

皆さまの信頼にこたえ続けていくために

3つの改革、6つの挑戦

竹下：JR東日本グループは、私たちの暮らしに密着した事業を展開していることもあり、今後、どのような企業をめざしているのかが関心があります。その方向性などお聞かせ下さい。

大塚：新たに策定した2005年度からの中期経営構想「ニューフロンティア2008」に基づき取り組みを進めています。「信頼される生活サービス創造グループ」として、さらに高いレベルを追求するために策定したもので、「お客さまの視点に立脚したサービスの実践」を進める「意識改革」、グループの競争力と総合力を強化し「強くたくましい企業グループづくり」をめざす「事業改革」、「社会的責任の遂行と持続的成長の実現」

の両立をめざす「経営改革」という3つの改革」を掲げ、新たな経営の方向性を明確にしました。特に「意識改革」について、「お客さまのご期待を実現するために私たちは挑戦します」を経営の基本姿勢としています。これは、お客さまのご期待を実現することが必ずしも簡単なことではないことを出発点にしたものです。ご期待を実現するためにさまざまな障害がありますが、この障害を乗り越え、私たちはさまざまな可能性に挑戦しなければなりません。

竹下：JR東日本グループは、私たちの生活を便利で豊かにしつつある印象を持っています。利用者のライフスタイルの変化に対応していくために、具体的にどのようなことをお考えですか。

大塚：お客さまのご期待を実現するために、「6つの挑戦」という事業戦略を打ち出しました。ひとつ目の挑戦は、「安全・安定輸送への絶えざる挑戦を続けます」で、究極の安全をめざしていきます。2つ目は「駅を変えます」です。駅を第2の生活拠点として位置付けていただけるよう、「ステーションルネッサンス」を推進していきます。

3つ目は、「鉄道事業の利便性・快適性をさらに向上します」、4つ目は「Suicaで新しいライフスタイルを提案します」です。2006年度には各交通機関とのSuicaの相互利用を開始し、利用できる店



Photograph: Koji Arimitsu

舗もますます拡大していきます。

5つ目の挑戦に「グループの総力をあげて生活サービス事業のさらなる成長をめざします」と掲げているとおり、オフィス・ホテル事業の展開なども進めています。駅型保育園事業にも力を入れており、埼京線沿線に集中的に展開しているところです。

最後の6つ目の挑戦は「研究開発に力を入れます」です。現在、最高時速360kmの新幹線の開発を進めており、安全性はもちろん、快適性や利便性も追求しています。環境負荷の少ないハイブリッド車両「NETレイン」の実用化も進めます。

社会的責任を果たし、持続的成長を実現する

竹下：新潟県中越地震では、新幹線の脱線など大きな被害があったと伺っています。

大塚：復旧作業の期間中はお客さまにご迷惑をおかけする状況が続きましたが、関係者全員が力を合わせ、全線運転再開にこぎつけました。新潟の皆さまには上越新幹線の運転再開を大変喜んでいただき、鉄道の地域経済への影響や責任の大きさを痛感しています。企業として社会的責任を果たすことの重要性も改めて認識しました。今後も安全・安心がサービスの根幹にあることを肝に銘じるとともに、被害の原因究明や耐震補強工事などを着実に進めていきます。

竹下：近年、企業の社会的責任が注目されています。「ニューフロンティア2008」でも、経営の基本的方向のひとつに挙げられていますね。

大塚：JR東日本グループは、事業活動そのものが社会や地域と密接に関わっています。安全で信頼性の高い鉄道サービスとお客さまのニーズに合った生活サービス事業を持続的に提供していくことが、社会的責任を果たすこととなります。

高い倫理観と法令遵守を堅持し、透明性の高い経営を実践するとともに、高齢化社会への対応、個人情報の保護、地域社会の活性化など、今日的な諸問題に対して真摯に取り組み、お客さま、株主の皆さま、地域社会の皆さまの信頼にこたえ続けていきたいと思っております。また、もともと鉄道は、ほかの交通機関と比較して環境負荷の小さい交通システムですから、これまでの取り組みをさらに進め、鉄道の持つ環境優位性をさらに高めていきます。

