

信頼される生活サービス創造グループをめざして

「駅と鉄道を中心として、良質で時代の先端を行くサービスを提供する」という理念の実現に向け、社会的責任の遂行と利益の創出を両立し、迅速・透明なCSR経営を進めていきます。

CSRへの基本的な考え方

社会から寄せられる期待や信頼に応える

JR東日本グループの中核をなす鉄道事業には、社会の発展を目的として建設し営まれてきた歴史、いわば「社会資本」という側面があります。

人々の暮らしや地域社会との関わりが

非常に強い事業であることから、私たちは事業活動を通じて社会に貢献し、その責任を果たしていくという意識を企業風土へと高め、事業を展開してきました。

そしてこれからも、「社会でどのような役割を果たし、貢献していくべきか」という社会的使命について、「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、社会的責任の遂行と利

益の創出とを両立し、グループの持続的成長をめざします」とJR東日本のグループ理念で定め取り組んでいます。

JR東日本グループは「グループ理念」や「行動指針」に忠実に事業展開を行うことで、社会から寄せられる期待やステークホルダーからの信頼に応える企業グループであり続けたいと考えています。

【グループ理念】

JR東日本グループは、駅と鉄道を中心として、良質で時代の先端を行くサービスを提供する活力ある企業グループをめざします。

そのために、グループで働く一人ひとりが、お客さまの視点に立ち、安全・正確な輸送、利用しやすく質の高い商品・サービス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、挑戦を続けます。

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、社会的責任の遂行と利益の創出とを両立し、グループの持続的成長をめざします。

【行動指針】

1. お客さま第一

私たちは、まごころをこめたサービスを行い、お客さまのご期待を実現します

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・サービスの提供に徹します

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、グループの成長を全員でめざします

JR東日本グループ中期経営構想「ニューフロンティア2008～新たな創造と発展～」(2005～2008)

基本的な経営の方向(3つの改革)

お客さまの視点に立脚したサービスの実践

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

強くたくましい企業グループづくり

自主自立経営のもと、グループの競争力と総合力の強化に努めます

社会的責任の遂行と持続的成長の実現

豊かな生活の実現に取り組むことにより、持続的成長をめざします

新たな顧客価値の創造(6つの挑戦)

安全・安定輸送への
絶えざる挑戦を続けます

鉄道事業の利便性・快適性を
さらに向上します

Suicaで新しいライフ
スタイルを提案します

駅を変えます

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

研究開発に力を入れます

透明かつ迅速な経営を

●コーポレートガバナンスの充実

JR東日本は信頼される企業であり続けるために、コーポレートガバナンスの充実を経営上最も重要な課題のひとつと位置づけて取り組んでいます。

■ガバナンス体制

取締役会を原則として毎月1回開催し、法定の事項その他重要な業務執行についての決定および業務執行の監督を行っています。また、取締役会の定めるところにより、すべての役付取締役で構成される常務会を置き、原則として毎週1回開催して、取締役会の決議事項および経営上の重要事項についての審議を行っています。

■監督・監査体制

経営の監督を強化すべく、2人の社外取締役を招聘しているほか、監査機能を高めるため、監査役5人中4人の社外監査役を選任しています。

内部監査については、監査部(本社)および監査室(各支社)を置き、約100人の専任スタッフを配置して、適法で効率的な業務執行確保のための監視体制を整えています。

さらに監査役監査については、監査役を補佐する10人程度の専任スタッフを配置しており、常勤監査役を中心に、監査

役会が定めた方針に従い、取締役会、常務会などの社内重要会議の出席や業務、財産の状況などの調査を通じて取締役の職務執行の監査を行っています。

また、グループ会社監査役との間で定例の連絡会を実施し、監査に関する情報の交換を行っています。

会計監査については、当社と監査契約を締結しているあずさ監査法人(会計監査人)が、期中および期末に監査を実施しています。

JR東日本は主たる事業である鉄道の事業特性に鑑み、長期的視点に立った判断を重視しており、今後とも、現行の監査役制度のもとで、コーポレートガバナンスの充実を図ります。

