

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

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



社会



環境