マテリアリティを構成するサブマテリアリティと目標

マテリアリティ及びサブマテリアリティに基づき設定した目標に向けて、取組みを実施しています。

一部KPIの見直しについて

「グループ安全計画2028」や「JR東日本グループ健康経営ビジョン2029」策定に伴い、目標年度の延長や、対象範囲をグループ全体とする変更を行っています。また、一部はよりわかりやすい表 現・指標に見直しました。

マテリアリティ	サブマテリアリテ	1 目標	KPI	2027年度目標	2023年度実績	企業価値との関連
そ全安心な	_	安全安心な輸送・商品・サービスの提供	・鉄道運転事故	20%減(2023年度比)※1	(1%增)(2018年度比)**2	社会的価値
インフラを			・ホームにおける鉄道人身障害事故	50%減(2023年度比)**1	(17%減)(2018年度比)*2	 安全安心な日常生活を提供することにより、グループの成長の基盤である信頼が高まり
			・当社グループに起因する鉄道運転事故	0件	4件	··· ブランド力が向上することで収益基盤が強化される。
上会のために			・重大インシデント	0件	0件	経済価値
			・	011		安全で安定した輸送・商品・サービスの提供により、収益・利益が向上する。
			・東京100km圏の在来線	55%減(2018年度比)	8%減	
			・当社管轄エリアの新幹線	75%減(2018年度比)	31%減	
			・東京100km圏の在来線の総遅延時分(部外原因を除く)		116%増	
				70%減(2018年度比)		
			・大規模地震対策(耐震補強)ラーメン橋台(省令等対象)	新幹線100%**3 在来線100%	新幹線38% 在来線21%	
	14		・ホームドア整備駅数・番線数	330駅・758番線※4	117駅・233番線	
活力ある 社会のために	地方創生	東日本エリアにおける関係人口の拡大 地域経済の活性化の推進	・地域と共創して取り組む観光流動創造・地域活性化策	累計150件**5	累計31件	社会的価値 地域の豊かさをもたらすことにより、JR東日本グループと地域の信頼関係がより強固と
	快適な都市	付加価値の高い多様なサービスのワンストップでの 提供	・JRE POINT会員数	3,000万人	1,501万人	り、グループのブランド力が向上することで収益基盤が強化される。 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
		シームレス・ストレスフリーな移動の実現	・JR東日本が提供するMaaSプラットフォーム「モビリティ・ リンケージ・プラットフォーム」のサービス利用件数	10,000万件/月	4,989万件/月	
			首都圏における当社が主体となって進めるまちづくりにおいて、			
		まちづくり	・環境性能の高いエネルギー源の導入	100%*	[TAKANAWA GATEWAY CITY]	
			・帰宅困難者受入れ施設の整備	100%*	:「大井町駅周辺広町地区開発(仮称)」 : の一環として施工中	
			・タウンマネジメント推進体制整備	100%*	の 塚として肥工中	
			・道路空間の利活用に向けたしくみの整備	50%*	-	
	共生社会	ホスピタリティマインドのある社員の育成	・サービス介助士資格の取得率	50%	44.3%	
		障害当事者との対話を通じたサービス品質の改善		100回以上/年	77回/年	
		パラスポーツの体験・支援等を通した共生社会への理解促進	・パラスポーツ大会開催等の実施回数	本社、各地方機関(2本部・10支社)に おいて年1回以上*		
 豊かな	カーボン	ゼロカーボン・チャレンジ2050	・JR東日本グループ全体のCO₂排出量	50%減(2013年度比)*6	14.7%減	社会的価値
	ニュートラル	多様なエネルギー活用	・再生可能エネルギー電源の確保	70万kW** ⁶	15.3万kW	
地球環境の	サーキュラー		・駅・列車ゴミにおけるペットボトルのリサイクル率	100%**6	98%	社会を創ることができる。
ために	エコノミー	5100 推進	・廃棄物(一廃・産廃)のリサイクル率(グループ会社)	73%(2013年度比)*6	74%	
	- 1T.	4 幅々祥祉の47人		/3%(2013年反比)***	74%	経済価値
	ポジティブ	生物多様性の保全	・TNFD提言に基づいた自然関連リスク・機会の分析と 情報開示			気候変動リスクの軽減により、オペレーションコストが低減し、サステナブルに利益を する企業グループとなる。
新たな技術と サービスを	技術革新	外部技術の活用とDXを通じた絶えざる技術革新で 事業運営のソリューションの提供とソーシャルイノ ベーションを実現	・DX、サービス関連の特許等の出願数	累計175 件*7	(34件)	【社会的価値】 新たな生活スタイルを創ることで、お客さまの心豊かな生活を実現する。
社会のために		デジタル人材の育成、活躍	・デジタル人材育成者数	累計30,000人**5	累計6,180人	経済価値
(イノベーション)	新領域	新サービスの提供、新しい暮らしの提案	・オープンイノベーションを通じた社会課題解決・収益拡大	累計20件※7	(2件)	技術革新による付加価値の向上、新たな事業領域の創出、業務効率化によるオペレーションコスト削減により、収益・利益が向上する。
すべての	DE&Iの推進	多様な人材の活躍	・管理職に占める女性比率	10%*	7.8%*	社会的価値
グループ社員が			・女性取締役比率	30%*	20%*	社員が仕事を通じて達成感・充足感を得ることにより、エンゲージメントが向上する。人
			・管理者に占める経験者採用比率	20%*	19.9%*	*** 資本が持つポテンシャルが発揮されることで、企業価値が持続的に向上するほか離職に ・・によったがる
生き生きと			・障がい者雇用率	2.70%*	2.69%*	止にもつながる。
舌躍するために			・多様な人材(LGBTQ等)に対応した設備整備(新築又は大規模改修時)	100%*	100%*	経済価値
〔エンゲージ			・男性の育児休職等取得率	85%以上*	61.9%*	・・・ 仕事・働き方・職場の進化により、生産性が向上する。
メント)	人材育成	イノベーションマインドの醸成と多様なキャリア形成		累計25,000人※5★	累計5,169人*	_
	7131375	活躍フィールドの拡大	・重点成長分野への人材配置	累計2.000人以上**5	累計408人	
	健康経営	社員の健康推進	・定期健康診断受診率	100%**8	99.9%*	_
	(注)	江京の庭家正定	・ストレスチェック受検率	95%以上**8	91.2%*	
	兴县中人	事状のない。ウヘム磁桿		95%以上 ²⁰⁰ ゼロ ^{※1}		_
7.24 - /= +- +	労働安全	事故のない安全な職場	・社員の死亡事故(グループ会社・パートナー会社・協力会社含む)	ΨH**	2件	
経営の信頼を	果敢な チャレンジを	新たなチャレンジを支えるためのリスクマネジメント				社会的価値
高めるために	促進する	安定的で適正な業務運営の確保				内部統制システムの確立と人権尊重の浸透により、いかなる経営環境の変化にあっても 営リスクを回避し、サステナブルに成長を続ける強靭な経営体質を構築することで、経
	内部統制	リティの確保	・コンプライアンス・情報セキュリティ全社員教育の実施率	100%	100%	呂リヘノを凹近し、リスアアノルに成長を続ける独物は絵呂体員を情栄することで、絵: への信頼を高める。
	人権尊重	人権尊重の浸透	・人権に関する教育の実施率	100%	100%	
		サステナブル調達	・人権・環境等に関する取組みの主要サプライヤーへの浸透 (サプライチェーン浸透率)	100%*	66.7%*	内部統制システムの確立と人権尊重の浸透により、企業価値毀損リスクを低減する。

※1 2028年度目標 ※2 速報値 ※3 2025年度目標 ※4 2031年度末頃目標 ※5 2023年度以降の累計 ※6 2030年度目標 ※7 2024年度以降の累計 ※8 2029年度目標

★はJR東日本単体の数値

2023年度実績の()は新規目標の参考値

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。







基本的な考え方

JR東日本は会社発足以来、「安全 | を経 営のトッププライオリティに掲げ、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、社員一人ひとりの取組みとハー ド対策・しくみの構築を着実に進めていきま す。そして、「究極の安全」の追求を通じ、事 故のリスク低減を着実に進めることで、すべ ての事業の基盤となる「信頼」を構築し、安 全安心な社会インフラを提供していきます。

安全に関する基本的な考え方

・安全安心な輸送・商品・サービスの提供

方針

「グループ安全計画2028」に基づき、これまで築いて きた安全基盤をより強固にするとともに、安全を先取る取 組みを推進し、「究極の安全 | を追求します。

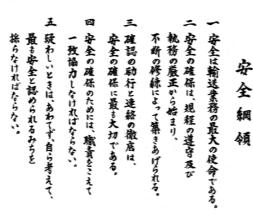
KPI

KPI(2028年度の数	2023年度実績	
当社グループに起因する 鉄道運転事故	0件	4件
重大インシデント	0件	0件
鉄道運転事故	20%減	1%增*
<u> </u>	(2023年度比)	(2018年度比)
ホームにおける	50%減	17%減※
鉄道人身障害事故	(2023年度比)	(2018年度比)

※ 速報値

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。

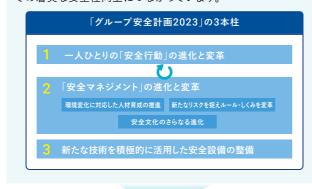


グループ安全計画

これまで5ヵ年ごとに安全計画を策定し、2023年11月に 第8次となる「グループ安全計画2028」を発表しました。

グループ安全計画2023

「『進化』と『変革』」というテーマのもと、一人ひとりの「安全行動」 を起点に、さまざまな取組みを展開してきました。ハード・ソフト両 面からの対策と、グループが一体となったたゆまぬ努力が今日ま での着実な安全性向上につながっています。



築いてきた安全基盤をより強固にし、 安全を先取るために「グループ安全計画2028」を策定

グループ安全計画2028

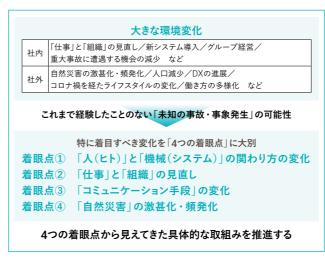
JR東日本グループを取り巻く環境の変化に的確に対応するた め、「本質をふまえ、想定外も想像して安全を先取る」をテーマとし て掲げています。JR東日本グループに携わるすべての人で「安 全」を創っていることを念頭に、さらに連携を強化していきます。



グループ安全計画

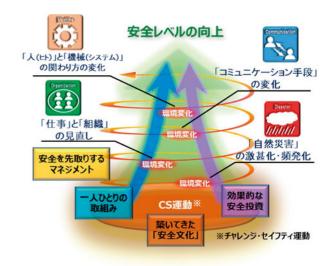
●「グループ安全計画2028」の全体像

JR東日本グループを取り巻く環境が、技術革新、人口減少、新型コロナウイルス禍を経たライフスタイルの変化、自然災害の 激甚化・頻発化など、激しく変化している中で、未知の事故・事象発生の可能性をなくすため、これらの変化に的確に対応してい く必要があります。「グループ安全計画2028」では、この5年間で特に着目すべき「4つの着眼点」を掲げ、具体的な取組みを進 めていきます。



詳細な内容は、当社ホームページに掲載しています。 グループ安全計画2028

https://www.jreast.co.jp/safe/pdf/group_safetyplan2028.pdf



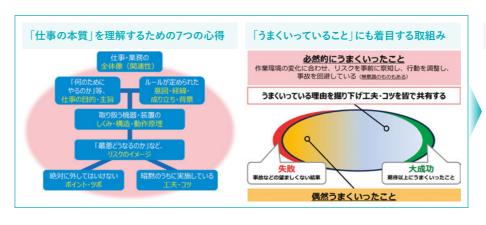
お客さまの死傷事故ゼロ JR東日本グループの到達点 社員の死亡事故ゼロ※

※ 当社グループの仕事に携わるJR東日本、グループ会社、パートナー会社など、すべての社員

● 「想定外を想像 | する

社内外の大きな環境変化により、これまで経験したことのない「未知なる事故・事象発生」の可能性が高まっています。「仕 事の本質 | の理解や 「うまくいっていること | にも着目する取組みで 「気づき | を増やし、これまで想定外であったリスクも想像 し、環境変化に伴う新しい仕事のしくみの中でも課題を探し出し、対処していきます。

「まさか、こんなことが!」と後悔せずに済むよう「気づき」から「想定外を想像」して、リスクへ適切に対応していきます。



「気づき」を増やし「想定内」を拡げる



【想定内を拡げるイメージ】

想定内を拡げる

人は何かを企画、計画する際に自分の考える範囲を決め ます。この範囲内が「想定内」、範囲外が「想定外」となりま す。「想定内」を拡げることで、今は想定外にあることを今後 は想定内(自分の考える範囲)としていきます。

「想定外を想像 | することの第一歩は 「気づき | から始まり ます。意識して「気づき」を増やし、想定内を拡げていきます。

「気づき」を増やす

さらに「気づき」を増やしていくために視点を変えていき ます。

「気づき」を増やすためのポイント

- ・「変化点管理の3H(初めて、変更、久しぶり)」を意識する。
- ・他の人の考えを知る(社員一人ひとりの想定内は異なる)。
- ・外に目を向ける(他職場、他系統職場、他支社、他社、他 業界等)。

グループ安全計画

● 「4つの着眼点 |

2028年までの5年間で特に着目し、対応すべき変化として掲げた「4つの着眼点」から日頃の業務を見つめ直し、これまで 想定外だったリスクも想像して対処していきます。

着眼点①「人(ヒト)」と「機械(システム)」の関わり方の変化

- ・人でしか対応できない事態(故障などイレギュラーな事態)に、人が的確に判 断できるよう本質(しくみ、構造、動作原理)の理解を進めていきます。
- ・新たなシステムを導入するにあたっては、本質を踏まえた想像力で想定外の 事態が起こることを想像し、慎重に検討していきます。

着眼点② 「仕事」と「組織」の見直し

・ルールやしくみの見直しに際し、本質を踏まえた想像力で安全を先取りします。 ・現場においても、自ら考えて訓練を企画・実践することにより、社員一人ひと りの気づきを増やしていきます。

着眼点③ 「コミュニケーション手段」の変化

・大事な情報が埋もれていないか、確実に伝わっているかの確認が重要となる ことから、目的に応じてコミュニケーションツールを使い分けていきます(情 報の伝え方、受け取り方)。

着眼点④ 「自然災害」の激甚化・頻発化

・外部気象等情報の活用、システム化、体制の構築、防災訓練の充実などを進 めていきます。

●築いてきた「安全文化」

安全の取組みの土台となるのは、当社グループがこれまで築き上げてきた安全文化です。これからも安全文化を大切に育 み、経営のトッププライオリティである「安全 | を高めていきます。

安全文化の原点"チャレンジ・セイフティ運動"(CS運動)

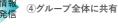
「社員一人ひとりが安全について考え、自律的に行動す る」ことをめざし、1988年9月から「CS運動」に取り組んでい ます。

CS運動の

正し

 3発章がある ②職場全体で共有される ③議論がある









職場でのCS運動の様子

CS運動の具現化"5つの文化"

5つの文化に基づく行動が、事故の再発・未然防止につな がっています。「グループ安全計画2028」では「5つの文化」 をもとに「想定外を想像 | するための力を伸ばしていきます。

5つの文化				
く報告する文化	事故防止の取組みの起点			
きの文化	事故の予兆に気づき、情報を共有			
かり合って議論する文化	意見を出し合い、背後要因を捉え、真の対策の立案			
する文化	事故の教訓から学び、事故防止につなげる			
する文化	「自ら考え、自ら行動 することが安全を支える源			



グループ全体の確固たる"行動規範"

列車を遅らせまいとするあまり、安全確認の手順を疎かに すると「安全」がおびやかされます。グループ全体の確固た る"行動規範"「危ないと思ったら、列車を止める! | ことを実 践していきます。





列車を止める訓練

行動基準"三現主義"

安全の問題は常に「現場 | で起こります。問題が「現場 | で 起こるため、答えも「現場」にあります。現地に行くだけではな く、感じたことや学んだことを安全行動に結び付けていきます。

現地:実際に現地に出向いて状況を知る

現物:実際に現物(車両、装置、機械など)を 見て、状態を知る

現人:実際に関係している人々と向き合って 状態を知る



三河島事故慰霊碑への訪問

事故の予兆を活かす

事故・事象の未然防止・再発防止を目的に、事故・事象 の報告と分類に関するルールを制定しています。



JR東日本の安全管理体制

安全管理規程

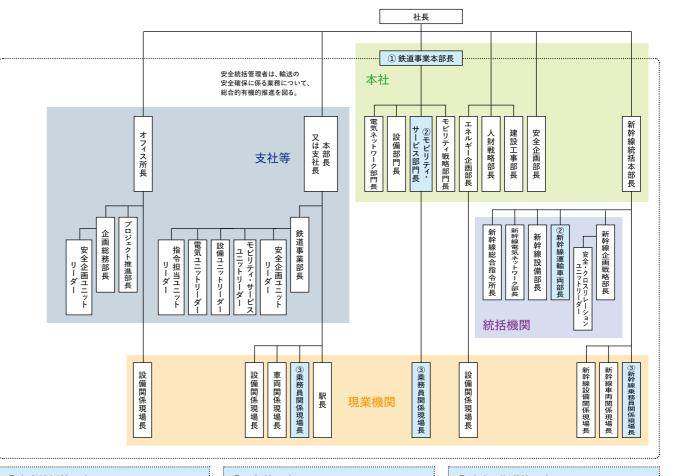
鉄道事業法の改正を受け、安全管理規程を2006年10月 に制定しました。経営トップの安全確保に関する責務や、安 全統括管理者、運転管理者、乗務員指導管理者の選任と いった組織に関する事柄など、安全管理に関する事柄を定 めています。輸送の安全の確保に関し、安全統括管理者の もと、安全に関係する役員等から現場まで一体となって業務 を推進する体制を構築しています。

