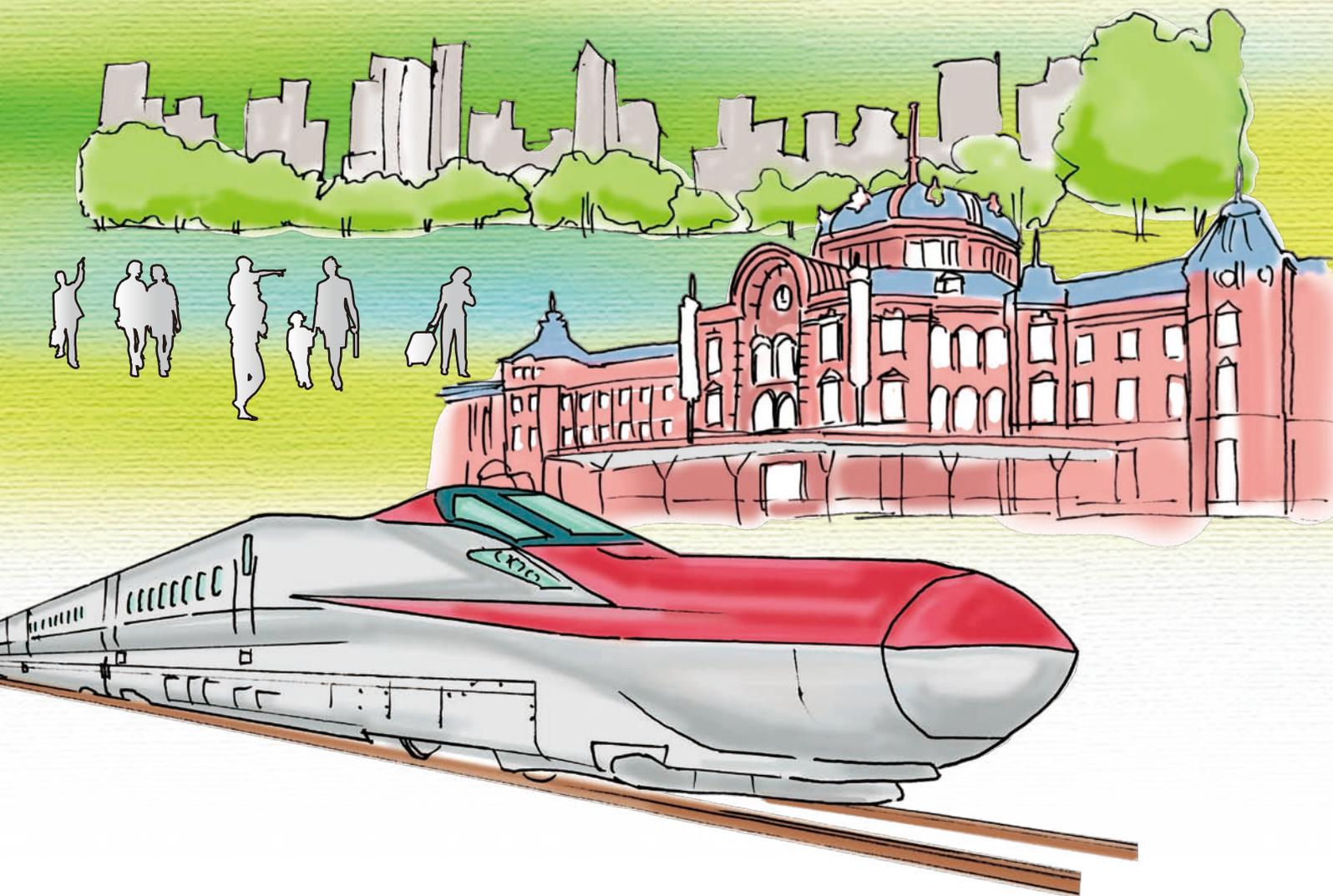


JR東日本グループ CSR 報告書 2013

持続可能な社会をめざして



CONTENTS

編集方針…………… 2
 グループ理念/行動指針 …………… 3
 トップメッセージ …………… 4
 グループ経営構想V ～限りなき前進～ …………… 7
 特集I：世界の鉄道の発展に向けて …………… 11
 特集II：震災からの復興・地域の復活に向けて … 13

環境

基本的な考え方と目標 …………… 17
 グループ全体の環境負荷…………… 18
 環境目標に対する進捗状況 …………… 19
 地球温暖化防止への取り組み …………… 20
 資源循環の取り組み …………… 27
 生物多様性…………… 31
 騒音低減に関する基本的な考え方 …………… 33
 沿線環境の向上…………… 34
 化学物質管理…………… 35
 環境コミュニケーション …………… 36
 環境マネジメント体制 …………… 38
 東北工事事務所の取り組み …………… 40
 グループ会社の取り組み …………… 41
 環境会計と経営指標 …………… 42
 特集III：エネルギー・環境戦略…………… 43

安全

究極の安全をめざして …………… 45
 安全文化の創造…………… 47
 安全マネジメント体制の再構築 …………… 48
 安全設備の整備…………… 51
 地震対策…………… 56
 羽越本線列車事故を受けた対策…………… 57

社会

お客さまとのかかわり …………… 59
 特集IV：ステーションルネッサンスの展開と今後… 71
 社会とのかかわり …………… 73
 特集V：東京駅丸の内駅舎の復興・まちづくり… 80
 社員とのかかわり …………… 82

CSRマネジメント …………… 89
 コンプライアンス …………… 91
 第三者保証報告…………… 94
 経営企画部長まとめ …………… 95
 社会環境活動のあゆみ/表彰履歴 …………… 96
 会社概要…………… 97
 グループ会社一覧…………… 98

より詳細な情報は当社ホームページをご覧ください。
<http://www.jreast.co.jp/effort-library/>

編集方針

JR東日本では、当社グループにおけるさまざまな取り組みについて、正確かつ分かりやすくご紹介するとともに、さまざまなステークホルダーの方とのコミュニケーションを図ることを目的として、2002年より「社会環境報告書」を発行してきました。しかし、近年の社会情勢や昨年発表した「グループ経営構想V ～限りなき前進～」で地域社会とのかかわりを事業運営の基軸として改めて位置づけたことを踏まえ、今年度より「CSR報告書」として発行をいたします。今回発行した「CSR報告書2013」では、「世界の鉄道の発展」に向けた取り組みや「東日本大震災からの復旧・復興」に向けた1年間の取り組み、「エネルギー・環境戦略」「ステーションルネッサンス」「東京駅の復興・まちづくり」の取り組みについて「特集」として紹介しているほか、ステークホルダーとのコミュニケーションの一環として、社員等へのインタビューを実施し、その内容についても掲載いたしました。

本報告書は、「環境」「安全」「社会」のそれぞれの側面で特に進捗のあった情報等を掲載しているため、当社グループ全体の取り組みにつきましては、当社ホームページをご覧ください。

参照したガイドライン

環境報告ガイドライン（2012年版）
 [環境省]
 環境会計ガイドライン（2005年版）
 [環境省]

対象期間

2012年4月1日～2013年3月31日（実績データに関しては、2012年度を対象期間としましたが、活動内容については一部それ以前のもの、及び本書発行直近のものも含んでいます）

対象範囲

JR東日本とJR東日本グループ72社
 なお、実績データに関しては、個別に記載している場合を除き、JR東日本が集計対象範囲となっています。

公表数値

公表数値については、端数処理により合計が一致しない部分があります。

注… 環境パフォーマンスデータの保証対象について

本報告書に掲載している環境パフォーマンスデータについては、その信頼性を担保するため、[KPMG あずさサステナビリティ株式会社]による限定的保証を受けておりますが、保証対象となっている情報を明確にするため、保証対象とした情報については「☆」を付しています。

グループ理念

私たちJR東日本グループは、駅と鉄道を中心として、お客さまと地域の皆さまのために、良質で時代の先端を行くサービスを提供することにより、東日本エリアの発展をめざします。

私たちは、「究極の安全」と「サービス品質の改革」に向けて、挑戦を続けます。また、技術革新やグローバル化の推進を通じて、幅広い視野を持つ人材の育成、鉄道の進化の実現、沿線価値の向上など、グループの無限の可能性を追求します。

私たちは、「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・地域とともに

私たちは、
まごころをこめたサービスを行い、
お客さまと地域の皆さまのご期待を実現します

2. 安全・品質の向上

私たちは、
安全で安定した輸送と
サービス品質の向上をめざします

3. 無限の可能性の追求

私たちは、
幅広い視野と挑戦の志を持ち、
グループが持つ無限の可能性を追求します

トップメッセージ

地域に生きる。世界に伸びる。

日本経済は、長らく先行き不透明な状況が続いていましたが、政府の経済政策を受けて、企業収益や個人消費の回復傾向が続くなど、徐々に明るさが見えてきました。これを再生の足がかりとして、今後、官民一体となった成長戦略の具体的な実行により、実体経済の拡大へとつなげることが極めて重要だと思います。当社グループもその一翼を担うべく、地域経済の活性化や観光流動の創出などに全力を尽くしていきます。

また、2011年3月に発生した東日本大震災から2年半が経過しましたが、被災地の復興は道半ばです。震災以降、当社は、国や地元自治体などと連携しながら、津波により甚大な被害を受けた太平洋沿岸線区の復旧を進めてきました。安全を確認しながら、段階的ではありますが着実に復旧作業を進め、不通区間は当初の約400kmから現時点で約250kmとなっています。ほかに、「観光」の力で被災地を元気にするため、「行くぜ、東北。」キャンペーンを展開するほか、地元名産品の産直市を首都圏各駅で開催するなど、私たちの強みを活かした被災地支援策を続けてきました。

企業の存立基盤は、健全で活力ある地域社会です。鉄道はネットワーク産業であり、地域が元気でなければ力を発揮することができません。まだ時間がかかるとは思いますが、今後も一日も早い被災地の復興、地域経済の活性化に向け、「私たちだからできること」を地道に続けていきたいと考えています。

「グループ経営構想V ～限りなき前進～」の策定

昨年10月、当社グループは「グループ経営構想V ～限りなき前進～」を策定しました。この経営構想では、東日本大震災を国鉄改革に次ぐ「第二の出発点」と位置づけ、今後の経営の方向性を改めて打ち出しています。コンセプトワードとして「地域に生きる。世界に伸びる。」を掲げ、私たちに課された「変わらぬ使命」を果たし続けること、そしてそのうえで、「無限の可能性の追求」に挑戦することを経営の柱としています。



特に、私が重視しているポイントは、社員の挑戦の場・活躍の舞台を積極的に用意し、社員の意欲に存分に応えていくということです。仕事を通じて、社員一人ひとりが成長することがグループの成長を実現する。そしてさらに活躍の場が広がることにより、社員の一層の成長のチャンスが生まれる。このように、社員の成長とグループの成長を重ね合わせ、成長のサイクルを回していくことが、成長し続ける、挑戦し続ける企業風土づくりに不可欠な要素だと思います。全社員の総力を結集し「限りなき前進」を続け、鉄道、当社グループ、そして社員一人ひとりの未来を切り拓いていきます。

「変わらぬ使命」を果たし続ける

私たちは、震災の経験を通じ、「地域との絆」や「社会から寄せられる期待の大きさ」を実感

し、鉄道という社会インフラを担う企業として、鉄道の使命を守り社会の期待に応えていくことの重要性を改めて胸に刻みました。当社グループの使命は、「安全で品質の高いサービスの提供を通じて、地域の発展に貢献すること」です。この使命はいつの時代も変わることはありません。

まず、「究極の安全」の実現です。震災ではこれまでの地道な地震対策が功を奏し、乗車中のお客さまに被害はありませんでした。しかし、運に恵まれた部分が多かったことも事実です。これからも常に謙虚な気持ちを忘れず、首都直下地震などに備えた総額3,000億円の耐震補強対策をはじめ、「災害に強い鉄道づくり」に向けて着実に歩み続けます。加えて、昨今、社会インフラの老朽化対策の必要性・緊急性が指摘されるなか、当社の鉄道施設についても、計画的な修繕や老朽取替など、長寿命化対策を進めていきます。また、2015年度までに使用開始をめざす山手線ホームドアの整備（大規模改良予定駅除く）を推進し、首都圏の鉄道輸送全体の安全性の向上につなげていきます。

次に、部門や系統を越えたチームワークによるサービス品質の改革です。「顧客満足度 鉄道業界No.1」をめざし、安全を確保したうえで、安定的で快適な輸送サービスの提供に全力を尽くします。そして、お客さまの潜在的なニーズに応えるべく、沿線別サービスマネジメントを強化し、「サービス品質よくするプロジェクト」などを戦略的に展開していく考えです。加えて、2014年度開業予定の東北縦貫線をはじめ、北陸・北海道新幹線の開業など、東京圏・都市間の鉄道ネットワークの拡充を図ります。

そして、地域との連携強化も重要な課題です。東北地方の復興に貢献するため、沿岸被災線区の復旧を継続するとともに、気仙沼線及び大船渡線で開始したBRT（バス高速輸送）の運行、仙石線・東北本線接続線整備による仙台～石巻間の到達時分短縮など、利便性の向上に努めます。また、昨年12月に運転を開始した「POKÉMON with YOU トレイン」に加え、全席レストラン列車「Tohoku Emotion」、**「SL銀河鉄道（仮称）」**という新コンセプト列車を順次導入する予定です。「ぜひ乗りたくなる」列車と観光キャンペーンなどの取り組みとの相乗効果を最大限発揮し、東北に一人でも多くの方に足を運んでいただきたいと思います。そのほか、農林漁業の「6次産業化」などの面でも、引き続き地元と連携し、地域経済の活性化への寄与をめざす考えです。さらに、駅を中心とした「まちづくり」の観点でも地元と連携し、新宿駅や渋谷駅などの「大規模ターミナル駅開発」、東京圏における「選ばれる沿線ブランドづくり」、長野駅善光寺口開発をはじめとした「地方中核都市の活性化」という3つの戦略を推進します。

JR東日本グループが持つ「無限の可能性」の追求

経営構想のもう一つの重要な柱は、「無限の可能性の追求」です。ともすると、鉄道は「技術的進歩の余地の少ない、時代遅れの乗り物」という見方をされますが、私は、まだまだ鉄道には無限の可能性が秘められていると確信しています。そして、その可能性を広げ、「鉄道の進化」を実現するための鍵は、「技術革新」だと考えています。現在、重点的に進めている研究開発テーマは、「エネルギー・環境戦略の推進」、「ICTを活用した業務革新」、「新幹線のさらなる高速化」です。当社の技術者には、自社技術あるいは鉄道技術のみに拘泥せず、広く社外や他業種の技術を勉強し、今までの価値観を覆すようなブレイクスルーを成し遂げるよう呼びかけています。

もう一つのポイントは、「グローバル化」です。海外において多くの鉄道プロジェクトが検討されており、2020年には22兆円の市場規模になると見込まれています。世界では鉄道は斜陽産業どころか、有望な成長産業だと言えるでしょう。JR東日本グループの持つ、車両製造能力、メンテナンスや列車運行に関するノウハウなどを活かして、海外鉄道市場での事業展開をめざしていく考えです。

そして何より、「技術革新」や「グローバル化」という新たな挑戦を通じ、当社グループの社員一人ひとりに、外の世界から多くを学び、自らの可能性を広げる努力をして欲しいと考えています。鉄道の、当社グループの、そして社員の可能性を花開かせるため、外に向かって果敢に踏み出していく。これが「無限の可能性の追求」という言葉に込めた想いです。

持続可能な社会の実現に向けて

地球環境問題への対応については、「グループ経営構想V」において、2020年度の達成をめざし、鉄道事業のエネルギー使用量8%削減(2010年度比)、自営電力のCO₂排出係数30%改善(1990年度比)という環境目標を掲げました。震災以降、電力供給不安や電力料金値上げなどのエネルギー関連の問題が顕在化していますが、こうした状況だからこそ、従来の延長線上ではない新たな取組みを推し進め、目標の達成はもちろん、それを上回る高みに挑戦していきます。

エネルギー・環境戦略の柱は、「創エネ」「省エネ」「スマートグリッド技術の導入」です。「創エネ」については、今年度中に整備する予定の京葉車両センターの大規模太陽光発電設備(メガソーラ)など、再生可能エネルギーの導入を推進します。また、2014年春の蓄電池駆動電車システムの実用化に加え、様々な環境保全技術を有した「エコステ」モデル駅の整備、埼京線や横浜線などへの省エネ車両の導入、照明のLED化など、「省エネ」の深度化についても引き続き取り組んでいきます。加えて、次世代の省エネ施策として、ICTを活用し効率的な列車運転を実現する「自動省エネ運転機能」を搭載した新型車両の開発、高性能蓄電池の活用による「架線のない鉄道」の実現に向けた研究開発にも力を注ぎます。「スマートグリッド技術の導入」については、回生電力の有効利用やスマートメーターを活用した自動的な節電などに関する研究を進めていく考えです。

当社グループでは、2002年以降、CSR関連情報を公表する媒体として「社会環境報告書」を発行してきましたが、今回からタイトルを「CSR報告書」に変更しました。これは、「グループ経営構想V」で地域社会とのかかわりを事業運営の基軸として改めて位置づけたことを踏まえ、グループの取組みをよりの確に発信していこうと考えたためです。

私たちJR東日本グループは、東日本大震災の経験を通じて、改めて国鉄改革・会社発足時の原点に立ち返り、「地域に生きる。世界に伸びる。」ことをグループ全社員で誓いました。これからも全社員一丸となって、安全で品質の高いサービスの提供を通じて、地域の発展に貢献するという「変わらぬ使命」を果たし、同時に「無限の可能性の追求」に向けた絶えざる挑戦を続け、地域の皆さまとともに「新たな未来」を切り拓いていきます。

東日本旅客鉄道株式会社 代表取締役社長

富田 哲郎

グループ経営構想V ^{ファイブ} ～限りなき前進～ **Ever onward** 限りなき前進

国鉄改革・会社発足から25年が経過し、JR東日本グループは次なる四半世紀へと踏み出しました。これを機として、東日本大震災などの大きな環境変化を踏まえ、今後のJR東日本グループの経営の方向性を改めて打ち出すべく、2012年10月、通算5回目となる経営構想「グループ経営構想V ～限りなき前進～」を策定しました。

策定にあたっては、「変わらぬ使命」を果たし続けること、「無限の可能性の追求」を通じ持続的成長をめざすこと、この2つを重要な柱と位置づけ、経営の基本的方向性と具体的に実行していくことをまとめました。

1 私たちの出発点 ～策定の背景～

◆経営構想策定にあたっての問題意識

- 東日本大震災の経験を通じ、「地域の絆」と「社会から寄せられる期待の大きさ」を実感。そして、鉄道という社会インフラを担う企業として、自らの果たすべき使命とその重要性を再認識。
- 震災により、経営環境は大きく変貌。震災からの復興はまだ道半ばであり、少子高齢化や国内産業の空洞化、地方経済の疲弊など、従来からの課題も震災を契機により一層顕在化。
- 加えて、福島第一原子力発電所事故や長期化する電力不足問題など、切迫する新たな課題への対応も不可欠。

→ 東日本大震災を国鉄改革に次ぐ「第二の出発点」と位置づけ、様々な課題を踏まえて、どのような役割を果たし、何をめざして進化を遂げていくのか、もう一度自ら問い直さなければならない。

持続的成長の実現と社会から寄せられる大きな期待に応えるため、新たな経営構想「グループ経営構想V ～限りなき前進～」を策定

2 私たちの志 ～経営の基本的な方向性～

JR東日本グループのコンセプトワード

地域に生きる。世界に伸びる。

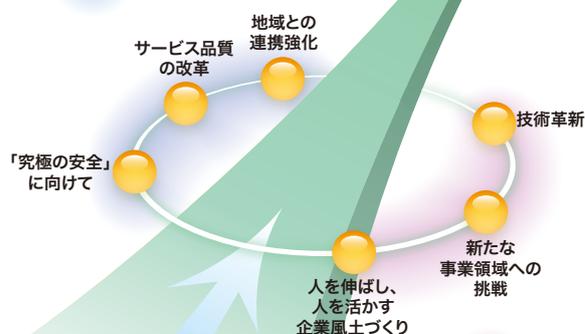
「地域に生きる。」とは

私たちは、震災を通じて、企業の存立基盤が、健全で活力ある地域社会であることを強く再認識しました。今、私たちが根ざす東日本エリア、そして日本は、様々な課題に直面しています。私たちは、地域社会の一員として、地域の皆さまとともにあるべき未来を考え、元気な地域を築くため、自らの使命を果たし、課題解決に向けて「私たちだからできること」を実行します。

「世界に伸びる。」とは

しかし、地域に根ざすことは、内向き志向に甘んずることではありません。私たちが使命を果たし続けるためには、私たち自身が常に変化し成長しなければなりません。外の世界に目を向け、新たな一歩を踏み出し、外部から知見や技術を積極的に吸収することが、成長の契機となり糧となると考えます。私たちが持っている可能性を花開かせるため、外に向かって果敢に踏み出していきます。

変わらぬ使命



無限の可能性の追求

「変わらぬ使命」と「無限の可能性の追求」

「グループ経営構想V ～限りなき前進～」では、「変わらぬ使命」と「無限の可能性の追求」を2つの重要な柱とし、6つの基本的な方向性を設定しました。

◆変わらぬ使命

「お客さまの求める安全で品質の高いサービスを提供する」、そして「鉄道サービス・生活サービスの提供を通じて、地域の発展に貢献する」という基本的な使命はいつの時代も変わりません。これを、改めて経営の重要な柱に位置づけるとともに、社会的な要請にしっかりと応えることができる内容・レベルとするために、不断の努力を続けます。

- ① 「究極の安全」に向けて ～災害に強い鉄道づくり～
- ② サービス品質の改革 ～鉄道ネットワークの拡充等～
- ③ 地域との連携強化 ～震災からの復興、観光流動の創造と地域の活性化～

◆無限の可能性の追求

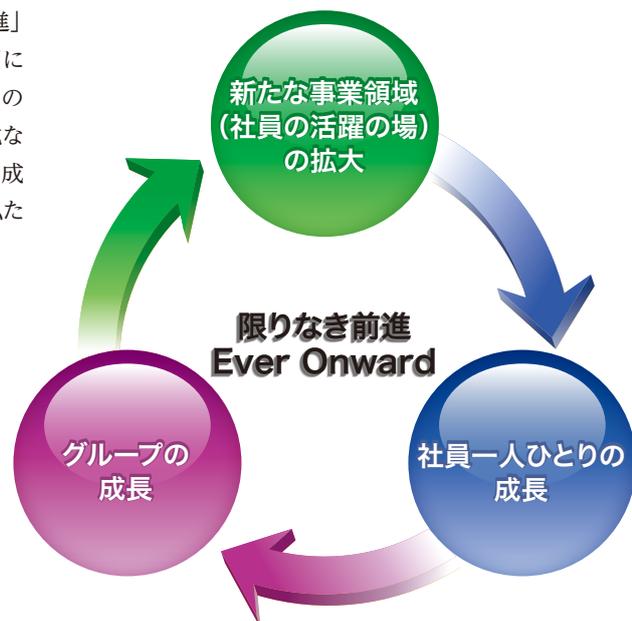
3つの「変わらぬ使命」を、将来にわたって果たし続けていくためには、グループの持続的成長が不可欠です。激しい変化の中で、現状にとどまることは後退することを意味し、常に新たな目標に挑戦し続けなければ、成長は成し遂げられません。JR東日本グループ、そしてそこで働く社員一人ひとりが持つ「無限の可能性」を追求していきます。

- ① 技術革新 ～エネルギー・環境戦略の構築、ICTの活用、高速化～
- ② 新たな事業領域への挑戦 ～グローバル化～
- ③ 人を伸ばし、人を活かす企業風土づくり

3

限りなき前進 ～Ever Onward～

「グループ経営構想V」では、副題を「限りなき前進」(Ever Onward)としました。これは、2008年3月に策定した「グループ経営ビジョン2020 ―挑む―」の「挑む」精神を受け継ぎ、技術革新やグローバル化などの新たな挑戦を通じて、社員の成長とグループの成長を実現し、無限の可能性を追求していくという、私たちの強い決意を表したものです。



4

変わらぬ使命

1 「きわめる」:「究極の安全」に向けて ～災害に強い鉄道づくり～

- 東日本大震災の経験を踏まえ、首都直下地震などを想定した地震対策にハード・ソフト両面から取り組み、「災害に強い鉄道づくり」に邁進する。
- ホームドアの整備、列車衝突・脱線事故対策や踏切事故対策の強化などにより、「安心してご利用いただける鉄道づくり」を推し進める。
- 引き続き「お客さまの死傷事故ゼロ、社員(グループ会社・パートナー会社社員を含む)の死亡事故ゼロ」をめざし、安全性向上への絶えざる挑戦を続ける。

〔主な取組み〕

- ① 大規模地震への対応
- ② 自然災害・異常気象への対応
- ③ ホームドア整備
- ④ 列車衝突・脱線事故対策などの推進
- ⑤ 安全を守る仕組み・体制の充実



2 「みがく」:サービス品質の改革 ～鉄道ネットワークの拡充等～

- 輸送品質に磨きをかけるとともに、お客さまに優しい鉄道サービスを徹底的に追求し、「顧客満足度 鉄道業界No.1」をめざす。
- 東北縦貫線の開業や、北陸新幹線金沢開業・北海道新幹線新函館(仮称)開業といった大プロジェクトを着実に推進し、観光をはじめとした新たな流動を創造する。
- シニア向けサービスの拡充による新たな需要の創造に努めるほか、Suicaについて、利便性向上に向けた取組みを推進し、生活に不可欠な社会インフラとしてさらなる浸透を図る。

〔主な取組み〕

- ① 輸送品質の向上
- ② お客さまに優しい鉄道サービスの追求
- ③ 東京圏ネットワークの充実
- ④ 都市間ネットワークの拡大 ～伸びる新幹線、広がる観光。新たな旅ルートの発見～
- ⑤ 社会インフラとしてのSuicaの利便性向上
- ⑥ シニア向けサービスの拡充



3 「ともにいきる」:地域との連携強化 ～震災からの復興、観光流動の創造と地域の活性化～

- 鉄道という社会インフラを担う企業として、かつ地域の一員として、地域と一緒に、地域のあるべき未来を考え、行動する。
- 震災からの復興が喫緊の課題である今後5年間(2016年度まで)を「重点期間」と位置づけ、「JR東日本グループだからできる」地域活性化策や観光振興策を精力的に実行する。
- 生活サービス事業について、大規模ターミナル駅や東京圏ネットワーク、地方中核駅を舞台に、駅周辺の街と一体となった開発・事業展開を進める3つの「まちづくり」を推進する。

〔主な取組み〕

- ① 沿岸被災線区の復旧
- ② 観光立国の推進
- ③ 生活サービス事業のさらなる成長 ～3つの「まちづくり」の推進～
- ④ 地方路線の担い手としての取組み
- ⑤ 地域の産業の活性化
- ⑥ 医療サービスを通じた地域・社会への貢献



5

無限の可能性の追求

1 「ひらく」:技術革新 ~エネルギー・環境戦略の構築、ICTの活用、高速化~

- 外部の開発力や知的財産を活用する「オープンイノベーション」の考え方を取り入れ、技術革新を強力に推進する。
- 電力不足問題を踏まえたエネルギー・環境戦略の構築、ICTを活用した従来の発想に捉われない新たな鉄道システムづくり、新幹線の時速360kmでの営業運転の実現に向けて重点的に取り組む。

〔主な取組み〕

- ① エネルギー・環境戦略の構築
- ② ICTの活用
- ③ 新幹線のさらなる高速化
- ④ 知的財産戦略の推進



2 「のびる」:新たな事業領域への挑戦 ~グローバル化~

- 海外鉄道マーケットの拡大が見込まれる中、国内外の企業と連携し、海外の鉄道プロジェクトに積極的に参画し、グループの成長をめざす。
- 新たな事業領域への挑戦を通じて、グループが有する技術とノウハウに磨きをかけるとともに、外に開かれた企業風土を構築する。

〔主な取組み〕

- ① 海外鉄道プロジェクトへの参画
- ② 鉄道車両製造事業の拡大
- ③ 社外の技術・サービスの積極的な活用
- ④ 新規事業の展開



3 「はばたく」:人を伸ばし、人を活かす企業風土づくり

- 仕事を通じて自己の成長とやりがいを実感できるよう、意欲ある社員が活躍・挑戦できる場を数多くつくとともに、「まず、やってみよう」という挑戦を尊ぶ気風を築く。
- 技術革新や海外鉄道プロジェクトへの参画などを通じ、他の業界や世界に広く関心を持つ、外に開かれた企業風土の構築と幅広い視野を持った人材の育成をめざす。
- 激しい経営環境の変化に対応し、成長分野に経営資源を投入できるよう、利益を確実に創出し続ける、筋肉質で俊敏な経営体質を創り上げる。

〔主な取組み〕

- ① 社員の活躍・挑戦の場の拡大
- ② 企業風土改革
~ワークスタイル改革、組織運営の効率化~
- ③ 筋肉質で俊敏な経営体質の確立



世界の鉄道の発展に向けて

地球環境問題への意識の高まりや新興国の経済成長の中で、環境にやさしい公共交通機関として世界的に鉄道への関心が高まり、現在、世界各地で多くの鉄道プロジェクトが検討されています。

当社は、海外のさまざまな鉄道の調査、設計、施工監理、さらには運営・維持といったあらゆる段階をサポートすることによって、各国の鉄道の発展に貢献することをめざし、2011年11月、西日本旅客鉄道(株)、東京地下鉄(株)をはじめとする、高速鉄道、都市鉄道、貨物鉄道に関するさまざまな実績とノウハウを持つ国内の鉄道事業者とともに、海外の鉄道コンサルティング業務を行う日本コンサルタンツ(株)(JIC)を設立しました。

現在、同社を中心に、事業可能性調査や設計業務などの海外鉄道コンサルティング事業を積極的に展開しており、さらに今後は、国内外の企業と協力し、オペレーション&メンテナンス分野(列車の運行や設備の保守などに関する計画・指導・支援)を含めた海外鉄道プロジェクトへの参画をめざしています。特に、成長著しいアジアを重点地域と位置づけるとともに、各地域の鉄道プロジェクトに対応し、世界各国の鉄道の発展に貢献しています。

また、それらの海外鉄道プロジェクトに関する情報収集などを目的に、従来の「ニューヨーク事務所」、「パリ事務所」に加え、2012年11月にはベルギーの首都ブリュッセルに「ブリュッセル事務所」を新設するとともに、2013年3月、アジアにおける拠点として、シンガポールに「シンガポール事務所」を設置しました。



