

JR東日本

会 社 案 内

2020-2021



高輪ゲートウェイ駅

ごあいさつ

JR東日本グループは、発足以来、「鉄道の再生・復権」に取り組むとともに、生活サービス、IT・Suicaなど、事業フィールドの拡大に努めてきました。この間のお客さまや地域の皆さまをはじめ、関係するすべての皆さまのご支援に心より御礼申し上げます。

一方、新型コロナウイルス感染症により、お客さまの移動に対する価値観や生活の中での行動様式が大きく変化しました。今後とも私たちの経営のトッププライオリティは「安全」であり、引き続き「究極の安全」を追求していきますが、加えて「安心」「清潔」であることが強く求められています。また、さらなる人口減少や働き方の変化、技術革新の進展など、今後の経営環境が一層急激に変わることは間違いなく、これまでの延長線のままでは、変化に適応することはできません。

私たちはグループ経営ビジョン「変革2027」において、「鉄道起点」から「ヒト起点」にビジネスストーリーを転換し、新たな成長戦略を推進するという基本方針を打ち出しました。想定していた未来が前倒しで現実のものとなった今、「変革2027」の歩みをより一層スピードアップさせる必要があると考えています。

ポストコロナ社会は以前とは全く異なったものとなることを念頭に置き、新たな成長エンジンである生活サービスおよびIT・Suicaサービスに経営資源を重点的に振り向け、輸送サービスとあわせて柔軟でサステナブルな経営体質をつくりあげていきます。そのために、新たなビジネスモデルの構築とコスト構造の改革に取り組みます。私たちの強みであるリアルなネットワークを活用し、お客さまの求める新しい形での旅や暮らしを積極的に提案することで、グループ一体となって需要を創造し、経済活性・地方創生に繋げていきます。そして、「ESG経営」の実践を通して、SDGsの達成に貢献していきます。

先行きの不透明な時代ではありますが、さまざまな変化をチャンスと捉えて挑戦を続けることにより、お客さまや地域の皆さまのご期待に応えるとともに、社会の発展に貢献する企業グループとして持続的な成長を実現していきます。

引き続き皆さまの一層のご支援を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

2020年9月



取締役会長 富田 哲郎

代表取締役社長 深澤 祐二

グループ理念

私たちは「究極の安全」を第一に行動し、グループ一体でお客さまの信頼に応えます。技術と情報を中心にネットワークの力を高め、すべての人の心豊かな生活を実現します。

行動指針

安全の追求

「究極の安全」を追求し、
お客さまに安心を届けます。

お客さま志向

質の高いサービスを提供し、
お客さまのご期待に応えます。

地域密着

ネットワークの力を活かし、
地域社会の発展に貢献します。

自主自立

広い視野と挑戦の志を持ち、
自ら考え、自ら行動します。

グループの発展

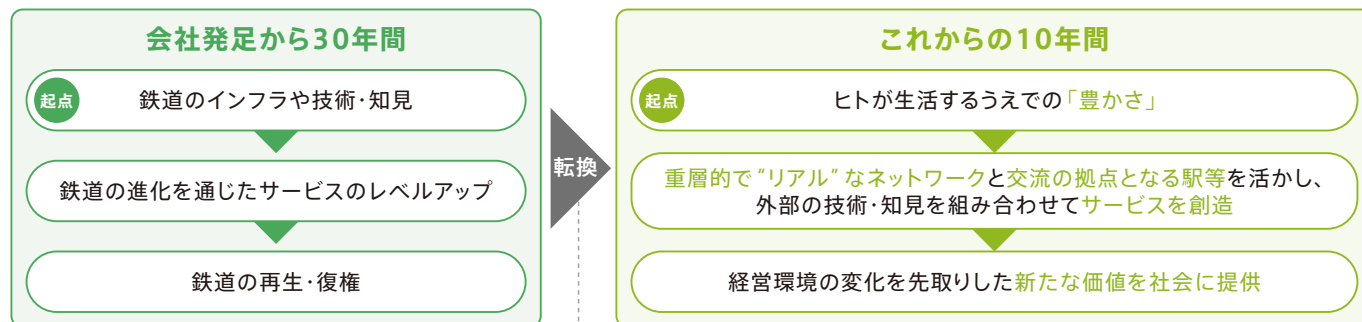
社会的責任を果たし、
グループ一体で持続的な成長をめざします。

JR東日本グループ経営ビジョン「変革2027」

急激な経営環境の変化を先取りし、グループ一体で新たな成長戦略に挑戦するため、JR東日本グループ経営ビジョン「変革2027」を2018年7月に策定しました。
ポストコロナ社会における不可逆的な構造変化を見据え、私たちは「変革2027」実現に向けた取組みを一層スピードアップしていきます。