安全対策を推進する体制

重大な事故の原因究明や再発防止策の策定、安全に関 わる設備及び車両に関する施策の決定・推進などにより、鉄 道の安全性向上と事故防止を図ることを目的として、当社が 発足した1987年に鉄道事業本部長を委員長とする「鉄道 安全推進委員会 | を本社に設置しました。

また、統括機関・支社等にはそれぞれの機関長を委員長 とする「地域安全推進委員会」を設置し、支社等における鉄 道の安全性向上と事故防止を図っているほか、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。

輸送の安全の確保に関する業務体制の概略図



①安全統括管理者

鉄道事業本部長 又はこれに準ずる職にある者から選任

②運転管理者

モビリティ・サービス部門長及び新幹線運輸車両部長 又はこれらに準ずる職にある者から選任

③乗務員指導管理者

乗務員関係区所ごとに、その現業機関の長 又はこれに準ずる職にある者から適任者を選任

安全性向上の取組み

安全を担う人材の育成

安全に関する教育・訓練

「JR東日本総合研修センター」(福島県白河市)、「総合訓 練センター」「技能教習所」(各支社等)及び各職場における OJT(職場内訓練)による教育・訓練により、社員の安全意 識・技術を高めています。



IR車日木総合研修センター





実物を便用した実践的な訓練

事故の歴史展示館

「JR東日本総合研修センター」の敷地内に「事故の歴 史展示館 | を設置し、全社員に対して、過去に起きた事故 の悲惨さや鉄道の社会的責任の大きさなどを教育し考え る場としています。

事故の歴史展示館の変遷 2002年 本館設置 2014年 車両保存館設置 2018年本館拡充、考察館設置







車両保存館

教育・訓練設備の活用

環境変化に対応した人材育成の推進を図る一環として、 「仕事の本質」の理解を促進する教育・訓練設備を整備し ています。また、本部や支社等では、各管内で発生した過 去の重大な事故や事象の発生経緯、対策等を学ぶ教育 施設を整備しています。





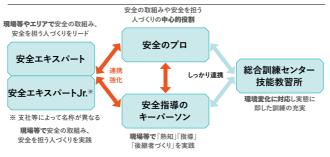
実映像を用いた臨場感ある乗務員訓練用

「事故展~事故から学ぶ展示室~」

安全を担う人づくり

新システムの導入など、仕事のしくみが大きく変わってい く環境下では、安全の取組みの核となる社員の連携が重要 となります。さらなる連携を図るとともに、安全を担う人づく りを継続し、一人ひとりの安全の取組みを職場から広めるこ とで、会社全体の安全のさらなるレベルアップにつなげてい きます。

安全の取組みの核となる人の連携







安全エキスパートJr.の育成

安全エキスパートの育成

安全の語り部(経験の伝承者)

安全に関する知識・指導力・技術力を持ち合わせた後 継者を育成することを目的として、各専門分野において経 験・技術が豊富で応用力のある社員等を「安全の語り部 (経験の伝承者)」として任命しています。

また、本部や支社、現業機関等においても、自主的に経 験を語り合う文化が育まれてきており、事故・事象の教訓・ 経験や知識を学び、伝承する取組みが拡大しています。





安全の語り部によるセミナー

鉄道安全シンポジウム

鉄道の安全性をより一層高めるために、国内の有識者 による講演や議論等を通じて社外の知見を得たり、現場 等の良い取組みを広く共有する場として「鉄道安全シンポ ジウム | を毎年開催しています。



鉄道安全シンポジウム

列車の運転・保守作業に関する安全対策

列車衝突事故防止対策

ATS・ATCの整備状況:

列車衝突事故等を防止するため、在来線にはATS(自動 列車停止装置)やATC(自動列車制御装置)を、新幹線に はATCを全線に整備しています。



- デジタルATC整備区間
- ATC・ATS-P整備区間
- ATACS整備区間
- ATS-Ps整備区間
- ATS-P整備駅 ■ ATS-Ps整備駅

(2024年3月末現在)

□ ATS-P整備予定駅

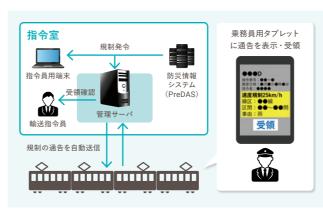
F越妙高 東塩釜 あおば通 国府津 成田 ○ 鹿島サッカースタジアム

整備状況

2023年度	末時点整備状況			
ATC	新幹線全線、山手線、京浜東北・根岸線、常磐緩行線へ整備を完了	ATS-P	2,484.7kmの線区等と拠点となる28駅への整備を完了	
ATACS	仙石線(あおば通~東塩釜)、埼京線(池袋~大宮)へ整備を完了	ATS-Ps	210.8kmの線区等と拠点となる71駅への整備を完了	

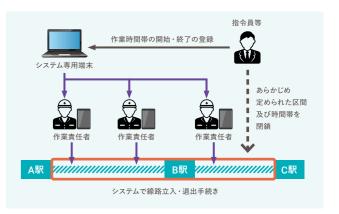
運転規制通告伝達システム

大雨や強風等の際に観測値が一定の値を超えた場合は、 列車の速度規制等を行い、安全を確保しています。従来、運 転規制は指令員が運転士に無線で伝達していましたが、2019 年9月から伝達内容を自動で送信する運転規制通告伝達シス テムを導入し、ヒューマンエラーの防止につなげています。



保守作業の安全性向上

線路内における設備の保守作業は、作業中に列車が進来 しないように「線路閉鎖」という手続きを行います。あらかじ め定められた区間及び時間帯で事前に線路を閉鎖し、作業 を行う係員がシステムを用いて線路立入や退出の手続きが できるしくみを2020年12月から導入しています。



グループ会社・パートナー会社・協力会社と 一体となった安全の取組み

グループ会社・パートナー会社・協力会社との水平分業 が進む中で、安全性を向上させていくためには、同じ価値観 を持ち連携していくことが不可欠であることから、「JES-Net (JR East Safety Network)」を構築しており、現在、41社 が加盟しています。実際の作業に立ち会い意見交換を行う 「セイフティレビュー | などを通じて、安全レベルの向上に向 けた課題の共有と改善の取組みを、JES-Net全体で推進し ています。





セイフティレビューの様子

JR千葉鉄道サービス株式会社

JR千葉鉄道サービス(株)では、毎年繰り返しの事

故・事象の発生が課題となっていました。この課題解決

に向けて、また社員が普段の業務に潜む危険はないか

を考える取組みとして2011年から建設業で取り入れら

れているKYT(危険予知トレーニング)を導入し、現在社

内で養成された88名のKYTトレーナーが各職場で活躍

しています。KYTトレーナーは、繰り返し発生する事象に

焦点を当て、実物の車両を使用したロールプレイング導

入など作業に潜む危険を防ぐためにさまざまなシナリオ

このようなKYTを用いたさまざまな訓練の実施により、

会社全体の安全意識が高まり、2023年度は「運転に関

する事故・事象 | 0件を達成できました。引き続き安全レ

社内の安全を牽引するKYTトレーナー

安全企画部

飯島 勝行

BRT事業における安全の取組み

気仙沼線・大船渡線BRT 事業において、委託先事業 者である(株)ミヤコーバス及 び岩手県交通(株)と連携し て安全確保に取り組んでいま す。実物の車両を用いた各 種訓練や3社合同の情報交



津波避難訓練の様子

換会に加え、安全統括管理者が現地で意見交換を行う 「BRT安全ミーティング | 等を通じて、課題を共有・解決する と同時に、連携強化に努めています。

自然災害に対する備え

2022年3月に福島県沖で発生したM7.4の地震により走 行中の東北新幹線が脱線、また2019年の台風第19号では 千曲川の氾濫により長野新幹線車両センターにおいて北陸 新幹線車両が水没するなど、各地で自然災害が激甚化して います。そこでこれら激甚化する災害に備えるため、各種対 策や取組みを進めています。

●地震に関する取組み

耐震補強対策

過去の地震被害を教訓とし、近い将来発生が懸念され ている首都直下地震などの大規模な地震に備え、計画的 に構造物の耐震補強を行っています。

主な耐震補強対策の変遷 ■ 1005年1日 阪油・※路大雲災 緊急耐震補強対策の実施 2003年5月 三陸南地震 緊急耐震補強対策エリア外へ範囲拡大 2004年10月 新潟県中越地震 2011年3月 東日本大震災 首都直下地震に備えた耐震補強対策の着手 最新の知見に基づき対策エリアの拡大や対策の追加 2022年3月 福島県沖地震 ラーメン橋台や電柱等補強計画の見直し



KYTトレーナー養成研修

を考え、訓練を実施しています。



KYTトレーナーが企画・運営した異常時 対応訓練

KPI

高架橋柱耐震補強

KPI (2027年度の数値	[目標]	2023年度実績
大規模地震対策(耐震補強)	新幹線100%*	新幹線38%
ラーメン橋台(省令等対象)	在来線100%	在来線21%

電柱耐震補強

※ 2025年度目標

列車緊急停止対策

地震発生時に、高速走行する列車を少しでも早く止めるた めのシステムを構築しています。このシステムは新幹線開業 以来、地震計の増設や地震情報を推定する方法の改良、気 象庁の緊急地震速報及び国立研究開発法人防災科学技術 研究所の海底地震計といった社外地震情報の活用など、さ まざまな改良を重ねてきました。2023年には、地震検知後 に地震規模を推定するプロセスを改良しました。過去3年間 の13地震で検証した結果、推定方法の見直しにより、初め の弱い揺れを検知してから送電停止までに要する時間が、こ れまでの平均3.9秒から、2.6秒短縮され、平均1.3秒となる ことがわかりました。全ての新幹線地震計を改修し、2024年 3月から使用開始をしています。

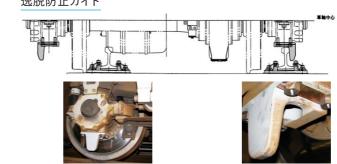
また、在来線では、この新幹線のシステムの地震情報を活 用して、大規模な地震を観測した場合に列車無線を自動発 報、乗務員が列車を緊急停止させる「在来線早期地震警報 システム」を導入しています。

新幹線早期地震検知システム 海底地震計 情報 地震計 (防災科研) (海岸, 内陸部) 停雷· 非常ブレーキ システムサーバ 緊急地震 (気象庁) 在来線早期地震警報システム システムサーバ (在来線)

新幹線の線路からの逸脱防止対策

地震時に万一新幹線が脱線した場合でも、車両が大きく 逸脱しない対策を実施しています。また、2022年3月に発生 した福島県沖地震に伴う新幹線の脱線を受け、逸脱防止性 能のさらなる向上や、左右方向の大きな揺れに対して高い減 衰力を発揮し脱線しにくい車両構造とする新たな脱線防止 対策を検討しています。

逸脱防止ガイド



接着絶縁継目の破断防止



レール転倒防止装置



総合防災訓練

地震発生を想定した総合防災訓練を、9月1日を含む防災 週間を中心に、毎年、実施しています。2023年度の訓練で は、関東大震災から100年の節目の年であったことを踏ま え、火災も想定した訓練を実施しました。また浸水のおそれ のある駅等では、関係箇所と連携し、浸水を想定した訓練な ども実施しています。





本計対策本部訓練

消防機関と連携したお客さま救出訓練

救助・救命に必要な訓練の実施、物品の整備等

東日本大震災を契機とし、大震災発生時の初期対応として 社員が実施すべき、お客さまの安全の確保や負傷者への応急 手当等の習得を目的として、「JR東日本救助・救命講習 | を 行っています。また、救助に必要な物品の整備も併せて実施し





IR 車日木敷助·敷命講習

広争 救護品

●津波に関する取組み

東日本大震災発生以前から、箇所ごとに津波の危険な区 域及び運転規制の方法を定め、マニュアルの作成・勉強会 の実施や降車誘導訓練を行ってきました。こうした取組みが、 津波発生時において迅速な避難誘導につながりました。





陸 由 瑟 道 訓 補

免脱防止ガイド JR East Group | INTEGRATED REPORT 2024 JR East Group | INTEGRATED REPORT 2024

自然災害に対する備え

「津波避難行動心得 | の制定

津波到達まで時間的に余裕がない場合にも、着実に避難 できるよう、社員一人ひとりが取るべき行動指針を2012年1 月に定めました。

「津波避難行動心得」

- 一大地震が発生した場合は津波を想起し、自ら情報を取り、他と連絡が取れなけれ ば自ら避難の判断をする。(避難した結果、津波が来なかったということになって も構わない。)
- 二避難を決めたら、お客さまの状況等を見極めたうえで、速やかな誘導を行う。
- 三 隆重・避難・情報収集にあたっては、お客さま・地域の方々に協力を求める。 四 避難したあとも、「ここなら大丈夫だろう」と油断せず、より高所へ逃げる。
- 五自らもお客さまと共に避難し、津波警報が解除されるまで現地・現車に戻らない。

津波避難ナビシステム

東日本大震災時の津波避難の教訓から、列車運行中の 乗務員が、不慣れな場所で乗客を避難誘導する際の補助 ツールとして開発・導入しています。



●降雨に関する取組み

降雨による土砂崩壊災害を防止するために、全線区にお いて計画的に沿線斜面などの防災対策を進めています

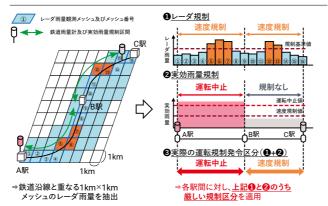




盛土のり面工(吹付枠工)

近年では降雨災害が激甚化・頻発化しており、局地的大 雨が増加傾向にあることから、在来線では新たにレーダ雨 量を活用した運転規制を2023年6月に導入しました。また新 幹線においても、今後見込まれる記録的大雨などによる災 害発生リスクの増加に備えるため、2021年度から降雨防災 対策工事を進めているほか、気象レーダで降雨量を詳細に 把握し、豪雨発生時に新幹線を一旦抑止して安全を確認す るルールを2020年から導入しています。

在来線における気象レーダ雨量を活用した運転規制のイメージ



●浸水に関する取組み

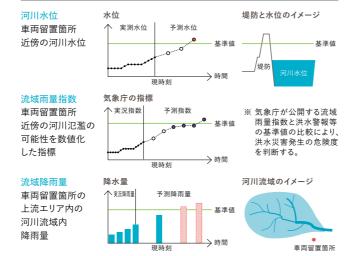
2019年10月の台風第19号による河川氾濫等で北陸新 幹線の車両等に甚大な被害を受けたことを踏まえ、浸水に 関する対策を進めています。

鉄道施設については設備ごとに優先順位を定め、順次 ハード対策等を実施しています。また、ハザードマップをも とに、浸水のリスクのある車両基地等に「車両疎開判断支 援システム | を導入し、発災時に迅速に車両を避難させて います。本システムでは、車両避難の判断を支援する指標 を整備し、それぞれの指標が基準値に達した場合、アラー ムが鳴動し関係者に知らせます。

車両疎開判断支援システムのイメージ



車両の避難の判断を支援する指標



※ これらの指標のほか、一般の気象情報も含めて車両の避難を総合的に判断する。

●強風・突風に関する取組み —

2005年12月に発生した羽越本線列車事故以降の強風・ 突風に関する主な取組みは以下の通りです。

風速計の増設

風による運転規制区間に風速計を複数設置することを基 本にしたほか、防風柵設置箇所に風速計を増設しています。 また、風速計を二重系にし、より確実に観測する取組みを進 めています。

防風柵の設置

車両に作用する風の力を 低減する防風柵を設置して います。

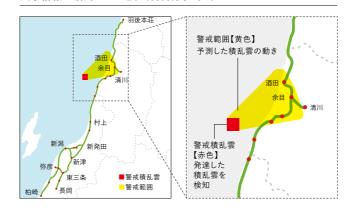


羽越太線 北余日~砂越間

気象情報の活用による運転規制

気象庁の気象レーダが観測した雨の強さや、竜巻発生確 度ナウキャストなどの気象情報を用いて、発達した積乱雲を 捉えることにより突風発生の可能性を推定し、運転規制を行 う方法を開発しました。現在は、日本海側の一部区間にて冬 季に実施しています。

気象情報の活用による運転規制範囲の表示イメージ



ドップラーレーダーを用いた突風に対する

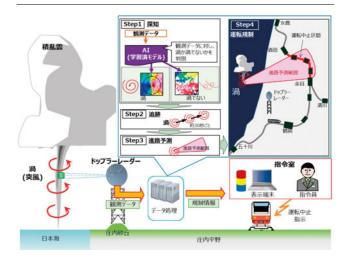
列車運転規制の実施

ドップラーレーダーにより上空の 雨粒などの動きを観測することで突 風の原因となる渦を探知し、渦の進 路予測範囲内に線路がある場合に 警報を発するシステムを用いていま す。このシステムは気象庁気象研究 所と共同開発したもので、2017年 の冬季から羽越本線及び陸羽西線 (一部区間)で運用を開始し、以降も 列車運転規制の範囲拡大やAIを活 用した渦の探知精度向上に努めて います。



