレインマネージャー

小沢 道子

私の役割は、トレインマネージャーとしてお客さまに旅を楽しんでいただける環境づくりや、チームメンバーがコミュニケーション良く仕事に専念できるよう業務の調整を行うことです。日々の運行では、車掌との連携も重要な役割であり、運行情報のみならず、お客さまの詳細な情報を共有しながら、TRAIN SUITE 四季島に乗車されたお客さまに安全で、記憶に残る旅をご提供することを共通の目標としています。

日々乗務をしていて、TRAIN SUITE 四季島を通じて、お客さまと地域の皆さまが繋がりをより深められていくと良いと感じています。車内のお客さまは、沿線で手を振っている方々に笑顔で手を振りかえし、各駅でも盛大におもてなししていただいていることに、「TRAIN SUITE 四季島に乗車しなければ味わえない感動」とよく仰っています。お客さまも地域の方との触れ合いをとても楽しみにしていらっしゃるのです。これまで以上に接点が増える良いと思っています。もっと多くの地域を走り、TRAIN SUITE 四季島が走るにより生まれる活力を多くの地域の方に感じていただきたいと思います。また、これから地域の将来を担う子どもたちに元気と夢を与えられる存在であってほしいと考えています。



本社 営業部 地域連携PT
副課長

平松 佑

私は、運行開始までの4年間、旅行ルートの検討や観光・食・サービスなどお客さまにご提供する内容に関わってきました。運行が始まり、乗車されたお客さまが上野に戻ってきた際に涙を流していらっしゃる姿を拝見したり、多くのお客さまからお手紙や次回のお申し込みをいただくと、非常に嬉しく感じます。

TRAIN SUITE 四季島には二つの役割があります。一つは乗車されるお客さまに今まで体験したことのないような旅をご提供すること。もう一つは地域の方々からTRAIN SUITE 四季島が来ることを望んでもらえるようにしていくことです。

TRAIN SUITE 四季島を活用して、地域の魅力をお客さまに伝え、そして乗車されたお客さまが旅で得た感動を周囲に話し、新たなお客さまを呼び込む循環が生まれれば、各地域のステータスがさらに上がり、ブランド化が図れます。我々は「地域をつなぐ懸け橋に」という言葉を用いていますが、まさにTRAIN SUITE 四季島が地域と地域、そして私たちJR東日本グループをつなぐ懸け橋となることを願っています。



羽越本線道川～下浜間
JR秋田下浜風力発電所
発電出力 約2MW
(2016年12月使用開始)

地域の豊かな風況を活かした発電設備

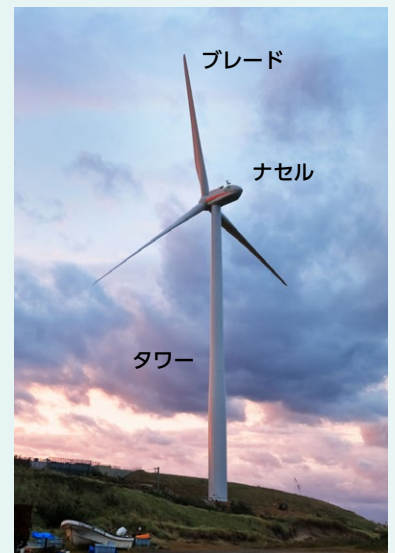
JR秋田下浜風力発電所運用開始

JR東日本では、再生可能エネルギーの導入によって「環境にやさしいエネルギーの創出」、「地域への貢献」をめざしています。2016年12月には、当社初の風力発電設備となるJR秋田下浜風力発電所が運用を開始しました。

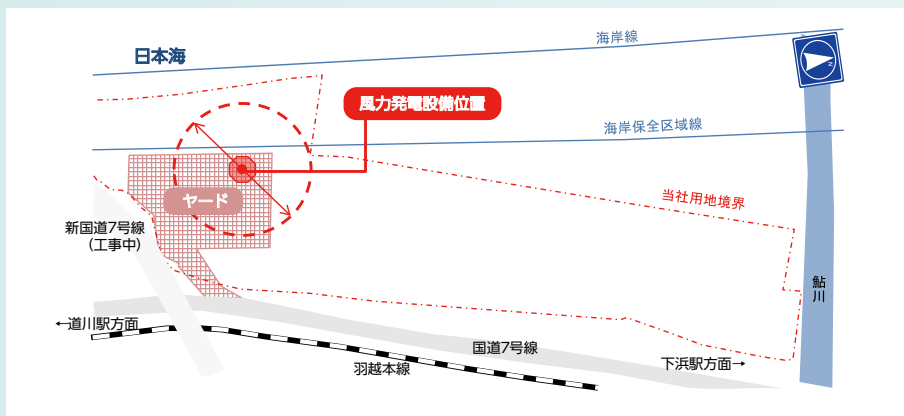
◎JR秋田下浜風力発電所の概要

主な仕様

- ・名称 JR秋田下浜風力発電所
- ・場所 羽越本線 道川～下浜間沿線(下浜駅から南に約1.5km付近)
- ・風車型式 HTW2.0-86((株)日立製作所製)
- ・タワー高さ 78[m]
- ・羽根直径 86[m]
- ・発電機定格出力 1,990[kW]
- ・年間想定発電量 5,800[MWh](一般家庭1,600世帯分)



Photograph : Toru Nagao



◎当社初のプロジェクトとしての取組み

JR秋田下浜風力発電所では風車の一部が海岸保全区域の上空にかかるため、建設が懸念されましたが、秋田県の指導の下、計画どおりの施工が可能となりました。また、建設用地が植樹エリアと重なるため、関係者と調整の上、代替地を確保し植え替えを行いました。



建設エリア図

風力発電設備を建設するには、多くの法令に対応する必要があります。ブレードなどの長大重量物を一般公道にて運搬するには、道路法に基づく手続きが必要であり、その他にも、電気事業法、海岸法、景観法、電波法および航空法などの手続きや確認が必要です。これらの対応を漏れなく実施し風力発電所の運転開始ができました。



道路法手続きが必要なブレード輸送

当社として初めての大型風力発電設備を運用するにあたり、安全を最優先とした上でコストを最適化する運営管理を目的に、学識経験者や先行事業者など社外有識者による研究会を立ち上げ、その成果を基に運用体制やメンテナンス方法を確立しました。



風力発電設備管理・運営研究会

◎地域貢献

秋田市が進める「あきた次世代エネルギーパーク」に参画し、風力発電設備の見学施設の整備やPR資料を作成するなど、地元の皆さまに再生可能エネルギーに対する理解を深めていただくよう取り組みました。

「あきた次世代エネルギーパーク」リーフレット



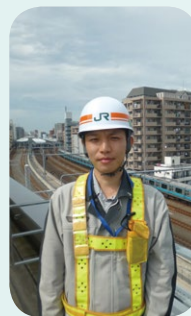
VOICE



第一建設工業株式会社 執行役員 秋田支店
副支店長兼鉄道営業部長
(元JR東日本秋田支社総務部)

有谷 浩

私は、主に秋田県や市などの関係自治体や地元自治会、放送協会等との協議を担当しました。JR東日本初の風力発電所を建設すること、計画から建設ノウハウ・設備管理技術の確立という、非常にやりがいのある事業に関われたことを誇りに思っています。



大宮支社 大宮電力技術センター
浦和電力メンテナンスセンター メンテナンスセンター長
(元東北工事事務所 再生可能エネルギー・ビルプロジェクト)

瀬尾 健太郎

私は、主に発電設備の設計・施工を担当しました。施工の最盛期に台風が接近するなど厳しい状況もありましたが、東北地域へのエネルギー供給という役割を担う本仕事を工期内に無事故で完成できたことはとても感慨深いです。



秋田支社 設備部 電力課
企画工事グループ 主席

清水 俊孝

当発電所はCO₂の削減だけではなく、地域へ貢献することもめざしています。運転開始以降、社内外の多くの方が見学にいらっしゃいました。地域の次代を担う子どもたちの視点に立ったわかりやすい資料を作成するなど、今後とも環境教育を充実したいと考えています。



東日本電気エンジニアリング株式会社
秋田支社 秋田サービスセンター 課長代理

大槻 貢

当社で誰も経験したことのない風力発電所のメンテナンスに携わることができ、非常にやりがいを感じています。冬場は暴風雪や雷が多発するなど、厳しい環境にありますが、確実なメンテナンスの実現に向け、一つ一つ経験を積み重ねていきます。

関連記事についてはP110をご参照ください。▼

ムンバイ駅イメージ
資料提供: JICA

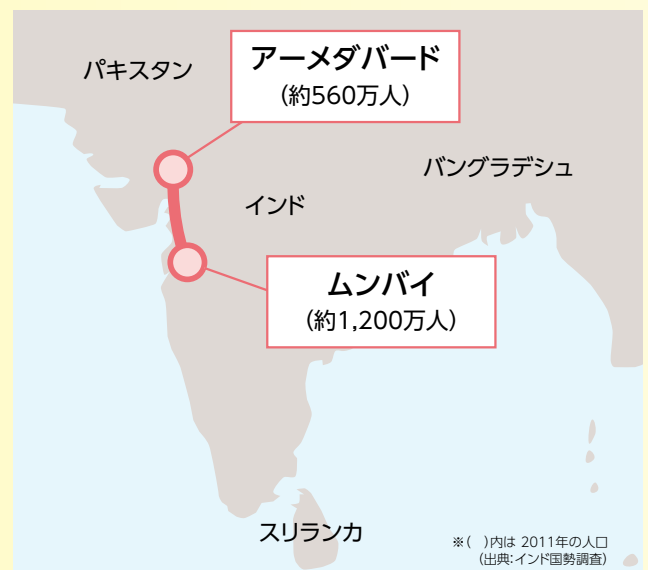
インド高速鉄道プロジェクトの推進

地球環境問題への意識の高まりや新興国の経済成長のなかで、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っています。現在、世界各地で多くの鉄道プロジェクトが検討されており、世界の鉄道市場は今後年平均2.6%成長し、2020年には約22兆円の規模へと拡大することが見込まれています。そのような状況のなかで、当社は、国内外の企業と協力しつつ、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・管理・支援・実施など、私たちの持つノウハウを活かして、グローバルな事業展開に挑みます。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ていきます。

◎インド高速鉄道プロジェクトの概要

約 13億人の人口を有する大国のインドでは、急速な経済成長に伴い、都市間の交通網整備の必要性が高まっています。インド鉄道省は2009年に「インド鉄道ビジョン2020」を策定し、その中で高速鉄道としてはムンバイ・アーメダバード間の路線が最優先とされました。そして2015年日印首脳会談の共同声明でムンバイ・アーメダバード間の高速鉄道路線が日本の高速鉄道技術(新幹線システム)および経験を利用して整備されることが確認されました。

この路線において2016年3月に高速鉄道の技術基準の作成などのコンサルティング業務を当社のグループ会社である日本コンサルタンツ(株)が受注しました。また、同12月に高速鉄道の設計、入札業務などを行うコンサルティング業務を日本コンサルタンツ(株)が共同事業体(JV)で受注し、現在業務を行っています。



◎最近の状況

2016年3月に作成を開始した技術基準は、日本の新幹線で実績のある技術を基本としつつ、気候・地震・電源などインドの諸条件を踏まえながら作成しています。また、当初受注した設計業務に加え、2017年7月より、研修センターの設計、入札支援業務を日本コンサルタンツ(株)が開始し、過去に前例のない大規模なプロジェクトのコンサルティング業務を行っています。

人材育成に関しては、2017年7月、インド高速鉄道公社の幹部が来日し、鉄道会社を運営するにあたって当社幹部と意見交換を行ったほか、JR東日本総合研修センターにおいて線路保守作業や訓練設備等を視察し、当社の人材育成や技術継承への取組みについて理解を深めていただきました。

この他、日本コンサルタンツ(株)ではインド鉄道省職員研修運営管理業務を受注し、鉄道省中堅社員が日本の鉄道施策・システム・技術に関する知見を習得するための支援を行っています。

今後もJR東日本は、グループ会社の日本コンサルタンツ(株)が行っているこれらの業務において、新幹線オペレータとしての経験を活かし、技術的支援・人的支援を行っていきます。



インド高速鉄道公社幹部と当社幹部 当社研修センター視察の意見交換の様子



線路保守作業視察



インド高速鉄道起工式(2017年9月)

VOICE



本社 国際事業本部
インド高速鉄道部門
主席

加藤 洋子

私は車両担当として、E5系をインド向けにカスタマイズする際の課題の把握や、当社と日本コンサルタンツ(株)の窓口としての業務を担当しており、第一線でコンサル業務を担っている方々を、しっかりバックアップしていきたいと考えています。

本プロジェクトは当社にとっても初めての挑戦であり、どのように進んでいくのかも分からないなか、手探り状態で進めてきました。さまざまな課題が次々に発生するなか、国内関係箇所との調整やインド側との交渉を行い、少しずつ山を越え、前進してきました。課題が多いことは大変ですが、その分、関係者がそれぞれの専門分野を活かし、協力して解決していこうという雰囲気があり、そのような熱気ある職場で働けることは、楽しい面もあります。

また、インドではスケジュールがなかなか決まらない、決まっても直前に変更になるなどが日常茶飯事で、せっかく調整した行程が変更となったり、急遽現地出張が発生したりと臨機応変な対応を求められることが多く、最初のころは苛立つこともありましたが、しかし、相手が変わらないなら自分の考えを変えるしかなく、今ではスケジュールとおりに行かなくて当たり前といった気持ちで、心に余裕をもって対応するようにしています。

これからプロジェクトが進む先には、さらに多くの山々がそびえたっていることと思いますが、いつか、インドの大地に新幹線が走り、インドの方々に愛される存在になる日が来ることを夢見ています。



日本コンサルタンツ株式会社
インド高速鉄道推進本部
主任

川原 大典

日本コンサルタンツ(株)はインド高速鉄道建設事業における詳細設計調査をJICAより受注しており、このうち土木構造物に関する詳細設計調査が私の役割です。特に駅部の施工計画を担当しており、現地の状況等を勘案した計画の検討を行っています。

当初、日本の鉄道建設プロジェクトとルールが異なることや、インド高速鉄道公社等の協議先と英語で会話しなければならないことに苦労しました。そこで、インド特有のルールの把握、英語学習等に努めました。さらに、慣れないインド訛りの英語については、インド訛りの特徴を意識したり、紙に書いたりして会話するなど工夫をしました。

今、かねてより興味があった海外での建設プロジェクトに携わる事ができ、大きなやりがいを感じながら日々の業務を行っています。ムンバイ・アーメダバード間に高速鉄道ができることによって、人の往来が円滑、活発になり、インドの経済的、文化的発展に貢献することを願っています。そして、プロジェクトの推進、日々の業務を遂行する事で社会的責任を果たしていきたいと考えています。

関連記事についてはP86をご参照ください。▼

人を伸ばし、
人を活かす
企業風土づくり
はばたく



キッズハーモニー・新宿

「事業所内保育所の設置」について

JR東日本グループでは、社内外の変化に対応し、社員の働き方や仕事の見直しを進める上で、多様な社員が自律した働き方とキャリア形成ができる企業風土づくりが必要であると考え、これまで両立支援制度の充実などさまざまな取組みを進めてきました。現在は、2016年4月施行の女性活躍推進法「一般事業主行動計画」に基づき、採用に占める女性の割合、女性管理職比率の増加、多様な働き方を実現するための環境整備などに取り組んでいます。社員の多くが不規則な勤務で働いていますが、さまざまなライフイベント期にあっても活躍することができる企業をめざし、その取組みの一環として、新たな事業所内保育所の開設に積極的に取り組んでいます。

◎現在の状況

2010年2月から、「育児休職からの復帰支援」、「不規則勤務における就業支援」、「優秀な人材の確保と定着」などを目的として、これまで4か所の事業所内保育所（JR東京総合病院、仙台市内、東京支社ビル、JR南新宿ビル）を設置してきました。不規則な勤務にも対応するため、24時間保育日も設定しています。さらに首都圏では、通勤時の負担軽減を考慮して、おむつ・ミルクのサービスや洗濯代行なども行っています。

2013年4月には、うち1園を多くの企業と共同利用が可能なダイバーシティ型保育園「キッズハーモニー・新宿」へと転換しました。ここでは、これまで当社が進めてきた駅型保育園のノウハウを活かし、自治体の要請に応え地域の子どもの受け入れも行っています。

現在の東京、仙台に加えて、今後も、東日本エリア内の各地域に事業所内保育所の開設を積極的に進めていきます。



ぽっぽランドせんだい

VOICE

仙台支社 仙台運輸区 主務車掌

門脇 由香

◎働き方をマネジメントする

仕事とワークスタイル

私は2016年5月から、新人車掌養成など車掌の指導業務を担当しています。社員一人ひとりの性格やバックグラウンドを把握し、育成計画を立てるため、マニュアルにはない難しさと、楽しさを感じながら仕事をしています。車掌が一人前になっていく過程は、育児と通じるものがあり、私の育児経験を活かせると感じています。

育児と仕事を両立するにあたり、自分と子どもの“ペースを考える”ことを心がけています。ただ、子どもを優先しすぎても、子どもにとってプレッシャーにつながるので、仕事と育児のバランスが大切であると考えています。

ぼっぼランドせんだいの利用

職場の先輩社員からのアドバイスもあり、ぼっぼランドせんだいに子どもを預け、復職することにしました。復職後も乗務員の仕事を続けたいと考えていたため、緊急時の対応や、延長保育のことを考え、鉄道の仕事を理解している事業所内保育所の方が、協力を得やすいという点が、ぼっぼランドせんだいに決めた最も大きな理由です。

また、すぐ近くに職場やJR仙台病院があるので、子どもも私も安心して利用することができています。

仕事と育児を両立していくために

当社は、事業所内保育所だけでなく、制度も整っていると思います。私自身は、フルタイムで働くことが自分の生活のリズムにも合っていると考えフルタイムで復職しました。しかし、なかなか思い通りにならないこともあります。育児の関係で急遽帰らなければならないときなどは、職場の上司・同僚から「帰っても大丈夫だよ」という温かい声をかけてもらい、大変感謝しています。常に感謝の気持ちを持ちながら働くことが、仕事と育児を両立していくポイントだと思います。

周囲の応援を得て、制度に頼りすぎないように、自分の生活スタイルに合わせた働き方をチョイスすることが大切だと思います。



東京支社 高円寺駅 営業指導係

横田 友希

◎子どもとともに成長していく

仕事とワークスタイル

私は復職してから、自動券売機のご案内、車いすのお客さまのご案内、出札や改札業務のフォローなどの仕事をしています。いろいろらせていただいているので、どうすればもっとご利用になりやすい駅になるか、若手社員や管理者の方をもっとフォローできるかなどを考え、日々やりがいを感じて仕事をしています。

私が育児をしながら仕事をしていることについては、職場の上司・同僚がとてもよく理解してくれています。「今日はお迎えの日だよね」「子どもはどう」と温かい声をかけてくれ、本当に感謝しています。夫とは、交代で保育園の送迎をしたり、家事を分担したりと、協力しながら仕事と育児に向き合っていますが、職場と夫の理解・協力があっとうまく両立できていると思います。

キッズハーモニー・新宿の利用

復職に際して、自宅の最寄り保育園を探していましたが、なかなか決まらなかった時、駅長からキッズハーモニー・新宿のことを教えていただきました。ここを選んだ最大の理由は、保育園が社員の仕事を理解してくれていることです。また、大都会のど真ん中に園庭があるのも新鮮に感じました。送迎で通勤列車に乗車していますが、子どもが車窓の風景を見ておとなしくしてくれているので助かっています。保育士の方からも、仕事の状況を踏まえたお声かけをしていただき、とてもありがたく感じています。

仕事と育児を両立していくために

早期の復職を希望していたので、休職中も子どもを連れて月に一回くらいは職場に顔を出すようにしていました。実際に復職後も、職場の皆さんからサポートしていただき、毎日の仕事もとても充実しています。育児をするだけでなく、楽しく仕事ができることで、相乗効果が現れていると感じています。子どもと一緒に自分自身も成長していくことが、私にとっての「仕事と育児の両立」であると考えています。



関連記事についてはP93～95をご参照ください。▼

CSR報告書の3つの柱

本報告書では、JR東日本グループにおけるさまざまな取組みについて、グループ経営構想Vに掲げる6つのテーマに基づいて「安全」「社会」「環境」の3つの柱に分類し、記載しています。

【安全】

安全の基本的な考え方としての「グループ安全計画2018」のもと、グループ全体で「究極の安全」に向けて取り組んでいることについて記載しています。

【社会】

輸送サービスを含めたサービス品質向上・インバウンド等のお客さまへの取組み、地方創生・子育て支援事業等の地域社会への取組み、ダイバーシティ等の取組みについて記載しています。

【環境】

環境負荷低減に向けて、各職場での主体的な環境活動を推進していくとともに、2020年度および2030年度目標の達成をめざし、システム革新や新たな削減メニュー導入等の取組みについて記載しています。

CONTENTS

	グループ理念/行動指針/会社概要/編集方針	2		お客さま視点に立った人材・組織の創造	66
	JR東日本グループのCSR	3		IT・Suica事業	67
	トップメッセージ	4		インバウンド施策の展開	69
	グループ経営構想V ～限りなき前進～	6		技術革新	71
	グループ経営構想V ～横断的な重点課題～	7		社会とのかかわり	74
特集	「きわめる」ホームドア整備状況	8		地域との連携強化	74
	「みがく」輸送サービスの質的向上	10		地域再発見プロジェクト	78
	「ともにいきる」東日本エリアの魅力を伝え、地域活性化に貢献	12		観光振興の取組み	80
	「ひろく」JR秋田下浜風力発電所運用開始	14		子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」	82
	「のびる」インド高速鉄道プロジェクトの推進	16		COTONIOR(コトニア)の展開	83
	「はばたく」事業所内保育所の設置について	18		文化活動	84
安全	安全に関する基本的な考え方	21		世界へ羽ばたく事業展開	85
	安全綱領	21		コラム 鉄道車両製造事業の展開	89
	グループ安全計画2018	22		社員とのかかわり	90
	グループ安全計画2018 4本の柱			人材の力を高めていくために	90
	1. 安全文化を根付かせる	23		ダイバーシティ・マネジメントの推進	92
	2. 安全マネジメント体制を磨く	24		よりよい職場づくり	96
	3. 着実にリスクを低減させる	26		コラム 東京2020オリンピック・パラリンピック 競技大会に向けて	97
	4. 安全設備重点整備計画を推進する	27			
	JR東日本の安全管理体制	28		エコロジー推進活動の基本的な考え方	98
	安全管理規程	28		環境マネジメント	100
安全推進委員会	28		環境目標の管理	100	
安全企画部(本社)と安全企画室(各支社等)	29		グループ全体の環境経営の推進	102	
事故・事象の報告ルール	29		各職場における環境保全活動の推進	103	
安全性向上の取組み	30		環境コミュニケーション	104	
列車衝突事故等の対策	30		環境会計と環境経営指標	105	
自然災害に対する備え	34		地球温暖化防止への取組み	106	
コラム 救助・救命	36		資源循環の取組み	116	
ホームにおける安全対策	41		化学物質管理	120	
踏切事故防止対策	42		鉄道沿線環境保全の取組み	121	
安全を担う人材の育成	45		生物多様性	121	
安全文化を根付かせる	48		騒音低減に関する基本的な考え方	123	
グループが一体となった安全性向上	49		沿線環境の向上	124	
安全に関する研究開発	50				
JR東日本の安全の現状	51		コーポレート・ガバナンス	126	
鉄道運転事故	51		コンプライアンス	127	
インシデント	51		国鉄改革と完全民営化	129	
輸送障害	52		会社情報	132	
労働災害の発生状況	53		GRIガイドライン4版対照表等	144	
安全の取組みに関するお客さま・地域の皆さまとの連携	54		第三者保証報告	150	
			むすびにかえて	151	
社会	お客さまとのかかわり	55			
	サービス品質に関する基本的な考え方	55			
	サービス品質改革中期ビジョン2017	56			
	顧客満足度調査による課題把握や施策の効果の確認	56			
	安定した輸送サービスの提供	57			
	異常時における情報提供の充実	58			
	安心してご利用いただける鉄道サービス	59			
	快適にご利用いただける鉄道サービス	62			
	お客さまに感動していただける接客サービス	63			
	お客さまとの双方向コミュニケーション	64			

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。

JR東日本グループでは、ISO26000や日本経団連企業行動憲章などの規格・規範を踏まえ、事業を展開しています。



安全



社会



環境



安全

CONTENTS

安全に関する基本的な考え方	21
JR東日本の安全管理体制	28
安全性向上の取組み	30
JR東日本の安全の現状	51
安全の取組みに関するお客さま・地域の皆さまとの連携	54

安全に関する基本的な考え方

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、リスクの低減に向け、社員一人ひとりの取組みとハード対策・仕組みの構築を着実に進めています。

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、JR東日本グループが一体となって安全性向上への絶えざる挑戦を続けます。

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。

1. 安全は輸送業務の最大の使命である。
2. 安全の確保は、規程の遵守およ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。



安全



社会



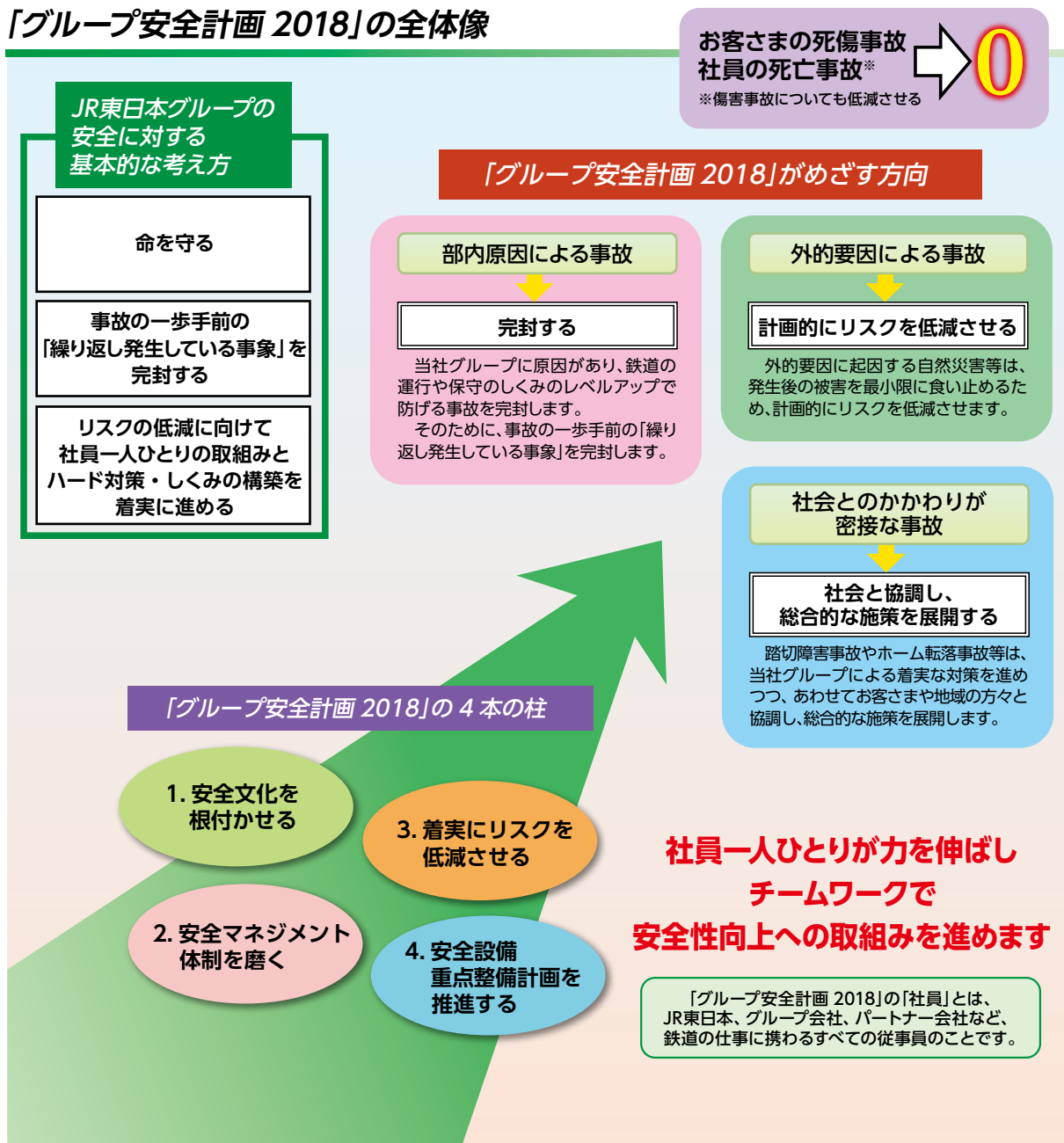
環境

グループ安全計画2018

当社は、会社発足以来、5か年毎に安全計画を実施してきました。2014年4月からは、第6次となる「グループ安全計画2018」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むことにより、グループ全体で「究極の安全」に向けて挑戦しています。

「グループ安全計画2018」では、「部内原因による事故を完封する」等の「めざす方向」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。

「グループ安全計画 2018」の全体像





グループ安全計画2018 4本の柱

1. 安全文化を根付かせる

5つの文化

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。

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」に気づいて、情報を共有化し、事故防止に活用します。

ぶつかり合って議論する文化

原因を究明する際、さまざまな意見を出し合い、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。

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。

行動する文化

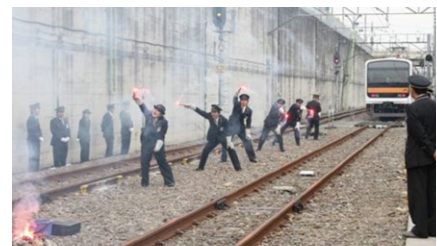
最終的に具体的な安全行動に結びついて、はじめて安全は確保されます。「自ら考え、自ら行動する」、これが安全を支える源になります。

危ないと思ったら列車を止める

「安全」は人の命を守ること、「安定」は列車の正確な運行を守ることであり、どちらも鉄道にとって重要な要素です。列車を遅らせまいとするあまり、安全確認の手順が疎かになると、安全がおびやかされます。

「危ないと思ったら列車を止める!」

ことをグループ全体の確固たる行動規範として徹底します。



総合訓練センターでの列車防護訓練

三現主義

安全の問題は常に「現場^{*}」で起こります。したがって、答えも「現場」にあります。「現地・現物・現人」の“三現主義”により、机上だけではわからない「答え」を模索していきます。
^{*}「現場」とは「お客さまとの接点、輸送・サービスの原点である、直接安全に関する作業を行う現地・現物・現人」を意味します。

三現主義とは

現地(げんち) :実際に現地に出向いて状況を知る

現物(げんぶつ) :実際に現物(車両、装置、機械、道具など)を見て、状態を知る

現人(げんじん) :実際に関係している人々と向きあって状態を知る

CS(チャレンジ・セイフティ)運動

会社発足以来、「『守る安全』から『チャレンジする安全』へ」をスローガンとして、CS(チャレンジ・セイフティ)運動を展開してきました。「チャレンジする安全」はCS運動の原点であり、社員一人ひとりが、具体的な取組みについて全員で考え、議論しながら行動していきます。



安全



社会



環境

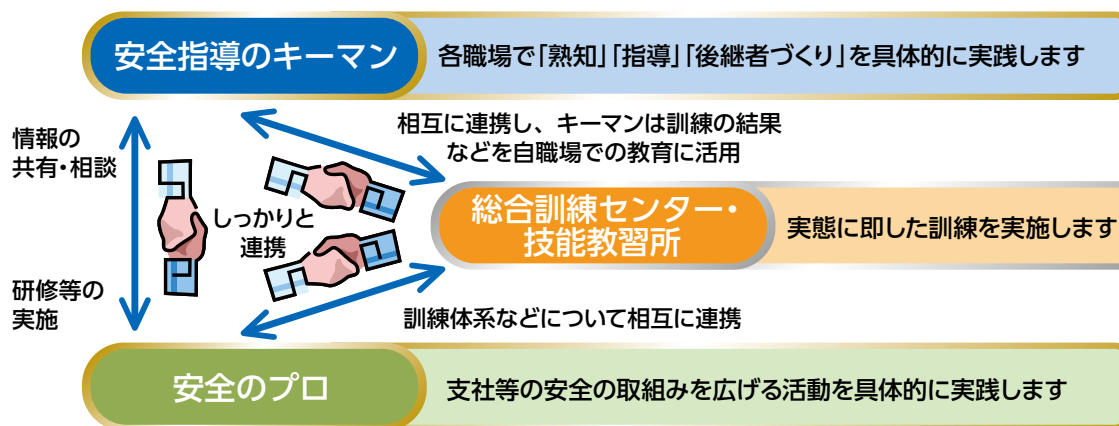
グループ安全計画2018 4本の柱

2. 安全マネジメント体制を磨く

安全を担う人づくり

当社グループの安全は、第一線の社員が支えています。急速な世代交代に対応するため、着実に「安全を担う人づくり」に取り組みます。

「安全指導のキーマン」「安全のプロ」「総合訓練センター・技能教習所」を軸にした人づくり



いざという時に臨機応変に対応できる力の養成

2011年3月に発生した東日本大震災から、私たちは、「日頃から危機に備える」「自ら考え自ら行動する」ことの重要性を改めて学びました。

事故や災害の発生直後の対応は、あわてず、どのような選択肢があり、どれが一番安全であるかを迅速に判断し、行動に移すことが求められます。事故・災害が発生した直後の行動について定期的に議論し考え、訓練等を実施することで、社員の臨機応変に対応できる力を養成します。

着実な技術の継承

○経験知の継承

ルールの成り立ち、過去の事故に至る背景等の今まで蓄えられてきた貴重な経験知を確実に継承していきます。あわせて、熟練した社員が持つ経験知を、可能な限り掘り起こします。

○学び・チャレンジする機会の創出

技術継承を進めるうえでの重要な視点として、社員一人ひとりが学び、自ら挑戦することを通じて技術を吸収し、力を伸ばしていく機会を提供していきます。

○「安全の語り部」による経験の伝承

各部門の経験豊富なOBで組織化した「安全の語り部」により、過去の事故への対応や「安全の語り部」自身の安全に関する経験を伝承することで技術継承につなげます。



安全



社会



環境

グループ安全計画2018 4本の柱

わかりやすい教材や情報の提供

CS運動、定例訓練、勉強会、個人学習等、さまざまな場面で必要な資料を容易に検索でき、加工して活用できるよう、ICTを活用し、社員が必要なときに、いつでも学習できる環境を整備します。

○「安全ポータル」の整備

イントラネットによる安全についてのポータルサイト「安全ポータル」を、安全に関する情報プラットフォームと位置づけ、動画も含む必要な教育用資料を収納し、社員がいつでも活用できる環境を整備します。

○「e-ラーニング」の展開

タブレット端末等の活用により、社員がいつでも学習できる「e-ラーニング」を展開します。

グループが一体となった安全性の向上

グループ会社・パートナー会社・協力会社と当社が一体となって、安全に対する具体的な取組みを着実に進めていくためには、グループ全体で情報共有を図り、安全に対する価値観を共有することが重要です。

当社グループの全社員で価値観を共有し、グループが一体となって安全性向上への取組みを進めます。

ヒューマンエラーを極小化するためのシンプル化の推進

複雑なルールや多種多様な操作を要する機器類はヒューマンエラーをまねきやすいことから、数多くある安全ルールの絞り込みや機器類の仕様統一など、ソフト・ハード両面でのシンプル化を推進します。

ただし、安全ルールには過去の痛ましい事故を教訓としてできたものが多く、シンプル化の前提として、安全ルールの成り立ちやしくみの目的を理解する取組みを推進します。

事故の恐ろしさを深く学ぶ

事故の悲惨さ、恐ろしさを社員一人ひとりの胸に刻み、具体的な行動につなげる取組みを推進します。

○「事故の歴史展示館」のさらなる活用

2014年度から、事故車両・被災した車両等の現物の展示を開始した「事故の歴史展示館」を全社員が訪問する取組みを実施しています。また、「事故の歴史展示館」の教材の充実を図ります。

○「重大事故事典」の発刊

当時の事故対応等に携った関係者の手記を盛り込んだ「重大事故事典」を引き続き発刊します。



事故の歴史展示館



安全



社会



環境

グループ安全計画2018 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」を完封

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さらなるレベルアップで防げる事故の完封をめざします。教育・訓練など、人やマネジメントの視点からのリスク低減策に加え、今まで実施してきたリスク低減策の再徹底、ICT・ビッグデータ・GPS等の技術開発の成果の活用、しくみの見直し等、あらゆる手段を活用します。

このために、まずはこれまでと同じ原因による「注意を要する事象」の再発を防止します。

「外的要因による事故」に対するリスク低減

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一方で、いつ発生するかわからない自然災害に備えることの重要性を再認識しました。また、被害が拡大傾向にある局地的豪雨、突風といった昨今の異常気象や、洪水、火山噴火などもリスクと捉え、着実なリスクの低減に取り組めます。外的要因に起因する自然災害等が発生した際の被害を最小限に食い止めるため、計画的なリスク低減策を展開します。

「社会とのかかわりが密接な事故」に対するリスク低減

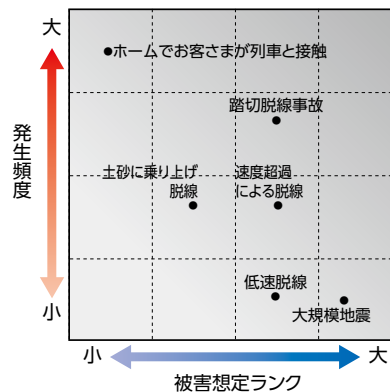
踏切障害事故やホーム転落事故等は、当社による着実な対策を進めつつ、あわせてお客さまや地域の方々にも鉄道に潜む危険についてご理解いただき、危険の回避にご協力いただけるように努めます。

プラットホームやエスカレーター、踏切における事故を防止するキャンペーンの展開や、自治体と連携した踏切の統廃合に向けた取り組みなど、総合的な施策を展開します。

○埋もれているリスクの掘り起しと先取りした対策の推進

現時点でリスクとして捉えられていないことであっても、鉄道を取り巻く状況の変化に応じ、リスクとして顕在化することが十分に想定されます。定期的にリスクを監視し、顕在化するリスクを掘り起し、先取りして対策を打つことを継続します。

リスク評価手法を用いて、起きうる事故のリスクの変化を定期的に監視しながら、対策の優先度を検討していきます。



リスク評価手法の例



安全



社会



環境

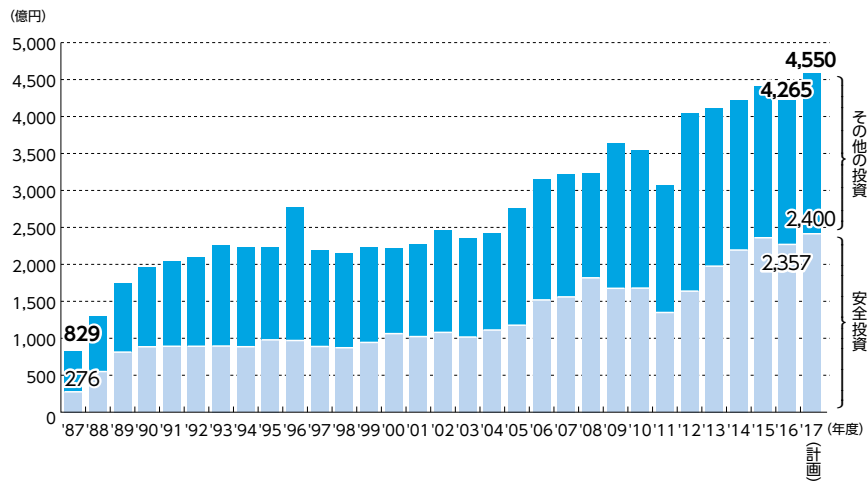
グループ安全計画2018 4本の柱

4. 安全設備重点整備計画を推進する

■安全に関する設備投資額

JR東日本は、会社発足以降、30年間で総額約3.7兆円の安全投資を行ってきました。2014年2月に発表した安全5ヵ年計画「グループ安全計画2018」では、2014年度からの5年間で約1兆円の安全投資を行うことを計画しており、今後も安全設備の整備を推進していきます。

[安全投資額とその他の投資額の推移]



■2017年度の主な安全投資件名

2017年度は、大規模地震対策、踏切の安全対策、ホームドア等のホーム安全設備整備、ATS-P等整備、鉄道に関するセキュリティ強化などを着実に進めます。

設備投資額の合計は4,550億円を見込んでおり、そのうち安全投資は2,400億円を計画しています。



安全



社会



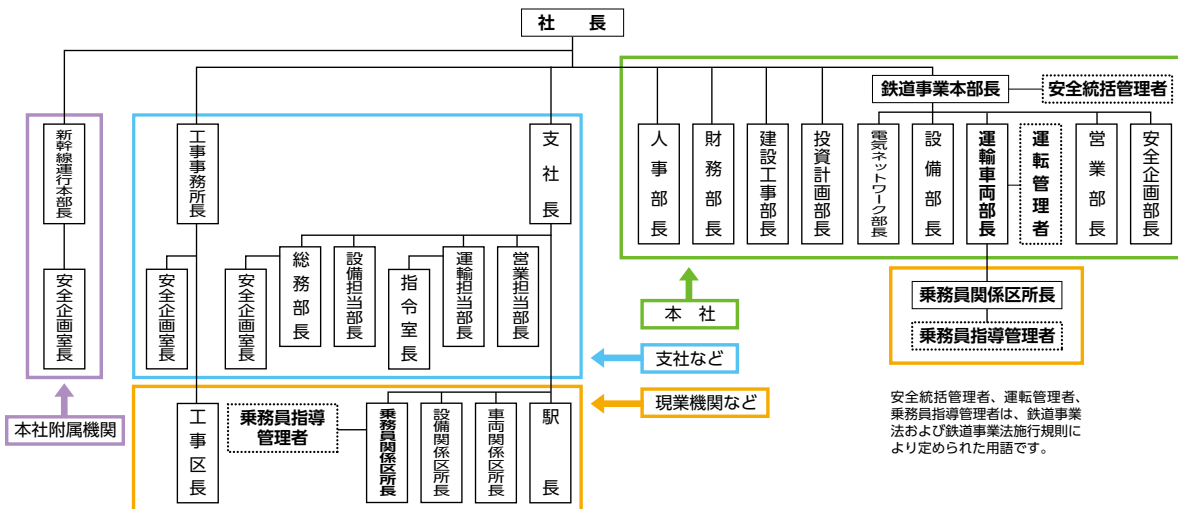
環境

JR東日本の安全管理体制

安全管理規程

鉄道事業法の改正を受け、安全管理規程を2006年10月に制定しました。安全管理規程には、経営トップの安全確保に関する責務や、安全統括管理者（鉄道事業本部長またはこれに準ずる職にある者）、運転管理者（運輸車両部長またはこれに準ずる職にある者）、乗務員指導管理者（乗務員関係区所長）の選任といった組織に関する事柄など、安全管理に関する事柄を定めています。

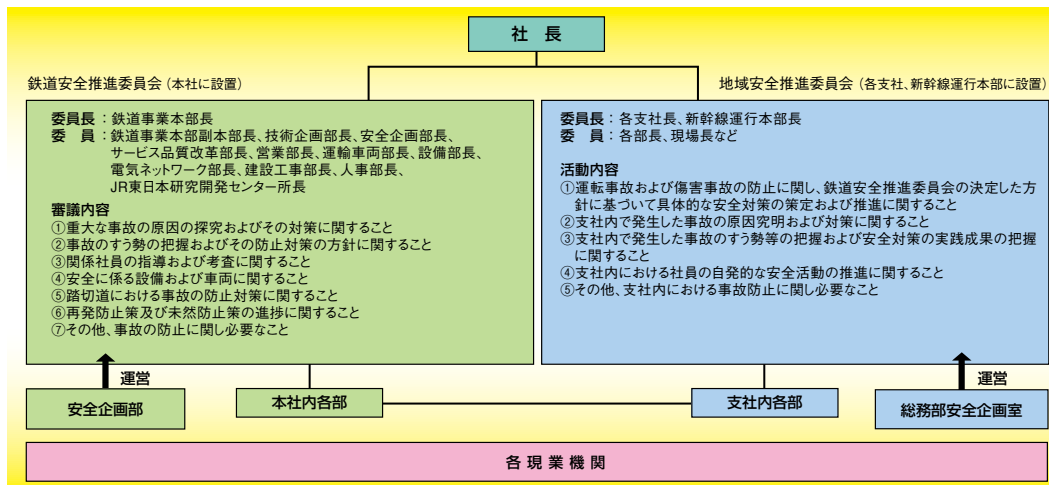
[輸送の安全確保に関する業務体制の概略図]



安全推進委員会

当社が発足した1987年に、安全対策を推進する体制として、鉄道事業本部長を委員長とする「鉄道安全推進委員会」を本社に設置しました。重大な事故の原因究明や再発防止策の策定、安全に関する設備および車両に関する施策の決定・推進などにより、鉄道の安全性向上と事故防止を図ることを目的としています。

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





安全



社会



環境

安全企画部(本社)と安全企画室(各支社等)

過去に発生した事故などの再発防止を中心とした対策を行うだけでなく、常に潜んでいるリスクが顕在化する前に対策を検討するという姿勢を明確にするため、「安全企画部」の組織上の位置を鉄道事業本部内の先頭に位置付けました。

本社の安全企画部と各支社等の安全企画室は、安全に関する中期計画を策定し、ハード・ソフトの両面から鉄道の安全性向上に寄与する取組みを推進しています。

事故・事象の報告ルール

鉄道運転事故等の再発防止・未然防止には、事故・事象の正しい把握、原因の分析、対策の実施が必須です。これらを実現するために、当社では事故等の報告と分類に関するルールを定めています。

- ①お客さまや社員の死傷につながるリスクの高い「事故の“芽”」の徹底的な分析と対策の実施
- ②事象として発生はしなかった「埋もれている事故の“芽”」の積極的な掘り起こし

現場・支社・本社が、それぞれの役割を果たして事故等の正しい把握と分析、再発防止・未然防止の深度化を図っています。さらに、「マイ・ヒヤット」を積極的に掘り起こしてリスクを洗い出し、事故等を未然防止するための対策を講じることで、さらなる安全性の向上をめざしています。





安全



社会



環境

安全性向上の取組み

列車衝突事故等の対策

■保安装置

ATS・ATCの整備状況

列車衝突事故を防止するため、在来線にはATS(自動列車停止装置)やATC(自動列車制御装置)を、新幹線にはATCを全線に整備しています。



[ATS-P型、ATS-Ps型の整備計画]

