

# 「安全」「安心」「快適」の実現をめざして、着実な前進を続けます

## 「安全」の先にある「安心」をめざして

私どもが「信頼される生活サービス創造グループ」として、持続的に成長していくうえで、核となるのは「安心」です。とりわけ「鉄道」は、生活の中に空気のように溶け込んでおり、安全に定時運行することがお客さまにとって当たり前のこととなっています。そうした当たり前のサービスを提供し、お客さまに安心してご利用いただくことが私どもの社会的責任だと思っています。

会社発足後まもなく、社員一人ひとりが安全について考え、自律的に行動する風土づくり「チャレンジ・セイフティ運動」に取り組み、また、設備投資の4割以上を安全対策に振り向けるなど、ソフト・ハードの両面から究極の安全をめざしてきました。この結果、鉄道運転事故は大幅に減少するなど、当社の安全は着実に高まってきています。しかし昨年12月に、羽越本線における列車事故で5名のお客さまがお亡くなりになり、31名のお客さまが怪我をされました。事故の原因については、国の「航空・



鉄道事故調査委員会」において調査が行われておりますが、当社としても原因を究明して対策を講じ、将来への教訓としていく必要があります。この事故の要因のひとつとして挙げられている風について、風速計の増設や防風柵の設置などの対策を講じてきていますが、今後の検討の深度化にあわせて、さらなる対策を実施してまいります。

安全に「ここまでやれば大丈夫。」という百点満点はありません。「大丈夫。」と思った時から弛緩して大事故のリスクが頭をもたげます。しかし我々は常に満点をめざして、駅社員や運転士などのお客さまの目に直接触れる社員だけでなく、それを陰で支える社員——例えば夜間に線路や架線の補修を行う社員も、全員が人の命をお預かりしているという強い自負を持ち、情報を共有し、連携して「究極の安全」をめざしています。組織全体がチームとして高い目標を持って取り組んでいくことが、私たちのめざす「究極の安全」への唯一の道であり、経営者としては、その意思疎通のパイプを太くしていくことを心しなければならぬと考えています。

## 地域の核となる駅・利用しやすい鉄道づくり

お客さまが日常的に利用される「駅」をもっと便利で快適なものにしていくための取り組みを進めています。

小さいお子さまをお持ちの共働き家庭のお役に立つ「駅型保育園」を現在18カ所で展開していますが、行政や他企業とも連携しながら、これからも増やしていきたいと考えています。

駅のバリアフリー化も着々と進めており、2010年度を目標に約500駅でエレベーター、エスカレーターを設置していく計画です。

さらに、駅に憩いの場を設けたり、飲食・ショッピング機能を拡充したりしていくことで、駅が地域コミュニティの“核”となって、これまで鉄道を利用されなかった方々にも、気軽にご利用いただけるようになれば、これほど嬉しいことはありません。



今年の3月18日にスタートした首都圏の鉄道事業者・バス事業者が発行する新ICカード「PASMO」とSuicaの相互利用は、よりシームレスな交通利用を実現し駅や鉄道の活性化に大きな効果を発揮するでしょう。1枚のカードで首都圏の交通ネットワークをご利用いただけるようになることで、お年寄りの方や小さなお子さまにも、自動券売機で切符を買うわずらわしさをしに、気軽にご利用いただけるようになり、心理的なバリアもぐんと低くなると思います。

さらに、湘南新宿ラインによる東海道線・横須賀線と高崎線・宇都宮線との相互直通運転や、他社線との相互乗り入れなどのように、既存の施設を有効に活用することで、乗り換えの少ない便利で快適な輸送サービスをめざしていきます。

また、こうしたご利用いただきやすい鉄道づくりは、鉄道の持つエネルギー効率が良く環境負荷の低い輸送機関という特性を発揮することにつながり、社会全体の環境負荷削減に大きな役割を果たすと自覚して取り組んでいます。

## 地道ながらも着実に 次の世代へつなぐために

投資家の方々からは、「あなた方の事業にはサプライズがありませんね」と言われることがあります。おっしゃる通りかもしれませんが、しかし、私たちの多くのプロジェクトは長い時間をかけてプランを練り、実行へ移していくものばかりです。今は「変化」が見えないが、5年・10年先に振り返ってみると大きく「変化」している。そのような事業を私たちは行っています。

「Suica」もそうでした。当初は、単なる自動改札の刷新とか思われませんでした。今日の姿を誰も予想できなかったのです。ただし、いま振り返ってみると、「Suica」が誕生した2001年11月は、そうした意味で非常に大きなエポックであったわけです。

同様に、今年の7月に小海線でデビューした世界初のディーゼルハイブリッド鉄道車両も、環境負荷の低減をテーマに、長い時間をかけ、ようやく実用化へとこぎつけました。さらに現在、「夢

の車両」として燃料電池で走る鉄道車両の研究開発を進めています。実用化については課題が山積していますが、夢を持って開発に取り組んでいきます。長い目で見ると世の中が大きく変わるような、しかし、短期的には目立たない、樹木の成長のような地道で息の長い取り組みが弊社の持ち味だと思います。

環境への取り組みについては、これまでの車両の約半分のエネルギーで走行可能な新型車両の導入や、前述のハイブリッド鉄道車両の研究開発などのハード面の取り組みのほか、ソフト面の取り組みとして「JR東日本エコ活動」という各職場での環境活動を始めています。社員が自分の職場で環境負荷を減らすために何ができるか考えて取り組む活動ですが、これも数年たてば、結果として働きやすい職場になったり環境意識が向上したり変化が起きてくると思います。

また、これからは「鉄道林」の再生にも力を入れていきます。私たちの先輩たちは、吹雪、強風などから鉄道を守り、列車の安全・安定運行を確保することを目的に、多くの鉄道林を育て、守ってきました。昔とは周辺の状況が大きく変わり、防災の観点からは必要がなくなった鉄道林もありますが、鉄道の安全を守り、環境保全にも資するこれらの鉄道林を再評価し、その再生に努めていきます。

JR東日本グループは、これからも、「安全」「安心」「快適」の実現をめざし、地域の方々とも連携しながら、社会的存在価値のある企業グループであり続けたいと考えています。そのためにも、基礎となる全社員の熱意とチームワークを大切にしながら、地道ながらも着実な一歩を常に踏み出し続けたいと思います。

東日本旅客鉄道株式会社  
代表取締役社長

清野 智