酒田市黒森に設置された ドップラーレーダー

ドップラーレーダーを用いた突風に対する列車運転規制



●火山噴火に関する取組み

火山災害の主な特徴として、主に火山泥流等と降灰の影 響があり、特に降灰に関しては僅かな量でも列車の運行に 影響を与える可能性があります。当社では、自治体が発行す る火山のハザードマップにより影響する線区や区間などを把 握し、火山の噴火のおそれがある場合は対策本部を設置し て列車運行の可否や避難の必要性を判断することとしてい

●気象・防災情報の活用に関する取組み

鉄道運行と近年激甚化する気象・防災に関する社内外の 膨大なデータを、システムやデータ基盤などから自動収集し、 一つの地図上に表示するデジタルツインプラットフォーム 「JEMAPS」を構築、2022年6月から使用開始しています。

• 情報をわかりやすくビジュアライズ

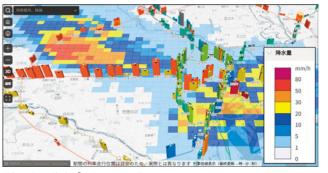
リアルタイムにプラットフォーム上に反映 特徴

・収集したデータはデータベース上に保管され、過去履歴の 検索が可能

活用 方法

・大雨・地震の発生時、鉄道運行状況と合わせ、警報・注意 報、土砂災害・浸水害・洪水の危険度分布などを確認

・現場から得た情報と合わせ、お客さま・社員が避難を判断 するための参考情報として活用



首都圏付近の俯瞰図「鉄道運行×局地的大雨」

JR East Group | INTEGRATED REPORT 2024

踏切における安全対策

お客さま・地域の皆さまに安心してご利用いただくために ハード・ソフト両面から踏切の安全性向上に取り組んでいます。

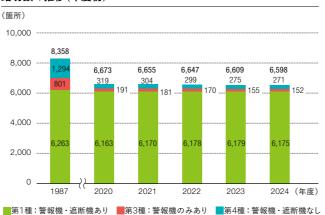
踏切廃止に向けた取組み

踏切事故対策の基本は踏切をなくすことであり、地域の皆 さまのご協力をいただきながら、立体交差化や統合・廃止な どの取組みを進めています。廃止が困難な第3種・第4種踏 切については第1種化に取り組んでいます。

過去5年間の踏切削減実績(第三セクター等への移管を含む)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
削減数	101	18	8	38	11

踏切数の推移(年度初)



ハード面の対策

障害物検知装置

ています。

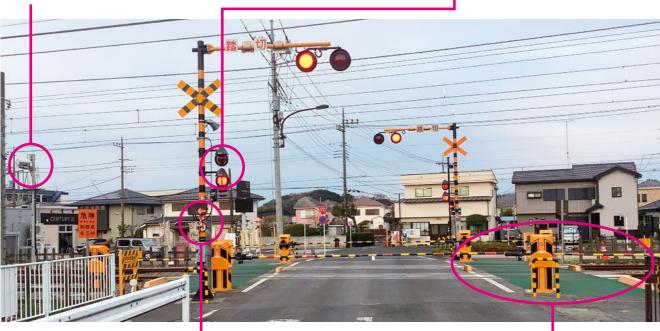
列車と自動車等(大型車含む)の衝撃による列車脱線等の回避を目的とし、踏切内 に立ち往生した自動車等を検知して列車に知らせる装置

を整備しています。 レーザレーダにより踏切全体を検知する3次元レーザ レーダ式障害物検知装置は、従来のものと比べて高い検

知性能を実現するとともに、雨・雪のような浮遊物による誤 検知を削減する機能などの改良を加えながら導入を進め 全方位警報灯

列車の接近を知らせる踏 切警報灯について、視線が 下がる傾向にある高齢者や 側道から踏切に進入する自 動車のドライバー等が見や すい「全方位警報灯」への 置換え整備を進めています。







踏切支障報知装置(非常ボタン)

踏切内で自動車等が動けなくなった場合などにおいて、列車 に危険を知らせるための「非常ボタン」の設置を進めています。 これまで、東京100km圏内の自動車等が通行する全踏切と津 波被害が想定される踏切への整備が完了しました。また、2017 年度には、すべての非常ボタンの視認性向上、案内看板の統一 を実施しました。

より通行しやすい踏切

立体交差や拡幅だけではなく、必要に応じカラー舗装 や踏切道の周辺対策(跨線人道橋整備)等、地域の実情 に合わせた改良を行っています。

踏切における安全対策

踏切を通行される方に向けたキャンペーン等の実施

警察等の関係機関と連携 した踏切道や学校等での事 故防止の働きかけのほか、 事故防止を呼びかける動画 の放映や他鉄道事業者と連 携したラジオCM放送などを



通じたキャンペーンを、毎年、実施しています。

第4種踏切道における取組み

警報機・遮断機が設置さ れていない第4種踏切道に ついては、地域の皆さまのご 協力をいただきながら、廃止 や第1種化を進めています。 また、踏切事故防止対策とし



て、注意喚起板の設置や、踏切通行者に列車の接近を知ら せるための気笛吹鳴標識を設置しています。

ホームにおける安全対策

お客さまに安心して駅をご利用いただくために、ハード・ソフト両面からホームの安全性向上に取り組んでいます。

ハード面の対策

CP(Color Psychology)ライン



人が危険と感じる度合いが高い色彩の線を引くことで、視覚 的・心理的にホーム端部の危険性を注意喚起しています。

内方線付き点状ブロック



ホーム内側部分に線状突起を設けてホームの内外がわかる ようにしたブロックを整備しています。

高解像度ITV



駅社員及び車掌が確認するモニタを解像度の高いモニタに 置き換えています。





ホーム下に設置したマット で転落者を検知し、列車に 停止を指示します。



運転士・車掌・駅社員に危険を 知らせる「非常停止ボタン」を ホーム柱などに整備しています。 お客さまの列車との接触や線路への転落を防止する対策と してホームドアの導入を進めています。



スマートホームドア

JR East Group | INTEGRATED REPORT 2024

ホームにおける安全対策

ホームドア整備

ホームでのお客さまの転落や列車との接触を防止する対 策としてホームドアの整備を進めており、2023年度末までに 山手線、京浜東北・根岸線を中心に104駅(線区単位※1117

駅)233番線でホームドアの整備 を完了しました。

これまで、2032年度末頃までに 東京圏在来線主要路線の243駅 (線区単位330駅)への整備を目 標に、主要な番線660番線程度の 整備を優先してきましたが、さらな る早期整備として、主要な番線以 外も含めた東京圏在来線主要路 線の244駅(線区単位330駅)758 番線に整備対象を拡大し、また、 軽量型の「スマートホームドア®」の 導入や設計荷重の見直しなどによ る工期短縮を図ることで、従前より 1年前倒した2031年度末頃まで の整備をめざしていきます。

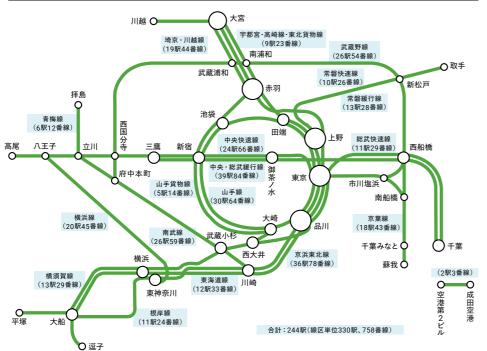
※1線区単位の具体例:有楽町駅の場合、山手線、 京浜東北線の2駅となります。

KPI

KPI(2031年	2023年度実績	
ホームドア整備駅数・ 番線数	330駅758番線	117駅233番線 (進捗 約31%*²)

※2 番線数換筒

2031年度末頃までにホームドアの整備を予定している線区(2022年4月公表)



鉄道をご利用のお客さまに向けたキャンペーン等の実施

駅社員等による声かけや見守り、駅構内放送によるご案内を実施するとともに、目の不自由なお客さ まを含むお困りになっているお客さまに対して、JR東日本グループの社員だけでなく、一般のお客さま にもお声かけのご協力をお願いする「声かけ・サポート」運動を通年で実施しています。

このほか、「プラットホーム事故()運動 | 「やめましょう、歩きスマホ。| 等のキャンペーンを各社局等と共 同で実施しています。

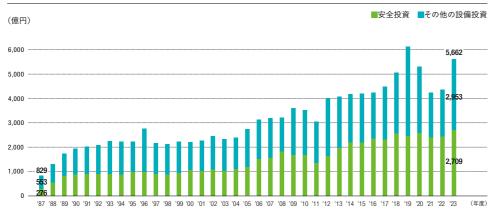


事故防止を呼びかけるポスター

安全に関する設備投資

会社発足以来、重点的に 安全投資に取り組んできまし た。「グループ安全計画 2028」での安全投資は約 1.3兆円を見込んでいます。 引き続き環境変化を踏まえた 総合的なリスク評価により、 効果的な安全投資を進め、 安全設備の充実を図るととも に、安全性向上に資する技術 開発も進めていきます。

安全投資額とその他の設備投資額の推移(JR東日本単体)



輸送サービス品質の向上

お客さまのご期待に応える安全・安定輸送

「サービス品質改革ビジョン2027」に基づき、グループ全 社員が一丸となってお客さま視点でサービス品質の改革を 進めています。

鉄道は、お客さまの日々の生活と日本経済を支える重要 な社会インフラであるため、安全・安定輸送が不可欠です。 しかしながら、激甚化する自然災害や、車両・設備の故障に よる当社グループに起因する輸送障害も発生していますの で、輸送障害の発生防止やお客さまへの影響拡大防止に取 り組んでいます。

輸送サービスのさらなる向上に向けて、以下の観点から 取組みを推進しています。

・輸送障害の発生防止

各部門やグループ内の連携を進め、輸送障害の発生原 因を分析し、重点的な対策を明確にして実行していきます。

・お客さまへの影響拡大防止

お客さまのことを最優先に考え、早期運転再開と影響 範囲の最小化のための最適な対策を講じていきます。

輸送障害発生時の情報提供

お客さまの立場に立ち、お客さまの次の行動判断につ ながる情報を、迅速かつ具体的に提供していきます。

KPI

KPI(2027年度の数値目標)	2023年度末実績	
輸送障害の発生率(部外原因を除く)		
(1) 東京100km圏の在来線	55%減	8%減
(2) 当社管轄エリアの新幹線	75%減	31%減
東京100km圏の在来線の総遅延時分(部外原因を除く)	70%減	16%増

目標及び実績は2018年度比

■輸送障害の発生防止

当社グループに起因する輸送障害(部内原因)への取組み

システム・地上装置等の強化やモニタリング技術を活用 した故障の予兆把握により、設備の信頼性を向上させます。 また、過去に輸送障害が発生した設備弱点箇所の改修等を 通じて、輸送障害の発生防止に取り組みます。

自然災害への取組み

自然災害対策として、土木構造物の強化、耐震補強、融 雪器整備、浸水対策等のハード整備を実施しています。ま

た、台風期 や降雪期前 に倒木対策 として、優先 度を付け計 画的に伐採 を実施して います。





架線点検作業

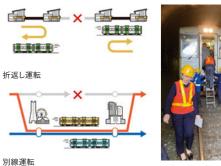
●お客さまへの影響拡大防止

輸送障害発生後のお客さま影響を最小限に抑える取組み

折返しが可能な駅での折返し運転や、路線が並行する区 間で別の線路を使用し運転することで、お客さまへの影響が 最小限となるよう努めています。

早期運転再開とお客さま救済の取組み

さまざまな輸送障害を想定した訓練を通じて、早期運転再 開や駅間停車列車からのお客さまの救済など、グループ一体 となった対応力向上に取り組んでいます。また、お身体の不自 由なお客さまや高齢のお客さまなど、配慮が必要なお客さま の乗車を想定した降車誘導訓練を実施しています。



隆重誘導訓練

輸送障害発生時の情報提供

輸送障害発生時の運転再開見込み時刻発表

輸送障害発生からおおむね30分以内に運転再開見込み 時刻を発表するように努めています。

情報提供の強化

列車の遅れや運休等の情報は、駅や車内の放送を通じて、 速やかにお客さまにお知らせしています。また、当社ホーム ページやJR東日本アプリ、SNS(運行情報公式X、Weibo) 等さまざまな媒体を通じて、運行情報や運転計画等をご案 内しています。

列車運行に関するしくみ・取組みのお知らせ

お客さまに知っていただきたいこと(自然災害や非常事態 が発生した際の対応や列車運行の疑問など)について、「JR 東日本なるほどO&A Guide | とその関連動画を作成し、当 社ホームページに掲載しています。





なるほどQ&A Guide: 緊急時編

JR East Group | INTEGRATED REPORT 2024

JR東日本の安全の現状

2023年度の鉄道運転事故は、157件と会社発足当初と比

べ大幅に減少しました。このうち、鉄道人身障害事故が全体の

約7割を占めています。なお、列車事故は発生しておりません。

地域モビリティを担い、地域に密着した事業を運

営するJR東日本グループにとって、人口が減少する 中でも、活力ある社会を創造していくことは、事業運 営の基盤です。 地方においては、JR東日本グループのネットワー

クを活用した伴走型の地方創生により、東日本エリ アにおける関係人口の拡大や地域経済の活性化を 実現します。都市においては、当社グループのさまざ まなサービスを結び付け、新たな価値を提供するな ど快適で魅力ある都市づくりを進めます。また、すべ ての人々が共に生き生きと暮らす共生社会の実現に 向け、ソフト・ハードのバリアフリーを推進します。

これらを通じ、地域社会に豊かさをもたらし、お客 さまや地域の皆さまからの信頼をより強固なものとし ていきます。

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。









- 地方創生
- ・快適な都市
- 共生社会

鉄道運転事故の発生状況

鉄道運転事故

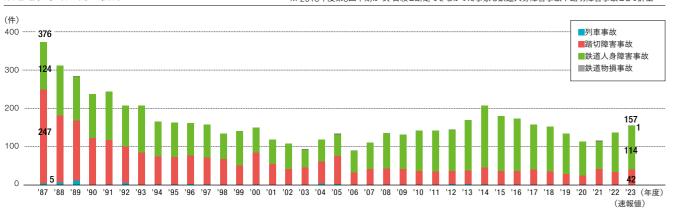
※ 2013年度第3四半期から、自殺と断定できなかった事象も鉄道人身障害事故や踏切障害事故として計上

列車衝突事故, 列車脱線事故, 列車火災事故 踏切道において、列車又は車両が道路を通行する人

列車又は車両の運転により500万円以上の物損を生じた事故

又は車両等と衝突し、又は接触した事故

鉄道人身障害事故 列車又は車両の運転により人の死傷を生じた事故(自殺以外)



列車事故

踏切障害事故

鉄道物捐事故

行政指導

2023年度は2件の行政指導を受けました。

◆東海道線 列車と電化柱が衝突した鉄道人身障害事故とその影響による輸送障害 【概況】

2023年8月5日、東海道線大船駅構内において、走行中の列車が電化柱と衝撃 し、お客さま・乗務員が負傷した。また、長時間にわたり運転を見合わせ、多数の お客さまの降車誘導を要する事態となった。

【対策】

当該電化柱と同様にひび割れが発生した場合に、ひび割れが閉じない状態が継 続する可能性のある電化柱の補強や建替えを計画的に実施する。また、複数列 車で速やかに降車誘導を行う際の取扱いを新たに追加した。

◆東北新幹線 架線故障による鉄道物損事故とその影響による輸送障害等

【概況】

2024年1月23日、東北新幹線上野新幹線第一運転所~大宮駅間において、架 線が垂下した区間に列車が進入し、列車及び架線設備が損傷した。また、復旧作 業の準備中に協力会社社員の感電事故が発生した。そのため、東北・上越・北 陸新幹線で終日 運転を見合わせた.