	整備対象	2016年度末時点整備状況
ATS-P型	首都圏の列車本数の多い線区を中心	2,405.8kmの線区等と拠点となる5駅への整備を完了
ATS-Ps型	首都圏以外の主要線区、地方都市圏	210.8kmの線区等と拠点となる72駅の整備を完了

2006年7月の「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」の改正により10年以内に整備することが義務付けられた、曲線、分岐器、線路終端部、下りこう配へのATSの整備については、2015年度末までに整備を完了しました。

[ATSの整備状況(省令で期限を定められた箇所)]

区分	整備対象	整備完了
曲線	934カ所	2009年度 完了
分岐器	465駅	2015年度 完了
線路終端部	38駅	2015年度 完了
下りこう配	707カ所	2011年度 完了

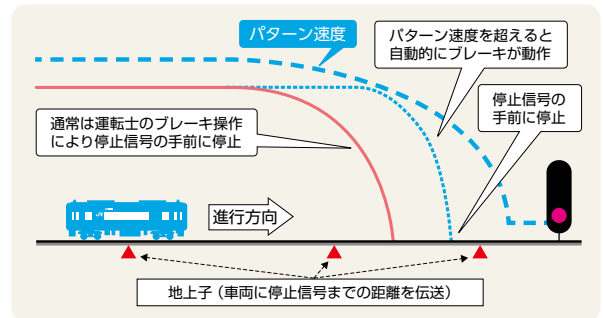


ATS(自動列車停止装置)

ATSとは「Automatic Train Stop」の略で、列車が停止信号（赤信号など）の信号機の手前で停車できるよう、自動的にブレーキを動作させる装置です。現在は、より高度な機能を持ったATS-P型やATS-Ps型の整備を進めています。

ATS-P型やATS-Ps型は、地上装置からの情報に基づいて、車上装置が「停止信号までの距離に応じた許容速度（パターン速度）」を算出し、列車速度がこれを超えた場合に自動的にブレーキを動作させます。また、曲線や分岐器などにおける速度制限にも対応しています。

[ATS-P型の動作概要]

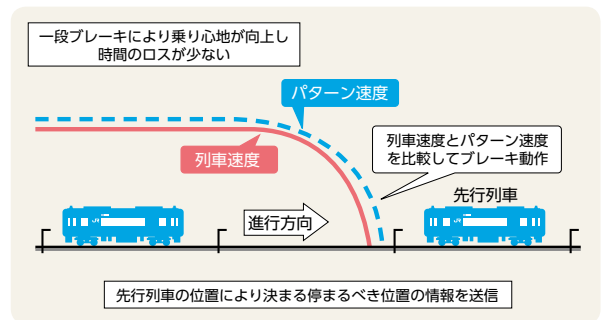


ATC(自動列車制御装置)

ATCとは「Automatic Train Control」の略で、地上装置から列車に対してレールを通じて連続的に制御信号を送信し、信号が運転台に表示されるとともに、自動的にブレーキが制御される装置です。

各新幹線と山手線、京浜東北線、根岸線では、先行列車の位置などの情報を送信し、車上装置でパターン速度に基づいた制御を行う「デジタルATC」への更新を行いました。デジタルATCの導入により、安全性向上のほか、乗り心地の改善や運転間隔の短縮、設備の簡素化を図っています。

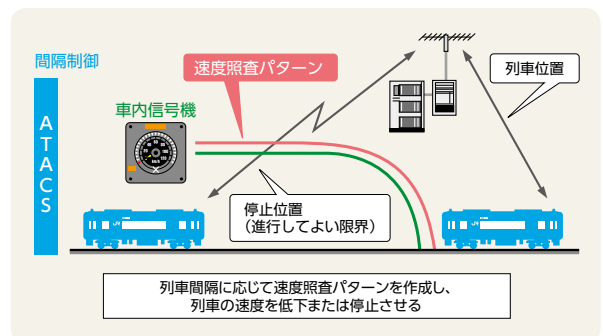
[デジタルATC]



ATACS

ATACSとは無線による列車制御システム「Advanced Train Administration and Communications System」の略で、軌道回路による列車位置検知ではなく、走行する列車自らが在線する位置を検知し、その情報を無線を使って車上・地上間で通信することにより列車を制御する全く新しいシステムです。仙石線あおば通～東塩釜間において、2011年10月に使用を開始し、2017年秋には埼京線池袋～大宮間に導入する予定です。

[ATACS]





安全



社会



環境

■その他の取組み

在来線デジタル列車無線システム

「在来線デジタル列車無線システム」は、首都圏各線区への導入を2010年7月に完了しました。現在、地方圏の各線区へ導入を拡大しています。

従来のアナログ方式に比べ、デジタル化により音声通話品質が向上し、指令・乗務員間の通話がより明確になるほか、首都圏各線区に導入した在来線デジタル列車無線システムは、多様なデータ通信が可能となり、トラブル発生時のお客さまへの情報提供や、乗務員への迅速かつ確実な通告などを行えるようになりました。

[在来線列車無線更新(デジタル化)]

使用開始実績 1,040km
今後整備予定 3,443km

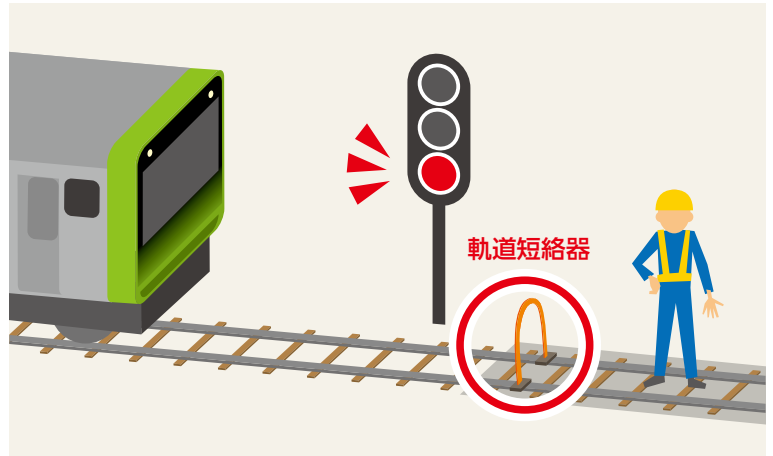




二重安全措施

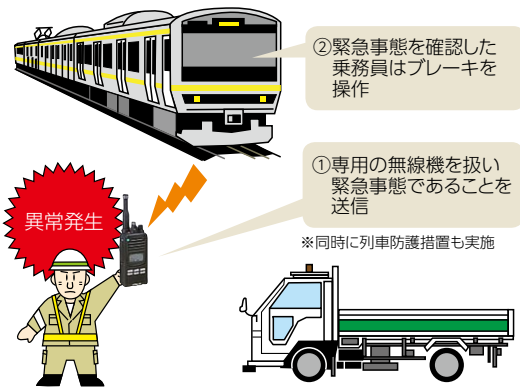
線路の工事や保守点検を行う際には、他の列車を入れない措置（線路の閉鎖）を行います。しかしながら、ヒューマンエラーによる取扱い誤りが発生すると、工事や保守点検を行っている作業区間に列車が入ってしまう恐れがあります。そこで、線路の閉鎖の手続きに加え、作業区間に軌道短絡器を設置することで、信号機に停止信号を現示させるなど、列車が作業区間へ進入することをできる限り防ぐ措置を取っています。これを「二重安全措施」といいます。

【二重安全措施】



衝突防止支援無線システム

2014年2月に京浜東北線川崎駅構内で発生した列車脱線事故を受け、作業中の緊急時における列車停止手配を補助するために「衝突防止支援無線システム」を導入しています。



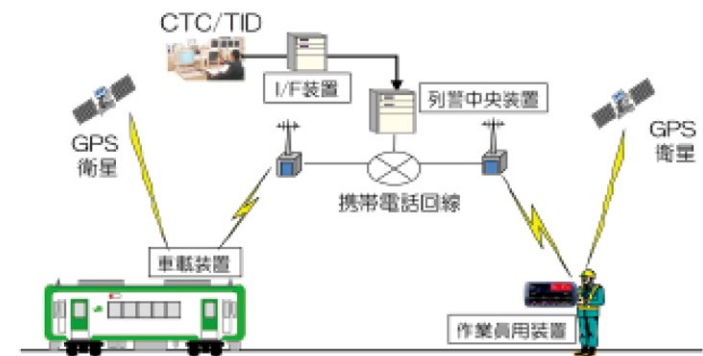
衝突防止支援無線システムは、異常が発生し列車等を急遽止めなければならない時に、専用の無線機端末を操作すると緊急事態の発生を付近の列車等に知らせるものです。すべての在来線列車等が対応しており、これが届いた運転士はいち早く列車等を止めます。

なお、無線使用状況および通信状況等により確実に列車等へ届かない事もあるため、「衝突防止支援無線システム」は列車防護の補助手段として使用しています。

列車接近警報装置

線路内で作業する作業員に“列車の接近”を伝達する警報装置を導入しています。軌道回路※が整備されている線区には、軌道回路で列車接近を検知する“TC型無線式列車接近警報装置”を導入しています。軌道回路が整備されていない区間においては、列車と作業員の位置をGPS等で把握し、列車の位置を作業員へ伝える“GPS列車接近警報装置”を開発しました。2016年4月より飯山線と八高線で運用を開始しています。

【GPS列車接近警報装置】



※軌道回路 ある区間のレールを電気回路の一部に用い、その区間内にある列車や車両の車軸でレール間を短絡することにより、その存在を検知するもの。



安全



社会



環境

自然災害に対する備え

地震対策

過去に発生した地震を教訓とし、

- ・ 構造物が壊れないようにする(耐震補強対策)
- ・ 走行している列車を早く止める(列車緊急停止対策)
- ・ 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。

耐震補強対策

東日本大震災以降進めている耐震補強対策は、2012年度に工事着手し、従前から取り組んできた高架橋柱、橋脚、駅舎の耐震補強に加え、盛土や駅天井等の耐震補強工事を進め、2017年3月時点で計画していた対策数に対して約8割が完了しました。

今後、残り2割の計画に対して工事を進めるとともに、発生する可能性が指摘されている首都直下地震や活断層を起因とする地震への対応として、更なる耐震補強対策に取り組んでいきます。

[東日本大震災以降進めている耐震補強対策の進捗と施工状況]

		東日本大震災以降進めている対策数	
		うち2017年3月末時対策済数/計画数	完了率
高架橋柱	新幹線	約8,630本 / 約8,640本 ※2017年6月末完了	99%
	在来線	約5,520本 / 約6,600本	84%
	合計	約14,150本 / 約15,240本	93%
橋脚	新幹線	約600基 / 約680基	88%
	在来線	約1,330基 / 約1,910基	70%
	合計	約1,930基 / 約2,590基	75%
盛土	御茶ノ水付近(河川側盛土)	約1.2km / 約1.2km	完了
	高さ8m以上の区間	約8km / 約8km	完了
	高さ6~8mの区間	約8.9km / 約11km	81%
橋りょう前後の盛土 脱線防止ガード		約74km / 約74km	完了
駅舎		約50棟 / 約85棟	59%
駅・ホームの天井		約330駅 / 約560駅	59%
駅・ホームの壁		55駅 / 56駅	98%

○% 80%以上のもの 完了 完了したのもの



盛土耐震補強

TICKET
TO
TOMORROW

「災害に強い鉄道づくり」にまい進

東京支社 東京耐震補強工事区 施設技術主務 齋藤 功至

私は、主に赤羽や東京、有楽町駅周辺の高架橋柱の耐震補強工事を担当し、工事の安全・品質・工程管理業務を行っています。工事にあたっては、高架橋下の店舗等に繰り返しお伺いし、粘り強く工事の必要性をお伝えしてご理解をいただくとともに、関係各所と綿密な打ち合わせを行った上で、狭あい区間において周辺環境に配慮しながら工事を推進しています。

私は、盛岡支社在籍時に東日本大震災を経験し、耐震補強工事の重要性を身を持って感じたこともあり、お客さまの命を守る仕事に誇りと使命感を持ち「1日でも早く1本でも多く」を合言葉に工事にまい進しています。

引き続き、「災害に強い鉄道づくり」に向けて、耐震補強工事を迅速に推進するとともに、さらなる耐震補強対策にも取り組んでいきます。





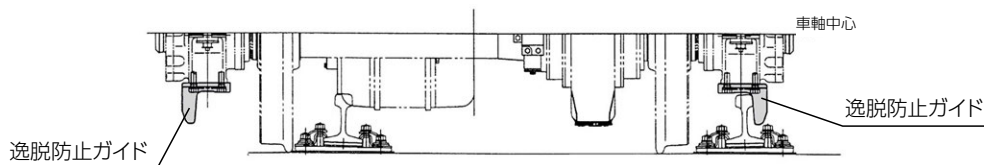
列車緊急停止対策

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、非常ブレーキの動作に要する時間を1秒程度短縮しています。首都圏直下地震および内陸部の地震に備えて、地震計を30ヵ所に新たに設置し、2012年10月からは気象庁の緊急地震速報も活用しています。

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」を導入しました。

列車の線路からの逸脱防止対策

2004年10月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、お客さまや乗務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。新幹線の車両側では、台車に逸脱防止ガイドを設置し、脱線した場合にレールによりガイドさせることにより、車両が大きく逸脱しない対策を行いました。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を改良しました。また、レールを締結する金具が破損したときにもレールによるガイド機能を維持するために、レール転倒防止を設置することでレール転倒や横方向のずれを防止する対策を進めています。



逸脱防止ガイド



レール転倒防止装置



改良前の接着絶縁継目



改良後の接着絶縁継目



安全



社会



環境

コラム 救助・救命

首都直下地震により負傷者が多数発生した場合は、消防等もすぐに対応することができず、限られた社員で負傷者の救助・救命を行わなければならないことが想定されます。大地震が発生した場合は負傷者の救助・救命を最優先と考え、必要な物品の整備および必要な技能を習得するための訓練を実施しています。

負傷者を救出するための救助品の配備

壁や什器等が倒壊し、挟まれた負傷者を救出するために、救助品（パール、ジャッキ等）を首都圏5支社の各駅に配備しています。



救助品

負傷者に対する応急救護品の配備

負傷者に対して、出血、骨折等の外傷手当が行えるように、東京30km圏内の各駅に応急救護品（三角巾等）を配備しています。



応急救護品



救助・救命訓練

総合防災訓練

JR東日本では、地震発生を想定した総合防災訓練を毎年9月1日を含む防災週間を中心に実施しています。訓練では、

- ・ 本社および各支社等における対策本部運営訓練
- ・ 各地区における実働訓練（救助救命訓練、避難誘導訓練、初期消火訓練等）
- ・ 社員およびその家族の安否確認訓練
- ・ 災害ヘリによる被害状況確認訓練

を中心として、本社、支社、現業機関が連携して実施しています。

また、自治体等と連携した訓練も実施しています。



総合防災訓練



自治体等と連携した訓練



災害ヘリによる確認訓練
(朝日航洋株式会社提供)



安全



社会



環境

津波対策

東日本大震災発生以前より、箇所ごとに津波の危険な区域および運転規制の方法を定め、マニュアルの作成・勉強会の実施や降車誘導訓練を行ってきました。こうした取り組みが、津波において迅速な避難誘導につながりました。



津波対応マニュアル



駅に掲示した避難看板



降車誘導訓練

「津波避難行動心得」の制定

津波到達まで時間的に余裕が無い場合において、避難を実施するにあたり、社員一人ひとり取るべき行動指針を「津波避難行動心得」として2012年1月に決めました。

■「津波避難行動心得」

- 一 大地震が発生した場合は津波を想起し、自ら情報を取り、他と連絡がとれなければ自ら避難の判断をする。
(避難した結果、津波が来なかったということになっても構わない。)
- 二 避難を決めたら、お客さまの状況等を見極めたうえで、速やかな避難誘導を行う。
- 三 降車・避難・情報収集にあたっては、お客さま・地域の方々に協力を求める。
- 四 避難したあとも、「ここなら大丈夫だろう」と油断せず、より高所へ逃げる。
- 五 自らもお客さまと共に避難し、津波警報が解除されるまで現地・現車に戻らない。

津波避難ナビシステム

列車運行中の乗務員が、土地に不慣れな場所で乗客の避難誘導を実施する際、所持しているタブレット端末を使用して誘導を補助する「津波避難ナビシステム」を開発しました。



津波避難ナビシステム

避難看板と避難経路の整備および津波を想定した訓練の実施

津波被害を受け運転再開をした八戸線等で、津波の避難看板・避難経路の整備を行いました。

また、2016年度においても、各箇所では津波到達まで時間的に余裕が無いという状況を想定した降車訓練、避難誘導訓練等を実施しました。今後も、毎年訓練を継続して実施していきます。



津波避難看板(八戸線)



避難経路(八戸線)



津波を想定した降車訓練



安全



社会



環境

■降雨に関する取組み

降雨防災対策

降雨による土砂崩壊災害から線路を守るために、全線区において計画的に沿線斜面などの防災対策を行っています。その中でも首都圏エリア、および各新幹線ルートについては、集中的な対策を行い、安全・安定輸送を確保していきます。

〔対策工事の施工状況〕



切取のり面工 (吹付砕工)



盛土のり面工 (吹付砕工)

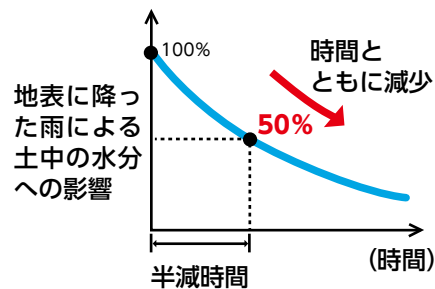
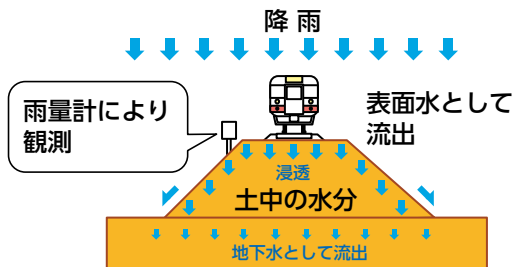


自然斜面防護工 (吹付砕工)

降雨による運転規制

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。2008年6月より、降雨による土砂災害と関連性が高い「実効雨量」を導入しました。「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。

〔「実効雨量」の概念〕





■風に関する取組み

羽越本線列車脱線事故

2005年12月25日の羽越本線砂越～北余目間の第2最上川橋りょう付近における羽越本線列車脱線事故により、5名のお客さまがお亡くなりになり、31名のお客さまが怪我をされました。



脱線事故の様子

事故発生以降の風に関する主な取組みについては、以下のとおりです。

全線における「早め規制」

在来線において風による運転規制を行っているすべての箇所について、羽越本線の運転を再開した2006年1月19日以降、下表のように運転規制の見直しを行いました。

なお、防風柵設置箇所等においては、従前の「一般規制」としています。

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

防風柵の設置

車両に作用する風の力を低減する防風柵を、1991年から、27ヵ所に設置しています。(2017年3月末現在)



羽越本線 砂越～北余目間



京葉線 潮見～新木場間



安全



社会



環境

防災研究所の設置

2006年2月、当社の研究開発機関である「JR東日本研究開発センター」内に「防災研究所」を設立し、気象・地象現象についてさまざまな研究開発を行っています。

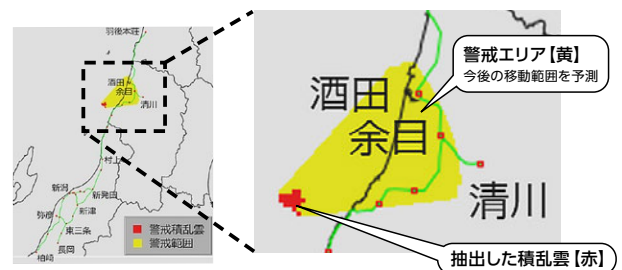
強風警報システムの導入拡大

2005年8月から京葉線で使用している強風警報システムを、事故発生箇所の羽越本線砂越～北余目間を含めて、在来線で風規制を行っている全箇所(296ヵ所)(2017年3月末現在)に導入しました。強風警報システムは、一般的な強風に対して風速計の実際の風速に加えて、予測最大風速が規制値を超えた場合にも速度規制や運転中止を行う列車運転規制のシステムです。

気象情報の活用による運転規制方法の試行

突風は、風速計などの従来の観測機器では捉えることが難しい気象現象とされています。そこで、気象庁の気象レーダーが観測した雨の強さや竜巻発生確度ナウキャストなどの気象情報を用いて、発達した積乱雲を抽出することにより、突風の発生を予測し、運転規制を行う方法を開発しました。現在、羽越本線(新津～羽後本荘間)を含む日本海側計6線区の一部区間において、毎年11月～翌年3月に試行しています。

【気象情報の活用による運転規制範囲の表示イメージ】



ドップラーレーダーによる観測手法の研究

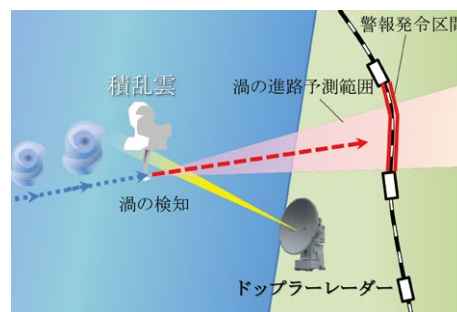
「ドップラーレーダー」の突風に対する列車運転規制への応用の可能性について研究しています。ドップラーレーダーとは、上空の風の分布を面的に把握できる観測装置であり、突風に伴う上空の渦を検知して、その渦の予測進路上の駅間に警報を発するシステムの開発を、気象庁気象研究所と共同で進めてきました。2016年度には、突風の発生域である海に近い山形県庄内平野の丘の上に、より高性能なドップラーレーダーを設置して観測を開始しました。引き続き、実用化をめざして研究を進めていきます。



ドップラーレーダー



アンテナ



突風監視のイメージ

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、

- ・ 風速計による、より適切な風観測の方法
- ・ 線路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、社外有識者からのご意見を取り入れつつ、研究を進めています。

この新たな手法は、2011年12月から羽越本線などで活用しています。

ホームにおける安全対策

ホームでのお客さまの転落、列車との接触などの事故防止対策として、ホームドアの導入に取り組んでいます。山手線については、2010年より全駅へのホームドア導入を進めてきており、全30駅(品川新駅(仮称)含む)のうち、改良予定駅を除き24駅の整備が完了しました。山手線以外では、京浜東北・根岸線の大宮～桜木町間の全37駅への導入を進めるほか、総武快速線新小岩駅や、新国立競技場の最寄駅である中央緩行線千駄ヶ谷・信濃町駅において設置工事に着手します。

また、列車非常停止警報装置等の設備の整備や、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。

さらに、鉄道をご利用いただくお客さまに対して、事故防止にご協力いただけるように、「プラットホーム事故0(ゼロ)運動」などを実施しています。

列車非常停止警報装置

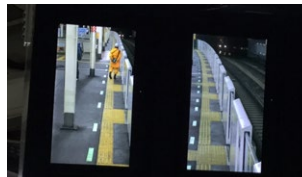


ホーム柱などに設置してある「非常停止ボタン」を扱うことにより、運転士・車掌・駅社員に危険を知らせます。

駅ホーム・コンコース用ITV



従来のITV



高解像度ITV

駅のホームやコンコースにカメラを設置し、ホームにおける安全性向上や駅構内のセキュリティ強化を図っています。また、一部の駅に、より鮮明な映像が映る高解像度ITVを設置しています。

CP(Color Psychology)ライン



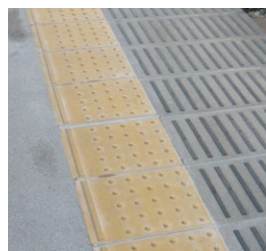
ホーム端部を赤またはオレンジ色に着色することにより、お客さまに注意を喚起するとともに、駅社員や車掌の視認性を向上することを目的とし、15駅(2016年度末時点)に試行的に導入しています。

ホームドア



ドア部分にガラス戸を設けるなど、乗降時の視認性も向上しています。

内方線付き点状ブロック



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ています。

転落検知マット



ホーム下に設置したマットで転落者を検知し、列車に停止を指示します。



安全



社会



環境

新たな形式のホームドアの試行導入について

従来のホームドアより開口部が広く、低コストでかつ工期短縮可能なスマートホームドア®を、横浜線町田駅に試行導入しています。



スマートホームドア®

戸挟み検知機能

お客さまの体や荷物が扉に挟まった場合、これを検知して扉が閉まる力を弱める機能を209系以降の車両に導入しています。また、戸先ゴムの床から30cmまでの部分は硬めのゴムを使用しており、ベビーカーなどが挟まった場合にも検知しやすい構造としています。



踏切事故防止対策

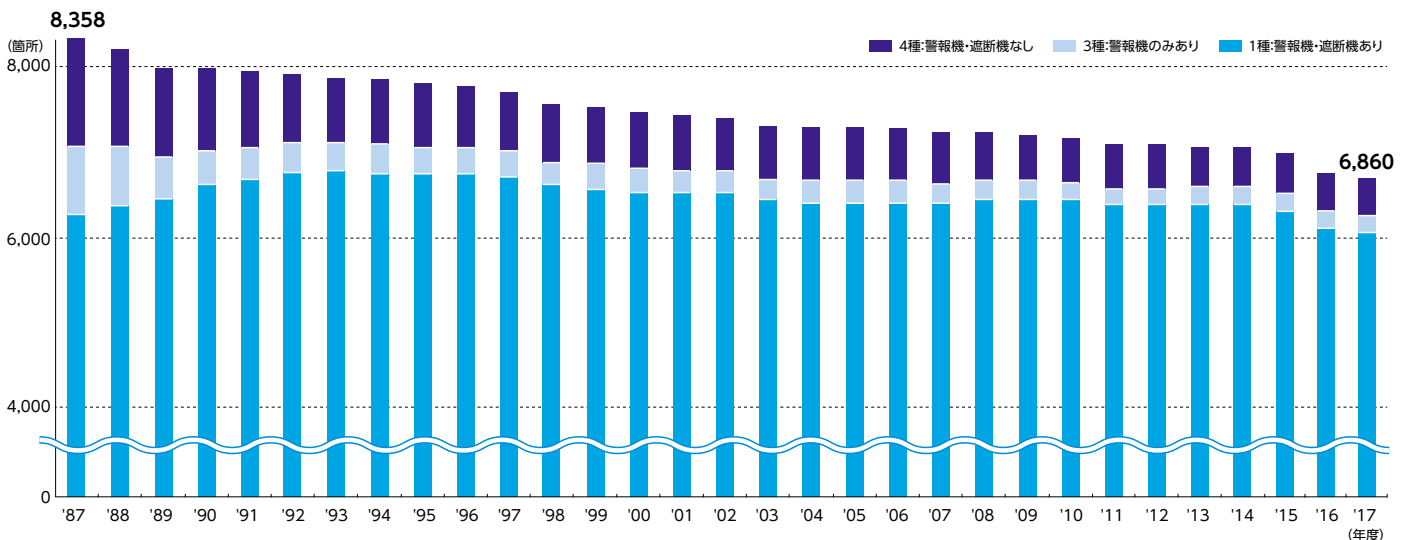
踏切における安全対策として、地域の皆さまのご協力をいただきながら、踏切の立体交差化や整理統廃合など踏切廃止に向けた取組みを進めています。

また、「障害物検知装置」や「踏切支障報知装置」などの安全設備の整備をさらに進めていくとともに、踏切を見やすくする対策として「オーバーハング型警報機」などの設置を進めています。

加えて、2016年4月に改正された踏切道改良促進法に基づき、改良すべき踏切道に指定された箇所について、立体交差化や拡幅だけではなく、必要に応じて当面の対策(カラー舗装)や踏切道の周辺対策(跨線人道橋整備)等、地域の実情にあわせた改良を行っていきます。

さらに、踏切を通行する歩行者やドライバーに対して事故防止にご協力いただけるように、「踏切事故0(ゼロ)運動」のキャンペーンを展開しています。

踏切数の推移(年度初)





安全



社会



環境

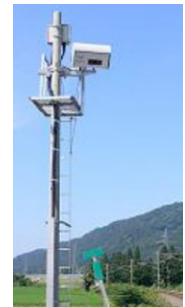
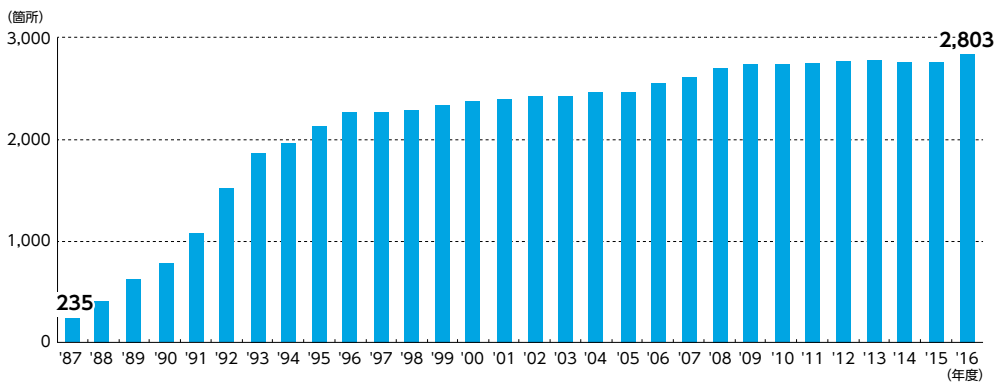
踏切廃止に向けた取組み

[立体交差化などによる踏切の廃止数(第三セクター化を除く)]

年度	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
廃止数	22	11	24	12	37	17	37

障害物検知装置

踏切内に自動車などが立ち往生した場合に、これを検知して列車に危険を知らせるための装置です。

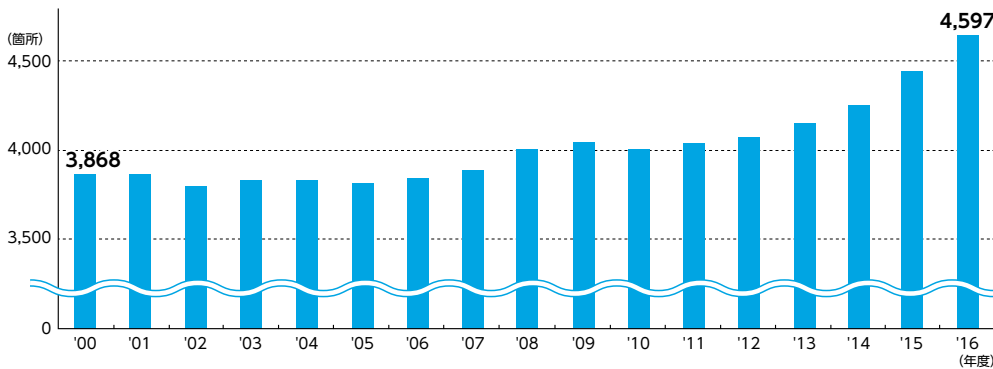


3次元レーザレーダ方式(大型支障物検知装置)

レーザ光により計測された3次元データをもとに、監視エリア内の障害物を検知。

踏切支障報知装置

踏切内に閉じ込められた場合等にドライバーや通行者が取扱うことで列車に危険を知らせるための装置です。



踏切支障報知装置

踏切支障報知装置の視認性向上と表記の統一

踏切内の異常を認めた際に、直ちに踏切非常ボタンを押していただくことを目的に、すべての踏切非常ボタンの表面パネルの改良を進めています。高輝度反射材を使用し見やすくするとともに、ふりがな・英字表記、案内用図記号を入れて、お子さまや外国の方にも押しやすくしています。



現行



改良イメージ



安全



社会



環境

踏切を見やすくする対策

歩行者や自動車のドライバーから、踏切を見やすくする対策を実施しています。

[オーバーハング型警報機]



警報機を道路の上方に設置。

[全方位型警報灯]



全方位から警報灯を視認可能。

より通行しやすい踏切



道路管理者と協議を行い踏切を拡幅し歩行者と自動車等の分離を推進。

降雪地帯の取組み



降雪地帯で交通量が多い踏切等に対してロードヒーティング等を整備。

第4種踏切障害事故防止対策

警報機が設置されていない第4種踏切道については、地域の皆さまのご協力をいただきながら、踏切道の廃止や1種化を実施しています。また、踏切事故防止対策として「ソーラー型注意喚起板」の設置や、踏切通行者に列車の接近を知らせるための気笛吹鳴標識を設置しています。



第4種踏切道



安全



社会



環境

安全を担う人材の育成

安全に関する教育・訓練

社員の安全意識・技術を高めるため、当社では「JR東日本総合研修センター」(福島県白河市)、「総合訓練センター」「技能教習所」(各支社)および各職場におけるOJT(職場内訓練)による教育・訓練を行っています。

「JR東日本総合研修センター」では、人材開発、知識・技術力向上のための集合研修のほか、乗務員の新規養成教育等を行っています。

各支社に設置された「総合訓練センター」「技能教習所」では、事故予防型シミュレータなどを活用した乗務員のスキルアップおよび実物を使用した実践的な訓練を定期的に行っています。また、各職場の作業内容にあわせたOJT(職場内訓練)を行っています。



JR東日本総合研修センター



訓練線を使用した列車防護訓練

TICKET
TO
TOMORROW

未来を担う社員の育成に向けて

株式会社JR東日本パーソナルサービス 主席 **笠野 浩毅**

私は、総合研修センターの講師として、日々人材育成に取り組んでいます。乗務員養成では、業務知識に加えて「基本動作の重要性」や「なぜ基本動作を実行するのか」等を研修生に教えなければなりません。教育・指導にあたっては、私自身の乗務員や輸送指令員の経験談を通じてイメージを膨らませる工夫を行っています。また、事故を想定した訓練では「訓練のための訓練」ではなく、「本番を想定した訓練」を行い、社員が自ら考え行動できるよう指導しています。

今後も、過去に発生した重大事故の風化防止に努め、二度と事故を繰り返さないために、「命の重み」や「安全のルール」、「危険と思ったら列車を止める」こと等を伝え、安全に対する感性の高い人材を育成していきます。





安全

社会

環境

■教育・訓練設備の整備

安全に関する教育・訓練は、次の方針に基づいて実施しています。

- ① 机上の教育や現場でのOJT等の基礎教育では、手順だけでなく、仕事の趣旨・目的、根拠、経緯、構造、動作原理の理解など、社員が考えながら「本質」を学ぶ教育を重視する。
- ② 対応力向上等を目的とした訓練では、実際にものに触れ試してみる、現実場面にできるだけ近い状況を再現し体験できる、失敗を経験するなど、実践的かつ体験を重視した訓練を盛り込む。
- ③ 事故の恐ろしさを体感する、最悪の場面を想定する等の取組みを進めるとともに、心に安全の大切さを刻む取組みを深度化する。

教育・訓練をレベルアップするために、各支社の「総合訓練センター」や「技能教習所」に実際の機器・装置のカットモデルを導入することで、教育訓練設備の充実を図っています。また、すべての乗務員区所に訓練用シミュレータの配備を進めています。



車両機器のカットモデル



乗務員訓練用シミュレータ



技能教習所の線路設備

■本質を理解するための教育・訓練

より質の高い仕事を行うためには、普段行っている業務での取扱いは「どのような目的があるか」、また、ルールは「どのような経緯でつくられたのか」など、「仕事の本質」を理解し意識しながら行動することが必要です。

そこで教育・訓練では、マニュアルに代表される「手順」だけではなく、「何のために行うのか」や、対象となるものについての「構造」や「動作原理」の体系・しくみ等の「本質」を理解できるような、実践的な取組みを推進しています。

■事故の歴史展示館

鉄道の安全確保のためのルールや設備の多くは、過去の痛ましい事故の経験や反省に基づいてでき上がったものです。過去の事故を忘れることなく、尊い犠牲のうえに得られた貴重な教訓として大切に引き継ぎ、安全に対する基本姿勢である「事故から学ぶ」ことを目的として、JR東日本総合研修センター内に、「事故の歴史展示館」を設置しています。また、事故車両や被災した車両等の現物を展示し、安全の尊さを学ぶことができる施設として活用しています。

さらに会社発足30年にあたり、改めて過去の事故を忘れることなく大切に引き継ぎ、「事故から学ぶ・感じる」ことを目的に「事故の歴史展示館」のリニューアルを進めています。



事故の歴史展示館



事故の歴史展示館(車両保存館)



安全



社会



環境

安全を担う人づくり

急速な世代交代を迎え、安全の核となる社員の育成が重要であることから、さまざまな取組みを推進しています。

安全指導のキーマン

各現業機関等には、“熟知”“指導”“後継者づくり”の3条件を備えた「安全指導のキーマン」を配置しています。安全指導のキーマンは自職場の安全上の弱点、安全上のルール、過去の事故例などを熟知したうえで、職場での指導を定期的に行い、現業機関の安全のレベルアップを進めています。



安全指導のキーマン会議

安全のプロ

長く積み重ねた鉄道の経験を持ち、安全上のルールや、過去の事故等についても内容から対策までを十分に知り、指導もできる人材として、各支社・工事事務所等に「安全のプロ」を配置しています。

安全のプロは経験・知識を活かし、事故発生時の対応や部門間の横断的な問題解決などを進め、安全のレベルアップを図っています。



安全のプロ 認定式

安全の語り部(経験の伝承者)

当社では今、現場第一線を含め社員の世代交代が急速に進んでおり、安全に関する知識・指導力・技術力を持ちあわせた後継者をしっかり育てていく必要があります。

そこで、国鉄時代から各専門分野において事故防止を担い活躍した、安全についての知識が豊富で応用力のあるOBを「安全の語り部(経験の伝承者)」として任命しています。



安全についての知識が豊富で応用力のあるOBを「安全の語り部(経験の伝承者)」に任命



安全



社会



環境

安全文化を根付かせる

チャレンジ・セイフティ運動

「守る安全」から「チャレンジする安全」への転換と、「社員一人ひとりが安全について考え、自立的に行動する」ことをめざし、「チャレンジ・セイフティ運動（CS運動）」に取り組んでいます。社員一人ひとりが安全上の課題を発掘し、解決する取組みを展開し、支社や本社がこれをサポートすることで、積極的に安全に挑戦していく風土づくりを進めています。



各職場において、安全に関する議論を展開



気づき・共有化

TICKET
TO
TOMORROW

技術継承～受け身から攻めへ～

盛岡支社 運輸部営業企画課 課員 小川 剛史

私は2017年4月まで、青森駅で信号操車担当として寝台列車の連結・解放作業をはじめとした入換作業などを行ってきました。

青森駅も他の職場同様ベテラン社員の大量退職や実作業の減少という課題を抱えており、CS運動では、職場全体で作業の映像化等の技術継承のための資料作成に取り組まれました。しかし、映像や資料には限界があるのも事実です。希少な実作業から貪欲に学ぶとともに、自分達の弱点を克服するため、訓練設備を最大限有効活用しながら、訓練を自ら計画、実施していかなければなりません。これからも、私達が鉄道の安全を支えていくという強い意志を持ち、受け身の技術継承から自ら考え行動する攻めの技術継承へと意識をシフトし、実践していきます。



チャレンジ・セイフティ 青信号

1989年4月より、全社員に情報を伝える安全総合情報誌として「チャレンジ・セイフティ 青信号」を毎月発行し、全社員に配布しています。職場におけるチャレンジ・セイフティ運動の具体的な取り組み事例の紹介や、過去の事故事例などを掲載し、各職場のチャレンジ・セイフティ運動に役立つ情報を提供しています。



青信号(2017年7月号)

安全ポータル

企業内ネットワーク(イントラネット)によるポータルサイト「安全ポータル」を開設しており、事故防止に関するツールなどを提供しています。これにより、CS運動や勉強会等、さまざまな場面で社員自身が必要な資料を検索できます。安全に関する情報等を順次追加し、社員がいつでも学習できる環境を整備しています。



安全ポータルサイト



鉄道安全シンポジウム

社員一人ひとりの安全に対する意識の向上を図り、「チャレンジ・セイフティ運動」をはじめとする安全性向上のためのさまざまな活動を活性化することを目的として、「鉄道安全シンポジウム」を開催しています。シンポジウムは社員やグループ会社等を含め約700人が参加するほか、社外の有識者をお招きしたパネルディスカッションおよび他企業の具体的な事例の紹介などを交えた構成としています。参加者は、シンポジウムの内容を各職場に持ち帰り、問題意識の共有を図っています。



2016年度 第25回鉄道安全シンポジウム



富田社長によるオープニングスピーチ

車座による意見交換

本社幹部が現場を訪問し、現場第一線社員と車座になって意見交換する場を積極的に作っています。

現場第一線での安全に関する課題解決に向けた取組みを相互に確認し、さらなる安全性向上に向けた具体的な施策につなげています。



車座による意見交換

グループが一体となった安全性向上

JES-Net (JR東日本安全ネットワーク)

当社グループ会社・パートナー会社等、それぞれが安全に関して共通の価値観を持ち、お客さまから信頼される鉄道サービスを提供することが求められています。

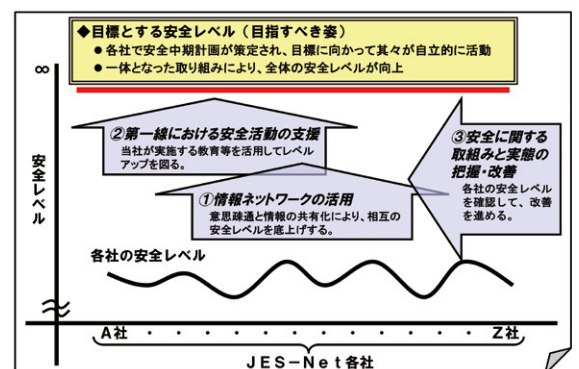
この実現をめざし、2004年度に列車運行に直接影響を及ぼす作業や工事を行っているグループ会社・パートナー会社等の25社を対象とした安全推進体制として「JES-Net (JR東日本安全ネットワーク)」を構築しました。2017年3月末現在では37社体制となっています。

各社の社長と当社経営幹部が一堂に会する「JES-Net社長会」や、各支社およびJES-Net各社の安全管理者等が一堂に会して安全について議論する「安全コラボ合宿」、実際の作業に立ち会い意見交換を行う「セイフティレビュー」などを通じて、安全レベル向上に向けた課題の共有と改善に向けた取組みを、JR東日本のグループ全体で推進しています。

また、JES-Net各社との積極的な人材交流により、グループ全体の安全レベル向上・価値観の共有化にも取り組んでいます。



JES-Net社長会



JES-Netの活動イメージ



安全



社会



環境

安全に関する研究開発

当社は「JR東日本研究開発センター」を研究開発の拠点とし、安全のためのさまざまな研究開発を進めています。

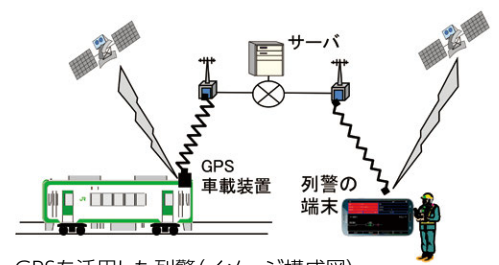
JR東日本研究開発センター内には、役割・使命に応じて「フロンティアサービス研究所」「先端鉄道システム開発センター」「安全研究所」「防災研究所」「テクニカルセンター」「環境技術研究所」の研究組織を配置し、これら6つの研究組織が有機的に連携を図りながら、「究極の安全」をめざした研究開発を進めています。

具体的には、脱線事故などの重大な事故に関する研究開発や、保守作業のシステム化に関する研究開発、ヒューマンファクターの知見を活かした社員間で安全の知識や取組みの情報共有を促進させる研究や、風、地震、豪雨などの自然災害に対する安全性評価の研究等、安全性向上のための多様な研究開発を行っています。

保守作業のシステム化に関する研究開発

営業線内における保守作業に従事する地上作業員の安全性向上を目的に、「GPSを活用した列車接近警報装置(列警)」を開発し、8線区に整備が完了しました。

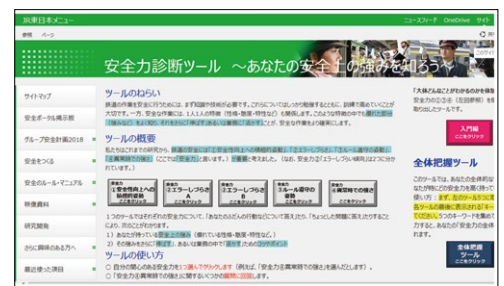
今後も導入工事を進め、多線区(5線区以上)が並行する区間においての実用化をめざして研究開発を進めています。



GPSを活用した列警(イメージ構成図)

ヒューマンファクターに関する研究開発

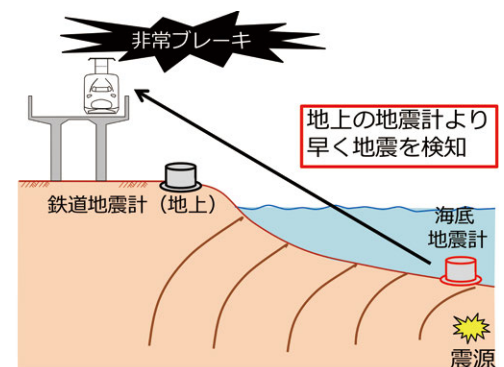
自分の特徴(強み)をよく知り、それをさらに「伸ばす」あるいは仕事に「活かす」ためのツールとして、「安全力診断ツール～あなたの安全上の強みを知ろう～」を開発しました。



