

# JR東日本グループ 社会環境報告書2004

## 詳細編

皆さまから寄せられた、さまざまなご質問にお答えします。

どのようなグループビジョンを掲げていますか? CSR P.17

JR東日本グループのCSRの基本姿勢は? CSR P.18

環境に関する基本的な考え方は? 環境 P.20

2005年度目標に対する2003年度の実績は? 環境 P.22

環境マネジメントをどのように推進していますか? 環境 P.24

環境会計・環境経営指標をどう活用していますか? 環境 P.26

グループ全体の環境負荷はどうなっていますか? 環境 P.28

地球温暖化防止にどう取り組んでいますか? 環境 P.30

資源の循環利用をどのように進めているのですか? 環境 P.34

化学物質の管理をどう進めているのですか? 環境 P.37

沿線ではどのような環境保全活動を行っていますか? 環境 P.38

環境情報をどのように発信していますか? 環境 P.40

社会との連携をどのように進めていますか? 社会 P.42

鉄道の安全をどのように追求していますか? 社会 P.44

お客様の声をどのように活用していますか? 社会 P.46

働きがいのある職場づくりをどう進めていますか? 社会 P.48

JR東日本グループの経済的パフォーマンス 経済 P.50

ステークホルダー・ダイアログ コミュニケーション P.52

## どのようなグループビジョンを掲げていますか？

JR東日本グループは、世界に開かれた企業活動を通じて、お客さまをはじめとする全てのステークホルダーから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、「信頼される生活サービス創造グループ」をめざしています。

### 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まいります。

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、企業の社会に対する役割を着実に果たすことをめざしています。

### 行動指針

#### 1. お客さま第一

私たちは、まごころをこめた、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、自律と連携、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

### ステークホルダー<sup>1</sup>とCSR<sup>2</sup>

鉄道事業だけで1日約1,600万人にのぼるお客さまをはじめ、JR東日本グループは、株主・投資家さま、取引先さま、社員・家族、NPO、地域コミュニティなど、多くのステークホルダーとさまざまな関わりを持っています。近年、企業の社会的責任（CSR）がクローズアップされてきていますが、JR東日本グループでは、鉄道を中心とする事業活動そのものが社会的責任の遂行の場と考えます。そして、グループ理念や行動指針に基づいて、グループの持続的な成長を実現し、全てのステークホルダーの皆さまからの「信頼」を獲得することを通じて、社会に対する多様な責任を果たしてまいります。

### ニューフロンティア21

ニューフロンティア21は、2000年11月に発表した2005年度までのグループ中期経営構想です。「信頼される生活サービス創造グループ」をめざし、JR東日本グループとして、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。このうち「社会との調和・環境との共生」を具体化するため、パ

### 信頼される生活サービス創造グループ「ニューフロンティア21」



#### 4つの果たすべき役割

ニューフロンティア21では、グループとしての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 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 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 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 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 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

#### 1 ステークホルダー

お客さま、株主・投資家さま、取引先さま、社員・家族、NPO、地域コミュニティなどJR東日本グループと関わりあひのある方々。

#### 2 CSR

Corporate Social Responsibilityの略。企業の社会的責任と訳される。