「変革2027」の基本方針

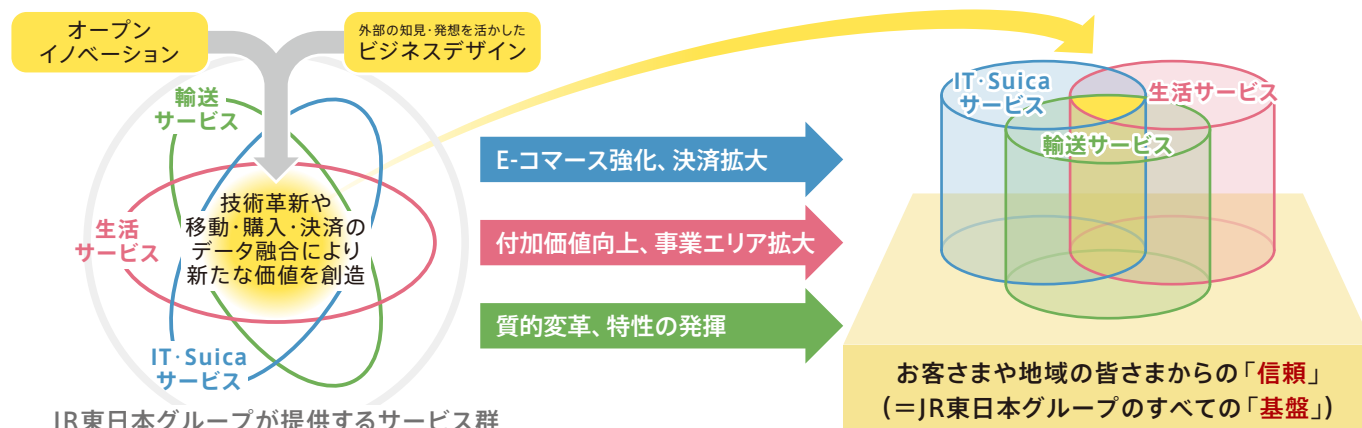
- 「鉄道のインフラ等を起点としたサービス提供」から「ヒト(すべての人)の生活における『豊かさ』を起点とした社会への新たな価値の提供」へと「価値創造ストーリー」を転換していく。



- ①人口減少、少子化、高齢化などの社会構造の大きな変化・多様化
②働き方、豊かさなどに対する価値観の変化・多様化
③AIやIoTなどの技術革新がひき起こす生活環境の変化
④経済・社会のグローバル化に伴う新たな価値観の受容