安全力診断ツールの開発

海底地震計の活用による早期地震検知

地震時の列車安全を高めるために、(国研)防災科学研究所が整備を進めている海底地震計情報の活用に向けた検討を進めています。



海底地震計活用のイメージ



安全



社会



環境

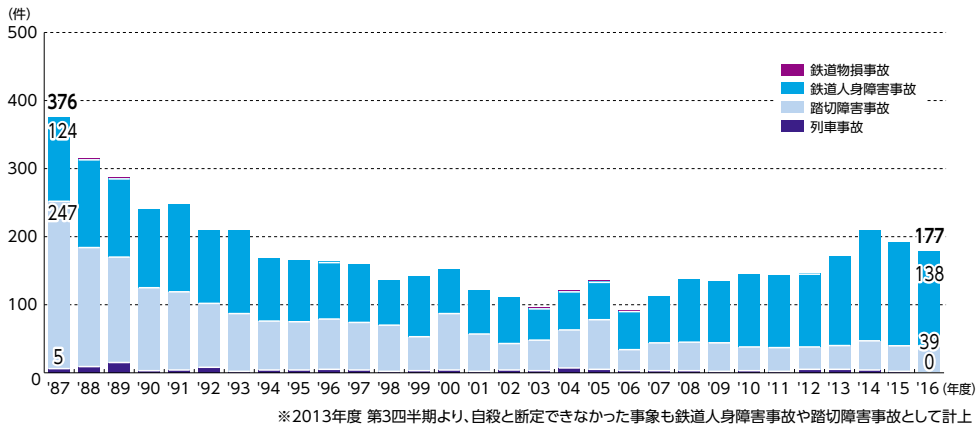
JR東日本の安全の現状

鉄道運転事故

2016年度の鉄道運転事故は177件と、会社発足当初の約1/2に減少しました。このうち、鉄道人身障害事故が全体の約8割を占めています。

列車事故	列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故
踏切障害事故	踏切道において、列車または車両が道路を通行する人又は車両等と衝突し、又は接触した事故
鉄道人身障害事故	列車又は車両の運転により人の死傷を生じた事故(自殺以外)
鉄道物損事故	列車又は車両の運転により500万円以上の物損を生じた事故

[鉄道運転事故の発生状況]



列車事故

発生していません。

踏切障害事故

踏切障害事故は39件発生しました。原因としては、踏切内での停滞が9件、直前横断が29件、その他が1件です。

鉄道人身障害事故

鉄道人身障害事故は138件発生しました。お客さまのプラットフォーム上における列車への接触や、プラットフォームから転落して列車と衝撃した事故は77件発生しており、このうち飲酒をされていたお客さまが約6割を占めています。

鉄道物損事故

発生していません。

インシデント

2016年度は、インシデントが4件発生しました。内訳は、踏切無しゃ断が2件、信号装置故障が1件、保守作業誤りが1件です。

インシデント	鉄道事故等報告規則(国土交通省令)により定められている、鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態
--------	---



安全



社会

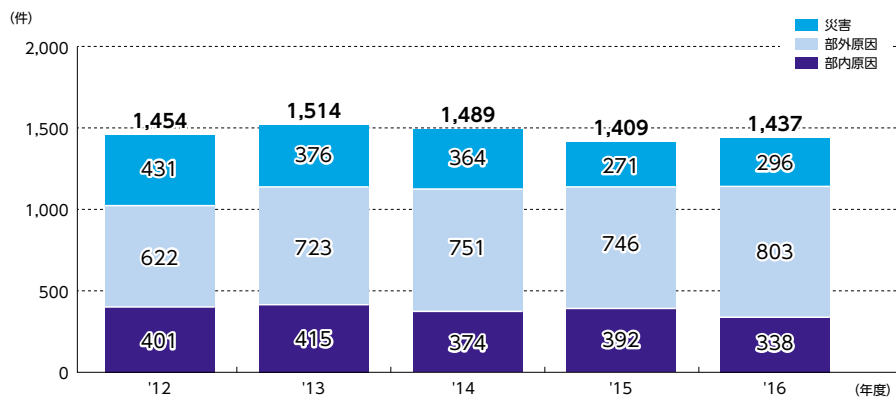


環境

輸送障害

2016年度は、輸送障害が1,437件発生しました。

輸送障害	鉄道運転事故以外で、車両や設備の故障、係員の取扱い誤り、災害などにより、列車の運転を休止したもの又は旅客列車では30分以上、それ以外の列車では1時間以上の遅延を生じたもの
災害	暴風、豪雨、豪雪、洪水、高潮、地震、津波などの自然現象によるもの
部外原因	線路内立入りや自殺など、当社の原因によらないもの
部内原因	係員や車両、設備など、当社の原因によるもの





安全



社会



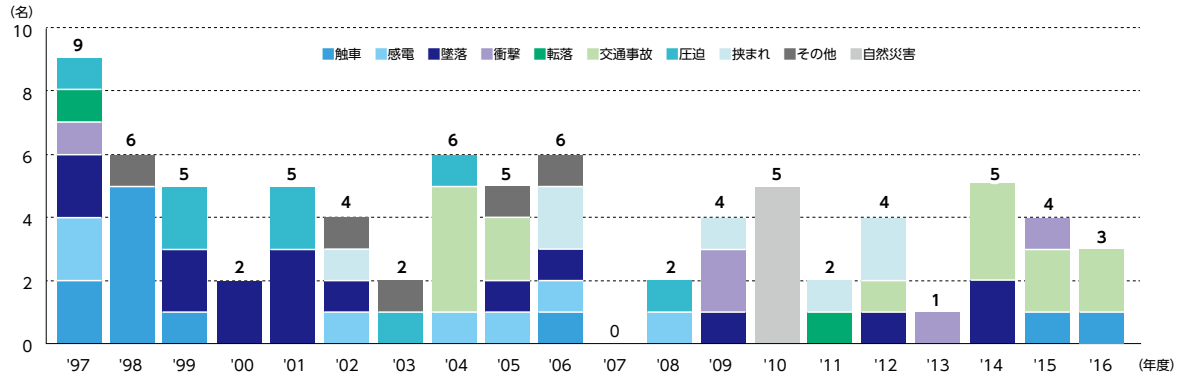
環境

労働災害の発生状況

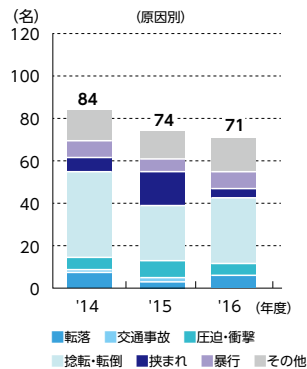
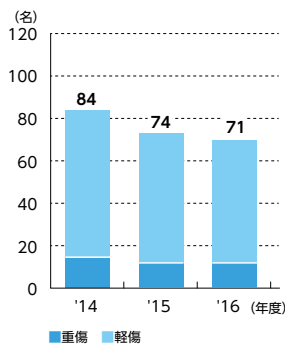
2016年度は死亡災害が3名、休業災害は201名発生しました。「グループ安全計画2018」の目標として定めた「お客さまの死傷事故・社員の死亡事故0」に向け、グループ会社等と一体となって、「安全体制とルールが定められているか」「定められたルールが守られているか」などについて引き続き取り組んでいきます。

[死亡災害の発生状況(当社社員、グループ会社等社員*)]

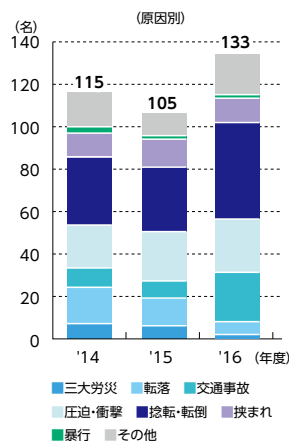
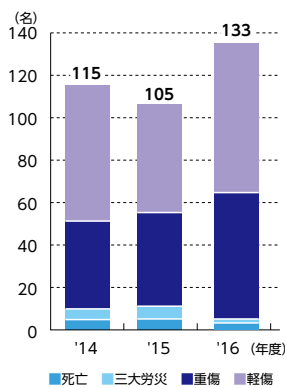
*グループ会社等社員とは、連結子会社社員に加え、業務上密接な関わりのある取引先であるパートナー会社等を含みます。



[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



社会



環境

安全の取組みに関するお客さま・地域の皆さまとの連携

駅や列車を安全にご利用いただくとともに、危険と感じたときは非常停止ボタンを押していただくことを目的に、さまざまな取組みを実施しています。

プラットフォーム事故0(ゼロ)運動

ホーム上での列車との接触や線路への転落について注意喚起するとともに、危険と感じたときは非常ボタンを押していただけるようお客さまにご協力をお願いする「プラットフォーム事故0(ゼロ)運動」を実施しています。



プラットフォーム事故0(ゼロ)運動

ドア挟まり防止キャンペーン

駆け込み乗車や閉まりかけたドアに荷物を挟む行為などの危険性をご理解いただけるよう「ドア挟まり防止キャンペーン」を実施しています。



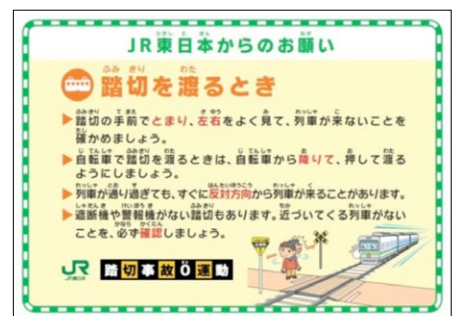
ドア挟まり防止キャンペーン

踏切事故0(ゼロ)運動

お客さまや地域の皆さまに、踏切を安全にご利用いただけるようご協力をお願いするため、駅でのポスター掲出や警察署と連携した啓発活動を行っています。



駅でのポスター掲出やポケットティッシュを配布。



警察署と連携のうえ、第4種踏切近傍にある小学校等を訪問し、啓発活動を実施。

体験型模擬装置の活用

ホームや踏切に設置している非常押しボタンの体験模擬装置を活用した取組みを行っています。ホーム用は駅や地域のイベント等、踏切用は免許センター等において、動作の仕組みをご理解いただけるように実際に扱っていただいています。



体験模擬装置(ホーム用)



体験模擬装置(踏切用)



安全



社会



環境



社会

CONTENTS

お客さまとのかかわり	55
社会とのかかわり	74
コラム 鉄道車両製造事業の展開	89
社員とのかかわり	90
コラム 東京2020オリンピック・パラリンピック 競技大会に向けて	97

お客さまとのかかわり

サービス品質に関する基本的な考え方

「グループ経営構想V」では、「変わらぬ使命」の一つとして「サービス品質改革」を掲げています。お客さまと地域から愛される企業グループとなるために、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、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざします。そのために、安定性・快適性を高め、輸送品質に磨きをかけるとともに、安心してご利用いただける鉄道づくりを推進し、お客さまに優しい鉄道サービスを追求します。



サービス品質改革中期ビジョン2017

当社を取り巻くさまざまな環境が変化している中、私たちJR東日本グループが成長し続けるために、2015年からの3ヵ年計画として「サービス品質改革中期ビジョン2017」を策定しました。このビジョンでは、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざしてお客さまの声を原点に双方向コミュニケーションを拡大すること、お客さま視点で自ら考え行動する人材・組織を創ることを土台とし、「安定性」「異常時の情報提供」「安心」「快適性」「接遇」の5つの柱をみがき上げることとしています。



顧客満足度調査による課題把握や施策の効果の確認

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から、「輸送の安定性」「異常時におけるお客さまへの情報提供」等を重点的に取り組む事項として定め、さまざまな施策を実施しています。



安全



社会



環境

安定した輸送サービスの提供

■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さまざま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[※]」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、対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。

[※]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。



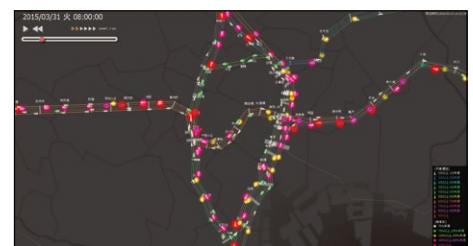
救済訓練

■朝通勤時間帯における混雑緩和への取組み

朝通勤時間帯における列車遅延の原因は、混雑が挙げられます。朝通勤時間帯の混雑緩和については、これまで増発や拡幅車両の投入等の施策を行ってきました。あわせて、お客さまの分散乗車とオフピーク通勤に向けた取組みを行っています。一部線区で朝通勤時間帯の列車の号車ごとの混雑傾向を駅掲出のポスターならびに駅改札の案内用ディスプレイの映像でお知らせし、混雑緩和を図っています。

■在来線列車状況のリアルタイム可視化

列車毎の在線位置、遅延情報および乗車人員のデータを、路線図上に重ね合わせることで、リアルタイムに全体の混雑状況を可視化するシステムの開発を推進し、2017年4月に東京総合指令室に導入し、運行管理に活用しています。



在来線混雑可視化システム(イメージ)



異常時における情報提供の充実

■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は、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。さらに2017年4月より人身事故以外による運転見合わせの際にも早期に運転再開見込み時刻を発表する取組みを始めています。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」を2017年3月末現在で266駅に設置しています。他にも列車内の液晶ディスプレイ等や携帯電話向けのコンテンツなど、さまざまな媒体を通じて情報提供を行っています。当社ウェブサイトでは、在来線特急列車等運休情報、首都圏の主要路線を対象とした遅延証明書の配信をしています。



京浜東北線は、根岸駅での人身事故の影響
異常時案内用ディスプレイ

■スマートフォンによるタイムリーな情報提供

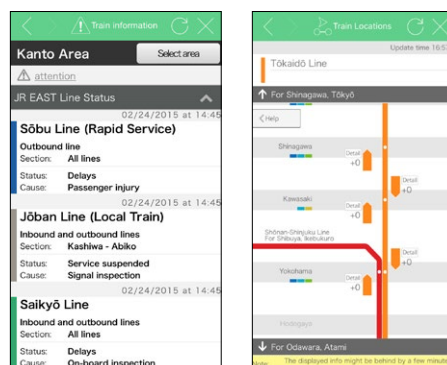
個々のお客さまのニーズに応じたタイムリーな情報提供を実現するため、スマートフォン向けアプリ「JR東日本アプリ」を2014年3月にリリースしました。「JR東日本アプリ」では、当社に加え、私鉄など15社局の運行情報を確認できます。また、山手線については停車駅の情報(乗換路線、ホーム案内図、駅構内図)や運行中の全列車の各号車の混雑状況・車内温度がご覧いただけます。

2015年3月より、JR東日本アプリをベースとし、列車運行情報や主要駅の構内案内図などの情報を英語で配信する、JR東日本アプリ英語版「JR-EAST Train Info」の提供を開始しました。

さらにスマートフォン向けに、当社管内の列車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」サービスを実施しているほか、列車運行情報サービス「どとコレ」の提供により、お客さま自身が、個別の列車運行状況を確認できるようになっています。



JR東日本アプリ



JR-EAST Train Info



安心してご利用いただける鉄道サービス

■「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をはじめ、お困りになっているすべてのお客さまにお声かけをする運動を実施しています。当社社員だけでなく、グループ会社社員、当社をご利用になるお客さまにもお声かけのご協力を呼びかけるなど、支え合う機運を醸成させ、誰もが安心・安全・快適に暮らし過ごせる地域社会の実現に向けて推進しています。

2016年度からは、首都圏の鉄道事業者(東武、西武、京成、京王、小田急、東急、京急、東京メトロ、相鉄、新京成、東京都交通局、東京モノレール)と連携した取組みに拡大し、運動の浸透・拡大を図っています。



「声かけ・サポート」運動ポスター

■サービス介助士資格の取得

お客さまに安心してご利用いただくために、ホスピタリティ・マインドと介助スキルを身につけた「サービス介助士」資格の取得を進めており、全系統にわたり約13,000名の社員が取得しています。資格の新規取得のほか、知識や技術のブラッシュアップにも力を入れています。資格を持つ社員は、お客さまからもわかるように「サービス介助士」と書かれた氏名札を着用しています。

TICKET
TO
TOMORROW

サービス介助士としての取組み

大宮支社 大宮車掌区 車掌 **荒木 美穂**

私は、埼京・川越線の車掌業務を担当しています。駅で勤務していた際に「サービス介助士」の資格を取得しました。その時に身につけた介助の知識やスキルを活かし、お困りのお客さまがいらっしゃれば積極的にご案内するよう心がけています。先日も川越駅で目の不自由なお客さまのお手伝いを申し出た際、思いがけずご本人から感謝の言葉を頂戴するという嬉しい経験をしました。

また、「サービス介助士」として学んだ「おもてなしの心」を活かして「声かけ・サポート」運動にも率先して取り組んでいます。これからも配慮の必要なお客さまをはじめ、全てのお客さまに安心して当社をご利用いただけるよう努めていきます。





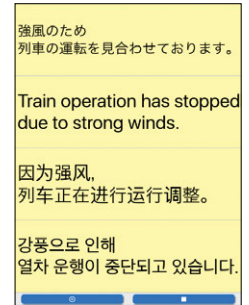
■異常時における多言語での情報提供の強化

駅や列車内における異常時の情報提供を充実させるため、一部駅等で試行的に導入していた「異常時多言語情報提供アプリ」を、2017年3月よりタブレット端末が配備されている全駅、全乗務員区所に拡大しました。文字と音声の両方で、4か国語(日・英・中・韓)の異常時情報を提供しています。

また、首都圏を走行する車内ドア上案内表示機搭載車両に、2か国語(日・英)での音声情報、4か国語(日・英・中・韓)での文字情報による異常時情報提供機能を導入しています。



ご案内イメージ



異常時多言語情報提供アプリ

■駅のバリアフリー化

「バリアフリー法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)」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、2017年3月末現在で533駅にエレベーターの設置が完了しています。

■車両のバリアフリー化

優先席を含む車両端の荷棚・吊手高さの変更、優先席エリアの明確化、文字による運行情報を配信する情報案内装置等の各種ユニバーサルデザインを採用した車両E233系を中央快速線、埼京線、横浜線、南武線等に順次導入しています。また、2015年から山手線で運転を開始したE235系については、各車両に優先席を増設し、従来先頭車両のみにあった車いすスペースを車いすやベビーカーをご利用のお客さま向けのフリースペースとして全車両に設けています。



E235系フリースペース

改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な大型トイレについては、成田エクスプレスE259系をはじめとして、E5系・E6系・E7系新幹線車両や常磐線特急E657系に導入しています。

■エスカレーターの安全対策

エスカレーターを安全にご利用いただくため、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、自治体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。



エスカレーターキャンペーンポスター



安全



社会



環境

■ベビーカーで安心してご利用いただける環境の創出

ベビーカーをご利用のお客さまが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向上に取り組んでいます。また、国土交通省、当社を含む交通事業者、ベビーカーメーカー等で構成する「公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会」主催でキャンペーンを実施し、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ただご乗車にご協力いただくようお願いしています。2014年度からは安心してご利用いただける環境づくりに向け、この協議会で決定したベビーカーマークを普通列車の車いすスペースへ掲出しています。また、ベビ休憩室を2017年6月末現在48駅に設置しています。



ベビーカーマーク

■痴漢対策の取組み

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。

■防犯対策の取組み

在来線については、埼京線に加え、東海道線、東北本線、高崎線、常磐線等の2階建グリーン車およびE259系・E657系特急車両のデッキ部に車内防犯カメラを設置しており、2018年春以降順次、山手線E235系にも設置していきます。

また、新幹線車両については、E5系・E6系・E7系のデッキ部・客室内に設置しており、一部のE2系・E3系についてもデッキ部に設置しているほか、客室内への設置を進めています。



快適にご利用いただける鉄道サービス

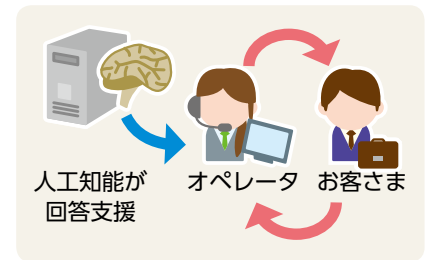
■お問い合わせにお答えする体制

JR東日本お問い合わせセンターでは、お客さまからのお問い合わせを電話で受け付けています。お問い合わせに迅速かつ正確にお答えできるよう、AIを活用した業務支援システムの導入や、遺失物管理システムの機能改修等に取り組むとともに、定期的に通話モニタリング評価を実施することで、応答品質の向上にも取り組んでいます。

■AI活用によるオペレーター支援システム

お問い合わせセンターへのお問い合わせは、件数も多く、多種多様であることから、AIを活用したお問い合わせセンター業務支援システムを2017年度下期以降順次導入する予定です。

これにより、お問い合わせに対する応答率向上や回答品質の均質化、オペレーターの教育コスト低減などが期待できます。



AIを活用したお問い合わせセンター業務支援システム(イメージ)

■輸送サービスの改善

北海道新幹線新函館北斗開業や北陸新幹線金沢開業後のお客さまのご利用状況を踏まえ、2017年3月に東北新幹線「はやぶさ」の増発や、上越・北陸新幹線で夕時間帯の輸送力増強を行い、混雑緩和を図りました。在来線では、特急「成田エクスプレス」の増発による10時台～18時台の新宿発着列車を約30分間隔での運転による利便性向上や朝時間帯に特急「スワローあかぎ」の設定による通勤着席サービス向上を図りました。また、「東京メガグループ^{*}」では京葉線で夕通勤時間帯の増発を実施し、混雑緩和を図りました。

上記の取組みなどの実施により、首都圏主要線区の朝ピーク1時間の平均混雑率は、2016年度は1987年度比70ポイント減少し、168%となっています。

^{*}東京メガグループ 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。

■車内サービスの向上

車内サービスの向上として、首都圏の車両では液晶画面(LCD)を用いた案内や広告などの情報表示を行っているほか、新造した特急車両や新幹線車両では、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、ニュース等の情報を提供しています。さらに、一部の特急車両では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、新幹線車両のE7系および一部のE5系については全座席、E6系および一部のE2系・E3系・E5系については一部座席に電源コンセントを設置しています。



E235系デジタルサイネージ



■鉄道ネットワークの拡充に向けた新駅設置

地方自治体等からの要望に基づき、まちづくりにあわせた新駅設置を自治体と協力して進めています。2017年4月には、磐越西線に郡山富田駅(新駅)を設置しました。



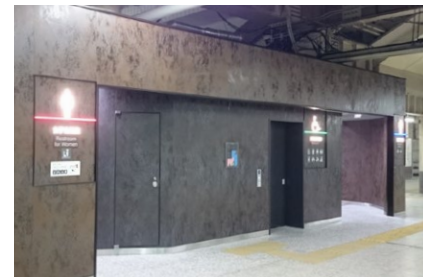
磐越西線郡山富田駅

■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、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。

2016年度には21駅のトイレを改良し、お客さまの快適性および満足度の向上に努めました。



上野駅トイレ

お客さまに感動していただける接客サービス

■接客サービス向上への取組み

1987年に、接客の基礎を定めた「グリーンハンドブック」を作成し、全社員への配付を始めました。以来、時代に合わせて内容のリニューアルを重ねながら活用し、接客サービス向上に取り組んでいます。2016年3月には、従来の接客六大用語に代えて、一人ひとりのお客さまのニーズをより深く引き出すための言葉として「おもてなし用語」を定めました。



グリーンハンドブックの表紙と内容例



おもてなし用語ポスター



お客さまとの双方向コミュニケーション

■お客さまの声に徹底的にこだわる

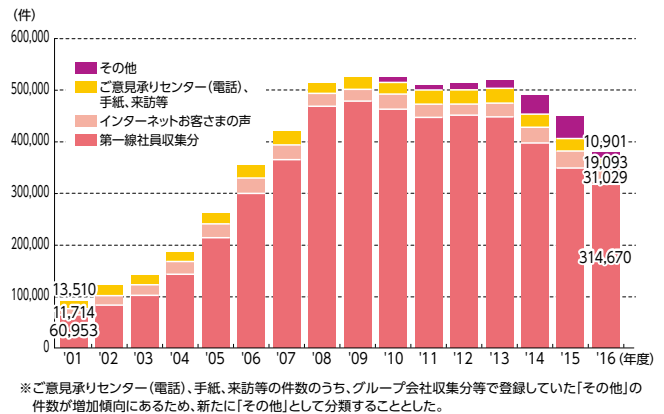
JR東日本におけるサービス品質向上は、お客さまの声が原点です。お客さまの声に耳を傾け、お客さまがどのようなことに関心をお持ちで、どのようなことにご不満を感じていらっしゃるのかを把握するとともに、ご要望に対し迅速にサービス品質の向上を図っていくことが何よりも重要です。

JR東日本では、社員一人ひとりがお客さまから直接いただいたご意見のみでなくインターネットや電話など、さまざまなツールを活用して日々お客さまの声の収集に努めています。こうしたお客さま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きます。JR東日本のお客さま満足向上の原点は、まさに一つひとつのお客さまの声にあるのです。

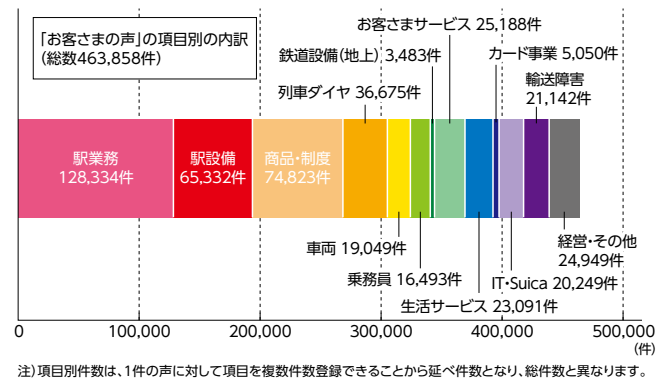
お客さまからいただいたご意見は、まずご意見をいただいた箇所での改善可否を検討し改善を実施しています。箇所単独での改善が困難な場合は、上部機関で改善策を検討します。

当社では関係役員を委員とする「サービス・安定性向上委員会」を設置し、いただいた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。

[受付方法別「お客さまの声」の件数の推移 (2001年度～)]



[2016年度に寄せられた「お客さまの声(延べ件数)」項目別の内訳]



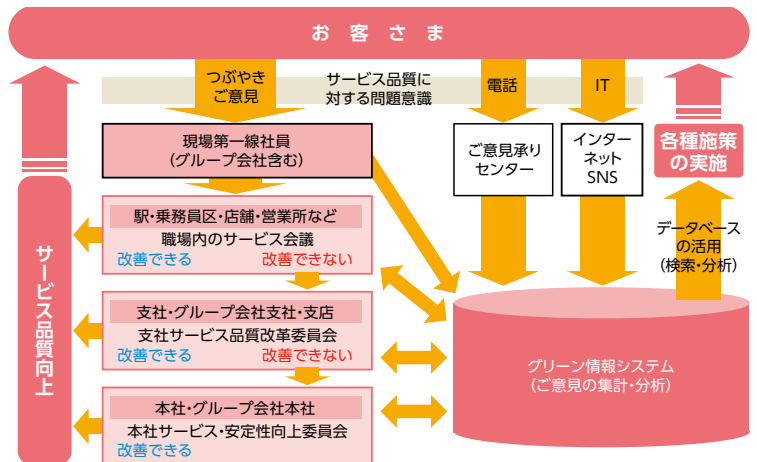
[「お客さまの声」をもとにした全社的な改善事例]

E7系・W7系への荷物置き場の設置について

北陸新幹線の車両が新しく変わり、各車両にあった荷物置き場がなくなり、大変不便で困っています。大きな荷物があつたら、どこに置けばいいですか？

北陸新幹線では、海外からのお客さまや、冬季におけるスキー・スノーボード等の大きな荷物をお持ちのお客さまのご利用が増加していることから、対象列車の偶数号車(グランクラスを除く)および11号車グリーン車デッキスペースに新たに荷物置き場を設置しました。

[「お客さまの声」を原点とした改善体制]





■さまざまなチャネルの活用

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は、お客さまから当社に直接寄せられるお声のみではなく、能動的にお客さまの声を広く収集・分析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通じて発信されている潜在的なお声の把握にも取り組んでいます。

2012年5月には「JR東日本公式Facebookページ」を開設し、当社の各種施策などに関する情報をはじめ、キャンペーン告知など積極的な情報発信を行い、お客さまとの双方向コミュニケーションを図っています。

また、お客さまのニーズを把握し、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年から開始しました。ポスターや動画などでサービス品質向上に関する全社的な情報を発信しているほか、各職場においてもお客さまの声をもとにした改善事例をポスターで紹介しています。



JR東日本公式Facebook



サービス品質よくするプロジェクト (乗務員編)



各職場での改善事例ポスター



安全



社会



環境

お客さま視点に立った人材・組織の創造

■サービス品質シンポジウム

年に一度「サービス品質シンポジウム」を開催しています。特別講演や事例発表等を通じ、JR東日本グループの全社員がいかにチームワークでサービス品質の向上に挑戦していくかについて考える機会としています。



サービス品質シンポジウム

■サービス品質推進員・サービス品質責任者

系統や部門を越えたサービス品質向上を推進するリーダー役として、全系統の現場第一線社員に「サービス品質推進員」を指定しています。

また、輸送の安定性を含む鉄道サービス全般の品質向上に向けて、2011年から地区や支社に「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に取り組むことで、現場での迅速なサービス品質の改善を支援しています。

■サービス品質ミーティング

現場、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、本社経営幹部が現場社員と意見交換を行う「サービス品質ミーティング」を実施しています。2016年度は「輸送障害発生時における運転再開見込みの早期発表」について、お客さまへ速やかに情報提供できるよう議論を行いました。部門・系統を越えてチームワークでサービス品質の向上をめざしています。

■グループ一体となったサービス品質向上(SQネットワーク)

JR東日本グループとして、お客さまの声を原点に、迅速にサービス品質を改善するため、2011年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。

駅などの現場第一線、支社、本社でグループ会社を交えた会議を開催し、部門や会社の垣根を越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。



IT・Suica事業

Suicaについて

SuicaはJR東日本が提供するIC乗車券で、2001年11月から首都圏424駅でサービスをスタートし、発行枚数は2017年3月末現在、約6,398万枚となりました。JR東日本エリアでの利用箇所拡大や、2013年の全国10のICカードによる全国相互利用サービス開始などにより、Suicaを利用できるエリアは拡大を続けています。

また、2004年3月にはSuicaをショッピングで利用できる電子マネーサービスがスタートしました。スピーディーな決済、小銭不要といった利便性が多くのお客さまに受け入れられ、Suicaを含む交通系電子マネーの1日の利用最高件数は約664万件(2017年8月25日実績)を記録しています。今後もさらなる加盟店の拡大や利用促進策を行うことで、2020年度までに1日あたり800万件のご利用をめざします。

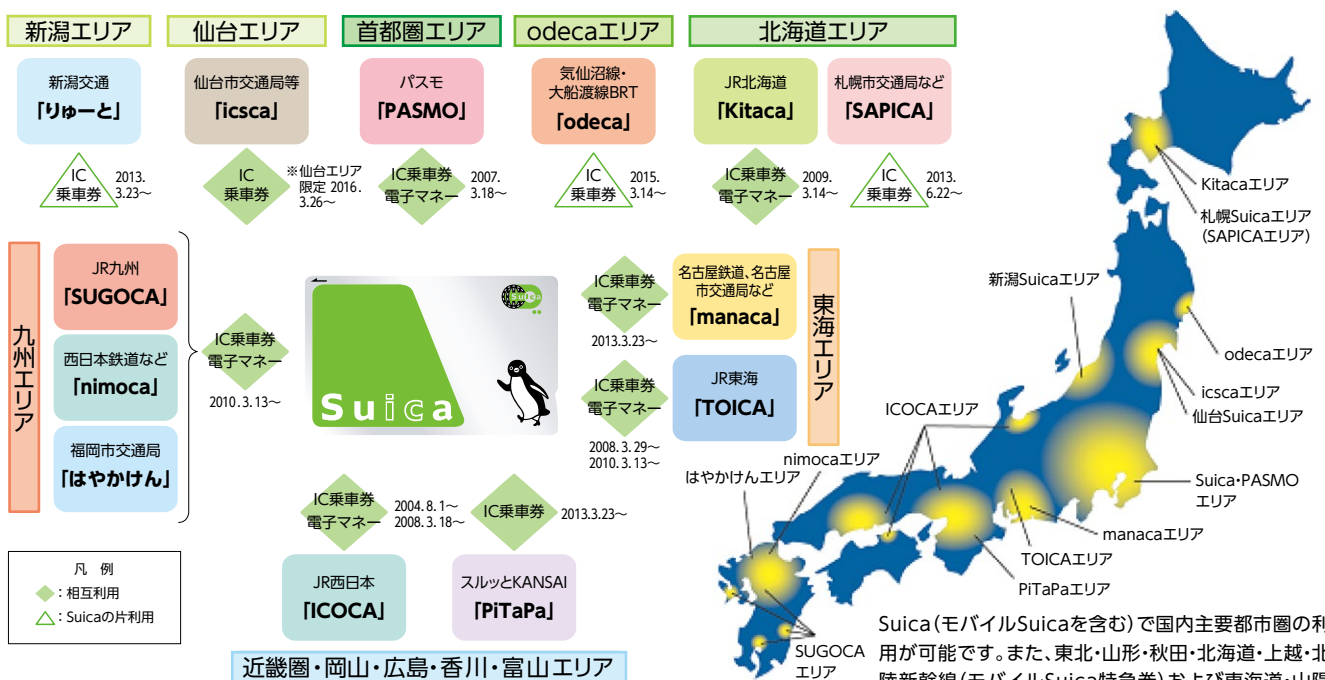
【Suica発行枚数】	約6,398万枚
〈内、電子マネー対応〉	約6,181万枚
【モバイルSuica会員数】	約444万人
【Suicaポイントクラブ会員数】	約247万人
【2017年3月の月間利用件数】	約14,909万件
【1日あたり利用件数(過去最高値)】	約664万件
(2017年8月25日実績)	
【利用可能店舗数】	約388,040店舗
【利用可能箇所数(端末台数)】	約705,260カ所
(特に記載のない限り2017年3月末現在)	

IC乗車券として

2013年3月から、Suicaを含む全国10の交通系ICカードによる全国相互利用サービスを開始しました。また、2016年3月には、仙台圏において、仙台市交通局発行ICカード「icsca(イクスカ)」と相互利用を開始したほか、2017年4月より首都圏エリア内の葦崎～松本間の各駅(ただし、岡谷～塩尻間の辰野経由の各駅を除く)をSuicaエリアとし、従来Suica一部対応駅であった各駅を含め、Suica定期券の取扱い等のすべてのSuicaサービスの提供を開始しました。また、Suica一部対応駅であった新潟エリア内の信越本線の宮内駅および仙台エリア内に2017年4月に開業した磐越西線の郡山富田駅についても同様にSuicaエリアとし、Suica定期券の取扱い等のすべてのSuicaサービスの提供を開始しました。2017年4月1日現在、Suicaをご利用いただける鉄道の駅は、相互利用各社を含めて全国約4,850駅です。

[相互利用可能エリア]

2017年4月1日現在





■電子マネーとして

電子マネーとしての利用可能箇所は、駅ナカはもちろん、多くの街ナカ店舗にも拡大しています。例えば、主要なコンビニエンスストアや大手スーパー、飲食チェーンやドラッグストアチェーンでご利用いただくことができます。2016年度はTSUTAYAやタリーズコーヒー、CoCo壱番屋といった大型チェーンにSuica電子マネーを導入しました。また、Amazonや楽天市場等でのオンラインショッピングにおいても、Suicaによるネット決済サービスを利用可能としています。

■幅広いニーズにお応えするために

「モバイルSuica」の会員数は、2016年10月にApple PayでのSuicaサービスを開始したこともあり2017年3月末で約444万人となりました。また、駅構内での訪日外国人旅行者の利便性向上のため2016年9月より海外発行カード専用キャッシュディスプレイの設置を図ったほか、駅構内においては屋外からの電波が届きにくい改札内のコンコースや地下ホームなどでも、WiMAXによるインターネット接続が利用可能となるように、WiMAX基地局の設置を進めました。また、Suicaやビューカードなどの情報を活用し、鉄道事業や生活サービス事業の利便性の向上や、お客さまサービスの充実につなげる取組みを進めています。



モバイルSuica



「ビュー・スイカ」カード



Apple PayでのSuicaに関する広告(一例)



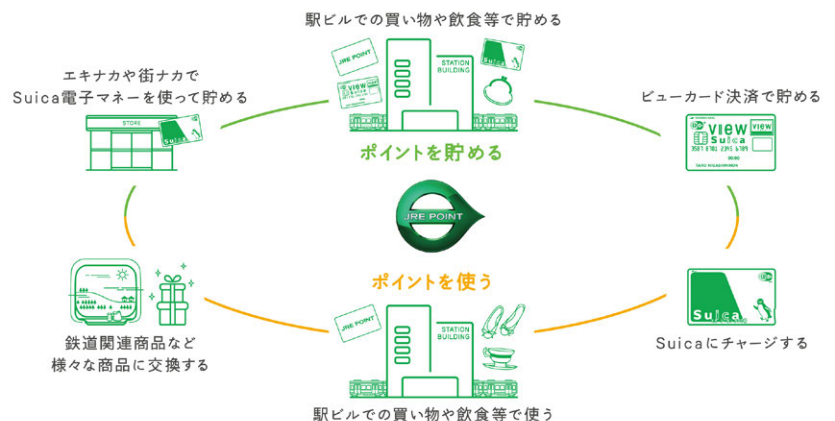
WiMAX基地局の整備

■JRE POINT

JR東日本グループ内に複数存在するポイントの共通化などにより、お客さま・加盟店にとって魅力的なサービスを構築していくことを目的に、2016年2月に「JRE POINT」がスタートしました。

2017年8月末現在で駅ビルなど77カ所(ネットでエキナカを含む)での利用が可能となり、さらなる加盟店の拡大や、今後Suicaポイントおよびビューサックスポイントとの共通化により、グループ全体で利便性の高いポイントサービス作りに取り組んでいます。

【将来イメージ】





インバウンド施策の展開

近年、急速な伸びを示している訪日外国人旅行者の需要を取り入れるため、魅力ある商品のご提案や地域と一体となったプロモーションなど、積極的に取り組んでいます。そのほかにも、海外からのお客さまが安心、快適に鉄道ネットワークをご利用いただけるように、受け入れ態勢の強化に取り組んでいます。

訪日外国人のお客さまに安心して商品をお求めいただける環境の整備

訪日外国人のお客さまのご利用の多い成田空港、空港第2ビル、東京モノレール羽田空港国際線ビル、東京、新宿の各駅に、訪日外国人向け店舗「JR EAST Travel Service Center」を設置しています。

2016年は、4月にびゅうプラザ仙台駅内に訪日旅行カウンターを整備し、「JR EAST Travel Service Center」については6月に東京駅の拡張、10月に池袋駅の開設、2017年1月には空港第2ビルの拡張など、体制増強を図っています。

店舗では外国語に対応したスタッフが「JR EAST PASS」等の訪日外国人向け商品の販売を行っているほか、東京、新宿、仙台の店舗では観光案内所も併設し、訪日外国人のお客さまに安心して当社の鉄道旅行をご相談いただける環境を整備しています。その他、駅構内に免税カウンターを設置するなど、訪日外国人旅行者向けのサービスを強化しています。



東京駅「JR EAST Travel Service Center」



びゅうプラザ仙台駅訪日旅行カウンター

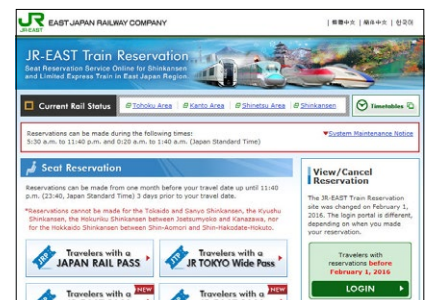
訪日外国人のお客さまに魅力ある商品を提供

旅行目的に応じてお選びいただける、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 TOKYO Wide Pass」、成田空港から東京方面へのアクセス商品「N'EX TOKYO Round Trip Ticket」を発売しています。2016年4月からは、「JR EAST PASS」を「東北エリア」「長野・新潟エリア」の2商品に分割し、より利用しやすい商品にするとともに、新たに開業した北海道新幹線を利用できる「JR East-South Hokkaido Rail Pass」、北陸新幹線を利用できる「東京・大阪『北陸アーチパス』」等の新商品を発売し、訪日外国人のお客さまに鉄道を使った旅を楽しんでいただくためのより便利でおトクな商品を提供しています。

海外からの指定席予約システム

海外からJR東日本の新幹線と主な特急列車の指定席が予約できる指定席予約サイト「JR-EAST Train Reservation」を提供しています。2016年2月から、予約のオンライン化による即時受付が可能になるとともに、英語のほかに中国語(繁体字、簡体字)、韓国語での予約受付にも対応し、より便利に訪日外国人のお客さまにご利用いただけるようになりました。

さらに、2017年2月にはJR北海道およびJR西日本と連携し、予約可能エリアをJR北海道「全エリア」、JR西日本「北陸新幹線(金沢駅まで)」に拡大しました。



指定席予約サイト「JR-EAST Train Reservation」



訪日旅行のお客さま向け無料公衆無線LANサービス

当社では、2017年3月末現在、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89駅と「JR EAST Travel Service Center」で、無料公衆無線LANサービスを提供しています。(日・英・中・韓の4カ国語に対応)



駅ナンバリングの導入

訪日外国人旅行者の方をはじめ、すべてのお客さまによりわかりやすく、安心して鉄道をご利用いただくために、2016年8月の目黒駅より、首都圏エリアへ「駅ナンバリング」を順次導入するとともに、駅名標の4カ国語(日・英・中・韓)表記を実施しています。



駅ナンバリング

①路線記号(アルファベット2文字)と駅番号(数字2桁)の組み合わせを路線ごとに設定している路線カラーを用いて表示します。
 ②おもな乗換駅には、路線記号・駅番号に加えて、駅名をアルファベット3文字で表現した「スリーレターコード」を表示します。

JR東日本の駅ナンバリング表示イメージ

業務用多言語通訳の拡充

駅や車内でのスムーズなご案内を実施するため、これまで10時～18時の間に対応していた業務用の多言語電話通訳について、2017年4月より24時間対応としました。駅や車内において、日本語でのご案内が難しいお客さまに対し、駅社員・乗務員が通訳センターに電話し、オペレータを介してご案内を行っています。

JAPAN RAIL CAFE

2016年12月、シンガポールに「JAPAN RAIL CAFE」をオープンし、訪日旅行に関する情報発信と、日本に関心の高い現地の方々との交流の「場」を提供しています。毎月、日本各地の文化、食事、観光地等をシンガポールでも楽しんでいただけるイベントを、自治体等と連携して開催し、シンガポールからの訪日の機運を高めています。



JAPAN RAIL CAFE

祈祷室の設置

東南アジア諸国をはじめ、ムスリム(イスラム教徒)の訪日外国人旅行者が増加している状況を踏まえ、東京駅構内に「祈祷室(Prayer Room)」を開設しました。



祈祷室



技術革新

技術革新中長期ビジョン

JR東日本は、会社発足以降、「技術サービス企業」としての確固たる基盤を確立し、持続的に成長していくため、鉄道システムにおける新たな価値・サービスの創造のための研究開発を推進してきました。

2016年11月には、IoTやビッグデータ、AI等の技術の進展を見据え、時代を先取りした技術革新の実現に向け、「技術革新中長期ビジョン」を策定しました。

「技術革新中長期ビジョン」では、IoT、ビッグデータ、AI等を活用して、JR東日本グループが提供するサービスをお客さま視点で徹底的に見直し、従来の発想の枠を超えて「モビリティ革命」の実現をめざしています。

具体的には、「安全・安心」、「サービス&マーケティング」、「オペレーション&メンテナンス」、「エネルギー・環境」の4分野において、当社グループのあらゆる事業活動で得られたデータからAI等により新しい価値を生み出すことをめざしています。その実現に向け、世界最先端の技術を取り入れるためさらなるオープンイノベーションを推進し、モビリティ分野で革新的なサービスを提供し続ける「イノベーション・エコシステム^{*}」の構築をめざしています。

^{*}イノベーションを進めるための企業間等の産業上の連携



サービスロボットの研究開発

鉄道に不慣れなお客さまへのご案内やお身体の不自由なお客さまのサポート、駅構内での警備支援などを目的に、すべてのお客さまが安心して快適にご利用いただけるよう、サービスロボット(ご案内ロボットや移動支援ロボット等)の研究開発を進めています。

また、サービスロボットの開発・導入を加速させるため、有限責任事業組合(LLP)を設立し、社外の技術や開発パートナーの募集を行います。



ご案内ロボット
(イメージ)



移動支援ロボット
(共同開発中)

TICKET
TO
TOMORROW

サービスロボットの研究開発について

JR東日本研究開発センター フロンティアサービス研究所 研究員 齋藤 武

フロンティアサービス研究所では、将来の超少子高齢社会の到来に備えて、お客さま案内や、清掃、運搬、警備等の駅サービス業務を支援するベースとなるロボットの研究開発に取り組んでいます。ロボットを単なる人の代わりと捉えるのではなく、人と協調して作業し、駅全体のサービスレベルを向上させられるロボットの活用方法を見出すことをめざしています。

工場等とは異なり、多くのお客さまがご利用になる駅構内にはロボットの安全稼働を脅かすさまざまな危険因子が潜んでいるため、ロボット技術だけでは駅構内で利用することは不可能です。そこで、当社が蓄積した鉄道固有の安全技術・ノウハウと最先端のロボット技術との融合に挑戦しています。多種多様なロボットを活用できる駅づくりは鉄道業界でも初の試みであり、とてもやりがいを感じています。

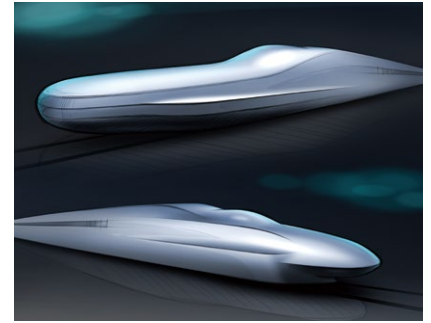




■次世代新幹線に向けた研究開発

「次世代新幹線の実現に向けた開発」を進めるための試験プラットフォームとしてE956形式新幹線試験電車(愛称:ALFA-X(アルファエックス))を新造します。

次世代新幹線では、これまでの安全・高速な移動手段の提供に加えて、新たな価値の提供をめざし、「さらなる安全性・安定性の追求」「快適性」「環境性能」「メンテナンス性」をコンセプトとして開発を進めます。試験電車は、2019年春に落成予定です。



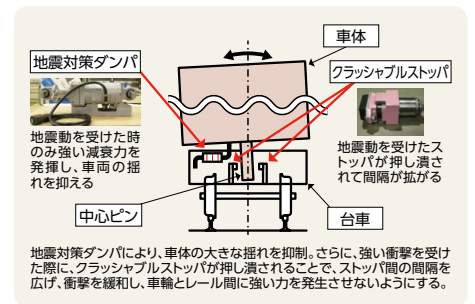
E956形式新幹線電車(ALFA-X アルファエックス)のイメージ

次世代新幹線のコンセプト

さらなる安全性・安定性の追求

～ひとつ上の「安全」「安定」を実現します～

- ・地震時に、より早く止まり、脱線しにくくさせるための開発品を搭載。
- ・雪や寒さに強い新幹線をめざし、着雪しにくい車体構造等の試験を行う。
- ・車両各機器のモニタリングにより、車両の状態を自律的に判断することで安全性の向上をめざすとともに、故障を予兆し未然に防止することで、輸送品質の向上に取り組む。