ミャンマーにおける鉄道の様子



ガーナにおける鉄道の様子

鉄道車両製造事業の海外展開

2012年4月に新たにJR東日本グループの一員となった(株)総合車両製作所(J-TREC)と新津車両製作所の相乗効果を発揮して、鉄道車両製造事業を「経営の第4の柱」として確立することをめざします。

さらにグループが有する製造から運行・メンテナンスまで一貫した総合技術力に磨きをかけて海外市場における日本の車両のシェア拡大をめざします。特にJ-TRECでは、強みとしているステンレス車両について、ブランド名「sustina(サスティナ)」を冠して、信頼性の高さや低ライフサイクルコストといった優位性をアピールする事業戦略を進めています。

海外展開の具体的な推進に向け、2012年12月にはJ-TRECで海外事業推進室を設置、また車両メンテナンスを手がける東日本トランスポートック(株)においても海外業務部を立ち上げるなど、グループ各社で体制強化を行い、ソフト・ハード両面のノウハウを組み合わせた海外事業展開を進めています。



国際鉄道見本市への出展の様子

グローバル人材育成プログラム Ever Onward

「海外展開を担う人材」の育成をめざし、当社では、海外留学、公的機関や他企業への派遣による海外展開、また海外鉄道コンサルティング業務OJTトレーニーなど、「グローバル人材育成プログラム Ever Onward」を推進しています。特に、海外鉄道コンサルティング業務OJTトレーニーは、鉄道コンサルティング業務の中核となる人材の育成を目的に実施しているプログラムであり、2012年度は、公募制で選ばれた22名がカイロ(エジプト)、ハノイ(ベトナム)、ホーチミン(同)へ派遣されるなど、活躍の舞台を世界に拡げています。



カイロOJT風景



ハノイOJT風景

震災からの復興・地域の復活に向けて

地震対策について

JR東日本では、阪神淡路大震災(1995年1月)、三陸南地震(2003年5月)、新潟県中越地震(2004年10月)などを踏まえて、列車緊急停止対策、高架橋柱、橋脚、トンネル、駅舎等の耐震補強対策、列車の線路からの逸脱防止対策及び地震計の増設等を順次進めてきました。

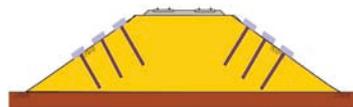
これらの対策の効果もあり、2011年3月11日に発生した東日本大震災では、列車に乗車していて死傷されたお客さまはいらっしゃいませんでした。

2009年度より対象範囲を拡大し、第2次耐震補強対策として高架橋柱の耐震補強を進めるなどの取り組みを継続しておりますが、さらなる地震対策として2012年度から5年間を重点的な整備期間として以下の対策に取り組み、災害に強い鉄道づくりに邁進していきます。

- ① 首都直下地震に備え、盛土、切取、レンガアーチ高架橋、電化柱等の耐震補強、駅ホームの天井・壁落下防止対策などに着手するとともに、これまでも取り組んできた高架橋柱・橋脚の耐震補強を前倒します。
- ② 東日本大震災を踏まえ、乗降人員3千人/日以上駅の駅舎の耐震補強や、今回の地震で大きな被害が発生した新幹線電化柱の耐震補強に着手します。
- ③ 地震観測値の高速伝送化や通信ネットワークの非常用電源の強化など、震災時の通信機能強化を図ります。



盛土の補強例及び補強イメージ

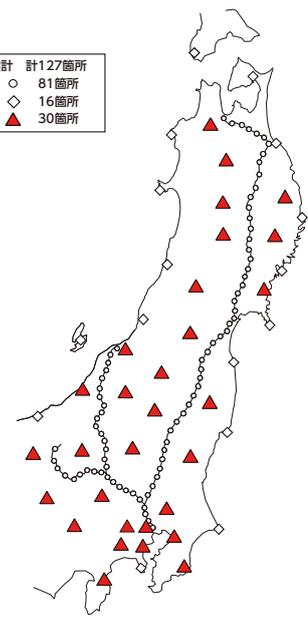


- ・盛土に補強材を施工して強化
- ・脱線防止ガードの設置



耐震補強事例

■設置済みの地震計 計127箇所
 ・沿線地震計 ○ 81箇所
 ・海岸地震計 ◇ 16箇所
 ・内陸地震計 ▲ 30箇所



地震計の設置状況

津波対策について

東日本大震災発生以前より、支社ごとに津波の危険区域及び運転規制を定め、マニュアルの作成や降車誘導訓練等を行っていましたが、東日本大震災の教訓を踏まえ、全社的にこれまでのルール、マニュアル及び訓練のあり方等について2011年度に見直しを行いました。2012年度は見直したルール及び定めた方針に基づき、以下のとおり対策を実施しました。

- ・「津波注意区間」を自治体等のハザードマップと今回の津波浸水域を基に精査し、各支社で制定しました。
- ・関係する各駅、駅中間において避難経路図、看板の掲出を計画的に進めています。
- ・特に避難が困難な箇所について、避難場所までの道中に避難階段や避難経路を示す看板を自治体と一緒に整備することについて、自治体に働きかけていきます。
- ・津波に関する全職場において「津波対応マニュアル」を見直したまたは整備しました。
- ・「津波避難行動心得」、「津波対応マニュアル」等に基づき、津波に関する全職場で3月11日前後に定期的な教育・訓練を実施しています。



津波想定訓練



避難経路図

帰宅困難者に対する対応と訓練の実施について

東日本大震災発生の際に多くのお客さまが駅周辺に滞留することとなったことから、当社は、設備の安全確認をしたうえで、東京近郊の各駅において旅客トイレ・公衆電話の開放や情報提供に最大限努めるとともに、約200駅でコンコース等に一時滞在いただける体制を整えました。これらの駅については2013年3月5日より当社ホームページに掲載し、大規模地震に備えた駅の取組み（一時滞り場所のご案内・お客さまへのお願い）として広く紹介しているところです。

また、東京・新宿駅などの主要ターミナル駅30駅においては、主に高齢者や幼児などを対象として飲料水・毛布・救急用品等の備蓄品配備を進めてまいりましたが、2013年度には新たに東京30km圏内の約170駅へも拡大してまいります。

このほか、主要ターミナル駅を中心に、関係自治体等と共に帰宅困難者対応訓練を実施し、地元自治体との災害時の避難誘導方法等に関する協議や、地域と一体となった震災への備えに取り組んでいます。



渋谷駅での訓練の様子

2012年度に取り組んだ復興応援策

東日本大震災の被災地はまだまだ復興途上にあり、「観光」の力で地域を元気にすることは当社の重要な使命です。2012年度は4～6月に「いわてデスティネーションキャンペーン(DC)」を実施したほか、6月以降は「行くぜ、東北。」キャンペーンにおいて季節ごとに東北の魅力を紹介し、東北への旅行を継続的にPRしました。また地元の方たちが地域の振興のために始めた「福興市」や商店街に立ち寄る「南三陸町福興市応援ツアー」、震災語り部ガイドがついた「石巻・女川復興応援ツアー」、BRT専用道の見学を組み込んだ「気仙沼復興応援ツアー」などの復興応援ツアーを設定し、被災地を観光面から応援しました。

■ 復興応援策 ～観光キャンペーンの展開～



また、仙台駅やDila西船橋・Dila三鷹などの復興催事では、製造を再開した被災地域商品の販路確保や、被災地住民による販売など、継続的な開催をすることで支援を行っています。気仙沼線・大船渡線のBRT運行開始に伴っては気仙沼駅や盛駅などで地元商工会議所などとのイベントを実施。沿線住民や鉄道ファン等で賑わいました。

さらに、首都圏では上野駅や秋葉原駅などで宮城県や福島県など被災地域を含む東日本エリアを取り上げる「産直市」や「のもの」などのイベントを継続的に開催し、農業生産者や酒蔵など地域の方による旬の味覚や地酒、伝統工芸品などの特産品の販売、伝統芸能の紹介や観光PRを行い、各県の魅力や地域情報を発信しています。



産直市

津波被災線区復旧の基本方針と復旧状況

津波により甚大な被害を受けた太平洋沿岸線区の復旧については、安全の確保できる区間から順次運転再開に向けた工事を進め、これまでに八戸線の全線及び常磐線、仙石線、石巻線の一部区間で運転を再開しました。

仙石線高城町～陸前小野間、常磐線相馬～浜吉田間については、線路移設による復旧を進めています。仙石線については2015年中の運転再開を目標に復旧工事を進めており、常磐線については2014年春の工事着手をめざして準備を進め、工事着手から3年程度での運転再開をめざしています。また、石巻線浦宿～女川間については、沿線の女川町と基本事項について合意し、まちづくりと一体となった復旧に向けた準備を進めております。

また、福島第一原発20km圏内の常磐線（広野～原ノ町間）の運転再開に関しては、区域の見直し、環境省が実施する除染の進捗、インフラの整備状況、地域住民の皆さまの帰還状況、地元自治体からの要請等を総合的に勘案し、決定することとしており、このうち、広野～竜田間については、沿線の檜葉町において行われる2014年春の帰町の判断に合わせた運転再開に向け、復旧工事を進めています。

気仙沼線、大船渡線については、早期に安全で利便性の高い輸送サービスを提供する観点から「BRT（バス高速輸送システム）による仮復旧」を進め、気仙沼線は2012年12月22日、大船渡線は2013年3月2日より運行を開始しました。

震災直後に約400kmあった運転見合わせ区間は、2013年8月1日現在で約250km（BRT仮復旧区間を含む）となっています。今後も引き続き、お客さまの安全を確保しつつ、地域全体の復興やまちづくりと一体となって被災線区の復旧に取り組むべく、国、地方自治体等と協議しながら進めてまいります。



気仙沼線BRT

基本的な考え方と目標

エコロジー推進活動の基本理念・基本方針(1992年5月制定、2012年9月一部改訂)

JR東日本グループは1992年に基本理念と基本方針を制定し、1996年には行動指針を定めて具体的な環境保護活動に取り組んでいます。

【基本理念】

- ・ JR東日本グループは社会の一員として事業活動と地球環境保護の両立に真摯な姿勢で取り組みます

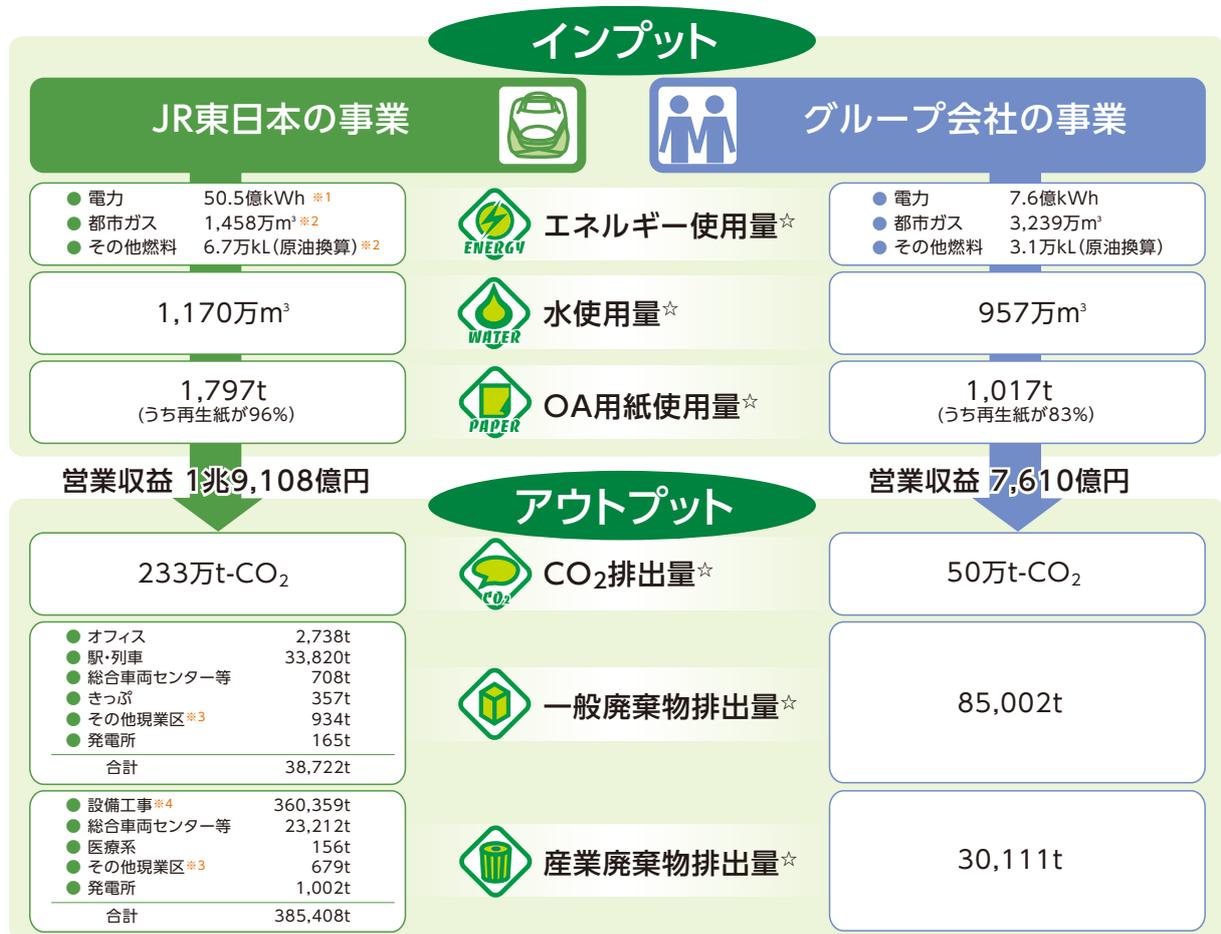
【基本方針】

- ・ 私たちは、お客さまや地域社会への事業活動を通じて、未来へと続く地球環境の創造に貢献します
- ・ 私たちは、地球環境保護のための技術の開発と提供に努めます
- ・ 私たちは、常に地球環境に関心を持ち一人ひとりの地球環境保護意識の向上を図ります

エコロジー推進活動の行動指針(1996年3月制定、1998年2月、2012年9月一部改訂)

- 1 私たちは、エネルギー使用の一層の効率化や、よりクリーンなエネルギーの導入により、エネルギー総使用量の低減に取り組むとともに地球温暖化の原因となるCO₂の排出量の削減に努めます。
- 2 私たちは、環境汚染物質やオゾン層を破壊する物質等について法令等に基づいて適正に管理、処理するとともに、可能な限りその削減や代替物質への転換を進めます。
- 3 私たちは、地球の浄化能力の負担を軽くするため、オフィスや事業所、駅、列車等からの様々な廃棄物を適正に処理するとともに、リサイクルとその削減に努め、また再生品の使用拡大や、省資源に努めます。
- 4 私たちは、多様な生命をはぐくむ自然環境を大切にするとともに、列車走行による騒音や振動などの低減に努め、沿線の環境との調和を目指します。
- 5 私たちは、鉄道の環境に対する影響を一から見直し、鉄道の環境優位性をより高め、世界に向けて発信します。

グループ全体の環境負荷



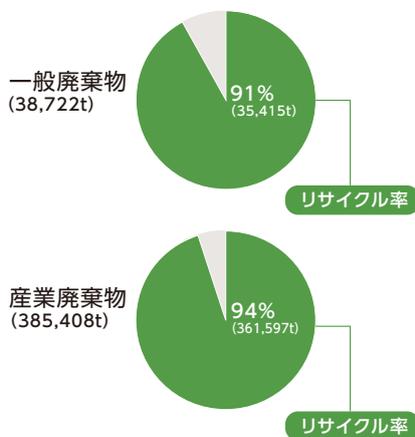
※1 電力 インプットされた電力については、自営発電所で発電し、当社内で使用した電力と、電力会社から購入している電力の双方を含んでいます。なお、詳細の電力については、P20にあるエネルギーフローマップをご参照ください。

※2 都市ガス・その他燃料 都市ガス、その他燃料について、自営火力発電所で発電用に使用している燃料は含まれていません。

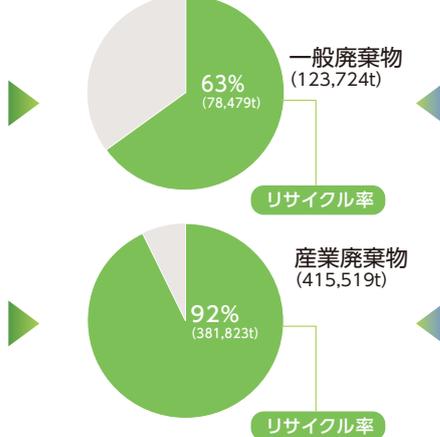
※3 その他現業区 設備のメンテナンス等を行う技術センターや車掌区等。

※4 設備工事 法律上は工事の請負会社が排出事業者となる工事廃棄物も産業廃棄物に含んで把握しています。

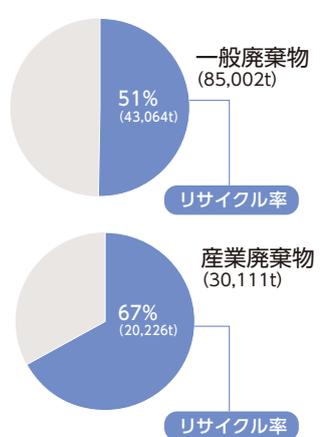
■ JR東日本のリサイクル率☆



■ JR東日本グループ全体のリサイクル率☆



■ グループ会社のリサイクル率☆



廃棄物処理についての考え方

- ・廃棄物には「有価物」を含みます。
- ・清掃工場等で処理される一般廃棄物や、中間処理として焼却される産業廃棄物のなかで、サーマルリサイクル※されている場合は、リサイクルとして扱っています。

※サーマルリサイクル 廃棄物を燃やした時の排熱を回収して蒸気や温水をつくり、発電や給湯等に利用するリサイクル手法のこと。

環境目標に対する進捗状況

2013年度以降の目標と2012年度実績

環境保全活動の分類	項目	2020年度達成目標	2012年度実績
地球温暖化防止への取り組み	鉄道事業のエネルギー使用量	8%削減(MJ 2010年度比) (527億MJ⇒485億MJ)	0.7%削減 (523億MJ)
	自営電力のCO ₂ 排出係数	30%改善(kg-CO ₂ /kWh 1990年度比) (0.457kg-CO ₂ /kWh⇒0.320kg-CO ₂ /kWh)	25%改善 (0.341kg-CO ₂ /kWh) ^{*1}

環境保全活動の分類	項目	2013年度達成目標	2012年度実績
地球温暖化防止への取り組み	単位輸送量あたり列車運転用電力量	6.8%削減 (kWh/車キロ 2006年度比) (1.85kWh/車キロ⇒1.72kWh/車キロ)	2.6%削減 (1.80kWh/車キロ)
	支社等における 単位床面積あたりエネルギー使用量	3%削減 (kL(原油換算)/m ² 2010年度比) (0.0467kL(原油換算)/m ² ⇒0.0453kL(原油換算)/m ²)	12%削減 (0.0411kL(原油換算)/m ²)
資源循環への取り組み	駅・列車ゴミのリサイクル率	90%	93%
	総合車両センター等で発生する 廃棄物のリサイクル率	95%	94%
	設備工事で発生する 廃棄物のリサイクル率	95%	94%
	グリーン購入実施率 ^{*2}	100%	100%
沿線での環境活動	東北・上越新幹線の騒音対策75dB以下 ^{*3} (騒音対策対象地域について)	[2015年度達成目標] 100%	実施中
環境マネジメント	全グループ会社が具体的な 数値目標を設定	継続して目標設定	設定済

表内 はグループの目標。

※1 「エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)」に基づき計算を行った数値となっています。

※2 「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律(グリーン購入法)」第6条の基本方針に定められた品目等を購入した実績の有無を指標としています。

※3 国の指導により指定された地域の75dB対策については既に完了しています。現在、2015年度完了を目標に、それ以外の地域についても段階的に改良工事を進めています。

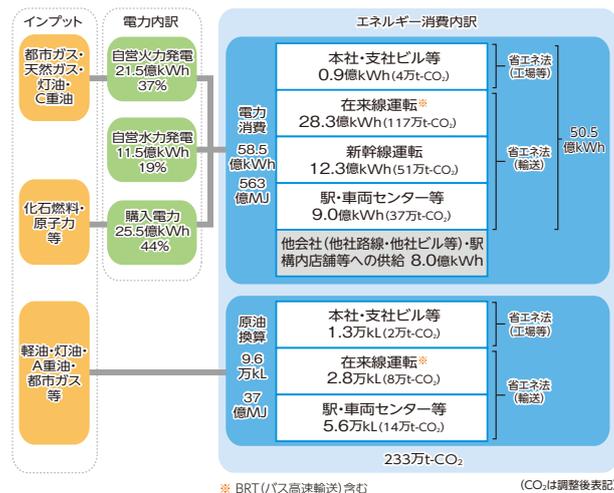
地球温暖化防止への取り組み

省エネルギーとCO₂削減☆

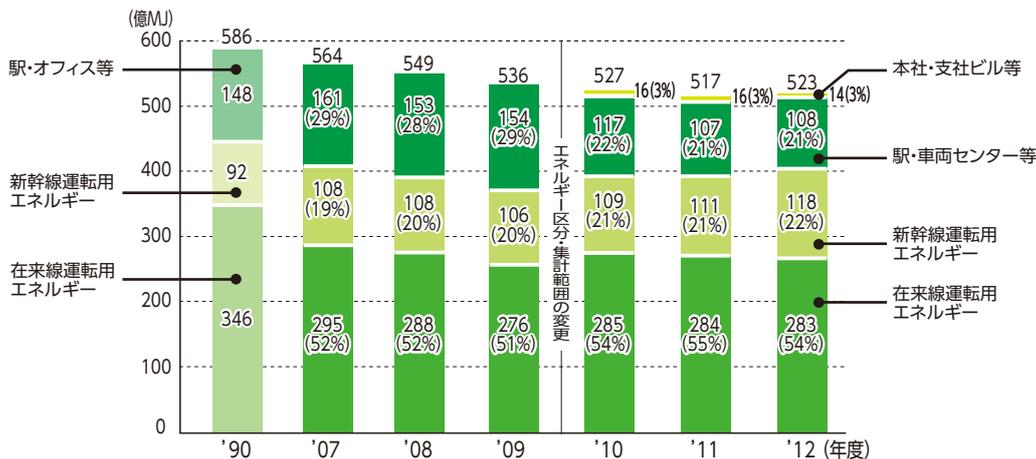
JR東日本が使用する電力は、自営の発電所と電力会社から供給され、電車の走行や駅・オフィスの照明・空調に使用しています。また軽油や灯油等をディーゼル車の走行や駅・オフィスの空調に使用しています。

消費エネルギーの約8割を占める列車運転用エネルギーの削減を引き続き進めるほか、事業所等においても各種CO₂排出量削減施策に取り組んでいきます。

■ JR東日本 エネルギーフローマップ



■ JR東日本 消費エネルギーの構成



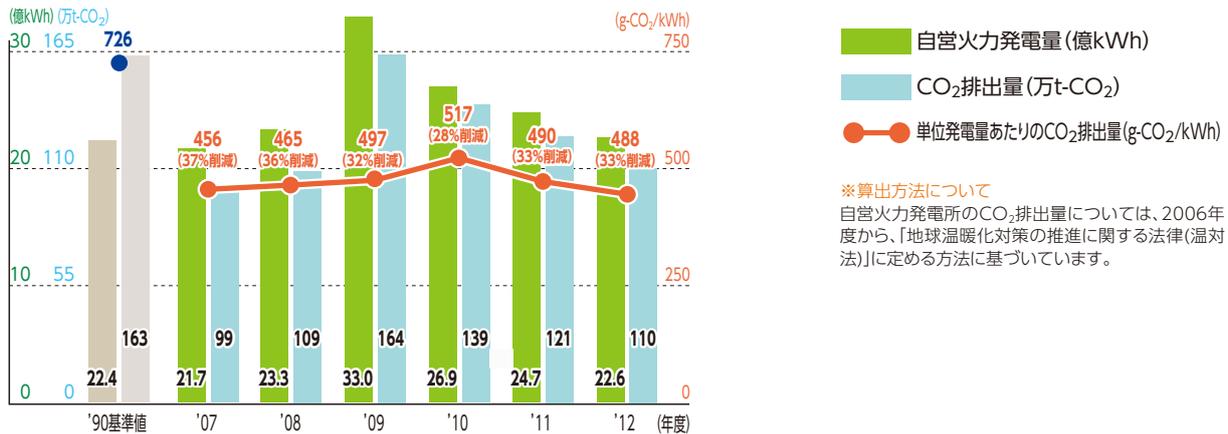
※上記の消費エネルギーは、「エネルギー使用の合理化に関する法律(省エネ法)」の考え方に基づき算定していますが、自営水力発電量に対しては9.76MJ/kWhを掛けて計算しています。省エネ法上の報告は、自営水力発電量に対して、0MJで報告しています。

自営火力発電所について☆

自営の火力発電所(神奈川県川崎市)は総出力65.5万kWです。発電所では設備更新の際に、効率の良い「複合サイクル発電設備※」を導入したり、燃料を石油から天然ガスに変更するなど、CO₂排出量の削減に取り組んでいます。

※複合サイクル発電設備 燃烧ガスでタービンを回転させる「ガスタービン設備」と排熱でつくった蒸気でタービンを回転させる「蒸気タービン設備」を組み合わせた発電設備。

■ 自営火力発電所の発電量・CO₂排出量の推移

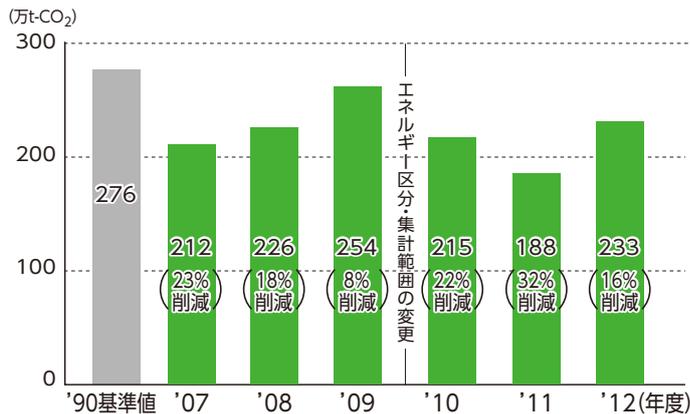


※算出方法について
自営火力発電所のCO₂排出量については、2006年度から、「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」に定める方法に基づいています。

CO₂排出量の推移☆

2012年度のJR東日本のCO₂排出量は233万トンとなり、2011年度と比べ45万トン増加しました。これは電力会社のCO₂排出係数が増加したことや、東日本大震災以降の節電等の取り組みの反動によるものです。

■ JR東日本 CO₂総排出量の推移



※集計範囲について
エネルギー消費量及びCO₂排出量の集計範囲は、原則としてJR東日本単体としていますが、2010年度から当社が職務等を委託している会社の当該業務にかかるエネルギー消費量も集計範囲に含めることとしました。一方、グループ会社等が運営する駅構内店舗等のエネルギー消費量及びCO₂排出量は、従来、JR東日本のエネルギー消費量及びCO₂排出量に含まれていましたが、2010年度から含めないこととしました。これらの変更は、JR東日本の事業全体にかかるエネルギー消費量及びCO₂排出量を「エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)」の輸送及び工場等の集計範囲に整合させながら、より正確に集計することを目的としています。なお、これらの変更に伴うエネルギー消費量及びCO₂排出量の過年度実績値については修正は行っていません。

※算出方法について
CO₂排出量については、「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」に定める方法に基づき算定しておりますが、外部から購入する電力に起因するCO₂排出量に関しては、鉄道輸送に用いられる電力の分も含めて調整後排出係数により算定しています。なお、実排出係数を用いた場合の2012年度のCO₂排出量は234万t-CO₂(前年度比32万t-CO₂増)となります。

※2009年度までのエネルギー区分及び集計範囲で計算した場合の2012年度のCO₂総排出量は243万t-CO₂です。

列車運転用エネルギーの削減☆

2012年度末までに、全車両の90.4%となる11,607両を省エネルギー車両に切り替えました。

電車では、減速時の運動エネルギーを電気エネルギーに換える「回生ブレーキ」や、効率的なモーター制御を行う「VVVFインバータ」を搭載した省エネルギー車両の導入を進めています。



E233系
2006年12月から中央線などに導入された新型車両



E5系
最高峰のお客さまサービスと最先端の技術を結集させた、新型高速新幹線車両



E231系
通勤・近郊での主力として活躍するVVVFインバータ車両

ディーゼルハイブリッド鉄道車両と新型リゾートトレイン

2007年7月より小海線を走る「キハE200形」は、電気モーターで駆動する世界初のディーゼルハイブリッド鉄道車両で、従来の車両と比較して、燃料消費率の約10%低減や駅停車時・発車時の騒音の20~30dB低減等を実現しました。そして、2010年10月から12月にかけて「キハE200形」と同様のハイブリッドシステムを搭載した新型リゾートトレイン「HB-E300系」の営業運転を長野、青森、秋田地区において開始しました。



HB-E300系
ハイブリッドシステムを搭載したリゾートトレイン

自然エネルギーの活用

太陽光や風力を使った自然エネルギーの活用も進めています。東京駅や高崎駅、総合研修センター、研究開発センターに太陽光発電パネルを設置し、高崎駅では2004年3月に発電パネルを2倍に増やし、東京駅東海道線ホーム(9・10番線)では2011年2月に当社最大規模の発電パネルを設置しています。

さらに、「エコステ」モデル駅第1号として本格稼働した四ツ谷駅でも2012年3月に太陽光発電パネルの使用を開始し、続く「エコステ」モデル駅平泉駅では、駅で使用するエネルギーの太陽光発電パネルによる地産地消を実現し、晴天日においてはCO₂排出ゼロをめざす「ゼロエミッションステーション」として2012年6月に使用を開始しました。今後もこれら自然エネルギーを有効に利用する技術の導入について、取り組んでいきます。



四ツ谷駅の赤坂口本屋に設置された太陽光発電パネル



平泉駅に設置された太陽光発電パネル

屋上緑化の取り組み

ヒートアイランド現象の軽減効果や、ビルの空調エネルギーの抑制等を図るため、保有する駅ビルやオフィスビルの屋上緑化を推進しています。2013年3月末時点での施工実績は71件、面積は約24,231m²(苔緑化を含む)となっています。



千葉支社ビルの屋上緑化

グループ会社における屋上緑化

都心の駅ビルにおいて地域の皆さまやオフィスワーカーの憩いの場として、屋上緑化を推進しています。庭園に併設した会員制貸菜園「soradofarm(ソラドファーム)」は、野菜の栽培体験を通じた地域コミュニティの創出、農業・環境教育等のサービスを提供し、多くのお客さまに好評をいただいています。現在、恵比寿・荻窪・高崎・八王子で展開しています。