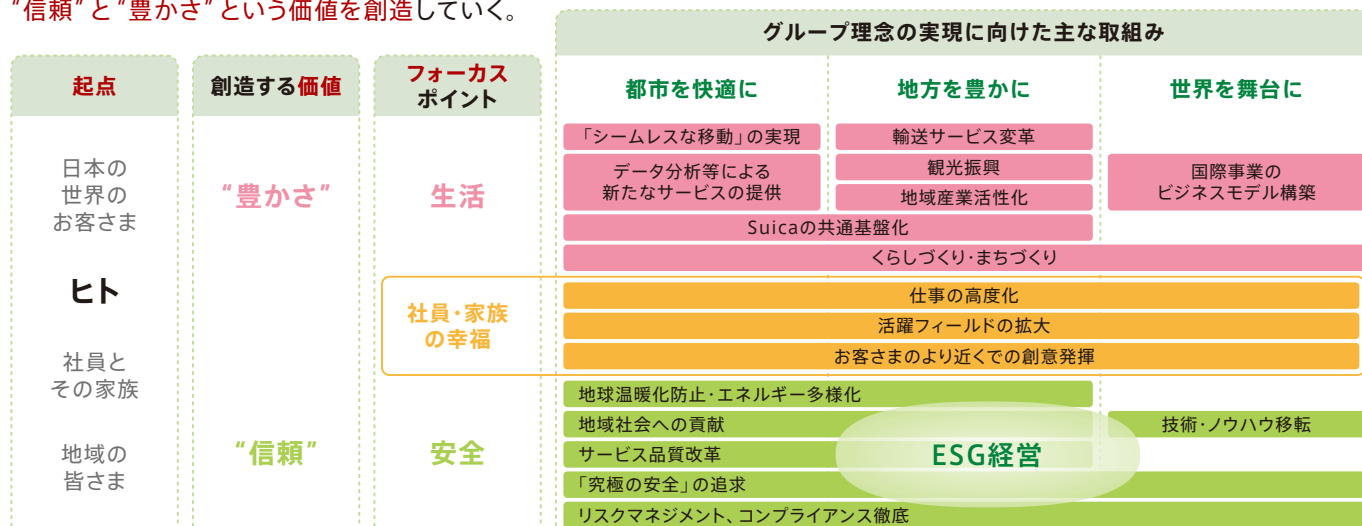
JR東日本グループの強み

- JR東日本グループの強みを活かし、技術革新や、移動・購入・決済のデータ融合により新たな価値を創造する。



「変革2027」の全体像

- 「ヒト(すべての人)」を起点に「安全」「生活」「社員・家族の幸福」にフォーカスし、都市と地方、そして世界を舞台に、「信頼」と「豊かさ」という価値を創造していく。



※ESG経営…Environment(環境)、Social(社会)、Governance(企業統治)の頭文字をとったもので、企業の持続的成長のための重要な要素

営業エリア (略図)



※災害の影響で一部不通となっている区間があります。 2020年8月現在

「究極の安全」に向けて

「安全」を経営のトッププライオリティと位置づけ、ソフト・ハードの両面から事故を防止するための取組みを継続しています。

※「スマートホームドア®」はJR東日本メカトロニクス(株)の登録商標です。



スマートホームドア®



盛土耐震補強



防災訓練

東日本エリアの魅力発信

「TRAIN SUITE 四季島」は、日本の豊かで美しい自然を、また地域に根ざした産業や日々の暮らしに息づく文化を、列車ならではの「豊かな時間と空間の移ろい」の中で、さまざまに楽しむ旅を提供します。また、観光特急列車として話題の「サフィール踊り子」や、五能線を走る「リゾートしらかみ」をはじめとする「のってたのしい列車」を通じて、各地で新たな観光流動を創造します。



TRAIN SUITE 四季島



サフィール踊り子



リゾートしらかみ

駅を中心とした魅力ある街づくり

駅の利便性・快適性の向上を図るとともに、地域の顔にふさわしい駅づくりを実現していきます。



高輪ゲートウェイ駅



新潟駅高架下開発

インバウンド戦略の推進

訪日外国人旅行者の方に安心、快適にご利用いただくために、さらなる受入れ体制の強化に取り組んでいます。



Welcome Suica



多言語案内の充実

お客さまの求める安全で品質の高いサービスを
提供するとともに、地域の発展に貢献します。



東京圏鉄道 ネットワークの拡充

東京圏鉄道ネットワークにさらにみがきを
かけ、沿線価値向上につなげます。

新幹線ネットワーク

E5系: 東北新幹線「はやぶさ」など
E6系: 秋田新幹線「こまち」など
E7系: 北陸新幹線「かがやき」など



E8系: 山形新幹線
※2024年春運転開始予定

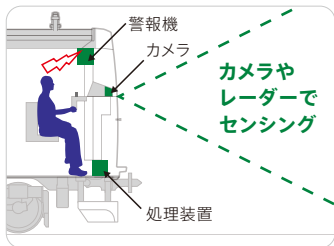


次世代の鉄道に向けた取り組み

自動運転、次世代新幹線の開発など、新たな技術の導入により、輸送
サービスにみがきをかけ、サービスを質的に変革します。



E956形式新幹線試験電車「ALFA-X」



高度な自動運転を目指した開発

サービスのスマート化

チケットレス化の推進や駅でのサービスロボットの試験を通じ、お客さまに
より快適な利用環境を提供します。



新幹線eチケット



駅サービスロボット

国際事業

世界を舞台に国際事業のビジネスモデルを確立し、
アジアを中心により豊かなライフスタイルの提供をめざします。



当社グループは、タイ・バンコクの都市鉄道「パープル
ライン」において、車両の納入と現地に設立した関連会社
Japan Transportation Technology (Thailand)
Co., Ltd.によるメンテナンスの実施を通じ故障の少ない
鉄道輸送サービスの提供に貢献しています。