架線の張力を維持する設備の強化や取替を行い、架線の垂下を防止する。また、 架線の垂下を認めた場合の取扱いを新たに定めた。

インシデント

2023年度はインシデントが1件発生しました。

• 東北本線 新白岡~久喜駅間 列車が通過する際に遮断かんが降下しなかった事象(原因 は踏切を制御する機器に不具合が発生したため)

鉄道事故等報告規則(国土交通省令)により定められている、 鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態

輸送障害

輸送障害件数

2023年度は、輸送障害が1,639件発生しました。2022 年度と比較すると、特に災害、動物との衝撃によるものが増 加しました。

輸送障害	鉄道運転事故以外で、車両や設備の故障、係員の取扱い誤り、災害などにより、列車の運転を休止したもの又は旅客列車では30分以上、それ以外の列車では1時間以上の遅延を生じたもの
災害	暴風、豪雨、豪雪、洪水、高潮、地震、津波などの 自然現象によるもの
部外原因	線路内立入りや自殺など、当社の原因によらないもの
部内原因	係員や車両、設備など、当社の原因によるもの

2,000 1,639 1.583 1 547 1 543 1.500 1,236 1.000 500 2019 2020 2021 2022 2023 (年度) ■部内原因 ■部外原因 □災害

地方創生

目標

- ・東日本エリアにおける関係人口の拡大
- 地域経済の活性化の推進

地域と連携しながら、「伴走型地域づくり」「ローカルス タートアップ企業との共創「DXを活用した地域課題の解 決 | 「地方交通線における持続可能な交通体系の構築 | について、地域ニーズに合わせて取り組んでいきます。

KPI

KPI(2027年度の数値目標)		2023年度実績
地域と共創して取り組む観光流動創 造・地域活性化策	累計150件	累計31件

●伴走型地域づくり -

当社グループと地域が win-winの関係で持続可能 な地域づくりを推進し、交流 人口・関係人口・定住人口 を拡大することを目的に、地 域の課題に対しJR東日本 グループのアセットを活用し



第1回 IR東日本地域共創アワード

て新たな価値を創造する「伴走型地域づくり」を推進してい ます。

持続可能な地域づくり

伴走型地域づくり等、地域と共創して取り組む観光流動 創造・地域活性化策を年間30件実施することをKPIとして掲 げており、地域のフロントとなる(営業)統括センター計員を 主な対象としたサポートツールの展開やワークショップを通 じた人材育成、「JR東日本地域共創アワード」の開催による 好事例の水平展開により、持続可能な地域づくりの取組み の加速化を図っています。

持続可能な地域づくりの取組み



基本的な考え方

秋田支社 横手・大曲統括センター 加藤 裕

(現職:秋田支社 鉄道事業部)

横手駅の未利用スペース を活用し、地元の高校生た ちが運営するジェラート店 「Stella」のオープンに伴走 しました。学生のキャリア教



育を行う一般社団法人 Sail on Japanの支援のもと、 高校生たちは店舗の経営、地元食材や自ら生産した野 菜・果物を使ったジェラートの企画、製造、販売に至る まで実践的な事業に挑戦しています。高校生たちがやり たいことを実現しながら成長していく姿に大きなやりが いを感じます。秋田エリアでは若者の県外流出が課題 となっていますが、地元の魅力を再発見し、「地元でがん ばりたい、貢献したい」という夢を応援していきます。今 後も地域の皆さまと共に「ドキドキ・ワクワク」する駅を 創り上げ、地域の元気を創出していきます。

地域連携による青森駅周辺の魅力あるまちづくりの推進

青森駅の旧駅舎跡地を 活用した駅ビルを2024年7 月に全面開業しました。地 域のくらしづくりの拠点として、 (株)JR東日本青森商業開 発が運営する「&LOVINA」 や市民美術展示館を設置し



ました。また、青森県に所在する世界文化遺産の情報発信 施設や、地域医療グループ運営のホテル等、地域の関係者 と連携した目的地づくりの拠点を設置し、交流人口を拡大さ せていきます。

JR青森駅東口ビルがまちづくりの拠点となり、駅周辺の 各施設や取組みと連携し、さらなる賑わいを地域と共に創っ ていきます。

地方創生

●ローカルスタートアップ企業との共創

スタートアップ企業への出 資や協業を推進するJR東日 本スタートアップ(株)は、地 域に根差した事業を推進す るローカルスタートアップ企 業との共創活動を加速する ため、地域に特化した出資



小高駅構内の「haccoba 小高駅舎醸造 &PUBLIC MARKET」

及び協業推進を行う「JR東日本ローカルスタートアップ合同 会社」を2023年4月に設立しました。これまで、JR東日本ス タートアッププログラムなどのオープンイノベーション活動を 通じて得た、知見・ノウハウを活かして、JR東日本ローカルス タートアップは、地域に特化して、地域課題の解決とローカル スタートアップ企業の持続的な成長を支援していきます。同会 社設立から2024年3月までに、地域に根差した(株)haccoba

(ハッコウバ)と沿線まるごと(株)の2社に出資し、地域のより

一層の活性化と豊かなくらしづくりに貢献していきます。

●DXを活用した地域課題の解決

デジタルを基盤とした暮らしやすいまちづくり、稼げる産 業づくりを通して、地域課題の解決に貢献します。

当社が提供するMaaSソリューション Tabi-CONNECT

シームレスでストレスフリーな移動の実現をめざして、移 動のための検索・手配・決済をお客さまにオールインワンで 提供する「モビリティ・リンケージ・プラットフォーム(MLP)」 を構築しています。

「Tabi-CONNECT(タビコネクト)」は、MLPの中から地 域・観光型MaaSの共通機能をパッケージ化した社外への 提供も可能なMaaSプラットフォームです。特に、コンテンツ 管理機能CMS(Contents Management System)の充 実により、カスタマイズ性を有し、少ない労力で多くの地域 へ展開が可能になりました。







Tabi-CONNECT 画面イメージ

よぶ鳥のる角館

地域特性に応じた生活交通ネットワークの構築

乗車券や電子マネーのSuicaのサービスに加え、バスの 定期券や各種割引などの地域独自のサービスを実現する地 域連携ICカードの導入拡大を地域の交通事業者と連携して 進めていきます(2024年3月末の導入地域:14エリア)。

MLPを活用した地域課題の解決

群馬県が運営する「GunMaaS」にMLPのシステムを提 供しています。交通系ICカードとマイナンバーカードを連携 させることで、地域の方の生活をサポートするさまざまなサー ビスを構築し、地域課題の解決に取り組んでいます。







Suica・マイナンバーカード連携

市民向け割引機能

●地方交通線における持続可能な交通体系の構築

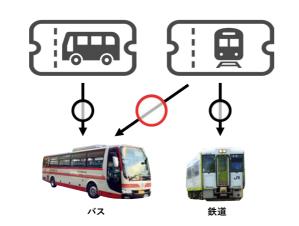
地方交通線については会社発足以来大きくご利用が減少 しており、今後の人口減少によりご利用状況はさらに厳しく なることが想定されています。今後も設備のスリム化・運行 形態の簡素化等による運営の効率化を推進するとともに、輸 送サービスだけでなく、観光や生活サービス事業、Suica・ MaaSなど、さまざまなJR東日本グループの強みを活かして、 これからも沿線地域の活性化に貢献していきます。

一方で、ご利用の少ない線区(平均通過人員2,000人/ 日未満)については、具体的な経営状況を地域の方々にもご 認識いただき、課題を共有することを目的に、2022年7月よ り線区別収支を開示しています。サステナブルな形で地域の 公共交通を維持することは極めて重要な検討課題と認識し ており、当社としては、鉄道存続やバス転換などの前提を置 かず、今後も地域の方々との議論を通じ、ご理解・ご協力を いただきながら、共に「持続可能な交通体系」を構築してい きます。

山田線における利便性向上を目的とした 実証実験の実施

公共交通機関として、マイカー・レンタカー利用などから の転移を含めた利用促進、及び岩手県央地域と沿岸地域 の利便性向上を目的に、JR東日本の乗車券で並行するバ スに乗車・乗り継ぎすることができる、地域のバス会社と連 携した実証実験を実施しています。

当社としては、鉄道と並行する交通機関との初めてのモー ダルミックスの取組みです。



快適な都市

- ・付加価値の高い多様なサービスのワンストップでの提供
- ・シームレス・ストレスフリーな移動の実現

自治体などさまざまな関係者とのアライアンスを推進 し、地域サービス、当社グループ業務の一体的なDXを進 めます。

KPI

KPI(2027年度の数値目標)		2023年度実績
「JRE POINT」会員数	3,000万人	1,501万人
「モビリティ・リンケージ・ プラットフォーム」 利用件数	1億件/月	4,989万件/月

●顧客接点のDX化の推進

シームレスでストレスフリーな移動の実現

月ごとのMLPサービス利用件数1億件(2027年度)を目 標にMLPを活用したアプリ等の開発やアライアンスを推進 し、シームレスでストレスフリーな移動の実現に向けて取り 組んでいます。2024年度には利用件数6,000万件達成を目 標としています。

JR東日本アプリ

JR東日本アプリは、列車在線位置や運行情報、リアルタ イム経路検索機能の提供に加えて、駅の情報や列車の混雑 情報、他サービスとの連携など、より利便性の高いサービス をめざして、社内での開発を進めています。2024年6月には 在来線グリーン車の混雑情報の提供を始めました。(2024 年6月現在 1.031万ダウンロード)

2023年2月にリアルタイムデータ連携基盤(RT-DIP)を構 築しました。参画する交通事業者の拡大を進めるとともに、 データを提供する交通案内サービス提供事業者との連携を 深めていきます。また、交通案内サービスの経路検索結果画 面に「えきねっと」へのリンクを付けることなどにより、当社 の収益拡大につなげていきます。



JR東日本アプリ画面イメージ

リアルタイムデータ連携基盤(RT-DIP)



マーケティング本部 戦略・プラットフォーム部門 村上 洋輔

RT-DIPは、列車走行位置や遅れ時分といったリアル タイムデータを、複数の交通事業者間で集約・利活用す るとともに、交通案内サービス提供事業者へ提供する役 割を持つプラットフォームです。

参画事業者の拡大により、自社だけでなく複数の交 通事業者と連携した情報を提供できること、またリアル タイムデータを活用した新たなサービスが生まれ、さま ざまなコンテンツで多くのお客さまにご利用いただける ことにやりがいを感じています。



首都圏・東日本エリアの鉄道・バスを中心とした交通 事業者との連携を深めるとともに、さらなる交通案内サー ビス事業者の参画による、RT-DIPの拡大を推進すること で、公共交通全体の利便性向上をめざしていきます。

JRE POINT

グループ共通ポ イントである「JRE POINTIはJR東日 本グループのさまざ



まなサービスとお客さまをつなぐ機能を担います。会員数は 1,500万人を超え、グループの重要な顧客基盤となっています。

グループ一体となったキャンペーンや貯まったポイントの 利用により、JR東日本グループならではの体験を提供するな ど、付与・利用サイクルの好循環を達成するための取組みを 進め、グループ全体の利用促進と魅力向上を実現していき

2023年10月には「JRE POINTステージ | を開始しまし た。長期にわたり高い頻度でJR東日本グループのサービス をご利用いただくお客さまに魅力を感じていただけるよう、 JR東日本グループならではの特典を提供しています。

ポイントサービスとしての認知向上や新たなサービスとの 連携など付与・利用シーンの拡充に取り組んでいるほか、各 地で現場主導により開催している各種相談会においてお客 さまが感じている課題を丁寧に解決するなど、より多くのお 客さまにご利用いただけるよう、サービスの魅力向上とさら なる会員数の拡大を進めています。

快適な都市

環境、防災、コミュニティに配慮した多様な魅力あるまち づくり

JR東日本が主体となって進めるまちづくりを通じて、社 会課題の解決を図り、快適な都市を実現します。

KPI

首都圏における当社が主体となって進めるまちづくりにおい て、以下を実施

KPI(2027年度の数値目標)	2023年度実績					
環境性能の高いエネルギー源の導入	100%	TAKANAWA				
帰宅困難者受入れ施設の整備	100%	GATEWAY CITYJ				
タウンマネジメント推進体制整備	100%	「大井町駅周辺広町 地区開発(仮称) の				
道路空間の利活用に向けたしくみの 整備	50%	一環として施工中				

JR東日本単体の数値

●環境・防災・コミュニティに配慮したまちづくり ——

環境性能の高いエネルギー源の導入、帰宅困難者受入 れ施設の整備や賑わいの創出などを通して都市が直面して いる諸課題を解決します。東京を「世界に誇る先端的かつ魅 力的な都市 | へと更新し、当社グループの収益基盤を確立し ていきます。都市の更新にあたっては、環境負荷ゼロと都市 活動の最大化を両立した持続可能な都市の実現に向けて、 再生可能エネルギー由来の電力の使用や環境性能の高い エネルギー源の導入を進めています。また、災害時の対応と して帰宅困難者受入れ施設の整備、新たな賑わいの創出を めざしたタウンマネジメントの推進などによって、サステナブ ルなまちづくりを進めます。

特に「TAKANAWA GATEWAY CITY」では、エネルギー 供給元として(株)えきまちエナジークリエイトを設立し、 「エネルギーの地産地消 | や「エネルギーの面的利用 | 等、 ゼロカーボンでサステナブルな環境先導まちづくりへの取組 みを需給一体となって行っています。また、「TAKANAWA GATEWAY CITY I で得たこれらの知見をJR東日本グルー プの今後の開発に活かしていく方針です。

「TAKANAWA GATEWAY CITY における 環境先導まちづくり



マーケティング本部 まちづくり部門 濱井 燃太



JR東日本グループは環境長期目標「ゼロカーボン・ チャレンジ2050 | を策定し、CO2排出量「実質ゼロ | を めざしています。「TAKANAWA GATEWAY CITY」で も、再エネ・創エネ・省エネ・エネルギーマネジメントに よりCO2排出量「実質ゼロ」を実現し、環境先導のまちづ くりを行います。

再エネは太陽光発電や風力発電等の整備、創エネは 東日本エリア初のビルイン型バイオガス施設等を整備し ていきます。

省エネに関しては「THE LINKPILLAR 2」の地下に 地域冷暖房施設(DHC)やコージェネレーションシステ ム(CGS)等を整備します。DHCでは国内最大級の蓄熱 槽を導入することで、効率の高いエネルギー供給を実 現するとともに、災害時に蓄熱槽の水を非常用水(一時 滞在施設等のトイレ用水や消防用水など)として使用す ることができます。また、高効率CGSを導入することで、 発電時に発生する排熱を熱エネルギーへ変換し、DHC で利用することにより、エネルギーの有効活用を実現し ていきます。

広域スタートアップエコシステムの構築により、開業 後は環境における社会課題に対して、新しいビジネスモ デルの創出につながることが期待されます。

共生社会

- ホスピタリティマインドのある社員の育成
- ・障害当事者との対話を通じたサービス品質の改善
- ・パラスポーツの体験・支援等を通した共生社会への 理解促進

- ・共生社会の実現に向けた知識やスキル、マインドを身 に付けた社員の育成に取り組みます。
- ・障がいのあるお客さまや地域の皆さまとの相互理解に 向けた取組みを積極的に推進し、サービス改善につな
- ・パラスポーツへの支援等を通して、お客さまや地域の皆 さまと共に「心のバリアフリー」を推進していきます。

KPI

KPI(2027年度の数	2023年度実績	
サービス介助士資格の取得率	50%	44.3%
障害当事者参画型交流等の 実施回数	年100回以上	計77回
パラスポーツ大会開催等の 実施回数	本社、各地方機関に おいて年1回以上*	各機関1回★

★はJR東日本単体の数値

●サービス介助士の資格取得の推進・

ホスピタリティマインドのある社員の育成の取組み

ホスピタリティマインドの ある社員の育成の取組みと して「サービス介助士 | の資 格取得を進めています。

2023年度末までにJR東 日本グループでは44.3%の 社員が取得しており、資格で



介助技術の維持を目的とした勉強会

得たスキルやおもてなしの心を持ち、お客さまのご案内に役 立てています。また、各職場では介助技術の維持や多様な お客さまへの応対力を向上する勉強会の開催や障がいの疑 似体験会等を実施しています。今後もすべてのお客さまに安 心してご利用いただくために、グループ一体となり共生社会 の実現に向け行動していきます。

●障害当事者の皆さまと相互理解を進め、ニーズに基づ くサービス改善を実施

障害当事者が参画する交流会の実施

障がいのあるお客さまや 地域の皆さま、団体や学校 と連携し鉄道設備の利用体 験会や輸送障害が発生した 際の対応訓練、意見交換を 実施しています。これらの取 組みは当社とお客さまとの 相互理解の土台となるもの であり、お客さまや地域の皆



アイメイト(盲導犬)ユーザーを招いた **路車誘導訓練**

さまが感じる鉄道利用時のお困りごとやご不安を理解すると ともに、頂戴したご助言はサービス改善や社員の接遇力の 向上につなげています。

また、これらの取組みを通じて鉄道設備や当社の取組み をご理解いただくことで、お困りごとやご不安の解消に向け た相互理解を深めることを進めています。

JR東日本グループは共生社会の実現をお客さまや地域 の皆さまと共に進め、誰もが暮らしやすい社会を実現してい きます。

●パラスポーツへの支援等を通じたDE&Iへの理解促進

パラスポーツ支援

JR東日本グループでは、障がいの有無にかかわらず誰も が活躍できる共生社会の実現に向けて、ボッチャをはじめと するパラスポーツの普及・支援を行っています。継続して開 催している「JR東日本グループボッチャ大会」を通じて、グ ループ全体で共生社会への理解を深めています。

また、一般社団法人日本ボッチャ協会や(株)NHKエン タープライズ主催の「小学生ボッチャ競技会」に協賛し、パラ リンピックへ向けたボッチャ日本代表合宿への練習環境の 提供等におけるアスリート支援や、パラスポーツの普及活動 に力を入れています。さらに、自治体等と連携し地域単位で のパラ競技等の体験会を実施することで、地域の活性化に 取り組んでいます。





「小学生ボッチャ競技会」表彰式

ボッチャ日本代表への練習環境の提供

75 JR East Group | INTEGRATED REPORT 2024

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組みをリードします。













- ・カーボンニュートラル
- ・サーキュラーエコノミー
- ・ネイチャーポジティブ

基本的な考え方

激甚化する自然災害はJR東日本グループ の事業にさまざまなリスクをもたらします。グ ループの事業基盤を維持するために地球環 境の保全は不可欠です。また、豊かな自然環 境は、単に事業リスクを減らすだけではなく、 観光資源やさまざまな事業を生み出す源とも なります。さらに、近年は企業の社会的責任 として環境の取組みが重視されており、事業 の環境優位性を維持することは、JR東日本 グループの信頼性や競合優位性の向上につ ながります。