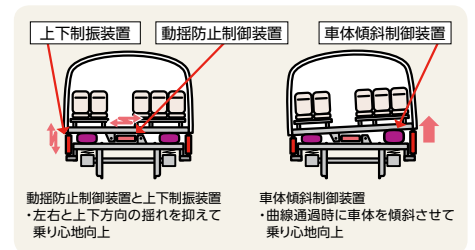


脱線しにくくさせるための開発品
(地震対策ダンパ、クラッシュブルストップパ)

快適性

～より多様化するニーズにフレキシブルに対応します～

- ・動揺防止制御装置等の搭載、吸音性・遮音性の高い車体構造等の試験により、“揺れない”、“静か”といった快適な車内空間の実現をめざす。
- ・車内を家やオフィスのように過ごしていただけるサービスを実現するための開発に取り組む。
- ・速達性を高めるため、営業運転での最高速度360km/hの可能性を技術的に検証する。

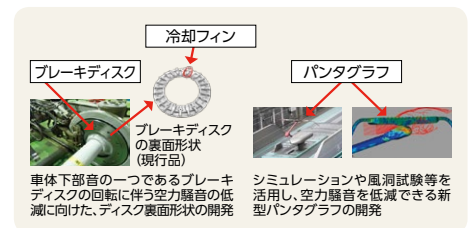


動揺防止装置等

環境性能

～環境性能を磨き上げます～

- ・車体下部やパンタグラフ等を低騒音化することで、騒音の抑制をめざす。
- ・新たな先頭車両の形状を検証し、トンネル突入時の圧力波の抑制をめざす。
- ・省エネ運転に関する技術の試験により、省エネの推進に取り組む。



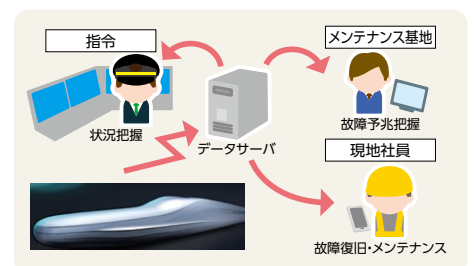
車両下部やパンタグラフ等の低騒音化

メンテナンス性

～メンテナンスを革新します～

- ・地上設備や車両の各機器をモニタリングする装置を搭載し、データを活用して、さらなる安全・安定輸送の実現に加え、CBM※の実現をめざす。

※CBM Condition Based Maintenance (状態基準保全)



CBMのイメージ



■スマートメンテナンスの実現

車両機器はもちろんのこと、線路や電力設備を走行しながらモニタリングする装置を営業列車に搭載することにより、設備の状態を高頻度に把握することが可能となります。これらデータを活用し、CBMによる最適なタイミングでのメンテナンスの実現をめざしています。

多くのデータを収集し、そのデータから劣化を予測し、また設備の状態の変化を捉え、最適なメンテナンス時期・方法をマネジメントしていきます。現在はデータ分析・評価の手法を検討しています。

[CBMの例]

- 車両 … 主要機器の状態を車上側および地上側で監視しており、今後、故障の予兆把握や故障発生時の迅速な復旧などに活用していく予定です。
- 線路 … 軌道変位(レール幅やゆがみの微妙なずれ)等のデータを収集していきます。東北本線、越後線および日光線でも運用を開始しています。
- 電力 … トロリ線摩擦(電線の摩擦による減り)等のデータの収集をめざしていきます。





社会とのかかわり

地域との連携強化

東日本エリア、そして日本が元気であることが、JR東日本グループの存立基盤です。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、地域のあるべき未来を考え行動していきます。また、「当社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とともに、「駅を中心とした魅力あるまちづくり」を推進しています。

「大規模ターミナル駅開発」、「選ばれる沿線ブランドづくり」、「地方中核都市の活性化」の3つのまちづくりの推進をすることで、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。



東京ステーションシティ(イメージ)

■大規模ターミナル駅開発

品川エリアでは、「グローバル ゲートウェイ 品川」として世界中から先進的な企業と人材が集い、多様な交流から新たなビジネス・文化が生まれるまちづくりの実現をめざし、その街の中核となる田町～品川間の新駅の工事に着手しました。渋谷駅では、東急東横線の地下化などを契機に、わかりやすく快適な駅周辺空間を創出するため、関係事業者とともに、駅の機能更新・再編、周辺基盤施設の再編・拡充、並びに共同開発ビルの新設工事を行っています。横浜駅では、周辺の開発機運の高まりもあり、駅と街の魅力向上、防災力の向上、環境問題への取組み、回遊性などの強化などをテーマに、自治体と連携しながら西口駅ビルの建替工事を進めています。

■選ばれる沿線ブランドづくり

中央ラインモールプロジェクト(中央線)の推進を始め、山手線沿線のまちあるき情報等を提供する「FUN TOKYO!」(山手線)、京葉線のさらなる発展に向けた「京葉ベイサイドラインプロジェクト」(京葉線)、地域資源を活かした文化の醸成を図る学びの場「くらすクラス」(南武線)等、駅周辺だけではなく、駅間の高架下等の開発やリニューアル等を推進するとともに、その沿線にある地域の情報を発信することで、「住んでみたい」「訪れてみたい」と思っただけの「選ばれる沿線ブランドづくり」に取り組んでいます。



くらすクラス



安全



社会



環境

■地方中核都市を中心としたまちづくり

地方自治体の進めるコンパクトシティ構想・中心市街地活性化計画などと一緒に、中核駅を中心としたまちづくりを推進しています。例えば秋田では、秋田県・秋田市と「地方創生に向けたコンパクトなまちづくりに関する連携協定」を締結し、秋田駅の観光拠点化リニューアル、西口の交通結節機能強化および放送局誘致、東口における健康・スポーツタウンなど、「ノーザンステーションゲート秋田」として地域と一体となり、駅周辺のまちづくりを進めています。今後、新潟駅などにおいて、連続立体交差化事業などのまちづくりと連動し、駅周辺用地の機能の再構築を進め、地方中核都市の活性化に貢献していきます。



秋田駅外観 ©SATOSHI ASAKAWA

■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、駅等の鉄道を中心とした街の一体的な発展を図るため、沿線自治体により計画・実施されている新潟駅付近等の立体交差事業に当社も協力しています。

新潟駅付近高架化事業では、2018年春の高架ホームの使用開始、踏切2カ所の廃止および新幹線・在来線の同一乗換ホーム使用開始に向け、工事を進めています。



新潟駅全景



東日本大震災により甚大な被害を受けた太平洋沿岸線区の復旧

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、安全の確保ができる区間から順次工事を進め、運転を再開してきました。

常磐線相馬～浜吉田間については、復興まちづくりと一体となった復旧に向けて工事を進め、2016年12月に運転を再開しました。

また、福島第一原発20km圏内の方針としては、沿線地域の除染や住民の皆さまの帰還に向けた準備開始など必要な環境整備について国・自治体の支援・協力をいただき避難指示解除にあわせて運転再開することとしています。この方針に基づき、小高～原ノ町間では南相馬市の避難指示解除にあわせて2016年7月に、浪江～小高間では浪江町の避難指示解除にあわせて2017年4月に運転を再開しました。さらに、竜田～富岡間は2017年10月に、富岡～浪江間は2019年度末までの運転再開に向けて復旧工事を進めています。

気仙沼線柳津～気仙沼間、大船渡線気仙沼～盛間については、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」を行ってきましたが、被災地の復興まちづくりが本格化する中、地域がさらに発展していくために、復興に貢献する持続可能な交通手段として今後もBRTを継続して運行することを提案し、すべての沿線自治体と合意に至りました。

山田線宮古～釜石間については、三陸鉄道株式会社による南北リアス線との一体運営について沿線自治体等と合意しており、2018年度内の開業に向けて復旧工事を進めています。

震災直後に約400kmあった運転見合わせ区間は、2017年4月までに約218kmで鉄道での運転を再開、約99kmでBRTにより復旧し、残る運転見合わせ区間は約83kmとなっています。

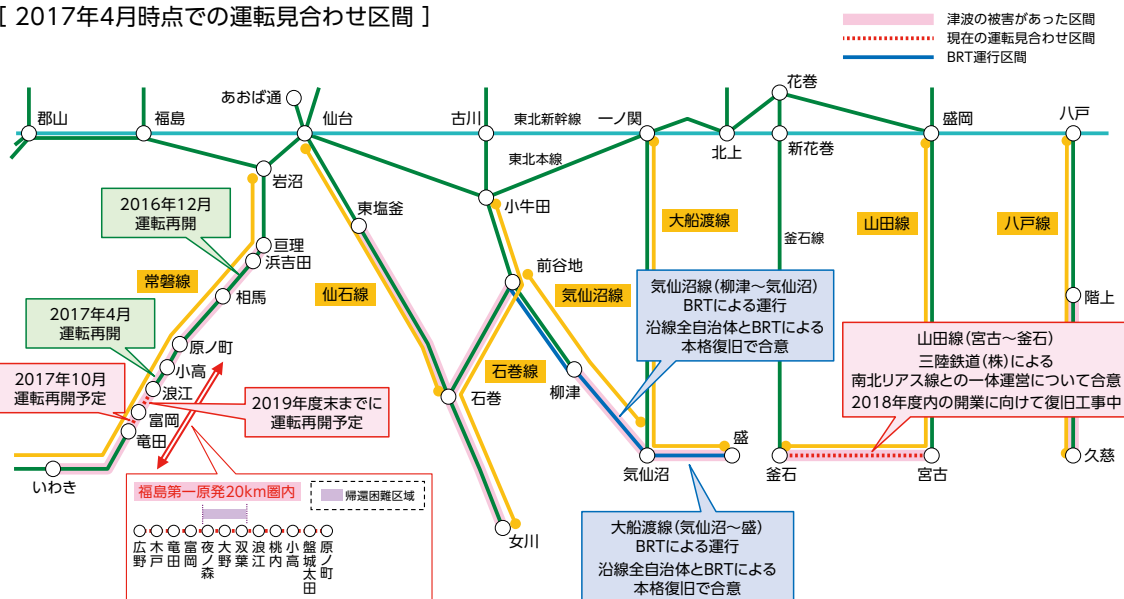


相馬・浜吉田間運転再開時の様子



専用道走る気仙沼線BRT

[2017年4月時点での運転見合わせ区間]





■只見線(会津川口～只見間)の上下分離方式による鉄道復旧について

只見線は、「平成23年7月新潟・福島豪雨」(2011年7月)により、全線で運転を見合わせ、会津坂下～小出間において橋りょう損傷や盛土崩壊、土砂流入等の被害を受けました。

その後、復旧工事が完了した区間から順次運転を再開しましたが、現在も運休となっている会津川口～只見間は3ヵ所で橋りょうが流失するなど甚大な被害が発生しており、現在もバスによる代行輸送を行っています。



第5只見川橋りょう



第6只見川橋りょう



第7只見川橋りょう



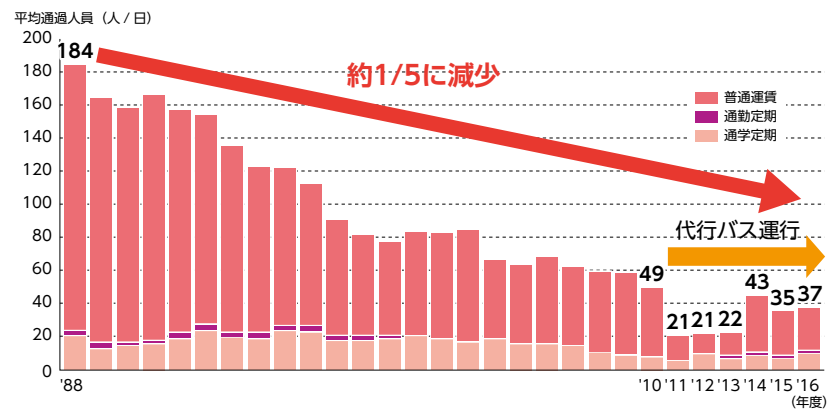
代行バス

運休区間についてはご利用が少ないことから、今後のご利用見通しを踏まえ、地域の交通のあり方について関係者と議論を重ねてきました。その結果、福島県や沿線自治体の皆さまからの鉄道復旧に対する強い要請を踏まえ、上下分離方式による鉄道復旧をめざす結論に達し、2017年6月に福島県と「只見線(会津川口～只見間)の鉄道復旧に関する基本合意書及び覚書」を締結しました。

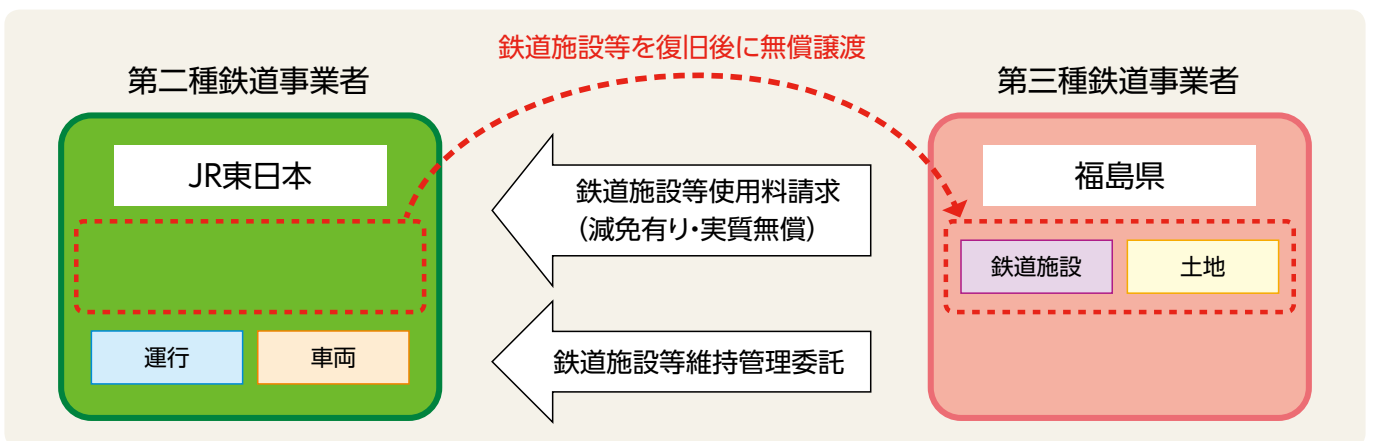
合意した上下分離方式は、線路や電気設備などの鉄道施設と土地を復旧後に福島県へ無償譲渡し、福島県が第三種鉄道事業者となり、当社はその施設や土地を実質無償で借り受けて、第二種鉄道事業者として日々の運行や車両の維持管理を受け持つ方式です。

今後については、2018年春頃に工事着手をめざしており、工期は工事着手後約3年を見込んでいます。なお、営業運転再開時期については、工事の進捗状況等を踏まえ、福島県と協議のうえ決定していきます。

[運休区間のご利用状況]



[運休区間の上下分離方式イメージ]

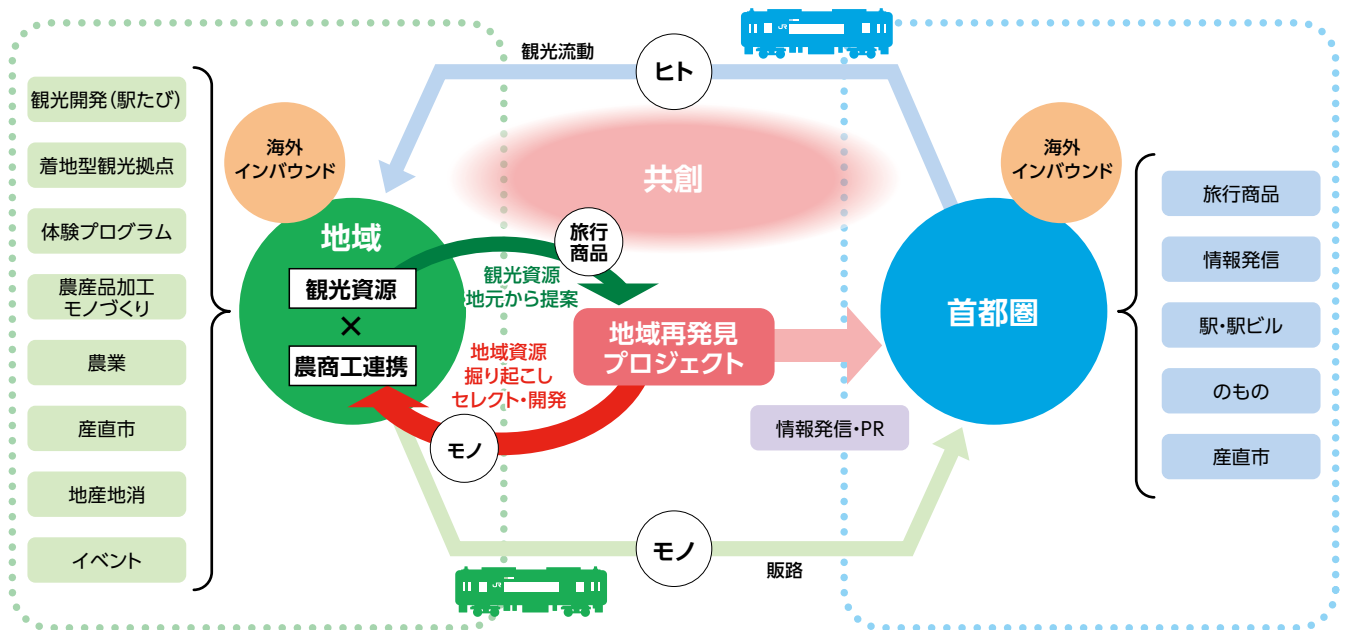


地域再発見プロジェクト

「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、首都圏と地域間で大きな「ヒト・モノ」の循環を生み出し、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。JR東日本グループが有する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・広告媒体等を活かしながら、伝統文化、地産品といった有形無形の観光資源の発掘、首都圏と地域の双方向での情報発信や販路の拡大などを行っています。

〔「地域再発見プロジェクト」概念図〕



首都圏では、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、上野駅で開催している地域再発見プロジェクト「産直市」や生産者が商品と地域の魅力を伝える常設ショップ「のもの」を上野駅や秋葉原駅等で展開しています。JR東日本エリアの各地でもさまざまな取組みを行っており、2016年度はグループ全体で延べ4,900日の産直市を開催し、地域活性化のイベントも多数開催しました。

「地域再発見プロジェクト」の展開に向け、当社グループの首都圏物流拠点や高速バスのトランクなどの既存インフラを活用し、2016年4月に「地域活性化物流LLP(有限責任事業組合)」を設立して、地産品の首都圏での流通の促進に取り組んでいます。

また、2017年には、これまで、連携を深めた地域の生産者・加工者等を対象に、エキナカ・駅ビル等で実施したモノづくりやコトづくりの優れた取組みに対する表彰「JR東日本『のもの』アワード」を創設しました。



地域再発見プロジェクト「産直市」



のものキッチン池袋東口店



■もの1-2-3プロジェクト

地域との連携強化を図るべく、地域の魅力ある農産物等の素材と優れた加工技術を組み合わせ、JR東日本グループがプロデュースすることにより、地域の6次産業化に向けたものづくりを推進しています。「もの1-2-3プロジェクト」は、商品開発と販売を通じて、地域の農林漁業と連携し東日本エリアを応援する、ものづくりプロジェクトです。当社が1次・2次・3次産業をつなぎ、6次産業化に向けたものづくりを推進して行こうとの思いが込められています。



信州産の鹿肉を活用した
「信州ジビエTHE★鹿肉バーガー」



宮城産大豆を活用した
「仙台きなこシリーズ」



茨城産ほしいも原料芋を活用した
「ほしいも農家の白プリン」

■1次産業への参入

1次産業の課題解決と農産物を通じた食の魅力向上をめざして、2016年春に地域農家と連携したアグリビジネスへの参入を開始しました。福島県いわき市の「JRとまとランドいわきファーム」は、太陽光利用型植物工場により高品質なトマトを生産し、隣接する6次産業化施設での加工やグループ会社の食材用に活用しています。新潟市の「JR新潟ファーム」は、国家戦略特区を活用して設立された農業生産法人で、酒米生産を通じて新潟日本酒文化の発展へ一翼を担っています。また、仙台市の「JRアグリ仙台」は生産から販売事業までの一体的な経営により、マーケットニーズにあった生産を行うとともに、集客力の高い駅において、直売所を運営し、地域の良質な「食」を発信する場を提供していきます。今後も安全・安心な農産物を安定生産し、その地域の魅力を高めて、交流人口の増加や地域活性化を図っていきます。



JRとまとランドいわきファーム



JRアグリ仙台



JR新潟ファーム

TICKET
TO
TOMORROW

トマトから創るモノとコト

株式会社JRとまとランドいわきファーム 取締役 **鈴木 弘幸**

「JRとまとランドいわきファーム」は、JR東日本グループが「地域再発見プロジェクト」を進めていく中で、農産物の「作り手」が減少しているという地域の現状に接し、同じ思いを持つ農業者と連携して設立されました。当社グループのネットワークを活用したトマトそのものの出荷のほか、ハンバーガーやジュースなどグループ会社と連携した6次産業化商品の開発、収穫体験やイベントの開催、首都圏での対面販売などを通じて、たくさんのお客さまにいわき産のトマトの美味しさをお伝えしています。今後も美味しいトマトの生産や地域と連携した6次産業化に取り組むとともに、情報発信やコトづくりを通じて、交流人口を拡大し地域の活性化に貢献したいと考えています。



© Kōji Arimitsu



観光振興の取組み

■ デスティネーションキャンペーン (DC)

デスティネーションキャンペーン(以下、DC)とは、地方自治体、観光関係者およびJRグループ等が一体となって、地域の観光資源の開発や全国的な宣伝を行い、お客さまの誘致、JRの利用促進を図ることを目的に実施する大型観光キャンペーンです。キャンペーンを一過性で終わらせることなく、DC本番の一年前の同時期に「プレDC」、DC本番の一年後に「アフターDC」として展開をし、現地の受入体制の構築や観光素材の磨き上げを行うことで、新たな観光地への昇華と、その後の継続的な地域の観光振興につなげることを一つの目標としています。1976年に開催された和歌山県「きらめく紀州路」以降、現在も継続して毎年4回平均で実施されています。

2011年3月の「東日本大震災」後は、JRグループの復興応援施策の一つとして、東北6つの各県でDCを行い、2016年7月から9月まで「青森県・函館DC」を開催しました。また、2017年7月から9月までは「信州DC」を開催しています。今後も地域観光の活性化や観光客の定着並びに地元自治体との連携を強化していきます。



信州デスティネーションキャンペーンのセレモニー

TICKET
TO
TOMORROW

DCで深まる地域との絆とおもてなし

長野支社 中込駅 駅長 岡村 康登

小海線は八ヶ岳の雄大な姿を眺める事ができる高原路線です。中込駅は佐久市の中心駅として、小海線の運行・営業・工務全体を担う小海線営業所を併設し、小海線の要衝としての役割を果たしています。

信州DCのオープニングでは、沿線市町村や商工会議所等と連携してセレモニーを行い、地元自治体による七夕まつりをあわせて開催するなど、地域と一体となった歓迎イベントを実施しました。また、7月1日から運行を開始した「HIGH RAIL 1375」の運行日には、小海線内の各駅長をはじめ、営業所全体でのお出迎えやお見送り、社員が作成したポストカードの車掌からの配布などを社員総出で行っています。高原の爽やかな風を満喫できる小海線にぜひお越しください。





安全



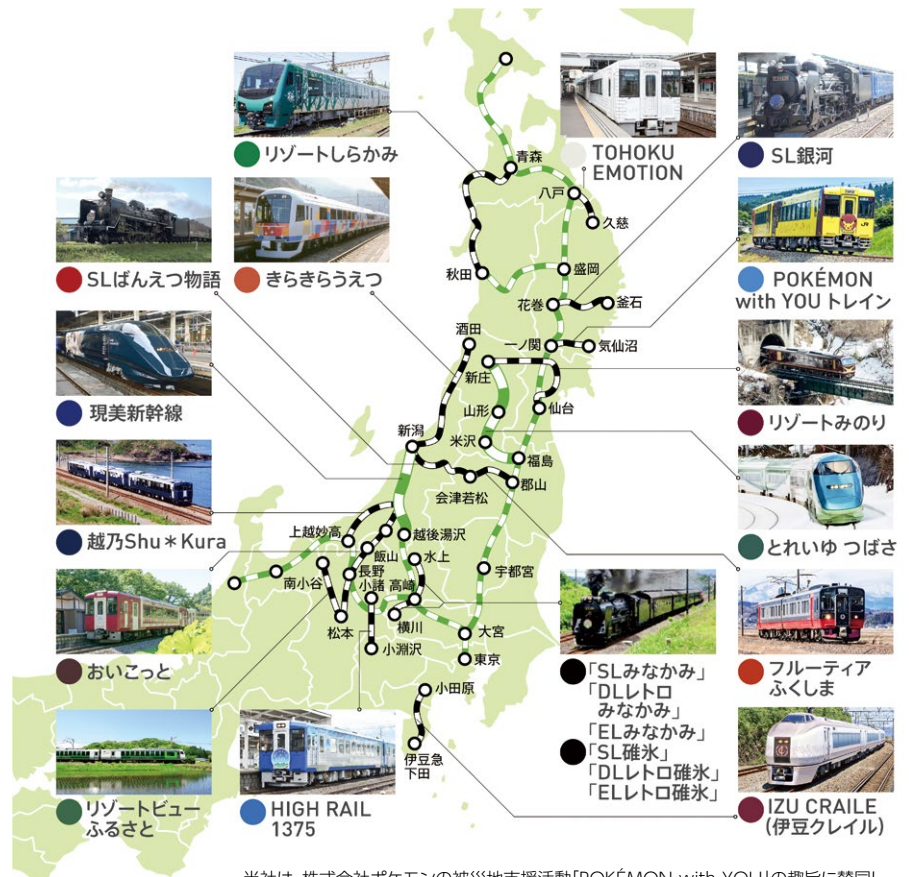
社会



環境

■のってたのしい列車

JR東日本では、「乗る」こと自体が目的にもなるさまざまな「のってたのしい列車」の運行を行っています。新幹線、特急車両、SLなど、それぞれに異なるテーマを持ち、趣向を凝らしたユニークな列車デザインは、走るテーマパークを彷彿させます。車窓を眺めながら、食事やスイーツを楽しんだり、さらにはアートや音楽、そして「足湯」まで満喫したり、列車を降りた瞬間、次はどの列車に乗ろうかワクワクしてしまうような新感覚の旅をご提供しています。



当社は、株式会社ポケモンの被災地支援活動「POKÉMON with YOU」の趣旨に賛同し、同社の協力を受け、POKÉMON with YOU トレインの運行を行っています。
 ©2017 Pokémon. ©1995-2017 Nintendo/Creatures Inc./GAME FREAK inc.
 ポケモン・Pokémonは任天堂・クリーチャーズ・ゲームフリークの登録商標です。

[主なのってたのしい列車の特徴と地元と連携した取組み]

列車名	特徴・地元と連携した取組み
リゾートしらかみ	津軽三味線の生演奏や津軽弁「語りべ」の実演、津軽伝統金多豆蔵人形芝居などを車内で実施しているほか、停車駅から地元の方が乗り込んで、出来立ての軽食などを直接ご案内する「ふれあい販売」を実施しています。
TOHOKU EMOTION	JR八戸線が走行する「洋野町(ひろの)」の皆さまが列車に向かって精一杯大漁旗を振ったり、手を振ったりする活動を継続的に行っており、「洋野エモーション」という造語も生まれています。
フルーティアふくしま	福島県産のフルーツなどを贅沢に使用した旬味豊かなオリジナルスイーツを車内で提供しています。メニューは季節に応じて変更しており、果物王国福島が育んだ旬のフルーツをお楽しみいただけます。
越乃Shu*Kura	地元の酒蔵や長岡大学が交代で、車内に直接乗って、地酒の試飲や酒にまつわる話をするイベントを実施しています。
HIGH RAIL 1375	沿線の高原野菜や日本三大ケーキのまちの一つである「佐久」のスイーツを提供しているほか、夜の時間帯に走行する「HIGH RAIL 星空号」では野辺山駅で小海線沿線の星空案内人による星空観察会を行っています。

地方創生について

JR東日本グループでは、グループ経営構想Vにおいて「地域に生きる。世界に伸びる。」をコンセプトワードとし、事業活動を通じて東日本エリアの発展をめざしています。

その中で、地方創生については、「観光振興」「地域産業活性化」「地方中核駅を中心としたまちづくり」などを進めています。具体的には、「観光振興」については、「TRAIN SUITE 四季島」やのってたのしい列車の運行を通じた各地域の魅力の発信、「地域産業活性化」については、農林漁業の「6次産業化」の取組みとしての農作物の生産や当社グループのネットワークを活かした首都圏での地産品の販売、「地方中核都市を中心としたまちづくり」については、秋田や新潟などにおける地元自治体などと連携した駅を中心としたまちづくり、などに取り組んでいます。



子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」

■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102ヵ所(2017年5月現在)に達しており、2020年4月までに130ヵ所まで拡大することをめざしています。「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、当社の取組みは男性の育児参加の支援にもつながっています。

2017年5月には、子育て支援施設100ヵ所達成を記念し、車内に子育て支援施設に通うお子さまの絵画などを掲出した「HAPPY CHILD TRAIN」を運行しました。



「駅型保育園」の様子
(戸田駅前さくら草保育園)



HAPPY CHILD TRAIN

■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)で毎年開催しています。

「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7回こども鉄道作品展

ペーパークラフト教室

「子どもたちにもっと鉄道を身近に感じてほしい、親子の思い出をたくさんつくってほしい。」そんな思いから、親子参加型ワークショップ「新幹線ペーパークラフト教室」を各地で開催しています。



ペーパークラフト完成イメージ



COTONIOR(コトニア)の展開

多世代交流をテーマとした子育て支援と高齢者福祉の複合施設「COTONIOR(コトニア)」を開設しています。

「COTONIOR(コトニア)」とは、「子ども(codomo)+と(to)+シニア(senior)」からなる造語であり、吉祥寺と赤羽、西船橋、国立の4カ所で展開しています。

各施設のレイアウトの工夫や季節イベントを開催するなど、子どもたちとシニア世代の方が交流し、多世代が集うあたたかな場になっています。



コトニア吉祥寺



コトニア国立

TICKET
TO
TOMORROW

子育て支援を通じて未来を創造する

本社 事業創造本部 子育て・シニアグループ 課員 **山崎 優奈**

私は現在、グループ会社の(株)ジェイアール東日本スポーツからJR東日本に出向しており、主にJR東日本グループの子育て支援施策の計画・実施を担当しています。夏休み期間中に鉄道博物館で行った「こども鉄道作品展」や、子育て支援施設100カ所達成を記念した「HAPPY CHILD FESTIVAL」では、お子さまやご家族に喜んでいただけるよう、さまざまなメニューを検討し、社外との交渉や、社内の関係箇所への協力依頼、会場との調整を行いました。期間中、責任者として会場にいましたが、参加されたお子さまやご家族が笑顔で楽しんでいる姿を拝見して、大きなやりがいと達成感を感じました。

これからは、グループ会社からの出向者という立場を活かして、グループ会社を含めた子育てイベントの開催など、従来の取組みをさらに一歩進めた新たな子育て支援メニューにも挑戦するとともに、2020年4月までに子育て支援施設を130カ所まで拡大することをめざしていきます。





文化活動

■公益財団法人東日本鉄道文化財団

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（2010年4月に公益財団法人化）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す。

鉄道博物館

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」、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」、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（2016年度は約77万人）にご来館いただいています。今後、館内のリニューアルや新館の建設を計画しており、順次部分的にオープンし、2018年夏にグランドオープンを予定しています。



鉄道博物館

東京ステーションギャラリー

JR東日本発足一周年を迎えた1988年春、駅を単なる通過点ではなく、香り高い文化の場として提供したいという願いを込めて、東京駅丸の内駅舎内に開館しました。

地理的・歴史的に近現代日本の中核に位置しており、重要文化財でもある東京駅丸の内駅舎において美術館活動を行うことの意義を認識し、活動を行っています。



東京ステーションギャラリー

地方文化事業支援

1993年度より地方文化の振興をめざし、当社エリア内の貴重な文化遺産や伝統芸能などの保全と継承、地域発展のために、資金援助を行う形で、地方文化事業の支援を行っています。2017年度末までの支援件数は、合計182件になります。



地方文化事業支援



世界へ羽ばたく事業展開

■グローバル展開について

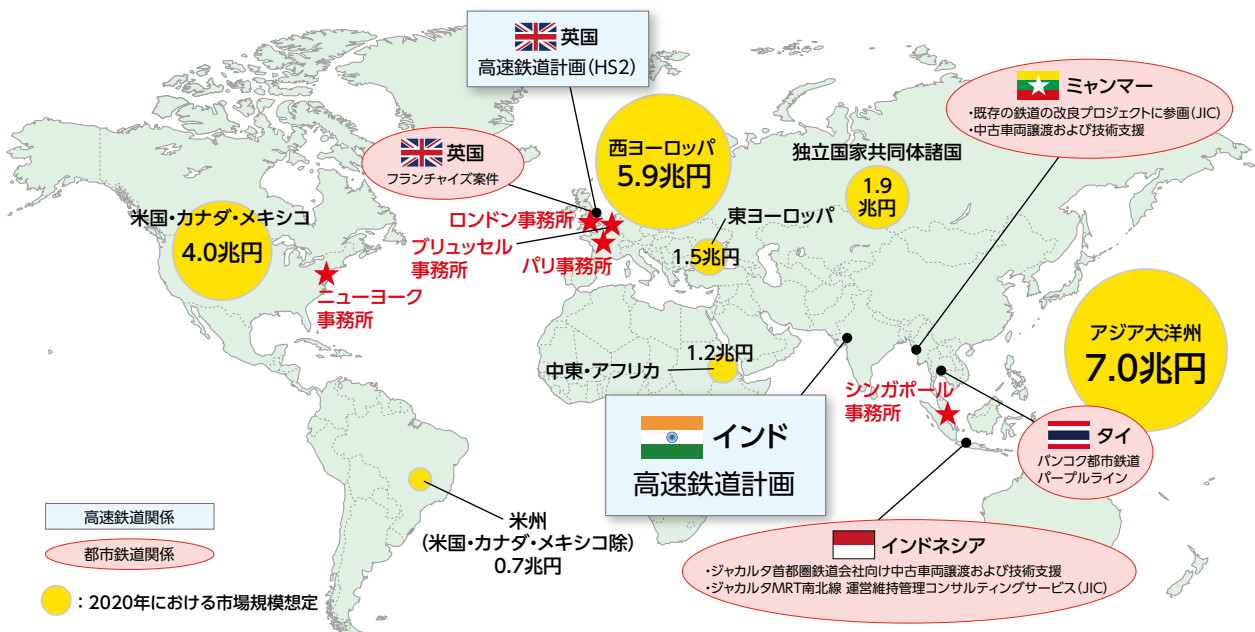
「グループ経営構想V」では、「無限の可能性の追求」の一つとして「新たな事業領域への挑戦～グローバル化～」を掲げています。経営構想実現のため、当社の持つ経験や技術・ノウハウ等を活かして、将来の成長に向けての新たな事業領域へ挑戦しています。同時に海外の鉄道に関する技術・サービスなどを吸収し、当社グループが有する技術・ノウハウと融合し、磨きをかけていくことにより、日本国内の鉄道のブラッシュアップを行います。さらには当社グループの社員が国際事業に携わることで社員の意欲・能力・達成感の向上など、人材の育成と内外に開かれた企業風土の改革につなげていきます。

現在、世界各国で公共交通機関が見直され、地球環境問題への意識の高まりや新興国の経済成長のなかで、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っています。世界各地で多くの鉄道プロジェクトが検討されており、世界の鉄道マーケットは今後年平均2.6%成長し、2020年には約22兆円の規模へと拡大することが見込まれています。そのような状況のなかで、当社は、国内外の企業と協力しつつ、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・管理・支援・実施)など、私たちの持つノウハウを活かして、グローバルな事業展開に挑んでいます。国際事業の展開にあたっては、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ていきます。

2011年11月、高速鉄道、都市鉄道、貨物鉄道に関するさまざま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)を設立しました。現在同社は、オペレーション&メンテナンス分野を中心とした海外鉄道コンサルティング事業を積極的に展開しています。また、2012年4月から鉄道車両の製造を担う(株)総合車両製作所がグループ会社に加わりました。

上記に加え、2017年6月に当社は本社内に「国際事業本部」を新設しました。海外における多くの鉄道プロジェクトが進捗する中で、国際事業へのさらなる挑戦に向け、国際事業の効率的な管理と人材の育成を加速させます。

[海外鉄道プロジェクトおよび事務所所在地]



※UNIFE World Rail Market Study Forecast 2016 to 2021から作成



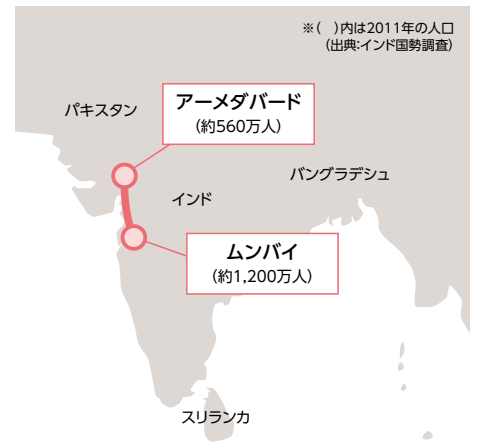
■インド高速鉄道プロジェクトの推進

インド政府が発表した高速鉄道7路線のうちムンバイ・アーメダバード路線について、2015年12月「高速鉄道に関する日本国政府とインド共和国政府との間の協力覚書」が締結され、ムンバイ・アーメダバード間高速鉄道計画で日本の新幹線方式が採用されることとなりました。

現在日本とインドの両国政府間において具体的な事業スキーム等インド高速鉄道に関する協議が実施されており、2016年11月の日印政府間協議においては、高速鉄道計画のプログレスレポートが発表され、2018年着工、2023年開業のスケジュールが示されました。当社は、官民一体となった協力の中で、新幹線のオペレータとしての豊富な経験から技術的支援を実施しています。

2016年3月に、当社のグループ会社である日本コンサルタンツ(株)が、高速鉄道の技術基準策定に関するコンサルティングである「インド国高速鉄道に係る制度整備支援プロジェクト」をJICAより受注し、当社もインド高速鉄道プロジェクト担当の役員を設置するなど、社内体制の強化を行いました。

また、2016年12月にムンバイ・アーメダバード間の高速鉄道建設事業のための設計および入札図書(案)の作成と入札支援を行う「インド国高速鉄道建設事業詳細設計調査」を日本コンサルタンツ(株)、日本工営(株)、オリエンタルコンサルタンツグローバル(株)の3社による共同事業体(JV)がJICAより受注し、現在、業務を実施中です。



■タイ・バンコク パープルラインへの事業参画

当社は、タイ・バンコクの都市鉄道路線であるパープルラインにおいて、鉄道車両や各種地上設備についてトータルでメンテナンスを行う事業へ参画しています。パープルラインは、タイの首都バンコク北部バンスー地区と北西郊外のバンヤイ地区を結ぶ鉄道路線で、2016年8月に営業を開始しました。当社は、丸紅(株)、(株)東芝との共同出資により2013年12月にメンテナンス会社であるJapan Transportation Technology (Thailand) Co., Ltdをバンコクに設立し、鉄道車両や信号、軌道、電力、ホームドア、自動運賃収受システム、鉄道車両基地設備などについて10年間のメンテナンス業務を実施しています。また、(株)総合車両製作所がステンレス製車両全21編成63両を製造し、納入しました。



走行するパープルライン車両



軌道メンテナンス



■英国フランチャイズ参画に向けた取組み

英国の鉄道運営では、鉄道運行部門とインフラ管理部門を分離する「上下分離制」が導入されており、旅客輸送部門では19の列車運行会社に分割されています。英国フランチャイズ制度とは、それぞれの列車運行会社の運営権を入札により選考し、英国運輸省や所管の交通当局により7～10年程度の運営権が付与されるという制度です。

2017年8月、当社はウェストミッドランズ案件の運営権を三井物産(株)、オランダ鉄道系のアベリオUKと協同で獲得しました。この事業は、ロンドンへの通勤路線、ロンドンからイングランド北西部の都市リバプールまでをつなぐ長距離路線およびイングランド中西部にある英国第2の都市バーミンガムの都市圏輸送を担うものです。本事業は当社が海外鉄道運行に関わる初めての案件となります。



本事業開始後の運行列車イメージ



バーミンガム ニューストリート駅

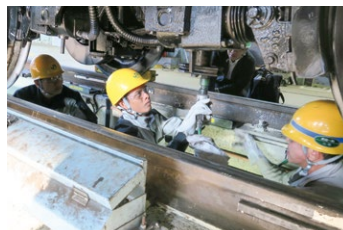
■海外鉄道事業者への技術支援

インドネシア共和国の首都ジャカルタでは交通渋滞が激しく、公共交通機関の整備が進められています。既存の鉄道においても、早急な輸送力の増強が求められていることから、当社は2013年からの3年間、都市鉄道の運行を担うジャカルタ首都圏鉄道会社に対して、埼京線等で使用してきた205系車両476両を譲渡しました。併せて譲渡した車両が現地で安定的に運行できるよう、2013年から車両のメンテナンスに関わる支援を実施してきたほか、2016年からは新たにサービス向上につながる支援も実施しています。

ミャンマー連邦共和国においては、2007年より同国の旅客列車の運行や貨物輸送を行っているミャンマー鉄道公社に鉄道車両を譲渡しています。2015年には、東北地区・新潟地区で使用してきた気動車19両(キハ40形、キハ48形)を同公社に譲渡したほか、車両のメンテナンスに関する技術支援も実施しています。



ジャカルタ首都圏鉄道会社に譲渡後、現地で活躍している205系車両



メンテナンス技術支援



ミャンマーに譲渡した気動車



■国際協力

当社は海外の鉄道関係者からの視察等も受け入れており、2016年度に当社を訪問した海外からの視察者は約100カ国、約1,000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視察



山形新幹線連結視察

■国際機関を通じた世界への貢献

当社は、加盟する国際鉄道連合 (UIC) や国際公共交通連合 (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を通じて、積極的に情報収集・発信を行っています。2013年1月から2016年12月までUICアジア太平洋地域議長、また2015年6月から2017年5月までUITP会長、2017年5月からUITPアジア太平洋地域会長を務めるなど、世界の鉄道・公共交通の発展、並びにこれらに関するさまざま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、海外における展示会、セミナー等への出展や国際会議の招致にも取り組んでいます。



2015年6月～2017年5月
小縣副会長がUITP会長を務めた



2016年10月
UITP・LTA (シンガポール陸上交通庁)
国際交通会議・展示会 (シンガポール)



2017年5月
UITPグローバル公共交通サミット
(モントリオール)



コラム 鉄道車両製造事業の展開

1. これまでの取組み

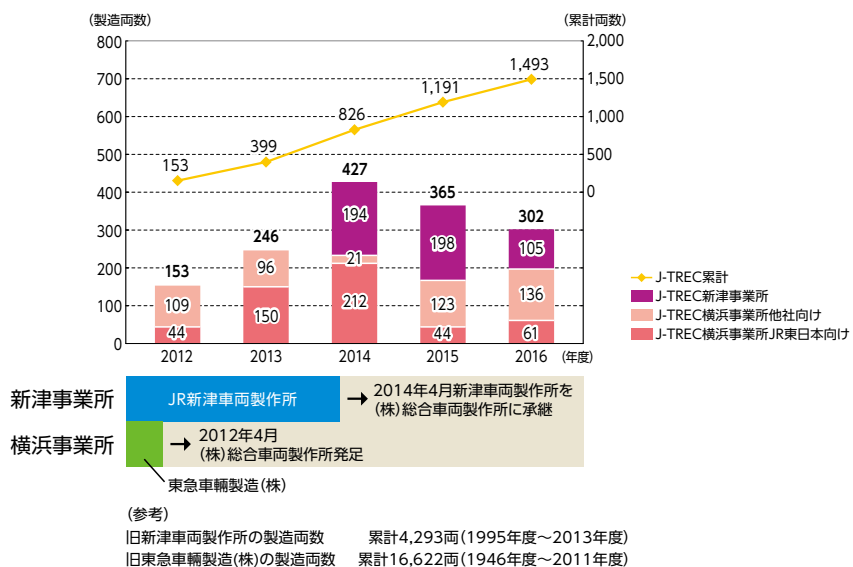
1994年10月、鉄道車両製造のノウハウの取得、技術力の向上のため、新津車両製作所を開設し、主として首都圏向けの通勤・近郊形車両を製造してきました。2012年4月には、鉄道車両製造事業をJR東日本グループの「経営の第4の柱」として確立させるため、日本初のステンレス車両を製造した(株)総合車両製作所(旧東急車輛製造(株))が当社グループに加わりました。また、2014年4月には、新津車両製作所における事業を(株)総合車両製作所に承継しました。

これにより、車両製造の事業展開に鉄道事業者の技術力や視点を活かすことができるようになりました。また、通勤・近郊用車両から新幹線まで幅広い車種を製造できるようになり、効率性の追求だけでなく、スケールメリットを生かした業務運営が可能となりました。

2. 「sustina」シリーズに注力

(株)総合車両製作所は、通勤・近郊形車両だけでなく、特急電車E353系、蓄電池電車EV-E301系、北陸新幹線E7系、TRAIN SUITE 四季島、タイ・パープルライン向け車両など、高品質かつ付加価値の高い製品を幅広く提供してきました。

【(株)総合車両製作所の近年の車両製造数推移】



その中でもステンレス車両の強みを生かした主力製品の「sustina」に力を入れていきます。「sustina」は、共通プラットフォーム(車体構造・機器システムの仕様共通化、集約化)の量産効果による製造コストの低減やJR東日本グループのメンテナンスノウハウを生かした保守費削減等により、ライフサイクルコストの低減をめざします。

2017年度には、「sustina」シリーズの大都市向け通勤型車両としてE235系が山手線に導入されていくほか、東京都交通局、東京急行電鉄、京王電鉄など当社以外のお客さまにも展開していく予定です。

今後もグループの総合力を生かして低ライフサイクルコスト化を進めると共に、高品質な製品を提供し続けることで、「sustina」の付加価値を向上させ、幅広く使用される車両をめざしていきます。