アトレ川崎



soradofarm恵比寿

オフィスビルにおける省エネルギーの取り組み

法律の改正等を受け、現在オフィスビルにおける省エネルギーの取り組みは、今まで以上に重要な課題となっています。高効率機器の導入といったハード対策と、クールビズの実施と平行して空調の温度管理や照明のこまめな消灯などのソフト対策双方から省エネルギーの取り組みを進めています。

さらに、東日本大震災以降の電力需給問題もあり、ハード対策では特に効果の高いLED照明器具の積極導入を進めています。

トップレベル事業所の取り組み

高効率な設備性能や省エネに関する運用管理面での積極的な取り組みが評価され、CO₂の排出削減に優れたビルとして、東京都環境確保条例の優良特定地球温暖化対策事業所(通称トップレベル事業所、準トップレベル事業所)にグラントウキョウサウスタワー、グラントウキョウノースタワー、JR品川イーストビル、サピアタワー、JR東急目黒ビル、東京ビルディングの、計6事業所が認定を受けています。

グラントウキョウサウスタワーにつきましては、本年2月に準トップレベル事業所から、トップレベル事業所へ格上げの認定を受け、これによりTokyo Station City3棟のビル(グラントウキョウサウスタワー、グラントウキョウノースタワー、サピアタワー)がすべてトップレベル事業所として認定されました。

また、昨年度竣工のJPタワー、JR南新宿ビル、JR神田万世橋ビルも環境や省エネルギーに配慮したオフィスビルとして取り組んでおり、JPタワー及びJR神田万世橋ビルでは国土交通省の主導するCASBEE(建築環境総合性能評価システム)の最高評価の「Sランク」を取得しています。



トップレベル事業所へ格上げ認定を受けたグラントウキョウサウスタワー



CASBEEのSランクを取得したJR神田万世橋ビル

■ トップレベル事業所一覧

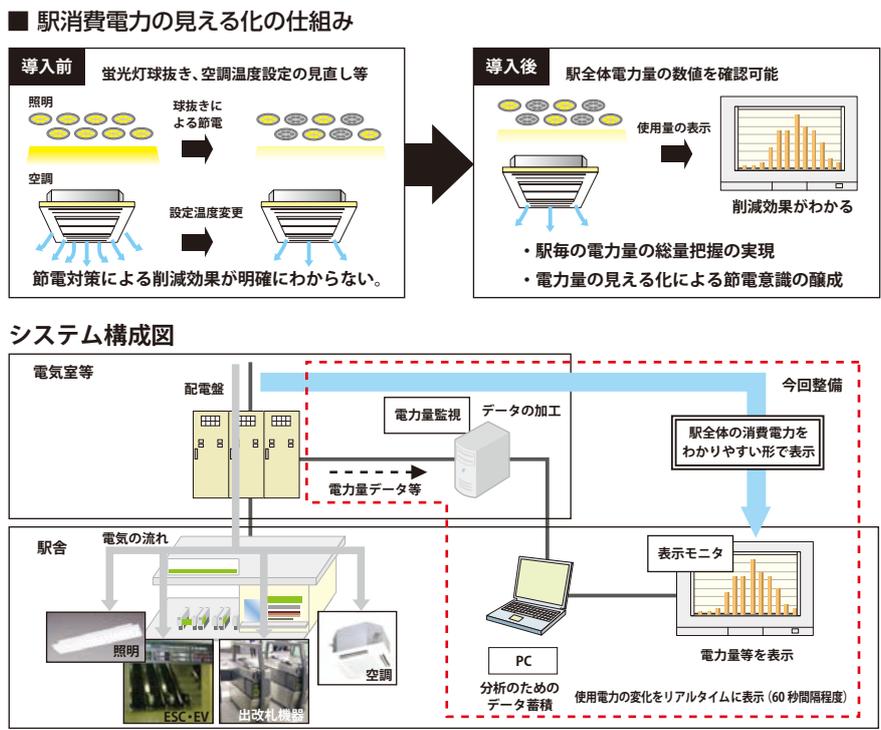
トップレベル事業所	準トップレベル事業所
サピアタワー(2010年度取得)	東京ビルディング(2010年度取得)
グラントウキョウノースタワー(2011年度取得)	JR東急目黒ビル(2010年度取得)
グラントウキョウサウスタワー (2011年度準トップレベル事業所取得、2012年度格上)	
JR品川イーストビル (2010年度準トップレベル事業所取得、2011年度格上)	

情報システムの省エネルギー化に関する取り組み

情報化社会に伴う情報システム機器の電力使用量の急増は、社会全体の課題になっています。JR東日本ではこの課題に対応するため、2009年度から情報システム機器の一部において利用時間外の電源オフに努め、2012年度は約128,000kWhの電力使用量を削減しました。その他にも、機器の統合によるサーバ等の台数削減や、省エネ製品の導入及び業務用PC端末の省電力設定などを推進しています。今後も継続的に実施し、さらなる電力使用量の削減に努めます。

駅消費電力の見える化について

現在、JR東日本では駅における消費電力量を把握し、社員の節電意識の醸成を図ることを目的に電力量表示装置の導入を順次進めています。システム構成は、受電部等で計測を行い、駅全体の電力量を時間毎にモニタ表示するものです。2012年度までに約30駅に導入されており、2013年度は、さらに170駅への導入を予定しています。



環境に関する具体的取り組み事例

山手線の室内照明を全てLEDに

2010年12月から山手線(1編成11両)の車両を対象として、LED照明装置を試行的に搭載してきました。その結果、節電及びCO₂排出削減効果も確認できたため、2013年夏以降順次取り替えを進め、2014年春までに山手線全車両(52編成572両)の蛍光灯全てをLED照明にします。これにより、現行の蛍光灯に比べ消費電力を約4割削減できるとともに、CO₂発生量も約624t/年(全52

編成)削減できる見込みです。また、室内照明をLEDとした車両には、窓ガラスにステッカーを貼り付けます。

2013年度以降埼京線、横浜線、南武線に導入するE233系、新潟地区に導入するE129系、仙石線・東北本線接続用ディーゼルハイブリッド車両HB-E210系等の車内にもLED照明を採用するとともに、今後導入する新造車両についても採用していく計画です。



LED照明イメージ



ステッカーイメージ

インターモーダル=交通体系全体で進めるCO₂削減

パーク&ライドの実施

新幹線・特急列車の特急券等をお持ちのお客さまを対象に、最寄り駅までは車、その先は鉄道で移動する「パーク&ライド」を実施しており、2013年3月末時点で81駅8千台分の駐車場^{*}を整備しています。渋滞に巻き込まれることがなく、目的地まで安心・確実に到着できるとともに、環境にやさしい移動を可能としています。

^{*}81駅に8千台分の駐車場 JR東日本が直接整備したもの、グループ会社が運営しているもの、自治体等と連携で運営している駐車場をまとめたものです。



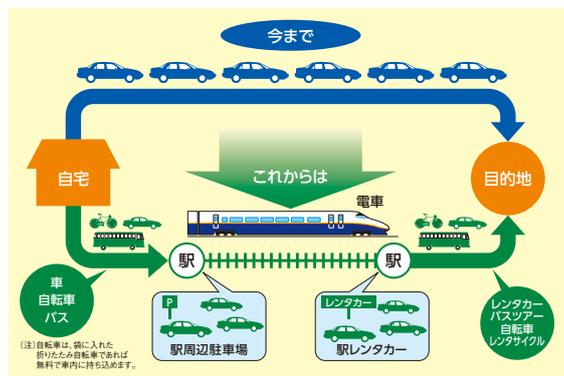
常磐線友部～いわき間の10駅では一定以上の特急利用の場合、駐車料金無料サービス等を実施

駅レンタカーの整備

駅から離れた目的地へは、鉄道と車を組み合わせた旅の提案として、主要駅に「駅レンタカー」を整備しています。昨年にはハイブリッド車も導入し、環境にも配慮しています。利便性を配慮してカーナビやETC車載器の標準装備化等を実施しているほか、おトクにご利用いただけるよう鉄道と駅レンタカーを組み合わせたおトクな切符「ルール&レンタカーきっぷ」を発売するなど、インターモーダル^{*}を実施しています。

^{*}インターモーダル さまざまな手段を乗り継いで、ある地点から目的地へ連続的に移動できる交通システムを指します。

■ インターモーダルのイメージ



資源循環の取り組み

廃棄物の減量とリサイクル

列車や駅から日々排出される廃棄物、総合車両センターからの産業廃棄物、さらに生活サービス事業における飲食業の生ゴミや小売業の一般廃棄物等、JR東日本グループから排出される廃棄物は多種多様です。

鉄道事業や生活サービス事業等から排出される多様な廃棄物を削減するために、発生の抑制(リデュース)、再利用(リユース)、再資源化(リサイクル)を進めているほか、特にリサイクルについては廃棄物の種類ごとに達成目標を定めて取り組みを進めています。

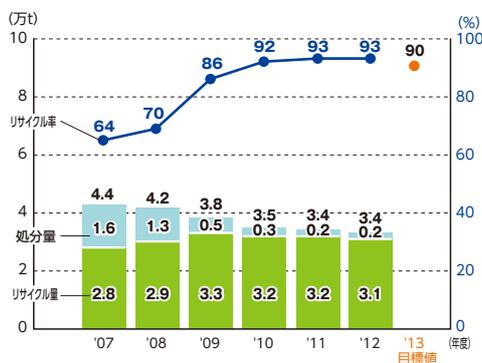
駅・列車からのゴミ回収と再生☆

2012年度における駅や列車から排出されたゴミのリサイクル率は93%となりました。駅や列車から排出されるゴミには資源ゴミも含まれているため、再び資源として利用できるよう、これまで駅への分別ゴミ箱の設置や、上野、大宮及び新木場にリサイクルセンターを設置し、徹底した分別を行ってきましたが、2010年10月からは、これまでの上野及び新木場のリサイクルセンターを統合した、「JR東日本東京資源循環センター(事業運営: (株)東日本環境アクセス)」稼働し、さらなるリサイクル率向上のための取り組みを進めています。



JR東日本東京資源循環センター

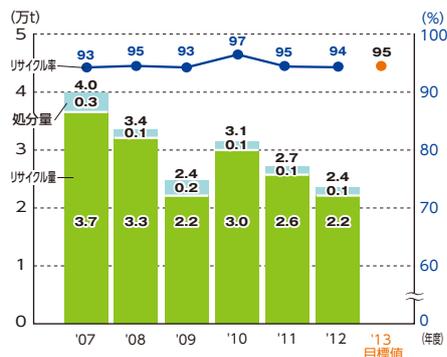
■ 駅・列車からのゴミの推移



総合車両センター等でのリサイクル☆

車両の製造時やメンテナンス時に発生する廃棄物のリサイクルにも取り組んでいます。新津車両製作所では、車両設計時からライフサイクル全体を考慮する等の対応を進めているほか、各地の総合車両センターでは、廃棄物を20~30種類に分別を徹底し、廃棄物の減量とリサイクルを図っています。2005年度からは、廃車車両のうち外部に売却したうえで解体される車両についても把握の対象として取り組みを強化しています。

■ 総合車両センターなどからの廃棄物の推移



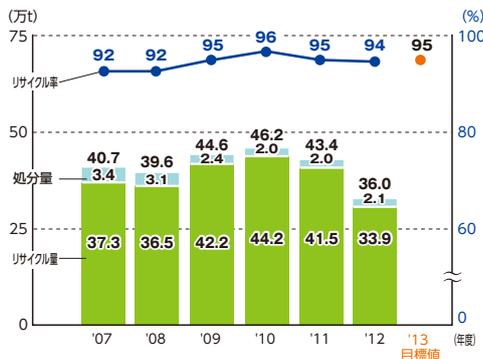
長野総合車両センター
廃車輪をブレーキディスクの部品にリサイクルしています

設備工事における廃棄物の削減☆

設備工事における廃棄物の削減のため、建設副産物の適正処理や廃棄物を抑制する設計・工法を規定する等の取り組みを進めています。

駅や構造物の建設やメンテナンスによる設備工事では、外部からの受託工事[※]による4万トンを含め、2012年度には36万トンの廃棄物が発生しました。

■ 設備工事からの廃棄物の推移



※受託工事 列車の安全運行の確保等のために、JR東日本が自治体等から委託を受けて行う社外施設の工事。

オフィスにおける廃棄物削減の取り組み☆

本社・支社等の各オフィスでは、ペーパーレス化による廃棄物の削減や、ゴミ箱の工夫等によりリサイクルの取り組みを行っています。2012年度には、廃棄物2,738トンのうち、2,340トン(86%)をリサイクルしました。



水資源の有効活用☆

JR東日本では、年間1,170万 m^3 の水資源を使用しています。このため、中水^{*}の利用を積極的に進めており、雨水や手洗いをトイレの洗浄水として再利用しています。本社ビルでは2012年度に使用した3.5万 m^3 の水のうち、2.4万 m^3 を再利用しました。

^{*}中水 上水と下水の中間に位置づけられる水の用途。水をリサイクルして限定した用途に利用するもの。

乗車券類のリデュースとリサイクル☆

回収された使用済みの切符は製紙工場へ送り、切符の裏面の鉄粉を分離してトイレトーパーや段ボールにリサイクルしています。2012年度には回収量357トンすべてをリサイクルしました。

また回収した磁気定期券についても、固形燃料としてリサイクルしています。



駅で集められる使用済み切符は、トイレトーパーとして首都圏の主要駅に戻ります

グリーン調達推進

JR東日本では、事業活動と環境保護の両立に向けエコロジー推進活動を展開していますが、その一環として環境負荷ができるだけ小さい製品を優先的に調達することを進めており、1999年に「JR東日本グリーン調達ガイドライン」を制定し、資材調達の取引先を選定するにあたっては、環境及びCSRへの取り組み状況を調査把握し、これを選定指標の一つとしています。

また、オフィス等で使用する事務用品等についてグリーン購入を促進するため、新たにJR東日本グループの目標として「グリーン購入実施率100%」の目標を設定しました。JR東日本グループは、このグリーン購入を通じ、循環型社会の構築に向けた取り組みを進めていきます(2012年度は「グリーン購入実施率100%」の目標を達成しました)。

ゴミの社内循環活用

駅で発生するゴミについて、社内での循環利用を進めています。

駅や列車の分別ゴミ箱で回収した雑誌、新聞紙等は、コート紙や社内の事務用紙等にリサイクルし使用しています。



駅等で回収された新聞古紙を社内の事務用紙にリサイクル

廃ペットボトルから土木資材へのリサイクル

JR東日本では、駅や列車から排出された廃ペットボトルを再生、樹脂製防草シート(商品名:ナクサR-PET)を製造するリサイクル体系を構築しました。これまでの樹脂製防草シートの主成分はポリエチレンでしたが、廃ペットボトル(ポリエチレンテレフタレート)を主成分とする防草シートを開発、試験施工を経て製品化に成功し、実用化しました。

生物多様性

「ふるさとの森づくり」の開催

JR東日本では、自然への感謝の気持ちを持つとともに、生物多様性を守り持続可能な社会へ貢献するため、その土地固有の樹木を植えて森を再生する活動「ふるさとの森づくり」を2004年から始めています。

2004年から2009年は福島県で、2010年からは新潟県及び同県津南町の協力を得て、この「ふるさとの森づくり」を開催しています。このほかにも、JR東日本の各エリアにおいては、地域に根ざした植樹を実施しており、今後も継続的に取り組んでいきます。



2012年9月に開催した「信濃川ふるさとの森づくり」

鉄道沿線からの森づくり☆

1992年から「鉄道沿線からの森づくり」として鉄道沿線での植樹活動を行っています。2012年度までに約4.6万人が参加し、約31.5万本の植樹を行いました。現在は鉄道沿線の枠を越え、地域との連携による植樹も行っています。

鉄道林の整備

JR東日本の沿線には、樹木の力を利用して鉄道を雪や風等から守るために設けられた鉄道林があります。

最初の鉄道林は1893(明治26)年に設けられ、災害防止のために、生きた防災設備としてその役目を果たしています。

現在、JR東日本では、約580万本、約4,000ha、約1,200箇所もの鉄道林を保有しており、JR東日本で排出するCO₂の0.6%にあたる1.6万トン进行吸収するなど、沿線の環境保全にも貢献しています。

2008年からは、線路の防災と沿線の環境保全の両立をめざして鉄道林のあり方を根本的に見直し、更新時期を迎えた樹木を約20年かけて植え替える「新しい鉄道林」プロジェクトをスタートしました。



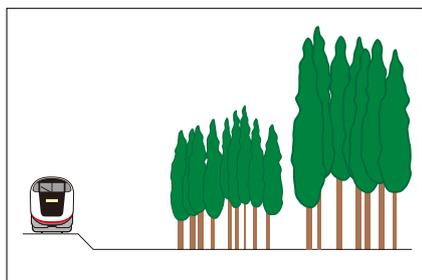
奥羽本線 神宮寺2号林(ふびき防止林)



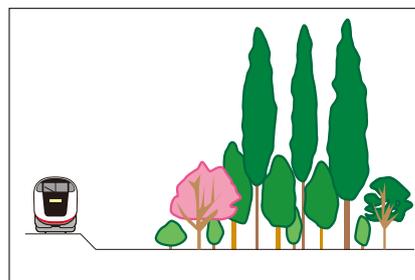
米坂線 手ノ子6号林(なだれ防止林)

鉄道林——単一樹種から複数樹種へ

これまで鉄道林は、防災の機能に加えて、木材生産による収益も目的とした林業としての機能も併せ持っており、主としてスギ等の単一の樹種が植えられていました。しかし、最近では、国産木材の需要低下等により、現状にそぐわなくなってきました。そこで、今後の植え替えでは、その土地風土にあった樹種を混植させることで、多様性があり生態系として強い鉄道林を形成していきます。



従来の鉄道林(スギ等の単一樹種)



新しい鉄道林(複数樹種を混植)

「新しい鉄道林」の植樹

「新しい鉄道林」の植樹式は、2008年9月27日信越本線柿崎～米山間柿崎1号林、2009年7月26日奥羽本線置賜～高畠間置賜2号林、2010年5月22日奥羽本線神宮寺～刈和野間神宮寺2号林、2012年9月29日田沢湖線大釜1号林において、生態学の専門家である宮脇昭横浜国立大学名誉教授にご指導いただき、その土地本来の樹種(潜在自然植生)での植樹を行いました。植樹式には、地元の皆さまや企画旅行の皆さまなど、多くの方にご参加いただきました。

ご自分の手で植えた苗木がやがて大きく育ち、生きた鉄道防災設備として役立つことを実感されていました。



田沢湖線大釜1号林植樹式(2012年9月29日)

騒音低減に関する基本的な考え方

沿線環境影響の改善——騒音低減に関する基本的な考え方

列車を運行することにより、車体が空気を切る音、車輪がレールの上を転がる音、モーターの音等が騒音として発生します。これらの騒音を低減するために車両と地上設備の双方でさまざまな対策を実施しています。

また、線路や土木構造物等の維持管理に伴い発生する作業騒音の低減にも努め、沿線環境のさらなる改善に取り組んでいます。

新幹線での取り組み

国が定めた「新幹線鉄道騒音に係る環境基準」に準じ、防音壁や吸音材の設置、レールの削正^{※1}、車両の低騒音化など、沿線環境影響の改善に努めています。国の指導により指定された地域の75dB対策については既に完了しています。現在、2015年度完了を目途に、それ以外の地域についても段階的に改良工事を進めています。また、これまでの新幹線高速試験電車FASTECHの走行試験で得られた結果をベースに開発されたE5系車両により、さらなる騒音抑制、トンネル微気圧波^{※2}低減など、環境対策と高速化の両立に取り組んでいます。

※1 レールの削正 列車が走ることでレールにできる凹凸を平らにすること。レールの振動を抑えることにより騒音が減少する。

※2 トンネル微気圧波 新幹線がトンネルに高速で進入した際に圧縮された空気が、反対側の出口で大きな音を出す現象。



E5系では、低騒音型のパンタグラフを搭載

在来線での取り組み

在来線では、自主的な騒音防止対策としてロングレール化^{※1}やレール削正及び車輪のフラット削正^{※2}等を進めています。また、鉄道の新設や大規模改良の際には、国が定めた「在来鉄道の新設又は大規模改良に際しての騒音対策の指針」を遵守しています。

※1 ロングレール化 レールの継ぎ目を溶接することで、1本の長さを200m以上にすること。継ぎ目を列車が通過する際に出る騒音が減少する。

※2 車輪のフラット削正 車輪に生じた偏摩耗を削って、もとの円に戻す作業のこと。

保守作業での取り組み

線路等の保守作業は、そのほとんどを夜間に行うため、沿線住民の皆さまへ作業時間や作業内容を事前にお知らせするとともに、低騒音型の機械を使用するなど、騒音低減に努めています。さらに、軌道の変形を抑える省力化タイプの軌道を増やすことで、保守作業そのものを減らすことにも取り組んでいます。

沿線環境の向上

除草剤の使用を抑制[☆]

列車の安全運行を目的に、線路まわりの雑草は定期的に取り除いており、手作業による刈り取りのほか、除草剤も一定量使用しています。除草剤の使用量・範囲は最小限に抑え、使用する除草剤については、人畜毒性では普通物(毒性が3段階中最も低い)、魚毒性ではA類(毒性が5段階中最も低い)を基本としています。

散布条件が悪い場合は作業の中止を徹底するなど、周辺に影響を与えないようルール化しています。2012年度は240トンの除草剤を使用しました。

景観との調和

大規模な鉄道施設の新設・改修は、地域や周辺環境へ与える影響が大きいことから、完成した構造物が周辺の町並みや自然環境に調和するよう景観設計を積極的に取り入れています。2011年度には第三吾妻川橋りょうが、周辺環境や並走する国道と調和した優れた景観を創出したことなどが認められ、土木学会田中賞(作品部門)を受賞するなど、社外からもその成果が評価されています。



第三吾妻川橋りょう

化学物質管理

法令遵守と目標を定めた化学物質の削減

化学物質の使用にあたっては、人体や生態系への影響を十分に考えることが必要です。JR東日本グループでは、定められた基準値の厳守はもちろんのこと、自主的な目標を定めて取り組んでいるほか、化学物質の使用抑制や代替も行っています。

オゾン層破壊物質削減・代替☆

オゾン層保護法に基づき特定物質とされている物質について、削減や代替促進に努めています。

- ・ **冷房装置(大型冷凍機)**・・・特定フロンを使用しない冷房装置に順次切り替えを進め、2007年度末時点で建物における特定フロンを使用した冷房装置は撤去が完了しています。
- ・ **車両**・・・気動車を除き代替フロンを使用しており、2012年度末時点で1.3トンの特定フロン、89トンの代替フロンを使用しています。漏出がないように定期的にチェックし、廃車時には法令に基づき回収しています。
- ・ **消火剤**・・・消火剤で使用しているハロンは、2012年度末時点で67トンを使用していますが、適正な管理を行うとともに、設備更新や新設の際に、順次それ以外の消火剤(粉末、CO₂等)への代替を進めています。

化学物質の管理状況☆

化学物質については、車両の塗装や補修等に使用していますが、漏出等がないよう厳正に使用・管理しています。なお、PRTR制度^{*}に基づき、特定化学物質を一定量以上取り扱う事業者として、2012年度は13箇所の事業所が関係自治体に排出量と移動量を届け出しています。

また、塗装が不要なステンレス車両の導入も進めており、2012年度末で在来線電車11,052両のうち83%を占めるまでに増やしています。車両関係以外では鉄道施設の塗料や、線路の砕石を安定させる道床安定剤等で有機溶剤を使用しており、2012年度に448トンを使用しました。

^{*}PRTR制度 有害な化学物質の環境への排出量の把握・管理を促進し、環境への影響を未然に防止することを目的とする「特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律(PRTR法)」で義務付けられた化学物質の排出量等の届出制度。

■ 届出13事業所の取扱量・排出量・移動量(単位:kg)

化学物質名称	取扱量	大気への排出	下水道への移動	当該事業所外への移動
1,2,4-トリメチルベンゼン	68,024.3	2,575.0	0.0	8.5
2-アミノエタノール	1,407.3	0.0	0.0	260.0
4,4'-メチレンジアニリン	4,921.8	0.0	0.0	3,691.4
エチルベンゼン	6,817.2	2,424.1	0.0	4,072.7
キシレン	109,916.3	15,067.0	0.0	10,024.0
クロム及び三価クロム化合物	2,415.4	0.0	0.0	0.0

化学物質名称	取扱量	大気への排出	下水道への移動	当該事業所外への移動
ジクロロメタン(別名塩化メチレン)	4,726.1	1,182.7	0.0	3,543.0
トルエン	26,226.5	5,341.0	0.0	9,862.0
ニッケル	4,709.4	0.0	0.0	0.0
ノルマルヘキサン	2,507.7	227.0	0.0	0.0
メチルナフタレン	55,796.6	2,041.4	0.0	0.0
モリブデン及びその化合物	1,483.6	10.0	0.0	0.0
合計	288,952.2	28,868.2	0.0	31,461.6

ポリ塩化ビフェニル(PCB)の管理☆

PCB機器については、専用の保管庫等で厳重に保管し、法令に基づいて届出を行っています。無害化処理については、PCB廃棄物処理施設の稼働状況や国の検討状況を踏まえて進めており、2012年度には、トランスやコンデンサ等638台のPCB廃棄物の処理を行いました。

環境コミュニケーション

出前授業による環境教育の展開

JR東日本では、持続可能な社会づくりに貢献するため、次代を担う子どもたちに対し、「環境問題」や「社会とのつながり」を理解してもらうための環境教育プログラムを2009年度からスタートしました。同プログラムは鉄道を題材に環境や暮らしについて理解してもらうプログラムで、2012年度は、東京都や埼玉県の小学校を中心に6校実施しました。引き続き取り組みを進めていく予定です。



さいたま市の小学校で出前授業を実施

鉄道博物館にて環境講座を実施

鉄道博物館において、小学生を対象とした、「環境にやさしい鉄道講座」を開設しました。地球が抱える環境問題を鉄道を通じて学ぶとともに、駅や車内のゴミの分別体験によりリサイクルの大切さを学んでいただきました。



鉄道博物館で実施した「環境にやさしい鉄道講座」

他企業と連携した環境イベントを開催

当社の環境の取り組みを分かりやすく説明し、お客さまと直接コミュニケーションを図ることを目的として、東京ガス(株)と「東京ガスとJR東日本の環境への取り組み展 第10回ガス&レールウェイ〜『スマエネ』と『エコステ』から見る未来の暮らし〜」を、「中央線四ツ谷駅」にて共催しました。

当日は、「ガス」と「鉄道」の環境にやさしいポイントや省エネルギーの取り組みを紹介したほか、環境について楽しく学べる参加体験型イベントや模型展示等も行いました。

環境と社会に対する取り組みを伝える広報

JR東日本における環境と社会に対する取り組みを正確かつわかりやすく伝えることを目的として、「環境報告書(2002年から「社会環境報告書」)」を1996年から継続して発行しています(2013年からは「CSR報告書」に変更)。

また、雑誌やテレビCMなど、メディアを通じた情報発信や、ホームページ、ポスター、パンフレットによる環境に関する取り組みの紹介なども行っています。



企業広告ポスター
「エコステ」
(テレビCMも放映)



企業広告ポスター
「スマートグリッド技術」
(テレビCMも放映)



「エコステ」モデル駅パンフレット

エコツーリズム

観光を通じて、日本の自然や文化への愛着を深めていく「エコツーリズム」。首都圏で開催した世界遺産の白神山地の魅力をお伝えする「白神山地出前講座」では約350名、現地で開催している「ブナの学校」ツアーには約40名、白神山地を巡るトレッキング商品には約450名の参加がありました。また、2013年は白神山地が世界自然遺産に登録され20周年となり、「大人の休日倶楽部」とタイアップした白神山地への新規商品の設定を行うほか、「白神山地出前講座」を20周年記念として大規模に実施する予定です。

また、各地の駅を拠点にし、地域の魅力あるスポットをウォーキングで巡って楽しんでいただく「駅からハイキング」も継続して実施し、2012年度は674コースを設定、約23万名の方にご参加いただきました。



ブナ林の中に真っ青な水をたたえる青池



ニツ森での植樹体験



地域の魅力を歩いて巡る「駅からハイキング」

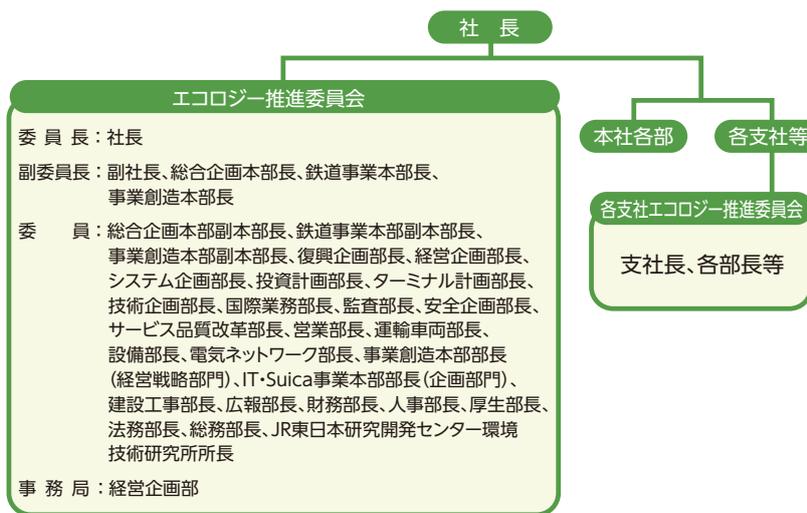
環境マネジメント体制

環境マネジメント体制

JR東日本では、環境活動を推進するマネジメント体制として、代表取締役社長を委員長とする「エコロジー推進委員会」を1992年に設置し、事業活動に伴う環境負荷調査、環境目標の設定、環境保全活動の実施、目標達成度の確認、経営層によるチェック等を行っています。

2010年7月には、経営企画部内に「環境経営推進室」を設置し、JR東日本グループ一体となった環境経営を推進しています。

■ JR東日本の環境マネジメント推進体制(2013年8月1日現在)



部門名	主な活動内容	検討ワーキンググループ
環境マネジメント部門	各職場における環境保全活動の推進/グループ全体の環境経営の推進/環境目標の管理・環境広報 等	・JR東日本エコ活動WG ・グループ環境経営推進WG
地球温暖化防止部門	CO ₂ 排出量等の削減(電気使用量等の削減、新エネルギー技術)/交通体系全体でのCO ₂ 排出量削減 等	・エコステーションWG・エコ車両WG・鉄道の利用促進WG ・照度適正化WG
資源循環部門	駅・列車ゴミのリサイクル/産業廃棄物の削減・リサイクル/グリーン調達 等	・駅・列車ゴミWG
化学物質管理部門	オゾン層破壊物質管理/化学物質管理/PCBの管理 等	・PCB廃棄物WG
鉄道沿線環境保全部門	騒音対策/トンネル湧水の活用/鉄道林の保全・活用/除草剤の適正使用 等	・鉄道林の保全・活用WG ・除草方法の適正化WG

