

地域に生きる。世界に伸びる。

2011年3月11日に発生した東日本大震災は、私たちの事業エリア内に甚大な被害を及ぼし、鉄道施設に関しても深刻な被害が発生しました。今まで取り組んできた地道な安全対策が効果を発揮し、乗車中のお客さまに被害はありませんでしたが、幸運に恵まれた面も多く、謙虚に受け止めなければならないと感じています。震災以降、関係の皆さまからの多大なるご支援もいただきながら、グループ全社員の昼夜を問わない努力により、鉄道施設の復旧をはじめ、多くの困難を乗り越えてきました。震災で不通となった区間の運転が再開されるたび、その地域の皆さまから喜びの声があがり、多くの感謝の言葉をいただきました。特に、東北新幹線が49日ぶりに運転再開した際には、沿線で多くの方々に「おかえり」と手を振って迎えて頂きましたが、この光景を私は、一生忘れることができません。

震災の経験を通じ、社員一人ひとりが、「地域との絆」や「社会から寄せられる期待の大きさ」を実感し、鉄道という社会インフラを担う企業として、鉄道の使命を守り社会の期待に応えていくことの重要性を改めて胸に刻みました。

その一方で、東日本大震災により、経営環境は大きく変貌しました。震災からの復興は、依然として道半ばです

し、電力不足問題や福島第一原発事故の行方に加え、欧州財政危機や円高の長期化など、日本の経済社会の先行きは不透明感を増しています。もともと、少子高齢化、国内産業の空洞化など、震災前から厳しい試練にさらされてきましたが、震災を契機に、こうした変化の潮流が、見違えるほど現実味を増し、大きく、そして速くなっているのだと思います。

このような激しい変革期において、社会から寄せられる大きな期待に応え続けていくために、私たちは決して立ち止まることなく、将来に向かって歩みを進めなければなりません。2011年3月11日を国鉄改革に次ぐ「第二の出発点」と位置づけ、当社グループは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必要があります。

こうした認識に立ち、本年10月、会社発足から通算5回目となる経営構想「グループ経営構想⁷⁷¹⁷V ~限りなき前進~」を策定しました。「変わらぬ使命」を果たし続けること、そして「無限の可能性の追求」により持続的成長をめざすことを2つの重要な柱とし、私たちの事業の存立基盤である東日本エリア、そして日本を元気にするため、新たなスタートを切ります。

「変わらぬ使命」 ~究極の安全、サービス品質の改革、地域との連携強化~

「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」という当社グループが果たすべき基本的な使命はいつの時代も変わることはありません。これらを、常に社会の期待に応えることができる内容・レベルとするために、不断の努力を続けなければなりません。

まず、「究極の安全」の実現に向けた取組みです。首都直下地震等を想定した総額3,000億円の耐震補強対策に着手するとともに、自然災害や異常気象への対応力の強化など、「災害に強い鉄道づくり」を推進します。また、ホームドアについて、山手線における整備計画を前倒しし、一部の大規模改良予定駅などを除き、2015年度までに23駅の整備を完了させる予定です。加えて、山手線以外の駅への拡大についても、関係機関と協議しながら、検討してまいります。

次に、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、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。輸送品質のさらなる向上に取り組むほか、東北縦貫線の開業や東京メグループのサービス改善など、東京圏ネットワークの充実を進めるほか、北陸新幹線金沢開業・北海道新幹線新函館（仮称）開業などを契機に、新たな流動の創造と広域観光の実現を図ります。

そして、地域のインフラを預かる企業として、地域との連携に力を入れていきます。まず、震災からの復興が喫緊の課題である現状を踏まえ、「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重点的に展開します。具体的には、地元と一体となった観光キャンペーンを引き続き展開するほか、当社グループの有する販売ネットワークやノウハウを活かした地域の「ものづくり」の支援などに取り組めます。また、「大規模ターミナル駅開発」、東京圏における「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」を進め、街と地域の「顔」として、地域の皆さまとの交流の場となるような駅の実現をめざします。

JR東日本グループが持つ「無限の可能性」の追求

震災以降の激しい変化の時代に、持続的成長を成し遂げていくためには、現状にとどまることなく、常に新たな目標に挑戦し続けなければなりません。そのために、当社グループ、そしてそこで働く社員一人ひとりが持っている「無限の可能性」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。エネルギー・環境戦略の推進やICTの活用、新幹線の高速化など、鉄道の進化をめざした技術革新を推進するほか、海外鉄道プロジェクトへの参画や鉄道車両製造事業の拡大など、新たな事業領域にも積極的に挑戦していきます。そして、こうした取組みを支える基盤として、意欲ある社員が活躍・挑戦できる場を数多くつくとともに、外に開かれた企業風土の構築や幅広い視野を持った人材の育成などに取り組んでいく考えです。

持続可能な社会の実現に向けて～地球環境問題への絶えざる取組み～

当社グループは、地球環境問題への対応を重要な経営課題の一つと位置づけ、省エネ車両の導入や照明のLED化などの様々な環境保全の取組みにより、鉄道事業のCO₂総排出量削減や環境負荷低減といった成果を着実にあげてきました。しかしながら、震災に起因して、電力不足という新たな問題が生じ、その長期化が懸念されています。また、従来から鉄道は「環境にやさしい輸送機関」と呼ばれ、その環境優位性は高く評価されてきましたが、最近の自動車業界などにおける著しい環境技術の革新を踏まえると、近い将来、鉄道が環境にやさしいと必ずしも言えなくなるのではないかという強い危機感を持っています。

先ほど触れました技術革新にも関連しますが、持続可能な社会の実現に貢献するとともに、今後も鉄道の環境優位性を維持していくためには、環境技術分野における革新が不可欠です。当社がわが国の環境技術の進展を牽引するという強い気概をもって、取組みを強化していかなければなりません。

具体的には、蓄電池駆動電車システムの実用化、鉄道電力システムへのスマートグリッド技術の導入、再生可能エネルギーの導入拡大など、多様な観点から施策を推進します。さらに、様々な環境保全技術を駅に導入する取組み「エコステ」の展開を進め、まず、既に使用を開始している中央線四ツ谷駅と東北本線平泉駅を含め、当社管内12支社に1箇所ずつモデル駅を整備していきます。持続可能な社会の実現に向け、当社グループは今後も地球環境問題に対して長期的な視点で積極的に取り組みます。

国鉄改革・会社発足から25年が経過し、当社グループは次なる四半世紀を迎えました。グループ全社員が、「地域に生きる。世界に伸びる。」という共通認識のもと、新たな未来を切り拓くべく、「限りなき前進」を実行します。

東日本旅客鉄道株式会社 代表取締役社長

富田哲郎