社員とのかかわり

人材の力を高めていくために

私たちの仕事の本質は、お客さまの毎日の生活を支え、地域の発展のために貢献するという「公(パブリック)を担う自覚とその実践」です。JR東日本グループが持続的な成長を続けるには、自ら考え自ら行動し、お客さまや地域の皆さまに信頼されるような、各分野のプロを育成することが不可欠です。

そのため、人材育成にあたっては、社員の意欲に応えつつ、管理者のマネジメント力の強化、技術継承およびグループ会社を含めた人材育成に取り組むことで、JR東日本グループ全体の人材力を向上させることをめざしています。

重点実施項目

	対象	重点実施項目
人材開発	一般社員	社員の意欲に応える取組み
	管理者	マネジメント力の向上に対する取組み
	グループ会社	JR東日本グループ全体の人材力の向上
技術継承	全世代の社員	技術・技能の確実な継承と仕事の本質を学ぶ教育の実施

社員の意欲に応える取組み

社員の意欲に応え、潜在的な能力を引き出すことを目的に、「応募型研修」を充実させており、その中心となるのが「実践管理者育成研修」です。「実践管理者育成研修」は、約240名の主任職層の社員を対象としており、「次代を担う管理者」を育成することを目的としています。JR東日本総合研修センターにおいて約2ヵ月半をかけて、合宿形式で実施しています。そのほかにも、「主務職ゼミナール」や「夜活セミナー」など社員の意欲に応える場を設けています。

また、同じく応募型のプログラムで、技術者を育成しているのが「技術アカデミー」です。「技術アカデミー」は、将来の技術部門の中核となる社員を育成することを目的として、受講生が本社に1年間籍を置いて鉄道の技術(構造、理論、根拠)を学ぶプログラムです。

さらに、社員が「やりたいこと」を、自由な発想で業務時間中に取り組む機会を、「My Project」として用意しています。従来の小集団活動をバージョンアップさせ、「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3つのポイントからなり、「My Project」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」の育成を図っています。「My Project」開始から6年経ち、職場や系統を越えた取組みが多くみられるなど、通常の業務では経験しえない機会を経験し、「自ら考え自ら行動する社員」の拡大につながっています。



実践管理者育成研修



技術アカデミー現場体感教育



■管理者のマネジメント力向上に対する取組み

人材育成の要は職場管理者であることから、人材育成および職場活性化の重要性を管理者層に認識させるべく、「新任現場長研修」など研修機会の充実を図っています。2017年度は管理者層の足腰強化に重点を置き、これまでの研修を見直していくことで、職場管理者による仕事を通じた部下の育成を推進しています。

■グループ全体の人材力向上に対する取組み

当社は、一体感あるグループ経営の実現とグループ価値の向上をめざしており、人材育成においても積極的な人材交流を図っています。具体的には、グループ会社の経営幹部の育成を目的とした「JR東日本グループ経営幹部養成セミナー（部長コース・課長コース）」、当社およびグループ会社の主任職層の一体感の醸成と視野拡大を目的とした「JR東日本グループ交流研修」を開催するなど、グループ全体の人材力を高める取組みを進めています。

■技術継承に対する取組み

当社は、急速な世代交代を迎えており、技術継承が重要な課題となっています。そこで、人材育成に向けた高い意欲と技術レベルを有する社員を「技術専任役」、エルダー社員を「アドバイザー」「マイスター」として指定し、これらの社員を中心にこの課題克服に向けて取組みを進めています。その一環として、各職場において「仕事の本質」を理解し、実践的かつ体験を重視した訓練を行うため、各支社の「総合訓練センター」や「技能教習所」に対する教育訓練設備の充実を進めています。

TICKET
TO
TOMORROW

失敗を恐れずに挑戦する風土をつくる

新潟支社 新津運輸区 技術専任役 **坂井 秀栄**

私は、気動車、蒸気機関車、ディーゼル機関車等多様な車両のメンテナンスを担う職場で、OJT教育等を担当しています。

職場は入社10年未満の社員が多く、経験のない作業や故障に直面すると指示待ちになってしまう傾向があります。こうした場面では、ただ答えを教えるのではなく、自ら考えやり遂げる経験を積み重ねることで感性が磨かれ、自信につながると考えています。また、私は技術専任役として、個々の性格に合った指導方法を見極め、自ら何にでも挑戦する社員を一人でも多く育てることに取り組んでいます。

2018年には、新しい気動車が配属されますが、受け入れ態勢を整えるとともに、自発的で何でも言い合える職場をめざして日々の業務に取り組んでいきます。





ダイバーシティ・マネジメントの推進

当社は、JR東日本グループで働く社員等が有する性別などの属性、経験および技能を反映した多様な視点や価値観の違いが、当社の強みであると認識しています。

特定の社員だけではなく、若手からベテランまでの全世代が連携していく中で、多様な人材がその能力を最大限発揮できる企業グループをめざし、ダイバーシティ・マネジメントを推進しています。

■企業風土のグローバル化に向けた取組み

従前からのMBA取得等を目的とした海外留学(毎年約10名が渡航)に加え、英語圏に限らず世界各都市に3ヵ月間社員を派遣し、ホームステイ等をしながら語学研修を中心に異文化体験をする「海外体験プログラム」(約100名)を実施しています。また、当社のグループ会社である日本コンサルタンツ(株)を中心とした海外鉄道コンサルティングプロジェクトに約3ヵ月間参画する「海外鉄道コンサルティング業務OJTトレーニープログラム」(約30名)のほか、東南アジア地域を中心とした海外研修(約500名)の実施等、年間600名以上の社員が海外体験をしています。こうした留学や研修には、現場第一線で働く多数の社員が意欲を持って参加しています。



OJTトレーニーの活動の様子(ミャンマー)

社員の語学力向上の取組みとしては、会社負担(年1回)によるTOEIC[®]受験を社員に奨励し、年間約4,000名を超える社員が受験しています。また、タイ語、インドネシア語、ベトナム語の通信研修制度「チャレンジ外国語プログラム」を2015年から実施し、多くの社員が受講し、語学学習を入口として広く海外に目を向け始めています。

TICKET
TO
TOMORROW

おもてなしの実現に向けて

千葉支社 佐倉運輸区 主任運転士 **鈴木 裕久**

私は、「海外体験プログラム」に応募し、オーストラリアのブリスベンに3ヵ月間滞在する研修に参加しました。

研修修了後は、この貴重な経験を少しでも多くの社員に伝え、活かしていきたいと考え、自らの職場において、「英語勉強会」や「異文化勉強会」の開催をはじめ、当社の海外関連ニュース等を掲示する「グローバル掲示板」の新設、外国人のお客さまのご利用が多い駅を活用した「駅ナカ留学」の実施等、主に海外からのお客さまに対する「おもてなしの実現」に向けた取組みを展開しています。

これからも、自らの経験を伝えるとともに、海外からのお客さまに対する社員の不安や気づきに応える取組みを行うことで、「おもてなしの実現」をめざしていきます。





■女性社員の活躍推進

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、しっかりと能力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。

その中でも、女性社員の活躍推進については、社員の多くが不規則な勤務体系で就労していることから、女性社員の活躍をダイバーシティの試金石として位置付け、特に力を入れて推進しています。会社発足以降、男女共同参画の実現をめざし、乗務員への運用など職域拡大を中心に取り組んできた結果、すべての職域において女性社員が活躍しています。女性社員について、勤続年数が伸長してきたことを踏まえ、今後はマネジメント層としての活躍が期待できる人材への育成も見据え、スピード感をもって必要な施策を実施していきます。具体的には、「採用」「育成」「登用」の各段階で、以下に掲げる目標を設定しています。



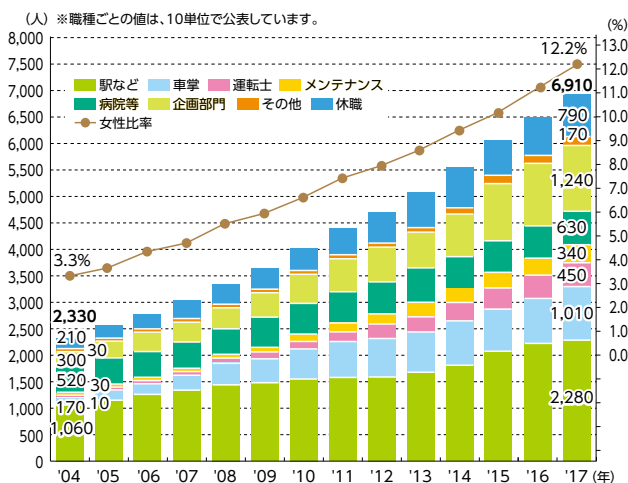
厚生労働省より、女性活躍推進法に基づき、「えるぼし」の最高評価である「3段階目」に認定されました。

女性社員の活躍推進に向けた目標設定

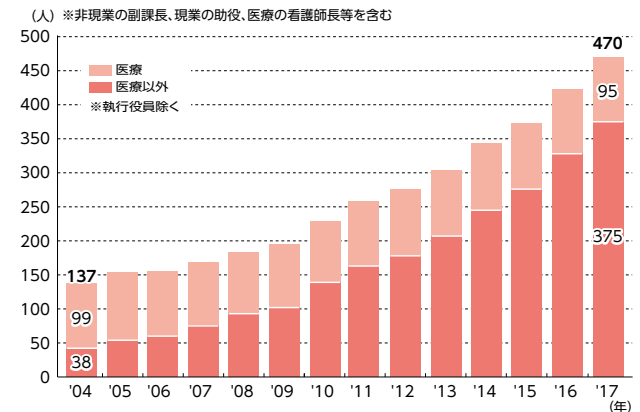
- ・ 2018年度末までに、新卒採用者に占める女性比率30%以上をめざします。このうち将来乗務員をめざす新卒採用者に占める女性比率40%をめざします。
- ・ 多様な働き方を実現し、すべての社員がいきいきと働き続けることのできる環境を整備します。
- ・ 2018年度末までに、管理職に占める女性の比率5%をめざします。

なお、2017年4月1日現在、当社における女性社員数は6,912名(全社員の12.2%)、女性の管理職社員数は166名(管理職の4.1%)となっています。本社・支社の部長や現業機関の長(駅長など)、グループ会社の取締役など重要な職責を担う女性社員が増加してきており、2017年6月末現在、当社は女性の社外取締役1名および執行役員2名を選任しています。

[女性社員の活躍の場の拡大]



[女性管理者数の推移]





障がい者雇用

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さまざまな業務において活躍しています。障がい者雇用率は2017年6月現在で2.45%です。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、2008年4月に(株)JR東日本グリーンパートナーズを設立、2009年5月には特例子会社として認定されました。

(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



地域と連携した植栽の維持管理

性的少数者(LGBT)への理解に向けた取組み

JR東日本では、グループ各社、役員、社員等を対象とした各種研修やセミナーにおいて、性的少数者(LGBT)に対する理解を深めるための啓発活動を実施しています。具体的には、2017年2月および7月に社外講師による講演会を開催しました。7月の講演会では、当社やグループ会社の役員など約260名が参加し、LGBTに対する理解を深めました。

JR東日本グループ一体となったダイバーシティ推進

JR東日本グループ全体の「一体感の醸成」をテーマとして、グループで働くすべての人が相互に多様性を認め合う風土づくりに各社で取り組んでいます。また、2017年2月には「JR東日本グループ・ダイバーシティ・フォーラム」を開催し、グループ各社の好事例を全社に共有するなど、今後の各社の取組みの深度化に向けた情報提供を実施しました。

一般事業主行動計画

女性活躍推進法に基づく「一般事業主行動計画」、および次世代育成支援対策推進法に基づく「第四期一般事業主行動計画」を策定しています。(計画期間:2016年4月~2019年3月)

なお、2008年11月および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)



■社員の働きがいの創出

ワーク・ライフ・バランス実現に向けた各種制度

JR東日本では、ワーク・ライフ・バランスの実現により、相乗効果を発揮すると考え、各種制度を整備してきました。

両立支援制度については、「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、「育児」「介護」を事由として利用することができる「短時間勤務」「短日数勤務」を導入しました。

このほか、育児休職期間を子が満3歳まで延長し、子の養育のために月5日まで取得することができる「養育休暇」や子の看護のために取得することができる「看護休暇」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います。

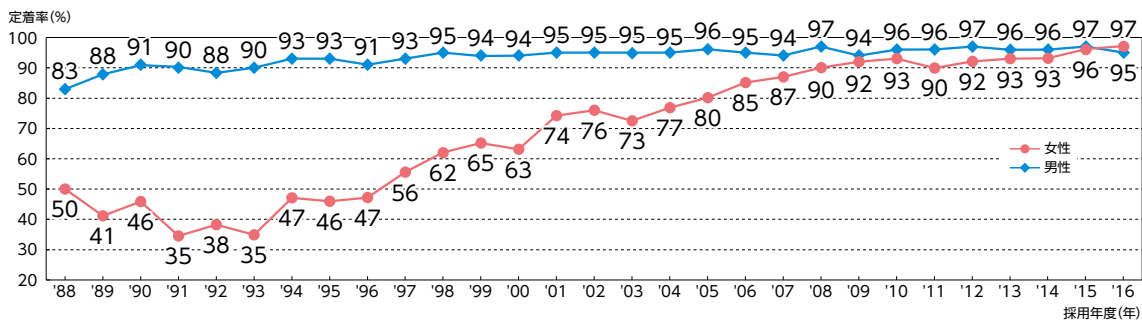
また、2011年より、育児や介護といったライフイベントを抱えている社員に対して、休職中の社員等への情報提供や先輩社員のパネルディスカッション等を実施し、2013年度以降は、全12支社において、ロールモデルの紹介や運営に男性社員が加わり、同僚への早期復職エールを送るセミナーを開催しています。



両立支援セミナー(育児編)

【定着率の推移】

2017年4月1日時点



【働き方改革】の推進

長時間労働を見直し、多様な人材が働きやすい環境をつくるため、当社は「働き方改革」の推進に取り組んでいます。具体的には、ペーパーレス化の推進、会議・資料のあり方の見直し、ICTツールを活用したモバイルワークの推進等により仕事の効率化・スピードアップに努め、より生産性の高い働き方を追求しています。今後も、現状に甘んじることなく、仕事の質を高める取組みを継続してまいります。

ネットワーク活動

ダイバーシティ推進の草の根活動として、職場や系統を超えた横のつながりの中で「ダイバーシティ」や「ワーク・ライフ・バランス」などについて話し合いを行うネットワーク活動を2010年から各機関で実施しています。また、機関を超えた情報共有の場として、各機関の代表者が本社に集まり、本社での全体会議を年1回開催しています。

ポータルサイトによる情報発信

社内イントラネット上において、社員同士の双方向のコミュニケーションの場としてポータルサイト「ダイバーシティ・コミュ」を2013年4月に開設しました。「ダイバーシティ・コミュ」では、双方向コミュニケーションのほか、ダイバーシティの推進についてトップコメントやダイバーシティ推進に関するさまざまな情報を発信しています。



■ダイバーシティ相談窓口

仕事と育児・介護の両立支援に関する相談のほか、障がいのある社員、外国籍の社員、性的少数者(LGBT)の社員の個別のキャリア支援・相談体制として「ダイバーシティ相談窓口」を2017年2月に開設しました。

■エルダー社員制度

2008年度より「エルダー社員制度」を設け、定年を迎えた社員の約8割が、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。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。

よりよい職場づくり

■健康経営

当社では、JR東日本健康推進センター、JR仙台病院健康管理センター、7カ所の鉄道健診センターの医療スタッフを中心とした社員への健康施策を実施しています。

2017年2月には、これらの取組みが評価され、経済産業省と東京証券取引所が共同で実施している「健康経営優良法人(ホワイト500)」の認定を受けました。



健康施策の推進

社員のからだの健康保持・増進のため、人間ドック(35歳以上)のほか以下の健康施策を実施しています。

- ・インフルエンザ予防接種:全社員対象(2016年度接種率:78%)
- ・婦人科検診:35歳未満の女性社員を対象とした乳がん・子宮がん検診(2017年度申込率:52.9%)
- ・特定保健指導:40歳以上を対象とした生活習慣病予防のための保健指導(2015年度実施率:44.8%)

また、医療機関への受診が必要な場合は、JR東京総合病院・JR仙台病院と連携し、社員の健康をサポートしています。

メンタルヘルスケア

こころの健康の保持増進のためには、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と、職場の管理者が適切な対応をとることが大切であり、さまざま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「こころのセルフケア」を配付し啓発に努めているほか、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。2016年度からは、心理的な負担の程度を把握することを目的として、全社員を対象としたストレスチェックを実施しています。

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。

■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、人権週間にあわせて、当社およびグループ会社の役員・社員等を対象とした人権セミナーや、各機関およ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。

また、社内報で、身近な人権課題を紹介することにより、社員、家族への啓発に努めているほか、社内に人権に関する相談窓口を設けています。

さらに、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、社外での活動にも取り組んでいます。



人権セミナー



コラム 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて

JR東日本は、2016年6月公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会と東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会オフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）契約を締結しました。

JR東日本は東京2020オフィシャルパートナーとして、また、東日本地域を事業エリアとする企業として、東京2020大会の円滑な運営を支えるとともに、大会開催に向けた気運を高めるさまざまな取組みを行っていきます。

また、これらの取組みが一過性とならないよう、2020年以降も地域社会、また、JR東日本にとって持続的な「レガシー（遺産）」となる取組みを進めていくことが、地域からの期待に応える企業としてのあるべき姿であると考えています。



JR・東京メトロ 契約締結合同記者発表会

■JR東日本2020Project

取組みの柱Ⅰ：東京2020大会運営の支援に向けて

- ・安全・安心でバリアフリーに配慮した鉄道インフラの提供
- ・スムーズにご利用いただくための情報提供と快適な旅客鉄道輸送サービスの提供

取組みの柱Ⅱ：東京2020大会開催気運の醸成をめざして

- ・旅客鉄道輸送サービスを通じて被災地（東北）の復興に向けた観光流動活性化
- ・関連イベント等による東日本エリアの地域活性化
- ・ターミナル駅改良による東京圏の魅力向上
- ・東京2020パラリンピック開催を契機としたダイバーシティ推進
- ・スポーツ支援を通じた地域社会への継続的な貢献



駅改良(原宿駅)



関連イベントへの参画
(ジャパンウォーク in SENDAI 2017春)



「オリンピック・パラリンピック等経済界協議会」と連携した地域活性化



ダイバーシティ推進
(パラリンピックスポーツ体験)

TICKET TO TOMORROW ～未来のキップを、すべてのひとに。～

JR東日本グループとして、すべての事業分野で質の高いサービスを提供することにより、お客さまのご期待に応え、2020年以降の社会やJR東日本グループに「レガシー（遺産）」を引き継いでいくことをめざしたコミュニケーションスローガンです。このスローガンのもと、当社グループで働く社員全員は、自らの新しい可能性に向けたチャレンジを続けていきます。

未来のキップを、
すべてのひとに。





安全



社会



環境



環境

CONTENTS

エコロジー推進活動の基本的な考え方	98
環境マネジメント	100
地球温暖化防止への取組み	106
資源循環の取組み	116
化学物質管理	120
鉄道沿線環境保全の取組み	121

エコロジー推進活動の基本的な考え方

■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もち一人ひとりの地球環境保護意識の向上を図ります



安全



社会



環境

■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)

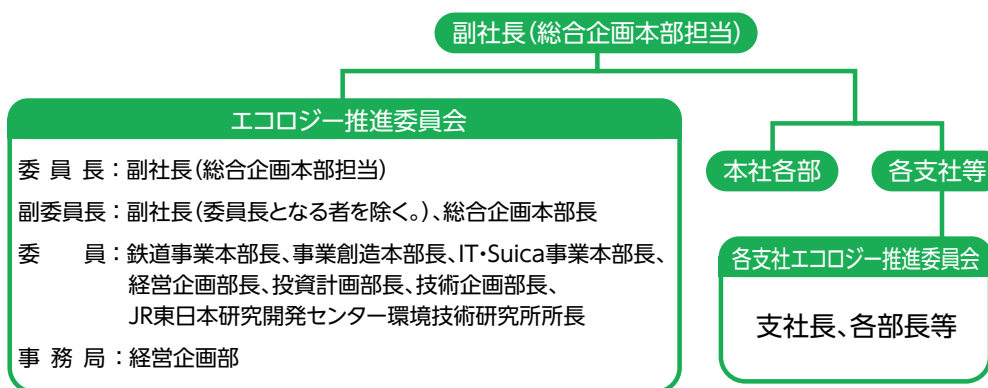
- 1 私たちは、エネルギー使用の一層の効率化や、よりクリーンなエネルギーの導入により、エネルギー総使用量の低減に取り組むとともに地球温暖化の原因となるCO₂の排出量の削減に努めます。
- 2 私たちは、環境汚染物質やオゾン層を破壊する物質等について法令等に基づいて適正に管理、処理するとともに、可能な限りその削減や代替物質への転換を進めます。
- 3 私たちは、地球の浄化能力の負担を軽くするため、オフィスや事業所、駅、列車等からのさまざまな廃棄物を適正に処理するとともに、リサイクルとその削減に努め、また再生品の使用拡大や、省資源に努めます。
- 4 私たちは、多様な生命をはぐくむ自然環境を大切にするとともに、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。

■エコロジー推進委員会

JR東日本では、エコロジー推進活動を推進するマネジメント体制として、代表取締役副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、環境目標の設定、環境保全活動の実施、事業活動に伴う環境負荷調査、目標達成度の確認を行っています。

また、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(2017年4月現在)]



主な活動内容	
環境マネジメント	各職場における環境保全活動の推進／グループ全体の環境経営の推進／環境目標の管理・環境広報 等
地球温暖化防止	CO ₂ 排出量等の削減(電気使用量等の削減、新エネルギー技術)／交通体系全体でのCO ₂ 排出量削減 等
資源循環	駅・列車ゴミのリサイクル／産業廃棄物の削減・リサイクル／グリーン調達 等
化学物質管理	オゾン層破壊物質管理／化学物質管理／PCBの管理 等
鉄道沿線環境保全	騒音対策／トンネル湧水の活用／鉄道林の保全・活用／除草剤の適正使用 等

■環境に関する規制の遵守状況

2016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、重大な漏出はありません。



安全



社会



環境

環境マネジメント

環境目標の管理

2030年度目標

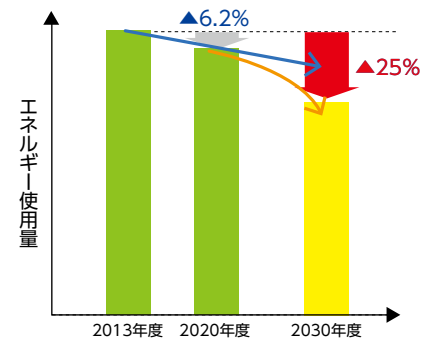
JR東日本では、1996年から具体的な目標を定めて環境保全活動に取り組んでいます。2015年12月の「国連気候変動枠組条約締約国会議(COP)」において、2020年以降の地球温暖化対策の新たな国際的枠組みとなるパリ協定が採択されたことを踏まえ、2030年度を達成年度とする環境目標を掲げています。

環境保全活動の分類	項目	2030年度目標
地球温暖化防止への取組み	鉄道事業のエネルギー使用量	25%削減(2013年度比)
	鉄道事業のCO ₂ 排出量	40%削減(2013年度比)

目標設定にあたっての考え方

鉄道事業のエネルギー使用量25%削減(2013年度比)

2020年度目標である鉄道事業のエネルギー使用量2013年度比6.2%削減の達成に向け、省エネルギー車両の導入や照明のLED化等を進めています。2030年度に向けては、電力貯蔵装置の設置や再生可能エネルギーの自家消費、E235系車両の導入等を拡大するとともに、自動省エネ列車制御の実現等のさらなるシステム革新等により、2020年度までの削減ペースを加速し、鉄道事業のエネルギー使用量25%削減(2013年度比)の実現をめざします。



鉄道事業のCO₂排出量40%削減(2013年度比)

CO₂排出量目標は、2030年度に電力会社のCO₂排出係数が0.37kg-CO₂/kWhとなることを前提に、エネルギー使用量25%削減をCO₂排出量に換算した目標としています。



安全



社会



環境

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。

■目標に対する進捗状況
2020年度目標

鉄道事業のエネルギー使用量は、省エネルギー車両の導入施策等を進めた結果、順調に削減が進みました。なお、基準年度は、国の2030年度目標に合わせ、2013年度としています。

()内は2013年度比

環境保全活動の分類	項目	単位	基準値 (2013年度)	2020年度目標	2016年度実績
地球温暖化 防止への取組み	鉄道事業のエネルギー使用量	億MJ	517	485 (6.2%削減)	502 [☆] (2.9%削減)
	列車運転用電力量(新幹線)	kWh/車両キロ	2.49	2.36 (5.1%削減)	2.44 [☆] (2.0%削減)
	列車運転用電力量(在来線)	kWh/車両キロ	1.59	1.46 (8.3%削減)	1.49 [☆] (6.0%削減)
	支社等におけるエネルギー使用量	kL/m ²	0.0407	0.0366 (10.0%削減)	0.0376 [☆] (7.6%削減)

環境施策の進捗

環境保全活動の分類	項目	2020年度目標	2016年度実績
地球温暖化 防止への取組み	エコステモデル駅の整備	累計12カ所	累計6カ所
	ホーム・コンコース照明のLED化	累計3.6万台 (8,300万MJの削減)	累計2.1万台 (4,400万MJの削減)
	大型空調設備の高効率化	累計10カ所 (8,200万MJの削減)	累計6カ所 (5,700万MJの削減)

2020年度までの単年度目標

環境保全活動の分類	項目	目標	2016年度実績
地球温暖化 防止への取組み	グループ会社各社の エネルギー使用量原単位の削減率	各社が毎年1%削減	全体で2.2%削減
資源循環への 取組み	駅・列車ゴミのリサイクル率	94%	93% [☆]
	総合車両センター等で発生する 廃棄物のリサイクル率	96%	95% [☆]
	設備工事で発生する 廃棄物のリサイクル率	96%	92% [☆]
	グループ会社における リサイクル実施率	100%	100%
環境マネジメント	グループ会社各社が 独自に具体的数値目標を設定	継続して目標設定	設定済

表内 はグループ会社の目標。



安全



社会

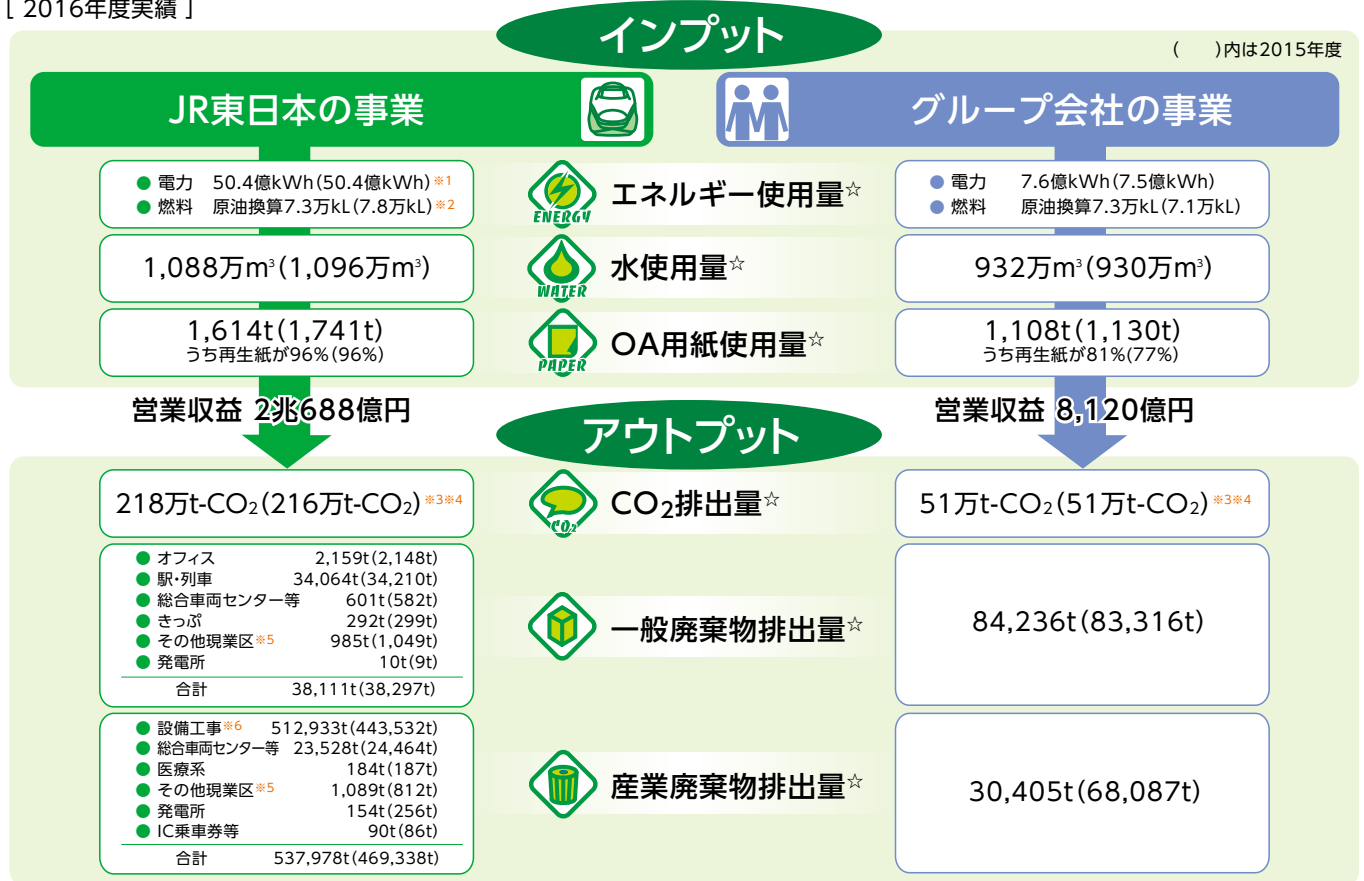


環境

グループ全体の環境経営の推進

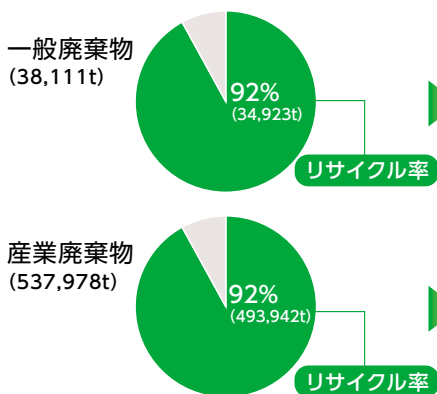
グループ全体の環境負荷

[2016年度実績]

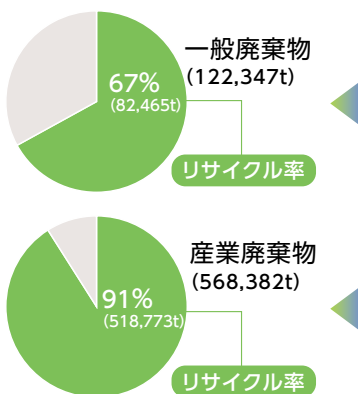


- ※1 電力 インプットされた電力については、自営発電所で発電し、当社内で使用した電力と、電力会社から購入している電力の双方を含んでいます。なお、詳細の電力については、P106にあるエネルギーフローマップをご参照ください。
- ※2 燃料 天然ガス、その他燃料については、自営火力発電所で発電用に使用している燃料は含まれていません。
- ※3 スコープ別のCO₂排出量 グループ全体のスコープ1排出量は151万t-CO₂、スコープ2排出量は169万t-CO₂です。(P107参照)
- ※4 外部から供給している電力に起因するCO₂排出量に関しては、電力会社別の調整後排出係数により算定しています。
- ※5 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。
- ※6 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。

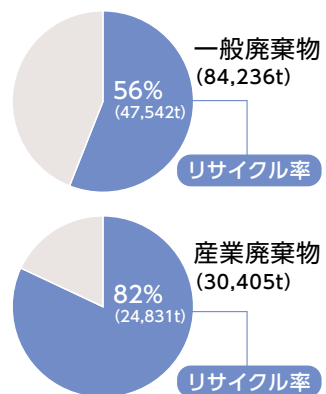
■JR東日本のリサイクル率 ☆



■JR東日本グループ全体のリサイクル率 ☆



■グループ会社のリサイクル率 ☆



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。



安全



社会



環境

各職場における環境保全活動の推進

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。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。

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、地方機関・グループ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ています。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「JR東日本グループ環境経営推進会議」を行っています。

[環境教育・研修体系]

地方機関・グループ会社での推進者の育成	
【環境経営エキスパート研修】	
●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…	20名
【新幹線環境対策担当者研修】	
●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…	10名
【JR東日本グループ環境経営推進会議】	
●対象者…	全グループ会社環境担当者(年2回)
●目的…	グループ一体となった環境経営の推進
その他支社等で研修、講演会等を実施	

内部環境監査

ISO14001を取得している総合車両センター等では、環境活動を自らチェックする取組みとして、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	(株)東日本環境アクセス	1999年11月
東京総合車両センター	2001年 3月	(株)日本レストラエンタプライズ(CK本部)	2002年 9月
大宮総合車両センター	2002年 2月	JR東日本メカトロニクス(株)	2008年 3月
新幹線総合車両センター	2002年11月	(株)ジェイアール東日本企画	2008年 8月
郡山総合車両センター	2003年12月	JR東日本テクノロジー(株)	2010年12月
長野総合車両センター	2005年 2月	(株)総合車両製作所	2014年10月
秋田総合車両センター	2005年 7月		



環境コミュニケーション

■ 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いただくことを目的とし、2016年度は、当社エリアの小学校を中心に81ヵ所で開催しました。2013年度からは、主に各地域で働く社員が直接学校へ出向き、授業を実施しています。



出前授業の様子

TICKET
TO
TOMORROW

出前授業に参加して学んだこと

八王子支社 豊田運輸区 車掌 糟谷 美咲

私は、車掌として中央線東京～大月間の乗務を担当し、お客さまに安全で安心して列車をご利用していただけるよう、基本動作の徹底と分かりやすい車内放送に取り組んでいます。

出前授業に講師として参加した際は、身近な「鉄道」をテーマに、どのように情報に関わるシステムを活用しているか、環境問題に取り組んでいるかをお伝えしました。出前授業を通じて地域のお子さまの教育に関わることができ、大変貴重な経験となったとともに、私自身も鉄道インフラを支えるうえで、環境問題に取り組む重要性を再認識することができました。

今後の業務においても、便利になった情報ネットワークを活用して、より一層の安全対策やサービス品質の向上に取り組んでいきたいと考えています。



■ 環境イベントの開催

当社の環境の取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、環境省主催の「エコライフ・フェア」への出展や他企業とのイベントを実施しています。2016年11月にはNTTグループと共催で両社の環境への取組みをパネル等で紹介したほか、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を行いました。

■ 信濃川発電所における環境への取組み

2016年7月、クリーンエネルギーの源である水力発電の仕組みについて学ぶことができ、また信濃川発電所に親しんでいただける取組みの一環として、小千谷市と共同で「市民の家・小千谷信濃川水力発電館」を開館しました。

そのほか、地域の皆さまとともに信濃川の河川環境と水利用の調和を図る取組みの一環として、サケの稚魚放流を継続して実施しています。



小千谷信濃川水力発電館

■ 環境と社会に対する取組みを伝える広報

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』、2013年からは『CSR報告書』に変更)」を1996年から継続して発行しています。また、各種メディアを通じた情報発信や、ウェブサイト、ポスター、パンフレットによる環境に関する取組みの紹介なども行っています。



安全



社会



環境

環境会計と環境経営指標

2016年度の環境保全コストは、投資額が約157億円、費用額が約204億円となりました。新型車両の導入により、CO₂排出量を1年あたり約1.7万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「CO₂」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-CO₂/億円)でしたが、2016年度は561(t-CO₂/億円)となりました。

[2016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)	48.0(51.7)	127.2(84.0)	—		—
地球環境保全活動	108.8(58.7)	—	鉄道事業のエネルギー使用量	502億MJ	128.2(135.8)
			単位輸送量あたり列車運転用電力量	新幹線 2.44kWh/車両キロ 在来線 1.49kWh/車両キロ	
			支社等における単位床面積あたりエネルギー使用量	0.0376kL/m ²	
資源循環活動	—	56.4(50.1)	駅・列車ゴミのリサイクル率	93%	10.5(9.2)
			総合車両センター等廃棄物のリサイクル率	95%	
			設備工事廃棄物のリサイクル率	92%	
環境マネジメント	—	3.5(3.8)	—		—
環境研究開発	—	16.2(14.0)	—		—
社会活動	—	0.3(0.3)	—		—
合計	156.8(110.4)	203.6(152.3)			138.7(145.1)

()内は2015年度

参考
当該期間の設備投資額 4,265億円
当該期間の研究開発費の総額 179億円(連結決算)

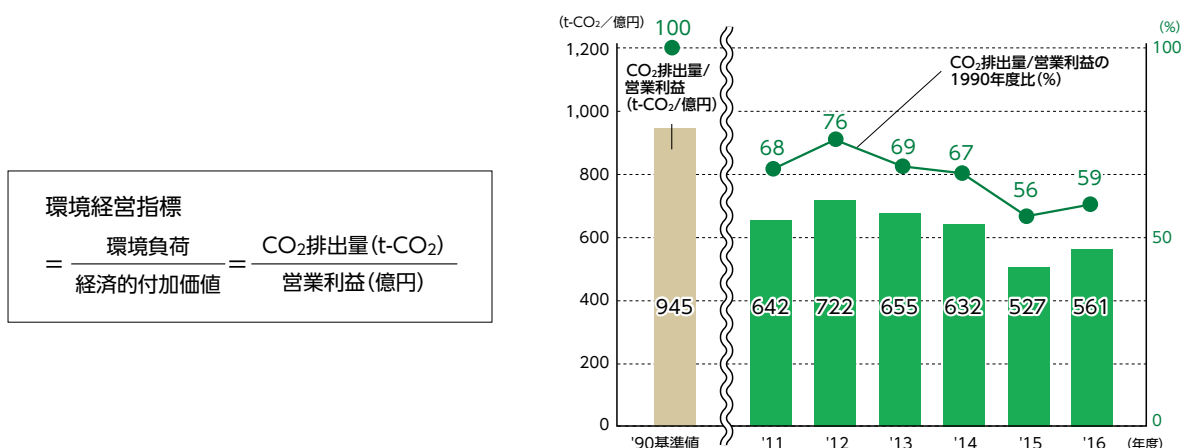
上記表における活動の具体的内容は以下のとおりです
沿線環境保全活動=「沿線での環境活動」および「化学物質管理」
地球環境保全活動=「地球温暖化防止への取組み」および「化学物質管理」
資源循環活動=「資源循環への取組み」
環境マネジメント=「環境マネジメント」および「環境コミュニケーション」
環境研究開発=「環境保全技術」
社会活動=「環境コミュニケーション」

(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
○省エネルギー車両への投資は、これまでは全額計上してきたが、2015年度からは老朽更新に該当するものは計上しない
○費用額には減価償却費を含まない
○資源循環活動のコストのうち、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

○資源循環活動のコストのうち、設備工事における廃棄物処理費用は2016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、法定耐用年数を乗じて、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

[環境経営指標推移☆]



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



安全



社会



環境

地球温暖化防止への取り組み

■省エネルギーとCO₂削減

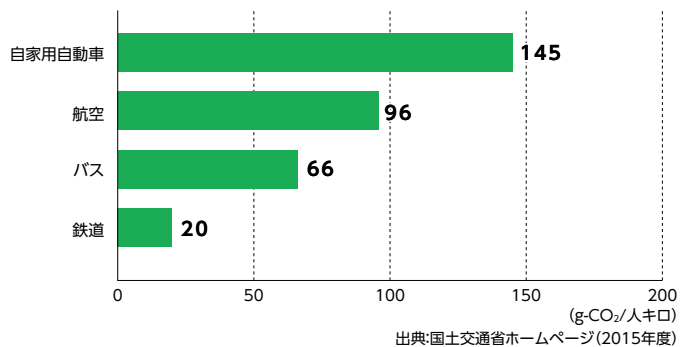
鉄道は、運輸部門において、CO₂排出量の割合が輸送量の占める割合に比べて低く、環境に優しい輸送機関です。2015年度の輸送量あたりのCO₂排出量は、自家用車の145g-CO₂/人キロに対して、鉄道は20g-CO₂/人キロでした。

しかしながら、JR東日本では年間約50億kWhの電力を消費しており、一般家庭約140万世帯分に相当する膨大な量です。

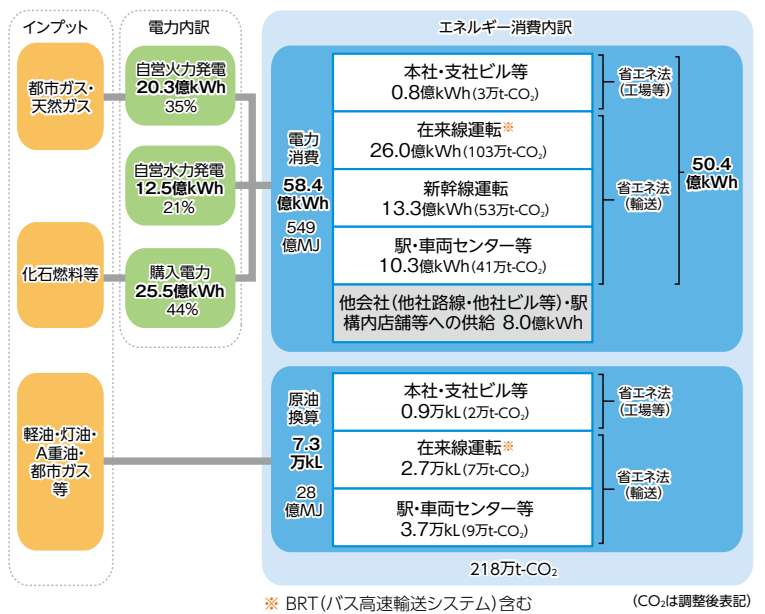
そのため、消費エネルギーの約8割を占める列車運転用エネルギーの削減を引き続き進めるほか、事業所等においても各種エネルギー消費量削減施策に取り組んでいく必要があります。

エネルギーフローマップはエネルギーのインプットから消費までの流れを示しています。自営の発電所と電力会社から供給された電力は、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。

[輸送量あたりのCO₂排出量(旅客)]



[JR東日本 エネルギーフローマップ]☆



●集計範囲について

エネルギー消費量の集計範囲は、原則としてJR東日本単体としていますが、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ています。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は、集計範囲に含めていません。このようにJR東日本の事業全体にかかるエネルギー消費量をエネルギーの使用の合理化等に関する法律(省エネ法)の輸送および工場等の集計範囲と整合させています。

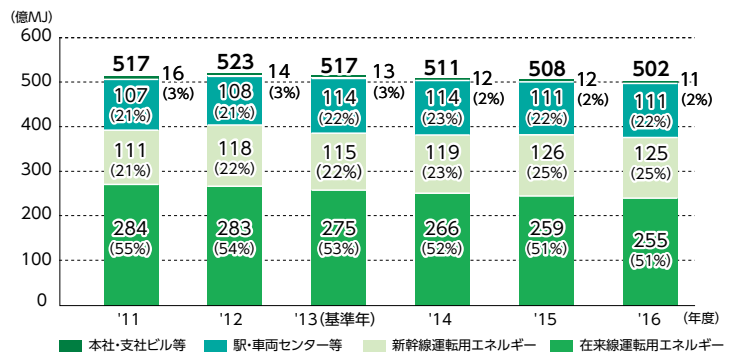
●算出方法について

エネルギー消費量は、省エネ法に定める方法で算定しています。

●自営水力発電について

右記のエネルギー消費量は、省エネ法の考え方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。

[JR東日本 消費エネルギーの構成]☆





安全



社会



環境

CO₂排出量の推移[☆]

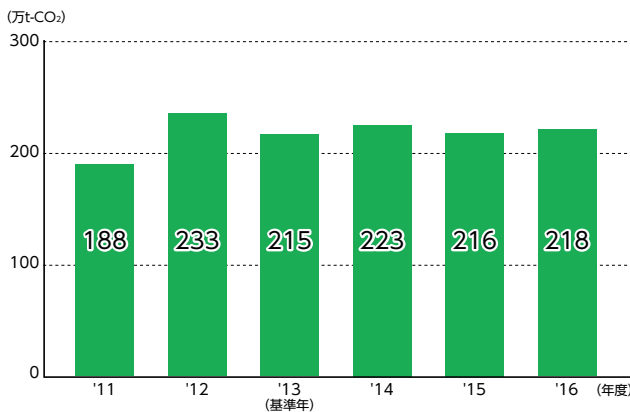
2016年度のJR東日本のCO₂排出量は218万トンとなり、2013年度(基準年度)と比べ3万トン増加しました。これは電力会社のCO₂排出係数が悪化したこと等によるものです。昨年度に引き続き、GHGプロトコル^{*}の考え方に沿ってスコープ1およびスコープ2の区分での排出量も記載しています。

そのほか、スコープ3排出量の算定を進め、サプライチェーン排出量^{*}を特定し、当社の事業活動に関連するすべてのCO₂排出量の低減に向けた検討を進めています。

^{*}GHGプロトコル WRI(世界資源研究所)とWBCSD(持続可能な開発のための世界経済人会議)が中心となり設立した組織で作成された温室効果ガス排出量の算定と報告の基準。

^{*}サプライチェーン排出量 原料調達・製造並びに資本財・出張・通勤などの事業者の組織活動全体を対象としたCO₂排出量であり、スコープ1・2・3排出量の合算値。

[JR東日本 CO₂総排出量の推移]



●集計範囲について

CO₂排出量の集計範囲は、P106記載のエネルギー消費量の集計範囲と同様です。

●算出方法について

CO₂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いますが、外部から供給される電力に起因するCO₂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電力会社別の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2016年度のCO₂排出量は220万t-CO₂(前年度比4万t-CO₂増)となります。