環境活動推進のための風土づくり

環境活動を推進するにあたっては、全社的な目標を明確に定め、JR東日本グループの社員それぞれが主体的に環境活動に取り組むことが重要であると考えています。このような社員が主体的に取り組む風土を構築するため、各職場において環境活動を推進する「JR東日本エコ活動」の全社展開や環境教育による指導者の育成、環境表彰による優れた取り組みの共有化等を通じて、環境活動の裾野の拡大に取り組んでいます。

社内における環境教育の実施

環境経営の推進には、全社員が環境問題に対して正しい知識を持つことが重要です。そのため、各機関・会社での推進者の育成を目的として、研修等において環境教育を実施し、環境活動の裾野の拡大に取り組んでいます。特に推進者の育成については、グループ各社の環境活動を推進するため、2006年度から継続して各社の環境担当者が参加する「環境経営会議」を行っています。

■ 環境教育・研修体系

各機関・会社での推進者の育成
「環境経営エキスパート研修」
●対象者…地方機関等の環境担当者等
●研修目的…現業機関等に対する指導者としての環境関連業務遂行能力向上
●参加者数…13名
「環境対策(騒音・振動)担当者研修」
●対象者…各支社環境対策担当者
●研修目的…騒音・振動に関する関係法令等の基礎知識習得
●参加者数…24名
その他支社等で研修、講演会等を実施

内部環境監査

総合車両センターでは、環境活動を自らチェックする取り組みとして、部外講習等で内部監査員を養成し、定期的な監査を行っています。

■ ISO14001取得状況

認証取得サイト	年月	認証取得サイト	年月
〈JR東日本〉		〈グループ会社〉	
新津車両製作所	1999年 2月	(株)東日本環境アクセス	1999年11月
川崎発電所	2001年 3月	東日本トランスポートック(株) (大宮支店)	2002年 2月
東京総合車両センター	2001年 3月	(株)日本レストランエンタプライズ (商品製造部門)	2002年 9月
大宮総合車両センター	2002年 2月	長野鉄道車輛整備(株) (現:JR長野鉄道サービス(株))	2006年 4月
新幹線総合車両センター	2002年11月	JR東日本メカトロニクス(株)	2008年 3月
郡山総合車両センター	2003年12月	(株)ジェイアール東日本企画	2008年 8月
長野総合車両センター	2005年 2月	東北交通機械(株)	2011年12月
秋田総合車両センター	2005年 7月		

化学物質の管理等の徹底

化学物質の取り扱いと管理を厳格化することで、環境事故を未然に防ぐ体制づくりに取り組んでいます。また、火力発電所や総合車両センターなど、化学物質や危険物を取り扱う現業部門では、異常時の対応マニュアルを整備しています。同時に勉強会や訓練を実施し、関係者への周知徹底を図り、現場での的確な対処ができるよう努めています。

環境に関する規制の遵守状況

2012年度において刑罰等を受けた重要な環境に関する法規制違反はありません。

東北工事事務所の取り組み

東北工事事務所では、気仙沼線・大船渡線BRTの運行開始にあたり、既存設備を再利用するなど、各種建設資材等を削減して、廃棄物削減や省資源化に成功しました。

具体的には、既存軌道バラストの専用道路盤材料への活用を行い、建設資材を削減したり、被災レールを土留壁へ再利用し、鋼材を節減しました。また、鉄道橋りょうについては道路橋を新設するのではなく、再利用することにより、コストや資源の削減を実現しました。さらには、トンネル内に白色板を取り付けることで、新設する照明数を節減し、エネルギー削減を実現しました。



被災地の軌きょう(レール、バラスト、マクラギ)撤去



BRT専用道路の路床に発生バラスト改良体を転用



BRT専用道路へのアスファルト舗装



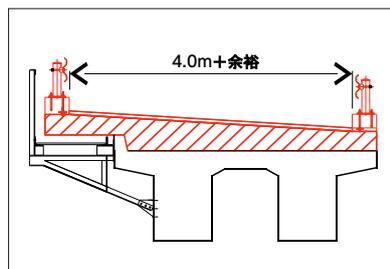
被災レールの土留用杭としての転用(レールの打込み状況)



道路端部の土留用RC板と被災レール杭



完成したBRT専用道路と走行するバス



道路幅員を確保するため、コンクリート打設支保工として利用



幅員を広げた鉄道橋りょう上を走行するバス

担当者の声

東北工事事務所は、連続立体交差化、駅改築・改良、電気設備更新・設備強化工事等のプロジェクトを計画、実施しております。このことから、BRT仮復旧のみならず全工事件名の再資源可能な建設リサイクル率100%達成や景観に配慮した構造物のデザインによる景勝地における景観保護をはじめ、工事に伴う騒音・振動の低減策などのエコを取り巻くさまざまな取組みを行っております。

また、身近な取組みについても社員一人ひとりが環境活動の重要性を認識し、業務用自動車の効率的な運用やオフィスにおける省エネなどに取組んでおります。

今後も、本所と工事区が一体となり、リデュース(REDUCE)・リユース(REUSE)・リサイクル(RECYCLE)の3Rを意識し、継続したエコ活動に取組んでいきます。



東北工事事務所
工事管理室
佐藤 豊

グループ会社の取り組み

(株)ルミネでは、2011年度より環境担当者を中心に全店舗参加型の環境会議「choroko会議」を開催しており独自性あふれる種々多様な環境活動企画・実行に取り組んでいます。choroko会議では、今までの各店環境目標報告を中心とした会議を一新し、社員一人ひとりが積極的に参加できるグループワークを中心とした会議体へと変更しました。3年間での成果イメージを共有し、1年ごとに着実に取り組んできました。

特に2012年度は、社外活動(体験・視察)に積極的に取り組みたいという社員の意見を反映し、屋外での環境体験活動を実施しました。例えば、「皮むき間伐」と呼ばれる間伐体験の実施や千葉県館山市の海岸でビーチクリーン活動を実施するなど体験を通じた社員の環境意識の向上と、グループ会社等も巻き込んだ活動に取り組みました。



皮むき間伐



ビーチクリーン活動

また、社内外に対しても環境活動の情報発信に積極的に取り組んでおり、会議の内容を全社員に共有する、社内向けエコ通信「choroko通信」や、社員が企画から制作まですべてに携わる、お客さまに向けた環境フリーペーパー「ecoshare」を発行しております。さらに、ホームページでの環境活動報告にも力を入れて取り組んでいます。

今後も、お客さまやショップスタッフを巻き込みながら、地球環境保護に向けてさまざまな取り組みを展開していく予定です。



環境フリーペーパー「ecoshare」

担当者の声

私共は、CSR活動を営業活動の両輪として捉え、choroko会議メンバーを中心に環境保全活動に組み込み年々その活動の幅を広げております。メンバーは、その活動を通じて得た意識・課題を、それぞれの業務や日常生活に落とし込みます。私共は、その活動を持続的取り組みとするため、常に身の丈に合ったメニューを心掛け、皆が楽しく参加できる活動環境を基本としています。



(株)ルミネ
環境マネジメント室
橋本 範文

環境会計と経営指標

環境経営指標を経営に活かす☆

2012年度の環境保全コストは、投資額が約1,262億円、費用額が約99億円となりました。

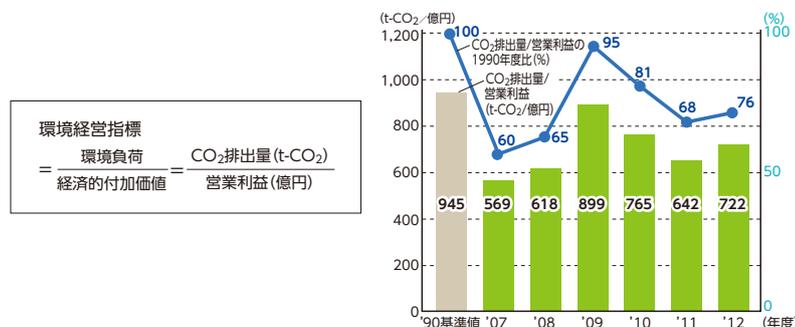
投資のうち、大きな割合を占める地球環境保全活動は、新型車両の導入を継続したこと等により、前年度と同水準となりました。

なお、新型車両の導入により、耐用期間中のCO₂排出量を約8万トン削減できると試算しています。

また、JR東日本では、事業と環境負荷の関連を把握するため、独自の環境経営指標を導入しています。「環境負荷」としては、最も重点的に取り組んでいる項目の一つである「CO₂」を採用し、「経済的付加価値」として「営業利益」を基準にして算出しています。

数値が小さいほど環境に負荷をかけずに経済的付加価値を得ていることになります。1990年度には945(t-CO₂/億円)でしたが、2012年度は722(t-CO₂/億円)となりました。

■ 環境経営指標推移



■ 2012年度環境会計☆

環境保全活動の分類	環境保全コスト(億円)		環境目標に関する環境保全効果	環境保全活動に伴う経済効果(億円)
	投資額	費用額		
沿線環境保全活動 (公害防止活動)	60.2	35.2	騒音対策 (防音壁・ロングレール化等) 等	実施中
地球環境保全活動	1,202.0	—	鉄道事業のエネルギー使用量 自営電力のCO ₂ 排出係数 単位輸送量あたり列車運転用電力量 支社等における単位床面積あたりエネルギー使用量	523億MJ 0.341kg-CO ₂ /kWh 1.80kWh/車キロ 0.0411kL(原油換算)/㎡
資源循環活動	—	47.1	駅・列車ゴミのリサイクル率 総合車両センター等廃棄物のリサイクル率 設備工事廃棄物のリサイクル率	93% 94% 94%
環境マネジメント	—	5.4	—	—
環境研究開発	—	11.1	—	—
社会活動	—	0.3	—	—
合計	1,262.1	99.0		79.0

参考
当該期間の設備投資額 4,044億円
当該期間の研究開発費の総額 161億円(連結決算)

目標と実績の表との活動内容の関連は次のとおりです。
沿線環境保全活動=「沿線での環境活動」及び「化学物質管理」
地球環境保全活動=「地球温暖化防止への取り組み」及び「化学物質管理」
資源循環活動=「資源循環への取り組み」
環境マネジメント=「環境マネジメント」及び「環境コミュニケーション」
環境研究開発=「環境保全技術」
社会活動=「環境コミュニケーション」

(集計の考え方)
環境保全コスト
○集計範囲はJR東日本単体
○環境保全コストは現在の管理システム等から把握できるものを集計
○総合的な目的の支出で、環境効果が大きなものは全額を計上
(例:地球環境保全コストは省エネルギー車両等への投資額を全額計上)
○費用額には減価償却費を含まない
○資源循環コストのうち、駅・列車廃棄物処理費用は駅・列車清掃のモデルを定め、そのうちリサイクル、廃棄物処理の占める比率を算出し、駅・列車清掃費に乘じて算出
○資源循環コストのうち、設備工事における廃棄物処理費用は2012年度の廃棄物量に廃棄物種別、地域ごとに標準的な単価を乘じて算出
環境保全効果
○環境保全効果には、環境目標に定めた数値を集計
環境保全活動に伴う経済効果
○地球環境保全活動においては、省エネルギー車両等の導入に伴う電力費や修繕費の年間削減額(一部推計含む)を算出し、法定耐用年数を乘じて、耐用期間にわたる経済効果を算出
○資源循環活動においては、設備工事や総合車両センター等における廃棄物のうち、有価物の売却額を計上

特集Ⅲ エネルギー・環境戦略

JR東日本では、エネルギー・環境戦略を「グループ経営構想V」の基本的な方向性の一つに位置付けており、今後も今まで以上に積極的に取り組んでいきます。

「エコステ」モデル駅

「エコステ」とは、省エネルギー、再生可能エネルギーなど、さまざまな環境保全技術を駅に導入する取り組みのことです。「省エネ」・「創エネ」・「エコ実感」・「環境調和」を四つの柱として掲げ、2012年3月に中央線四ツ谷駅、2012年6月からは、東北本線平泉駅でそれぞれ使用を開始しています。2013年9月には、「エコステ」モデル駅第3弾となる京葉線海浜幕張駅で使用を開始しており、今後もさまざまな地域で、それぞれの地域特性にあった「エコステ」を整備していきます。

- 一歩進んだ省エネルギー化の推進【省エネ】
- 再生可能なエネルギーの積極的な導入【創エネ】
- お客さまが「エコ」を実現できる施設の整備【エコ実感】
- 人と環境の調和により活気を創出【環境調和】



「エコステ」モデル駅整備（京葉線海浜幕張駅）

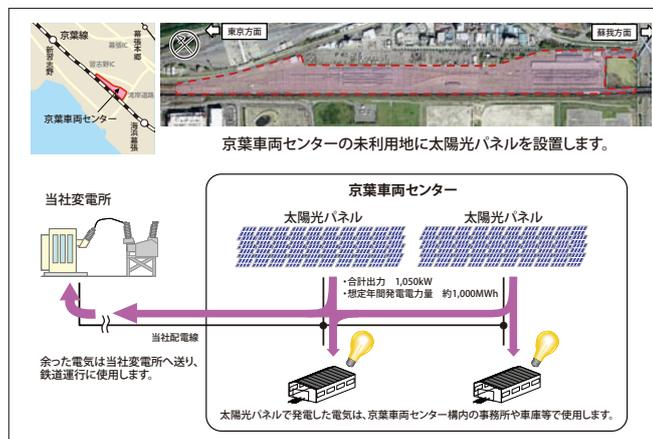
大規模太陽光発電設備

当社では初めてとなる出力1,050kWの大規模太陽光発電設備（メガソーラ）を京葉車両センター構内に設置し、2013年度の使用開始をめざしています。発電した電気は、京葉車両センターで消費するほか、当社の配電線を介して鉄道運行に活用し、当社のCO₂排出量を削減します。

この大規模太陽光発電設備で発電する電力量は年間約1,000MWhであり、年間CO₂排出量を約500t削減する効果が期待できます。

また、太陽光で発電した電気を有効利用するために、電力系統を制御して電気を遠くへ送る技術について、本設備を活用して試験を行います。

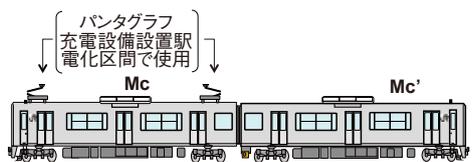
■ 京葉車両センター太陽光発電設備の概要



蓄電池駆動電車システム

非電化区間の新たな環境負荷の低減方策として「蓄電池駆動電車システム」の開発を進め、「NE Trainスマート電池くん」を使用して走行試験等を行い実用化の確認が終了しました。この電車は車両に大容量の蓄電池を搭載して、電化区間では通常の電車と同様に架線からの電力により走行すると同時に充電し、非電化区間では蓄電池の電力で走行し、折り返し駅等に設置する専用の充電設備において走行に必要な充電を行います。これにより、気動車のエンジンから発生する排気ガスの解消や、二酸化炭素・騒音の低減を実現します。2014年春頃に、本システムを採用した新型車両EV-E301系の先行車2両1編成を烏山線に導入し、営業運転を開始する予定です。

■ 蓄電池駆動電車システムの概要



(イメージ)

	営業車Mc	営業車Mc'	参考 (ハイブリット車両)	記事
車両形式	EV-E301	EV-E300	キハE200	
定員(人)	134(51)	131(48)	117(46)	() 座席定員
車両重量(t)	40	40	39.6	
最高速度	100km/h		100km/h	キハ40:95km/h
出入口	片側3箇所、幅1300mm両開き 床面高さ1130mm		片側2箇所、 幅1010mm両開き 床面高さ1130mm	電車ホーム入線の為 ステップ無
座席配置	ロングシート		セミクロスシート	
トイレ	無し		有り	キハ40トイレ無
CO ₂ 排出量比率	約40		約90	気動車100とした場合の比率
蓄電池	リチウムイオン電池 600V-95kWh	リチウムイオン電池 600V-95kWh	リチウムイオン電池 600V-15.2kWh	

*各数値は計画値であり、変更する場合があります。

究極の安全をめざして

安全への考え方

JR東日本は会社発足以来、「安全」を経営の最重要課題とし、安全性の向上に取り組んできました。過去の痛ましい事故から真摯に学び、それを教訓としながら、ソフト・ハードの両面から事故を防止する努力を継続しています。

安全対策には「これで完全である」という終わりはありません。引き続き、「お客さまの死傷事故ゼロ、社員(グループ会社・パートナー会社社員を含む)の死亡事故ゼロ」をめざし、安全性向上への絶えざる挑戦を続けます。

経営における安全の位置づけ

「グループ経営構想V～限りなき前進～」では、「『究極の安全』に向けて ～災害に強い鉄道づくり～」を「変わらぬ使命」の第一に掲げ、安全性向上に向けて、さらなる挑戦を続ける方針を打ち出しました。

東日本大震災では、それまで着実に取り組んできた地震対策が一定の効果を上げることができました。しかし同時に、さらなる安全に向けた課題も明らかになりました。この経験を踏まえ、首都直下地震などを想定した地震対策にハード・ソフト両面から取り組み、「災害に強い鉄道づくり」に邁進します。

また、列車衝突・脱線事故や踏切事故の防止に向けた取組みをさらに強化するとともに、ホームドアの山手線以外の駅への整備をめざすなど、「安心してご利用いただける鉄道づくり」を推し進めます。あわせて、「安全ビジョン2013」に基づく施策を着実に進めるとともに、次期安全中期計画を策定するなど、「究極の安全」に向けた取組みを強化します。

第5次安全5ヵ年計画「安全ビジョン2013」

会社発足時から継続して策定・実施してきた中期的な「安全計画」により、安全設備の整備・改良、社員一人ひとりの安全意識や技能の向上に努めた結果、鉄道運転事故は会社発足時に比べ大幅に減少しました。

2009年度からの第5次安全5ヵ年計画である「安全ビジョン2013」では、これまで実施してきた施策を確実に進めることに加え、「安全に関する人材育成・体制の充実」「想定されるリスク評価による事故の未然防止」を新たな視点として力を入れています。そして「安全文化の創造」「安全マネジメント体制の再構築」「着実にリスクを低減させる取り組み」「安全設備重点整備計画の推進」を4本の柱として、「究極の安全」の実現に向けて挑戦し続けています。



安全ビジョン2013パンフレット

■ 安全ビジョン2013 全体像



安全綱領

安全に関わる社員の行動規範として、安全綱領を定めています。

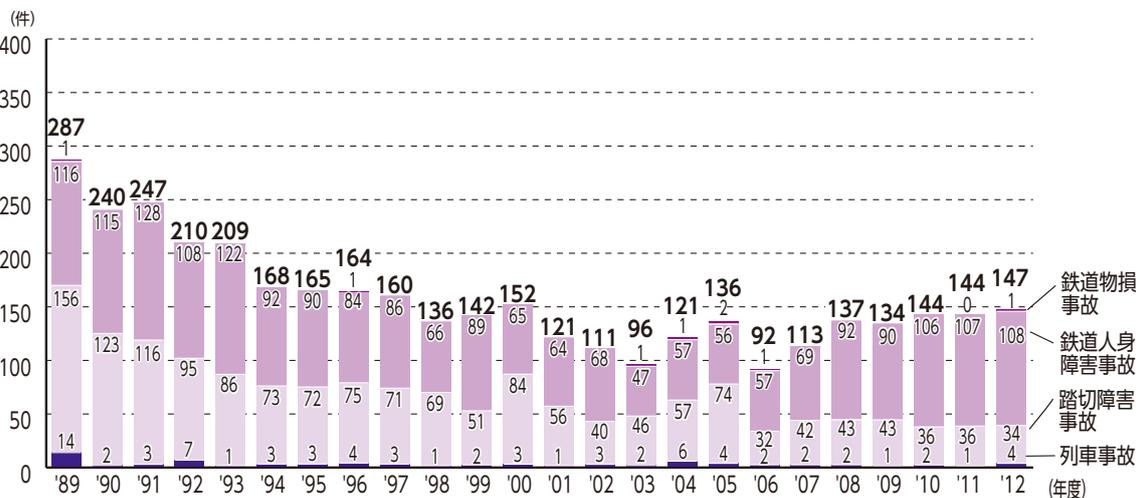
■ 安全綱領

- ① 安全は輸送業務の最大の使命である。
- ② 安全の確保は、規程の遵守及び執務の厳正から始まり、不断の修練によって築きあげられる。
- ③ 確認の励行と連絡の徹底は、安全の確保に最も大切である。
- ④ 安全の確保のためには、職責をこえて一致協力しなければならない。
- ⑤ 疑わしいときは、あわてず、自ら考えて、最も安全と認められるみちを採らなければならない。

鉄道運転事故の内訳・推移

2012年度の鉄道運転事故は147件発生しました。そのうち、踏切で列車が自動車や人と衝突・接触した踏切障害事故は34件で全体の約2割を占めています。その他に、お客さまのホーム上での列車との接触、ホームからの転落や線路内に立ち入ったことにより列車と接触した鉄道人身障害事故が108件で全体の約7割を占めています。この鉄道人身障害事故のうち、約8割がホーム上で発生しており、そのうち約6割は酒に酔ったお客さまによるものでした。

■ 鉄道運転事故の推移



■ 鉄道物損事故：列車または車両の運転により500万円以上の物損が生じたもの
 ■ 鉄道人身障害事故：列車または車両の運転により人が死傷したもの
 ■ 踏切障害事故：踏切道において、列車または車両が、通行人や通行車両などと衝突・接触したもの
 ■ 列車事故：列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故

安全文化の創造

5つの安全文化

鉄道の安全を高めるためには、確固たる安全文化を築き、広げていく必要があります。相互信頼に基づいて、事故の兆候などの情報に立脚する文化、そして学び行動する文化が、私たちの求める安全文化です。

① 正しく報告する文化

発生した事故・事象を速やかに正しく報告し、事故の再発・未然防止を図る。

② 気づきの文化

事故には至らなかったものの、事故の兆候となる事象に結びつく前の、「埋もれている事故の“芽”」に気づいて、情報を共有化し、事故防止を図る。

③ ぶつかり合って議論する文化

原因を究明する際に「事なかれ主義」を排し、さまざまな意見を包み隠さず出し合い、ぶつかり合って議論することで背後要因を捉え、真の対策につなげる。

④ 学習する文化

自分の職場以外の事故・事象を自らのこととして置き換え、常に事故を学習する。

⑤ 行動する文化

最終的に安全行動に結びついて、はじめて安全が確保される。「自ら考え、自ら行動する」、これが安全を支える源となる。

“三現主義”を行動基準に

安全の問題は常に「現場[※]」で起こります。問題が「現場」で起こるということは、答えも「現場」にあります。「現地・現物・現人」と接し、現状を正しく認識し対応していくという“三現主義”を行動基準に、安全の問題に取り組んでいきます。

[※]現場 「現業機関という意味ではなく、お客さまとの接点、輸送・サービスの原点である、直接安全に関わる作業を行う現地・現物・現人」を意味します。

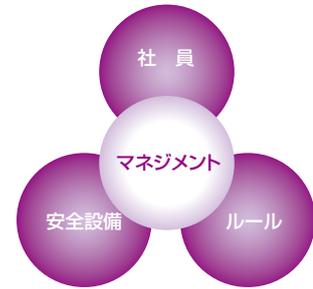
チャレンジ・セイフティ運動

「守る安全」から「チャレンジする安全」への転換を図る「チャレンジ・セイフティ運動」は1988年にスタートしました。社員が安全について考え、議論し、行動し、達成感を得ることを通じ、安全意識・感性を磨いて、安全行動につなげていく。それがチャレンジ・セイフティ運動です。

安全マネジメント体制の再構築

安全マネジメント体制～事故の芽を摘む

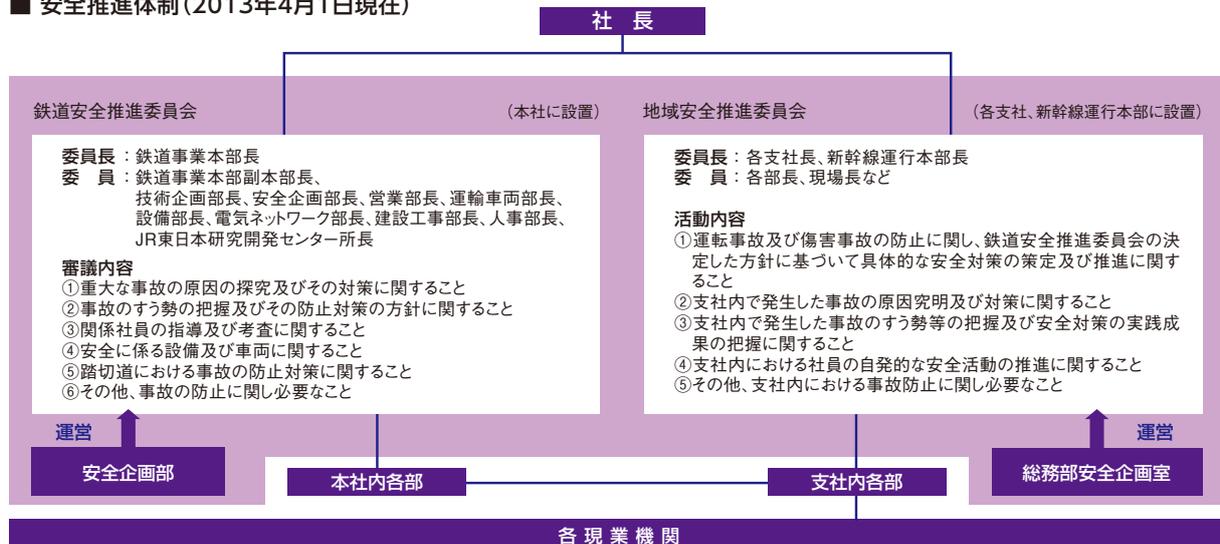
鉄道の安全には、「人」「ルール」「設備」が重要な要素です。そしてこれらが相互に連携できるよう、的確に「マネジメント」することによって安全が確保されます。事故などが発生した場合の原因究明を的確に行い、対策を速やかに実践へと移すための「安全推進委員会」、現場第一線社員と本社幹部が直接議論を行う「本社安全キャラバン」、グループ会社・パートナー会社との安全推進体制の強化を図る「JES-Net」等を通じて、現場第一線から本社、グループ会社・パートナー会社も含めたJR東日本グループ全体で安全性向上に取り組んでいます。



安全推進委員会

鉄道事業の安全推進体制として、鉄道事業本部長を委員長とする「鉄道安全推進委員会」を本社に設置し、事故の対策や事故防止に関する基本方針を審議し、安全施策を推進しています。また、各支社と新幹線運行本部には、各支社長・運行本部長を委員長とする「地域安全推進委員会」を設置し、支社内の事故原因究明や事故防止対策、安全活動の推進等を行っているほか、鉄道安全推進委員会と連携して具体的な対策を実施しています。

■ 安全推進体制 (2013年4月1日現在)



本社安全キャラバン

社長をはじめ本社幹部が現業機関に足を運び、現場第一線の社員(パートナー会社・協力会社含む)と直接議論を行う「本社安全キャラバン」を、年1回実施しています。

2012年度は「お客さまの死傷につながる『他山の石』を、自らに置き換え、具体的に考え行動する」ことが難しいのはなぜか ～課題を明らかにし解決に取組み、注意を要する事象の完封を目指す～ をテーマにして、本社幹部が夜間作業等に立会ったうえで現場第一線社員と真剣に議論を行い、「他山の石」を活用するにあたり現業機関で苦労していることや悩みなどを抽出しました。

実施結果を踏まえ、「他山の石」を自職場に引き当てて考えて社員一人ひとりが自ら納得して行動することを通じ、お客さまが死傷する事故を防ぐための具体的な取り組みを導きました。

グループ会社などとの連携

2004年度に、当社と列車運行に直接影響を及ぼす作業を行うグループ会社・パートナー会社が一体となって安全を推進していく体制「JES-Net(JR東日本安全ネットワーク)」を構築しました。

2013年4月1日現在で、JES-Netは35社になりました。JES-Net各社における安全の取り組みについて意見交換や作業立会で確認する「セーフティーレビュー」を年1回実施しています。このセーフティーレビューにおいては、各社の良い取り組みを把握するとともに、参考となるような他社の良い取り組み事例を紹介し、グループ全体でのさらなる安全レベルの向上に取り組んでいます。

安全に関する教育・訓練

各支社の「総合訓練センター」では、事故予防型シミュレータ等を活用したスキルアップ訓練を定期的に行っています。「JR東日本総合研修センター」(福島県白河市)では、人材開発、知識・技術力の向上研修のほか、運転士や車掌の養成を行っています。また、過去の事故を教訓とし、安全の尊さを学ぶことのできる施設として、同センター内に「事故の歴史展示館」を設けています。



事故の歴史展示館

安全の語り部(経験の伝承者)

2009年度に、安全についての知識が豊富で応用力のあるOB社員を「安全の語り部(経験の伝承者)」として任命しました。現在、8名の安全の語り部の方々による「安全の語り部セミナー」を本社・支社で開催し、これまでの経験や技術を次代に伝えています。



8名の安全の語り部

鉄道安全シンポジウム

「事故・事象の教訓をつなぎ、お客さまが死傷する事故を防ぐ」～一人ひとりが自分のこととして考え、行動するために～をテーマに約510名が参加し、「他山の石」を自職場に引き当てて考えて、社員一人ひとりが自ら納得して行動することの重要性を提起しました。



第21回鉄道安全シンポジウム

VOICE

三者鼎談:安全を担う若い人材を育てていくために

「安全指導のキーマン」
 長野支社 松本運輸区 指導助役
 (現 長野新幹線運輸区 指導助役) ×
 吉川 好貞

「安全のプロ」
 長野支社 総務部 安全企画室
 副課長 ×
 澤田 育雄

長野支社 総合訓練センター
 所長
 (現 塩尻駅長)
 巾田 孝道

巾田 国鉄時代に採用された経験豊かな社員が、今後10年間で退職してしまう状況にあるいま、安全に関する知識や技能の継承も含めて、人材育成が本当に急務です。



長野支社 総務部
 安全企画室 副課長
 澤田 育雄

澤田 現在、現業機関に吉川さんのような「安全指導のキーマン」が配置されたことにより、安全に関する情報の共有や人材育成が少しずつ進み始めているのではないのでしょうか。

