

JR東日本グループレポート 2024
INTEGRATED REPORT
2024年9月発行

東日本旅客鉄道株式会社
〒151-8578
東京都渋谷区代々木二丁目2番2号
<https://www.jreast.co.jp/>



JR東日本グループは、誰もが暮らしやすい共生社会の実現をめざしています。
その一環として、世界中の障がいのある表現者を対象に、その才能を評価し、活躍の機会を生み出すヘラルボニー・アートプライズ・2024の活動に賛同・協賛しています。
本作品は企業賞(JR東日本賞)を受賞した、岩瀬俊一氏の「インドネシアの影絵」です。



JR東日本グループレポート 2024 INTEGRATED REPORT



JR東日本グループレポート
INTEGRATED REPORT
2024



Our Purpose

[グループ理念]

私たちは「究極の安全」を第一に行動し、
グループ一体でお客さまの信頼に応えます。
技術と情報を中心にネットワークの力を高め、
すべての人の心豊かな生活を実現します。

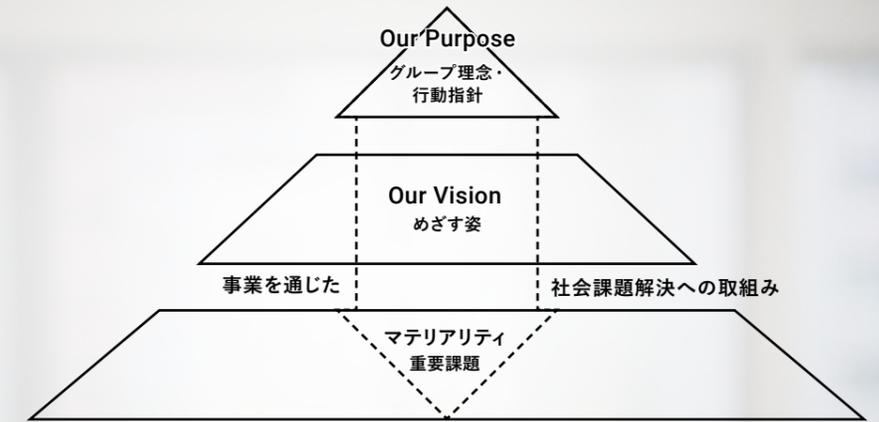
[行動指針]

安全の追求	「究極の安全」を追求し、お客さまに安心を届けます。
お客さま志向	質の高いサービスを提供し、お客さまのご期待に応えます。
地域密着	ネットワークの力を活かし、地域社会の発展に貢献します。
自主自立	広い視野と挑戦の志を持ち、自ら考え、自ら行動します。
グループの発展	社会的責任を果たし、グループ一体で持続的な成長をめざします。

Our Vision

[めざす姿]

「ヒト(すべての人)」を起点に「安全」「生活」
「社員・家族の幸福」にフォーカスし、
都市と地方、そして世界を舞台に、
“信頼”と“豊かさ”という価値を創造していきます。



マテリアリティ

グループ理念やグループ経営ビジョンでめざす姿に向けて、以下のマテリアリティ(重要課題)を定めています。
JR東日本グループは、お客さまの日常生活と広く関わり合いを持ち、地域や社会に不可欠な事業を営んでいます。事業を通じて社会課題の解決に取り組み、地域社会の持続的な発展に貢献することにより、お客さま・地域の皆さまからの信頼を高め、グループの持続的な成長につなげます。

安全安心なインフラを社会のために

安全を経営のトッププライオリティとし、安全安心な社会インフラを提供します。

活力ある社会のために

すべての人を包摂する便利で快適な質の高いサービスを提供します。
地域と協働して活気あるまちをつくります。

豊かな地球環境のために

気候変動による事業影響を念頭に、カーボンニュートラルの実現やエネルギーの安定確保を行います。また、資源循環社会及び生物多様性の実現をめざした取り組みをリードします。

新たな技術とサービスを社会のために(イノベーション)

すべての事業で新技術・DXへ積極的に取り組み、また既存ビジネスの枠組みを超えてチャレンジすることにより、新たなサービスの創出と早期社会実装を実現します。

すべてのグループ社員が生き生きと活躍するために(エンゲージメント)

グループ社員一人ひとりが多様性を活かし、やりがいをもって能力を発揮できる企業にします。

経営の信頼を高めるために

新たなチャレンジを促進するための変化に強いガバナンス体制を構築するとともに、人権を尊重し、信頼される企業経営を行います。

④ マテリアリティの特定プロセス(P.23)

目次・編集方針

イントロダクション

- 1 グループ理念、行動指針、めざす姿
- 2 マテリアリティ
- 3 目次・編集方針
- 5 カバーストーリー

トップメッセージ

- 11 トップメッセージ(●)