項目	スコープ1	スコープ2
2016年度排出量	138万t-CO ₂	136万t-CO ₂

スコープ1…気動車の運転や自営火力発電所の稼働などに使用したすべての燃料の燃焼に伴い直接的に排出されるCO₂。

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CO₂。

スコープ3…当社の事業活動に関連して他社から排出されるCO₂。

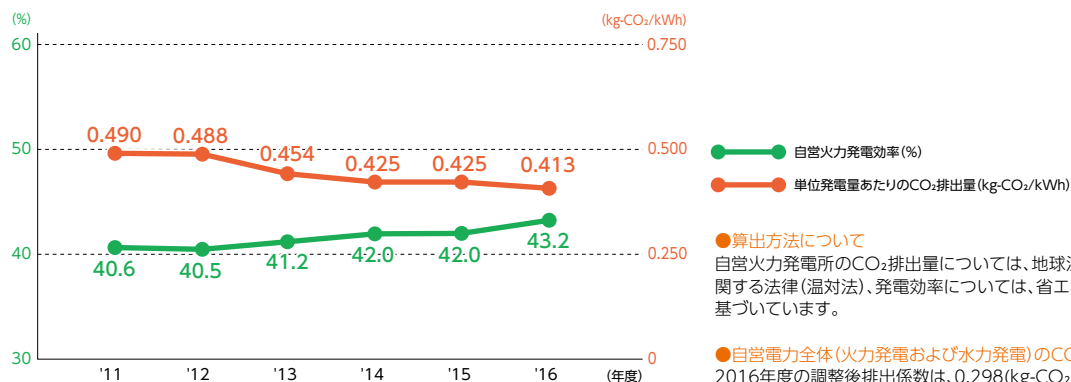
^{*}スコープ1とスコープ2の合算値とCO₂総排出量が一致しないのは、スコープ1、2については、他会社に供給した電力分も含めているためです。

自営火力発電所

自営の火力発電所(神奈川県川崎市)は総出力74.1万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^{*}」の導入や、燃料を石油から天然ガスに変更するなど、CO₂排出量の削減に取り組んでいます。2014年4月に新4号機の稼働を開始したほか、2021年の稼働に向け、1号機の更新工事を進めています。

^{*}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CO₂排出係数・発電効率の推移][☆]



●算出方法について
自営火力発電所のCO₂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)、発電効率については、省エネ法に定める方法に基づいています。

●自営電力全体(火力発電および水力発電)のCO₂排出係数
2016年度の調整後排出係数は、0.298(kg-CO₂/kWh)でした。



安全



社会



環境

■列車運転用エネルギーの削減☆

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。

2017年3月末までに、全車両の96.2%となる11,934両を省エネルギー車両に切り替えました。



E235系
最新の列車情報管理装置を搭載した
新型車両を山手線に導入



E7系
最先端の技術を結集させた
北陸新幹線



E233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列車「HB-E300系」の営業運転を長野、青森、秋田地区において開始し、2015年5月には仙石東北ラインで「HB-E210系」の営業運転を開始しました。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系の導入により、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。さらに、2017年3月から、秋田~男鹿間において交流区間乗入れ用の蓄電池駆動電車「EV-E801系」の営業運転を開始しました。



EV-E801系 交流区間乗入れ用の蓄電池駆動電車

TICKET
TO
TOMORROW

ACCUMのさらなる品質向上に向けて

大宮支社 小山車両センター 車両技術主任 **伊藤 圭一郎**

私は、烏山線で営業運転しているACCUM(EV-E301系)の定期検査時における技術指導、マニュアル作成、その他車両に関する調査などを担当しています。

第1編成の運用開始から大きなトラブルはなく順調に運行されており、今後の品質管理に不可欠な蓄電池のデータ取得や分析を定期的実施していますが、蓄電池の劣化傾向については現在取得しているデータのみからでは判断が難しい部分もあり、検討を重ねながら取り組んでいます。

また、さまざまな使用環境における蓄電池消費量について、実際に列車を運転する乗務員等からの問い合わせもあります。今後も、車両メンテナンスに万全を期すのはもちろんのこと、蓄電池のさまざまなデータ取得を行い、関係者と連携して安全・安定輸送の確保に尽力していきます。





安全



社会



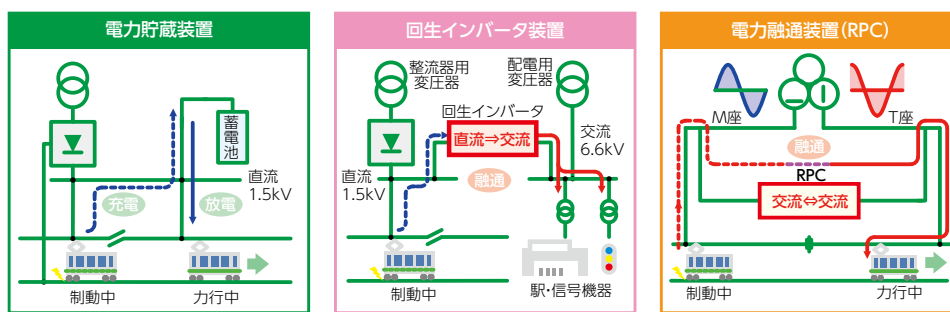
環境

■回生電力の有効活用

地上設備側からの列車運転用エネルギー削減策として、電車が停止する時に発生する回生電力をより一層効果的に活用する取組みを進めています。

直流電化区間では回生電力を一時的に電池にためて、必要に応じて使用する「電力貯蔵装置」の導入に取り組んでいます。2013年に使用開始した青梅線拝島変電所(リチウムイオン電池)を皮切りに、これまで高崎線桶川変電所(リチウムイオン電池)、東北本線久喜変電所(ニッケル水素電池)の計3カ所に導入しています。また、新たな取組みとして、車両から発生する直流の回生電力を交流電力に変換し、駅設備や信号機器等で使用する「回生インバータ装置」の導入を高崎線吹上変電所、京葉線鍛冶橋変電所にて進めています。

一方、交流電化区間においては、これまで使用することができなかつた異なるき電区間で発生する回生電力を相互に融通できる「電力融通装置(RPC)」を常磐線牛久き電区分所に導入し、2015年から使用しています。



■鉄道車両へのLED照明の導入

在来線車両では、2013年以降に新造した車両にLED照明を導入しており、現在車両新造を継続して行っている山手線量産車E235系にもLED照明を導入しています。

また、新幹線車両では、E5系増備車、E7系にLED照明を導入しています。

JR東日本では、2017年3月末時点で、新造車両・改造車両を含め保有車両の10%強がLED照明となっており、今後さらなる鉄道の省エネルギー化に向けて取組みを継続していきます。



車両のLED照明

[LED照明を導入した主な車両]

形式	線区等	編成数両数
E233系車両	埼京線	31編成310両
	横浜線	28編成224両
	南武線	35編成210両
EV-E301系車両	烏山線	4編成8両
HB-E210系車両	仙石東北ライン	8編成16両
E235系量産先行車	山手線	1編成11両
E129系車両	新潟地区	55編成160両
E721系1000代	東北本線	19編成76両
EV-E801系車両	男鹿線	1編成2両
HB-E300系(びな編成)	五能線	1編成4両
E5系増備車	東北新幹線	5編成50両
E7系車両	北陸新幹線	19編成228両



車両内のステッカー



安全



社会



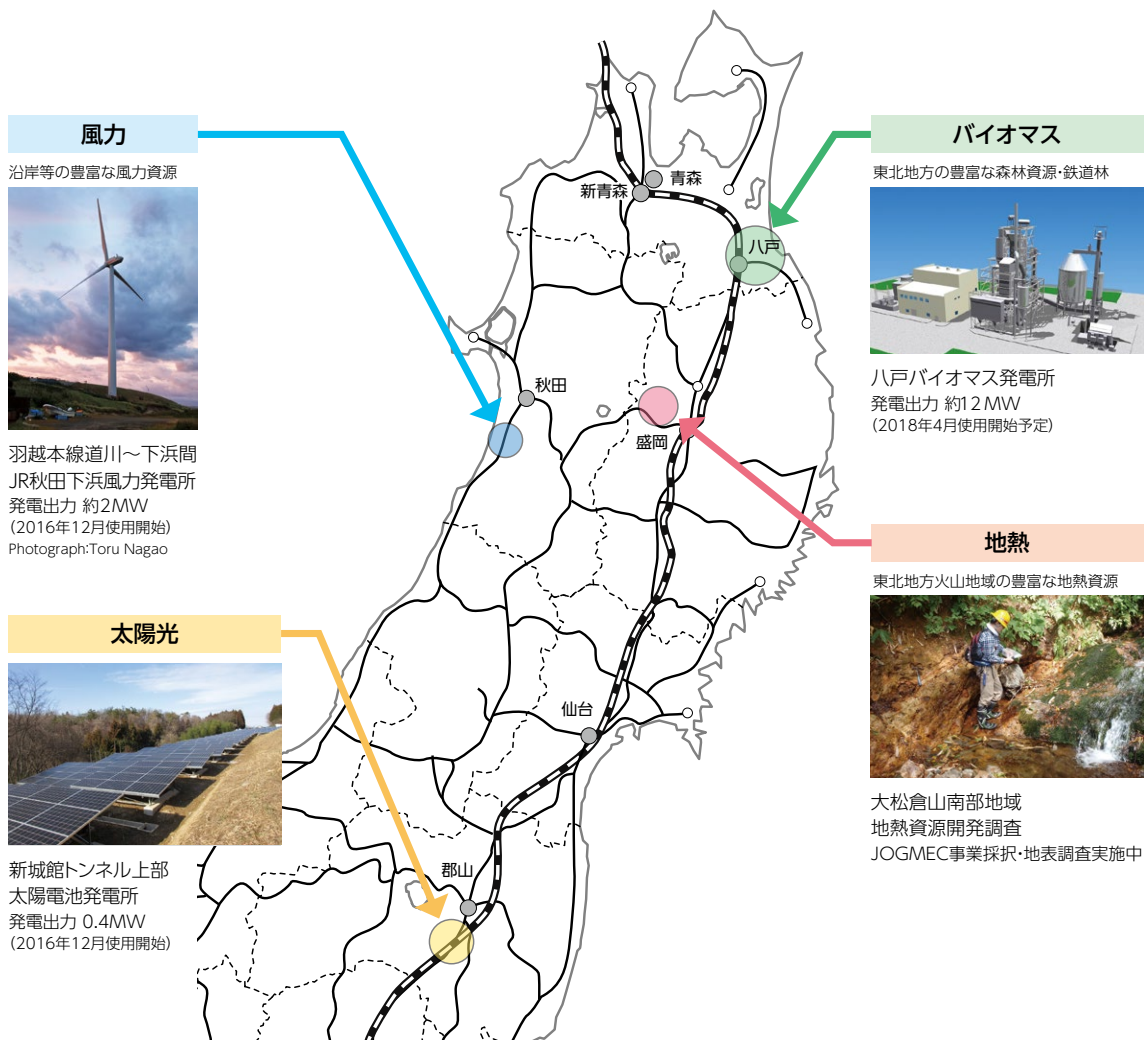
環境

再生可能エネルギーの導入推進

太陽光や風力などの自然エネルギーの活用を進めており、駅や車両センターなどでは、自社建物を利用して太陽光発電パネルを設置しています。2011年2月には、東京駅東海道線ホーム(9・10番線)を全面利用して453kWの発電パネルを設置しました。2014年2月には、京葉車両センター構内に当社では初めてとなる1,050kWのメガソーラを使用開始し、発電した電気を、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ています。このような取組みの結果、2016年度の太陽光パネルによる発電電力量のうち、約160万kWhを自家消費しました。

一方、固定価格買取制度(FIT)を活用したメガソーラの導入も行っています。2015年2月の常磐線友部～内原間太陽電池発電所をはじめとし、順次導入を進め、2016年12月には東北新幹線新白河～郡山間の新城館トンネル上部太陽電池発電所を使用開始しました。

また、2016年12月には羽越本線道川～下浜間の当社用地でJR秋田下浜風力発電所の運転を開始し、八戸市では2018年4月の使用開始をめざして木質バイオマス発電所の建設を進めています。引き続き、さらなる再生可能エネルギーの導入・活用に取り組んでいきます。





安全



社会



環境

■「エコステ」モデル駅整備

省エネルギー・再生可能エネルギーなど、さまざまな環境保全技術を駅に導入する取組み「エコステ」の整備を進めています。

「エコステ」の先行駅となる「エコステ」モデル駅は、2012年3月に使用を開始した四ツ谷駅を皮切りに、2017年7月までに9駅で整備が完了しました。整備にあたり、「4つの柱」に対応する環境保全技術（エコメニュー）を盛り込むことを基本方針とし、2020年までに「エコステ」モデル駅を12駅整備することを目標としています。

2017年4月に使用開始した武蔵溝ノ口駅では、駅舎屋上に太陽光パネルを設置したほか、水と太陽光だけで稼働できる自立型水素エネルギー供給システムを導入しました。これにより災害時、貯蔵した水素を燃料電池で発電して駅の一時滞在場所で必要となる設備への電源供給が可能となります。

【4つの柱】

「省エネ」…… 一歩進んだ省エネルギー化の推進
 「創エネ」…… 再生可能エネルギーの積極的な導入
 「エコ実感」… お客さまが「エコ」を実感できる施設の整備
 「環境調和」… 人と環境の調和による活気の創出



自立型水素エネルギー供給システム(武蔵溝ノ口駅)

【整備が完了した「エコステ」モデル駅(2017年7月時点)】

駅名	四ツ谷	平泉	海浜幕張	湯本	福島	浦和	新津	武蔵溝ノ口	小淵沢
使用開始年月	2012年3月	2012年6月	2013年9月	2015年3月	2015年4月	2017年3月	2017年4月	2017年4月	2017年7月

TICKET
TO
TOMORROW

「水素のエコステ」武蔵溝ノ口駅

横浜支社 武蔵溝ノ口駅 営業指導係 浅谷 紘太

武蔵溝ノ口駅が「エコステ」モデル駅であることを、いかに「知っていたか」「感じていただくか」を目標に取り組みました。工事期間中は仮囲いに壁新聞を掲出し、「エコステ」の概要や工事による駅の変化をお伝えしました。完成後の反響は大きく、特に天然木の板壁や壁面緑化は、直接エコを実感していただけるため、多くのお客さまからご好評をいただいています。

また、川崎市と締結した包括連携協定の取組みの一環として、地元川崎市高津区主催のエコツアーに水素発電システムの見学を組み込んでもらうなど、地域との新しい取組みも開始しています。今後も、「エコステ」を通じて、地域の皆さまに親しまれる駅を社員全員でめざしていきます。



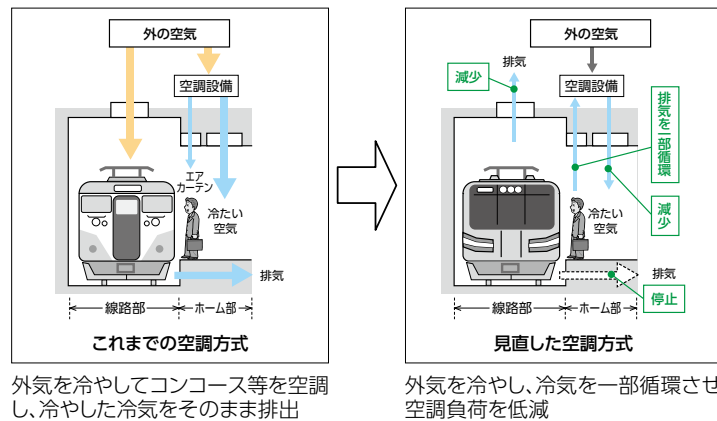


■駅における省エネルギーの取組み

駅において、ホーム照明のLED化や設備更新にあわせた空調システムの見直しなど、省エネルギーの取組みを進めています。

東日本大震災以降、ホーム照明を中心に駅照明のLED化を進めています。2016年度は、合計約7,000台のホーム照明をLED照明に取り替えました。本取替えにより、年間約150万kWhの電力量が削減できます。

また、東京駅総武地下ホームの空調設備においては、従来は外気を空調設備で冷やしてコンコース等を送り、冷えた空気をそのまま排気する方式としていましたが、2015年より冷えた空気を循環させて再利用する方式に改良したことで空調負荷を低減し、空調設備機器更新の効果と合わせて、CO₂排出量約60%の削減を実現しました。同様の改良工事を、東京駅京葉線地下ホームでも進めています。



設備更新後の高効率ターボ冷凍機と空調機

さらに、空調設備の更新に合わせて導入したBEMS※を活用し、データ分析による空調運用方法の変更など、さらなる省エネルギーに取り組んでいます。

※BEMS (Building Energy Management System) 建物の使用エネルギーや室内環境を把握することで省エネルギーに役立てていくためのシステム。



BEMS画面の一例



■環境や省エネルギーに配慮したオフィスビル

オフィスビルにおいて、LED照明等、高効率機器の導入といったハード対策と、クールビズの実施や空調の温度管理、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組みを進めています。

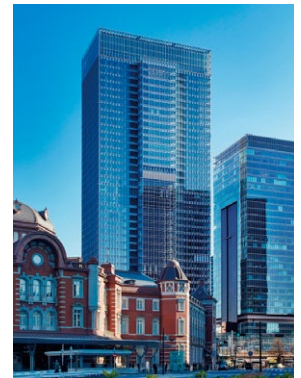
環境や省エネルギーに配慮したオフィスビルとして、JR神田万世橋ビル、JPタワーのほか、2016年開業のJR新宿ミライナタワーが国土交通省の主導するCASBEE(建築環境総合性能評価システム)の最高評価[Sランク]を取得しました。

東京都環境確保条例では、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、サピアタワーなど7事業所が、CO₂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)に認定されています。同条例の第1計画期間(2010～2014年度)において、削減義務量を大幅に上回るCO₂削減を達成し、超過削減量については、グループ内をはじめとして本条例に定められた排出量取引に活用しています。

※LEED(Leadership in Energy and Environmental Design) 米国などで広く普及している建築物の環境指標。JR神田万世橋ビルは、LEED-CS(Core & Shell: 躯体・外装・共用部) [Gold]とLEED-CI(Commercial Interior: 内装) [Gold]をダブル取得。



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認定証贈呈式 2017年7月

■品川車両基地跡地開発プロジェクト

品川車両基地跡地開発プロジェクトでは、地球規模の気候変動対策に先導的に取り組んでいくため、東京都と連携してC40※¹が推進する低炭素都市開発認証制度「クライメット・ポジティブ開発プログラム」※²へ2015年度より参画しています。将来に渡り継続的に、持続可能性のある社会づくりに貢献していきます。

※¹ C40(シー・フォーティ/世界大都市気候先導グループ) 世界の都市が連携して温室効果ガスの排出削減に取り組むネットワークとして、2005年に設立。2016年8月現在、参加都市は85都市。東京都は2006(平成18)年に加盟。

※² クライメット・ポジティブ開発プログラム サステナビリティに富む都市型モデル開発を創出するプログラム。世界的な先導的モデル開発事例として、広く情報発信し、世界全体で世の中をリードしていくことを目的としている。





安全



社会



環境

■屋上緑化の取組み

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。駅ビルの屋上というロケーションを活かし、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、新宿・恵比寿・荻窪・八王子・高崎等で展開しています。

2017年3月末時点での施工実績は94件、面積34,487m²(苔緑化を含む)となっています。



NEWoMan



千葉支社ビルの屋上緑化

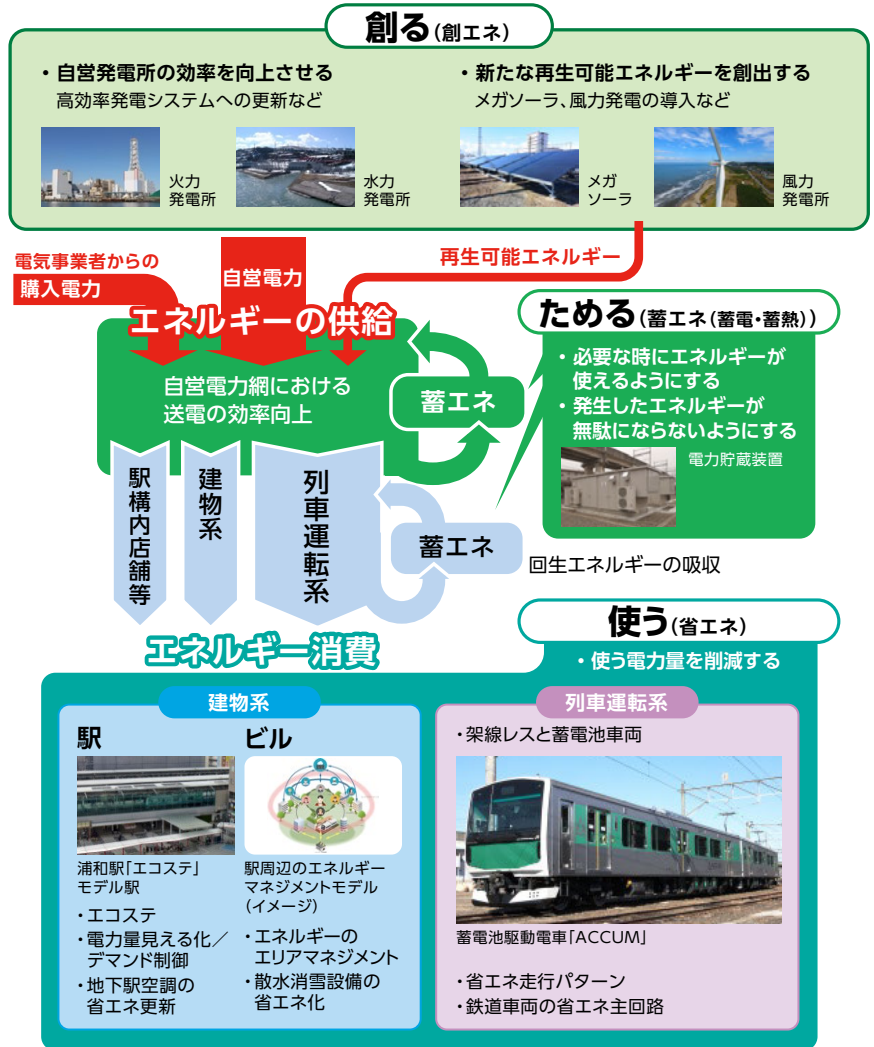


高崎モントレー



■環境負荷低減に関する研究開発

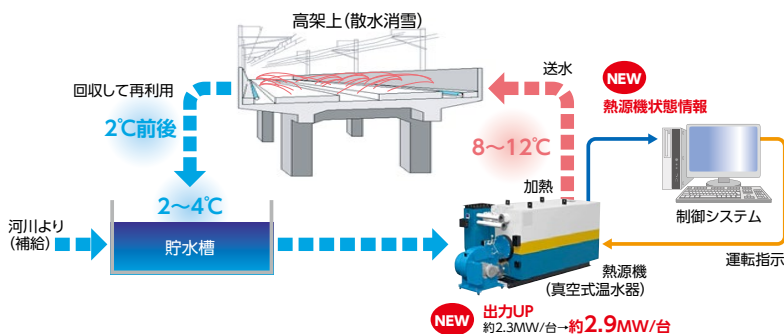
JR東日本グループは、発電、送配電から利用まで、一貫したエネルギーネットワークを保有しています。これらと再生可能エネルギーを始めとする「創る(メガソーラ、風力発電などの創エネ技術)」、「使う(省エネ走行パターンなどの省エネ技術)」、「ためる(電力貯蔵装置などの蓄エネ技術)」を組み合わせ、鉄道エネルギーマネジメントの確立をめざしています。



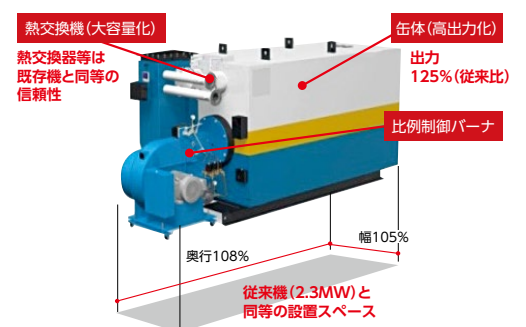
散水消雪設備の機器効率向上による省エネ化

豪雪地域における新幹線の安定輸送を支える散水消雪設備の老朽取替にあわせ、設備の機器効率向上による省エネ化の研究開発に取り組んでいます。散水消雪設備は、熱源機で温水を作り高架上に散水することで積雪を防止する設備ですが、同時に巨大なエネルギー消費プラントでもあり、東北・上越・北陸新幹線の各設備で消費される灯油は冬季のみで年10,000kL~15,000kL、CO₂排出量に換算すると約25,000t~37,000tに相当します。そこで、熱源機の機器状態情報などを活用した高効率な新制御システムと、設置面積を従来と同等に抑えながらも高出力とした熱源機を開発し、燃料消費量を10%削減することをめざしています。今年度は開発成果の実フィールドへの導入に向けて取り組んでいます。

[散水消雪システム概要と主な開発点]



[開発機(熱源機)]





安全



社会



環境

資源循環の取組み

■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一般廃棄物、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。

これらの廃棄物を削減するため、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、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組みを進めています。

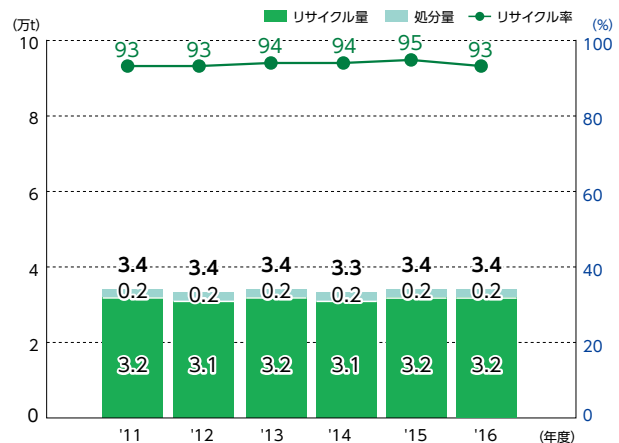
■駅・列車からのゴミ回収と再生☆

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、これまで駅に分別ゴミ箱を設置し、お客さまにもゴミ分別のご協力をいただいております。2010年10月には、「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)」を稼働し、徹底した分別を実施することで、さらなるリサイクル率向上のための取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]



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



安全



社会



環境

■オフィスにおける廃棄物削減の取組み☆

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組みを行っています。2016年度には、廃棄物2,159トンのうち、1,728トン(80%)をリサイクルしました。



分別ごみ箱(千葉支社社屋内)

■バイオガス化による食品リサイクル事業参入

JR東日本グループは、2016年8月にJFEグループと共同で設立した株式会社Jバイオフードリサイクルにより、食品リサイクル事業に参入します。2018年夏頃に完成予定の横浜工場では、JR東日本グループの駅ビルやエキナカをはじめ、市中から一日あたり最大80tの食品廃棄物を受け入れ、メタン発酵処理によりバイオガス化し、発電を行います。再生可能エネルギーとして、一般家庭約3,000世帯分の発電量を見込んでおり、排熱の一部も工場内で有効活用します。



Jバイオフードリサイクル横浜工場

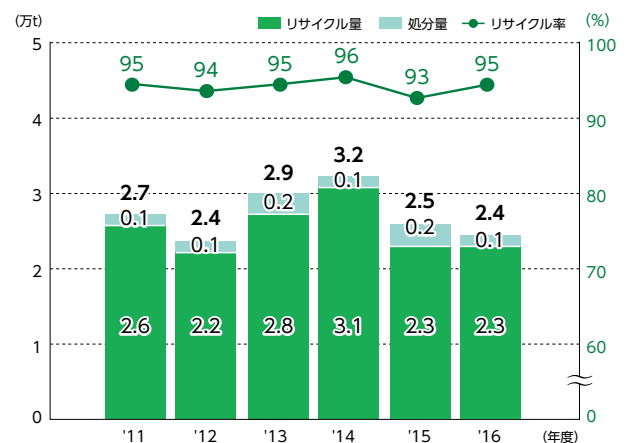
■廃ペットボトルから土木資材へのリサイクル

駅や列車から排出された廃ペットボトルを再生し、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、2009年に実用化しました。

■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種類に分別することを徹底し、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]





安全



社会



環境

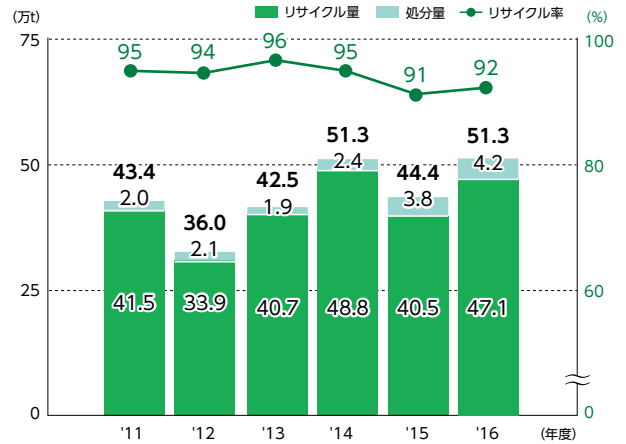
■設備工事における廃棄物の削減☆

設備工事における廃棄物の削減のため、建設副産物を適正に処理し、廃棄物を抑制する設計・工法を社内で標準化するなどの取組みを進めています。

なお、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*による約7.2万トンを含めています。

*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。

【設備工事からの廃棄物の推移】



■水資源の有効活用☆

JR東日本では、年間1,088万m³の水資源を使用しています。中水*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2016年度に使用した3.3万m³の水のうち、2.5万m³を再利用しました。

*中水 上水と下水の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。2016年度には回収量292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。



使用済みきっぷをリサイクルしたトイレトーパー



安全



社会

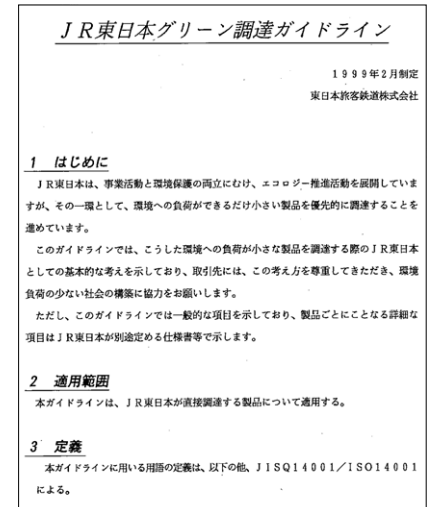


環境

■グリーン購入の推進

JR東日本では、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、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しています。



JR東日本グリーン調達ガイドライン

■CSR調達

JR東日本では、資材調達に関する取引先の選定に際しては、自社のウェブサイト上に「JR東日本の資材調達に関する行動基準」を掲載し、法令遵守や地球環境保護等に配慮し、企業の社会的責任の遂行を重視した調達を行うことを表明するとともに、お取引先の皆さまへのお願いとして、関係法令の遵守や環境負荷低減を求めています。

また、原則としてすべての資材関係取引先に対して、「CSRの取組み」に関する調査を年に1回実施しており、「グリーン調達や環境負荷低減の取組みの有無」、「従業員の人権に配慮する取組みの有無」、「その他の社会に及ぼす影響などに関するコンプライアンスの取組みの有無」などの実施状況に関する把握に努めています。これらの調査結果については、取引先を選定する際の判断材料の一つとして活用しています。

(参考) JR東日本の資材調達に関する行動基準(当社ウェブサイト)
http://www.jreast.co.jp/order/procurement/code_of_conduct.html



安全



社会



環境

化学物質管理

■法令遵守と化学物質の削減

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東日本では、定められた基準値の厳守はもちろんのこと、化学物質の削減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、削減や代替に努めています。また、フロン排出抑制法(改正フロン法)が2015年4月に施行され、定期点検や漏えい量の報告等が義務付けられました。当社としても、改正法の趣旨に基づき、適切に対応しています。フロン排出抑制法に基づく2016年度の漏えい量は、約0.5万t-CO₂eでした。

- ・ **冷房装置(大型冷凍機)**・・・特定フロン(CFC)を使用しない冷房装置に順次切り替えを進め、建物における特定フロン(CFC)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、2017年3月末時点で1.2トンの特定フロン、85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、2017年3月末時点で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、CO₂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※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、2016年度は13カ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、2017年3月末で在来線電車10,519両のうち87.7%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、2016年度に385トンを使用しました。

※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13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	大気への排出	下水道への移動	当該事業所外への移動
1,2,4-トリメチルベンゼン	77,211.8	7,455.5	0.0	1,689.9
エチルベンゼン	1,129.4	1,100.0	0.0	0.0
キシレン	70,191.7	6,873.1	0.0	128.5
トルエン	14,369.4	5,520.0	0.0	70.1
ニッケル	2,857.1	0.0	0.0	0.0
ノルマルヘキサン	2,576.4	300.0	0.0	0.0
メチルナフタレン	55,492.7	275.1	0.0	0.0
1,3,5-トリメチルベンゼン	2,022.0	2,000.0	0.0	0.0
合計	225,850.6	23,523.7	0.0	1,888.5

■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、ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理の推進に関する特別措置法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を踏まえて進めており、2016年度は、安定器、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。



安全



社会



環境

鉄道沿線環境保全の取組み

生物多様性

■「ふるさとの森づくり」

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年から継続して実施しています。2004年から2009年は福島県大玉村、二本松市で、2010年から2014年は新潟県津南町、十日町市および小千谷市で開催しました。2016年からは、宮城県大崎市で、「鳴子ふるさとの森づくり」を行っています。



2016年9月に開催した「鳴子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。2016年度までに約5万人が参加し、約34.3万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目を果たしています。現在、JR東日本では、約580万本、約3,900ha、約1,080ヵ所もの鉄道林を保有しており、JR東日本で排出するCO₂(2016年度実績)の0.7%にあたる1.5万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。



田沢湖線 刺巻1号林(ふいぶき防止林)



上越線 茂倉1号林(なだれ防止林)



安全



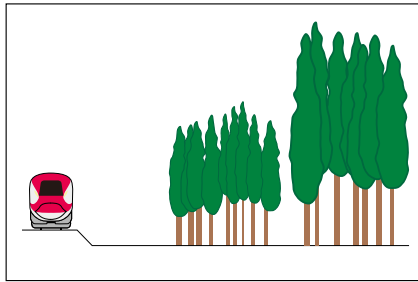
社会



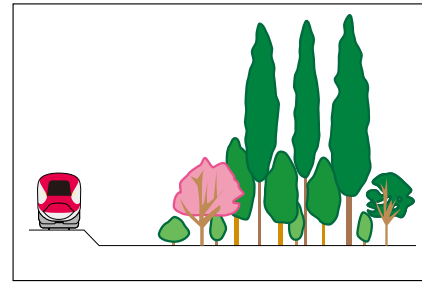
環境

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月の柿崎1号林を皮切りに、下表のとおり各地で開催してきました。植樹式ではその土地本来の樹種での植樹を行い、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。

年月	開催場所
2008年9月	信越本線 柿崎1号林
2009年7月	奥羽本線 置賜2号林
2010年5月	奥羽本線 神宮寺2号林
2012年9月	田沢湖線 大釜1号林
2013年9月	奥羽本線 関根1号林
2014年9月	羽越本線 平木田3号林
2015年9月	奥羽本線 鹿渡6号林
2016年9月	田沢湖線 赤淵1号林

植樹式開催実績



田沢湖線赤淵1号林植樹式(2016年9月)



安全



社会



環境

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さまざま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^{※1}、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、それ以外の地域についても段階的に対策工事を計画しています。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知見に基づき、さらなる騒音抑制、トンネル微気圧波^{※2}低減など、環境対策と高速化の両立に取り組んでいます。



E5系では、低騒音型のパンタグラフを搭載

※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ためにレールを削ること。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の波動が、反対側の出口で大きな音を出す現象。

■在来線での取組み

在来線では、騒音防止対策としてロングレール化^{※1}やレールの削正および車輪のフラット削正^{※2}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。継ぎ目を列車が通過する際に出る騒音が低減する。

※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。



安全



社会



環境

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であり、かつ水産動植物への影響に関するリスク評価(S値)において、「特に問題なし」と区別されたものを基本としています。

■ 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。

また、2015年5月に全線運転再開した仙石線では、移設復旧区間において特別名勝松島の景観と調和を図るため、橋脚の間隔を広げ、橋桁の下部の形状を曲線とするなどの配慮を行いました。



吾妻線 第三吾妻川橋りょう



仙石線(野蒜-陸前小野間)



安全



社会



環境

社会環境活動のあゆみ

年	月	JR東日本グループの活動
1987年	4月	日本国有鉄道からJR各社へ、東日本旅客鉄道株式会社発足「第1回鉄道安全推進委員会」開催
	6月	「グリーンキャンペーン」スタート お客さまのご意見を伺う「グリーンカウンター(現:お客さま相談室)」を設置
1988年	9月	「チャレンジ・セイフティ運動」を全社展開
	12月	安全性を高めたATS-Pを京葉線(一部開業)で使用開始
1989年	4月	安全研究所、総合訓練センターを設置
1990年	9月	「第1回鉄道安全シンポジウム」開催
	10月	21世紀に向けた経営構想「FUTURE21」を発表 寝台特急に女性専用車両「レディースカー」登場
1992年	3月	財団法人「東日本鉄道文化財団」を設立
	4月	エコロジー推進委員会を設置
	5月	JR東日本発足5周年記念植樹実施 (以降、「鉄道沿線からの森づくり」として毎年度継続して実施)
1993年	8月	山手線巣鴨駅にて3分別回収試行開始
	3月	終日禁煙を東京近郊およびエリア内主要駅に拡大
1994年	2月	上野駅リサイクルセンター開設(缶・びん自動分別) 山手線など36駅で3分別開始
	3月	「安全基本計画」を発表
1995年	2月	首都圏のきっぷリサイクル開始
	3月	新幹線第1次騒音対策完了
	4月	新入社員全員にエコロジー教育開始
1996年	3月	JR東日本のインターネットウェブサイト開設 CO ₂ 排出量などの具体的な環境目標を設定 環境報告書「JR東日本の環境問題に対する取組み」発行
	12月	東京圏輸送管理システム(ATOS)使用開始
1997年	3月	南秋田運転所リサイクル設備稼働 全駅を「分煙化」、普通列車を全面禁煙化
	10月	長野新幹線運転所、東京駅リサイクル設備稼働
1998年	3月	新幹線第2次騒音対策完了
	11月	新木場リサイクルセンター開設(新聞・雑誌分別) 「世界で最も尊敬される企業」ランキング (フィナンシャル・タイムズ紙)で27位に
1999年	2月	「安全計画21」を発表。新津車両製作所ISO14001認証取得
	3月	大宮リサイクルセンター開設(缶・びん自動分別)
	4月	サービスマネージャー登場
	5月	駅で回収した新聞古紙を再生したリサイクルコピー用紙の導入開始
	9月	携帯電話文字情報サービスで列車の 運行情報配信サービスを開始
2000年	4月	「JR東日本総合研修センター」開設 ペットボトル再生制服を導入
	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 これにあわせ環境目標を改定
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
	7月	埼京線で「女性専用車両」試行導入
	12月	「JR東日本研究開発センター」開設

年	月	JR東日本グループの活動
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
	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
2003年	11月	仙台総合車両所でISO14001認証取得
	3月	新幹線第3次騒音対策完了 「駅バリアフリー設備のご案内」パンフレットを配布
	5月	世界初のハイブリッド鉄道車両「NETレイン」の走行試験を開始
2004年	9月	第1回JR東日本グループ環境経営推進会議開催
	12月	郡山工場でISO14001認証取得
2005年	3月	「安全計画2008」を発表
	4月	ポジティブ・アクション「Fプログラム」スタート
	5月	第1回安達太良ふるさとの森づくり開催
2006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 これにあわせ、環境目標を改定
	2月	長野総合車両センターでISO14001認証取得
	7月	秋田総合車両センターでISO14001認証取得 お客さまサービス部を設置
2007年	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
	2月	「防災研究所」の設置
2008年	3月	新幹線・特急列車の全面禁煙化
	7月	ディーゼルハイブリッド鉄道車両「キハE200形」を世界で はじめて営業運転に導入
2009年	10月	鉄道博物館を開設
	3月	「グループ経営ビジョン2020 一挑む一」発表
2010年	6月	環境目標を改定
	3月	「安全ビジョン2013」発表
2011年	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
	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)
2012年	7月	経営企画部に「環境経営推進室」を設置
	3月	東北新幹線「はやぶさ」運転開始
2013年	3月	「エコステ」四ツ谷駅使用開始
	5月	総合企画本部内に「復興企画部」を設置
2014年	6月	「エコステ」平泉駅使用開始
	10月	「グループ経営構想V ～限りなき前進～」発表
2015年	9月	「エコステ」海浜幕張駅使用開始
	2月	「グループ安全計画2018」発表
2016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
	3月	「エコステ」湯本駅使用開始
2017年	4月	「エコステ」福島駅使用開始
	12月	JR秋田下浜風力発電所運転開始
2018年	3月	交流区間乗入れ用蓄電池駆動電車「EV-E801系」の営業運転開始 「エコステ」浦和駅使用開始
	4月	「エコステ」新津駅使用開始 「エコステ」武蔵溝ノ口駅使用開始
	7月	「エコステ」小淵沢駅使用開始

(注)事業所名は当時のもの

コーポレート・ガバナンス

■コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

当社は、駅と鉄道を中心とした当社事業の持続的な成長および中長期的な企業価値の向上を図るため、安全で安定した輸送の確保およびサービス品質の改革をはじめとする経営課題に対して、透明、公正および迅速果敢な意思決定を行っていくことにより、株主の皆さま、お客さまおよび地域の皆さまをはじめとするステークホルダーのご期待を実現していくことをめざします。

当社は、主たる事業である鉄道の事業特性に鑑み、長期的な視点に立った判断を重視しており、今後とも現行の監査役制度のもとで、コーポレート・ガバナンスの充実を図ることが適切であると考えております。

なお、当社は、コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方および具体的な取組みを示すものとして、取締役会決議により「コーポレートガバナンス・ガイドライン」を定め、当社ホームページに掲出しています。

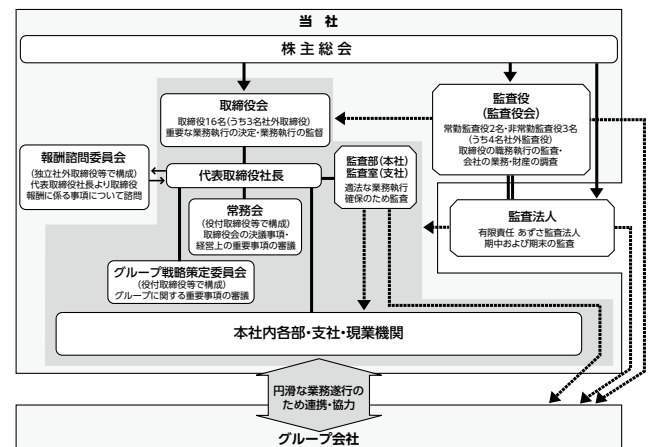
■現状のコーポレート・ガバナンス体制を採用している理由

当社は、主たる事業である鉄道事業において、安全確保等のさまざまな知識および経験ならびに中長期的視野に基づいた意思決定が必要であるため、取締役会を設置するとともに、取締役会から独立した監査役で構成される監査役会を設置しています。

■会社の機関の基本説明

当社の取締役会は、社外取締役3名を含む16名で構成されており(2017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および業務執行の監督を行っています。また、取締役会の定めるところにより、役付取締役等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およ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。

[コーポレート・ガバナンス概念図(2017年6月23日現在)]



■内部監査、監査役監査および会計監査の状況

内部監査については、監査部(本社)および監査室(各支社)を置き、約100名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査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、グループ会社監査役との間で定例の連絡会を実施しています。また、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など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)が期中および期末に監査を実施しています。

なお、2016年度において、製品・サービスに関することおよび関係法令や規則に対する重大な違反はありませんでした。

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」を策定し、鉄道事業、生活サービス事業およびSuica事業などのさまざまな業務分野において、鉄道事業法をはじめとする関係法令を遵守し、企業倫理にしたがって事業を行っています。また、当社グループ社員への教育を実施するとともに、「コンプライアンス相談窓口」を社内外に設置するなど、コンプライアンスに関する取組みを進めています。

■「法令遵守及び企業倫理に関する指針」と「コンプライアンス・アクションプラン」

「法令遵守及び企業倫理に関する指針」は、グループ理念と行動指針に基づき、当社グループの法令遵守と企業倫理のあり方を定めたものです。この「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、当社グループで就業するすべての人に取り組みでほしい「望ましい行動のあり方」を示した「コンプライアンス・アクションプラン ハンドブック」を配付し、グループ全体に周知しています。昨今の法令等の改正内容を反映し、より具体的な行動に結びつけていくために、2017年度、同ハンドブックの改訂を行いました。

また、海外事業の展開に伴い、「外国公務員等に関する贈賄防止を目的とした基本方針」を策定し、公表しています。

■コンプライアンスの推進

コンプライアンスの重要性や「法令遵守及び企業倫理に関する指針」の趣旨に対する社員一人ひとりの理解を深めるため、当社グループのすべての社員を対象とした「コンプライアンス全社員教育」を毎年実施しています。近年は、本社で作成した資料をもとに箇所長等が職場ごとに勉強会を実施する形式とし、身近な違反事例を取り上げながら「なぜルールを守らなければならないか」「守らないとどうなるか」を社員一人ひとりが改めて考える教育を行っています。

また、各現場の箇所長が、業務管理をしていくうえで定期的に確認すべき、コンプライアンスにかかわる基本的な事項を「基礎的事項の確認支援シート」として整理し、このシートを活用した点検・確認を継続的に実施しています。2017年度は、この取組みをより実効性の高いものとするために、イントラネットを通じて現場でのシートの実施状況を確認できるようにしました。さらに、ルールを守ることの意義の浸透を図るべく、代表的な違反事例を職場の教材として活用できるようにして、「コンプライアンス 事故の歴史展示館」としてイントラネットに掲出しています。

■コンプライアンス相談窓口

「法令遵守や企業倫理に関してどのように行動したら良いか迷ったとき」や「法令遵守や企業倫理に反する行動や反するおそれのある行為を認識したとき」に相談・通報することができる「コンプライアンス相談窓口」を社内および社外に設置しています。退職者および当社グループの取引先からの相談・通報についても受付対象とし、当社ホームページにおいて受付方法を公表しています。

2016年度には194件の相談・通報が寄せられ、法令・規程等の取扱いに関するものから職場での人間関係の悩み、ハラスメントに関するものまで幅広い内容の相談・通報に対して、それぞれ適切な対応を行いました。

■リスクマネジメント

JR東日本では、グループの事業運営に重大な危機が発生した際、情報の収集と一元管理、初動体制の構築を迅速に行うことを目的として、危機管理本部を設置するとともに、専任事務局として本社総務部に危機管理室を設置しています。コンプライアンスの推進やテロ・感染症への対策、海外における事件・事故等へ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。