巾田 例えば、若手社員が総合訓練センターで訓練を受ける際は、事前に安全指導のキーマンが動機づけを行っているので、「これからは自分たちが安全を担わなければ」という意識を持って受講するようになったと感じています。



長野支社 総合訓練センター 所長
 (現 塩尻駅長)
 巾田 孝道

澤田 一方、安全指導のキーマンと安全のプロが直接顔を合わせる機会として多いのは「CS(チャレンジ・セイフティ運動)会議」です。これは現場社員が「マイ・ヒヤット」などの情報を共有し、対策を議論する場です。

吉川 CS会議は、社員一人ひとりが自ら考え自律的に行動する活動ですから、安全指導のキーマンや安全のプロは、あくまで現場社員の取り組みをサポートする役割で参加しています。

巾田 そうした体制が充実してきたことで、ベテランは「伝えないといけない」、若手社員は「吸収しないといけない」という意識が浸透してきているように思えるのですが…。



長野支社 松本運輸区 指導助役
 (現 長野新幹線運輸区 指導助役)
 吉川 好貞

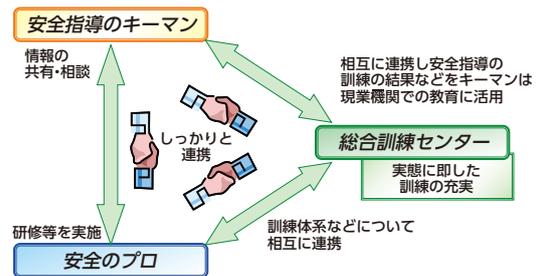
吉川 それはあると思います。松本運輸区では独自に「安全フォーラム」を実施しています。その中で安全のプロから、繰り返し発生した過去の重大事故について講演をしてもらっているのですが、聞いている社員にとって効果が高いと思っています。

巾田 人材育成で大事なものは、社員一人ひとりをきちんと把握することではないでしょうか。個人の性格やスキルを把握していると訓練の効果も違います。

澤田 同感です。一方でどうしても経験が足りない若手社員がいます。それに対しベテラン社員は「ヒヤットした経験」や「作業の勘どころ」など、今後の「安全」に活かせる知識(「暗黙知」)を持っています。私はそれをきちんと組織の知識として次代に伝えてあげたいと思っています。

吉川 私も社員一人ひとりの「安全」に対する感性を高めることが重要だと思っています。しかし、知識と経験は異なります。過去の事故の教訓や、他人が経験した危険を「我がこと」として考えることが、安全教育では何より大事だと思います。

■ 安全指導のキーマンと安全のプロの関係図



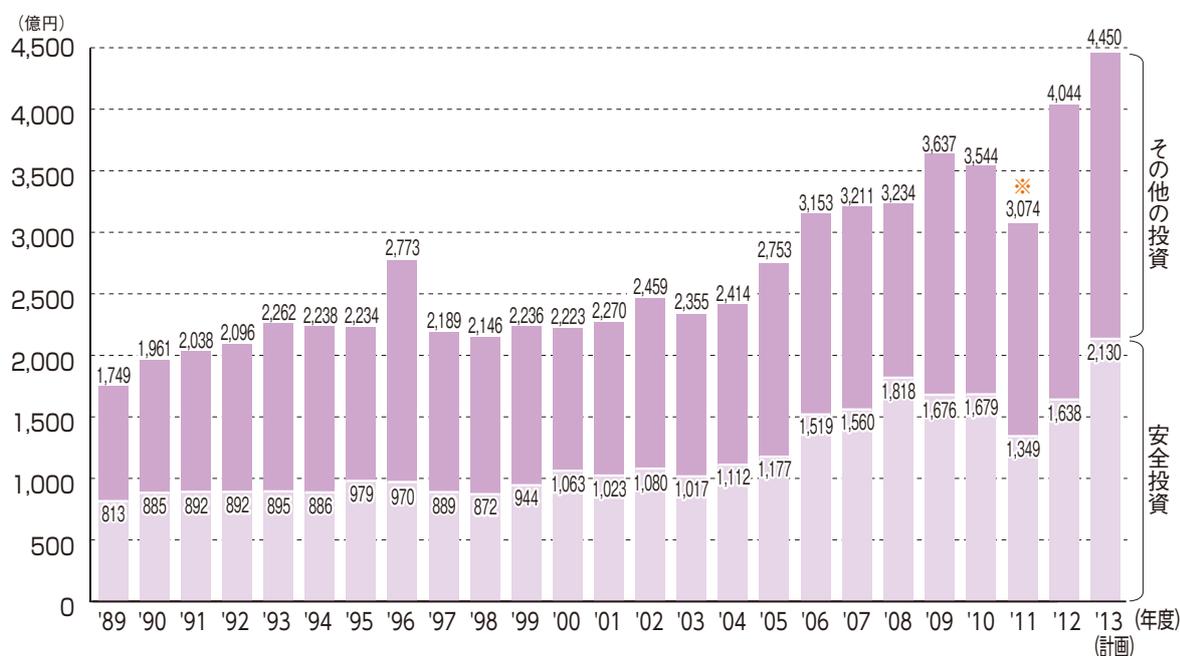
安全設備の整備

「究極の安全」に向けた設備投資

鉄道の安全をより確実なものとするためには、現在の鉄道システムにおける安全上の弱点を徹底的に洗い出したうえで、重点的・効果的に安全設備を充実し、重大な事故の防止を図っていく必要があります。首都圏での大地震など大きな被害を及ぼすことが想定されるものから優先的に設備投資ができるように、潜在的なリスクを分析評価し、それらが現実の事故として顕在化する前に対策を進めています。

安全設備の整備については、会社発足以降2008年度までの過去4回の安全5ヵ年計画を通じ、20年間で約2.2兆円以上の安全投資を継続してきました。また、2009年度からの第5次安全5ヵ年計画「安全ビジョン2013」でも、2009年度から2013年度の5年間で総額約7,500億円の安全投資を行うことを計画しており、会社発足から2012年度までの安全投資額合計は約2.8兆円となりました。

■ 安全投資の推移



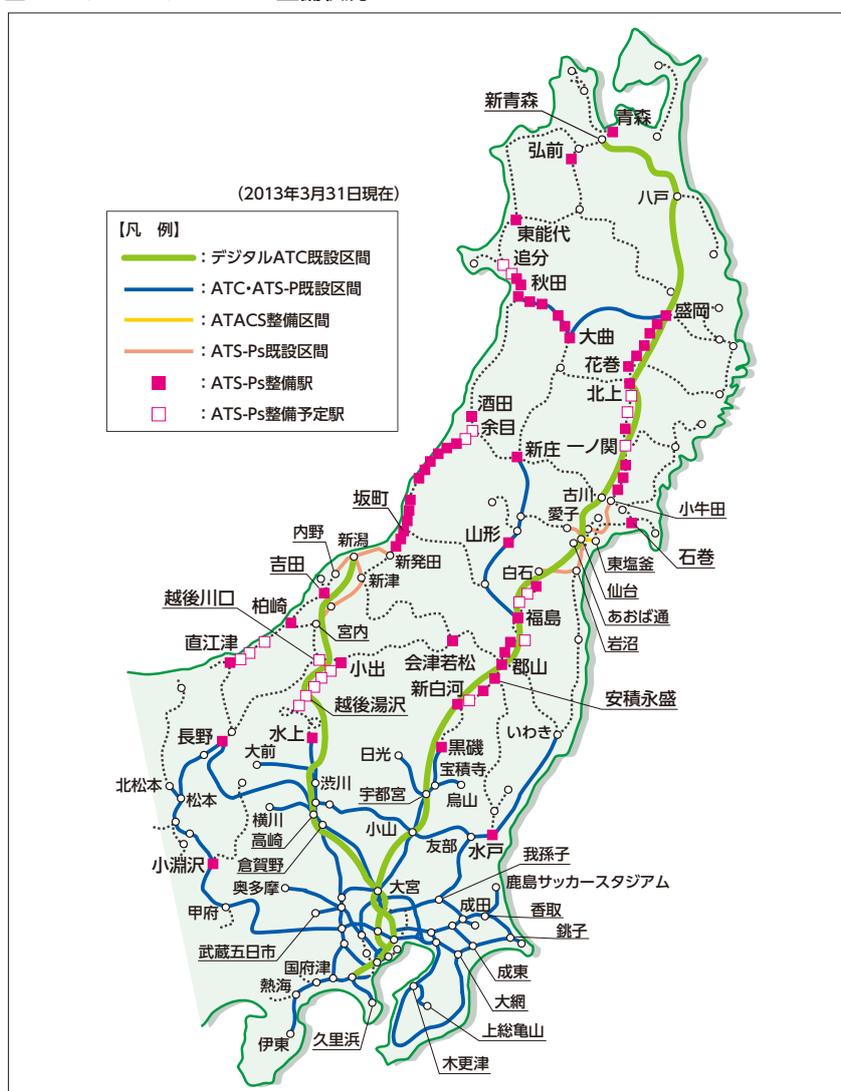
※2011年度は東日本大震災の影響により、投資額が一時的に減少しました。

保安装置の整備

列車衝突を防止するためにATS(自動列車停止装置)やATC(自動列車制御装置)を全線に整備しています。現在、安全性をさらに高めるため、連続的に速度のチェックを行うことができるATS-P、ATS-Psの整備を拡大しています。ATS-Pについては、首都圏を中心に整備エリアを拡大し、2012年度末現在で、2,406.1kmに整備したほか、ATS-Psについては、210.5km(仙台・新潟圏)と56駅に整備しています。なお、ATS-Ps区間であった仙石線あおば通～東塩釜間については、2011年10月に無線を使った列車制御システム(ATACS)への切替を行いました。

また、2006年7月の「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」の改正を受け、曲線部、分岐器、線路終端部及び下り勾配の速度超過防止対策に取り組んでいます。そのうち、曲線部については2009年度末に対象箇所を整備を完了しました。

■ ATC、ATS-P、ATS-Psの整備状況



■ 速度超過防止対策

	対象箇所	2012年度末実績	完了見込
曲線部	1,468箇所	1,468箇所	2009年度完了
分岐器	816駅	735駅	2015年度
線路終端部	63駅	62駅	2015年度
下り勾配	1,528箇所	878箇所	2015年度

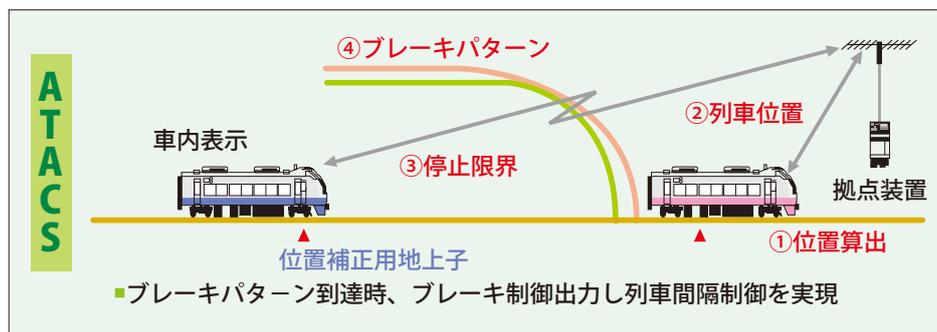
※2006年7月以前に整備した箇所を含む

無線による列車制御システム(ATACS)の実用化

ATACSは、無線を用いて列車を制御するシステムであり、地上と車上間の情報の伝送に無線を用いることによって車上主体の列車制御を実現することが可能となります。車上主体のシステムを実現することで、現在列車を制御するために使っている軌道回路設備や信号機、信号ケーブルなど、従来必要であった設備を削減することが可能となります。また、これらの設備を削減することで設備故障を減少させ、輸送障害を削減することも期待されます。

このATACSシステムを、2011年10月に仙石線あおば通～東塩釜間において使用開始しました。また2012年12月に第2ステップ機能のうち臨時速度制限機能を使用開始しました。引き続き2014年以降に踏切制御機能を使用開始する予定です。

■ ATACSイメージ図



保守作業のシステム化

線路などの保守作業を開始する場合は、信号機を赤にして作業箇所に列車を侵入させない手続きを行うことで列車や作業者の安全を確保しています。従来その手続きは、作業員から駅への電話連絡を中心として行っていたのですが、ヒューマンエラーなどの誤り防止を目的として、作業員が端末を操作することで信号機を赤にする手続きが可能なシステムを実用化し首都圏主要線区に導入しています。今後はその他の線区についても保守作業のシステム化を推進し、さらなる安全の向上を図っていきます。



「保守作業用ハンディ端末」による線路閉鎖手続き



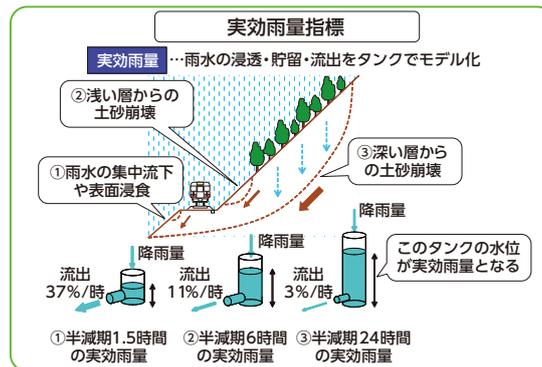
指令室の保守作業確認端末

実効雨量の導入

大雨の際には、列車の速度を制限したり、運転を見合わせる等の「運転規制」を行うことで列車運行の安全を確保しています。これまで、在来線の運転規制は「時雨量^{※1}」と「連続雨量^{※2}」を用いてきましたが、2008年6月に、降雨による土砂災害との関連性が高い「実効雨量」に変更しました。「実効雨量」とは、降った雨が時間の経過とともに浸透・流出することで変化する土中の水分に相当する量であり、この指標を用いることで、よりの確に土砂災害の発生を事前に判断することができるため、列車運転の安全性や安定性が向上することになります。

※1 時雨量 任意の時刻に対して、1時間前からその時刻までの降雨量の合計。

※2 連続雨量 任意の時刻に対して、降雨が12時間以上の中断を伴わずにその時刻まで継続した期間の降雨量の合計。



実効雨量による指標

踏切事故対策

1987年の会社発足時、年間247件あった踏切事故は、大幅に減少して、2012年度は34件となりました。踏切事故の6割近くを占める自動車との事故の対策として、踏切内で立ち往生したことを検知して列車を止める「障害物検知装置」や、警報機の位置を遠くから見えるように変えた「オーバーハング型警報機」を増備し、さらにしゃ断かんを太くし昼夜の視認性向上を図った「大口径しゃ断かん」も増備しています。その一方で、ドライバーや踏切を通行する皆さまのご理解・ご協力を仰ぐために踏切事故防止のキャンペーンを実施しています。

また、踏切における脱線事故発生時の2次被害防止対策として脱線防止ガードを敷設したほか、自治体や住民の皆さま、警察等のご協力をいただきながら踏切の立体交差化を進めています。

最近の事例として、鶴見駅構内にあった東海道線総持寺踏切は、首都圏内でも踏切支障件数が突出しており、曲線上の見通しの悪い場所に位置したリスクの高い踏切であったため、2005年より隣接するこ線橋のバリアフリー化を進め、2010年度より朝夕通勤時間帯、2011年度より6時から21時の間で踏切通行を禁止していました。これまでの間、関係の皆さまとの調整を進めてきました結果、2012年4月1日よりこの踏切を廃止することとなりました。

2011年2月1日に飯山線森宮野原～足滝駅間で発生した踏切障害事故を受け、故障などで踏切が警報持続中にもかかわらず、通行者(車)に踏切を通行いただく場合は、列車を駅などに停車させておくことを条件とし、列車運行と踏切通行を確実に分離して安全性を高めることとしました。それに合わせて、現地で使用する手順書を定め、安全確認の誤り防止を図っています。



廃止となった東海道線総持寺踏切

プラットフォーム上の安全

お客さまがホーム上や、ホームから転落して、列車と接触する事故は、2012年度には84件発生しました。ホーム上のお客さまの安全のため、「列車非常停止警報装置」等の整備を進める一方、お客さま自身に注意していただくことも大切であることから、ポスター等で「プラットフォーム事故0運動」を実施し、お客さまの安全意識を高める取り組みを行っています。

また、ホームにおけるお客さまの事故防止対策として、山手線へのホームドア導入に取り組んでいます。2012年度は大崎駅・池袋駅で使用を開始し、2013年度に大塚駅・巣鴨駅・駒込駅・新大久保駅・目白駅・高田馬場駅・田町駅、2014年度に御徒町駅・鶯谷駅・田端駅・有楽町駅・原宿駅・五反田駅・西日暮里駅で使用開始を予定しています。大規模改良等が予定される6駅(品川駅・浜松町駅・新橋駅・渋谷駅・新宿駅・東京駅)を除き、全体の工事の完成時期は2015年度を見込んでいます。また山手線以外の駅については、目の不自由なお客さまのご利用が多い駅など、関係機関と協議しながら設置をめざしていきます。

このほか1日あたりの乗降人員が10万人以上の駅については、ホーム内側部分に線状突起を設けて、ホームの内外が分かるようにした内方線付き点状ブロックの整備も進めています。



山手線ホームドア

地震対策

過去に発生した地震の対策

過去に発生した地震を教訓とし、

- ①走行している列車を早く止める(列車緊急停止対策)
 - ②構造物が壊れないようにする(耐震補強対策)
 - ③脱線後の被害を最小限にする(列車の線路からの逸脱防止対策)
- の3点について地震対策を進めてきました。

①列車緊急停止対策

新幹線では、沿線と海岸に地震の初期微動(P波)を検知することができる地震計を設置し、いち早く列車を自動的に停止させる新幹線早期地震検知システムを導入しています。また、首都圏直下地震及び内陸部の地震に備えて、地震計を30箇所増設し、2012年8月より使用を開始するとともに、2012年10月からは気象庁の緊急地震速報も使用開始しています。在来線では、この新幹線のシステムの地震情報と、気象庁の緊急地震速報をそれぞれ活用して、大規模な地震が発生したときに必要な区間の列車を緊急停止させる「在来線早期地震警報システム」を2007年12月に首都圏、2009年4月までにその他の地区で導入しました。

②耐震補強対策

1995年の阪神・淡路大震災を受け、耐震補強対策に順次着手し、新幹線は全線を2007年度末に完了、在来線についても南関東・仙台エリアで他の工事などと関係する一部を除き、2008年度末に完了しました。また、地震時のさらなる安全性向上をめざし、曲げ破壊先行型の高架橋柱の中で、強い地震動で被害が生じるおそれのある高架橋柱の補強を進めています。さらに、2012年度からは今後発生が予想される首都直下地震に備え、盛土、切取、レンガアーチ高架橋、電化柱等の耐震補強、駅・ホームの天井・壁落下防止対策などに着手するとともに、これまでも取り組んできた高架橋柱・橋脚の耐震補強を前倒して進めています。また、東日本大震災を踏まえ、乗降人員3,000人/日以上以上の駅舎の耐震補強や新幹線電化柱の耐震補強にも着手しています。

③列車の線路からの逸脱防止対策

2004年に発生した新潟県中越地震では、走行中の上越新幹線の列車が脱線しました。幸い、お客さまや乗員に怪我はありませんでしたが、この地震の教訓を活かし、新幹線の車両や軌道等への対策を進めています。車両側では、台車に逸脱防止ガイドを設置し、脱線した場合に横方向に一定以上移動することを防止する対策を行い、地上側では、脱線した場合に車輪等がレールの継目部に当たるときの衝撃を低減させるよう継目板の形状の改良や、レールを締結する金具が破損したときのレールの転倒や横方向のずれを防止する対策を進めています。

また、2011年3月に発生した東日本大震災では、定期検査終了後の試運転列車が脱線しました。新幹線の車両や軌道等の調査を行った結果をもとに、さらなる安全対策を検討していきます。

羽越本線列車事故を受けた対策

2005年12月25日の羽越本線砂越～北余目間第2最上川橋りょう付近における特急「いなほ14号」の脱線事故を受けたJR東日本の取り組みについてご報告します。

風速計の増設

これまでに、事故発生箇所である砂越～北余目間への風速計の増設をはじめとして、風による運転規制区間には風速計を基本的に複数設置することとしたほか、防風柵新設箇所へ風速計を増設してきました。また、上空の風況、周辺地形、現地社員などからの情報により運転規制区間の再確認を実施し、新たな運転規制区間を設定するなど、風に対してより安全な観測網の整備を進めてきました。これにより風速計は、在来線・新幹線を合わせて、事故発生から累計で599基増設し、総設置数は916基（在来線758基、新幹線158基）となっています（2013年3月31日現在）。

	2005年12月25日 時点…A	2013年3月31日 時点…B	増加数 (B-A)
在来線	228基	758基	+530基
新幹線	89基	158基	+69基
合計	317基	916基	+599基

防風柵の設置

車両に作用する風の力を低減する「防風柵」を、以下の区間に設置しています。

(2013年3月31日現在)

	線区	区間	設置位置	使用開始
1	東海道本線	根府川構内	両側	1991年 7月
2	常磐線	夜ノ森～大野間	片側(西側)	1996年 2月
3	川越線	指扇～南古谷間	片側(北側)	1998年 4月 2009年 6月 延長
4	羽越本線	砂越～北余目間	片側(西側)	2006年 11月
5	東北本線	藤田～貝田間	片側(西側)	2006年 11月
6	東北本線	栗橋～古河間	両側	2007年 3月 北側 2007年 6月 南側
7	常磐線	藤代～佐貫間	両側	2007年 3月
8	京葉線	葛西臨海公園～舞浜間	片側(南側)	2007年 3月
9	京葉線	市川塩浜～二俣新町間	片側(南側)	2007年 3月
10	京葉線	海浜幕張～検見川浜間	片側(南側)	2007年 3月
11	武蔵野線	三郷～南流山間	両側	2007年 3月 南側 2009年 6月 北側
12	京葉線	潮見～新木場間	両側	2007年 6月 南側 2012年10月 北側新設、 南側延長
13	京葉線	新木場～葛西臨海公園間	両側	2007年 8月 南側 2012年10月 北側新設、 南側延長
14	京葉線	二俣新町～南船橋間	片側(南側)	2007年 8月 2012年 10月 延長
15	武蔵野線	南越谷～吉川間	橋りょう部(両側) 片側(北側)	2009年 3月 2010年 2月
16	武蔵野線	北朝霞～西浦和間	両側	2009年 12月 南側 2010年 8月 北側
17	羽越本線	あつみ温泉～小波渡間	片側(西側)	2011年 12月
18	内房線	佐貫町～上総湊間	片側(西側)	2012年 3月

強風警報システムの導入拡大

風速計で実際に観測した風速に加え、予測最大風速が規制値を超えた場合にも運転規制を行うことにより、これまで以上に安全性が確保できる強風警報システムを在来線全運転規制区間297区間へ導入しています。

車両が風から受ける力をより適正に評価し運転規制を行う手法の導入

車両に作用する風の力は常に変動しており、その力を適正に評価して、よりの確な運転規制を行い安全性を高めるための手法として

- ①「風速計による、より適切な風観測の方法」
- ②「線路の状況や車体形状等を加味した風に対する車両の耐力の計算方法」

について、部外有識者からのご意見を取り入れつつ、これまで研究を進めてきました。

この新たな手法について、これまでに羽越本線、京葉線、越後線の一部区間に導入しました。

気象情報の活用による運転規制方法の試行

局地的な突風は、風速計等の従来の観測機器ではとらえることが難しい気象現象とされています。そこで、気象庁のレーダー等による気象情報を用いて、寒冷前線の通過とそれに伴う発達した積乱雲をとらえることにより、局地的な突風の発生を予測し、運転規制を行う方法について研究を進めています。羽越本線（新津～西田間）と白新線（新潟～新発田間）において、2007年度より冬期間に試行を開始し、2009年2月17日には羽越本線、信越本線、越後線、弥彦線、陸羽西線の一部区間を試行区間に追加しました。また、2012年度より、気象庁が発表する「竜巻発生確度ナウキャスト」を警報発令条件に追加しています。

なお、これまでの6年間の試行期間中に12日間この方法により運転規制を実施しましたが、実際に突風の発生は確認されませんでした。

ドップラーレーダーによる観測方法の研究

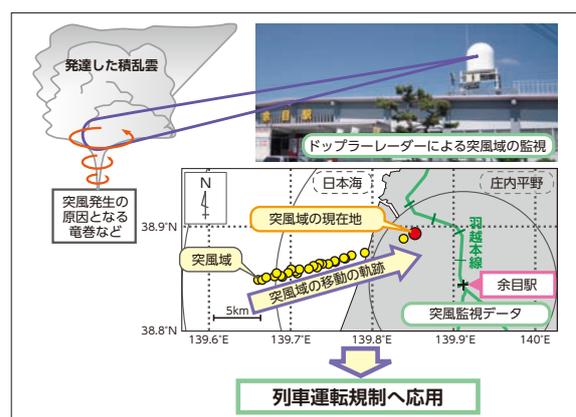
「ドップラーレーダー」とは、雨粒や雨雲の動きを検知することで風の状況を把握できる観測装置で、一部の空港では局地的な突風の監視に活用されていますが、このレーダーの列車運転規制への応用可能性について研究しています。

2007年からドップラーレーダーによる突風観測を開始しており、2010年には突風探知システムの基礎となるシステムを構築し、羽越本線余目駅でのリアルタイム突風探知実験を開始しました。今後、突風探知システムの実験モニタリングを通じた検証と改善を行い、列車運転規制への応用可能性について、さらに研究を進めます。



羽越本線余目駅屋上に設置されたドップラーレーダー

ドップラーレーダー本体



お客さまとのかかわり

■サービス品質の改革

サービス品質について

「グループ経営構想V」では、「変わらぬ使命」の方向性の一つに「サービス品質改革」を掲げ、サービス品質の改革を改めて経営の重要な柱と位置づけています。目標として、お客さまと地域から愛される企業グループになるために、「顧客満足度 鉄道業界No.1」をめざし、そのために、部門や系統を越えたチームワークで「サービス品質」を改革していきます。具体的には、輸送障害の発生防止、障害が発生した際の早期運転再開や影響拡大防止、情報提供の強化をすることにより「輸送品質に磨きをかけ」、また、沿線別マネージメントの強化や高齢者等のお客さまに安心してご利用いただけるサービス、お客さまが安心と感じる徹底的な「けが及び防犯」対策に取り組むことにより「お客さまに優しい鉄道サービスを追求」していきます。

サービス品質よくするプロジェクト

お客さまとの双方向コミュニケーションを拡大することで潜在的なニーズを把握し、迅速にサービス品質の改善と情報発信を行う「サービス品質よくするプロジェクト」を2013年3月から武蔵野線と埼京線、6月から横浜線で開始しました。今後、沿線別の「サービス品質よくするプロジェクト」を順次展開していくとともに、さまざまな媒体を活用して当社のサービス品質の改革に関する情報を発信していきます。

サービス品質責任者

安定した鉄道輸送の提供とチームワークによるサービス品質の改善を主眼とした鉄道サービス全般の品質向上に向けて、2011年10月から地区や支社等に「サービス品質責任者」を配置しています。エリア全体のサービス品質向上を統括するとともに、組織横断的な課題の解決を支援・推進することで、現場第一線職場から迅速にサービス品質の改善を図ります。

サービス品質ミーティング

現業機関、支社、本社が一体となってさらに高いサービス品質をめざすため、本社幹部が現業機関を訪問して現場長と意見交換を行う「サービス品質ミーティング」を実施しています。2012年度は首都圏で「異常時における折り返し運転の水平展開」、首都圏以外で「異常時における情報提供について」をテーマとして実施しました。会社組織の枠にとらわれず、線区として、エリアとしての課題をとらえ、チームワークでサービス品質の向上をめざしています。

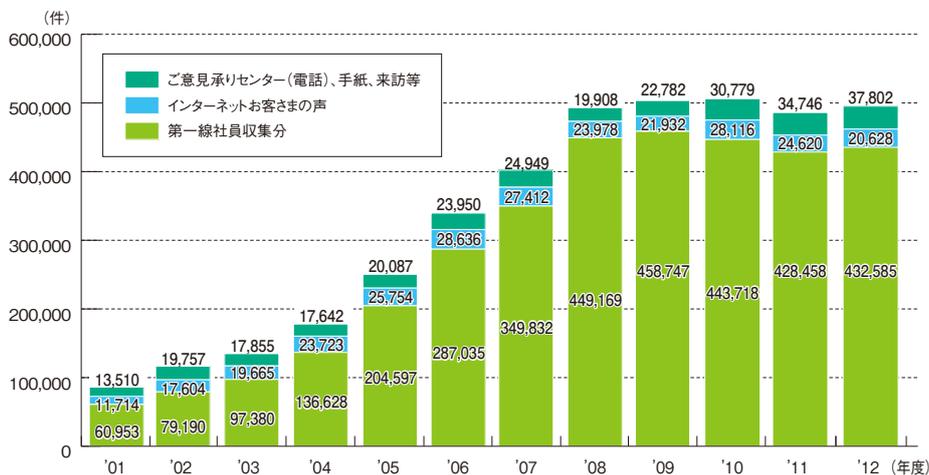
■お客さまの声を原点到

お客さまの声

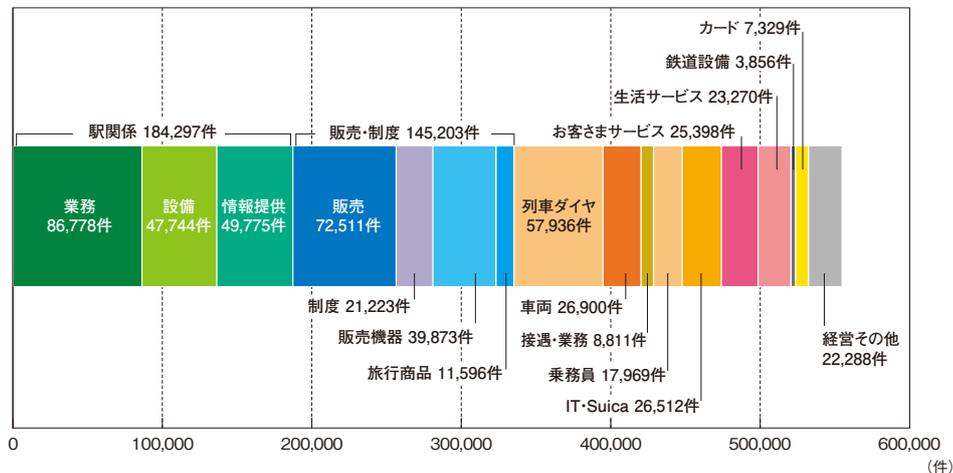
JR東日本におけるサービス品質向上の原点は、「お客さまの声に徹底的にこだわる」ことです。お客さまと向き合い、スピーディーにご期待に応えることのできる企業としてサービス品質の改革を進めておりますが、その実現のために、お客さまの声に耳を傾け、お客さまがどのようなことに関心があり、どのようなことにご不満を感じているのかを把握するとともに、ご要望に対し迅速にサービス品質の向上を図っていくことを何よりも大切にしています。