こうしたことから、さまざまな角度から環境 問題に取り組み、お客さまや地域の皆さまか らの信頼を高め、グループの持続的な成長 につなげていきます。

環境パフォーマンスデータの保証対象について

本レポートP.77~84に掲載している環境パフォーマンスデータは、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)によ る限定的保証を受けています。なお、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。

カーボンニュートラル

- ・ゼロカーボン・チャレンジ2050
- 多様なエネルギー活用

鉄道は運輸部門において輸送量当たりのCO₂排出量 が相対的に小さく、環境にやさしい輸送機関ですが、一方 で多量のエネルギーを消費する事業でもあります。将来 にわたり、選ばれる交通機関であり続けるために、鉄道 の環境優位性を向上させます。

KPI

KPI (2030年度の	2023年度実績	
JR東日本グループ全体の	1.4.70/火山計	
CO ₂ 排出量	(2013年度比)	14.7%削減
再生可能エネルギー電源の	70-1-14/	15 OELW
確保	70万kW	15.3万kW

科学的根拠に基づいた目標とロードマップの策定 —

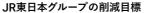
2020年に環境長期目標「ゼロカーボン・チャレンジ2050」 を策定しました。2050年のカーボンニュートラルの実現に 向けたJR東日本グループのロードマップは下記の通りです。 2023年度はCO2排出量は226万トンと、仙石線のCO2フ リー化やLED化・空調設備の高効率化を実施した一方で、

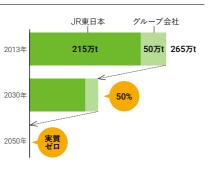
新幹線の増発等に伴う運転用電力の増加により、前年度と 同水準でした。また、再生可能エネルギーの開発について は2023年6月に愛知県瀬戸太陽光発電所が運転開始とな りました。

さらに、より科学的に説明しうる目標を設定し、パリ協定が 定める目標に科学的に整合する温室効果ガスの排出削減目 標「Science Based Targets (サイエンス・ベースド・ターゲッ ト) I (SBT) 取得に向け、2023年8月にコミットしました。 科学 的根拠に基づいた温室効果ガス削減目標の見直しを実施す ることで、2025年8月までに削減目標の策定をめざします。

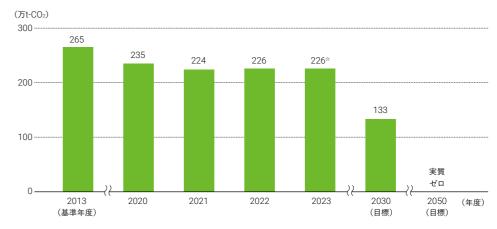
また、今後は、JR東日本グループが排出した温室効果ガス (GHG)の削減だけでなく、グループ事業全体のサプライ チェーンにおいて排出される温室効果ガスの削減にも貢献 していきます。







JR東日本グループ全体のエネルギー使用量とCO2排出量



● 集計節囲について

エネルギー使用量及びCOo排出量の集計範囲は、 原則としてJR東日本単体及び国内連結子会社と しています。

● 質出方法について

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)に基づき算定していますが、 外部から供給される電力に起因するCO₂排出量 は、鉄道輸送に用いる電力分も含めて電力会社 別の調整後排出係数により算定しています。

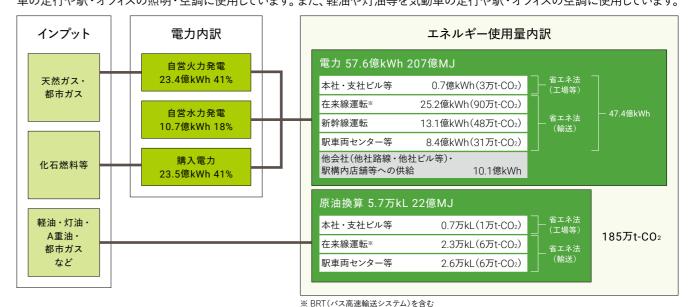
2023年度実績



- ※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、電力の詳細については、以 下のエネルギーフローマップに記載しています。
- ※2燃料:天然ガス、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 外部から供給している電力に起因するCO2排出量は、電力会社別の調整後排出係数により 算定しています。

エネルギーフローマップ☆

当社における、エネルギーのインプットから消費までの流れを示しています。自営の発電所と電力会社から供給された電力は、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、軽油や灯油等を気動車の走行や駅・オフィスの空調に使用しています。



● 集計範囲について

エネルギー使用量及びCOa排出量の集計範囲は、原則として、IR東日本単体としていますが、当 社が駅業務等を委託している会社の当該業務に係るエネルギー使用量も集計範囲に含めてい ます。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使用量は、集計範囲に含め ていません。JR東日本の事業全体に係るエネルギー使用量は、エネルギーの使用の合理化及 び非化石エネルギーへの転換等に関する法律(省エネ法)の輸送及び工場等の集計範囲と整 合させています。

● 算出方法について

エネルギー使用量は、「省エネ法」に定める方法で算定しています。また、外部から供給している 電力に起因するCO2排出量は電力会社別の調整後排出係数により算定しています。なお、今回 集計分より電力の熱量換算係数を省エネ法の一次エネルギー換算係数から3.6MJ/kWhに変 更しております。

JR東日本グループ全体のサプライチェーン排出量

GHGプロトコル基準では、従来の「ゼロカーボン・チャレンジ2050 | と比べて電力の他社供給分や、JR東日本グループの 事業活動に関連した他社の排出分(スコープ3)が新たに含まれるなど、求められるCO2削減量がさらに増加します。また、JR 東日本グループでは火力発電所を有していることから、スコープ1の割合が高いことが特徴であり自前のエネルギーネットワー クをはじめとした鉄道アセットを多数保有していることから、カテゴリ2排出量がスコープ3排出量の中で最も大きな割合を占 めています。

単位:万t-CO₂

項目	2021年度	2022年度	2023年度	算出基準
スコープ1排出量	151	152	161☆	気動車の運転や自営火力発電所の稼働を含めグループが使用したすべての燃料の燃焼に伴い直接的に排出される温室効果ガス(GHG)排出量。エネルギー起源GHG排出量が対象。
スコープ2排出量	125	127	119☆	電力会社等から購入している電力・熱等の使用に伴い、間接的に排出されるGHG排出量。
スコープ3排出量	_	316	316	事業活動に関連して他社から排出されるGHG排出量。端数処理の関係で、各カテゴリの合計と一致しない場合がある。
カテゴリ1 購入した製品・サービス	_	72	59	グループ外から購入した製品・サービスの購入金額に排出原単位(※1)を乗じて算定。
カテゴリ2 資本財	_	94	114	グループ外取引による設備投資金額に排出原単位(※1)を乗じて算定。
カテゴリ3 スコープ1,2に含まれない 燃料及びエネルギー関連活動	_	53	55	購入した燃料、電力及び熱の使用量にエネルギー種別の使用量当たりの排出原単位 (※2)を乗じて算定。
カテゴリ4 輸送、配送(上流)	_	9	7	上流の物流については製品・サービスの購入金額に排出原単位(※3)を乗じて算定。 自社が負担する下流の物流については物流コストに排出原単位(※4)を乗じて算定。
カテゴリ5 事業から出る廃棄物	_	26	17	廃棄物処理量・リサイクル量・廃棄処理金額に排出原単位(※5)を乗じて算定。排水については排水量・排水処理金額に排出原単位(※6)を乗じて算定。
カテゴリ6 出張	_	1	1	常時使用する従業員数に排出原単位(※7)を乗じて算定。
カテゴリ7 雇用者の通勤	_	3	3	従業員営業日数に排出原単位(※7)を乗じて算定。
カテゴリ8 リース資産(上流)	_	<1	<1	賃借する資産のエネルギー使用量に排出係数(※8)を乗じて算定。
カテゴリ9 輸送、配送(下流)	_	<1	<1	カーボンフットプリント算定・表示試行事業「広範囲PCR(エネルギー非使用型製品)」における製品等の流通(輸送・販売)シナリオを適用し、製品出荷量に排出原単位(※7)を乗じて算定。
カテゴリ10 販売した製品の加工	_	1	1	販売した中間製品の売上高に対し、自社データより算出した加工段階の排出原単位を乗 じて算定。
カテゴリ11 販売した製品の使用	_	43	47	販売した製品の販売数量と標準的な使用シナリオ等に基づく使用時のエネルギー使用量 に排出原単位を乗じて算定。
カテゴリ12 販売した製品の廃棄	_	4	3	販売した製品の廃棄時の廃棄物処理量・リサイクル量・廃棄処理金額に排出原単位 (※5)を乗じて算定。
カテゴリ13 リース資産(下流)	_	11	9	グループ外へ賃貸したリース資産のエネルギー使用量または延床面積に排出原単位 (※9)を乗じて算定。
カテゴリ14 フランチャイズ	_	<1	<1	フランチャイズ加盟店の延床面積に排出原単位(※10)を乗じて算定。
カテゴリ15 投資	_	1	2	出資先の企業・プロジェクトの排出量(※11)に保有比率を乗じて算定。純投資目的以外 の投資及び当社グループ内への投資は対象外とする。

- ※1 各社のCDP回答及びサステナビリティレポートより売上高あたりの排出量を取引会社別 に算出し、排出原単位として採用。対象となる各社の排出量はスコープ1、スコープ2、ス コープ3のカテゴリ1~8とした。対象となる排出量を算定していない取引会社の原単位 については、同様の方法で算定したセクター別の排出原単位を採用。
- ※2 燃料は国立研究開発法人 産業技術総合研究所 安全科学研究部門 IDFAラボ「ICI データベース IDEA Version2.3」(以下、「IDEAv2.3」)の原単位データを採用。電力及 び熱は環境省「サプライチェーンを通じた温室効果ガス排出等の算定のための排出原単 位データベース」(以下、「排出原単位DB」)の原単位データを採用。
- ※3 CDPデータ及び各社のサステナビリティレポートより算出した。セクター別の売上高当た りの排出量に物流コスト比率を乗じたものを排出原単位として採用。
- ※4 CDPデータ及び各社のサステナビリティレポートより算出した、サプライヤ輸送事業種別 毎の排出原単位を採用。
- ※5 廃棄処理金額は独立行政法人国立環境研究所「産業連関表によるグローバルサプライ チェーンを考慮した環境負荷原単位 | の原単位データを採用。リサイクル量は「排出原単 位DBIの原単位データを採用。廃棄物処理量は環境省「算定・報告・公表制度における 算定方法・排出係数一覧」(以下、「SHK制度における排出係数」)の排出係数データより 原単位を算出して採用。

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、削減や代替に努めています。「フロン排出抑制法」 に基づくJR東日本グループの2023年度の漏えい量は、0.7 万t-CO₂e☆でした。

- ※6 排水量は「SHK制度における排出係数」の排出係数データより原単位を算出して採用。 廃水処理金額は「産業連関表によるグローバルサプライチェーンを考慮した環境負荷原 単位 | の排出係数を質出して採用。
- ※7 「排出原単位DB」の原単位データを採用。
- ※8 電力以外のエネルギーは「SHK制度における排出係数」の排出係数データを採用、電力 は小売電気事業者の契約メニュー別の調整後排出係数を採用。
- ※9 電力以外のエネルギーは「SHK制度における排出係数 | の排出係数データを採用。電力 は小売電気事業者の契約メニュー別の調整後排出係数を採用。延床面積は「排出原単 位DRIの原単位データを採用し、複合施設の建物に適用する原単位は、最も使用割合が 大きい用途の原単位を代表値として採用。
- ※10延床面積は「排出原単位DB」の原単位データを採用し、複合施設の建物に適用する原単 位は、最も使用割合が大きい用途の原単位を代表値として採用。
- ※11 出資先のGHG排出量が把握できる場合はその数値を採用。または、出資先の会社情報、 資源エネルギー庁「エネルギー消費統計調査」のデータ、及び「SHK制度における排出 係数 | の排出係数データを用いて出資先の排出量を推計。

六フッ化硫黄の排出抑制

「地球温暖化対策の推進に関する法律」に基づくJR東日本 グループの2023年度のSF6の排出量は0.3万t-CO2e☆でした。

新幹線の区間別CO。排出量の算定・開示

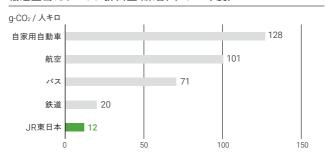
2023年度実績をもとに、新幹線区間の移動に伴うお客さ ま1人当たりのCO2排出量を区間別に算定しました。また、輸 送量当たりのCO₂排出量は、JR東日本全体で12g-CO₂/ 人キロ、新幹線区間で20g-CO2/人キロとなりました。この 開示によりお客さまの移動に伴うCO₂排出量の算定につい て企業などでご活用いただけます。

線区	区間	CO₂排出量 [kg-CO₂]
東北新幹線	東京~仙台	7.0
上越新幹線	東京~新潟	6.6
北陸新幹線	東京~長野	4.4

その他の区間は、以下のリンクよりご確認ください。

https://www.jreast.co.jp/eco/warming/pdf/co2_emissions.pdf

輸送量当たりのCO₂排出量(旅客)(2022年度)



資料: 国土交通省 ホームページを加工して作成

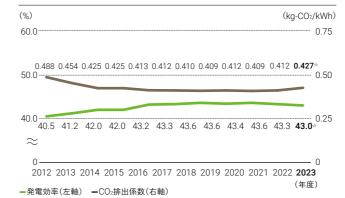
自営発電所

自営の火力発電所(神奈川県川崎市)は総出力80.9万 kWであり、燃料には都市ガス及び天然ガスを使用していま す。今後もCO₂排出量削減に向けて、発電設備の高効率化 を推進するとともに、水素発電やCCUS※技術の活用を検討 していきます。

自営の水力発電所(新潟県十日町市・小千谷市)は総出 力44.9万kWであり、CO2が発生しないクリーンなエネル ギー電源として当社の鉄道輸送を支えています。また、魚道 の整備やサケの稚魚放流活動などを通じ、河川環境との調 和や地域との共生をめざしています。

※ Carbon dioxide Capture, Utilization and Storage: 火力発電所や工場から排出された CO₂を分離・回収し、貯蓄または有効利用する技術

自営火力発電所の発電効率・CO2排出係数の推移



●白堂雷力全体(火力発雷及び水力発雷)の調整後排出係数について2023年度の調整後排 出係数(速報値)は0.309(kg-CO₂/kWh)でした。

JR東日本東北本部ビルへのオフサイト型コーポレート PPAサービスの導入について



東北本部 鉄道事業部 雷気ユニット

JR東日本グループは、「ゼロカーボン・チャレンジ 2050」を掲げており、特に東北エリアにおいては2030 年度までに電車運行に係るCO₂排出量を実質ゼロにす ることをめざしています。東北本部自らが積極的に取り 組めないか、という社員の熱意で取組みを推進し、「東 北本部ビルの再エネ100%化を達成する」という目標を 掲げました。

今後、固定価格買取制度(FIT)期間を満了する再工 ネ設備が増えることに着目し、東北エリアで生み出され た再エネ電気を有効活用することで目標を達成できな いかと考えました。地元企業である東北電力グループと 連携することで、秋田県内の風力発電所由来の電気と 環境価値を組み合わせたグリーン電力を東北本部ビル へ供給するという、社内のみならず東北エリア初となる、 "卒FIT風力発電所を活用したオフサイト型コーポレート PPA"を実現することができました。

さらに、風力発電で賄えない日中帯の電力は、東北電 力(株)の再エネメニューを活用することで「東北本部ビ ルの再エネ100%化」を達成しました。また、使い切れ ない夜間電力は、仙台駅・福島駅にて消費するという当 社ならではの方法で、風力発電の特徴(24時間発電)に 対応しています。

この取組みでは、カーボンニュートラルの実現に加え、 地域社会の持続的発展にも貢献することができたと考 えており、社員の環境意識の醸成も含めて引き続き取り 組んでいきます。

TCFD提言への取組み

パリ協定採択以降、世界の国や政府は「脱炭素」へと大きく舵を切り、企業においては、 気候変動がもたらすリスク等に対する財務影響把握と情報開示が求められています。JR 東日本では、2020年1月にTCFD提言への賛同を表明するとともに、激甚化する気象災害 と隣り合わせである運輸事業について、客観的なデータに基づくシナリオを用いた、将来 の気候変動による財務影響の定量評価に取り組んでいます。



TCFD提言に基づく情報開示の全体概要※1

提言	JR東日本の取組み
ガバナンス	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「サステナビリティ戦略委員会」を設置、主に気候変動に関する目標の設定や進捗、リスク・機会等に関する監督と意思決定を行っています。委員は副社長・常務取締役等で構成されており、社外取締役も出席しています。サステナビリティ戦略委員会は年2回開催しているほか、「ゼロカーボンWG」及び「水素WG」では、 CO_2 排出量削減状況や水素利活用について報告・討議を行っています。推進体制図については、 $P.23$ 参照。
戦略	グループ経営ビジョン「変革2027」において、ESG経営の実践を掲げ、地球温暖化防止・エネルギーの多様化を指針としています。これらを実現するため、気候変動が事業活動に及ぼす重要なリスク・機会を特定、評価し、事業戦略の妥当性を検証しています。本開示においては、自然災害に係る物理的リスクを重要なリスクと特定し、国から公表されているハザード情報等を用いた精緻な手法でシナリオ分析を実施しています。
リスク管理	リスク管理の枠組みの中で、気候変動の影響を受けるリスクを各部門において把握し、具体的な回避・低減策を講じています。気候変動の緩和に関しては、半年に1回以上、各事業に係るエネルギー使用量、CO2排出量、フロン漏洩量、財務状況などを取りまとめ、詳細な分析を実施するとともに、法令改正などの重要な外部環境の変化を踏まえて、リスクの洗出し・特定・評価を行っています。気候変動への適応に関しては、急性・慢性の気象災害について、運輸事業における物理的リスクの低減に向け、取組みを強化・推進しています。
指標と目標	「ゼロカーボン・チャレンジ2050」を当社グループ全体の目標に掲げ、2030年度までに CO_2 排出量50%削減(2013年度比)、2050年度は CO_2 排出量「実質ゼロ」を目標に設定。これらの進捗状況を定期的に管理するとともに、脱炭素社会の実現に向けた貢献をより確かなものにするため、グループ全体で取組みを推進しています。目標の進捗及びスコープについては、 $P.77\sim80$ 参照。