JR東日本グループの価値創造

- 19 積み上げてきた資本と強み(●)
- 21 価値創造モデル(●)
- 23 サステナビリティ戦略(●)
- 25 グループ経営ビジョン「変革2027」(●)
- 27 財務・投資戦略(●)

成長戦略

- 33 JR東日本グループの事業セグメント(●)
- 35 運輸事業(●)
- 39 流通・サービス事業
- 43 不動産・ホテル事業
- 47 その他
- 51 人材戦略
- 53 DX・知的財産戦略

サステナビリティ

- 55 サステナビリティの取組み(●)
- 57 安全安心なインフラを社会のために(●)
- 72 活力ある社会のために
- 77 豊かな地球環境のために
- 89 新たな技術とサービスを社会のために(イノベーション)(●)
- 91 すべてのグループ社員が生き生きと活躍するために(エンゲージメント)(●)
- 98 経営の信頼を高めるために(●)

コーポレート・ガバナンス

- 103 コーポレート・ガバナンス(●)

社外取締役座談会

- 109 社外取締役座談会

データ

- 113 非財務情報ハイライト
- 114 第三者保証報告書
- 115 11ヵ年財務サマリー
- 117 財務諸表
- 122 会社組織図
- 123 会社データ
- 124 株式メモ

※ 目次のうち(●)の付いた項目は、JR東日本が鉄道事業法令に基づき公表する「安全報告書」を兼ねています。

編集方針～発行にあたって



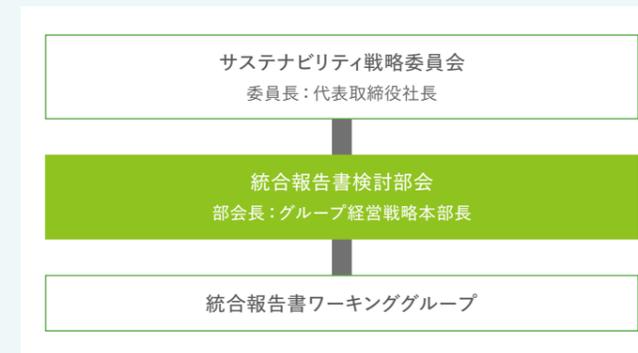
執行役員
グループ経営戦略本部
経営企画部門長
松本 雄一

JR東日本グループは、安全を経営のトッププライオリティと位置付け、「究極の安全」を追求することで高めてきた「お客さま・地域の皆さま」からの信頼を基盤に、モビリティと生活ソリューションの二軸経営で成長をめざしています。事業活動が生み出す経済価値と社会的価値により「株主・投資家の皆さま」のご期待にしっかりとお応えするとともに、働きがいを出し創出することで「社員・家族」の幸福の実現につなげてまいります。さらに、成果をJR東日本グループの「将来の成長」にも振り向けることで、すべての人の心豊かな生活の実現と持続可能な成長を図る「四方よし」の志の高い企業グループをめざしています。

「JR東日本グループレポート2024」では、新社長のトップメッセージ、ガバナンスに関する社外取締役座談会に加えて、変革の主役である社員が「融合と連携」を深めることでつくり出した価値をインタビュー形式で数多く掲載しました。全体を通じてお伝えしたい内容をコンパクトにまとめたカバーストーリー、グループの強みと価値創造のストーリー、各セグメント・ビジネスの戦略・KPI・重点施策、成長の基盤となる各戦略など、2023年度版に寄せられた数々のご意見を取り込み、読み手の皆さまにJR東日本グループをより深く知っていただけるよう、さまざまな工夫を凝らした構成としています。鉄道事業法令に基づき公表する「安全報告書」も兼ね、安全に対する取組みを丁寧に記載していることも、大きな特徴です。このように、企業価値の向上と社会課題の解決の好循環を生み出すためにグループ一丸となって取り組んでいる状況を、読み手の皆さまにお届けすべく制作いたしました。

本レポートが大勢のステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションの一助となれば幸いに存じます。

制作体制



制作にあたっては、サステナビリティ戦略委員会(P.23)のもとに、本社部門長・部長をメンバーとする「統合報告書検討部会」を設置し、議論内容を取締役をはじめとする経営層に報告し、フィードバックを受けて、ブラッシュアップしました。

参考にしたガイドライン

- 国際統合報告フレームワーク[IFRS財団]
- 価値協創ガイドライン[経済産業省]
- 環境報告ガイドライン(2018年版)[環境省]

報告対象範囲等

対象期間

2023年4月1日～2024年3月31日
(実績データに関しては、2023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、及び本レポート発行直近のものも含んでいます)

対象範囲

- 東日本旅客鉄道株式会社
- JR東日本グループ(連結子会社(72社))
- 経済性報告：当社、連結子会社、持分法適用会社(11社)
- 環境報告：当社、国内連結子会社(67社)
- 社会性報告：当社、連結子会社

