

CONTENTS

	グループ理念/行動指針/会社概要/編集方針	3				
	トップメッセージ	4				
	グループ経営構想V ～限りなき前進～	6				
	GRIガイドライン(G4)対照表「一般標準開示項目」	10				
	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	12				
	GRIガイドライン(G4)対照表「特定標準開示項目」	14				
	JR東日本グループのステークホルダーについて	15				
安全	I-1 安全に関する基本的な考え方	17	社会	II-2-2 地域との連携強化・地方創生について	66	
	I-1-1 安全綱領	17		II-2-3 地域再発見プロジェクト	68	
	I-1-2 グループ安全計画2018	18		特集III:地域活性化に向けて ～「おやつTIMES」～	70	
	I-1-3 グループ安全計画2018 4本の柱			II-2-4 子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」	72	
	①安全文化を根付かせる	19		II-2-5 COTONIOR(コトニア)の展開	73	
	I-1-4 グループ安全計画2018 4本の柱			II-2-6 文化活動	73	
	②安全マネジメント体制を磨く	20		II-2-7 世界へ羽ばたく事業展開	74	
	I-1-5 グループ安全計画2018 4本の柱			II-3 社員とのかかわり	80	
	③着実にリスクを低減させる	22		II-3-1 人材の力を発揮させるために	80	
	I-1-6 グループ安全計画2018 4本の柱			II-3-2 ダイバーシティ・マネジメントの推進	81	
	④安全設備重点整備計画を推進する	23		II-3-3 よりよい職場づくり	85	
	I-2 JR東日本の安全管理体制	24		特集IV:人材育成に向けた取組み	86	
	I-2-1 安全管理規程	24		環境	III-1 エコロジー推進活動の基本的な考え方	89
	I-2-2 安全推進委員会	24			III-2 環境目標管理と進捗状況	90
	I-2-3 安全企画部(本社)と安全企画室(各支社等)	25			III-2-1 グループ全体の環境負荷	90
	I-2-4 事故・事象の報告ルール	25			III-2-2 環境目標	91
	I-3 JR東日本の安全の現状	26			III-2-3 環境会計と経営指標	93
I-3-1 鉄道運転事故	26	III-2-4 地球温暖化防止への取組み	94			
I-3-2 インシデント	27	特集V:新たな時代をひらく技術革新	102			
I-3-3 輸送障害	28	III-2-5 資源循環の取組み	104			
I-3-4 労働災害の発生状況	29	III-3 環境に関するその他の取組み	108			
I-4 安全性向上の取組み	30	III-3-1 生物多様性	108			
I-4-1 安全設備への投資状況	30	III-3-2 騒音低減に関する基本的な考え方	110			
I-4-2 列車衝突事故等の対策	31	III-3-3 沿線環境の向上	111			
I-4-3 自然災害に対する備え	35	III-3-4 化学物質管理	112			
I-4-4 ホームにおけるお客さまへの安全対策および 地域と連携した踏切事故防止対策	43	III-3-5 環境コミュニケーション	113			
I-4-5 安全を担う人材の育成	47	III-3-6 環境マネジメント体制	115			
特集I:「安全・安定輸送のレベルアップ」に向けて	52	その他	IV その他		117	
社会	II-1 お客さまとのかかわり		54		IV-1 CSRマネジメント	117
	II-1-1 サービス品質に関する基本的な考え方		54	IV-2 コンプライアンス	119	
	II-1-2 サービス品質改革中期ビジョン2017		54	IV-3 第三者保証報告	122	
	II-1-3 お客さまとの双方向コミュニケーション	54	IV-4 経営企画部長まとめ	123		
	II-1-4 お客さま視点に立った人材・組織の創造	56	社会環境活動のあゆみ	124		
	II-1-5 安定した輸送サービスの提供	56	営業エリア(略図)	125		
	II-1-6 異常時における情報提供の充実	57	JR東日本グループ事業概要	126		
	II-1-7 安心してご利用いただける鉄道サービス	58	経営情報	128		
	II-1-8 快適にご利用いただける鉄道サービス	60	財務諸表(連結)	129		
	II-1-9 お客さまに感動していただける接客サービス	61	会社組織図	130		
	II-1-10 Suica事業	61	人材関連データ	131		
II-1-11 訪日外国人のお客さまへの取組み	64	注… 環境パフォーマンスデータの保証対象について				
特集II:インバウンド戦略の推進	65	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。				
II-2 社会とのかかわり	66	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。				
II-2-1 JR東日本の生活サービス事業	66					

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	57,576名(2016年4月1日現在)

編集方針

「CSR報告書2016」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おります。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

2015年4月1日～2016年3月31日
(実績データに関しては、2015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127ページに記載しています。

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。