

サステナビリティレポートの3つの柱

本レポートでは、JR東日本グループにおけるさまざまな取組みについて、「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、観光振興・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】

環境負荷低減や2020年度および2030年度目標の達成に向けて、各職場で推進している環境活動や、システム革新、新たなエネルギー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／コミュニケーションスローガン／会社概要／編集方針 …	2
持続可能な社会をめざして …	3
トップメッセージ ～新たな時代への挑戦～ …	4
JR東日本グループ 経営ビジョン「変革2027」 …	5
ハイライト	
ドップラーレーダーを用いた突風に対する列車運転規制の実施 …	8
サービス品質改革中期ビジョン2020の実現に向けて …	10
モビリティ革命の実現に向けて …	12
地方中核駅における産官学連携まちづくりの推進 …	14
世界を舞台にした事業展開の推進 …	16
東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて …	18
出前授業による環境教育の実施 …	20
安全	
安全に関する基本的な考え方 …	23
安全綱領 …	23
グループ安全計画2018 …	24
グループ安全計画2018 4本の柱	
1. 安全文化を根付かせる …	25
2. 安全マネジメント体制を磨く …	26
3. 着実にリスクを低減させる …	27
4. 安全設備重点整備計画を推進する …	28
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 …	29
安全性向上の取組み …	30
安全を担う人材の育成 …	30
安全文化を根付かせる …	32
グループが一体となった安全性向上 …	32
安全に関する研究開発 …	33
列車衝突事故等の対策 …	34
自然災害に対する備え …	36
ホームにおける安全対策 …	42
踏切事故防止対策 …	44
JR東日本の安全の現状 …	46
鉄道運転事故 …	46
インシデント …	46
輸送障害 …	46
労働災害の発生状況 …	47
安全の取組みに関するお客さま・地域の皆さまとの連携 …	48
社会	
お客さまとのかわり …	49
サービス品質改革中期ビジョン2020 …	49
顧客満足度調査による課題把握や施策の効果の確認 …	49
安定した輸送サービスの提供 …	50
異常時における情報提供の充実 …	50
お客さまの状況に応じた接遇の提供 …	51
安心・快適にご利用いただける鉄道サービスの実現 …	52
お客さまとの双方向コミュニケーション …	55
グループ一体となったサービス品質向上(SQネットワーク) …	56
IT・Suica事業 …	57
訪日外国人のお客さまへのサービス向上 …	58
技術革新 …	59

社会	
社会とのかかわり …	62
地域との連携強化 …	62
地域再発見プロジェクト …	66
観光振興の取組み …	66
子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」 …	68
COTONIOR(コトニア)の展開 …	68
JR東日本子ども見守りサービス「まもれール」サービス開始 …	69
文化活動 …	69
世界を舞台にした事業展開 …	70
社員とのかかわり …	73
人材の力を高めていくために …	73
ダイバーシティ・マネジメントの推進 …	74
よりよい職場づくり …	78
環境	
エコロジー推進活動の基本的な考え方 …	80
環境マネジメント …	81
環境目標の管理 …	81
グループ全体の環境経営の推進 …	83
環境会計と環境経営指標 …	84
各職場における環境活動の推進 …	85
環境コミュニケーション …	86
地球温暖化防止への取組み …	86
環境負荷低減に関する研究開発 …	93
資源循環の取組み …	95
化学物質管理 …	97
鉄道沿線環境保全の取組み …	98
生物多様性 …	98
騒音低減に関する基本的な考え方 …	99
コーポレート・ガバナンス …	100
コンプライアンス …	101
会社情報 …	103
経営情報 …	105
会社組織図 …	106
人材関連データ …	106
第三者保証報告 …	108
むすびにかえて …	109

GRIスタンダード対照表、JR東日本グループのマテリアリティ、ステークホルダーについては、WEBに掲載しています。

<http://www.jreast.co.jp/eco/pdf/>

注… 環境パフォーマンスデータの保証対象について
本レポート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。



安全

CONTENTS

安全に関する基本的な考え方 …	23
JR東日本の安全管理体制 …	28
安全性向上の取組み …	30
JR東日本の安全の現状 …	46
安全の取組みに関するお客さま・地域の皆さまとの連携 …	48

安全に関する基本的な考え方

当社は会社発足以来、「安全」を経営の最重要課題とし、安全性の向上に取り組んできました。過去の痛ましい事故から真摯に学び、それを教訓としながら、ソフト・ハードの両面から事故を防止する努力を継続し、リスクの低減に向け、社員一人ひとりの取組みとハード対策・仕組みの構築を着実に進めています。

安全対策には「これで完全である」という終わりはありません。引き続き、「お客さまの死傷事故ゼロ、社員(グループ会社・パートナー会社社員を含む)の死亡事故ゼロ」をめざし、JR東日本グループが一体となって安全性向上への絶えざる挑戦を続けます。

安全綱領

安全に関わる社員の行動規範として、安全綱領を定めています。

1. 安全は輸送業務の最大の使命である。
2. 安全の確保は、規程の遵守および執務の厳正から始まり、不断の修練によって築きあげられる。
3. 確認の励行と連絡の徹底は、安全の確保に最も大切である。
4. 安全の確保のためには、職責をこえて一致協力しなければならない。
5. 疑わしいときは、あわてず、自ら考えて、最も安全と認められるみちを採らなければならない。



安全



社会



環境