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
JR東日本グループのCSR …… 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
グループ経営構想V ～横断的な重点課題～ …… 7

特集
「きわめる」ホームドア整備状況 …… 8
「みがく」輸送サービスの質的向上 …… 10
「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
「ひらく」JR秋田下浜風力発電所運用開始 …… 14
「のびる」インド高速鉄道プロジェクトの推進 …… 16
「はばたく」「事業所内保育所の設置」について …… 18

安全
安全に関する基本的な考え方 …… 21
安全綱領 …… 21
グループ安全計画2018 …… 22
グループ安全計画2018 4本の柱
1. 安全文化を根付かせる …… 23
2. 安全マネジメント体制を磨く …… 24
3. 着実にリスクを低減させる …… 26
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
安全管理規程 …… 28
安全推進委員会 …… 28
安全企画部(本社)と安全企画室(各支社等) …… 29
事故・事象の報告ルール …… 29
安全性向上の取組み …… 30
列車衝突事故等の対策 …… 30
自然災害に対する備え …… 34
コラム 救助・救命 …… 36
ホームにおける安全対策 …… 41
踏切事故防止対策 …… 42
安全を担う人材の育成 …… 45
安全文化を根付かせる …… 48
グループが一体となった安全性向上 …… 49
安全に関する研究開発 …… 50
JR東日本の安全の現状 …… 51
鉄道運転事故 …… 51
インシデント …… 51
輸送障害 …… 52
労働災害の発生状況 …… 53
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

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遇サービス …… 63
お客さまとの双方向コミュニケーション …… 64
お客さま視点に立った人材・組織の創造 …… 66
IT・Suica事業 …… 67
インバウンド施策の展開 …… 69
技術革新 …… 71
社会とのかかわり …… 74
地域との連携強化 …… 74
地域再発見プロジェクト …… 78
観光振興の取組み …… 80
子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」 …… 82
COTONIOR(コトニア)の展開 …… 83
文化活動 …… 84
世界へ羽ばたく事業展開 …… 85
コラム 鉄道車両製造事業の展開 …… 89
社員とのかかわり …… 90
人材の力を高めていくために …… 90
ダイバーシティ・マネジメントの推進 …… 92
よりよい職場づくり …… 96
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

環境
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
環境目標の管理 …… 100
グループ全体の環境経営の推進 …… 102
各職場における環境保全活動の推進 …… 103
環境コミュニケーション …… 104
環境会計と環境経営指標 …… 105
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
生物多様性 …… 121
騒音低減に関する基本的な考え方 …… 123
沿線環境の向上 …… 124

コーポレート・ガバナンス …… 126
コンプライアンス …… 127
国鉄改革と完全民営化 …… 129
会社情報 …… 132
GRIガイドライン4版対照表等 …… 144
第三者保証報告 …… 150
むすびにかえて …… 151

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。