当社は2017年12月に、アベリオUK社・三井物産
(株)と共に英国ウェストミッドランズトレインズ社の
運営を開始しました。当社の知見を活用し、オペレー
ションの改善に取り組んでいます。



イメージ図 (JICA提供)

インド高速鉄道プロジェクトにおいて、詳細設計・
入札支援・人材育成業務を実施している日本コン
サルタンツ(株)とともに、グループ一体となって
取り組んでいます。

生活サービス事業成長ビジョン「NEXT10」 ～次の100年に挑む、本気の10年～

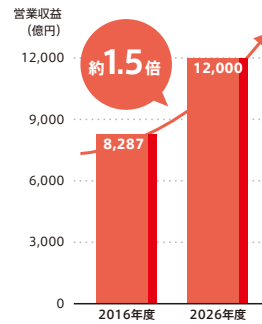
〈NEXT10 スローガン〉

CITY UP!

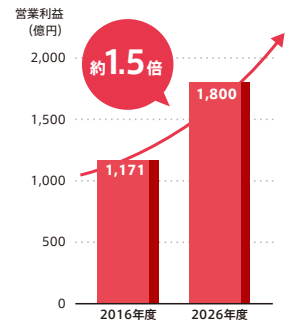
駅から、街から、未来をつくろう。

「NEXT10」は、JR東日本グループが策定した新たな「生活サービス事業成長ビジョン」。これまでに培った「駅を中心とするビジネス」にみがぎをかけるとともに、「くらしづくり(まちづくり)」へ挑戦し、100年後の未来を変える新たな価値を創造しつづけることを目指します。

◎2026年度生活サービス事業営業収益目標
12,000億円(2016年度比約1.5倍)



◎2026年度生活サービス事業営業利益目標
1,800億円(2016年度比約1.5倍)



※営業収益・営業利益は、流通・サービス事業、不動産・ホテル事業セグメントの営業収益・営業利益の合算

事業エリアの拡大とオープンイノベーションを通じた事業創造

JAPAN RAIL CAFE / JW360° / ルミネジャカルタ / Breeze南山「atre」 / STATION DESK東京丸の内 / JRE CARD など



STATION DESK東京丸の内



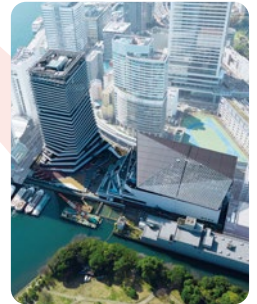
Breeze南山「atre」
(台湾)

多様な魅力あるまちづくり(開発)の推進

品川開発プロジェクト / ウォータース竹芝 / 東京駅北通路周辺整備 / 横浜駅西口ビル開発 など



品川開発プロジェクト



ウォータース竹芝

のびる

ひらく

NEXT10
「4本の柱」

つなぐ

みかく

魅力発信と交流促進による地域活性化

子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」 / 「地域再発見プロジェクト」 / 体験型観光農園(仙台市荒浜地区) / A-FACTORY 弘前吉野町シードル工房 など



コトニア吉祥寺



ものの上野店



体験型観光農園(仙台市荒浜地区)