※1 TCFD提言に基づく情報開示の詳細につきましては、右記URLに掲載している「JR東日本 TCFD提言への取組み」をご参照ください。

戦略の詳細

(1)リスク及び機会の認識

気候変動に伴うリスク・機会には、地球温暖化により生じる気象災害の激甚化等の物理的なものと、気候変動の緩和を目的とした規制の強化や技術の進展といった社会環境の移行に起因するものがあるとの認識のもと、主力事業である運輸事業に関する主な気候変動リスク・機会として以下の項目を特定しています。また、他の主要事業についてもリスク・機会の特定を進めています。

	主なリスク・機会				
物理的	風水災等による鉄道施設・設備の損害及び運休の発生	大	短期		
リスク	気象現象の極端化(豪雨、暑熱)による旅客数の減少	小	長期		
	カーボンプライシングの導入・強化によるコストの増加	未評価	中期		
移行 リスク	電気自動車など、他の交通手段との競合による旅客数の減少	大	長期		
	観光資源の毀損・変化による旅客数の減少	未評価	長期		
機会	CO ₂ 排出量の少ない交通手段の選好による旅客数の増加	未評価	長期		

^{※2}事業への影響度の尺度:収益・費用が5億円以上の財務影響を及ぼす事象を「大」と評価。現状、日本における十分なシナリオがなく、影響度を試算できない項目は「未評価」と記載。

**3 発現・実現時期の尺度: 短期: ~1年以内、中期: 1年超5年以内、長期: 5年超

(2)シナリオ分析(物理的リスク)の詳細

運輸事業においては、少子高齢化や人口減少による将来の旅客数の減少が見込まれており、特に地方での影響が著しいと予測されています。これらの要因による財務影響を把握し、事業戦略の妥当性を検証するため、2050年をターゲットとした次のようなシナリオ分析を実施しています。

シナリオ分析手法(概要)

① 事業エリアの人口動態予測 等に基づく将来旅客収入推移 の試算

② 気象災害の 激甚化に伴う 財務影響の試算 ③ 財務 影響額

① 事業エリアの人口動態予測等に基づく旅客収入推移の 試算

将来の社会経済の定量的シナリオである日本版SSP*4の人口、GDP*5等のデータをもとに、2050年までの旅客収入の推移を試算しています。

※4日本版SSP別市区町村別人口シナリオ(第2版)

※5 人口推移データは国立環境研究所「日本版SSP市区町村別人口推計」、GDPデータは IIASA(国際応用システム分析研究所)*Global dataset of gridded population and GDP scenarios*を使用

② 気象災害の激甚化に伴う財務影響の試算

これまでは主要な鉄道資産・路線が集中している首都圏と その周辺を対象に、関東を流れる一級河川の氾濫を想定した シナリオ分析を実施してきました。本開示では、新たに実施し た以下2つのシナリオ分析について記載します。

I. 長野・新潟・東北エリアの新幹線車両センターを流域に 含む一級河川の氾濫による浸水

これまで実施したシナリオ分析の結果から、気象災害の激甚化による財務影響は、車両センターに滞泊している新幹線車両が罹災する際に特に大きくなることがわかっています。そこで、関東圏以外でこれらに該当し得るシナリオとして、新たに長野エリア(北陸新幹線)、新潟エリア(上越新幹線)、東北エリア(東北新幹線)を対象に、これらの車両センターを流域に含む一級河川の氾濫により発生する洪水シナリオを設定しています。

Ⅱ. 川崎火力発電所の高潮による浸水

気候変動に伴う海面の上昇により、高潮による浸水深が 増大することが想定されています。高潮により大きな被害が 想定される施設として、川崎火力発電所を対象に、台風に よって生じる現在及び海面上昇下における高潮シナリオを 設定しています。 上記の手順により実施した定量評価の結果は以下の通り です。

まずI.について、長野エリア(千曲川の氾濫)では、2050年時点の気候変動による財務影響は、RCP8.5(4°C上昇)の方がRCP2.6(2°C上昇)に比べて大きく、2021~2050年の累計(浸水対策なし)でおよそ146億円の財務影響増加が想定される一方、浸水対策によりおよそ144億円の損失削減効果があること、車両疎開及び長野新幹線車両センターの浸水対策による損失削減効果が大きいことが確認できました。

新潟・東北エリアについては、浸水想定区域図をもとに調査した結果、計画規模降雨による氾濫における新幹線車両センターの罹災は想定されていないことを確認しました。そのうえで、一定の財務影響が懸念されるシナリオとして、新潟エリアについては信濃川、東北エリアについては磐井川(北上川支流)の氾濫をシナリオとして定量評価を行った結果、財務影響額は長野エリアに比べて小さいことを確認できました。

こうした気候変動による財務影響の評価結果を踏まえ、 影響の大きい氾濫域を中心に、ハード・ソフトの両面から、 設備の重要度に応じた自然災害対策を引き続き行っていき ます。

I. 長野・新潟・東北エリアの新幹線車両センターを流域に含む一級河川の氾濫による財務影響試算結果

			長野エリア 幹線・千曲川氾濫)		新潟エリア 幹線・信濃川氾濫)		東北エリア 幹線・磐井川氾濫)
気候変動	財務影響(損		響(損失)増加額 (億円)			財務影響(損失)増加額 (億円)	
シナリオ		2050年 単年	2021~2050年 累計	2050年 単年	2021~2050年 累計	2050年 単年	2021~2050年 累計
	対策なし	7.9	118.2	0.2	2.7	0.2	2.5
RCP2.6 (2°C上昇)	対策あり	0.1	2.0	0.1	2.1	0.1	2.2
(2 0 ± #)	対策による損失削減効果	▲ 7.7	▲ 116.2	0.0	▲ 0.6	0.0	▲ 0.3
	対策なし	9.7	146.2	0.4	5.3	0.1	1.7
RCP8.5 (4°C上昇)	対策あり	0.1	2.0	0.3	4.2	0.1	1.4
	対策による損失削減効果	▲ 9.6	▲ 144.2	▲ 0.1	▲ 1.1	0.0	▲ 0.3

※ 表内「0.0」とあるのは、損失増加額(損失削減効果)が些少(500万円未満)であることを示す。



長野エリア (北陸新幹線・千曲川氾濫)*6

※6 氾濫想定河川の計画規模降雨による浸水想 定区域図(黄~赤)、及び新幹線路線(青)

II. については、まず、川崎火力発電所の浸水によりすべての

発電機が停止した場合においても、鉄道運行に必要な電力は電力会社からの受電により補うことが可能であり、旅客収入の逸失は生じないことを確認しました。そのうえで、発電所資産の復旧費用の発生、電力会社からの電力購入コストの増加、及び発電停止による燃料コストの減少について試算した結果、2050年時点のRCP8.5(4°C上昇)における財務影響増加額はおよそ0.3億円と想定され、これまでに実施したシナリオ分析(関東を流れる一級河川の氾濫による鉄道

の罹災)と比較して影響は小さく、当社の財務計画に及ぼす 影響は大きくないことを確認しました。

II. 川崎火力発電所の高潮による財務影響試算結果

	川崎火力発電所(高潮)			
気候変動シナリオ	財務影響(損失)増加額(億円)			
	2050年単年	2021~2050年累計		
RCP8.5(4°C上昇)	0.3	4.8		

高潮による浸水における財務影響内容

〈マイナス要因〉

- 発電所資産の復旧費用の発生
- ・電力会社からの電力購入コストの増加

〈プラス要因〉

・発電停止による燃料コストの減少

JR East Group | INTEGRATED REPORT 2024

ロダクション

ノヨノ

セージ IR東

-プの価値創造

炭戦略

サステナビリティ

コーポンート・ガベナンス

タ

サーキュラーエコノミー

目標

3Rの推進

方針

列車や駅から毎日排出される一般廃棄物や総合車両 センターからの産業廃棄物、車両洗浄による排水、また、 生活サービス事業における飲食業の生ゴミや小売業の 一般廃棄物など、事業活動による環境負荷は多岐にわた リます

JR東日本グループでは、廃棄物の削減、リサイクルの向上、3R(リデュース、リユース、リサイクル)など、グループ全体でサーキュラーエコノミーへの移行をめざし、取組みを進めていきます。

●資源循環の推進・

各事業の場面に応じた資源循環目標を策定し、グループ 内での再資源化・循環利用等を推進し、廃棄物の削減とリサイクル率の向上を図っていきます。



2030年度までの資源循環目標

KPI(2030年度の数値目標)				
	駅・列車ゴミのリサイクル率		94%	89%
リサイクル率向上	駅・列車ゴミにおけるペットボトルの!	サイクル率	100%	98%
(単年度) 総合車両センター等で発生する廃棄物		刃のリサイクル率	96%	93%
	設備工事で発生する廃棄物のリサイク	ル率	96%	92%
■原単位削減 (2020年度基準) BtoCで提供する		ワンウェイプラスチックの削減	25%	80%
	BtoCで提供する	ワンウェイプラスチック容器包装等を再生可能素材へ切替え	60%	3%
		食品廃棄物最終処分量の削減	50%	82%
■原単位削減 廃棄物(一廃・産廃)の削減割合 (2013年度基準) 及びリサイクル率※1		削減割合※2	32%	51%
		リサイクル率※2	73%	74%

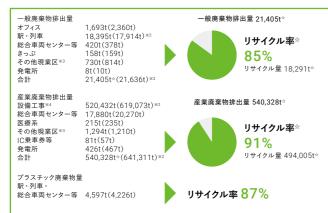
表内■はグループ会社の目標

- ※1 海外グループ会社は除く
- ※2 廃棄物の排出事業者となっていない会社は除く

グループ全体の廃棄物排出量・リサイクル量・リサイクル率(2023年度実績)

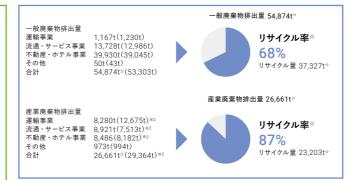
()内は2022年度

JR東日本の廃棄物排出量・リサイクル量・リサイクル率*1



- ※1 廃棄物には「有価物」を含みます。
- ※2 2022年度分計上漏れ・過剰計上のため訂正
- ※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垂終員区所等です。
- ※4 JR東日本の設備工事: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。

グループ会社の廃棄物排出量・リサイクル量・リサイクル率※1



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中で、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: 廃棄物を燃やしたとき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

グループ全体の水使用量・OA用紙使用量

JR東日本の使用量

水使用量※1

2021年度		2022年度	2023年度	
	1,019万m³	1,127万m³*²	1,047万m³☆	

グループ会社の使用量



マレノ	(+	罒	₽ %1
水	丈	HJ	里灬

2021年度	2022年度	2023年度
704万m³	801万m³	850万m³☆

地球上に存在する水のうち、人が利用しやすい状態で存在する水はわずか0.01%であり、水資源は非常に貴重な資源であると認識しています。事業活動では、上水、工業用水、地下水のほか、中水*3の利用を積極的に進めており、雨水や手洗い水をトイレの洗浄水として再利用しています。具体的には、車両センターでは、車体洗浄で工業用水を利用しているほか、駅のトイレや事務所等で上水、雨水、地下水・中水等を利用し、排水しています。JR東日本では、法令や条例、自治体との協定に基づき、水質管理を適切に行っており、水資源の節約にも取り組んでいきます。

- ※1 水使用量は、上水、工業用水及び地下水使用量の合計値です。
- ※2 2022年度分水使用量計上漏れのため訂正
- ※3 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。

JR東日本の使用量



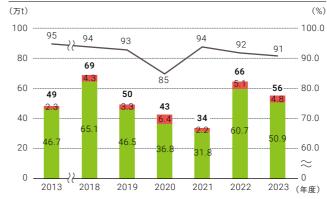
OA用紙使用量

項目	2021年度	2022年度	2023年度
使用量	732t	736t	703t
うち再生紙	94%	94%	96%

駅・列車で発生するゴミの回収と再生

駅や列車から排出される資源ゴミは、JR東日本東京資源循環センター(事業運営:(株)JR東日本環境アクセス)等で人・機械によって徹底した分別を実施することにより、リサイクル率向上の取組みを進めています。また、雑誌・新聞紙等は事務用紙等へ再生、使用済のきっぷはすべてトイレットペーパー等に100%リサイクルしています。

駅・列車・総合車両センター・設備工事からの廃棄物の推移



■リサイクル量(左軸) ■処分量(左軸) =リサイクル率(右軸)

また、駅における廃プラスチックの回収推進のため、従来の駅ゴミ箱より分別を細分化した「リサイクルステーション」

の実証実験を行っています。これまで東京・大崎・川崎の3駅に設置していましたが、新たに池袋・恵比寿の2駅にデザイン改良型を設置し、グループ内での再資源化の取組みをさらに推進します。



グループ会社の使用量



OA用紙使用量

項目	2021年度	2022年度	2023年度
使用量	787t	787t	655t
うち再生紙	85%	85%	82%

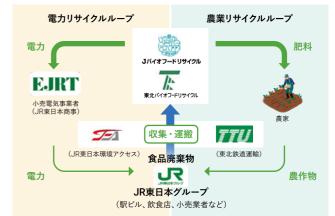
資源循環コンセプト「UPCYCLING CIRCULAR」の策定と取組み

2024年7月に資源循環事業コンセプト「UPCYCLING CIRCULAR」を策定しました。JR東日本グループの事業活動から生じる廃棄物を集約し、これを新技術・外部連携を活用しながら再資源化、グループ内にて利活用することで、持続可能なサーキュラーエコノミーをさらに推進していきます。

具体的な事例として、食品廃棄物を「電力」と「農業」でリサイクルすることにより実現する「ダブルリサイクルループ」の構築に取り組みます。エキナカ・駅ビルなどから排出される食品廃棄物を(株) Jバイオフードリサイクル横浜工場・(株)東北バイオフードリサイクル仙台工場にてバイオガス化し、生み出された再生可能エネルギーをグループ内施設で利用する「電力リサイクルループ」を実施しています。

また、食品廃棄物のバイオガス化に伴い発生する発酵残 渣を用いた肥料を生産しており、今後はこの肥料で生育した 農作物をJR東日本グループの飲食店などで利用する「農業 リサイクルループ」の実現をめざします。

UPCYCLING CIRCULAR



駅で回収したペットボトルを使った吸音材の開発



新幹線統括本部 新幹線設備部 明見 正雄

(現職:新潟支社 新潟土木設備技術センター)

新幹線の沿線環境対策として、防音壁線路側に吸音 板の設置を進めています。吸音板に駅で回収している ペットボトルを活用し、鉄道で再利用することで、環境負 荷を低減に努めています。

首都圏の駅で回収するペットボトルは(株)JR東日本 環境アクセスで分別後、多様な処理会社に引き取られ るため、処理経路を追うことが難しいものでした。また、 ペットボトルには、飲み残しなどが付着しており、吸音材 への加工が難しいことも課題でした。

そこで、グループ会社やメーカーとも協力し、ペットボ トルの処理経路の明確化や洗浄・繊維化の技術開発を 行いました。この取組みが評価され、公益財団法人日 本騒音制御工学会より、2023年度「環境デザイン賞」 を受賞*しました。

現在は、在来線の吸音板や線路のヒーター断熱材な ど用途を広げる検討を進めています。

※ 東日本旅客鉄道(株)、(株)JR東日本環境アクセス、(株)ビーエステクノ、エム・エー ライフマテリアルズ(株)の4社で受賞



化学物質の管理状況と削減

JR東日本では、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、2023年度は8箇所の事 業所が関係自治体に排出量と移動量を届け出ています。

また、生態系への影響も考慮し、塗装が不要なステンレス 車両の導入等、使用する化学物質の削減や代替にも取り 組んでいます。

※ 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

ネイチャーポジティブ

目標

• 生物多様性の保全

JR東日本グループの営む事業は多岐にわたりますが、 特に鉄道事業は、列車の運行や必要な施設の整備を通 じて、自然環境にさまざまな影響を与えます。生物多様性 を維持する取組みは、持続可能な経営基盤の構築に必 要であり、各種取組みを継続することでネイチャーポジ ティブを実現していきます。

生物多様性の維持

TNFD提言に基づき自然資本に対する事業の依存・影響、 リスク・機会の把握、分析を進め、適切な情報開示を行うと ともに、ネイチャーポジティブに必要な活動を明らかにし、継 続的に取り組んでいきます。

