

## 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・投資家の皆様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たり、「沿線モニター調査」を実施し地域・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様から、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。