A-FACTORY 弘前吉野町シードル工房

既存事業のバリューアップ

ルミネ新宿 / NEWoMan新宿 / アトレ恵比寿 / エスパル仙台 / nonowa国立 / 日比谷OKUROJI / JRE MALL など



NEWoMan新宿



アトレ恵比寿



エスパル仙台

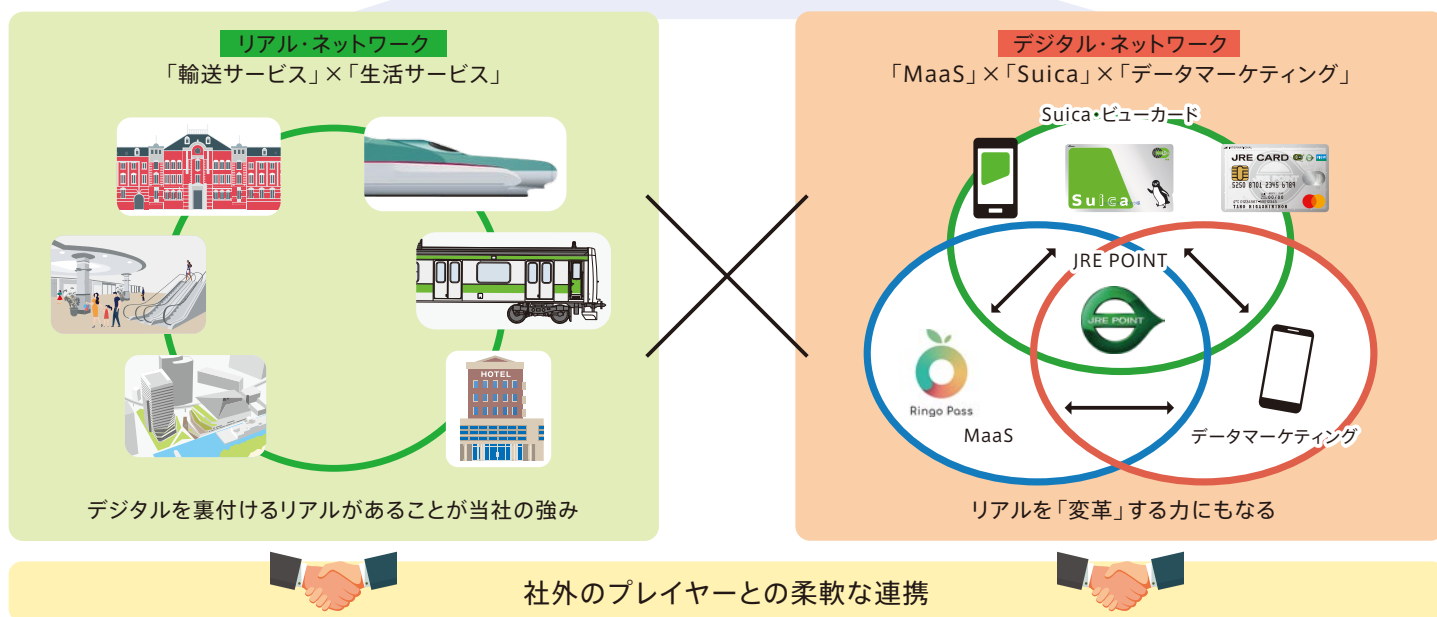


nonowa国立

■ 当社の強みである輸送サービス・生活サービスのリアルなネットワークにデジタルなネットワークを掛け合わせて、新たな価値を創造します。

■ グループの各事業との「融合」、及び、ポスト・コロナ社会でのお客さまの価値観の多様化に合わせて「ヒト起点」でパーソナルなアプローチを行うとともに、社外のプレイヤーとの柔軟な連携を行うことにより、デジタルトランスフォーメーションを加速し、グループ収益の拡大と業務の抜本的な変革に寄与します。

「融合」と「ヒト起点」



乗車券・電子マネー・認証の3機能を
組み合わせお客さまに安心・便利な
サービスを安定して提供しています。

＜Suicaのご利用可能駅＞
全国で5,132駅（2020年4月現在）
＜交通系電子マネー月間利用件数＞
約2億5,261万件（2019年12月）



移動のための検索・手配・決済をお客さまにオールインワンで提供するプラットフォームを構築し、「シームレスでストレスフリーな移動」の実現を目指しています。さらに、飲食・物販・宿泊等お客さまの生活を広くカバーするサービスに取り組んでいます。



JR東日本グループの共通ポイントサービスです。Suicaの鉄道利用や、駅ビルやエキナカ店舗でのお買い物、ビューカードのクレジット払いでもポイントが貯まります。貯まったポイントは駅ビルや、登録したSuicaへのチャージ、(JRE POINT用)Suicaグリーン券への交換等にもお使いいただけます。