JR東日本では、現場第一線社員を通じて数多くのお客さまの声を集めています。また、インターネットや電話など、さまざまなツールを活用して日々ご意見の収集に努めています。こうしたお客さまの声は速やかに会社全体で共有・分析され、具体的な改善につなげています。JR東日本のお客さま満足向上の原点は、まさに一つひとつのお客さまの声にあるのです。

■「お客さまの声」の件数の推移(2001年度～)



■「お客さまの声」の項目別の内訳(総数549,769件)



注)項目別件数は、1件の声に対して項目を複数件数登録できることから延べ件数となり、総件数と異なります。

双方向コミュニケーション

JR東日本では、お客さまが真に何を求めているのかを知るために、お客さまからの情報発信を待つだけでなく、能動的にお客さまの声を収集していくことが必要だと考えています。そこで、ソーシャルメディアを活用して潜在的な声の把握に努めています。また、2012年5月に「JR東日本公式Facebookページ」を開設し、キャンペーン情報をはじめ、当社の各種施策などについて積極的に情報発信しています。

時代や環境の変化とともに、お客さまのご要望も刻々と変化していきます。この「変化するニーズ」にお応えするために、お客さまの声からご要望を把握し、具体的な改善につなげています。私たちはこのようなお客さまとの「双方向コミュニケーション」を通じて、サービス品質の向上を図っています。

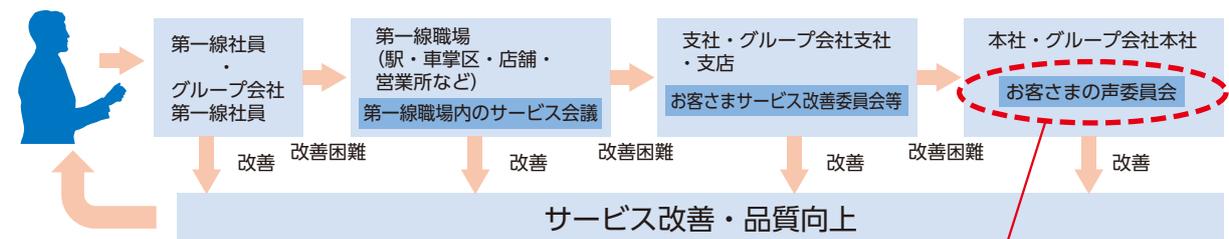
「お客さまの声」を原点とした、迅速なサービス品質の改善

お客さまからいただいたご意見は、まずご意見をいただいた箇所改善可否を検討し改善を実施しています。また、箇所単独での改善が困難な場合は、上部機関で改善策を検討します。

当社では社長を委員長とする「お客さまの声委員会」を設置し、いただいたご意見に基づく改善策を検討のうえ実施するなど、サービス品質改革の実現に努めています。

■ 「お客さまの声」を原点とした改善体制

お客さまの声



「お客さまの声委員会」とは

社長が委員長となり、お客さまからのご意見・ご要望について改善可否や具体的な解決策を議論し、スピーディーな改善に結びつけています。

SQネットワーク

サービス品質改革中期ビジョンの3つの柱の一つである、「お客さまの声を原点に、チームワークで、迅速にサービス品質を改善する」ことを目的として、2011年10月から輸送サービスに深く関わるグループ会社と当社で「SQ(Service Quality)ネットワーク」を立ち上げています。駅などの第一線職場、支社、本社でグループ会社を交えた会議を開催し、お客さまの声の共有化と部門やグループ会社を超えたチームワークによる問題の解決と改善を図り、JR東日本グループ全体でお客さま満足の向上をめざしています。

顧客満足度調査

当社に対する全般的な評価やお客さまの満足度を定量的に把握するために、毎年、顧客満足度調査(JR東日本お客さまアンケート)を実施しています。顧客満足度調査の結果は、当社として優先的に取り組むべき課題の検討や施策の効果確認等に活用しています。

沿線モニター調査

日々寄せられるお客さまの声や顧客満足度調査(JR東日本お客さまアンケート)などに加え、路線ごとの利用実態とお客さまのニーズを具体的に把握するため、2011年度から沿線モニター制度を導入しています。当社沿線にお住まいのお客さまの中からモニターを募集し、インターネットでのアンケートや社員が同席したグループインタビューを通じて意見を伺い、さまざまな角度から潜在的なニーズを把握して、沿線価値の向上に活かしています。(実施線区 2011年度:横浜線、埼京線、京葉線 2012年度:武蔵野線)

■安心してご利用いただけるサービス品質

安心な環境づくり

JR東日本では、「サービス品質」の根幹である安全で安定した輸送を提供するため、「安全」を前提としつつ、日々の安定輸送のレベル向上に取り組むと同時に、安心してご利用いただける環境づくりを進めています。

輸送品質の向上

輸送品質を向上させるため、輸送障害の発生防止に取り組むとともに、発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止、情報提供の充実といったさまざまな施策を実施しています。

輸送障害の発生防止

輸送の安定性を向上させるために、輸送障害発生防止のハード対策として、二重系車両^{*}の投入や故障しにくい構造の次世代分岐器の敷設、電気設備の雷害防止対策や防風柵の設置等を継続して実施しています。

^{*}二重系車両 主要機器を二重系化するなどして信頼性を高めた車両。

輸送障害発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止

輸送障害が発生した場合は、早期に運転を再開させるために日頃から迅速な対応を心がけ、人身事故対応訓練やお客さま救済訓練などを継続的に実施しています。

また、他線区への影響を拡大させないために折返し可能な設備の導入や折返し運転実施範囲拡大などにも取り組んでいます。

折返し運転

輸送障害が発生した場合には、運転に支障のない区間において折返し運転を可能な限り行うことで、お客さまへの影響を他区間に拡大させない取り組みを行っています。

あわせて、輸送影響の軽減をめざし、必要な設備の整備や既存の設備の活用、体制の整備などにも取り組んでいます。

輸送障害の教訓化と水平展開

輸送障害が発生した後に各職場で対応時の状況を振り返り、その結果から得られた教訓をもとに、再発防止策を検討しています。さらに、再発防止策を広く社内でも共有し、社員一人ひとりのレベルアップを図っています。

情報提供の強化

輸送障害が発生した場合には、お客さまに迅速かつ的確な情報提供ができるように、復旧作業と同時に、こまめに状況を報告する行動基準の定着化に取り組んでいます。また、人身事故による運転見合わせの際には、運転再開見込時刻を事故発生から10分以内に発表したうえで、その後の状況に応じて更新し、情報の確度をより高めることに取り組んでいます。

一方、お客さまに運行情報を提供するツールとして異常時案内用ディスプレイの整備(2012年度末現在151駅に設置)を継続して進めているほか、列車内のLEDや液晶ディスプレイ、当社ホームページをはじめとするウェブサイトや携帯電話会社のコンテンツなど、さまざまな媒体を通じて情報提供を行っています。

また、当社ホームページでは運行情報のほかにも、在来線優等列車の運休情報の配信を開始したほか、首都圏の主要路線を対象とした遅延証明書の提供時間を拡大するなど、幅広い情報提供の充実に取り組んでいます。今後はより利便性の高い情報を、ICT(情報発信技術)によって発信する仕組みを提供していきます。



異常時案内用ディスプレイ



ホームページのご案内

設備部門におけるトラブルを防ぐための取り組み状況

輸送障害の主な対策としては、「故障を減らす」「故障が起きた時には早く復旧する」「お客さまへの確かな情報を提供する」を重点課題として取り組んでいます。特に、設備部門においては「故障を減らす」ために、故障を起しにくい設備とするための設備強化や二重系化の実施、発生した故障を早く復旧するための復旧拠点設備や予備品の増配備を実施しており、この取り組みにより、首都圏における輸送障害は減少傾向となっています。

今後も発生した輸送障害の分析を深め、設備強化策をハード面及びソフト面の双方で実施することにより、輸送障害の低減に取り組んでいきます。

輸送サービスの改善

新幹線と在来線の利便性向上、増発や拡幅車両の投入により混雑緩和に取り組んでいます。

2012年9月に、山形新幹線「つばさ」全列車の最高速度を275km/hに向上し、到達時分の短縮を実現しました。2013年3月には、東北新幹線「はやぶさ」が国内最高速度となる320km/h運転を開始、秋田新幹線では新型車両E6系を使用した「スーパーこまち」が300km/h運転を開始しました。在来線では常磐線特急を新型車両E657系へ統一、湘南新宿ラインの増発や「浦和駅」停車、「東京メガループ[※]」では武蔵野線データイムの増発や京葉線朝通勤時間帯の増発、横浜線と根岸線の直通運転拡大などを実施し、混雑緩和や利便性の向上を図りました。

首都圏主要線区の朝ピーク1時間の平均混雑率は、2012年度は1987年度比61ポイント減少し、177%となっています。お客さま視点に基づき、輸送障害の低減など引き続き安定した輸送の確保にも努めていきます。

[※]東京メガループ 他の鉄道会社との結節点を多く持つ東京圏の環状線群で武蔵野・京葉・南武・横浜各線のこと。

「声かけ・サポート」運動

安全かつ安心して駅等の当社施設をご利用いただくために、お身体の不自由なお客さまやご高齢のお客さまなど配慮の必要なお客さまに社員がお声かけをする運動を実施しています。この運動は社会全体でこうした方々を見守り支えあう動きを広げていくことを目的としており、配慮の必要なお客さまを見かけた際に、社員は積極的に声かけやサポートを行うこととしています。当社社員のほかに、JR東日本グループ各社へも運動の輪を広げています。

サービスマネージャー

駅構内を巡回し、ご高齢のお客さまや不慣れなお客さまのお手伝いや、異常時における情報提供、タブレット端末を活用したご案内業務など、きめ細やかなサービスを行う「サービスマネージャー」を配置しています(2013年4月1日現在で50駅183名)。

駅のバリアフリー化

「バリアフリー新法」対象の駅を中心に自治体等と協力してエレベーターなどの整備を進めており、2013年3月末現在で489駅にエレベーターなどの設置が完了しています。



新宿駅中央線(快速)ホーム



埼京線十条駅上りホーム

車両のバリアフリー化

目の不自由なお客さまの利便性向上のために、2005年度に新幹線全車両に現在位置と各種設備の位置をご案内する触地図と点字シールを整備しました。在来線については、号車とドア位置をお知らせする点字シールを整備しています。

2006年12月から、中央快速線、京浜東北線、京葉線、東海道線、埼京線等に各種ユニバーサルデザインを採用した新型車両E233系を順次導入しています。また、2009年10月からは新型成田エクスプレスE259系に、2011年3月からは新型高速新幹線車両E5系に、2012年3月からは常磐線新型特急車両E657系に、2013年3月からは新型秋田新幹線用車両E6系に、改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な大型トイレを導入しました。

エスカレーターの安全対策

エスカレーターにおけるお客さまのおけがを防ぐために、サンダルなどの挟まれ防止対策や、緊急停止時の転倒防止対策、エスカレーター停止時のステップ降下防止対策など、設備面での安全強化を推進しています。

また、各鉄道会社と共同で、キャンペーンを実施し、安全で正しいエスカレーターの利用を呼びかけるポスターの掲出やステッカーの貼付など、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。

2013年度は7月からキャンペーンを実施し、「正しいエスカレーターの乗り方」、「けが等で右側にしか立てないお客さまへの思いやり」を強く訴求しました。今回は鉄道事業者だけでなく、オフィスビルやショッピングセンター、JR東日本グループも共同でポスターを提出しました。



「みんなで手すりにつかまろう」
キャンペーン

ベビーカーの安全対策

ベビーカーをご利用のお客さまが安全に駅や車内をご利用いただくため、ベビーカーのフレームなどが挟まった際の車両扉の検知性能向上に取り組んでいます。また、「みんなで赤ちゃんを守ろう」をコンセプトに各鉄道会社やベビーカーメーカー、行政、NPO法人と共同でキャンペーンを実施し、ベビーカーをご利用のお客さまに注意を呼びかけるとともに、周囲のお客さまにもベビーカー利用者と譲り合っの乗車にご協力いただくようお願いしています。また、2013年3月のキャンペーンでは鉄道博物館において「ベビーカー安全教室inてつぱく」を開催し、鉄道での安全なベビーカー利用について、来場者約400名に楽しく学んでいただきました。



「みんなで赤ちゃんを守ろう」
キャンペーン



「ベビーカー安全教室inてつぱく」

AED(自動体外式除細動装置)の設置

AEDとは、致死性の不整脈「心室細動」が発生した心臓に電気ショックを与え正常な状態に戻す装置で、欧米では2000年頃から普及しています。JR東日本では、お客さまのご利用の多い駅などの改札口付近への設置を進めており、2013年3月末現在で354駅(500台)に導入したほか、2009年2月から新幹線、同年10月から新型成田エクスプレス、2011年6月から日光・きぬがわ号、2012年3月から常磐線新型特急車両E657系へ設置をしており、2013年3月末現在で190台設置を行っています。

首都圏の駅における全面禁煙と列車全面禁煙

JR東日本では、社会における禁煙志向の高まりや受動喫煙の防止を望まれるお客さまのご意見を受け、受動喫煙の防止に取り組んできました。駅については、2009年4月及び10月に首都圏の一定エリアの駅においてホーム上の喫煙所の撤去を行い、駅構内の全面禁煙を実施しました。また、お客さまからの実施駅拡大の要望を受け、2011年6月1日から駅の全面禁煙を実施するエリアを拡大しました。列車については2007年3月のダイヤ改正からJR東日本の新幹線・特急列車の全面禁煙化を実施し、2009年6月からは他の鉄道会社と相互に乗り入れる一部の列車についても全面禁煙を実施しました。また、2012年3月のダイヤ改正から寝台特急カシオペアと北斗星の食堂車を終日禁煙化しました。



首都圏の一定エリアにおける全面禁煙



寝台特急食堂車終日禁煙化

駅トイレにおけるさまざまな工夫

「暗い」「汚い」「臭い」といったイメージのある駅トイレについて、そのイメージを払拭し、快適にトイレをご利用いただけるよう、会社発足以来、整備・改良を進めています。

改良にあたっては、和式大便器の洋式化、換気能力の向上、床タイルの大型化等と併せて、水道使用量の削減に向け、節水型便器の導入や洗面台での自動水洗の導入等を進めています。

2013年度には約10駅のトイレを改良し、お客さまの快適性及び満足度の向上に努めます。



東京駅(京葉線地下1階)

駅におけるWiMAXの基地局設置と利活用

UQコミュニケーションズ(株)が「UQ WiMAX」によるインターネット接続サービスを2009年2月より開始しました。これに合わせ、電波が届きにくい駅のコナコース等でも当サービスによりインターネットの接続が可能となるよう、駅構内へのWiMAX基地局の設置を進めており、2013年6月末までに156駅に整備を行いました。

また、大容量の通信が可能という利点を活かし、一部の駅でのお客さまへの情報提供やご案内にもWiMAXを利用するなど、活用の場を広げています。

快適な車内空調

多くのお客さまに快適にご乗車いただけるよう、車内空調(冷房・暖房)にも十分に配慮しています。新型車両(E231系・E233系・E5系・E6系等)には、全自動フルオートエアコンを搭載しています。その他の車両では、車掌によるこまめな温度の把握やスイッチの切り替えなど、細やかな対応による快適な空間を提供するための取り組みや、線区の状況に応じた取り組みを行っています。

女性専用車

お客さまに安心してご乗車いただくことを目的として、埼京線の深夜時間帯に女性専用車を導入し(2001年7月)、その後朝の通勤時間帯にも拡大しました(2005年4月)。現在、中央快速線(2005年9月)、常磐線各駅停車(2006年5月)、総武線各駅停車(2006年11月)、京浜東北・根岸線(2010年4月)の朝の通勤時間帯でも女性専用車を運行しています。

痴漢対策の取り組み

お客さまに安心して列車をご利用いただくことを目的として、首都圏各線区への女性専用車導入や、危険を感じた際に乗務員に通報するSOSボタンの全車両への設置等を継続的に実施してきました。また、警察や他の鉄道事業者と連携して「痴漢撲滅キャンペーン」を実施し、車内や駅構内の警戒を強化するとともに、痴漢防止の呼びかけを行っています。さらに、痴漢犯罪防止策の一環として、埼京線全編成の1号車に車内防犯カメラを設置しています。

常磐線新型特急車両E657系等での車内サービスの向上、防犯対策の取り組み

車内サービスの向上として、WiMAXを活用した最新の情報提供に取り組んでいます。2012年3月から営業運転を開始した常磐線新型特急車両E657系の車内には、フルカラーLEDの車内案内表示器を備えており、行先案内や運行情報のほか、WiMAXによりニュース等の情報を提供しています。さらに、WiMAXとWi-Fiによる車内インターネット接続サービスをご利用いただくことが可能です。

また、防犯対策の取り組みとして、在来線車両では埼京線の全編成の1号車に車内防犯カメラを設置したほか、東海道線、東北本線・高崎線、常磐線等の2階建グリーン車、及びE259系・E657系特急車両のデッキ部、新幹線車両ではE3系2000番台以降に新造した車両のデッキ部、E5系、E6系の車内に防犯カメラを設置しています。

自殺防止対策

これまでも自殺対策に取り組むNPO法人への支援等に取り組んできましたが、2013年3月にも政府の「自殺対策強化月間」に合わせ自殺防止キャンペーン「JR東日本♥生きる支援の強化月間」の実施、ポスターによる相談窓口等のお知らせや「生きる支援トレイン」の運行、電話相談窓口の開設(日本いのちの電話連盟との共催)等を行いました。

また、当社OBと特定非営利活動法人メンタルケア協議会の相談員が都心部の駅を巡回し、お客さまに声をかけさせていただく「声かけ活動」を行いました。

■「自ら考え、自ら行動する」文化の創造

サービス品質を高める人づくり

サービス品質向上に向け、「サービス品質シンポジウム」「サービス品質研究会」等を開催し、「自ら考え、自ら行動する」職場風土の醸成に取り組んでいます。



サービス品質シンポジウム



サービス品質研究会

ホスピタリティ向上

ホスピタリティ向上のために、社員のサービス介助士2級資格の取得を進めており、2013年3月末までに約8,200名の社員が2級資格を取得しています。

■JR東日本の生活サービス事業

JR東日本の生活サービス事業

JR東日本グループでは、駅をご利用のお客さまの利便性を高めるエキナカのさまざまなお店や駅ビル、ホテルのほか、駅至近の立地を活かしたオフィスビルやフィットネスクラブ、駅構内・車内での広告展開、沿線での子育て支援事業、住宅事業など、幅広く生活サービス事業を展開しており、お客さまの毎日の暮らしはもちろん、さまざまなライフスタイル・ライフステージに合わせたサービスを提供しています。

■訪日旅行のお客さまへ

訪日旅行のお客さまに魅力ある商品をご提案

当社エリア内のフリー切符「JR EAST PASS」、関東エリアのフリー切符「JR Kanto Area Pass」、東京都心へのアクセス商品として「Suica & N'EX」「Suica & Monorail」を発売しています。2012年夏には、富士山への旅行需要喚起のため「Mt.Fuji Round Trip Ticket」、冬には雪目的のお客さま向けに「JR Kanto Area Pass」のオプションとして「GALAオプション券」を新規に設定し、季節に応じた利便性の高い商品で当社エリアの列車の旅を提案しました。

訪日旅行のお客さま向け無料公衆無線LANサービス

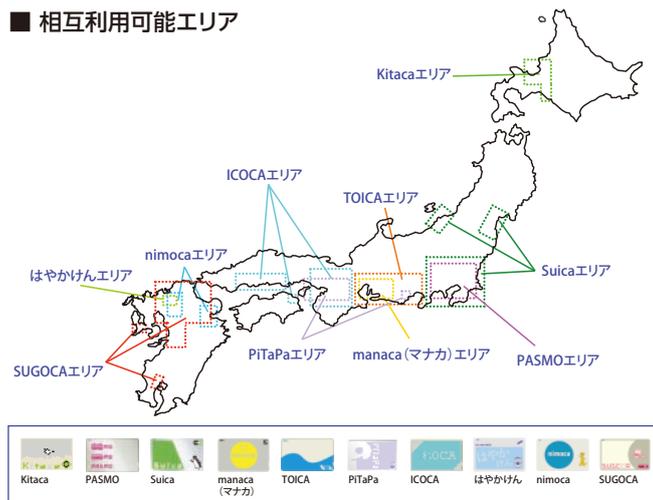
日本国内の無料公衆無線LANについては、成田、羽田などの主要国際空港に整備されている程度であり、訪日旅行のお客さまは不便に感じています。当社では、訪日旅行のお客さまが多くご利用になる山手線を中心とした13駅と「JR EAST Travel Service Center」に設置しております。英語、中国語、ハングル、日本語の4箇国語に対応しています。

■Suica事業

IC乗車券として

全国10の交通系ICカードによる全国相互利用サービスを2013年3月より開始し、新たに名古屋鉄道・名古屋市交通局の「manaca」、スルッとKANSAI協議会の「PiTaPa」との相互利用を実現しました。また、3月には新潟交通「りゅうと」エリア、6月には札幌市交通局等の「SAPICA」エリアでのSuicaのサービスを開始しました。Suicaの発行枚数は、2013年6月末で約4,355万枚となりました。

■ 相互利用可能エリア



全国相互利用サービスのシンボルマーク

電子マネーとして

電子マネーとしての利用可能箇所も、エキナカに加えて、ファミリーマート・ローソン・セブン-イレブン等のコンビニエンスストアやイオン・イトーヨーカドーをはじめとした街ナカ店舗、コカ・コーラ自動販売機、大和自動車交通等のタクシーなどに拡大しています。また、「楽天市場」や「Amazon」でのオンラインショッピングにおいてSuicaネット決済サービスを開始しました。

2013年6月末現在、約220,160店舗にて利用でき、1日あたりの最高利用件数は約362万件となりました。

幅広いニーズにお応えするために

Suicaとスマートフォン・ケータイが一つになった「モバイルSuica」は、2012年12月に会員数300万人を突破しました。また、「Suicaポイントクラブ」については、加盟店やポイント交換提携先の拡大に努め、会員数は2013年6月末現在、約169万人となりました。さらに、Suica及びビューカードが一つになった「Suica付きビューカード」など、お客さまの幅広いニーズにお応えするための機能拡充を図るとともに、Suicaやビューカードなどの情報をもとに顧客属性ごとの消費パターンなどをマーケティングデータとして活用する新たな取組みを進めています。

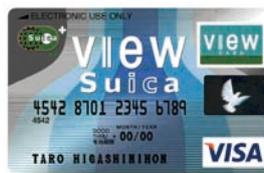
今後も、さらにお客さまの日々の生活に身近で便利なICカードをめざします。



モバイルSuica



Suicaポイント



「ビュー・スイカ」カード

特集Ⅳ ステーションルネッサンスの展開と今後

ステーションルネッサンスの歴史と展開について

2000年11月に策定されたグループ中期経営構想「ニューフロンティア21」において、徹底した顧客志向を掲げ、その戦略の一つとして、新しい駅づくり「ステーションルネッサンス」の計画が立ち上げられました。1日約1600万人ものお客さまが利用する「駅」を重要な経営資源と位置づけ、その資産価値を徹底した顧客志向でゼロベースから見直し、再配置する計画です。

ステーションルネッサンスによる駅づくりの発端となったのが2002年の上野駅の改良工事です。駅の外溝やトイレの改装から始まり、グランドコンコースや商業施設(アトレ上野)の整備で従来の暗い駅のイメージを一新させました。その後、SuicaなどのIT(情報技術)を利用した利便性の向上や、「アトレ」や「エキュート」等の駅ビル、エキナカビジネスの積極的な展開は、駅を単なる移動や乗り換えに利用するだけでなく、人々が集う場所として、駅のあり方を提案する等、新しい駅利用の楽しさを定着させるに至りました。



大宮駅(エキュート大宮)



上野駅(アトレ上野とグランドコンコース)

「ステーションルネッサンス」から「まちづくり」へ

2000年から約10年間までのステーションルネッサンスでは、駅のバリアフリー化や耐震化にあわせ、既存の駅設備の配置をゼロベースで見直し、駅の価値を最大化させることに注力してきました。しかしその取組みも一巡し、人口規模の縮小、少子高齢化等の社会環境の変化や、あらためて鉄道ネットワークや駅に対する地域からの期待が高まってきた結果、今後は地域連携や当社及び街のストックを活用することによる魅力あるまちづくりへ注力をシフトしていくことが求められています。

東京駅では、「東京駅が、街になる」を開発コンセプトと掲げ、昨年10月に完了した丸の内駅舎の復原を経て、今後はさらに八重洲側の再開発を進めています。歴史性と先進性を併せ持つエキナカの商業、ホテル、周辺のオフィスや商業施設、教育・研究機能と連動し、まちづくりの拠点として多様な魅力を創っています。中央線の神田-御茶ノ水間の万世橋では旧交通博物館の跡地を環境配慮型のオフィスビルとして再建し、旧万世橋駅遺構や赤レンガの高架橋を残したまま、神田川沿いの親水デッキの整備を行い、新しい回遊導線を作りました。旧万世橋駅の記憶を呼び起こし貴重なストックを活用しながら、秋葉原、神田須田町・淡路町エリアの交流拠点として地域全体を活性化させる取り組みです。また、地域連携や地域資源を活用した開発は、業績が落ち込んだ駅ビルのストックを活用しながら、ホテルへとコンバージョンする計画でも行っております。ホテルアール・メッツ宇都宮では既存のストックを活かし、地元の「大谷石」をモチーフにした装飾や、栃木県内の伝統工芸品の展示を行うことで、ビジネス客を周辺の観光に誘う仕掛けにつなげています。

駅を中心としたまちづくりは、駅前広場や側道整備などを含め、行政や地域との連携が必要です。医療、保育、スポーツ、コミュニティ施設の併設など、子育て世代や高齢者からの駅に対する新たなニーズも高まっており、地域連携とストックの活用による沿線価値の向上をめざし今後の展開を図っていきます。



東京駅 グランルーフ
(ダイナミックな膜屋根で賑わいの空間を生み出す
グランルーフ)



ホテル アール・メッツ宇都宮
(大谷石の地下採掘場をイメージした客室
廊下)



JR神田万世橋ビル
(赤レンガとの調和を意識し、テラコッタを用いた
外観)



マーチエキュート神田万世橋
(旧万世橋のストックを活かした親水デッキ)

社会とのかかわり

■地域社会とともに

JR東日本では、これまで取り組んできた「ステーションルネッサンス」をより進化させ、「選ばれる沿線ブランドづくり」として、地域社会の一員として、地域の皆さまとともにあるべき未来を考え、元気な地域の構築へと取り組んでいます。

東京駅では、八重洲側において「グラントウキョウノースタワー/サウスタワー」「グランルーフ」を展開しており、丸の内側においては2012年10月に東京駅丸の内駅舎保存・復原が完成しました。駅構内には商業ゾーン「グランスタ」等を展開しており、これらを合わせて「東京駅が、街になる」をコンセプトに「東京ステーションシティ」と名づけ、首都東京の玄関口にふさわしい、新しい文化の発信地としてのまちづくりをめざしています。

さらに、地方自治体等からの要望に基づき、まちづくりに合わせた新駅設置、自由通路設置等に伴う駅舎整備等を自治体と協力して進めています。2011年度には、武蔵野線に吉川美南駅（新駅）を設置したほか、2012年度には、奥羽本線後三年駅にコミュニティスペース（自治体施設）を併設した駅舎整備を行いました。その結果、1987年の会社発足より自治体施設を併設した駅は、84駅（2013年3月31日現在）になりました。また、2012年度には、東北本線小山駅や常磐線岩間駅等において自由通路設置に伴う駅改良を行いました。



奥羽本線後三年駅



東北本線小山駅自由通路

移住促進プログラムへの参画

「グループ経営構想V」において、地域の活性化に貢献するとともに、新たな交流人口を生み出すことを目的として、自治体の進める移住促進プログラムへのサポートに取り組むこととしています。その初めての事例として、長野県、佐久市と移住・交流促進のために連携して取り組むこととしました。

移住セミナー・移住お試しツアー

移住前の不安を解消するために、首都圏での移住に関するセミナーや実際に現地を体験していただくための視察旅行を実施。自治体のコンテンツ（居住環境の現地説明会、農業体験等）と新幹線等を組み合わせ、JR東日本の保有する宣伝媒体（会員誌、ホームページ等）・販路を活用して移住施策をサポートします。

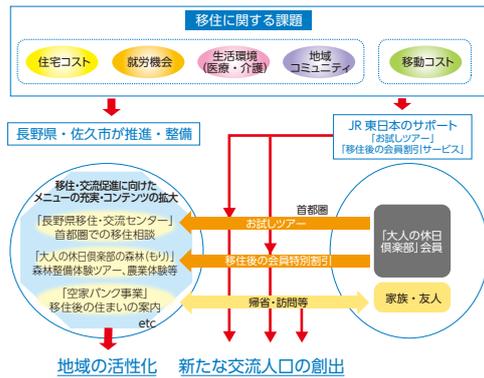
移住後の移動サポート

移住後も気軽に首都圏へお出掛けいただけるよう、移住先の佐久平～首都圏間の移動をサポートするサービスを検討しています。

グループを活用したサポートメニューの検討

ショートステイや移住後に課題となるモビリティ面での支援メニューとして、長期レンタカーやリースなどグループ力を活用したサポート内容を検討しています。

■ 三者連携スキーム



移住お試しツアー

鉄道の立体交差化によるまちづくり・交通円滑化への貢献

交通渋滞の解消、鉄道・道路それぞれの安全性の向上を図るとともに、鉄道により隔てられている街の一体的な発展を図るため、沿線自治体により計画・実施されている南武線稲城長沼駅付近や信越線新潟駅付近等の立体交差事業に当社も協力しています。

南武線稲城長沼駅付近連続立体交差事業では、今年度内に予定されている高架上り線切換によって全踏切が廃止となり、交通渋滞の解消、街の一体化が図られ、まちづくり・交通円滑化に貢献しています。



南武線稲城長沼駅付近高架化

駅の交通結節機能の充実・高度化による総合交通体系の整備

駅はさまざまな交通施設が集中し、大勢の人が集まります。都市交通の円滑化や交通結節点としての機能強化を図るため、国や関係自治体と連携して、他の交通機関との相互直通運転や乗り換え利便性の向上を推進しています。新宿駅では、国土交通省と連携のうえ、線路上空に人工地盤を構築し、バス発着場やタクシー乗降場等、交通結節点としての施設整備を行い、総合交通体系の整備に貢献しています。