プロフィール：竹下 景子

東京女子大学在学中から、NHKテレビを中心に数々のヒロイン役を演じ、お茶の間の人気者となる。以来テレビ・映画・舞台を通じて、幅広い役柄に挑戦。名実ともに充実した女優として活躍。受賞歴も多い。

阪神・淡路大震災以降、復興支援コンサートに参加するなど、さまざまな社会活動にも従事。環境問題にも積極的に取り組み、「愛・地球博」では、日本館総館長に就任した。



Photograph : Koji Arimitsu

環境保全と事業の成長を両立

竹下：環境の保全と事業の成長の両立をめざすということですね。
大塚：そうです。環境に配慮した事業活動を着実に実現していくため、数値目標を定めています。「CO₂総排出量を1990年度比で20%削減」といった2005年度を期限とする目標の多くを2003年度末に達成したことから、さらに高い目標を掲げつつ、新たにグループとしての数値目標を加えた2008年度達成目標を定めました。今後も、省エネルギー車両の導入や、グループ各社の様々なゴミのリサイクルなどを推進します。

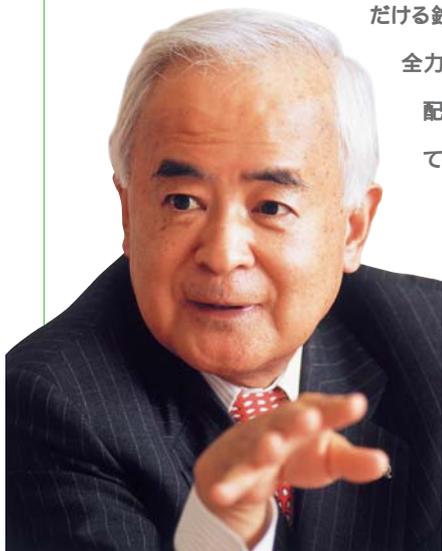
環境負荷の低い鉄道が、社会全体の移動に伴うCO₂排出量の削減に貢献するためにも、鉄道とほかの交通機関を組み合わせるインターモーダルを推進するほか、お客さまに喜んで利用していた

だけの鉄道とサービスの創造に
全力を注ぎ、今後も環境への
配慮を経営の根幹に据え
て事業を展開していきます。

対談は、2005年2月に
収録されたものです

東日本旅客鉄道株式会社
代表取締役社長

大塚陸毅



Photograph : Koji Arimitsu

JR西日本の福知山線脱線事故を受けて

安全は当社発足以来のトッププライオリティであり、今後も決して変わりません。

他社の事象ですが、2005年4月、福知山線で脱線事故が発生し、107名もの尊い人命が失われ、500名を超える負傷者が出る大惨事となりました。心よりのご冥福と、負傷者の一日も早いご回復をお祈り申し上げます。

この事故を教訓に、いま一度当社として、列車制限速度の遵守、車両や構造物の整備基準の遵守、乗務員の健康管理等について徹底しました。また、全役員が現業機関を訪ね、見逃している危険の芽はないか多くの社員と意見交換を行いました。他社の事故事例を直視せず、「当社には関係ない」と受け流すことは絶対にあってはならないことです。安全対策にゴールはありません。これからも「究極の安全」をめざして、日々の努力を積み重ねることに尽きます。

なお、会社発足時(1987年度)と比較して鉄道運転事故件数は1/3程度まで減少していますが、事故がゼロになっていないことも事実です。絶対の安全を確立することは困難ではありますが、大きな被害を出す重大事故については何としてもゼロにしたいと考えています。「お客さまの死傷事故ゼロ、社員の死亡事故ゼロ」を目標に、4回目の5カ年計画となる「安全計画2008」を遂行しています。

なお、今回の事故では、ハード面での安全対策としてATS-Pという自動列車停止装置が注目されました。当社はこのシステムを首都圏ではほとんどの区間で整備していますが、さらなる整備エリア・対象の拡大に取り組んでまいります。