

特集 5 グループ価値の最大化

変化の時代の中で、クオリティの高いサービスを提供する



●生活サービス事業のさらなる飛躍

JR東日本は、「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」の中で、生活サービス事業を積極的に展開し、2017年度までに「運輸業以外」の営業収益を全営業収益の4割程度にまで引き上げることを掲げました。これは少子高齢化やグローバルイズムなど大きく様変わりする社会に対応するため、明確な目標を定めグループを挙げて取り組んでいくことを表明したものです。そのために、駅を重要な経営資源として認識し、グループ価値の向上に貢献するよう最大限の活用を図っていきます。

●新たなビジネスの構築と既存事業の活性化

1日約1,686万人のお客さまが利用されている鉄道と生活サービス事業が連携して、駅の資産価値を高めていくために、7、8年前より「ステーションルネッサンス」を展開してきました。これまでは鉄道事業と生活サービス事業という領域の中で考えていたものを、駅の全体最適を考える視点と、「地域との共生」「まちづくり」という視点を忘れずに持ち、今後も開発を進めていきます。

また、既存の店舗をお客さまのニーズを追求しながらブラッシュアップを進めていくことも大事なことだと考えています。お客さまに選ばれるクオリティ・ホスピタリティの高い商品・サービスをご提供すると同時に、デザイン性の高い空間を作り出し、トータルとしてお客さまにご満足いただける駅を目指していきます。

さらに、昨今の重要な取り組みの課題として、地域の活性化が挙げられます。それぞれの地域の農産物や工芸品といった地場商品を都心部に紹介する、というような形で地方と都心部をつなぐ役割を担うことができれば、当社エリアの活性化につながっていくと考えて取り組んでいきます。

これらのためには、社員一人ひとりが志を持ち、アイデアを出し合いながら行動に移していくことが重要です。経営陣はそれらを汲み取りながら、スピード感を持って経営判断をしていきたいと考えています。

ますます変化が激しくなる環境の中で、「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」で掲げた目標を着実に達成し、当社グループの持続的な成長、経営体質の強化に取り組んでいきます。

感度の高い手段、方法を用いながら、お客さまに評価される事業を模索していく。それがこれからの生活サービス事業のビジョンです。



代表取締役副社長
社長補佐（全般）
事業創造本部長
新井 良亮