また、当社グループの事業の運営上のリスクについては、その重要性や顕在化した際の影響度合いを基準として、定期的に洗い出しを行っています。さらに、事業全般にわたってリスクの洗い出しを行い、これらを分析・評価して、優先度を考慮したリスク低減の取組みを行っています。

■情報セキュリティ確保の取組み

近年、インターネット空間におけるサイバー攻撃は世界的に高度化しており、日本の公的機関や民間企業においても大規模な情報漏えいが続発しているほか、社会基盤にかかわる情報システムを機能不全に陥れるサイバーテロの脅威も高まっています。

JR東日本では、鉄道という社会基盤を担う企業グループとして、「JR東日本グループ情報セキュリティ基本方針」に基づき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などを行っています。

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、各職場内で情報セキュリティに対して取り組む意識の向上を図っています。

■個人情報の保護

JR東日本では、「個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)」をはじめとした関係法令に基づき、「個人情報の取扱いに関する基本方針」を公表するとともに、「個人情報管理規程」を策定し、個人情報管理責任者を設置しています。また、社員周知用のリーフレットや社内広報誌、コンプライアンス全社員教育などを通して、社員一人ひとりに対し、その取扱いや管理の厳正について周知・教育を行っています。さらに、すべての箇所において、定期的に内部監査を実施するなど、個人情報の適切な管理の徹底を図っています。2017年度は、個人情報保護法の改正に対応すべく個人情報管理規程を改訂しました。

信濃川発電所の不適切事象について

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など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2015年6月までの許可を受け、信濃川発電所は取水および発電を再開しました。再開後、河川環境と水利用の調和のための試験放流を実施し、その調査の結果を踏まえ、また、地域の皆さまのご意見を伺ったうえ、2015年5月に許可の更新申請を行い、2015年6月更新許可を受けました。

今後も、河川環境との調和および地域との共生に取り組むとともに、再発防止に向けコンプライアンス経営を推進してまいります。

国鉄改革と完全民営化

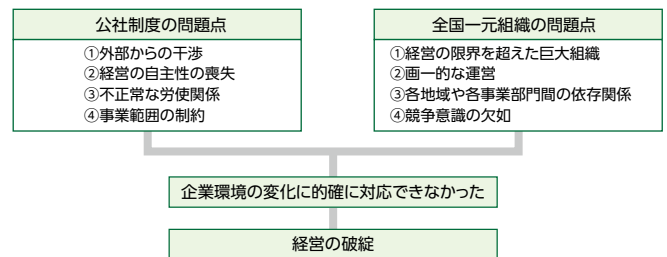
国鉄改革の概要

国鉄経営の破綻

日本の高度成長期を通じ、モータリゼーションの急速な進展などにより、それまでの国鉄中心の輸送構造に大きな変化が生じました。しかしながら国鉄は、このような時代の変化に即応した経営の改革を行うことができませんでした。このため、1964年度に単年度赤字に転落して以来、赤字が続き、1980年代前半には、このまま推移すれば、早晚、運転資金の調達も困難となる事態が予想され、列車の運行など事業の運営に重大な支障が生じることが危惧される状態に至りました。

国鉄経営が破綻した原因

国鉄が輸送構造の変化に対応できず、経営が破綻した基本的な原因は、公社制度および全国一元組織運営という経営形態そのものに内在する構造的なものでした。



国鉄改革(分割・民営化)の目的

国鉄改革は、経営形態そのものを抜本的に改革することにより鉄道を再生し、国民生活充実のための重要な手段としての役割と責任を十分に果たすことができるようにすることをめざしたものでした。

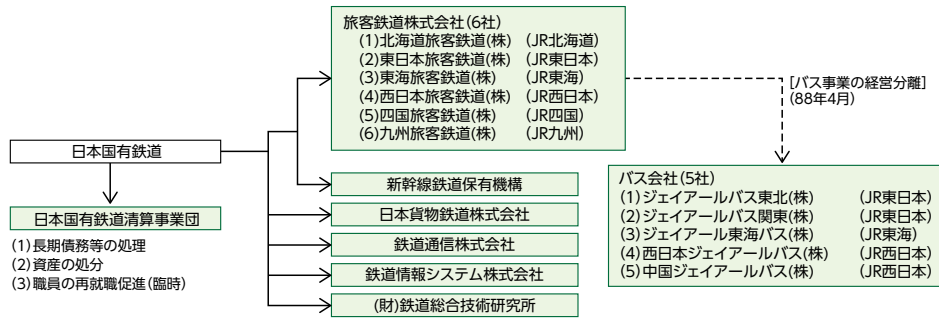
国鉄改革の方法とその主な内容

経営形態の変更

公共企業体の下における全国一元経営を、図のような地域別・事業別の民営会社等に分割しました。

国鉄と新会社(JR各社等)の関係等

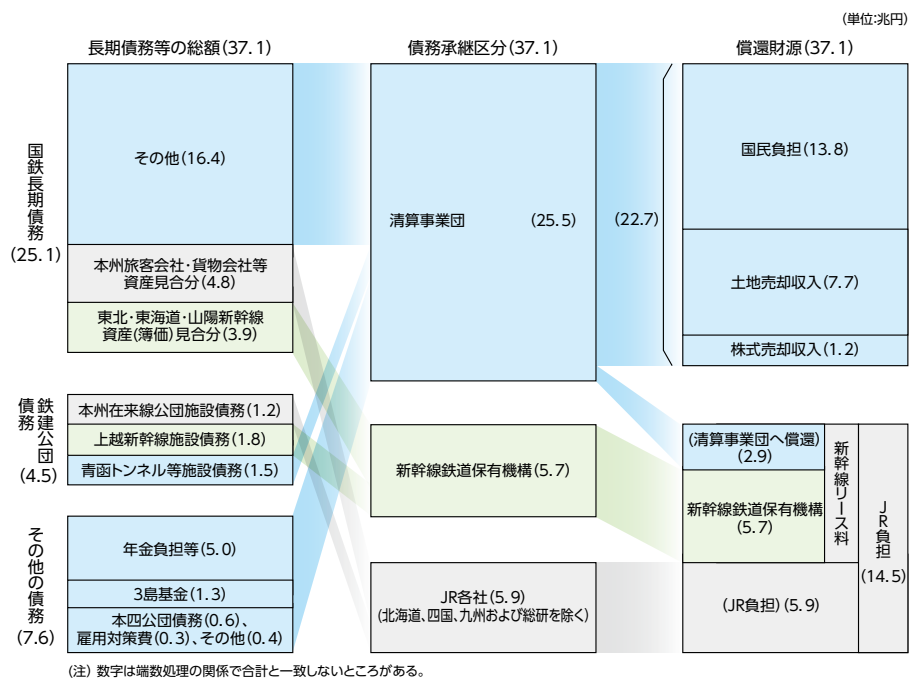
- ・新会社は国鉄の全額出資の特殊会社として設立され、国鉄より定められた資産・債務などを承継しました。その後、国鉄は国鉄清算事業団「以下(事業団)」に移行しました。
- ・新会社は事業運営に必要な最小限の資産と、将来にわたり事業を健全に経営できる限度の債務を承継し、新会社が承継するものを除く資産と債務は、事業団に引き継がれました。事業団に引き継がれた資産は逐次売却され、事業団に残された債務の処理に充てることとされました。
- ・新会社は、鉄道事業に必要な要員規模を2割程度増した職員数を、国鉄が作成した名簿に基づいて採用し、新会社に採用されなかった職員は事業団において3年間の雇用対策を行い、再就職させることとしました。
- ・国鉄が経営していた各新幹線は、建設時期の違いなどから、資産額と収益力が一致していませんでした。この格差を是正するため、新幹線鉄道施設は新幹線鉄道保有機構が一括保有し、JR東日本・JR東海・JR西日本が各新幹線の利用度に応じて使用料を負担することとしました。(なお、各新幹線は、JR株式の円滑・適切な売却を可能とする環境整備を図るため、1991年10月にJR東日本・JR東海・JR西日本が買い取りました。)
- ・収益力の低いJR北海道・JR四国・JR九州に、経営安定基金を設定し、この基金の運用益で営業損失を補填することとされました。
- ・新会社の経営の自主性を確保するため、できうる限り早期に全株式を売却し、純民間企業とするとともに、会社に対する国の監督・規制も国鉄時代や他の特殊会社(NTTなど)と比べて、穏やかなものとなりました。



長期債務

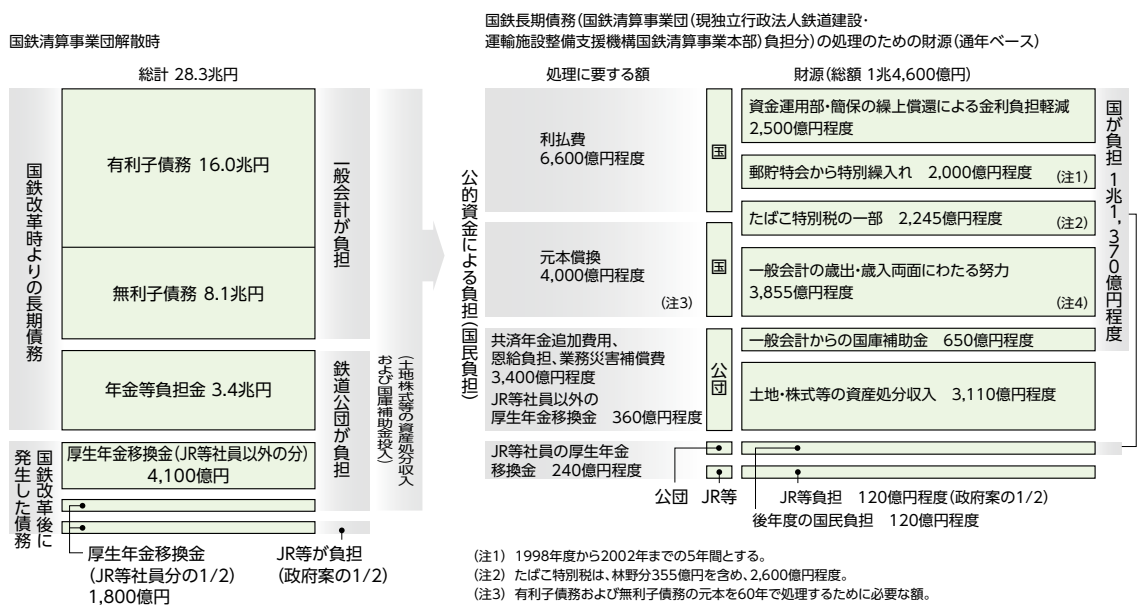
国鉄長期債務等とその処理(国鉄改革時)

新会社は、事業の遂行上必要最低限の土地等の資産を引き継ぐとともに、最大限の効率的経営を行うことを前提として、当面収支が均衡し、かつ将来にわたって事業を健全に経営できる程度の長期債務等を負担することとされました。



(注) 数字は端数処理の関係で合計と一致しないところがある。

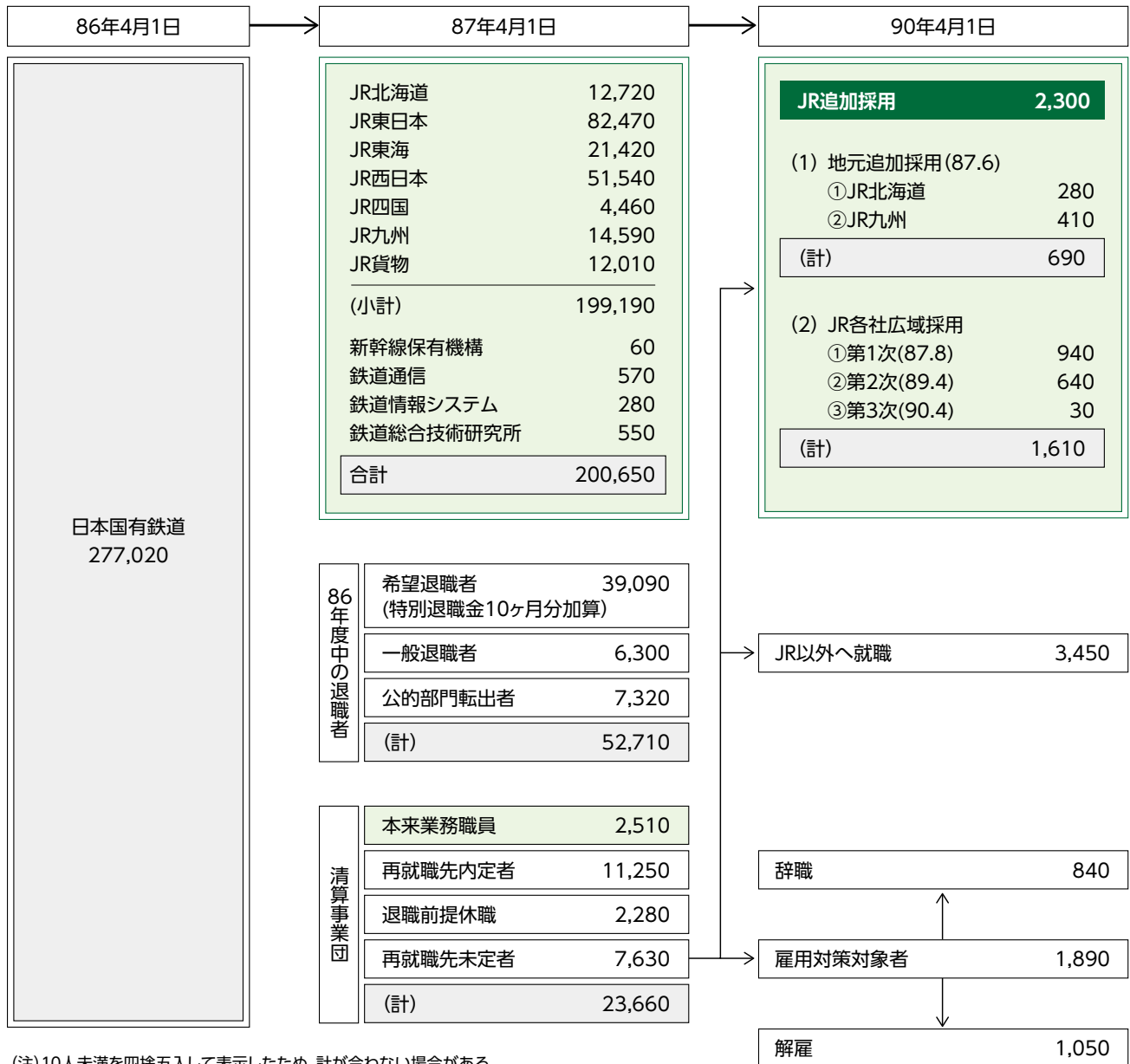
国鉄長期債務(国鉄清算事業団負担分)の構成および負担割合



(注1) 1998年度から2002年までの5年間とする。
 (注2) たばこ特別税は、林野分355億円を含め、2,600億円程度。
 (注3) 有利子債務および無利子債務の元本を60年で処理するために必要な額。
 (注4) 最終的には、年金負担が縮小していくことに伴い確保される財源等により対応。(出典:日本鉄道建設公団資料)

国鉄職員の雇用問題

(単位:人)



(注) 10人未満を四捨五入して表示したため、計が合わない場合がある。

完全民営化

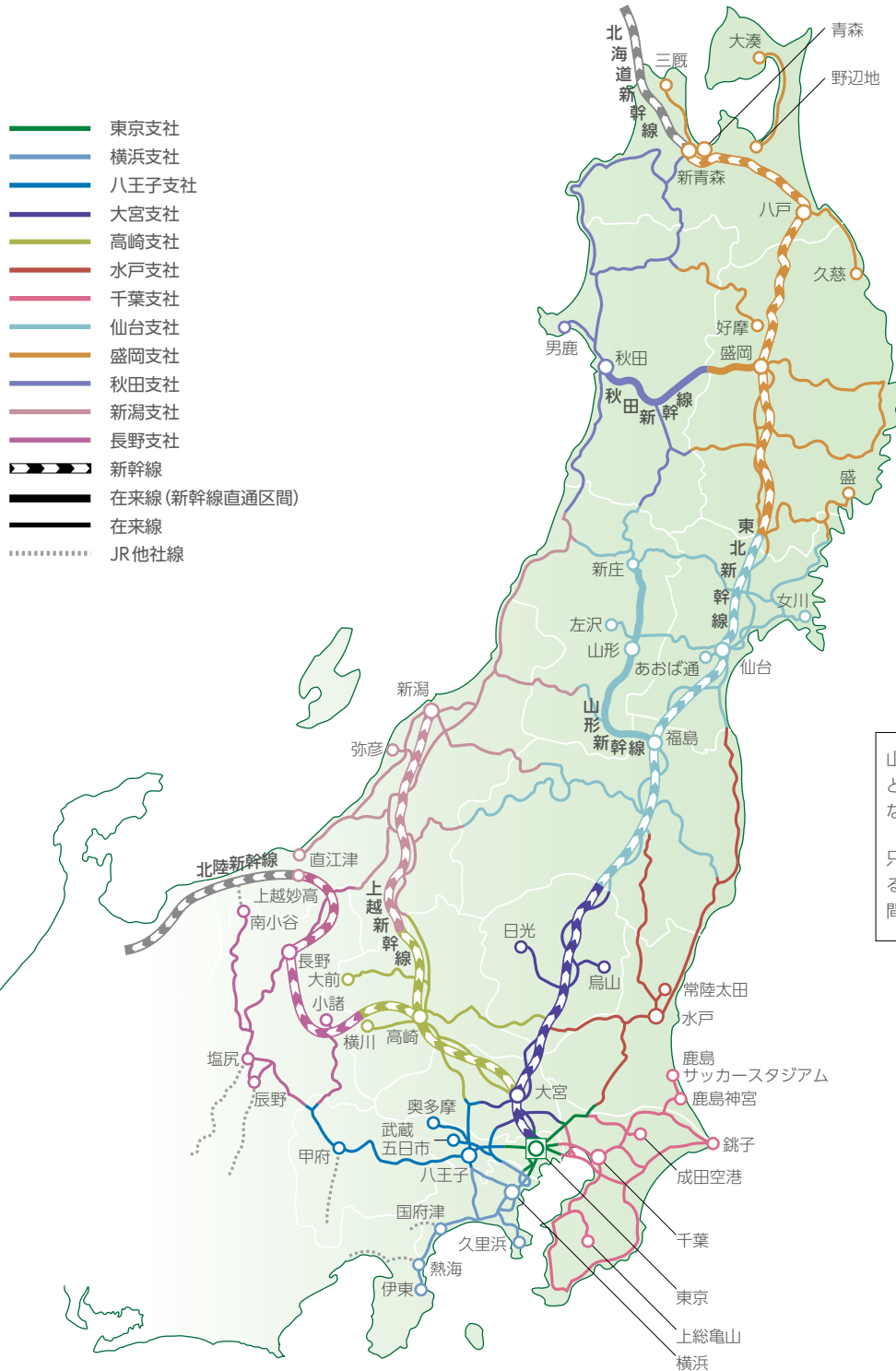
国鉄改革当初より、JR旅客6社(北海道・東日本・東海・西日本・四国・九州)およびJR貨物については、「国鉄改革のための基本方針について」(昭和60年10月11日閣議決定)により、「経営基盤の確立等諸条件が整い次第、逐次株式を処分し、できる限り早期に純民間会社にする」という方針が定められていました。

この方針に基づき、JR本州3社は、2001年12月に様々な規制を定めた「旅客鉄道株式会社及び日本貨物鉄道株式会社に関する法律(JR会社法)」の適用対象から除外されました。

これに引き続き、2002年6月21日をもって、当社株式の全てが民間に売却されたことにより、名実ともに当社の完全民営化が達成されました。

会社情報

営業エリア(略図)



山田線、常磐線は、東日本大震災などの影響により、一部で不通となっている区間があります。

只見線は2011年7月の豪雨による被災のため不通となっている区間があります。

2017年7月現在

■営業キロ	新幹線/1,194.2km 在来線/6,263.1km
■駅数	1,666駅
■一日あたりの列車本数	12,227本(2017年3月ダイヤ改正時)
■一日あたりの輸送人員	約1,750万人

JR東日本グループ事業概要 (2017年7月現在)

当社および当社の関係会社においては、運輸事業、流通・サービス事業、不動産・ホテル事業、その他の事業を行っています。各事業における当社および当社の関係会社の位置づけ等は次のとおりです。

■運輸事業

鉄道事業を中心とした旅客運送事業のほか、旅行業、清掃整備業、駅業務運営業、設備保守業、鉄道車両製造事業および鉄道車両メンテナンス事業等を展開しています。

■流通・サービス事業

小売・飲食業、卸売業、貨物自動車運送事業および広告代理業等の生活サービス事業を展開しています。

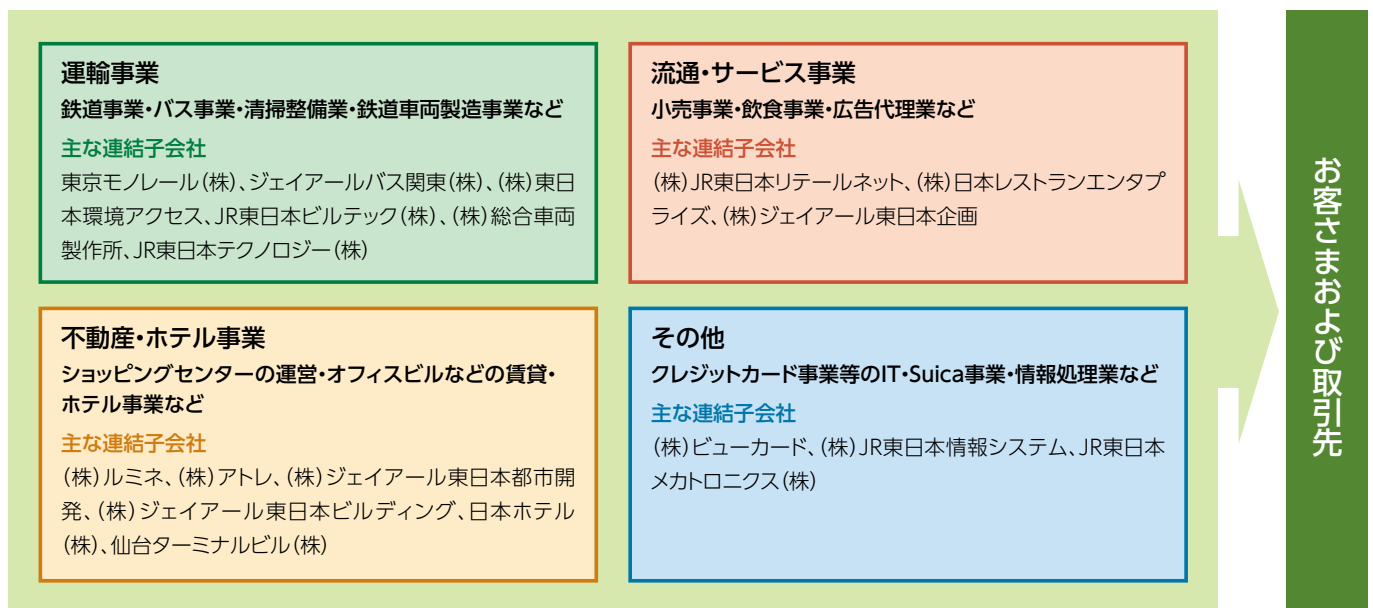
■不動産・ホテル事業

ショッピングセンターの運営事業、オフィスビル等の貸付業およびホテル業等の生活サービス事業を展開しています。

■その他

上記のほか、クレジットカード事業等のIT・Suica事業および情報処理業等を展開しています。

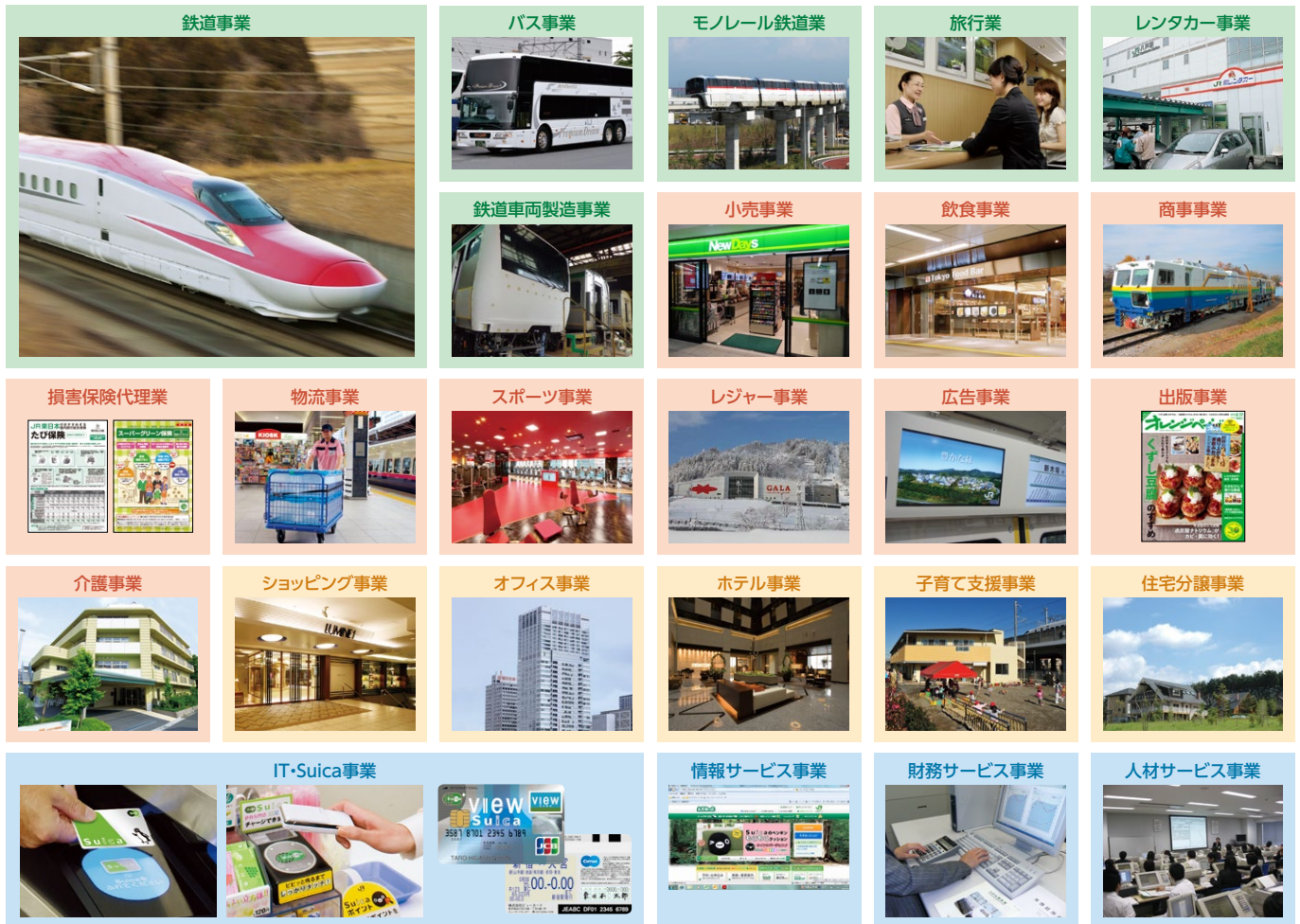
上記記載について、事業系統図を示すと以下のとおりです。



サプライチェーンに関しては、JR東日本グループは鉄道事業を中心として各種事業を展開していることから、鉄道事業に関するものと鉄道事業以外の事業に大きく分けることができます。

鉄道事業については、エネルギーとして自営発電および電力会社から購入する電気から始まり、変電設備、架線を通じて電車へエネルギーを供給しています。また、駅員・乗務員・施設のメンテナンスなど総合的な業務を継続することによって鉄道を運行し、お客さまへ運行サービスを提供しています。

鉄道事業以外の事業分野については、鉄道事業との相乗効果を追求しつつ、それぞれの業種に特徴的なサプライチェーンの中で事業を運営し、お客さまに各種サービスを提供しています。



グループ会社一覧(2017年9月1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/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/株式会社トッキー/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/國屋/JR東日本東北総合サービス株式会社

■ 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/JR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JR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JR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/JR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/株式会社日本線路技術

■ 車両製造・保全

株式会社総合車両製作所/JR東日本テクノロジー株式会社

■ 海外鉄道コンサルタント

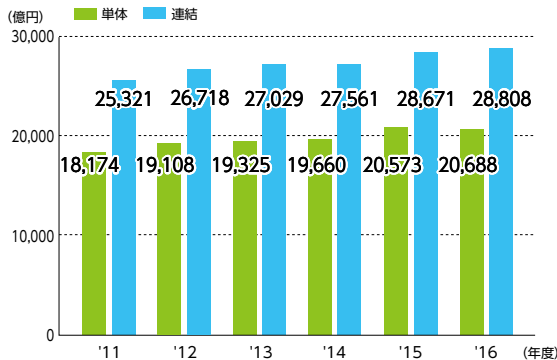
日本コンサルタンツ株式会社

■ 発電・地域冷暖房

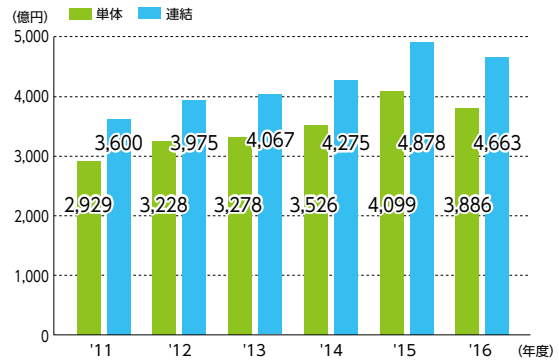
JR東日本エネルギー開発株式会社/新宿南エネルギーサービス株式会社

経営情報

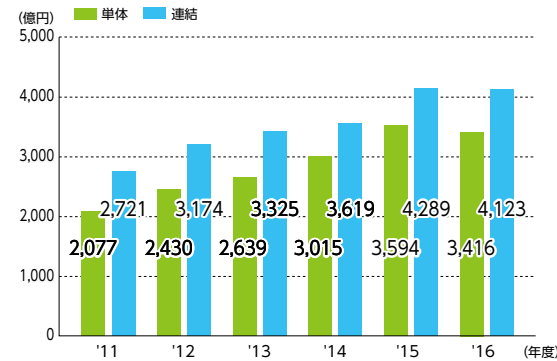
[営業収益の推移]



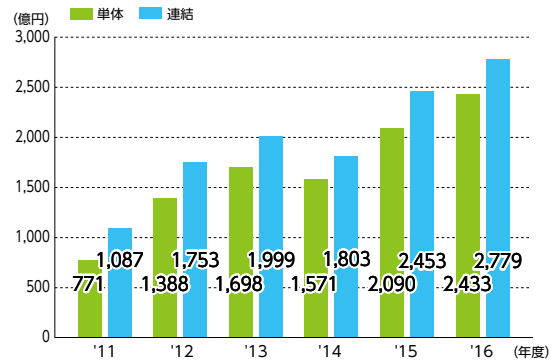
[営業利益の推移]



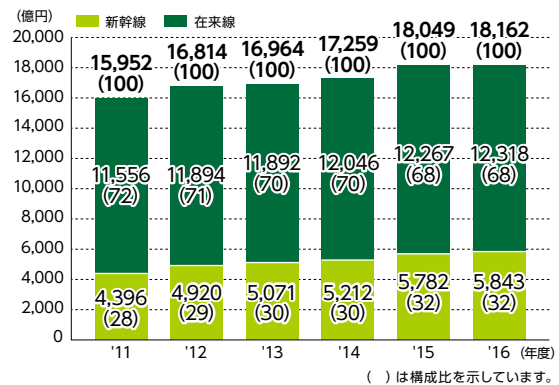
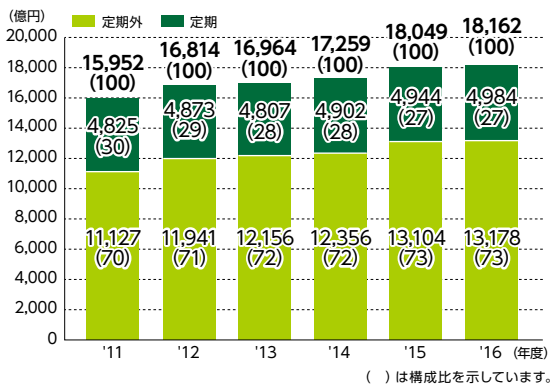
[経常利益の推移]



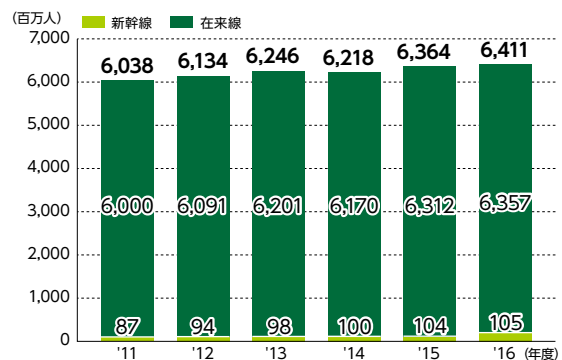
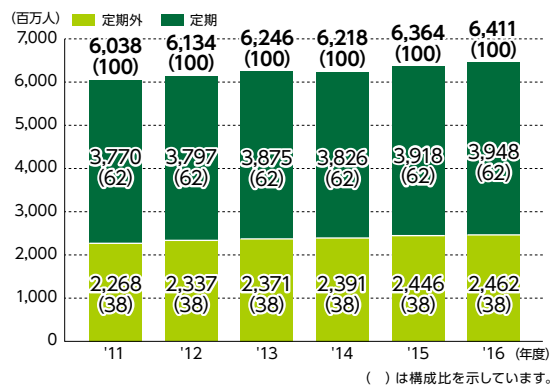
[当期純利益(単体)、親会社株主に帰属する当期純利益(連結)の推移]



鉄道運輸収入構造



輸送人員構造



注1. 金額については、億円未満を切り捨てて表示してあります。
 注2. 輸送人員については、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。

財務諸表(連結) [2017年3月期]

〔連結貸借対照表〕

(単位:百万円)

科目	金額 (2017年3月31日現在)	科目	金額 (2017年3月31日現在)
〔資産の部〕	915,625	〔負債の部〕	1,337,390
現金及び預貯金	208,295	現金及び預貯金	46,834
有価証券	449,434	現金債権	116,830
固定資産	39,914	長期債権	159,899
土地建物	5,688	長期債権等	4,290
償却資産	79,000	長期債権等	459,147
固定資産	499	長期債権等	19,513
固定資産	50,861	長期債権等	55,638
固定資産	43,025	長期債権等	22,164
固定資産	40,392	長期債権等	99,217
固定資産	△1,485	長期債権等	73,155
6,995,384	6,995,384	長期債権等	6,767
固定資産	6,342,759	長期債権等	273,931
固定資産	3,260,299	長期債権等	3,898,370
固定資産	712,003	長期債権等	1,680,074
固定資産	2,013,899	長期債権等	929,541
固定資産	286,275	長期債権等	336,679
固定資産	70,282	長期債権等	3,189
固定資産	119,269	長期債権等	24,000
固定資産	533,354	長期債権等	10,293
固定資産	263,322	長期債権等	16,163
固定資産	1,693	長期債権等	641,394
固定資産	204,593	長期債権等	257,033
固定資産	161	長期債権等	5,235,761
固定資産	64,329	長期債権等	
固定資産	△745	長期債権等	
固定資産	105	長期債権等	
資産合計	7,911,114	〔純資産の部〕	2,590,575
		資本金	200,000
		剰余金	96,811
		利益剰余金	2,298,925
		利益剰余金	△5,161
		利益剰余金	62,844
		利益剰余金	52,940
		利益剰余金	1,846
		利益剰余金	△473
		利益剰余金	8,530
		利益剰余金	21,933
		利益剰余金	2,675,353
負債純資産合計	7,911,114	負債純資産合計	7,911,114

〔連結損益計算書〕

(単位:百万円)

科目	金額 (2017年3月31日まで)
営業活動によるキャッシュ・フロー	2,880,802
営業活動によるキャッシュ・フロー	2,414,492
営業活動によるキャッシュ・フロー	1,852,221
営業活動によるキャッシュ・フロー	562,271
営業活動によるキャッシュ・フロー	466,309
投資活動によるキャッシュ・フロー	20,260
投資活動によるキャッシュ・フロー	62
投資活動によるキャッシュ・フロー	3,880
投資活動によるキャッシュ・フロー	907
投資活動によるキャッシュ・フロー	9,225
投資活動によるキャッシュ・フロー	2,056
投資活動によるキャッシュ・フロー	4,127
投資活動によるキャッシュ・フロー	74,258
投資活動によるキャッシュ・フロー	70,258
投資活動によるキャッシュ・フロー	198
投資活動によるキャッシュ・フロー	3,801
投資活動によるキャッシュ・フロー	412,311
財務活動によるキャッシュ・フロー	54,735
財務活動によるキャッシュ・フロー	11,833
財務活動によるキャッシュ・フロー	27,541
財務活動によるキャッシュ・フロー	13,639
財務活動によるキャッシュ・フロー	1,721
財務活動によるキャッシュ・フロー	62,781
財務活動によるキャッシュ・フロー	722
財務活動によるキャッシュ・フロー	4,159
財務活動によるキャッシュ・フロー	22,759
財務活動によるキャッシュ・フロー	6,604
財務活動によるキャッシュ・フロー	17,391
財務活動によるキャッシュ・フロー	6,435
財務活動によるキャッシュ・フロー	4,707
税金等調整前当期純利益	404,266
法人税、住民税及び事業税	111,481
法人税等調整額	13,350
法人税等調整合計	124,831
当期純利益	279,434
非支配株主に帰属する当期純利益	1,509
親会社株主に帰属する当期純利益	277,925

〔連結キャッシュ・フロー計算書〕

(単位:百万円)

科目	金額 (2017年3月31日まで)
営業活動によるキャッシュ・フロー	652,906
営業活動によるキャッシュ・フロー	404,266
営業活動によるキャッシュ・フロー	364,129
営業活動によるキャッシュ・フロー	6,604
営業活動によるキャッシュ・フロー	7,923
営業活動によるキャッシュ・フロー	24,000
営業活動によるキャッシュ・フロー	△31,254
営業活動によるキャッシュ・フロー	△3,942
営業活動によるキャッシュ・フロー	70,258
営業活動によるキャッシュ・フロー	△27,541
営業活動によるキャッシュ・フロー	△13,639
営業活動によるキャッシュ・フロー	44,602
営業活動によるキャッシュ・フロー	22,759
営業活動によるキャッシュ・フロー	△11,105
営業活動によるキャッシュ・フロー	△11,309
営業活動によるキャッシュ・フロー	△19,606
営業活動によるキャッシュ・フロー	848,762
営業活動によるキャッシュ・フロー	4,499
営業活動によるキャッシュ・フロー	△70,720
営業活動によるキャッシュ・フロー	19,064
営業活動によるキャッシュ・フロー	△4,353
営業活動によるキャッシュ・フロー	△1,296
営業活動によるキャッシュ・フロー	△143,050
投資活動によるキャッシュ・フロー	557,538
投資活動によるキャッシュ・フロー	△581,671
投資活動によるキャッシュ・フロー	14,333
投資活動によるキャッシュ・フロー	54,363
投資活動によるキャッシュ・フロー	△35,560
投資活動によるキャッシュ・フロー	1,052
投資活動によるキャッシュ・フロー	△10,056
財務活動によるキャッシュ・フロー	△116,280
財務活動によるキャッシュ・フロー	137,950
財務活動によるキャッシュ・フロー	△107,107
財務活動によるキャッシュ・フロー	110,000
財務活動によるキャッシュ・フロー	△80,000
財務活動によるキャッシュ・フロー	△97,356
財務活動によるキャッシュ・フロー	△30,017
財務活動によるキャッシュ・フロー	△50,781
財務活動によるキャッシュ・フロー	1,033
現金及び現金同等物の増減額(△は減少)	△20,912
現金及び現金同等物の期首残高	307,809
合併に伴う現金及び現金同等物の減少額	229
現金及び現金同等物の期末残高	287,125

目標とする経営数値

2012年10月に発表した「グループ経営構想V ～限りなき前進～」のもと、当社グループが達成をめざす数値目標については、対象期間を3年間として設定しています。また、経営環境の変化などを数値目標に適切に反映するために、1年ごとに目標を見直し、新たな3年間を対象とする数値目標を掲げることとしています。

[2019年度 数値目標]

		2019年度目標	【参考】2016年度実績
連結営業収益		3兆210億円	2兆8,808億円
セグメント別	運輸事業	2兆280億円	1兆9,898億円
	流通・サービス事業	5,420億円	5,024億円
	不動産・ホテル事業	3,620億円	3,263億円
	その他	890億円	622億円
連結営業利益		4,990億円	4,663億円
セグメント別	運輸事業	3,500億円	3,342億円
	流通・サービス事業	410億円	368億円
	不動産・ホテル事業	890億円	803億円
	その他	200億円	165億円
	調整額	△10億円	△16億円
連結営業キャッシュ・フロー		2.1兆円※	6,529億円
連結ROA		6%程度	5.9%
連結ROE		10%程度	10.9%

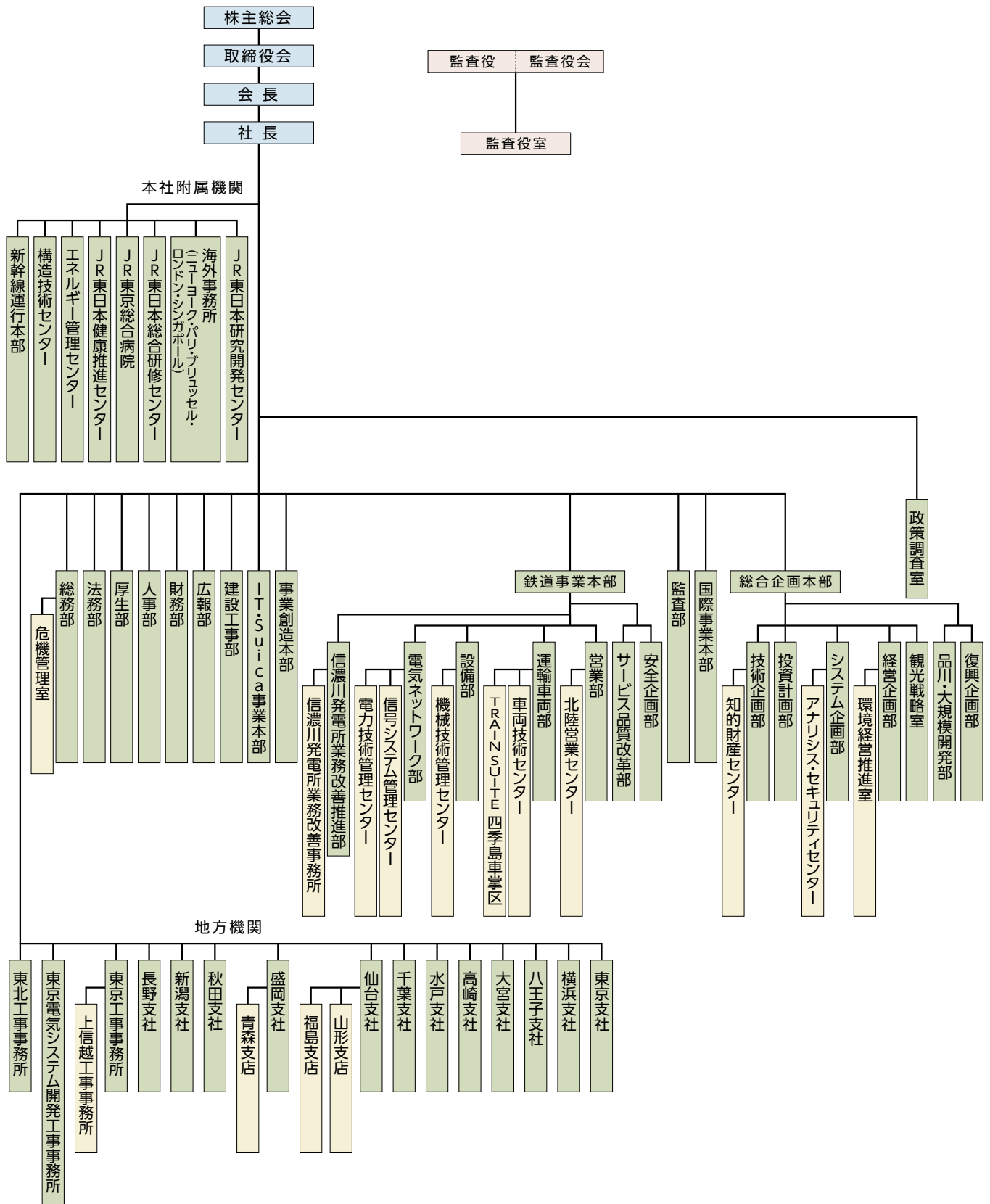
※2017年度～2019年度までの総額を記載。

[連結設備投資額見込み]

		2017年度～2019年度までの総額	【参考】2016年度実績
設備投資	維持更新投資 (うち安全・安定輸送投資)	1兆円 (6,000億円)	3,367億円 (2,357億円)
	成長投資	7,000億円	1,699億円
	合計	1兆7,000億円	5,067億円

会社組織図

2017年6月23日現在

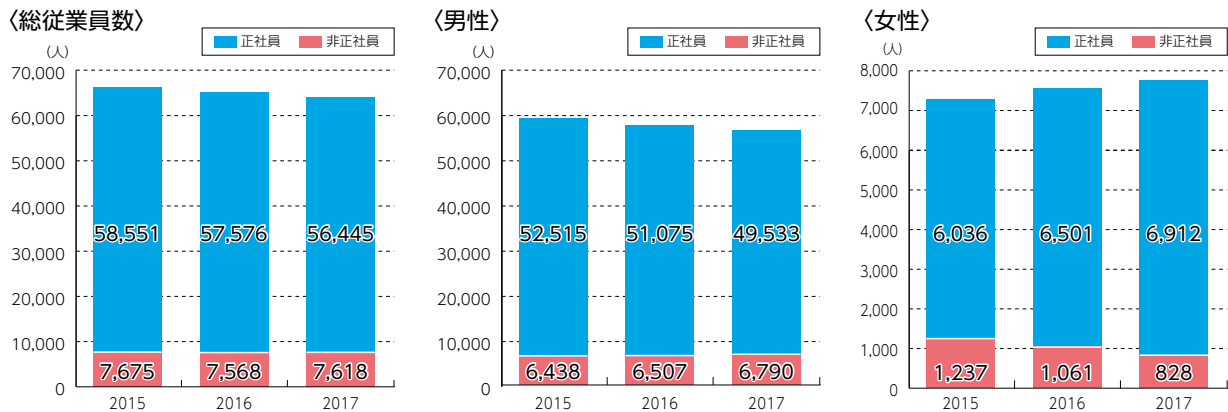


※本社附属機関の「海外事務所」については、2017年10月1日から国際事業本部の組織に変更となります。

人材関連データ

※本報告書における、従業員数には出向者を含みます。

[雇用契約別・男女別 総従業員数(4月1日時点)]