新宿交通結節点整備

■地域再発見プロジェクト

「地域再発見プロジェクト」の展開

地域との連携を強化する「共創」戦略のもと、首都圏と地域の間で大きな循環を生み出し、インバウンドも見据えた新たなマーケットを創造することをめざす「地域再発見プロジェクト」を推進しています。これは、JR東日本グループが有する地域と地域を結ぶ鉄道ネットワークや地域の拠点としての駅、幅広い事業ノウハウ、首都圏を中心とした販路・広告媒体、地域の一員としての人材といった強みを活かしながら、首都圏と地域の双方向での情報発信や販路の拡大、伝統文化、祭り、地産品といった有形無形の観光資源の発掘と紹介などを行うものです。

事例としては、2009年度の岩手十和・千葉館山エリアにおける長期滞在型ホテルと新潟越後湯沢エリアの駅構内では地域の特色を活かしたりリニューアルを行いました。また、2010年度には青森に県産りんご加工用の「工房」と「市場」の複合施設「A-FACTORY」を開業しました。これらは開業後もさまざまなイベントなどを通じ、地域の方々との連携を深め地域活性化に取り組んでいます。

また首都圏では、地元の人がおすすめの観光資源を提案してお客さまをご案内する旅行商品「旅市」と連動したり、デスティネーションキャンペーン等の営業施策と連動して地産品販売と観光PRを行う「産直市」を開催しています。2012年1月には、食を中心とした情報発信型の地産品ショップ「のもの」を上野駅にオープン。「旬のもの、地のもの、縁(ゆかり)のもの」など地産品を販売しています。これらを通じ、地域の方々と連携した情報発信に取り組んでいます。

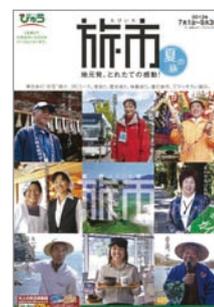
今後は、地域の魅力を伝える「産直市」や「マルシェ」の開催拡大や、農林漁業の6次産業化などを通じて、さらなる地域産業の活性化に取り組んでいきます。



地域再発見プロジェクト「産直市」



地産品ショップ「のもの」



旅行商品「旅市」

■子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」

JR東日本グループでは、「HAPPY CHILD PROJECT」を掲げ、子育てしやすい暮らしやすい沿線づくりを推進しています。具体的には、社会インフラとなる駅型保育園などの子育て支援施設や、地域コミュニティの形成を応援することを意図した親子コミュニティカフェの開設、親子で楽しめるイベント開催などを進めています。

今後も子育てにまつわるさまざまなニーズに対応し、地域社会への貢献・沿線価値の向上に積極的に取り組んでいきます。

子育て支援施設 ～“子育てをしながら働く”を応援～

駅から概ね5分のアクセスの良い立地を中心に「駅型保育園」等の子育て支援施設の開設を進め「仕事」と「子育て」の両立を応援しています。1996年から開設した子育て支援施設は累計で71箇所(2013年4月現在)に達しており、今後もさらなる拡大をめざしています。「駅型保育園」では通勤途中に送迎ができるメリットに加え、父親と登園する子どもも多く見られ、当社の取り組みは男性の育児参加の支援にもつながっています。



新幹線沿線の駅型保育園



駅ビルの屋上庭園で遊ぶ園児たち

外出応援施設「親子コミュニティカフェ」

親子が気軽に利用でき、安心して過ごせる憩いの空間を提供するため、「親子コミュニティカフェ」の取り組みを進めています。「親子コミュニティカフェ」では、家族が快適に過ごすための機能・サービスを集約し、子育て中の家族はもちろん、世代を超えて地域の方々が集い、交流できる場を提供します。

JR東日本の進める親子コミュニティカフェの総称を「キズナ937」と言います。現在は高崎線籠原駅前「イーサイト籠原」2階で展開しています。

子育て応援イベント開催

こども鉄道作品展

当社の駅型保育園に通う子どもたちによる作品展を、鉄道博物館(埼玉県さいたま市)で定期的を開催しています。

「でんしゃ」というテーマのもと、子どもたちが制作した独創的で、夢のある作品を多くの方に楽しんでいただいています。保育園の日頃の保育活動の発表の場、また子どもたちの成長を確認していただく場にもなっています。



第3回こども鉄道作品展



ペーパークラフト教室

新幹線などの立体模型を専用紙から制作する「ペーパークラフト教室」など、親子で一緒に参加できるさまざまなイベントを各所で開催しています。



ペーパークラフト完成イメージ

■文化

鉄道文化財団

JR東日本の経営資源を継続的に社会貢献活動に役立てるため、1992年に財団法人東日本鉄道文化財団を設立し、鉄道を通じた地域文化の振興、鉄道に関する調査・研究の促進、鉄道にかかわる国際文化交流の推進等に取り組んでいます。主な活動内容は、鉄道博物館や東京ステーションギャラリー、旧新橋停車場の運営、地方文化事業支援、アジア各国の鉄道事業者の研修受け入れなどであり、ホームページ(<http://www.ejrcf.or.jp/>)等で情報発信を行っています。なお2010年4月には公益財団法人となりました。

鉄道博物館

①鉄道にかかわる遺産・資料の調査研究を体系的に行う「鉄道博物館」、②実物を中心とした展示により鉄道の歴史を語る「歴史博物館」、③鉄道の原理・仕組みや技術について体験的に学習できる「教育博物館」、の3点をコンセプトに2007年10月14日(鉄道の日)に埼玉県さいたま市にオープンしました。以来、多くのお客さま(2012年度は約80万人)にご来館いただいています。2011年4月には「てっぱく広場」をオープンするなど、展示物・施設の充実を図っています。



「鉄道博物館」



■次代の担い手とともに

鉄道少年団

公益財団法人交通道德協会が運営する「鉄道少年団」では、青少年へ向けた交通道德の高揚を目的として、全国で約1,000名の団員が多彩な活動を行っています。当社管内には約400名の団員が在籍しており、この活動をサポートするため、各支社に事務局を設置し、駅の清掃活動や各種鉄道施設の見学といった活動を通じて、次世代の交通道德の向上に資するよう、積極的な支援を続けていきます。

■国際

国際協力

JR東日本では、国土交通省等の要請に基づき、アジアの国々へ鉄道専門家を派遣し、培ってきた技術やノウハウを紹介したり、国際協力機構(JICA)等の依頼に基づき、開発途上国から研修生を受け入れて専門分野の講義等を行ったりするなど、国際協力の取り組みを展開しています。

また、JR東日本は海外の鉄道関係者からの視察等も積極的に受け入れており、2012年度に当社を訪問した海外からの視察者は46箇国、620名に達しています。これらの視察者には、各国の政府関係者や鉄道関係者のほか、海外の大学や研究機関の研究者なども含まれており、相互理解の促進にも役立っています。



新幹線車両メンテナンスの視察
(新幹線総合車両センター)



東日本大震災被災地の視察
(野蒜駅)

国際機関を通じた世界への貢献

JR東日本は、加盟する国際鉄道連合(UIC)や国際公共鉄道連合(UITP)、欧州鉄道会社共同体(CER)、米国鉄道協会(AAR)、米国公共輸送協会(APTA)等の鉄道国際機関が主催する国際会議や発行する出版物等を通じて、積極的に情報収集・発信を行っているほか、世界の鉄道の発展にかかわるさまざまな課題の解決に積極的に取り組んでいます。

また、海外の鉄道関係者に、日本の鉄道システムの特長をアピールするため、国際会議の誘致にも意欲的に取り組んでいます。2013年4月には、世界各国の公共交通関係者を対象としたUITP研修プログラムをUITPと当社の主催により東京で開催しました。

また当社は、2013年1月からUICアジア太平洋地域議長を務めているほか、2013年5月からは、UITP副会長を務めており、これからも鉄道国際機関の活動を通じて、世界の鉄道の発展に貢献してまいります。



UICアジア地域総会
(2013年カザフスタン・アスタナ)



UITP研修プログラム
(2013年東京)

特集 V 東京駅丸の内駅舎の復原・まちづくり

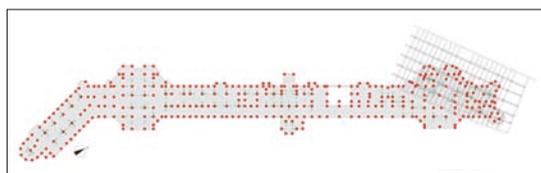
1914年(大正3)年に創建された東京駅は、2012年10月東京駅が持つ歴史の重みを次の世代に引き継ぐために、伝統と先進性をあわせ持つ、新たな駅へと生まれ変わりました。

駅舎復原時に採用した耐震技術について

東京駅丸の内駅舎の復原工事に際しては、復原後も駅舎の恒久的な保存・活用を行うために耐震性能の向上が重要であることから、国内最大級の「免震レトロフィット工法^(※1)」を実施しました。

本工事では、地上の既存駅舎の荷重を仮支柱で受け替え、創建以来駅舎を支え続けてきた11,000本の松杭を撤去することで生まれた空間を利用し、地下部を新設しました。地上部と増築した地下部の間に免震層を設け、免震装置としてアイソレーター^(※2)約350台、オイルダンパー^(※3)約160台を設置し、地震時の駅舎の変形量を抑制しています。「免震レトロフィット工法」を採用したことで、耐震性能が飛躍的に向上した新丸の内駅舎として駅舎復原を実現しています。

- ※1 免震レトロフィット 既存の建物の基礎や中間階に免震装置を設置し、外観や内装及び設備などを損なうことなく建物を免震建物に生まれ変わらせる工法です。
- ※2 アイソレーター 通常時には建物の重量を支え、地震時には周期の短い揺れを周期の長い揺れに変える機能を持つ装置です。
- ※3 オイルダンパー 粘性材料(オイル)の粘性抵抗により、揺れ幅を抑えることができる地震エネルギー吸収装置です。



アイソレーターとオイルダンパー配置図

免震装置
 ● アイソレーター (約350台)
 → オイルダンパー (約160台)



免震装置の設置状況

東京ステーションホテルについて

平成24年10月3日に装いも新たに開業した東京ステーションホテルは内装を、駅舎外観との調和を意識した「ヨーロッパ・クラシックスタイル」の居心地のよいインテリアデザインとしております。客室数はバラエティに富んだ6タイプの全150室で、レストラン10箇所、宴会場3箇所、フィットネス&スパを備えており、開業後は多くのお客さまにご利用いただいております。

およそ100年の歴史を持つ「国の重要文化財」である駅舎が積み重ねてきた歴史や伝統を大切に、使い続ける文化財としての価値を伝え続けることを使命に、多くのお客さまの記憶に残るホテルをめざしていきます。



東京駅外観



東京ステーションホテル客室

JR EAST Travel Service Centerについて

観光案内所、旅行カウンター、手荷物カウンター、外貨両替所・ATMの四つのサービスを一体的に提供する訪日旅行のお客さま向けの施設です。無料のパソコンや無料公衆無線LANも整備され、日本のご旅行の拠点としてご利用いただけます。

VOICE

— JR EAST Travel Service Center —

見知らぬ国に来たお客さまの不安を解消する「おもてなし」を

昨年10月、東京駅丸の内駅舎復原工事の完成と同時に開業した「JR EAST Travel Service Center」は、JR EAST PASSなどのレールパスの引換や乗車券類の発売を行う旅行カウンターと観光案内所が一緒になっています。駅構内に位置するため、列車の発車時間や乗り換え時間を考慮するなど他の観光案内所と異なるところがあります。東京駅は広く、言葉の通じない海外のお客さまにとって、列車の乗り場や乗り換えは不安の一つです。その不安を少しでも和らげるためにも、余裕をもったスケジュールの提案と丁寧な案内に努めています。

開業以来、たくさんの訪日旅行のお客さまをお迎えしましたが、私自身いちばん驚いているのは、滞在中に何度もこちらへ足を運んでくださる「リピーター」がいることです。例えば、観光をした後、東京に戻って来られて「あなたの教えてくれた観光地やホテルは良かった」と報告してくださるお客さま、以前利用して良かったので友人を連れてきたというお客さまや、友人にここを薦められたというお客さまなどがいらっしゃいます。中には、新幹線が遅れたため乗り換えに間に合わず、目的地に着けなかったとお叱りのためにお越しいただいたこともありましたが、お客さまが帰国される時に、社員がホームまでお見送りしたところ感激され、最後はお褒めの言葉をいただいたこともありました。

ここでは、一人ひとりのお客さまとお会いするのはわずかな時間でしかありません。私たちはお客さまとの対応の一瞬一瞬を大切に、お客さまの不安を少しでも解消してあげられるよう、和やかな雰囲気でおもてなしをするよう心がけています。



株式会社びゅうトラベルサービス
訪日旅行部
東京駅 JR EAST Travel Service Center
所長
藤原 末美

社員とのかかわり

■人材の力を発揮させるために

安全で安定した鉄道輸送を確保し、お客さまに満足していただくサービスを提供するためには、JR東日本の人材の力を遺憾なく発揮できる環境をつくっていくことが最も重要です。自らが果たすべき役割は何かを考え行動できる人材をどう育成していくか——これがJR東日本の将来を決定すると言っても過言ではありません。

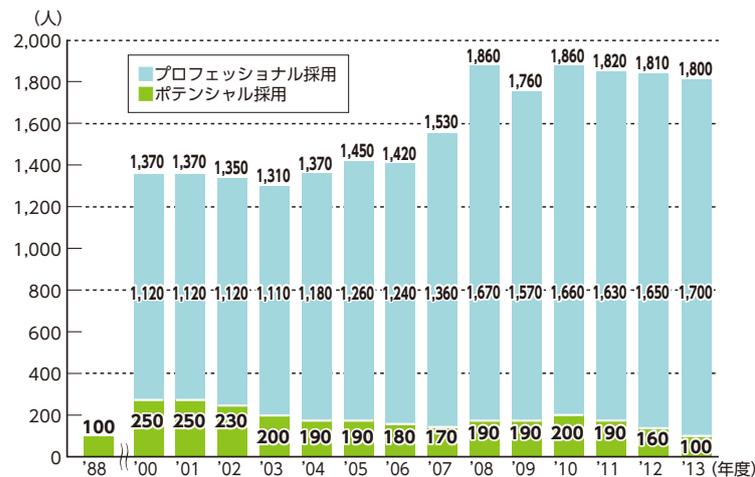
社会は時々刻々変化しており、働く人々の意識や取り巻く環境はめまぐるしく変わることから、JR東日本の一員として責任を果たそうとする社員の意欲に絶えず応えていくことが、最終的に安全性とお客さま満足の向上につながると考えています。

社員一人ひとりがいきいきと働き、高い理想に向かってチャレンジできる職場環境。その実現に向け、各社員の挑戦しようとする意欲にどう応えていくか、ワーク・ライフ・バランスをどう確保していくか、さらに多様な人材をどう活かしていくか。そういった点を常に念頭に置きつつ、「仕事を通じて人が成長する会社」をつくっていくためにさまざまな挑戦を行っています。「グループ経営構想V ~限りなき前進~」では、応募型のプロジェクト・研修の設定や社外との積極的な人材交流など社員の意欲に応える機会の拡大や、次代を担う社員への技術・技能継承、技術革新や海外鉄道プロジェクトへの参画などを通じ外に開かれた企業風土の構築と幅広い視野を持った人材の育成をめざしています。

採用について

JR東日本を支えているのは、一人ひとりの社員の力です。人物本位、実力本位の採用を行い、人材をじっくり育て、しっかりと才能を開花させていきたいというのが、JR東日本の人材に対する基本姿勢です。大量退職時代を迎えているなか、人材育成・技術継承の観点を踏まえ、2013年度については、1,800名の採用を行いました。

■ 年度別新規採用数



障がい者採用について

JR東日本では、障がいのある多くの社員が健常者と同様にさまざまな業務において活躍しており、障がい者雇用率は2013年6月時点で2.35%となっています。また、2008年4月、障がい者雇用をより一層推進し、障がい者にとって働きやすい環境の充実を通じて社会的責任をさらに遂行していくため、(株)JR東日本グリーンパートナーズを設立し、2009年5月に特例子会社として認定されました。

技術アカデミー

意欲ある若手社員を鉄道技術の各分野の中核を担う人材に育てるため、2009年3月に「技術アカデミー」を設立しました。2013年3月開講の第5期では11系統48名が選抜され、約1年間にわたり本社で技術の学習に専念します。また、第5期からはグループ会社等の若手社員が聴講生として参加し、グループ会社一体となって技術力向上を図ります。プログラムは、各自の専門分野の理論・構造について深く学ぶとともに、鉄道技術・システム全体を俯瞰・理解できるものとしています。また、大学での研究やメーカーでの実習等を通じて、幅広い知識の習得をめざします。

VOICE

鉄道全体を考えるきっかけを与えてくれた技術アカデミー

私が技術アカデミーに応募したのは、JR東日本に入社して5年以上経ち、このあたりで一度、自分が持っているものと持っていないものをはっきりさせて、弱い部分をなんとかしたいと考えたからです。自分はゼネ

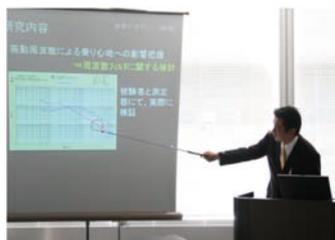


コンに7年勤めた後、社会人採用で入社したのですが、「社会人採用者は4年で一人前に育てる」という方針がありましたので、一人前の保線のプロとなるためにもっと知識を吸収・整理して、鉄道システム全体のことを知らないといけないという想いが強くありました。

技術アカデミーで学んだ1年間は、本当に充実した1年間でした。そこでは大きく分けて「自系統の専門知識」「システム全体の考え方・理論」「課題解決に必要なスキル」という三つのコンセプトに基づいて学習するのですが、自系統の専門知識にしても、予め講義で考え方や理論、根拠を学んでから、実物に触れ体験するという流れが確立しているので、実践での納得感がかなり違います。

アカデミーは、同じ志を持っている人の集まりなので皆モチベーションが高いですし、レスポンスが良く、諦めるということがありません。そして、仕事の系統は異なっても技術アカデミー生同士、話がとても合いました。私自身は、ずっと「保線の技術者」として一人前になりたいと考えていたのですが、技術アカデミーで志の高い他系統の人達に出会ったことで、「保線」という自系統だけではなく「鉄道全体を広く考える技術者」になりたいと考えるようになりました。

「課題解決に必要なスキル」としては、ものの考え方や文章のまとめ方を学んだことが、今の仕事にも非常に役立っています。「問題がどこにあり、解決すべき課題と方向性は何で、具体策としては何をやる」と理論立てて考えるようになったのは、技術アカデミーのおかげです。今では、



「自分の考えは、ちゃんと相手に伝わるものになっているか」と常に意識するようになりましたし、それを実践することで自信を持って話せるようになったことは大きいと思います。

1年間という期間を研究と自らの技術力向上に没頭できるこの技術アカデミーの存在は、人材育成に対するJR東日本の本気度を内外に証明するものではないでしょうか。講義の中ではさまざまな分野の「第一人者」から貴重な話を聞く機会があったのですが、今では技術アカデミーで自分が講義することが私の将来の目標になっています。自分自身が保線のオーソリティーとなって、第20期生ぐらいの技術アカデミー生の前で特別講義ができれば最高ですね。その夢の実現をめざして、これからも頑張っていきたいと思います。



高崎支社
設備部保線課
保線技術グループリーダー 副課長
小林 嗣忠

社員の能力開発・研修

JR東日本グループの持続的成長には、人材育成と技術・技能の確実な継承が不可欠で、「仕事を通じて人を育てる」という観点に立ち、JR東日本グループ組織力の向上と将来を担う人材の育成に取り組んでいます。

JR東日本総合研修センターや各支社で研修を実施するとともに、本社で各種セミナーを多数行っています。また、社員一人ひとりがチャレンジ精神を持って資質を高めるための自己啓発支援の一環として、業務に直結した知識・技能の習得を目的とした社内通信研修講座と、マネジメント・資格取得・語学・OAなど、ビジネスパーソンにとって必要不可欠な知識の習得を目的とした社外通信研修講座を実施しています。

My Project

社員が一步踏み込んだ課題にも挑戦できるよう、従来の小集団活動・提案活動をバージョンアップさせ、2011年1月から「My Project」をスタートさせました。「My Project」は、「一人ひとりの発意でスタート」「手法は自由、プロセスを重視」「社員の成長が成果」という三つのポイントからなり、改善に取り組むことそのものを「人材育成の機会」と位置づけ、「自ら考え自ら行動する社員」が育成されることをめざしています。

技能教習所 ～鉄道輸送を担う技術者づくり～

鉄道の次代を担う技術職社員にベテラン社員の技術や技能を確実に継承させる取り組みの一環として、それぞれの職場での鉄道固有の技術や技能の継承をサポートする「技能教習所」を整備しています。車両メンテナンス部門の「技能教習所」には鉄道車両のモックアップ(集電装置・ドア開閉装置・ブレーキ装置)などを、設備メンテナンス部門の「技能教習所」には鉄道設備(軌道・分岐器・ホーム・架線・信号設備など)を設け、実物に近い環境で訓練を行うことができます。

2013年度までに、既存の訓練設備も活用しつつ104箇所の「技能教習所」を整備する予定です。



転てつ機付属装置取付取外し訓練

■「ダイバーシティ」の推進に向けて

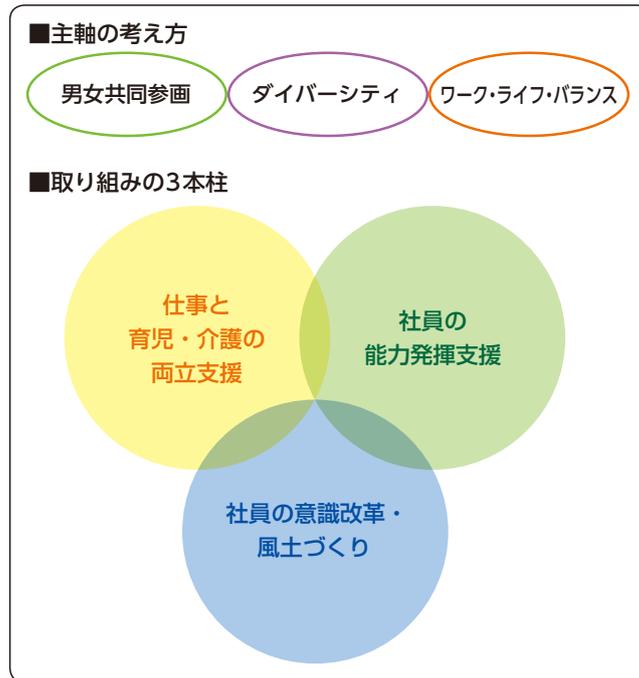
JR東日本では、多様な人材がやりがいや充実感を感じながらいきいきと働くことにより、それぞれの能力を最大限に発揮し、役割を果たすことが、企業競争力を高めると考えています。

「ワーク・ライフ・プログラム(愛称ワラプロ)」を実施し、「ダイバーシティ」や「ワーク・ライフ・バランス」の推進を図り、多様な人材が活躍できる企業文化を醸成しています。



愛称(ワラプロ)とロゴを定め、社員への定着を図っています

■「ワーク・ライフ・プログラム」の概念



具体的には、フォーラムの実施、イントラネット「ダイバーシティ・コミュ」の運営等のほか、職場におけるワラプロ推進の土台となる「ワラプロネットワーク」の取り組みを各機関において展開し、社員の意識改革と風土づくりを行っています。ワーク・ライフ・バランスの浸透のため、社員の家族を会社に招待する「ファミリーデー」のイベントも行っています。



本社ファミリーデー

仕事と育児・介護の両立支援に向けた取り組み例

- 育児休職期間を子どもが2歳に達するまでから3歳に達するまでに延長(2010年4月～)
- 一日の労働時間を短縮する勤務や、休日を増やした勤務を導入(2010年4月～)
- 事業所内保育所(都内2箇所、仙台)及び院内保育所(JR東京総合病院)を設置
- 両立支援セミナー(育児編 / 介護編)を実施

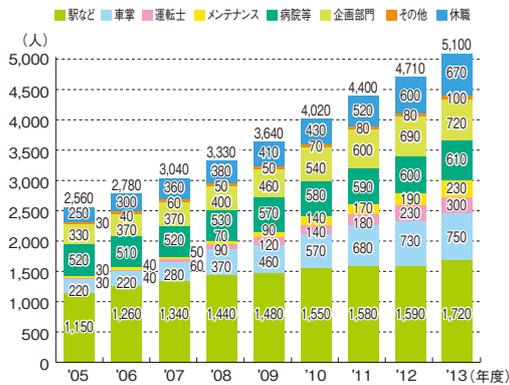


両立支援セミナー(育児編)

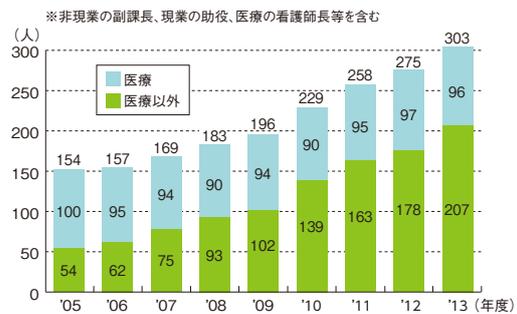
女性社員活躍の場の拡大

女性社員の活躍の場についても現場や企画部門など年々拡大しており、例えば山手線の乗務員の約4割は女性社員が担っております。また、女性管理者数についても、年々増加しており、本社・支社の部長、現業機関の長(駅長など)、グループ会社の取締役など重要なポストに配置しております。

■ 女性社員の活躍の場の拡大



■ 女性管理者数の推移



平成24年度「均等・両立推進企業表彰」ファミリー・フレンドリー企業部門 厚生労働大臣優良賞受賞

仕事と育児の両立支援に向けた取り組みなどが評価され、平成24年度「均等・両立推進企業表彰」ファミリー・フレンドリー企業部門において厚生労働大臣優良賞を受賞しました。

また同時に、女性の能力発揮を促進するための取り組みを実施しているとして、同表彰均等推進企業部門において「東京労働局長優良賞」を受賞しました。なお、両部門を通じて厚生労働大臣優良賞の受賞は、運輸業としてはじめてです。



一般事業主行動計画について

次世代育成支援対策推進法に基づき、第3期「一般事業主行動計画」を策定しています。

計画期間：2012年4月1日～2017年3月31日

2008年11月及び2012年8月に、「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣から認定を受けました。



次世代認定マーク(愛称:くるみん)

■よりよい職場づくりのために

メンタルヘルスケア

こころの健康の保持増進のためには、社員一人ひとりが日頃から自分のストレスに気づき早期に対処することが大切であり、さまざまなサポートに取り組んでいます。具体的には、セルフケアを推進するため全社員に冊子を配付し啓発に努めたほか、直営医療機関による相談窓口を設置し社員の個別の相談に応じています。また、職場でのラインケアを推進するために、2007年度より現場長研修を実施しています。

エルダー社員制度

2008年度より「エルダー社員制度」を設け、定年を迎えた約9割の社員が、グループ会社等において各自の能力やスキルを活かして働いています。これにより、定年を迎えた社員の年金満額支給年齢までの生活設計を、より安定したものにするとともに、グループ全体でのノウハウなどの蓄積に寄与しています。

人権啓発

人権啓発推進体制を確立するため、本社に「人権啓発推進委員会」を設置し、啓発を行っています。

具体的には、人権週間に合わせて、当社グループの役員・社員等を対象とした人権セミナーを実施するとともに、各機関及び各グループ会社の人権啓発担当者を対象とした研修を実施しているほか、新入社員研修、新規乗務員養成研修、実践管理者育成研修で人権啓発に関する講義を実施する等、人権意識の浸透に取り組んでいます。さらに、社内報「JRひがし」で、身近な人権課題を紹介することにより、社員とその家族への啓発を行っています。

また、東京人権啓発企業連絡会に加入し、同会会員企業との情報交換・相互啓発を行うなど、社外における人権啓発活動にも取り組んでいます。



人権セミナー

障がい者雇用の現場から

(株)JR東日本グリーンパートナーズ

JR東日本の特例子会社である(株)JR東日本グリーンパートナーズは、JR東日本の制服管理を主な業務として2009年4月に事業をスタートしました。その後も新たに印刷事業、植栽の維持管理事業、事業用品の集配・仕分け事業を手がけるなど、障がい者の活躍の場を広げるた

めに取り組んでいます。

また、障がい者を雇用するだけでなく、就労支援機関や特別支援学校等と連携し企業就労をめざす障がい者に職業訓練の場を提供するなど、グループの社会的責任の遂行の一翼を担うべく、幅広く活動を行っています。



制服仕分け作業



植栽の維持管理

CSRマネジメント

CSRの基本的な考え

JR東日本グループは、鉄道という、お客さまの日常生活と広くかかわりあいを持ち、社会や地域に不可欠な事業を基盤としています。このように公益的な使命を担うJR東日本グループとしては、鉄道の安全を守り、安定した輸送サービスを提供することをはじめとした事業活動を通じて、その社会的責任を果たしていく考えです。

JR東日本グループは社会的使命について、グループ理念の中で「私たちは、『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グループの持続的成長をめざします」と掲げています。このグループ理念に基づき、社会から寄せられる期待やステークホルダー(利害関係者)からの信頼に応える企業であり続けたいと考えています。

コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

JR東日本は、株主の皆さまをはじめとするすべてのステークホルダーから信頼される企業グループ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の最も重要な課題の一つと位置づけています。具体的には、経営の健全性、効率性及び透明性を高める観点から、経営の意思決定、業務執行及び監督、さらにはグループの統制、情報開示等について適切な体制を整備するとともに、必要な施策を実施しています。

