



グループビジョン

21世紀の初頭において、JR東日本グループは、世界に開かれた企業活動を通じて、お客さまに信頼される生活サービスの創造に挑戦する企業グループすなわち「信頼される生活創造グループ」をめざします。

鉄道を軸とし、駅を拠点とするJR東日本グループの事業領域は、お客さまが実際に移動するネットワークを基本としています。このフィールドで「信頼される生活サービス創造グループ」となるためには、常にお客さまの満足し得るサービスの提供に努めるだけでなく、すべてのステイクホルダーにとって価値のある企業グループとなる必要があると考えています。

グループ理念

JR東日本グループは、鉄道事業を軸として、健全経営のもと、良質で時代の先端を行くサービスを提供する企業グループをめざします。

そのために、グループ社員一人ひとりが、安全・正確な輸送、利用しやすく質の高い商品の提供に努めるとともに、より一層のお客さまの信頼を得るために、サービスレベルと技術水準の向上に向けてチャレンジを続けます。

私たちは、お客さまとともに歩み、「信頼される生活サービス創造グループ」として、豊かな生活の実現、地域社会の文化の向上と地球環境の保護に貢献していきます。

行動指針

1. お客さま第一

私たちは、まごころを込めた、さわやかなサービスをいたします

2. 安全・品質の確保

私たちは、安全・正確な輸送と質の高い商品の提供に徹します

3. グループの発展

私たちは、自立と連携、チャレンジ精神で、信頼される企業グループを全員で築きます

ニューフロンティア21

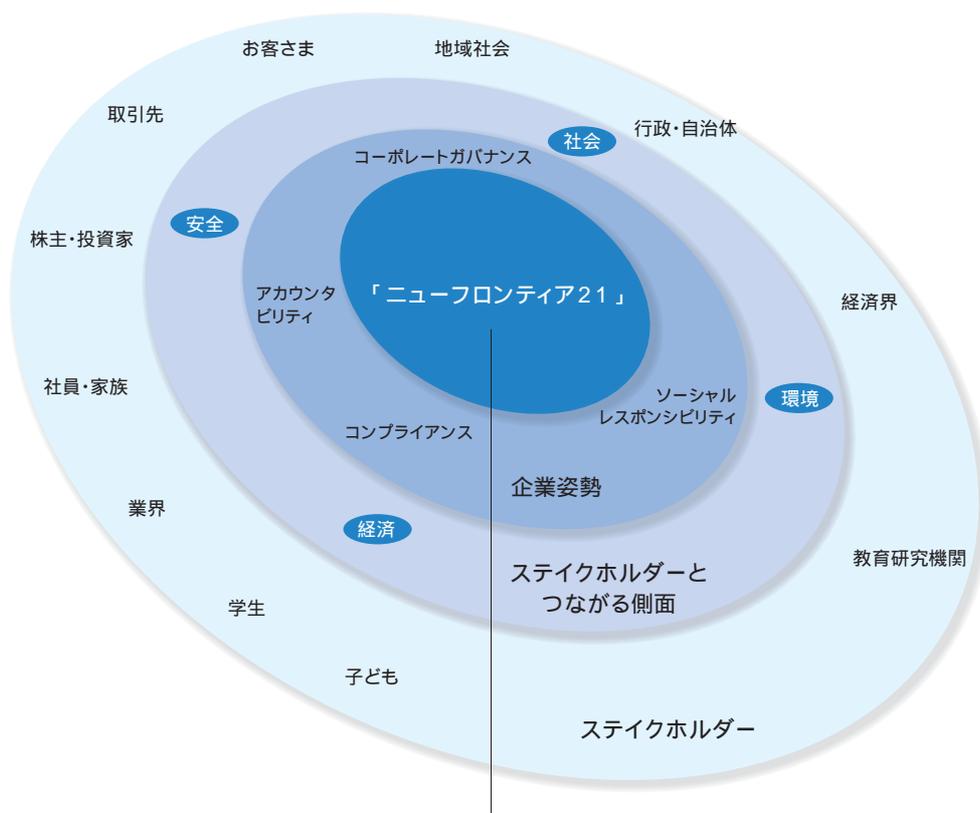
ニューフロンティア21は、2005年度までのグループ中期経営構想で、2000年11月に発表しました。「信頼される生活サービス創造グループ」を目標とし、JR東日本グループとしての4つの果たすべき役割と5つの具体的な方向を明確にしています。

このなかで、「社会との調和・環境との共生」を具体化するため、バリアフリー化や地域社会の活性化を進めるとともに、「環境先端企業グループ」として環境経営を推進するなど、社会的な使命を着実に果たすことをめざしています。

ステイクホルダーとの関係

関東、甲信越から東北を事業エリアとし、1日に約1,600万人のお客さまにご利用いただいているJR東日本は、多くのステイクホルダーとさまざまな関わりを持っています。そのすべてのステイクホルダーに対して価値のある企業グループであることが、重要であると考えています。

そのために、情報を広く公開し、真摯に説明をすること(アカウントビリティ)、法律はもちろんさまざまなルールを遵守すること(コンプライアンス)、透明性のある企業体制とすること(コーポレートガバナンス)、そして、企業市民として社会に対する多様な責任を果たしていくこと(ソーシャルレスポンシビリティ)に努めています。



4つの果たすべき役割

ニューフロンティア21では、企業市民として4つの果たすべき役割を挙げています。

- 1 安全・快適で利用しやすい交通サービスの提供、新たなサービスの創造(時間と空間のデザイン)
- 2 着実な成長とリターンの創出
- 3 技術革新の牽引、先端技術の集積
- 4 社会的責任の遂行、地域社会との共生

5つの具体的な方向

グループビジョン実現のため、5つの具体的な方向性に基づき、取り組んでいます。

- 1 顧客価値の創造・顧客満足の追求
 ーお客さまの「信頼」「快適」「感動」を創造するグループづくりをめざします
- 2 技術創造による業務革新
 ー先端テクノロジーの集積するグループづくりをめざします
- 3 社会との調和・環境との共生
 ー社会と調和し、国際社会に通用するグループづくりをめざします
- 4 働きがいの創出・活力の創造
 ー自由闊達な仕事を通じて達成感・やりがいを実感できるグループづくりをめざします
- 5 株主価値の向上
 ー連結ベースの業績を向上させ株主の皆さまの期待に応えるグループづくりをめざします