なお、2006年5月に、会社法に基づく「業務の適正を確保するための体制」を定めました。

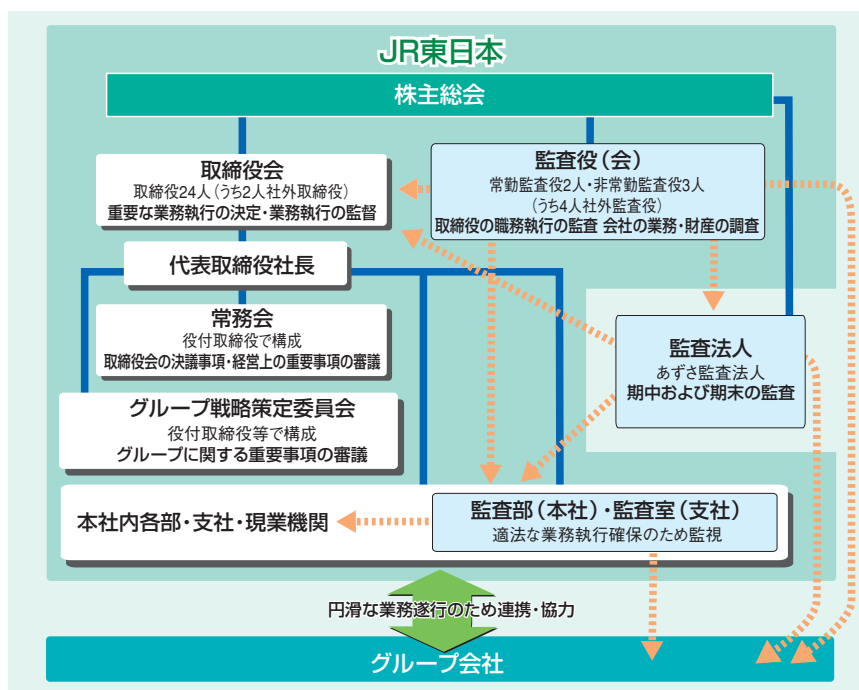
●ステークホルダーとの対話を重視

鉄道事業だけで一日約1,600万人にのぼるお客さまをはじめ、株主・投資家、取引先、社員・家族、地域のみなさまなど、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。

こうしたステークホルダーのみなさまに、JR東日本グループについてさらなるご理解をいただくため、広報活動やIR活動を通じ、グループの取り組み内容について積極的に情報発信を行っています。

また、ホームページなどを活用して、重要な企業情報を適正かつ迅速に開示することに努めています。さらに、ステークホルダーのみなさまから、ご意見・ご要望をおうかがいする仕組みを積極的に設けています。広く社会との対話を尊重し継続することで、信頼と安心をいただける企業であり続けます。

■コーポレートガバナンス体制(2007年3月31日現在)



経営リスクの芽を摘む

コンプライアンス
(法令遵守)の徹底

確固としたコンプライアンス、そして高い倫理観に基づく事業活動こそが、企業存続のための前提条件であるとの考えから、法務部および総務部危機管理室を中心に、社内の各種法的な問題や法的リスクに早期に対応する体制を構築しています。その際、弁護士などの専門家からも助言を受けながら、業務運営の適法性の確保に努めています。

● 社内への周知徹底

「ニューフロンティア2008」において、法令遵守経営の徹底に一層力を入れることを宣言し、その実現のため2005年に「法令遵守及び企業倫理に関する指針」を策定しました。また、この趣旨を解説し、周知徹底を図るツールとして『コンプライアンス・アクションプラン』をJR東日本グループに就業する全員に配付しました。

またこれにあわせて、内部通報窓口で

ある「コンプライアンス相談窓口」を社内および社外に設置しました。なお、2006年4月の公益通報者保護法の施行を受け、2006年3月に公益通報取扱規程を制定し、通報者の保護に取り組んでいます。

● 個人情報の保護

大量の個人情報を保有する企業グループとして、より厳重な個人情報保護の徹底を図ることを目的に、個人情報管理規程を2005年に制定し、個人情報管理責任者を設置しました。グループ会社の保有する個人情報についても、全グループ会社の保有状況を把握し、情報セキュリティの強化を図っています。

● 社員の意識向上

支社・グループ会社に対する定期的な研修を継続的に実施し、コンプライアンスと倫理観のさらなる向上を図っています。2006年度も、当社およびグループ会社向けに法務レベルアップ研修や経営スクール、法務基礎研修、法務セミナーを実施しました。

また、社内誌において社員向けにコン

プライアンスに関する記事を連載しているほか、各機関においても説明会や勉強会を開催するなど、コンプライアンス意識の向上に向けた活動を積極的に推進しています。

● リスクマネジメント(危機管理)

JR東日本グループの事業運営上重大な危機が発生した場合に、情報の収集・一元管理と初動体制の整備を迅速に行うことを目的として、2001年より危機管理本部を設置しています。さらに2004年には危機発生以前のリスクコントロールと、リスク発見の早期化を目的として、専任の部署である危機管理室を設置しました。

経営トップが初期段階から関与して意思決定を迅速化し、対応の遅れを防ぐとともに、適切な情報開示、コンプライアンスの視点の導入により、被害損失の最小化を図っています。

また、リスク情報が迅速に伝わる風通しのよい企業風土を醸成するため、グループ会社に対する研修も実施するなど、危機情報管理体制の強化を進めています。

■ コンプライアンス研修実績

研修名	実施回数	対象	内容・目的	参加人数
経営スクール (コンプライアンスコース)	1回	グループ会社 総務担当部長	法令遵守、危機管理	35人
法務レベル アップ研修	1回	支社法務担当者	実際の問題に即した法律知識、 法的思考力、判断力および 解決能力の向上	11人
法務基礎研修	2回	グループ会社 法務業務関係者	法務に関する基礎知識の修得	51人
法務セミナー	4回	当社および グループ会社社員	新法・改正法の解説、 法令遵守に対する意識の啓発	各・ 約200人