業務執行、監査・監督体制

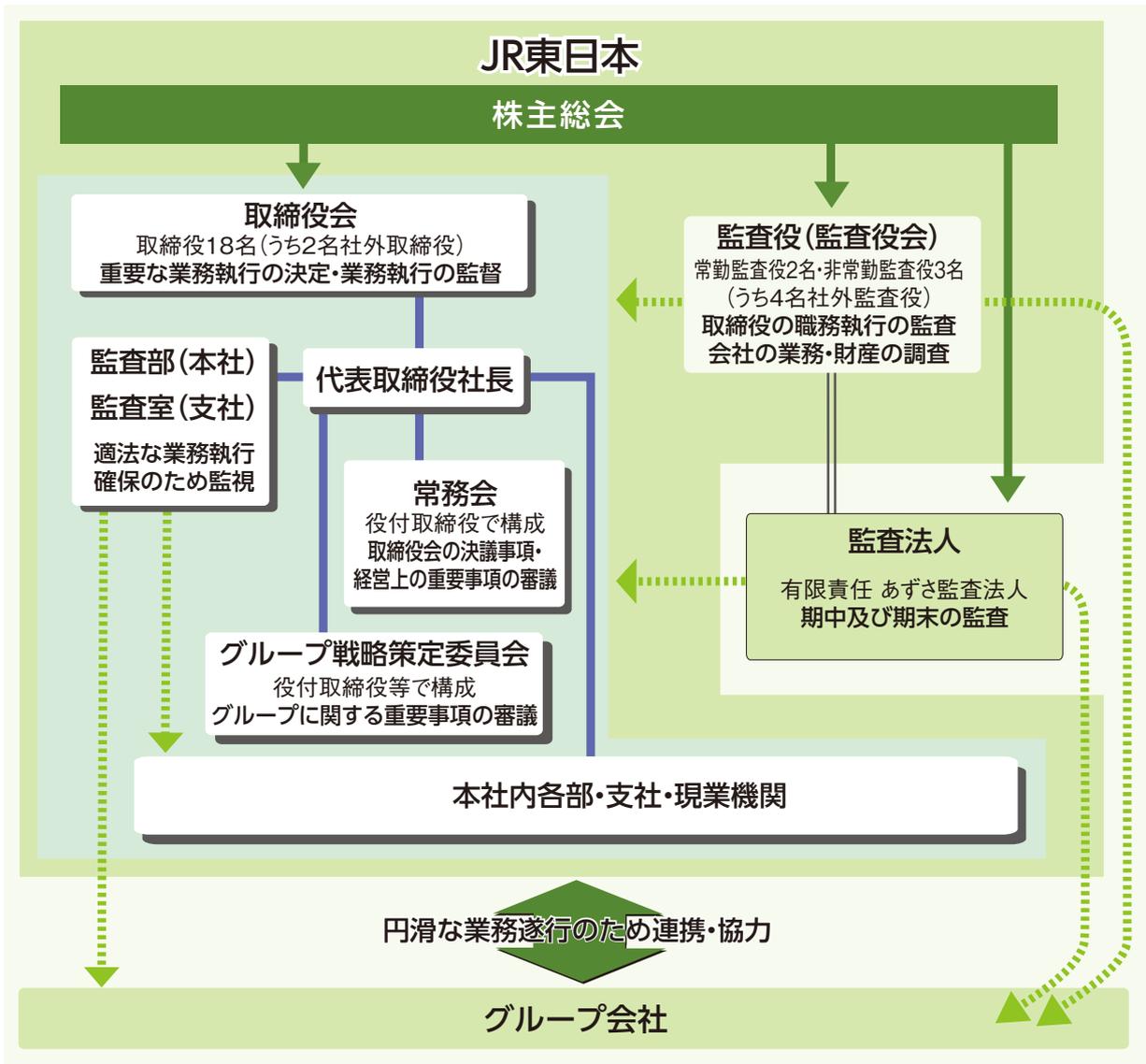
取締役会については、社外取締役2名を含む18名で構成されており(2013年6月末現在)、原則として毎月1回開催し、法定の事項その他重要な業務執行についての決定及び業務執行の監督を行っています。また、取締役会の定めるところにより、全ての役付取締役で構成される常務会を置き、原則として毎週1回開催して取締役会の決議事項及びその他の経営上の重要事項について審議を行っています。このほか、JR東日本グループ全体の発展を期するため、役付取締役等で構成されるグループ戦略策定委員会を必要に応じて開催し、事業分野ごとの経営戦略など、グループに関する重要事項について審議を行っています。

内部監査については、監査部(本社)及び監査室(各支社)を置き、約100名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。また、監査部では、グループ会社の監査も実施しています。

監査役監査については、監査役会を原則として毎月1回開催しているほか、監査役を補佐するため10名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、取締役会のほか常務会等の社内の重要会議への出席や業務、財産の状況の調査等を通じて、取締役の職務執行の監査を行っています。

会計監査については、当社と監査契約を締結している有限責任 あずさ監査法人(会計監査人)が期中及び期末に監査を実施しています。

■ コーポレート・ガバナンス体制 (2013年6月末現在)



コンプライアンス

コンプライアンスの基本的な考え方

JR東日本は、2005年に、当社グループの企業行動指針として「法令遵守及び企業倫理に関する指針」（以下「指針」という）を策定しました。また、内部通報窓口である「コンプライアンス相談窓口」を社内外に設置するなど、コンプライアンスに関する取り組みを進めてきました。

さらに、2009年からコンプライアンスに対するさらなる意識の向上のため、グループ全社員に対して教育を継続して毎年実施しています。

また、2009年から業務全般に関わる法令事項総点検を実施し、2011年からは箇所毎に定期的に確認すべき項目として「基礎的事項の確認支援シート」を定め、適正な業務遂行の確認に取り組むなど、グループを挙げてコンプライアンス経営のさらなる推進に取り組んでいます。

コンプライアンスアクションプランの策定・改訂

2005年に策定した指針の実効性を高めるため、JR東日本グループで就業するすべての社員に取り組んでほしい「望ましい行動のあり方」をまとめた「コンプライアンスアクションプラン・ハンドブック」を策定し、全社員に配付しました。また、信濃川発電所における一連の不祥事を契機に、法令等の問題意識、報告内容の確認等をふまえ、内容を改訂し、改めて全社員に配付しました。

また、グループ経営構想Vの策定を契機に、当社を取り巻く社会の変化等をふまえ、2013年、指針の改正を行い、合わせて「コンプライアンスアクションプラン・ハンドブック」も改訂しました。当社グループに従事するすべての社員に対して、「コンプライアンスアクションプラン」の徹底と周知を継続的にを行い、今後も、当社を取り巻く社会や環境の変化に応じて、内容の見直しを行ってまいります。

業務を適正に行うための仕組みの強化

これまで、業務全般の法令の遵守状況を点検する法令事項総点検をグループ会社も含めて実施しており、一連の総点検を端緒として、法令、社内規則、社会規範等をふまえた業務全般の見直しを継続的に推進してきました。

2011年からは、上記の法令事項総点検をふまえ、箇所毎に定期的に確認すべき項目を定めた「基礎的事項の確認支援シート」を策定し、業務が適正に行われていることを箇所長自ら確認する取り組みを行っており、各職場への定着を図っています。

情報セキュリティ確保の取り組み

情報化社会に伴い、情報システムにおけるセキュリティの確保は重要な課題となっています。

JR東日本では情報セキュリティ管理体制を構築し、情報システムに対する必要なセキュリティ対策を行っているほか、問題が発生した場合における連絡体制を整備するとともに、万一問題が発生した場合の対応演習等を行っています。

また、社員一人ひとりに対しルールブックや社内広報誌を通じて情報セキュリティの重要性と取扱いの厳正について周知しているほか、全社員を対象に情報セキュリティ教育を実施し、職場の情報セキュリティに取り組む意識向上を図っています。

全社員教育の実施

2009年からコンプライアンス意識の向上を目的に、全社員対象のコンプライアンス教育を実施しています。これまでも各職場の実態に即した事例や題材を中心に教育を進めてきました。2012年度は、近年急速に問題が顕在化しているソーシャルメディアや情報セキュリティに特化した教育を策定・実施しました。2013年度は、社員一人ひとりがコンプライアンスを意識した行動を心掛けていくために「法令遵守及び企業倫理に関する指針」の改正を機に、あらためてグループ全社員に「望ましい行動のあり方」を周知・徹底します。今後も、当社を取り巻く社会や環境の変化をふまえた教育内容の深度化を図り、継続して実施していきます。

また、2010年からJR東日本の全社員を対象とした「コンプライアンス・アンケート」を実施しています。アンケートの結果から、社員のコンプライアンスに関する意識が着実に向上してきていることを確認しています。

コンプライアンス研修実績

■ 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
コンプライアンスセミナー	1回	グループ会社 コンプライアンス担当役員	コンプライアンス経営の意識の徹底	67名
法務レベルアップ研修	1回	本社及び支社法務担当者	実際の問題に即した法律知識、法的思考力、判断力及び 解決能力の向上	13名
法務基礎研修	1回	グループ会社法務担当者	法務に関する基礎知識の修得	36名
法務セミナー	4回	当社及びグループ会社の 役員、社員	新法・改正法の解説、法令遵守に対する意識の啓発	800名
ソーシャルメディア講演会	4回	・本社役員、部長等 ・機関担当者 ・グループ会社役員	ソーシャルメディア利用に関するトラブル・ 企業リスク等の解説・演習	330名
新入社員研修	1回	当社新入社員	コンプライアンスに対する意識の徹底	新入社員全員
全社員教育	1回	当社及びグループ会社社員	コンプライアンスに対する意識の徹底	全社員

信濃川発電所の不祥事について

当社は、信濃川発電所（新潟県十日町市、小千谷市にある千手、小千谷、小千谷第二各発電所の総称）において、許可された最大取水量を超えて取水していたことなどから、2009年3月、河川法に基づく流水の占用許可取消等の行政処分を受けました。この行政処分以降、当社は処分内容に従って是正を行うとともに、再発防止策の構築、地域との密接な連携に努めてまいりました。

その後、2010年6月、国土交通省北陸地方整備局長より許可を受け、信濃川発電所は取水及び発電を再開しました。

今後も再発防止に向けコンプライアンス経営を推進するとともに、河川環境との調和及び地域との共生に誠心誠意取り組んでまいります。

個人情報保護

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。また、社員等向けの専用パンフレットや社内広報誌、コンプライアンス全社員教育の機会を用いて、社員一人ひとりに対し、その取り扱いや管理の厳正について周知を図っています。さらに全箇所において内部監査を実施するなど、個人情報の適切な利用・管理の徹底を図っています。

リスクマネジメント

グループの事業運営に重大な危機が発生した際、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、2002年より危機管理本部を設置しています。さらに、2004年には、この危機管理本部の事務局業務を担当する専任部署として危機管理室を設置しました。これまでも、テロ対策や新型インフルエンザ等の対応について必要な体制を構築するなど、当社グループが直面するリスクに対して、必要な対応をとるべく努めています。

情報開示の状況

JR東日本は、鉄道事業で日々約1,680万人ものお客さまと接し、さらに株主・投資家、取引先、社員・家族、地域の方々とはさまざまな連携を持っています。

こうしたステークホルダーの皆さまへ、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な情報発信を行っています。また、ホームページ等を活用して、重要な企業情報の適正かつ迅速な開示に努めています。

さらに、皆さまからのご意見・ご要望をお伺いする機会を、多岐にわたり設けています。

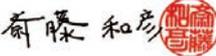
第三者保証報告 (WEB版)



独立保証報告書

2013年7月23日

東日本旅客鉄道株式会社
代表取締役社長 富田 哲郎 殿

KPMG あずさサステナビリティ株式会社
東京都千代田区大手町一丁目9番7号
代表取締役社長 

目的及び範囲

当社は、東日本旅客鉄道株式会社(以下、「会社」という。)からの委嘱に基づき、会社が作成した CSR 報告書 2013 (WEB 版) (以下、「CSR 報告書」という。)に対して限定的保証業務を実施した。本保証業務の目的は、CSR 報告書に記載されている 2012 年 4 月 1 日から 2013 年 3 月 31 日までを対象とした「☆」マークの付されている環境パフォーマンス指標及び環境会計指標(以下、「指標」という。)が以下に示す会社の定める基準に従って作成されているか、また、重要な環境情報が漏れなく開示されているかについて保証手続を実施し、その結論を表明することである。CSR 報告書の記載内容に対する責任は会社にあり、当社の責任は、限定的保証業務を実施し、実施した手続に基づいて結論を表明することにある。

判断規準

会社は環境省の環境報告ガイドライン 2012 年版及び環境会計ガイドライン 2005 年版等を参考にして定めた指標の算定・報告基準(以下、「会社の定める基準」という。)に基づいて CSR 報告書を作成しており、当社はこの会社の定める基準を指標についての判断規準としている。また、重要な環境情報の開示の網羅性についての判断規準としては、サステナビリティ情報審査協会の「環境報告審査・登録マーク付与基準」(http://www.j-sus.org/kitai_pdf/logohuyo_env.pdf) (以下、「マーク付与基準」という。)を用いている。

保証手続

当社は、国際監査・保証基準審議会の国際保証業務基準 (ISAE) 3000「過去財務情報の監査又はレビュー以外の保証業務」(2003 年 12 月改訂)及びサステナビリティ情報審査協会のサステナビリティ情報審査実務指針(2012 年 4 月改訂)に準拠して本保証業務を実施した。本保証業務は限定的保証業務であり、主として CSR 報告書上の開示情報の作成に責任を有するもの等に対する質問、分析的な手続等の保証手続を通じて実施され、合理的保証業務ほどには高い水準の保証を与えるものではない。

当社の実施した保証手続には以下の手続が含まれる。

- CSR 報告書の作成・開示方針についての質問
- 会社の定める基準の検討
- 指標に関する算定方法並びに内部統制の整備状況に関する質問
- 集計データに対する分析的な手続の実施
- 会社の定める基準に従って指標が把握、集計、開示されているかについて、試査により入手した証拠との照合並びに再計算の実施
- リスク分析に基づき選定した国内 2 事業所における現地往査
- マーク付与基準に記載されている重要な環境情報が漏れなく開示されているかについて、質問及び内部資料等の閲覧により検討
- 指標の表示の妥当性に関する検討

結論

上述の保証手続の結果、CSR 報告書に記載されている指標が、すべての重要な点において、会社の定める基準に従って作成されていない、または、重要な環境情報が漏れなく開示されていないと認められる事項は発見されなかった。

当社及び本保証業務に従事したものと会社との間には、サステナビリティ情報審査協会の倫理規程に規定される利害関係はない。

以上

ほとんどの環境データについては、駅や営業所のデータが支社やグループ会社の単位で集約された上で、最終的に本社で集計され、報告されます。規模による裾切りの基準を設けず、すべての駅やグループ会社の店舗・営業所のデータを集計対象としているため、集計の労力は大きく、かつ、データの精度を確保するための内部的なチェックに費やされる労力も大きいと推察します。今後、データ精度をさらに向上させ、データ集計の効率化を図るためには、調査項目の定義などをさらに明確にし、周知するとともに、環境データの集計システムを導入することを検討されてはどうかと考えます。

また、情報開示の面では、温室効果ガス排出量の開示において GHG プロトコルの利用がここ数年で拡大しており、CO₂排出量がスコープ1~3の区分で開示されることが多くなっていることを考慮すれば、CO₂排出量をスコープ1~3の区分で整理することも検討の対象になると考えます。自営発電を行われていることから、CO₂排出量をスコープ1~3で区分することが容易ではないという側面がありますが、一度整理を試みることをお奨めします。



KPMG
あずさサステナビリティ株式会社
菅生 直美氏

経営企画部長まとめ

2012年度の日本経済は、世界経済の減速等により厳しい状態が続きましたが、未曾有の金融緩和と積極的な財政出動が功を奏し、株価の上昇や消費者心理の改善など徐々に持ち直しの動きが見られました。東日本大震災からは約2年半が経過しましたが、原発問題を含め復旧・復興は道半ばです。

そのような中、日本の環境政策は、長期化する原発問題を踏まえ、第二次安倍内閣によってエネルギー・環境戦略、温暖化対策等がゼロベースで見直される一方、太陽光をはじめとした再生可能エネルギーについては、固定価格買取制度の整備など、新たなエネルギー政策が引き続き積極的に推進されています。

また、国際的な状況では、2012年6月にリオデジャネイロにおいて、「リオ+20（国連持続可能な開発会議）」が開催され、グリーン経済に向けた取り組みや持続可能な開発目標（SDGs）に関する政府間交渉が開始されるなど、開発を持続可能なものとするための議論がなされました。また同年11月には、COP18がドーハで開催されましたが、京都議定書第二約束期間へ参加しない我が国はすべての国が参加する新たな法的枠組みづくりを目指すこととなります。

このように国内外のエネルギー・環境戦略が大きな転換点を迎えるなか、私たちは今後の動向を注視しつつ、鉄道事業者として地球環境保護に向けた活動を一段と加速します。具体的には、駅設備に様々な環境保全技術を導入するエコステ、太陽光等の再生可能エネルギーの活用、新たな駆動方式の車両開発等に意欲的に挑戦します。

JR東日本グループは、社会から寄せられる期待の大きさと果たすべき役割を改めて肝に銘じ、東日本大震災をJR発足に次ぐ第二の出発点と位置づけ、昨年10月に「グループ経営構想V ～限りなき前進～」を策定しました。「地域に生きる。世界に伸びる。」をコンセプトワードとし、鉄道の環境優位性を余すところなく発揮して、地域社会及び世界に向けて私たちの技術、ノウハウ等により環境・安全・社会という3つの側面から貢献します。この想いをより明確にするため、今回から当報告書のタイトルを「社会環境報告書」から「CSR報告書」に変更しました。

私たちJR東日本グループは、常にお客さまに選んでいただける企業グループであり続けるため、グループをあげて地球環境問題に対して引き続き積極的かつ長期的に取り組み、未来へ向けて持続可能な社会の実現に全力を注ぎます。



取締役
総合企画本部経営企画部長
高橋 眞

社会環境活動のあゆみ

年	月	JR東日本グループの活動	年	月	JR東日本グループの活動
1987年	4月	日本国有鉄道からJR各社へ、東日本旅客鉄道株式会社発足「第1回鉄道安全推進委員会」開催	2001年	3月	大井工場、川崎火力発電所、新潟機械技術センターがISO14001認証取得
	6月	「グリーンキャンペーン」スタート お客さまのご意見を伺う「グリーンカウンター(現:お客さま相談室)」を設置		7月	埼京線で「女性専用車両」試行導入
1988年	9月	「チャレンジ・セイフティ運動」を全社展開		12月	「JR東日本研究開発センター」開設
	12月	安全性を高めたATS-Pを京葉線(一部開業)で使用開始	2002年	2月	次世代通勤電車「ACTレイン」の走行試験を開始 大宮工場でISO14001認証取得
1989年	4月	安全研究所、総合訓練センターを設置		9月	環境報告書に社会面と経済面も含めて 社会環境報告書として発行
	9月	「第1回鉄道安全シンポジウム」開催		11月	仙台総合車両所でISO14001認証取得
1990年	10月	21世紀に向けた経営構想「FUTURE21」を発表 寝台特急に女性専用車両「レディースカー」登場	2003年	3月	新幹線第3次騒音対策完了 「駅バリアフリー設備のご案内」パンフレットを配布
	1992年	3月		財団法人「東日本鉄道文化財団」を設立	5月
4月		エコロジー推進委員会を設置		9月	第1回JR東日本グループ環境経営推進会議開催
5月		JR東日本発足5周年記念植樹実施 (以降、「鉄道沿線からの森づくり」として毎年度継続して実施)		12月	郡山工場でISO14001認証取得
1993年	8月	山手線巣鴨駅にて3分別回収試行開始	2004年	3月	「安全計画2008」を発表
	3月	終日禁煙を東京近郊およびエリア内主要駅に拡大		4月	ポジティブ・アクション「Fプログラム」スタート
1994年	2月	上野駅リサイクルセンター開設(缶・びん自動分別) 山手線など36駅で3分別開始	5月	第1回安達太良ふるさとの森づくり開催	
	3月	「安全基本計画」を発表	2005年	1月	グループ中期経営構想「ニューフロンティア2008」を発表 これに合わせ、環境目標を改定
1995年	2月	首都圏の切符リサイクル開始		2月	長野総合車両センターでISO14001認証取得
	3月	新幹線第1次騒音対策完了		7月	秋田総合車両センターでISO14001認証取得 お客さまサービス部を設置
4月	新入社員全員にエコロジー教育開始	12月		八王子支社で「JR東日本エコ活動」全職場展開スタート	
1996年	3月	JR東日本のインターネットホームページ開設 CO ₂ 排出量などの具体的な環境目標を設定 環境報告書「JR東日本の環境問題に対する取り組み」発行	2006年	2月	「防災研究所」の設置
	12月	東京圏輸送管理システム(ATOS)使用開始	3月	新幹線・特急列車の全面禁煙化	
1997年	3月	南秋田運転所リサイクル設備稼働 全駅を「分煙化」、普通列車を全面禁煙化	2007年	7月	ディーゼルハイブリッド鉄道車両「キハE200形」を世界で はじめて営業運転に導入
	10月	長野新幹線運転所、東京駅リサイクル設備稼働		10月	鉄道博物館を開設
1998年	3月	新幹線第2次騒音対策完了	2008年	3月	「グループ経営ビジョン2020 一挑む一」発表
	11月	新木場リサイクルセンター開設(新聞・雑誌分別) 「世界で最も尊敬される企業」ランキング (フィナンシャル・タイムズ紙)で27位に	6月	環境目標を改定	
1999年	2月	「安全計画21」を発表。新津車両製作所ISO14001認証取得	2009年	3月	「安全ビジョン2013」発表
	3月	大宮リサイクルセンター開設(缶・びん自動分別)	4月	環境技術研究所設立 首都圏の一定エリアにおける全面禁煙	
	4月	サービスマネージャー登場	2010年	6月	信濃川発電所において「流水の占用許可」に基づく取水を再開 山手線恵比寿駅でホームドア使用開始(8.28日黒駅で使用開始)
	5月	駅で回収した新聞古紙を再生したリサイクルコピー用紙の導入開始		7月	経営企画部に「環境経営推進室」を設置
	9月	携帯電話文字情報サービスで列車の 運行情報配信サービスを開始		2011年	3月
2000年	4月	「JR東日本総合研修センター」開設 ペットボトル再生制服を導入	2012年	3月	「エコステ」四ツ谷駅使用開始
	11月	グループ中期経営構想「ニューフロンティア21」を発表 これに合わせ環境目標を改定		5月	総合企画本部内に「復興企画部」を設置
				6月	「エコステ」平泉駅使用開始
			10月	「グループ経営構想V ～限りなき前進～」発表	

(注)事業所名は当時のもの

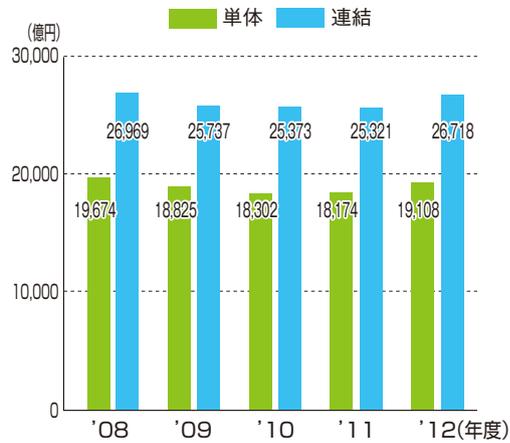
表彰履歴

年	月	JR東日本グループの表彰履歴	年	月	JR東日本グループの表彰履歴
1995年	10月	第5回環境広告大賞・環境庁長官賞ポスター部門(エコライフセンター主催)	2006年	12月	平成18年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰 対策技術導入・普及部門と対策活動実践部門の2部門で受賞(環境省主催)
	4月	第6回地球環境大賞(日本工業新聞主催・WWF Japan特別協力)		2007年	4月
1997年	6月	第1回アクションプラン大賞・環境庁長官賞(全国環境保全連合会主催・環境庁後援)	2007年		12月
	11月	第7回環境広告大賞・環境庁長官賞ポスター部門(エコライフセンター主催)		12月	第4回エコプロダクツ大賞エコプロダクツ部門環境大臣賞 (エコプロダクツ大賞推進協議会主催・財務省、厚生労働省、 農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省後援)
1998年	4月	グリーン・リポーター・アワード第1回環境報告書賞 優良賞(東洋経済新報社・グリーンリポーター・フォーラム共催)	2010年	3月	日本クリエイション大賞2009 環境経営賞(財)日本ファッション協会)
2001年	5月	グリーン・リポーター・アワード第4回環境報告書賞 優良賞(東洋経済新報社・グリーンリポーター・フォーラム共催)			
2005年	1月	第8回環境コミュニケーション大賞 環境報告書部門 環境報告大賞(地球・人間環境フォーラム主催・環境省後援)			

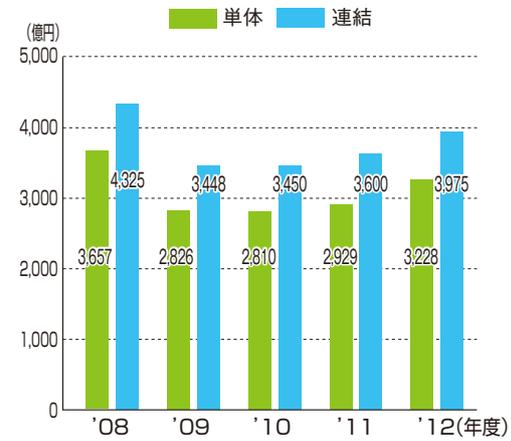
会社概要

社名	東日本旅客鉄道株式会社 East Japan Railway Company
所在地	東京都渋谷区代々木二丁目2番2号
設立	1987年4月1日
資本金	2,000億円
社員数	59,370名(2013年4月1日現在)
営業キロ	新幹線/1,134.7km 在来線/6,377.9km
駅数	1,688駅
一日あたりの列車本数	12,784本(2013年3月ダイヤ改正時)
一日あたりの輸送人員	約1,680万人
事業内容	運輸業、駅スペース活用事業、ショッピング・オフィス事業、その他

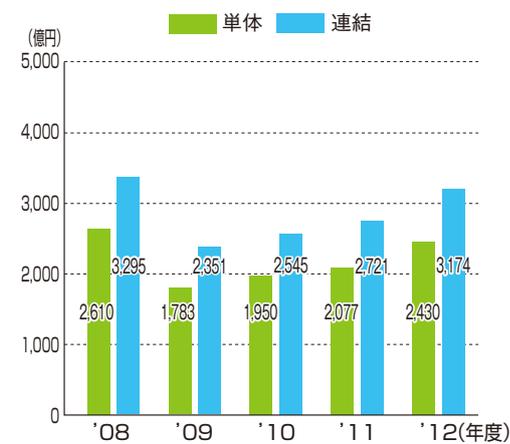
〈営業収益の推移〉



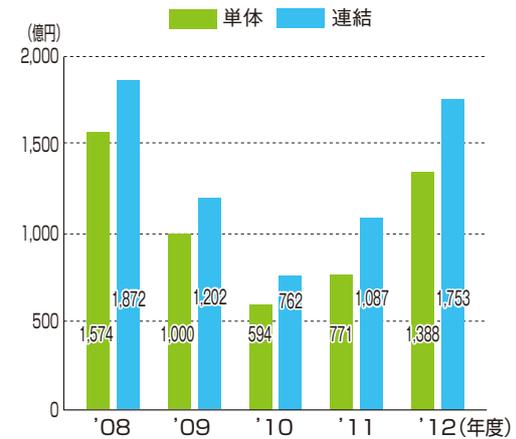
〈営業利益の推移〉



〈経常利益の推移〉



〈当期純利益の推移〉



グループ会社一覧(2013年6月30日現在)

■ 運輸

ジェイアールバス関東株式会社/ジェイアールバス東北株式会社/東京モノレール株式会社

■ ショッピングセンター

株式会社鉄道会館/株式会社アトレ/株式会社ルミネ/株式会社横浜ステーションビル/湘南ステーションビル株式会社/株式会社JR中央ラインモール/ジェイアール東日本商業開発株式会社/JR東京西駅ビル開発株式会社/宇都宮ステーション開発株式会社/高崎ターミナルビル株式会社/水戸ステーション開発株式会社/株式会社錦糸町ステーションビル/株式会社千葉ステーションビル/株式会社JR東日本青森商業開発/株式会社ステーションビルMIDORI

■ オフィス

株式会社ジェイアール東日本ビルディング

■ ホテル

日本ホテル株式会社/仙台ターミナルビル株式会社/盛岡ターミナルビル株式会社/秋田ステーションビル株式会社/株式会社ホテルメトロポリタン長野

■ 小売・飲食

株式会社JR東日本リテールネット/株式会社日本レストランエンタプライズ/ジェイアール東日本フードビジネス株式会社/株式会社JR東日本ステーションリテイリング/株式会社JR東日本ウォータービジネス/株式会社紀ノ國屋

■ 商事・物流

株式会社ジェイアール東日本商事/株式会社ジェイアール東日本物流

■ 旅行・レンタカー

株式会社びゅうトラベルサービス/ジェイアール東日本レンタリース株式会社

■ スポーツ・レジャー

株式会社ジェイアール東日本スポーツ/株式会社ガーラ湯沢

■ 不動産管理

株式会社ジェイアール東日本都市開発

■ 情報・財務・人材サービス

株式会社ジェイアール東日本情報システム/株式会社JR東日本ネットステーション/株式会社ジェイアール東日本マネジメントサービス/株式会社JR東日本/パーソナルサービス/株式会社JR東日本グリーンパートナーズ

■ クレジットカード

株式会社ビューカード

■ 広告・出版

株式会社ジェイアール東日本企画/株式会社東京メディア・サービス/株式会社オレンジページ

■ 駅業務・清掃整備・リネンサプライ

株式会社JR東日本テクノハートTESSEI/株式会社JR東日本運輸サービス/株式会社東日本環境アクセス/株式会社JR東日本ステーションサービス/JR高崎鉄道サービス株式会社/JR水戸鉄道サービス株式会社/JR千葉鉄道サービス株式会社/株式会社ジェイアールテクノサービス仙台/JR盛岡鉄道サービス株式会社/JR秋田鉄道サービス株式会社/JR新潟鉄道サービス株式会社/JR長野鉄道サービス株式会社/新日本リネン株式会社

■ 建設コンサルタント・設備保守

ジェイアール東日本コンサルタンツ株式会社/株式会社ジェイアール東日本建築設計事務所/ジェイアール東日本ビルテック株式会社/JR東日本メカトロニクス株式会社/ユニオン建設株式会社

■ 車両製造・保全

株式会社総合車両製作所/東日本トランスポート株式会社/東北交通機械株式会社

■ 海外鉄道コンサルタント

日本コンサルタンツ株式会社

■ 地域冷暖房

新宿南エネルギーサービス株式会社

■ 支社別グループ会社

JR東日本東北総合サービス株式会社/株式会社ジャスター/株式会社ジェイアールアトリス/株式会社トッキー



www.j-sus.org



FTSE4Good

J-SUSマークは「CSR報告書2013」に記載された環境情報の信頼性に関して、サステナビリティ情報審査協会(<http://www.j-sus.org>)の定める「環境報告審査登録マーク付基準」を満たしていることを示すものです。

CSR報告書2013

2013年9月発行
(次回発行予定2014年9月)
東日本旅客鉄道株式会社
エコロジー推進委員会事務局
〒151-8578 東京都渋谷区
代々木二丁目2番2号
TEL/03-5334-1122
e-mail:eco@jreast.co.jp
<http://www.jreast.co.jp/eco/>