[地域別・男女別 従業員数(正社員、4月1日時点)]

(人)

	合計			男性			女性		
	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年	2015年	2016年	2017年
首都圏エリア	39,749	36,785	36,506	35,080	34,378	33,679	4,669	5,032	5,360
東北エリア	12,659	12,121	11,558	11,723	11,116	10,494	936	1,005	1,064
上信越エリア	8,821	8,670	8,381	5,712	5,581	5,360	431	464	488

[新規雇用および離職者数(新規雇用者数…年度内採用者(正社員のみ)]

(人)

	新規雇用者			離職者		
	2014年度	2015年度	2016年度	2014年度	2015年度	2016年度
男性	1,354	1,325	1,320	2,511	2,759	2,873
女性	564	584	579	110	114	130

(人)

	新規雇用者			離職者		
	2014年度	2015年度	2016年度	2014年度	2015年度	2016年度
30才未満	1,546	1,575	1,498	108	99	79
30才～50才	368	328	386	118	124	158
50才超	4	6	15	2,395	2,650	2,766

(人)

	新規雇用者			離職者		
	2014年度	2015年度	2016年度	2014年度	2015年度	2016年度
首都圏エリア	1,426	1,413	1,436	1,656	1,702	1,759
東北エリア	333	323	318	726	909	906
上信越エリア	159	173	145	239	262	338

[従業員一人あたりの年間平均研修時間]

(時間、人)

	2014年度	2015年度	2016年度
年間研修時間合計	2,045,573	2,601,210	2,039,400
従業員数(4月1日時点)	59,237	58,551	57,576
一人当たり年間平均研修時間	35	44	35

[団体交渉協定の対象となる従業員の比率(正社員、4月1日時点)]

(人)

	2015年	2016年	2017年
組合員数	51,493	50,546	49,467
従業員数	58,551	57,576	56,445
比率	87.9%	87.8%	87.6%

輸送サービスの改善

■首都圏通勤輸送

輸送力の増強

- ・増結…………… 常磐快速線(15両化)[88.3]、相模線(4両化)[91.3]、山手線(11両化・6扉車増結)[91.12]、武蔵野線(8両化)[91.12]、横浜線(8両化・6扉車増結)[94.12]、八高線(八王子～高麗川)(4両化)[96.3]、川越線(川越～高麗川)(4両化)[96.3]、鶴見線(大川支線)(3両化)[96.3]、五日市線(6両化)[96.12]
- ・拡幅車両導入…………… 総武快速・横須賀線[94.12]、中央・総武緩行線[98.12]、宇都宮線[00.6]、京浜東北線[01.1]、高崎線[01.9]、常磐快速線[02.3]、山手線[02.4]、中央快速・青梅線[06.12]、五日市・八高線[07.3]、京浜東北・根岸線[07.12]、東海道線[08.3]、京葉線[10.7]、埼京線[13.6]、横浜線[14.2]、南武線[14.10]
- ・新線開業…………… 京葉線(新木場～西船橋・南船橋、千葉みなと～蘇我)[88.12]、京葉線(東京～新木場)[90.3]、埼京線(新宿～恵比寿)[96.3]、(恵比寿～大崎)[02.12]、上野東京ライン(上野～東京)[15.3]
- ・電化…………… 相模線[91.3]、八高線(八王子～高麗川)[96.3]
- ・貨物線の利用…………… 東海道貨物線、東北・山手貨物線

速達・着席サービス(遠距離通勤対策)

- 通勤ライナー…………… 設定本数[87.4]16本→37本 東海道線(21本)、総武線(5本)、中央線(7本)、青梅線(4本)
- 定期券利用可能な特急拡大… 常磐線、高崎線、外房線、内房線、総武線、中央線、成田線、東海道線
- 新幹線通勤対応サービス
- ・増発…………… 東京駅乗り入れ[91.6]、「たにがわ」新設[97.10]
- ・自由席拡大…………… 「なすの」新設[95.12]、2階建て車両投入[94.7]
- 通勤快速等…………… 東海道線(3本)、宇都宮線(11本)、高崎線(9本)、京葉線(6本)、中央線(24本)、埼京線(58本)、総武快速線(4本)
- 朝通勤70km圏1時間運転… 東海道線(通勤ライナー)、外房線、内房線(通勤快速)
- 2階建て車両の導入
- ・2階建てグリーン車…………… 東海道線[89.3]、総武快速・横須賀線[90.3]、湘南新宿ライン[04.10]、宇都宮線[04.10]、高崎線[04.10]、常磐線[07.3]
- ・オール2階建て車両…………… 東海道線[92.4]、東北・上越新幹線[94.7]
- ・オール2階建て車両(16両) …… 東北新幹線[97.12]、上越新幹線[01.5]

直通サービス

- ・池袋乗り入れ…………… 宇都宮線、高崎線[88.3]
- ・新宿乗り入れ…………… 東海道線(湘南ライナー)[88.7]、宇都宮線、高崎線[95.12夕通勤時][97.11朝通勤時]
- ・東京乗り入れ…………… 武蔵野線[90.3]、八高線[96.3]
- ・海浜幕張乗り入れ…………… 武蔵野線[00.12]
- ・大宮乗り入れ…………… 武蔵野線[10.12]
- ・湘南新宿ライン
(横浜方面～新宿経由～大宮方面乗り入れ) …… 東海道・横須賀・宇都宮・高崎線[01.12データータイム][02.12夕夜間帯]
- ・上野東京ライン
(東京・品川方面～上野方面乗り入れ) …… 東海道・宇都宮・高崎・常磐線[15.3]
- ・富士急行線乗り入れ…………… 中央線[90.3朝夕通勤時]
- ・りんかい線乗り入れ…………… 埼京線[02.12]

■都市間輸送

到達時分の短縮

○新幹線

- ・275km/h運転…………… 上越新幹線[90.3]東北新幹線[97.3]
- ・300km/h運転…………… 東北新幹線[11.3]秋田新幹線[13.3]
- ・320km/h運転…………… 東北新幹線[13.3]秋田新幹線[14.3]
- ・東京開業[91.6]・山形新幹線開業[92.7]・秋田新幹線開業[97.3]・長野新幹線開業(北陸新幹線)[97.10]・山形新幹線新庄延伸[99.12]・東北新幹線八戸延伸[02.12]・東北新幹線「盛岡やまびこ」E2系化(2往復はE4系)[04.3]・東北新幹線「盛岡やまびこ」全列車E2系化[05.12]・東北新幹線新青森延伸(全線開業)[10.12]・東北新幹線E5系「はやぶさ」運転開始[11.3]・山形新幹線「つばさ」一部速達化(16往復中9往復)[12.3]・山形新幹線「つばさ」全列車速達化[12.9]・秋田新幹線E6系「スーパーこまち」運転開始[13.3]・東北新幹線E5系+E6系「はやぶさ・こまち」320km/h運転開始[14.3]・長野新幹線(北陸新幹線)E7系運転開始[14.3]・北陸新幹線長野～金沢間開業[15.3]・北海道新幹線新青森～新函館北斗間開業[16.3]

○在来線

- ・130km/h運転…………… 常磐線(ひたち、ときわ)、総武・成田線(N'EX)・奥羽線(つばさ)、中央線(スーパーあずさ、あずさ、かいじ)、田沢湖・奥羽線(こまち)

■地方都市圏輸送

新型車両の導入(転用は含まない)

- ・新型気動車…………… 釜石線、山田線、大船渡線、北上線、陸羽東線、磐越東線、磐越西線、水郡線、小海線、羽越線、八高線、左沢線、大湊線、飯山線、陸羽西線、米坂線、久留里線、仙石東北ライン、石巻線
- ・新型交流電車…………… 東北線、仙山線、奥羽線、羽越線、津軽線、田沢湖線、常磐線、男鹿線
- ・新型直流電車…………… 信越線、羽越線、白新線、越後線、大糸線、篠ノ井線、弥彦線、上越線、烏山線

快速運転の実施

- ・篠ノ井線、大糸線、仙山線、仙石線、北上線、釜石線、山田線、大湊線、磐越西線、奥羽線、羽越線、白新線、陸羽西線、信越線
他

直通サービス

- ・北越急行乗り入れ…………… 上越線、信越線[97.3]
- ・しなの鉄道乗り入れ…………… 信越線[97.10]、飯山線[15.3]
- ・えちごトキめき鉄道乗り入れ… 信越線[15.3]
- ・IGRいわて銀河鉄道乗り入れ… 東北線、花輪線[02.12]
- ・青い森鉄道乗り入れ…………… 八戸線[02.12]
- ・仙台空港鉄道乗り入れ…………… 東北線[07.3]

その他

- ・新線開業…………… 仙石線(仙台～あおば通)[00.3]
- ・直通サービス…………… 仙石東北ライン(仙台～石巻・女川)[16.8]

路線別ご利用状況

■路線別平均通過人員

新幹線

	線名	区間	営業キロ (km)	平均通過人員(人/日)					
				1987年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
1	東北新幹線	東京～新青森	713.7	45,885	56,628	58,863	57,551	59,477	61,105
2	上越新幹線	大宮～新潟	303.6	28,876	41,255	42,469	42,857	44,219	44,588
3	北陸新幹線	高崎～上越妙高	176.9	-	18,565	19,210	21,247	37,050	35,899

在来線

	線名	区間	営業キロ (km)	平均通過人員(人/日)					
				1987年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
1	山手線	品川～田端(新宿経由)	20.6	813,877	1,081,099	1,080,888	1,077,568	1,097,093	1,111,243
2	埼京線	池袋～赤羽	5.5	459,961	712,013	730,718	724,382	732,145	738,295
3	東海道本線	東京～熱海(川崎および横浜経由) 品川～鶴見(新川崎経由) など	169.2	264,013	341,234	347,760	346,358	355,144	359,208
4	横浜線	東神奈川～八王子	42.6	122,328	222,694	226,308	224,687	229,481	230,126
5	総武本線	東京～銚子(旭経由) 錦糸町～御茶ノ水 など	145.4	161,793	200,413	203,631	200,308	203,349	204,296
6	根岸線	横浜～大船	22.1	172,028	176,932	177,960	174,783	177,117	177,125
7	京葉線	東京～蘇我 市川塩浜～南船橋(西船橋経由)	54.3	26,246	161,603	167,766	167,951	172,076	174,163
8	南武線	川崎～立川 尻手～浜川崎、尻手～鶴見	45.0	92,591	150,583	155,678	156,754	159,992	161,660
9	中央本線	神田～代々木 新宿～塩尻(みどり湖経由、辰野経由)	247.8	127,698	151,454	155,059	153,788	157,094	157,888
10	高崎線	大宮～高崎(宮原経由)	74.7	110,958	116,550	117,912	114,691	116,920	116,370
11	武蔵野線	鶴見～西船橋(東浦和経由) など	105.5	47,090	105,537	108,339	108,086	111,377	112,543
12	東北本線	東京～盛岡(王子および仙台経由、尾久経由) 赤羽～大宮(武蔵浦和経由) など	572.0	53,625	78,867	80,401	79,492	81,516	82,275
13	常磐線	日暮里～岩沼(土浦経由) など	351.0	71,288	76,375 ※1・2	77,135 ※1・2	75,865 ※1・2	75,702 ※1・2	74,371 ※1・2
14	青梅線	立川～奥多摩	37.2	49,011	63,717	64,751	63,427	64,068	63,730
15	横須賀線	大船～久里浜	23.9	60,158	63,174	63,574	62,173	63,171	62,997
16	川越線	大宮～高麗川	30.6	30,295	53,659	54,764	54,160	55,523	55,729
17	外房線	千葉～安房鴨川	93.3	28,456	35,633	36,065	35,188	35,460	35,132
18	相模線	茅ヶ崎～橋本	33.3	9,268	25,956	26,976	26,911	28,176	28,903
19	五日市線	拝島～武蔵五日市	11.1	21,795	26,990	27,322	26,658	26,115	25,641
20	内房線	蘇我～安房鴨川(木更津経由)	119.4	25,097	20,667	20,892	20,500	20,566	20,447
21	仙石線	あおば通～石巻	49.0	21,879	16,211	16,893	16,829	18,879	19,871
22	伊東線	熱海～伊東	16.9	26,291	16,843	16,940	16,816	16,903	16,749
23	白新線	新発田～新潟	27.3	13,288	16,592	17,145	16,464	16,485	16,214
24	成田線	佐倉～松岸 成田～我孫子、成田～成田空港	119.1	12,904	14,194	14,464	14,083	14,516	14,700
25	鶴見線	鶴見～扇町 浅野～海芝浦、武蔵白石～大川	9.7	14,907	14,150	14,108	13,942	14,194	14,180
26	篠ノ井線	塩尻～篠ノ井	66.7	15,413	11,570	11,885	11,468	12,367	12,293
27	両毛線	小山～新前橋	84.4	12,056	10,887	11,291	11,089	11,238	11,287
28	信越本線	高崎～横川 篠ノ井～長野、直江津～新潟 など	175.3	16,493	8,199	8,380	7,895	9,501	9,410
29	仙山線	仙台～羽前千歳	58.0	6,645	8,807	9,124	8,951	9,082	9,067
30	八高線	八王子～倉賀野	92.0	6,268	8,361	8,610	8,680	8,941	8,892
31	東金線	大網～成東	13.8	12,132	8,742	8,736	8,458	8,628	8,374
32	水戸線	小山～友部	50.2	9,976	7,044	7,176	7,031	7,088	7,059
33	田沼湖線	盛岡～大曲	75.6	4,109	6,665	6,915	6,830	6,945	6,957

	線名	区間	営業キロ (km)	平均通過人員(人/日)					
				1987年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
34	越後線	柏崎～新潟	83.8	6,548	6,240	6,441	6,185	6,313	6,280
35	日光線	宇都宮～日光	40.5	5,688	5,196	5,350	5,278	5,579	5,541
36	上越線	高崎～宮内(水上経由) 越後湯沢～ガーラ湯沢	164.4	6,623	6,464	6,709	6,225	5,512	5,412
37	奥羽本線	福島～青森(秋田経由) など	484.5	9,265	5,204	5,349	5,121	5,139	5,009
38	左沢線	北山形～左沢	24.3	4,195	3,591	3,681	3,327	3,394	3,384
39	大糸線	松本～南小谷	70.1	5,779	3,329	3,404	3,213	3,239	3,179
40	弥彦線	弥彦～東三条	17.4	5,076	2,662	2,662	2,485	2,515	2,474
41	吾妻線	渋川～大前	55.3	3,304	2,438	2,406	2,374	2,416	2,391
42	羽越本線	新津～秋田	271.7	5,862	2,790	2,843	2,557	2,378	2,293
43	男鹿線	追分～男鹿	26.6	4,610	2,319	2,282	2,080	2,106	2,055
44	磐越西線	郡山～新津	175.6	3,803	1,910	1,973	1,834	1,877	1,810
45	水郡線	水戸～安積永盛 上菅谷～常陸太田	147.0	2,762	1,803	1,838	1,743	1,739	1,720
46	烏山線	宝積寺～烏山	20.4	2,559	1,453	1,486	1,445	1,462	1,488
47	磐越東線	いわき～郡山	85.6	2,314	1,622	1,615	1,522	1,530	1,472
48	石巻線	小牛田～女川	44.7	3,247	1,199	1,229	1,187	1,267	1,264
49	久留里線	木更津～上総亀山	32.2	3,126	1,450	1,430	1,262	1,233	1,190
50	小海線	小湍沢～小諸	78.9	1,898	1,195	1,211	1,176	1,198	1,182
51	鹿島線	香取～鹿島サッカースタジアム	17.4	2,549	1,204	1,305	1,275	1,228	1,171
52	八戸線	八戸～久慈	64.9	2,513	998	1,043	1,079	1,041	971
53	陸羽東線	小牛田～新庄	94.1	2,411	988	1,032	980	969	944
54	大船渡線	一ノ関～盛	105.7	1,547	※2	—	—	—	—
55	釜石線	花巻～釜石	90.2	1,917	901	874	870	843	798
56	五能線	東能代～川部(五所川原経由)	147.2	1,402	608	612	629	659	678
57	飯山線	豊野～越後川口	96.7	1,636	755	770	704	676	646
58	大湊線	野辺地～大湊	58.4	965	588	612	598	598	590
59	津軽線	青森～三厩	55.8	2,131	2,765	2,739	2,575	2,419	480
60	米坂線	米沢～坂町	90.7	1,214	424	413	388	405	405
61	陸羽西線	新庄～余目	43.0	2,185	403	403	409	391	389
62	花輪線	好摩～大館	106.9	1,545	454	439	403	400	377
63	北上線	北上～横手	61.1	1,147	397	379	335	323	315
64	只見線	会津若松～小出	135.2	644	305 ※1	317	304	321	304
65	気仙沼線	前谷地～気仙沼	72.8	1,357	※2	—	—	—	—
66	山田線	盛岡～釜石	157.5	1,119	257 ※3	274 ※3	279 ※3	248 ※3	186 ※3
-	岩泉線*	茂市～岩泉	38.4	180	19	23	—	—	—

【凡例】

- ※ 北陸新幹線高崎～上越妙高間の2014年度データは長野～上越妙高間分を含みません。
- ※1 期間内に運転を見合わせていた路線・区間、振替バス輸送を行っている路線・区間は「参考値」として開示しています。
- ※2 現在も大半が運転を見合わせている区間(常磐線 いわき～原ノ町間)は開示していません。
また、一部でBRT輸送を行っている路線のデータは開示していません。(「-」と記載)
- ※3 振替バス輸送を行っている区間(山田線 上米内～川内間、宮古～釜石間)は、定期券及び回数券をご利用されるお客さまのみ計上しています。
- * 岩泉線は2014年4月1日に廃止となっています。

GRIガイドライン(G4)対照表「一般標準開示項目」

GRI*の「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版」(G4)は、CSRに関する報告書のガイドラインとして、世界的に多くの企業が準拠しており、世界標準ともいえるものです。

JR東日本グループCSR報告書2017は、このGRIの「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版」(G4)の「中核」に準拠しています。

※GRI Global Reporting Initiativeの略称であり、CSRガイドラインづくりを目的とする国連環境計画(UNEP)の公認協力機関(NGO)

当報告書の一般標準開示項目への対応状況については、以下の通りです。

	指標	記載すべき主な事項	CSR報告書2017掲載箇所
			WEB
一般標準開示項目	戦略および分析		
	G4-1	組織の持続可能性の関連性と組織の持続性に取り組むための戦略に関して、組織の最高意思決定者(CEO、会長またはそれに相当する上級幹部)の声明	P4,5(トップメッセージ)
	組織のプロフィール		
	G4-3	組織の名称	P2(会社概要)
	G4-4	主要なブランド、製品およびサービス	P133,134(JR東日本グループ事業概要)
	G4-5	組織の本社の所在地	P2(会社概要)
	G4-6	組織が事業展開している国の数、および組織が重要な事業所を有している国、報告書中に掲載されている持続可能性のテーマに特に関連のある国の名称	P85(世界へ羽ばたく事業展開)
	G4-7	組織の所有形態や法人格の形態	P2(会社概要)
	G4-8	参入市場(地理的内訳、参入セクター、顧客および受益者の種類を含む)	P132(営業エリア(略図))
	G4-9	以下の項目を含む組織の規模 <ul style="list-style-type: none"> 従業員数 総事業所数 純売上高(民間組織について)、純収入(公的組織について) 株主資本および負債の内訳を示した総資本(民間組織について) 提供する製品、サービスの量 	P2(会社概要) P133,134(JR東日本グループ事業概要) P135(経営情報) P136(財務諸表)
	G4-10	<ul style="list-style-type: none"> 雇用契約別および男女別の総従業員数 雇用の種類別、男女別の総正社員数 従業員・派遣労働者別、男女別の総労働力 地域別、男女別の総労働力 組織の作業の相当部分を担う者が、法的に自営業者と認められる労働者であるか否か、従業員や請負労働者(請負業者の従業員とその派遣労働者を含む)以外の者であるか否か 雇用者数の著しい変動(例えば観光業や農業における雇用の季節変動) 	P139(人材関連データ)
	G4-11	団体交渉協定の対象となる全従業員の比率	P139(人材関連データ)
	G4-12	組織のサプライチェーン	P133(JR東日本グループ事業概要)
	G4-13	報告期間中に、組織の規模、構造、所有形態またはサプライチェーンに関して重大な変更が発生した場合はその事実	該当なし
	外部イニシアティブへのコミットメント		
	G4-14	組織が予防的アプローチや予防原則に取り組んでいるか否か、およびその取り組み方	P21(安全綱領) P34,35,37(自然災害に対する備え)
	G4-15	外部で作成された経済、環境、社会憲章、原則あるいはその他のイニシアティブで、組織が署名または支持したものを一覧表示	P20(目次)
	G4-16	団体や国内外の提言機関で、組織が次の項目に該当する位置付けにあるものについて、会員資格を一覧表示 <ul style="list-style-type: none"> ガバナンス組織において役職を有しているもの プロジェクトまたは委員会に参加しているもの 通常の会員資格の義務を超える多額の資金提供を行っているもの 会員資格を戦略的なものとして捉えているもの 	P88(国際機関を通じた世界への貢献)
	特定されたマテリアルな側面とバウンダリー		
G4-17	<ul style="list-style-type: none"> 組織の連結財務諸表または同等文書の対象になっているすべての事業体を一覧表示 組織の連結財務諸表または同等文書の対象になっている事業体のいずれかが報告書の掲載から外れていることはないか 	P2(対象範囲) P134(グループ会社一覧)	
G4-18	<ul style="list-style-type: none"> 報告書の内容および側面のバウンダリーを確定するためのプロセス 組織が「報告内容に関する原則」をどのように適用したか 	P146(JR東日本グループのマテリアリティとCSR重点活動)	
G4-19	報告内容を確定するためのプロセスで特定されたすべての重要な側面	P147(JR東日本グループのマテリアリティとCSR重点活動)	

一般標準開示項目	G4-20	各マテリアルな側面について、組織内の側面のバウンダリー <ul style="list-style-type: none"> ・当該側面が組織内でマテリアルであるか否か ・当該側面が、組織内のすべての事業体 (G4-17による) にとってマテリアルでない場合、次の2つの方法のどちらかを選択して報告 <ul style="list-style-type: none"> -G4-17の一覧に含まれており、その側面がマテリアルでない事業体または事業体グループの一覧、または、 -G4-17の一覧に含まれており、その側面がマテリアルである事業体または事業体グループの一覧 ・組織内の側面のバウンダリーに関して具体的な制限事項 	P147 (JR東日本グループのマテリアリティとCSR重点活動)
	G4-21	各マテリアルな側面について、組織外の側面のバウンダリー <ul style="list-style-type: none"> ・当該側面が組織外でマテリアルであるか否か ・当該側面が組織外でマテリアルである場合には、当該側面がマテリアルである事業体または事業体グループ、側面がマテリアルとされる理由となった要素を特定。また、特定した事業体で当該側面がマテリアルである地理的所在地を記述 ・組織外の側面のバウンダリーに関する具体的な制限事項 	P147 (JR東日本グループのマテリアリティとCSR重点活動)
	G4-22	過去の報告書で提供した情報を修正再記述する場合には、その影響および理由	該当なし
	G4-23	スコープおよび側面のバウンダリーについて、過去の報告期間からの重要な変更	該当なし
	ステークホルダー・エンゲージメント		
	G4-24	組織がエンゲージメントしたステークホルダー・グループの一覧	P149 (JR東日本グループのステークホルダーについて)
	G4-25	組織がエンゲージメントしたステークホルダーの特定および選定基準	P149 (JR東日本グループのステークホルダーについて)
	G4-26	ステークホルダー・エンゲージメントへの組織のアプローチ方法 (種類別、ステークホルダー・グループ別のエンゲージメント頻度など)、またエンゲージメントを特に報告書作成プロセスの一環として行ったものか否か	P149 (JR東日本グループのステークホルダーについて)
	G4-27	ステークホルダー・エンゲージメントにより提起された主なテーマや懸念、およびそれに対して組織がどう対応したか (報告を行って対応したものを含む)。また主なテーマや懸念を提起したステークホルダー・グループ	P149 (JR東日本グループのステークホルダーについて)
	報告書のプロフィール		
	G4-28	提供情報の報告期間 (会計年度、暦年など)	P2 (対象期間)
	G4-29	最新の発行済報告書の日付 (該当する場合)	(裏表紙)
	G4-30	報告サイクル (年次、隔年など)	(裏表紙)
	G4-31	報告書またはその内容に関する質問の窓口	(裏表紙)
	GRI内容索引		
	G4-32	<ul style="list-style-type: none"> ・組織が選択した「準拠」のオプション ・選択したオプションのGRI内容索引 ・報告書が外部保証を受けている場合、外部保証報告書の参照情報 (GRIでは外部保証の利用を推奨しているが、これは本ガイドラインに「準拠」するための要求事項ではない)。 	P2 (編集方針) P150 (第三者保証報告書) P144, 145, 148 (GRIガイドライン (G4) 対照表)
	保証		
	G4-33	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書の外部保証添付に関する組織の方針および現在の実務慣行 ・サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合、外部保証の範囲および基準 ・組織と保証の提供者の関係 ・最高ガバナンス組織や役員が、組織のサステナビリティ報告書の保証に関わっているか否か 	P150 (第三者保証報告書)
	ガバナンス		
	G4-34	<ul style="list-style-type: none"> ・組織のガバナンス構造 (最高ガバナンス組織の委員会を含む) ・経済、環境、社会影響に関する意思決定の責任を負う委員会があれば特定 	P28 (安全推進委員会) P99 (エコロジー推進委員会) P126 (コーポレートガバナンス)
	倫理と誠実性		
G4-56	組織の価値、理念および行動基準・規範 (行動規範、倫理規定など)	P2 (グループ理念、行動指針) P127 (コンプライアンス)	

JR東日本グループのマテリアリティ(重要な側面)とCSR重点活動

当社は国鉄改革を第一の出発点とし、東日本大震災を第二の出発点と位置づけて、今後企業グループとしてどのような役割を果たし、何をめざして進化を遂げていくのか、もう一度自ら問い直すこととして「グループ経営構想V～限りなき前進～」を策定しました。ここでは当社グループの方向性を決定する基本コンセプト「地域に生きる。世界に伸びる。」とともに、さまざまなステークホルダーからの期待を踏まえ、6つの重要な経営課題を抽出し、経営の重要な柱として設定し、当社グループが取り組むべき重点事項(マテリアリティ)を特定しています。

本報告書では、以下のステップに基づいて特定されたマテリアリティおよびその影響が発生する範囲(バウンダリー)について報告します。

<p>ステップ1</p> <p>関連するテーマ・バウンダリーの特定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ GRIにより公表されたサステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版(G4ガイドライン)が提示している経済、環境、社会の側面とJR東日本の事業(事業分野・事業フロー)との関係性、また、経営構想との関係性を考慮し、広めにテーマを選定した。 ・ 関連するテーマのバウンダリーを特定するため、事業フローやステークホルダーとの関係性を整理し、組織内・外を含めてその影響の発現範囲を整理した。 ・ テーマの特定にあたっては、営業地域、国内外の各種社会・環境等にかかる動向など、将来にむけた「持続可能性の文脈」も考慮のうえ特定を行っている。
<p>ステップ2</p> <p>関連テーマの優先順位づけ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 主要なステークホルダーの関心事項や意思決定に重要な事項・情報、あるいは環境・社会への影響の大きさ、JR東日本が経営構想や事業上注視しているテーマ・指標(KPI)等を考慮し、優先順位の高いテーマ(マテリアリティ)を抽出。 ・ 経営構想では、鉄道事業の根幹である安全・サービス向上はもとより、営業エリアである東日本エリアにおける震災からの復興や地域経済の活性化、気候変動をはじめとする環境課題対応等が考慮されている。 また、海外事業展開については、鉄道を必要とする地域の今後の発展も考慮のうえ、経済・社会・環境の観点も考慮したプロジェクトへの参加等を含んでおり、国内外含めて、持続可能性の文脈が考慮される形となっている。
<p>ステップ3</p> <p>妥当性の確認・確定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ スコープ(報告に取り上げられる側面の範囲)、側面バウンダリー(各重要な側面での影響の発現範囲)、期間(報告期間に対する網羅性)の観点から、抽出したマテリアリティが妥当かを再確認した。この際、ステークホルダーから得られた期待や要請にとどまらず、将来的な社会からの要請、社会への影響、企業の社会的責任に照らして、また、多岐にわたる事業範囲を考慮して、不足している事項等がないか、網羅性にも留意して確認を行った。 ・ 本特定ステップとともに、特定された「マテリアリティ」をエコロジー推進委員会に諮り、承認を得た(エコロジー推進委員会:社内規程によって定められた、経営に関する意思決定を行う委員会の1つ)。
<p>ステップ4</p> <p>レビュー</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次年度の報告書作成にあたっては、その間に得られたステークホルダーからのフィードバックや社会的動向などを踏まえた持続可能性の文脈の観点を考慮し、報告内容の妥当性を評価し、必要に応じてマテリアリティの特定に反映する。

※2015年度については上記ステップにより、マテリアリティおよびバウンダリーを特定した。

※2016年度については、前報告書発行以降に得られたステークホルダーからのフィードバックや社会的動向などを踏まえレビューを行った結果、2015年度に特定したマテリアリティ・バウンダリーから変更はない。

特定したマテリアリティ(重要な側面)

グループ経営構想V			重要な側面	G4-指標		JR東日本KPI		
変わらぬ使命	きわめる	「究極の安全」に向けて	顧客の安全衛生	G4-PR1	主要な製品やサービスで、安全衛生の影響評価を行い、改善を図っているものの比率	各種安全性等向上への取組み		
				G4-PR2	製品やサービスのライフサイクルにおいて発生した、安全衛生に関する規制および自主的規範の違反事例の総件数（結果の種類別）	死傷・死亡事故件数		
			労働安全衛生	G4-LA6	傷害の種類と、傷害・業務上疾病・休業日数・欠勤の比率および業務上の死亡者数（地域別、男女別）	労働災害 死亡災害・休業以上発生件数、休業度数		
	みがく	サービス品質の改革	製品およびサービスのラベリング	G4-PR5	顧客満足度調査の結果	顧客満足度調査結果		
	ともにいきる	地域との連携強化	雇用	G4-LA1	従業員の新規雇用者と離職者の総数と比率	地域別の雇用人数・離職者数		
地域コミュニティ			G4-SO1	事業のうち、地域コミュニティとのエンゲージメント、影響評価、コミュニティ開発プログラムを実施したものの比率	地域活性化・観光振興に資する事業概要、ネットワーク強化や街づくり等に資する事業概要			
無限の可能性の追求	ひらく	技術革新	エネルギー	G4-EN3	組織内のエネルギー消費量	エネルギー種別消費量、購入・自営発電電力量		
				G4-EN5	エネルギー原単位	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		
				G4-EN6	エネルギー消費の削減量	消費エネルギー量の推移		
			G4-EN7	製品およびサービスが必要とするエネルギーの削減量	当社で製造する車両のエネルギー消費効率			
			G4-EN15	G4-EN16	G4-EN23	G4-EN24	直接的な温室効果ガス排出量(スコープ1)	温室効果ガス排出量 (スコープ1)
							間接的な温室効果ガス排出量(スコープ2)	温室効果ガス排出量 (スコープ2)
	G4-EN23	G4-EN24	G4-EN23	G4-EN24	種類別および処分方法別の廃棄物の総重量	発生源別（駅・列車ゴミ、総合車両センター、設備工事、グループ会社）廃棄物排出量およびリサイクル率（主な処分方法）		
					重大な漏出の総件数および漏出量	該当事象発生件数		
	のびる	新たな事業領域への挑戦	地域コミュニティ	G4-SO1	事業のうち、地域コミュニティとのエンゲージメント、影響評価、コミュニティ開発プログラムを実施したものの比率	海外の鉄道事業プロジェクトへの積極的な参画状況		
	はばたく	人を伸ばし人を活かす企業風土づくり	研修および教育	G4-LA9	従業員一人あたりの年間平均研修時間（男女別、従業員区分別）	従業員一人当たりの年間平均研修時間（男女別、従業員区分別）		
多様性と機会均等			G4-LA12	ガバナンス組織の構成と従業員区分別の内訳（性別、年齢、マイノリティーグループその他の多様性別）	技術アカデミー参加人数 女性役員数(比率)、女性管理職者数(比率)			
その他		人権に関する苦情処理制度	G4-HR12	人権影響に関する苦情で、正式な苦情処理制度により申立、対応、解決を図ったものの件数	コンプライアンス相談窓口問い合わせ件数 昇降設備や多機能トイレなどのバリアフリー推進状況			
		環境全般	G4-EN31	環境保護目的の総支出と総投資（種類別）	環境会計			
		コンプライアンス	G4-EN29	環境法規制の違反に関する高額罰金の額、罰金以外の制裁措置の件数	違反・行政指導等の状況			
			G4-SO8	法規制への違反に対する相当額以上の罰金金額および罰金以外の制裁措置の件数	違反・行政指導等の状況			
G4-PR9	製品およびサービスの提供、使用に関する法律や規制の違反に対する相当額以上の罰金金額	違反・行政指導等の状況						

※なお、上記の特定したマテリアリティ(重要な側面)の影響範囲(バウンダリー)については、いずれもJR東日本グループ内です。

GRIガイドライン(G4)対照表「特定標準開示項目」

当社のマテリアリティ(重要な側面)をステップ1～ステップ4の手続きに基づいて特定しました。当報告書の特定標準開示項目への対応状況については、以下の通りです。

指標	記載すべき主な事項	CSR報告書2017掲載箇所 WEB
環境		
エネルギー	DMA** P6,98～103	
G4-EN3	組織内のエネルギー消費量	P106(省エネルギーとCO ₂ 削減)
G4-EN5	エネルギー原単位	P101(目標に対する進捗状況)
G4-EN6	エネルギー消費の削減量	P112(駅における省エネルギーの取組み)
G4-EN7	製品およびサービスが必要とするエネルギーの削減量	P112(駅における省エネルギーの取組み)
大気への排出	DMA P6,98～103	
G4-EN15	直接的な温室効果ガス(GHG)排出量(スコープ1)	P102(グループ全体の環境負荷) P107(CO ₂ 排出量の推移)
G4-EN16	間接的な温室効果ガス(GHG)排出量(スコープ2)	P102(グループ全体の環境負荷) P107(CO ₂ 排出量の推移)
排水および廃棄物	DMA P98～103	
G4-EN23	種類別および処分方法別の廃棄物の総重量	P102(グループ全体の環境負荷) P116(駅・列車からのゴミ回収と再生) P117(総合車両センター等でのリサイクル) P118(設備工事における廃棄物の削減)
G4-EN24	重大な漏出の総件数および漏出量	P99(環境に関する規制の遵守状況)
コンプライアンス	DMA P98,99,103	
G4-EN29	環境法規制の違反に関する高額罰金の額、罰金以外の制裁措置の件数	P99(環境に関する規制の遵守状況)
環境全般	DMA P98,99,105	
G4-EN31	環境保護目的の総支出と総投資(種類別)	P105(環境会計と環境経営指標)
社会		
サブカテゴリー：労働慣行とディーセント・ワーク		
雇用	DMA P6,119,149	
G4-LA1	従業員の新規雇用者と離職者の総数と比率(年齢、性別、地域による内訳)	P139(人材関連データ)
労働安全衛生	DMA P6,7,21,22	
G4-LA6	傷害の種類と、傷害・業務上疾病・休業日数・欠勤の比率および業務上の死亡者数(地域別、男女別)	P53(労働災害の発生状況)
研修および教育	DMA P6,7,90	
G4-LA9	従業員一人あたりの年間平均研修時間(男女別、従業員区分別)	P139(人材関連データ)
多様性と均等機会	DMA P3,6,7,92	
G4-LA12	ガバナンス組織の構成と従業員区分別の内訳(性別、年齢、マイノリティーグループその他の多様性指標別)	P93(女性社員の活躍推進)
サブカテゴリー：人権		
人権に関する苦情処理制度	DMA P96,127	
G4-HR12	人権影響に関する苦情で、正式な苦情処理制度により申立、対応、解決を図ったものの件数	P127(コンプライアンス相談窓口)
サブカテゴリー：社会		
地域コミュニティ	DMA P6,7,74	
G4-SO1	事業のうち、地域コミュニティとのエンゲージメント、影響評価、コミュニティ開発プログラムを実施したものの比率	当社グループでは、グループ経営構想VIにおいて、地域との連携強化を掲げており、当項目については、特に鉄道事業が該当します。 P74,75(地域との連携強化) P78(地域再発見プロジェクト)
コンプライアンス	DMA P127,128	
G4-SO8	法規制への違反に対する相当額以上の罰金金額および罰金以外の制裁措置の件数	P126(内部監査、監査役監査および会計監査の状況)
サブカテゴリー：製品責任		
顧客の安全衛生	DMA P6,7,21～29	
G4-PR1	主要な製品やサービスで、安全衛生の影響評価を行い、改善を図っているものの比率	当社グループでは、グループ経営構想VIにおいて、「究極の安全に向けて」を掲げており、当項目については、特に鉄道事業が該当します。 P30～33(安全性向上の取組み)
G4-PR2	製品やサービスのライフサイクルにおいて発生した、安全衛生に関する規制および自主的規範の違反事例の総件数(結果の種類別)	P51,52(JR東日本の安全の現状)
製品およびサービスのラベリング	DMA P6,7,55,56,64,65	
G4-PR5	顧客満足度調査の結果	P56(お客さまとのかかわり)
コンプライアンス	DMA P127,128	
G4-PR9	製品およびサービスの提供、使用に関する法律や規制の違反に対する相当額以上の罰金金額	P126(内部監査、監査役監査および会計監査の状況)

特定標準開示項目

**DMA(Disclosures on Management Approach) マテリアリティ(重要な側面)に関わる経済・環境・社会に対する企業のマネジメント方法

JR東日本グループのステークホルダーについて



① お客さま

鉄道・非鉄道事業を通じ、お客さまから運賃等の対価を頂いて事業が継続しているため、ステークホルダーとして特定しています。駅はご利用頂くお客さまにとってはJR東日本グループと身近に接する具体的場所でもあり、かつ会社からお客さまへさまざまなサービス・情報を提供する重要なアプローチの場所です。さらにご利用頂く列車や駅内外での鉄道以外のサービス提供箇所も相互にアプローチする重要な場所となっています。

② 地域・社会

鉄道事業を中心とするJR東日本グループにとって、地域・社会とは密接な関係にあり、地域なくして事業は成立しえないものです。したがって、ステークホルダーとして特定しています。

鉄道沿線、特に駅を中心に地域・社会と日々接しております。また、各種媒体による情報発信によっても継続的にアプローチしています。

③ 株主・投資家

株式会社と言うまでもなく株主は重要な存在であり、投資家についても事業継続のために重要なステークホルダーです。年に一回の株主総会をはじめとし、国内外で実施しているIR活動により、株主・投資家の皆さまへアプローチしており、ウェブサイト上においても財務情報等を提供しています。

④ 社員

労働集約型産業と言われる鉄道事業において、社員は事業運営に必要不可欠な存在であり、ステークホルダーとして特定するものです。

日々の職場におけるコミュニケーションをはじめ、就業規則をはじめとした各種規程をもとに、職場でのOJTやOff-JTによる各種教育・訓練など、相互にアプローチできる状況です。

・ご利用いただくお客さまからのご意見を第一線社員やコールセンターなどで幅広く収集し、地域・社会のニーズの把握に努めることなどを通じて、サービス品質の改善に取り組んでいます。

・株主総会やIR活動においては、各ステークホルダーの皆さまから、さまざまな意見・要望が寄せられますが、会社として可能な限り対応しており、特に安全・安定輸送に関わる事象については究極の安全をめざすため、積極的に投資を行う等、具体的な施策を推進しています。

第三者保証報告 (WEB版)



独立した第三者保証報告書

2017年9月7日

東日本旅客鉄道株式会社
代表取締役社長 富田 哲郎 殿

KPMG あずさサステナビリティ株式会社
東京都千代田区大手町1丁目9番7号

代表取締役

斎藤 和彦

当社は、東日本旅客鉄道株式会社(以下、「会社」という。)からの委嘱に基づき、会社が作成した CSR 報告書 2017(WEB 版)(以下、「CSR 報告書」という。)に記載されている 2016 年 4 月 1 日から 2017 年 3 月 31 日までを対象とした☆マークの付されている環境パフォーマンス指標及び環境会計指標(以下、「指標」という。)並びに Global Reporting Initiative(以下、「GRI」という。)のサステナビリティ・レポート・ガイドライン第 4 版(以下、「G4 ガイドライン」という。)のコア(中核)オプション準拠に関する自己宣言に対して限定的保証業務を実施した。

会社の責任

環境省の環境報告ガイドライン 2012 年版及び G4 ガイドライン等を参考にして会社が定めた指標の算定・報告基準(以下、「会社の定める基準」という。CSR 報告書に記載。)に従って指標を算定し、表示する責任、また、GRI の定める基準に準拠して G4 ガイドラインのコアオプション準拠の自己宣言を行う責任は会社にある。

当社の責任

当社の責任は、限定的保証業務を実施し、実施した手続に基づいて結論を表明することにある。当社は、国際監査・保証基準審議会の国際保証業務基準 (ISAE) 3000「過去財務情報の監査又はレビュー以外の保証業務」、ISAE3410「温室効果ガス情報に対する保証業務」及びサステナビリティ情報審査協会のサステナビリティ情報審査実務指針に準拠して限定的保証業務を実施した。

本保証業務は限定的保証業務であり、主として CSR 報告書上の開示情報の作成に責任を有するもの等に対する質問、分析的手続等の保証手続を通じて実施され、合理的保証業務における手続と比べて、その種類は異なり、実施の程度は狭く、合理的保証業務ほどには高い水準の保証を与えるものではない。当社の実施した保証手続には以下の手続が含まれる。

- CSR 報告書の作成・開示方針についての質問及び会社の定める基準の検討
- 指標に関する算定方法並びに内部統制の整備状況に関する質問
- 集計データに対する分析的手続の実施
- 会社の定める基準に従って指標が把握、集計、開示されているかについて、試査により入手した証拠との照合並びに再計算の実施
- リスク分析に基づき選定した国内 2 事業所における現地往査
- G4 ガイドラインのコアオプション準拠の自己宣言について GRI の示す基準に照らした検討
- 指標の表示の妥当性に関する検討

結論

上述の保証手続の結果、CSR 報告書に記載されている指標が、すべての重要な点において、会社の定める基準に従って算定され、表示されていない、または、G4 ガイドラインのコアオプション準拠の自己宣言が GRI の示す基準を満たしていないと認められる事項は発見されなかった。

当社の独立性と品質管理

当社は、誠実性、客観性、職業的専門家としての能力と正当な注意、守秘義務及び職業的専門家としての行動に関する基本原則に基づく独立性及びその他の要件を含む、国際会計士倫理基準審議会の公表した「職業会計士の倫理規程」を遵守した。

当社は、国際品質管理基準第 1 号に準拠して、倫理要件、職業的専門家としての基準及び適用される法令及び規則の要件の遵守に関する文書化した方針と手続を含む、包括的な品質管理システムを維持している。

以上

むすびにかえて

本報告書をお読みいただきましてありがとうございます。

当社は今年、会社発足30年の節目を迎えました。30年前を振り返るとお客さまの信頼を取り戻し、黒字経営をめざすような厳しい状況でのスタートでした。そのような中、「鉄道の再生と復権を成し遂げよう」という決意をみなぎらせ、それぞれの職場で挑戦を続けてまいりました。30年経った現在、当社グループは順調に成長しておりますが、今日の当社グループがあるのは、お客さまや地域の皆さまをはじめ、多くのステークホルダーの皆さまのご支持とご支援があったからにはほかなりません。

本報告書は当社グループの現在の事業活動の全体像をステークホルダーの皆さまにご理解いただくことを基本的な方針として作成いたしました。具体的には、当社グループの「安全」「社会」「環境」に関わる活動について、多くの定量的なデータを記載し、写真や図などを用いて分かりやすく紹介しております。また、前回の報告書発行後から現在に至るまでの大きなできごとや皆さまにお伝えしたいことについて、「特集」として報告書の冒頭に掲載しているほか、本文にも当社グループ社員の具体的な取組みを数多く掲載しております。これらによりステークホルダーの皆さまに当社グループへのご理解をより深めていただきたいと考えております。

今後も私たちは、お客さまや地域の皆さまから期待されている「変わらぬ使命」を果たすとともに、グループの持つ「無限の可能性」を追求し、現状に甘んじることなく、謙虚に日々の挑戦を続けていくことで、東日本エリアの発展と当社グループの持続的な成長の実現に向けて取り組んでまいります。

引き続き、国内外の動向も視野に入れながら、社会から寄せられるご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グループをめざしてまいりますので、今後とも、当社グループの事業運営についてご理解をいただくとともに、忌憚のないご意見をお寄せいただければ幸いです。



東日本旅客鉄道株式会社
執行役員
総合企画本部 経営企画部長
喜勢 陽一



表紙・裏表紙の写真等

●表紙（右上から時計回り）

異常時案内用ディスプレイ

JR秋田下浜風力発電所、山手線ホームドア

子育て支援施設、TRAIN SUITE 四季島

インド高速鉄道公社による視察

●裏表紙

（左上）信州DC「HIGH RAIL 1375」出発式

（中段左）nonowa国立

（中段右）鳴子ふるさとの森づくり

（中央下）JR東日本の新幹線



FTSE4Good

一定の基準を満たした企業等に対し、
FTSEインテリジェント社が当該
マーク使用を認定するものです。



FTSE Blossom
Japan

MSCI 2017 Constituent
MSCI ESG
Leaders Indexes

MSCI 2017 Constituent
MSCI ジャパンESG
セレクト・リーダーズ指数

JR東日本グループ CSR報告書2017

2017年9月発行

（前回発行2016年10月、

次回発行予定2018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

e-mail:eco@jreast.co.jp

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