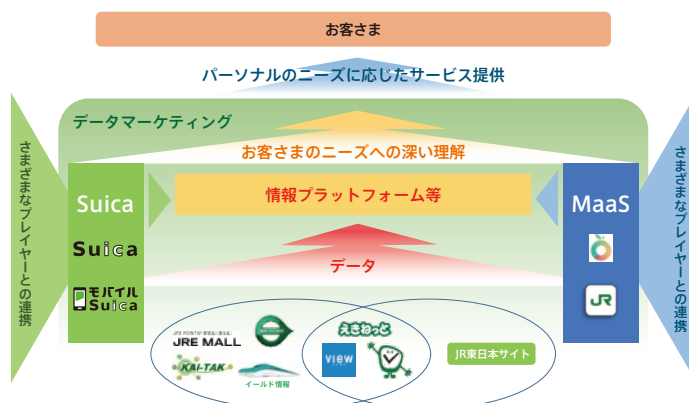
(株)ビューカードではSuicaとクレジットカードが一体化したさまざまな「Suica付きビューカード」を発行しています。

Suica付きビューカードのご利用者数
約540万人(2020年3月末現在)



IRE CARD (定期券機能付)

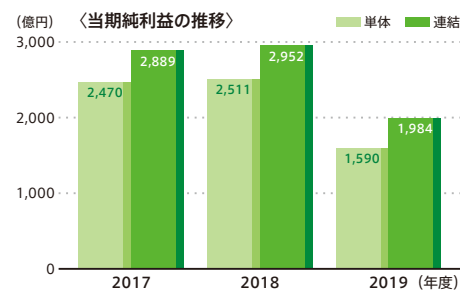
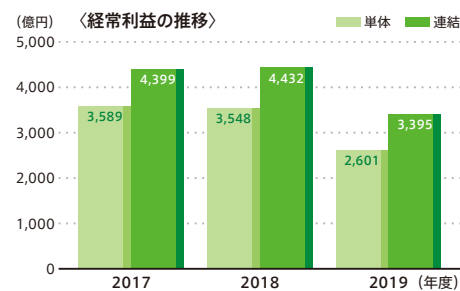
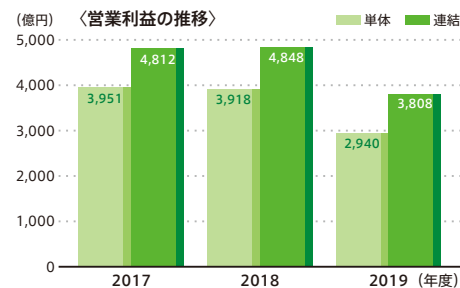
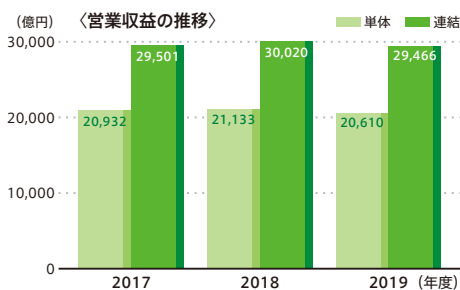
当社の輸送サービス・生活サービス・MaaS・Suica事業等のデータを横断的に活用するマーケティングにより、パーソナルのニーズに応じたサービスの実現を目指します。



会社概要

〔社名〕	東日本旅客鉄道株式会社 East Japan Railway Company
〔所在地〕	東京都渋谷区代々木二丁目2番2号
〔設立〕	1987年4月1日
〔資本金〕	2,000億円
〔社員数〕	51,560人(2020年4月1日現在)
〔営業キロ〕	新幹線 / 1,194.2キロ 在来線 / 6,207.5キロ ※BRT区間を含む
〔駅数〕	1,676駅 ※BRT駅を含む
〔一日あたりの列車本数〕	12,296本(2020年3月ダイヤ改正時)
〔一日あたりの輸送人員〕	約1,780万人(2020年3月31日現在)
〔事業内容〕	運輸事業、流通・サービス事業、 不動産・ホテル事業、その他