ふるさとの森づくり



グループ経営戦略本部 経営企画部門 永井 祐介 (現職:鉄道事業本部 モビリティ戦略部門)

JR東日本グループ は、生物多様性を保全 し、持続可能な社会へ 貢献するため、その土 地本来の主役となる樹 種について植樹を行 い、自然の力で森を再



2023年度「ふるさとの森づくり」の様子

生させる活動「ふるさとの森づくり」を2004年から行っ ています。これまでに4県7市町村で植樹し、17.5万本の 苗木をJR東日本グループ社員及び家族、地域の皆さま と一緒に植樹してきました。

2004年に「安達太良ふるさとの森づくり」で植樹した 木々は大きく成長し、年間約27トンの二酸化炭素を吸収 しています。また、2019年度から開催している「四万ふる さとの森づくり」では、生物多様性保全を確実に行いつ つ、開催地となった群馬県の観光振興や、地元高校との 連携も深めました。また、当社の現業機関社員の企画業 務経験の機会創出など、地域との関係性強化や人材育 成にも取り組み、当社グループの持続的成長につなが る取組みを行ってきました。

今後もネイチャーポジティブの実現と企業価値向上の ため、「ふるさとの森づくり」をはじめとした生態系が豊 かになるような取組みを継続していきます。

干潟環境の再生と学習の場づくり

海の豊かさを守る取組みとして、ウォーターズ竹芝に隣接 する竹芝干潟において、東京湾江戸前の環境再生と学習の 場づくりのために活動しています。2023年度は干潟オープン デイを毎月開催、海の生物にまつわるワークショップでウニ ランプづくりや干潟の植物を使用した草木染めエコバッグ づくり、ハゼ釣り体験、干潟を活用した防災アウトドア講座 等を開催し、多くの方に干潟を通じた生物多様性を体験して いただきました。(計11回・約600名が参加)



鉄道林の維持管理

吹雪や雪崩などから鉄道を守ることを目的として、当社全 体で約3,900ヘクタールの鉄道林を管理しています。適切な 間伐や各林地の機能にあった樹種の植林を継続することで、 防災機能を確保しつつ生態系の保全にも寄与しています。



鉄道林(秋田県仙北市)

魚道の整備による河川環境との調和

信濃川から取水した水を利用している信濃川発電所(新 潟県十日町市・小千谷市)では、魚が遡上しやすくなるよう な魚道の整備や、サケの稚魚放流活動などを通じ、河川環 境との調和や地域との共生をめざしています。



魚道の整備(宮中取水ダム)

TNFD提言への取組み

JR東日本グループは、マテリアリティの一つである「豊かな地球 環境のために」の実現に向けて、従前から自然の再生や生態系保 全に取り組んでいます。自然資本・生物多様性に関する事業の影響 の把握・管理をより適切に実施すべく、自然関連財務情報開示タス



Taskforce on Nature-related Financial Disclosures

クフォース (TNFD: Taskforce on Nature-related Financial Disclosures) が2023年9月に公表した開示提言に賛同を表 明し、提言を採用する「TNFD Adopter」として2024年3月に鉄道事業者として初めて登録されました。

生物多様性の実現と企業価値の向上のため、今後も取組みを継続するとともに、TNFD提言に沿った自然関連リスク・機 会の把握、開示に努めていきます。

TNFD提言に基づく情報開示の全体概要

提言	JR東日本グループの取組み
ガバナンス	TCFDと同じガバナンス体制(P.23参照)のもとで、生態系サービスへの依存、自然や地域社会への影響、リスク・機会等に関する監督と意思決定を行っています。
戦略	複数の事業及び営業地域・事業拠点を抱える当社グループにおいて、自然・生態系との依存・影響関係についてスコーピングを 行い、優先度の高い事業及び地域を選定のうえ、LEAPアプローチに則った分析・評価を行っています。
リスクと影響の管理	リスク管理の枠組みの中で、自然・生態系に影響を与える側面の特定や、具体的な回避・低減策を講じています。LEAPアプローチに則った分析・評価を通じて、自然関連のリスク・機会の優先順位を明確化し、気候変動の緩和策とともに、資源循環、化学物質管理、鉄道沿線環境保全等の施策を推進しています。
指標と目標	自然関連の指標・目標として、現時点でGHG排出量、固形廃棄物排出量、植樹本数に関して設定しています。今後、自然関連のリスク・機会の分析を進めていく中で、ネイチャーポジティブに向けた新たな指標・目標の設定を検討します。

イントロダクシ

クション

トップメッセージ

戦略の詳細

LEAPアプローチに基づく自然関連課題の評価

スコーピング:分析対象事業の選定

JR東日本グループが自然と接点を持つ事業(運輸事業、流通・サービス事業、不動産・ホテル事業、再生可能エネルギー事業)について、ENCORE*1を用いて依存・影響関係を相対比較しました(表1)。その結果、グループの主力事業であり自然資本との依存・影響の関係性が中程度である「運輸事業」を高優先と位置付け、LEAPアプローチ*2に沿った分析を進めました。

※1 UNEP-Flなどが開発した企業の事業活動に係る自然への依存・影響を評価するツール ※2 TNFDが提唱する、自然関連のリスク・機会を体系的に評価するためのプロセス(LEAP: Locate, Evaluate, Assess, Prepareの略)

表1 依存・影響の関係性の相対比較結果

事業	依存	影響	事業・エリア の規模
運輸事業	中	低	大
流通・サービス事業	低	低	中
不動産・ホテル事業	中	低	中
再生可能エネルギー事業	高	高	小

Locate: 運輸事業における優先地域の特定

運輸事業の主な拠点・区間である(1)鉄道沿線、(2)信濃川発電所、(3)川崎火力発電所について、マテリアルロケーション**3とセンシティブロケーション**4の両面から評価した結果、新潟県十日町市・小千谷市にある信濃川発電所(以下、信発)を運輸事業における優先地域**5として特定しました(表2)。

- ※3 企業の活動拠点や資産がある地域のうち、自然との重要な依存・影響関係、リスク・機会があると特定した地域
- ※4周囲に次の①〜⑤の特徴がある地域:①生物多様性の重要性が高い地域、②生態系の 完全性が高い地域、③生態系の完全性が急速に低下している地域、④物理的な水リスク が高い地域、⑤生態系サービスの提供に重要な地域
- ※5マテリアルロケーションとセンシティブロケーションの両条件を満たす地域

表2 信発におけるLocate結果の概要

Locateの観点	信発を優先地域として特定した理由
_ = 11 = 1	・信発の水力を利用したクリーンなエネルギーは、当社グループが使用する電力の4分の1を支え、鉄道輸送を支えている。
マテリアルロケーション	・信発の事業は、信濃川からの取水によって成り立っており、 河川流量への依存、及び取水による流域生態系への影響に 配慮する必要がある。
センシティブロケーション	・信発の周辺に「生物多様性の重要性が高い地域」「生態系 サービスの提供に重要な地域」等の指標値が相対的に大き い地域が存在する。

Evaluate: 事業と自然との関係(依存と影響)の評価

信発事業と自然との関係について、事業が依存する生態系サービスと事業が自然の状態に与える影響の観点から整理しました。ENCOREを用いて整理した依存・影響関係、TNFDセクターガイダンスの水力発電に関する記載から、重要な影響ドライバーとして水利用が示唆されました。実際に、信発事業では発電のため信濃川から多くの水を利用しています。また、信発事業では、長年、地域コミュニティとの対話において信濃川流域の生態系保存を重視し、取組みを進めてきました。

このことから、河川流量の変化をもたらす「水利用」と、水生生物の繁殖・生育に必要な「生息・生育環境の維持」が重要な影響ドライバー・生態系サービス(表3において*を付記)であると評価しました。

Assess:依存と影響に基づく自然関連リスク・機会の評価

Evaluateの評価をもとに、信発事業における自然関連のリスクと機会の洗出しを行いました。主要なリスクと機会について抜粋しまとめています(表3)。

信発における自然関連課題の整理

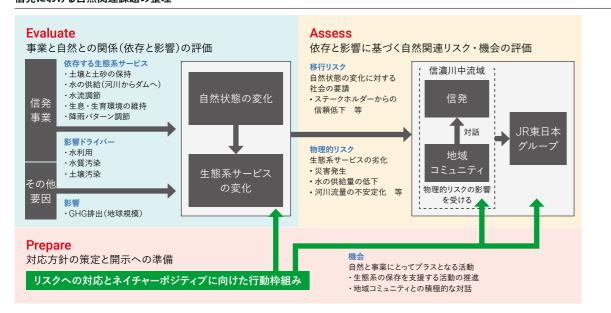


表3 自然関連リスク・機会とJR東日本の既存の取組み

「依存」に関するリスクと機会、既存の取組み

生態系サービス	リスク	機会	既存の取組み
土壌と土砂の保持	・土砂崩れの発生による施設・設備の毀損	_	・施設周辺の適切な管理
水の供給(河川からダムへ)	・水の供給量低下(河川渇水等)による発電 設備の稼働率低下又は停止	_	・安定的な発電環境の整備
水流調節	・河川増水による発電設備の稼働率低下 又は停止、施設・設備の毀損	_	・BCP対応
生息・生育環境の維持*	生息・生育環境の劣化による、ステークホルダーからの信頼低下	・生態系の保存を支援する活動の推進 ・地域コミュニティとの積極的な対話	・魚道の整備 ・魚道の整備に関する国や自治体、有識者 との当社主催の委員会の開催 ・稚魚の放流活動 ・水環境改善に関する国や自治体、有識者 との協議会への参加
降雨パターン調節	河川流量の極端化による発電量の不安定 化に伴う事業の停止	_	・安定的な発電環境の整備

「影響」に関するリスクと機会、既存の取組み

影響ドライバー	リスク	機会	既存の取組み
水利用*	・水利用による生態系への影響	・地域コミュニティとの積極的な対話	・水環境改善に関する国や自治体、有識者との協議会への参加
水質汚染	・水質汚染事故の発生	_	・管理計画の策定と運用 ・発電設備の更新
土壌汚染	・土壌汚染事故の発生	_	・管理計画の策定と運用 ・発電設備の更新

想定されるリスクとして、例えば、信濃川において、河川からダムへの水の供給や水流調節、また降雨パターン調節といった生態系サービスが劣化した場合、渇水・増水などの河川水量の極端化により発電量が不安定化し、事業に影響を及ぼすおそれがあります。また、信発事業の水利用により生態系に影響が及ぶリスクが挙げられます。さらに生息・生育環境が劣化して生態系保存が危ぶまれた場合、ステークホルダーからの信頼が低下するリスクがあります。



信濃川へのサケ稚魚放流活動

既存の取組みの評価

JR東日本グループは、長年にわたり取水が流域の自然に与える影響を観測・評価し、その結果を公表してきました。また、「信濃川中流域水環境改善検討協議会」をはじめとした会議体に参加し、事業活動と信濃川中流域の自然の調和について、地域コミュニティとの対話を続けています。さらに、事業が影響を及ぼす可能性のある信濃川中流域の生態系の保存にも取り組んでいます。例えば、信濃川に生息する魚の遡上や降下を妨げないよう、宮中取水ダムの脇に整備された魚道のメンテナンスを確実に実施すると共に、さらなる魚道の改善に向けた研究とモニタリングを重ねています。毎年春には、地元の漁協や小学生らとともに、信濃川にサケの稚魚を放流する活動を行っています。こうした既存の取組みは、生態系への影響を緩和するだけでなく、自然と事業の双方にとってプラスになる機会にあたると考えられます。

引き続きTNFD提言に基づきLEAPアプローチによる自然 関連リスク・機会の評価を実施するとともに、今後も、信濃 川中流域における発電事業と自然との調和活動を推進し、 地域コミュニティや河川管理者等のステークホルダーと協力 しながら、ネイチャーポジティブの実現に向けてグループ全 体で取り組んでいきます。

JR East Group | INTEGRATED REPORT 2024

JR East Group | INTEGRATED REPORT 2024

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。



- 技術革新
- 新領域

基本的な考え方

オープンイノベーションで外部技術を積極的に活用し、DXを推進することで、お客さまへ新しいサービスや新しい暮らしを提案します。さまざまな事業分野における、安全性・利便性の向上やサービスの付加価値向上、業務の効率化も加速します。また、それらを通じて得られた知見やノウハウを活かし、事業運営のソリューションを社外に提供することで、ソーシャルイノベーションの実現に寄与していきます。

さらに、モビリティと生活ソリューションの 各分野で培った技術・ノウハウを活用し、グ ループの総合力で世界を舞台に豊かなライ フスタイルの提供をめざします。

※ DX・知的財産戦略については、P.53~54参照

技術革新

目標

- ・外部技術の活用とDXを通じた絶えざる技術革新で事業 運営のソリューションの提供とソーシャルイノベーション を実現
- ・デジタル人材の育成、活躍

方針

オープンイノベーションにより、時代を先取りした技術 革新を推進しています。グループ内外企業や大学、研究 機関等との産学連携を創出・強化することで、イノベーションを起こしていくしくみ「イノベーション・エコシステム」を構築し、新たな価値を継続的に生み出していきます。 イノベーションの実現にあたっては人材育成が重要だと考えています。多様なデジタル人材を育成し、活躍できるフィールドを創出していきます。

ΚΡΙ

KPI(2027年度の数値)	2023年度実績	
DX、サービス関連の特許の出願数	累計175件	34件
デジタル人材育成者数	累計30,000人	累計6,180人

●時代を先取りした技術開発の取組み

「技術革新中長期ビジョン」に掲げた「安全・安心」「サービス&マーケティング」「オペレーション&メンテナンス」「エネルギー・環境」の4分野において、IoTやビッグデータ、Alなどを活用して、新しい価値を生み出すために時代を先取りした技術革新をめざしています。特に「生産年齢人口減少」「エネルギー・環境問題」「激甚化している自然災害対策」などグループの置かれている経営課題や現場の課題の解決に向けて重点的に取り組んでいます。





次世代新幹線の試験車両「ALFA-X」

技術革新中長期ビジョン

主な取組み例

- ・地震発生時に被害を最小限にするための開発
- ・次世代新幹線開発に向けた試験車両(ALFA-X)の走行試 験実施
- ・メンテナンスの省力化、自動化に向けた開発
- ・将来の自動運転で必要とされる各種技術の開発
- 水素ハイブリッド電車(HYBARI)の開発





地震対策左右動ダンパの開発

水素ハイブリッド電車「HYBARI」

●DXの推進に向けた多様なデジタル人材の育成 -

高度IT人材(エキスパート)については、2023年10月に設立した「Digital & Data イノベーションセンター」をフィールドに育成をしています。

また、ミドル・ベーシック人材については、2023年11月より専任のDX推進担当者であるDXプロを各支社などに配属し、現業社員を中心としたデジタル人材育成のスピードアップを図っています。

取組み開始半年以内で数値目標の20%を達成するなど、 全社において多様なデジタル人材の育成に力を注いでい ます。

DXプロによるデジタル人材育成

DX推進専門の社内ネットワークを構築することを目的に「DXプロ」を各支社などに配属しました。DXプロはハンズオン形式(実際にPCを操作しながら、ノーコードのアプリ作成などを学ぶ)で社員教育などを行います。DXプロの活動により、主にミドル層・ベーシック層におけるデジタル人材育成を加速させていきます。

"エキスパート" 約200人 (2027年度末累計) "ミドル" 約5,000人 (2027年度末累計)

約25,000人 (2027年度末累計) DX戦略を策定・実施、業務を俯瞰し抜本的に変革する DICe: データやAI等に関するガバナンスの策定・運営

デジタル技術で業務課題解決を行う システム人材育成プログラム:

DXプロ:ミドル・ベーシックを牽引

業務とシステムを理解しシステム仕様決定

デジタルツールでデータ処理や業務資料などを作成する

DXプロの活動に対する主な社員の声

- ・他職場で作成されたアプリについても、自職場の業務改善に転活用できそうなものがあります。DXプロにより水平展開される業務改善アプリを自職場に取り込み、デジタル業務改善の取組みを加速させていきます。
- ・DXについて何から始めればよいのかわかりませんでした。初歩的なところからフォローしてもらえるので、早く他の社員に追いつきたいと思います。
- ・デジタル技術だけでは解決できない課題があります。そもそも「なぜ、その業務があるのか」という上流からの仕事の流れを考えるとともに、規定やルールの見直しを含めたDX推進に取り組んでいきます。



DXプロによるハンズオン形式の勉強会風景

新領域

・新サービスの提供、新しい暮らしの提案

方針

新技術・DXへ積極的に取り組み、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、新たなサービスを創出し、早期に社会実装を実現することをめざしています。

KPI

KPI (2027年度の数値目標)		2023年度実績
オープンイノベーションを 通じた社会課題解決・収益拡大	累計20件	2件

●オープンイノベーションの取組み・

外部技術を積極的に活用し、新しいサービスや、新しい暮らしを提案するとともに、それらを通じて得られた知見やノウハウを活かし、事業運営のソリューションを社外に提供していきます。

WaaS共創コンソーシアム

2017年に、オープンイノベーションによりモビリティを変革する場として「モビリティ変革コンソーシアム」を設立しました。5年間にわたり160を超える企業・団体にご参加いただきながら、さまざまな実証実験、実装を行ってきました。2023年4月より、その知見・ノウハウを活かし、移動×空間価値の向上をめざす場として「WaaS共創コンソーシアム」を新たに設立しました。さまざまな企業や自治体、大学等とオープンイノベーションを通じ、当社単独では難しいより広範な領域における社会課題の解決、ウェルビーイングな社会の実現に取り組みます。





