

## 対処すべき課題

### 経営の基本方針(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。

### 今後の経営環境の変化

わが国の経済情勢は、雇用・所得環境の改善傾向が続く中、各種政策の効果もあり、緩やかな回復が継続することが期待されます。中長期的には、より一層の人口減少や高齢化の進展、東京圏への人口集中が見込まれるとともに、技術革新やグローバル化等による産業構造の変化なども想定されます。

また、当社グループは、会社発足から30年が経過し、鉄道のシステムチェンジや社員の急速な世代交代など、様々な変革課題に直面しております。

これらに対応するため、平成28年10月から「横断的な重点課題」として「安全・安定輸送のレベルアップ」、「収益力向上への挑戦」および「コミュニケーションスローガン『TICKET TO TOMORROW』の推進」を掲げております。

### 今後の重点取組み事項

当社グループは、「横断的な重点課題」の達成に向けた取組みを加速するため、特に力を込めて推進する施策である「今後の重点取組み事項」を以下のとおり更新しました。

#### ◆ 安全・安定輸送のレベルアップ

近年、当社の設備に起因する輸送障害など、安全・安定輸送に係る重大な事象を相次いで発生させ、会社として事態を重く受け止めております。当社グループの社員一人ひとりが仕事の基本に立ち返った上で、果たすべき役割を確実に実行し、「再発防止」の徹底と「未然防止」に全力を挙げて取り組んでまいります。

- 安全に関するリスク低減とマネジメント体制の強化
  - ・ これまでに策定した「再発防止」策の徹底と弱点の把握による「未然防止」
  - ・ 仕事の「本質」の理解を深めるためのより実践的な安全教育・訓練の実施

- ・グループ会社・パートナー会社等と連携した、鉄道に関わる工事・作業の実態把握およびルール・手順の再徹底
- ・首都圏電気設備および新幹線設備・車両の重点的な強化
- 輸送障害の発生防止および輸送障害発生時の対応能力強化
  - ・大規模自然災害対策等による輸送障害の発生防止
  - ・輸送障害発生時の影響拡大防止、早期運転再開および迅速なお客さま対応
- 駅ホーム上や踏切における安全対策の推進
  - ・首都圏におけるホームドアおよびCP(色彩心理)ラインの整備推進
  - ・踏切障害事故対策の推進
  - ・関係各社と連携した「声かけ・サポート」運動の継続
- 強靱な鉄道づくり
  - ・対象エリア・設備を拡大したさらなる耐震補強対策の推進
  - ・老朽設備の着実な更新



耐震補強対策



HIGH RAIL 1375

## ◆ 収益力向上への挑戦

当社グループが有するネットワークの価値を高め、収益力の向上へ挑戦します。具体的には、地域間・地域内の交流拡大を図るとともに、駅を中心とした付加価値の向上に取り組みます。あわせて、輸送、生活、IT・Suicaの各サービスの相乗効果を強みに、事業エリアの拡大に挑戦します。

- 輸送ネットワークによる交流拡大
  - ・列車増発や観光キャンペーン等による東北・北海道および北陸方面への交流人口の拡大
  - ・首都圏在来線における混雑緩和および利便性向上
  - ・中央線新型特急車両導入を契機とした東京～山梨・長野エリアの鉄道利用の促進
  - ・「のってたのしい列車」の運行等による観光需要の創出
- インバウンド戦略の推進
  - ・アジア市場における鉄道パスの新たな販売体制の構築
  - ・東北・北海道エリアの空港をゲートウェイとした「立体観光」の推進
  - ・受入環境の整備
- ターミナル駅における利便性向上およびブランド確立
  - ・2020年暫定開業に向けた品川新駅(仮称)の工事および品川新駅(仮称)と品川駅を中心とした新たな国際交流拠点となるまちづくり計画の推進
  - ・千葉・渋谷・横浜などの大規模ターミナル駅開発の推進



東京駅の祈祷室

- 沿線価値の向上
  - ・首都圏を中心とした沿線の新たな価値の発掘・創造
  - ・「暮らし方」・「働き方」向上支援の推進
  - ・Suicaポイントのグループ共通「JRE POINT」への統合
- 事業エリアの拡大
  - ・マチナカ、東日本エリア外および海外への事業展開

### ◆ コミュニケーションスローガン「TICKET TO TOMORROW」の推進

「TICKET TO TOMORROW ～未来のキップを、すべてのひとに。～」のもと、全ての事業分野において一つひとつの仕事をレベルアップし、質の高いサービスを提供することにより、お客さまのご期待に応え、2020年以降の社会に「レガシー（遺産）」を引き継いでいきます。

- 「JR東日本2020Project」に向けた取組み
  - ・大会会場周辺等における駅改良工事計画の推進
  - ・「アクセシビリティ・ガイドライン」に則したバリアフリー整備計画の検討・推進
  - ・鉄道におけるセキュリティ向上
- 地方創生
  - ・観光振興
  - ・地域産業の活性化と地域への流動促進
  - ・地方中核駅を中心としたまちづくり
- 技術革新
  - ・「安全・安心」、「サービス&マーケティング」、「オペレーション&メンテナンス」および「エネルギー・環境」の各分野における技術革新の推進
  - ・クラウドシステムプラットフォームの構築
  - ・モビリティ変革コンソーシアムなどによる「イノベーション・エコシステム」の実現
- 海外鉄道プロジェクトへの挑戦
  - ・インド高速鉄道プロジェクトの推進
  - ・英国フランチャイズ「ウェストミッドランズ旅客鉄道事業」への参画
- 人を伸ばす企業風土づくり、生産性向上による経営体質強化
  - ・働き方改革、ダイバーシティ推進、技術革新等を通じた全ての事業分野における仕事のレベルアップと生産性向上
  - ・社員の活躍のフィールドのさらなる拡大
  - ・社内外の様々な交流機会を通じた「内なるグローバル化」の推進



横浜駅西口開発ビル 鶴屋町棟 (イメージ)



秋田駅観光拠点



ウェストミッドランズ旅客鉄道事業 (イメージ)