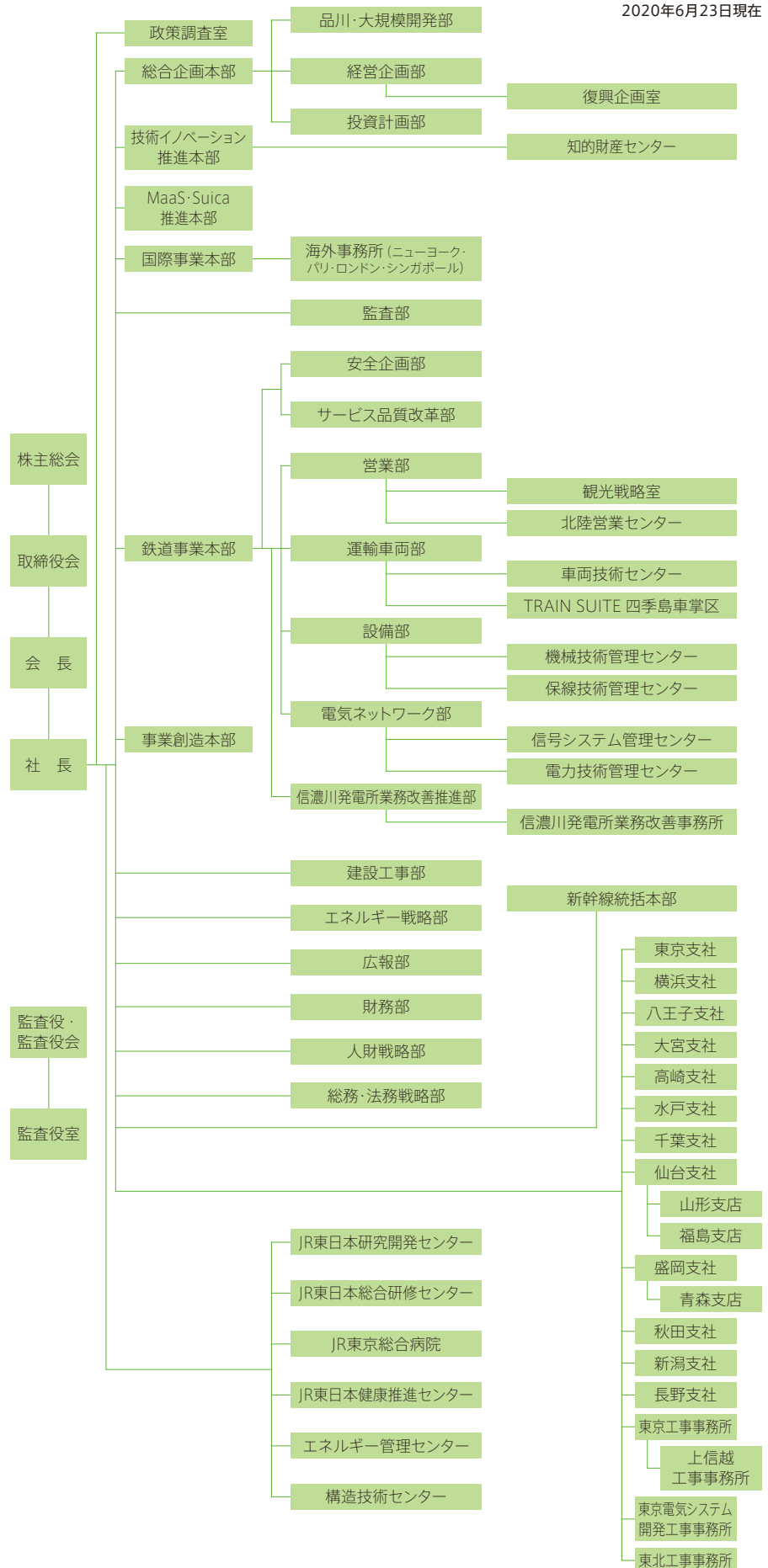
経営情報



* 連結は、親会社株主に帰属する当期純利益

会社組織図

2020年6月23日現在



東日本旅客鉄道株式会社

〒151-8578 東京都渋谷区代々木二丁目2番2号
https://www.jreast.co.jp/