公表数値

公表数値については、端数処理の関係で合計と内訳数値が一致しない場合があります。

コーポレートサイト

日本語

<https://www.jreast.co.jp/company/>

英語

<https://www.jreast.co.jp/e/aboutus/>

表紙の写真について

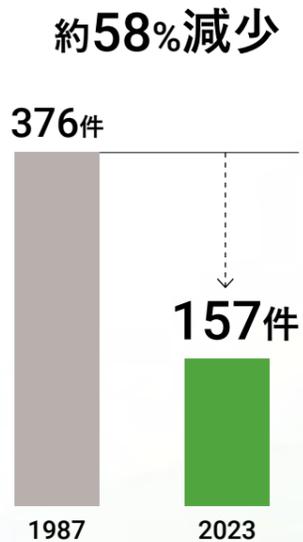
- (上から)
- 1. CoCoLo新潟
- 2. 山形新幹線用新型車両E8系
- 3. TAKANAWA GATEWAY CITY 文化創造棟(仮称)イメージ
- 4. 秋田県 西目西ノ沢風力発電所
- 5. 群馬県「四万ふるさとの森づくり」植樹

鉄道の再生・復権 安全性とサービス品質の 向上

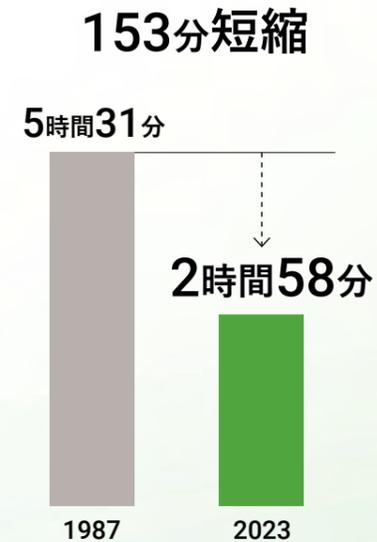
1987年、国鉄の分割民営化によりJR東日本は誕生しました。国鉄改革以降、「鉄道の再生・復権」に取り組んできました。安全を経営のトッププライオリティに位置付け、過去の事故を教訓として、安全投資や技術開発のほか、社員のたゆまぬ努力により安全性を向上してきました。また、首都圏では列車増発や編成増強による混雑緩和、直通運転や通勤ライナー等による通勤圏の拡大を推進。新幹線ネットワークの拡大による所要時間の短縮は、都市間を近づけ、観光流動創造や地域の発展につながりました。



鉄道運転事故発生件数



東京～新青森(青森)到達時分



安全綱領

- 一 安全は輸送業務の最大の使命である。
- 二 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。
- 三 確認の動行と連絡の徹底は、安全の確保に最も大切である。
- 四 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ぬ。
- 五 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。



東日本大震災で被災された皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。





モビリティと 生活ソリューションの 二軸での経営

鉄道事業で蓄積した経営資源を有効活用し、エキナカなどで生活のあらゆるシーンに対応したサービスを展開。駅は単なる交通の結節点から多様なサービス拠点になりました。

Suicaは、単なるきっぷの代替ではなく、ICカードのトップランナーとしてお客さまに新しいライフスタイルを提供しました。

幅広い事業それぞれが成長するだけでなく、グループ全体の事業や仕事における「融合と連携」で新たな価値を創造しグループとしての総合力を発揮します。



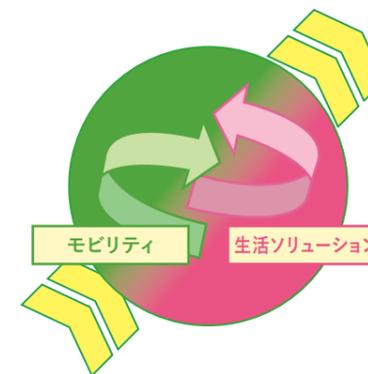
NewDays・KIOSK店舗



Suica利用可能箇所



651 店舗 約**5,000** 駅 約**190万** 店舗



モビリティを時代の先端を行く技術サービス事業として安定・成長させるだけでなく、生活ソリューションを成長のエンジンとして伸ばし、モビリティと生活ソリューションの二軸でサステナブルに成長する経営体質を構築します。

すべての人の 心豊かな生活の実現と 持続可能な成長を図る 「四方よし」の 志の高い企業グループ

JR東日本グループの
成長と発展



JR東日本グループは、モビリティと生活ソリューションの2つの軸で
経営を支え、事業を通じた社会課題の解決に取り組むことで、
サステナブルな成長を実現します。

事業活動で得られた利益を、お客様・地域の皆さま、
株主・投資家の皆さま、社員・家族に還元するとともに、
グループの成長に振り向ける“創造と成長のサイクル”を回し、
「四方よし」の志の高い企業グループをめざしています。