WaaS共創コンソーシアム

2023年度の主な取組みテーマ

- ・XR技術を用いた観光活性ソリューション
- ・ウェルネス・サイクルツーリズムでの地域消費拡大の実証
- ・デジタルツイン上での新たな鉄道古物購買体験の検討
- ・VR技術による地域誘客喚起、商品魅力発信の効果検証
- ・駅と空を結ぶ「空飛ぶクルマ」の活用検討

XR技術を用いた観光活性ソリューション

「モビリティ変革コンソーシアム」で取り組んだXR技術の社会実装として、ARを用いた観光案内ソリューションを開発し、新しい観光体験の提供に取り組んでいます。2022年からJR東日本管内の「駅からハイキング」などのイベントにおいて導入し、各所で好評をいただいています。

「WaaS共創コンソーシアム」においても、ARによる観光体験の高付加価値化やデジタル空間での鉄道古物販売の有用性の検証など、積極的にXR技術の発展・活用に取り組んでいます。



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。









- DE&Iの推進
- 人材育成
- 健康経営
- 労働安全

基本的な考え方

社員等が有する職歴・年齢・ジェンダーなどの 属性、知識及び技能を反映した多様な視点やバ ラエティーに富んだ価値観が、JR東日本グループ の強みです。仕事を通じた達成感・充足感を通し て、「社員と会社の新たなエンゲージメント」を創 出し、多様な価値観・柔軟な発想力を持った人材 の力を事業の抜本的変革、新たな発想によるイノ ベーション、仕事の高度化による生産性向上につ なげます。

多様な人材がそれぞれの能力を最大限発揮す るには、心身ともに健やかであることがベースと なります。社員の健康推進とともに、事故のない 安全で快適な職場環境整備を進めていきます。

※人材戦略については、P.51~52参照

DE&Iの推進

目標

- ・多様な人材の活躍
- ・柔軟な働き方の実現

JR東日本グループのすべての社員が能力を最大限に 発揮し、活躍できる企業グループをめざすため、DE&Iを ベースにJR東日本グループの経営を推進していきます。

KPI

KPI (2027年度の数f	2023年度実績	
管理職に占める女性比率	10%	7.8%
女性取締役比率	30%	20%
管理者に占める経験者採用比率	20%	19.9%
障がい者雇用率	2.70%	2.69%
多様な人材(LGBTQ等)に 対応した設備整備	100% (新築又は大規模改修時)	100%
男性の育児休職等取得率	85%以上	61.9%

IR東日本単体の数値

● ダイバーシティと生産性向上を両立した働き方改革の 推進

2024年度から4ヵ年計画で新たな「一般事業主行動計 画 | を開始しました。女性社員の「採用 | 「定着・育成 | 「登用 | の取組みを継続しつつ、「活躍」の取組みを追加し自律的な キャリア形成支援を強化していきます。

「一般事業主行動計画」(2024~2027年度)JR東日本単体

- ①採用者に占める女性比率を35%以上とする。
- ②10事業年度前及びその前後の年度に採用された女性社員の定 着率を85%以上とする。
- ③男性社員の育児休職等取得率を85%以上とする。
- ④管理職に占める女性比率を10%以上とする。
- ⑤自律的なキャリア形成に資する応募型の研修等に挑戦する。 社員に占める女性比率を25%以上とする。

仕事と育児・介護の両立支援

仕事と育児・介護の両立支援のさらなる推進に向けて、法 定水準を上回る内容の制度を導入していますが、さらなる支 援の拡充として2023年度に以下の制度改正を実施しました。

出産祝金の新設

出産時、子ども1人につき一律20万円を支給

子どもに関する扶養手当の増額

子どもの人数	2023年9月30日まで	2023年10月1日から
1人目	10,000円	10,000円(変更なし)
2人目	10,000円	15,000円(+5,000円)
3人目以降	10,000円	20,000円(+10,000円)

難病や障がいのある家族に関する扶養手当の増額

対象家族	2023年9月30日まで	2023年10月1日から
子ども	12,000円	20,000円(+8,000円)
子ども以外	10,000円	20,000円(+10,000円)

難病や障がいのある子どもを育てる計員の働き方のさらなる柔軟化

X4/11 (14/10) (0.00) (0.00) (1/10) (1/10) (1/10) (1/10) (1/10)				
勤務・休暇制度	2023年9月30日まで	2023年10月1日から		
短時間勤務	3歳まで			
短日数勤務	小学校3年生まで	中学校3年生まで		
養育休暇(月5日)	小学校3年生まで	甲子仪3年生まで		
養育休暇(月3日)	小学校6年生まで			

2024年4月1日から 難病や障がいのある子どもを育てる場合は 年齢による制限なし

難病や障がいのある子どもを育てる社員インタビュー

子どもに障がいがあり「子どもの介護」という事由で、 短時間勤務を取得していました。短時間勤務の適用期限 を迎えるため退職を検討していましたが、勤務制度改正 により、働き続けることができました。短時間勤務を継続 できたことで、仕事を通じて、社会との関わり、つながり を持ち続けられることをうれしく思っています。

瞳がい者雇用

障がい者の積極的な採用を進めるとともにさまざまな職 域において活躍できる環境の整備を進めています。2024年 6月1日時点で障がいのある社員が約780名在籍しており、 雇用率は2.76%(グループ適用4社の雇用率2.78%)と法定 雇用率2.5%を上回っています。一方、法定雇用率に達して いない当社グループ会社もあることから、引き続き、当社グ ループとして障がいのある社員の積極的な採用と、十分に 能力を発揮し活躍できる環境の整備に取り組んでいきます。

グループ一体となった障がいのある社員の活躍 フィールド拡大



株式会社JR東日本グリーンパートナーズ 総務部 ジョブ・サポートチーム

古沢 由紀代

私たち(株)JR東日本グリーンパートナーズは、JR東日 本の特例子会社として、社員一人ひとりの個性を尊重し 働きやすい環境を整えるとともに、社員が能力を最大限 に発揮して活躍できる職務の創出に積極的に取り組み、 企業の競争力を高め、障がい者雇用の拡大に一層努め ています。

そして、社員が働きがいを感じて生き生きと活躍でき るように、2023年10月にジョブ・サポートチームを立ち 上げ、雇用の安定と質の向上をめざしたきめ細かな支 援を行っています。

今後はグループ全体での障がい者雇用の推進に向け て取り組んでいきます。

LGBTQ+社員等への理解に向けた取組み

これまで、同性パートナーに対して、人事制度、福利厚生 制度等の適用を拡大し、働きやすい環境を整備するととも に、コンプライアンスに関する全グループ社員教育等を通じ て、社員に正しい理解を広める教育を実施しています。2023 年には、対面では4年ぶりとなる当事者ネットワーク会の開 催や、企業経営者アライネットワーク「Pride1000」へ参画し ました。

認定NPO法人 グッド・エイジング・エールズ代表 松中 権さまより



LGBTO+など性的マイノリティの当事者社員ネットワー ク会は、とても和やかな雰囲気で、それぞれが職場やプ ライベートでのエピソードを前向きに共有されていました。 たくさんの企業が取組みを進める中で、このような機会を 設けている企業は少なく、経営者や担当者と、社員の 方々の信頼関係があってこそだと感じました。お声掛け いただき、ありがとうございます。

● 採用と人事運用(活躍の場)における多様性の拡大 -

経験者採用、ウェルカムバック採用の強化

経験者採用、ウェルカムバック採用においては2023年度 から通年募集・入社を開始し、即戦力となる人材の獲得に 向け、採用を強化しています。

ウェルカムバック採用社員インタビュー 首都圏本部 赤羽営業統括センター 野口 愛



私は2023年4月にウェルカムバック採用の1期生とし て、当社に2度目の入社をしました。

2人の子どもの育児に専念するため会社を離れました が、子どもの成長を見守る中で自分自身も新たな挑戦を したいと思い、応募に踏み切りました。

今後はこのキャリアを活かし、人材育成にも取り組んで いきたいと考えています。

外国籍社員の活躍

国籍を問わず優秀な人材の採用に努めており、2024年4 月現在、100名を超える外国籍の社員が在籍し、幅広い分 野で活躍しています。外国籍社員との意見交換で出た要望 などを踏まえ、社内の昇職試験における辞書持ち込みや英 語での回答を可能とするなど、社員が能力を発揮できる環 境づくりに取り組んでいます。

優秀な人材の確保と定着に向けた取組み

サステナブルな成長の実現に向け、当社の変革を推進する専門的な知識を有する優秀な 人材の確保・定着等の観点から、博士号特別措置を新設。 優秀な人材の確保や当社の将来を担う若手社員の処遇改善を目的として、奨学金を受給し ていた一部の社員について、奨学金返還支援(代理返還)制度を活用し奨学金の一部を会社が 代理返還 上限 50,000円 入社後最長10年 , 残額を返還 既に入社している社員についても適用

社員の能力を最大限に発揮できる働き方の実現 -

出産や育児・介護といったライフイベントと仕事を両立す るための休職や休暇制度のほかにも、フレックスタイム制や テレワークを活用した柔軟性、メリハリのある働き方を推奨 し、効率性・生産性の向上を図っています。また、多様な働き 方の一つとして、社内制度である「ワーケーション@、JRE」に よりワーケーションの普及促進と利用者の拡大をめざしてい ます。

人材育成

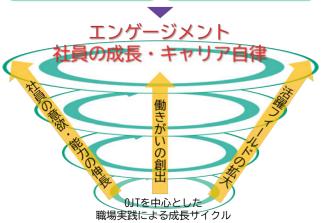
- イノベーションマインドの醸成と多様なキャリア形成
- 活躍フィールドの拡大

方針

JR東日本グループのサステナブルな成長を実現する ため、グループ社員一人ひとりの「伸びゆく力」と「キャリ ア自律」を支援し、エンゲージメントを高めていくことを基 本方針に掲げています。「OJTを中心とした職場実践によ る成長サイクル」を基盤として、社員の多様な意欲と果敢 な挑戦に応え、成長を後押しする「ヒト起点」の人材育成 にグループ一体で取り組んでいます。

さまざまな取組みを通じて、「経営への参画意識と行動 力を併せ持つグループの変革者」と「働きがいを感じ、常 に高みをめざすキャリア自律の体現者 | というグループ社 員一人ひとりの共通のマインドの醸成を図っていき ます。





KDI

KFI				
KPI (2027年度の数値目標) 2023年度実績				
新たな価値創造に関する 自己啓発講座受講人数	累計25,000人*	累計5,169人*		
重点成長分野への人材配置	累計2,000人以上	累計408人		

★はJR東日本単体の数値

● グループ社員の成長

グループー体の人材育成

グループ経営の推進と「融合と連携」の観点から、一般社 員から管理者まで幅広い層を対象とした、グループ会社社 員も受講可能な集合研修や社内・社外通信研修等を展開し ています。

【集合研修の一例】

- ・JR東日本グループキャリアデザイン研修: 若手の視野拡 大やキャリア形成支援
- ・実践管理者育成研修: 次期管理者層の育成

【社内・社外通信研修】

- ・社内53講座:鉄道分野や生活サービス等
- ・社外285講座:マネジメント、DX、資格取得等



実践管理者育成研修



社内・社外通信研修ガイドブック

JR東日本変革フォーラム

「変革」と「融合と連携」の事例共 有・交流を目的として、グループ会社や パートナー会社と合同で、「JR東日本 変革フォーラム」を2023年度から開催 しています。2024年度は、JR東日本の 約180名(43職場)、グループ会社等の

フォーラム

JR東日本グループ

約170名(55社)が出席し、さまざまな取組みの発表や意見 交換により、グループ一体となった「変革のスピードアップ | を実現していきます。

● 活躍フィールドの拡大・

社内公募制異動と副業

主体的にキャリアを考え、挑戦する機会として、社内公募 制異動を実施し、2023年度は19分野、約320名が新たな フィールドに挑戦しています。

また、社外での多様な業務経験を通じて成長の機会を得 ること、経験から得た気づきを新たなサービスや付加価値 の創出につなげることを目的として、副業制度も導入してい ます。2023年度末時点で、のべ約300名の社員が副業に従 事しています。

副業に挑戦中の社員インタビュー 首都圈本部 上野運輸区 平川 禎彦



乗務員の仕事では経験できない学びや気づきがあり 自分自身の成長につながっていることを日々実感してい ます。今後も新たな時代への挑戦として「ヒトを起点とし たサービスの創造 | を実践していきます。

価値創造プログラム

新たな価値創造や課題解 決に向け、2022年度から現 業機関に「イノベーティブス タッフ」という役割を設けて います。イノベーティブスタッ フの活躍支援のため、計8 日間にわたり、自治体の課



題解決に向けた提言を行うフィールドワークや価値創造の スキーム等を学ぶ「価値創造プログラム」という研修を新た に開催しました。

価値創造プログラムへの参加を通じて



長野支社 長野統括センター 仁熊 つかさ

イノベーティブスタッフを対象とした「価値創造プログ ラム |を計30名で受講しました。

研修期間を通しさまざまな課題に挑戦しながら、対話と 思考の探求、目的の言語化を繰り返し実践し、求められる 役割を果たす中で、上質な合意形成の営みと成果を実感 しました。今後も獲得した学びを活かし、新たな価値創造 を牽引するリーダーとして行動するとともに、後進の育成 にも励み、グループのさらなる成長に貢献していきます。

ライブラリーポータル

研修における専門性の高い講義や、当社経営層による特 別講義、マネジメントなどに関する社外講師講義等の動画 コンテンツを一元化した社内ポータルサイトに掲載し、学び たいときに学ぶことができるしくみを構築しています。

計480本の動画を格納しており、うち社内研修動画320 本、社外講師動画160本です。自己啓発として取り組むこと に加えて、職場での勉強会においても活用されています。

社員とのコミュニケーション機会の創出

社員の「伸びゆく力」と「キャリア自律」を支援し、エンゲー ジメントを高めるツールとして、各職場での1on1ミーティン グの導入を進めています。

1on1の目的等を理解し効果的に実施するため、上司向 けの研修の開催のほか、上司・部下向けの関連動画教材を ライブラリーポータルに掲載するなど、双方向のコミュニケー ション機会の創出につなげています。



職場での1on1ミーティング

上司向けの研修

組織再編による社員の活躍フィールドの拡大

現業機関、企画部門を問わず、「業務の融合」「柔軟な 働き方 | 「フレキシブルな組織(職場) | の実現に向け、 2022年より当社内の仕事と組織のあり方の見直しを進 めています。

お客さまに近い場所でスピーディーに価値創造・課題 解決できるよう、現業機関と企画部門、系統間の融合と

権限委譲を進め、すべての社員の活躍のフィールドを拡 大し、より柔軟な働き方とキャリア形成をめざしています。

これまでの役割分担にとらわれない働き方と、社員一 人ひとりがさまざまな業務に挑戦し、活躍できるフレキシ ブルな職場をつくることにより、新たな施策に積極的に 参画し、その実践を通じた成長(参画と成長のサイクル) につながっています。



【現業機関における組織再編の例】

- ・駅と乗務員職場が一体となった「統 括センター|の設置。従来の駅業 務・乗務業務に加え、課題解決・価 値創造に取り組む。
- ・車両職場において、企画部門の業 務を現業機関へ移管。効果的な業 務運営を行い技術力の維持・向上 を図る。
- ・設備職場では現業機関と支社の業 務を一体とした「設備技術センター」 を設置。社員が能力を最大限発揮 できる環境を整備。

JR East Group | INTEGRATED REPORT 2024 JR East Group | INTEGRATED REPORT 2024 94

イントロダクショ

クション

トップメッセ

| 東日本グループの価値創造

成長戦略

● 社員の果敢な挑戦を支援する仕組み・制度の充実

柔軟で多様な育成メニューの展開

果たすべき役割や活躍フィールドの拡大、事業ポートフォリオ等に応じた質が高く柔軟で多様な育成メニューを展開しています。知識向上やマインド醸成に加え、技術や国際事業、財務、語学など社員のキャリア自律に資する応募型の人材育成プログラムを展開しています。

社員の多様な発意と挑戦意欲に応える仕組み・制度の充実とともに、「チャレンジツールマップ」として見える化し、社員に配布するなど社員が挑戦しやすい環境を整え、継続的にサポートしています。





国内大学院留学制度

海外OJTトレーニー



● 外国人材の育成(JR東日本Technical Intern Training)

国際鉄道人材の育成を通じた人的交流の拡大による当社社員の人材育成と、アジア地域の経済発展を目的とし、技能実習制度を活用したOJT中心の実習を行っています。ベトナムやタイ、インドネシアから23名(2024年9月現在)の実習生を車両部門、保線部門で受け入れています。

今後この取組みを特定技能での就労に先行する初期トレーニングとして位置付け、長期の人材育成プランを構築していきます。



JR東日本Technical Intern Training



健康経営

目標

・社員の健康推進

方針

戦略的な健康経営の推進により、社員一人ひとりの健康レベルを向上し、社員と家族の幸福を実現することによって、社員とグループの持続的な成長をめざします。あわせて、健康寿命の延伸など社会課題の解決にも取り組みます。

■ JR東日本グループ健康ビジョン2029

中期計画である「JR東日本グループ健康ビジョン2029」を策定し、「からだ」「こころ」「つながり」を3つのテーマに掲げ、「ヒトと技術のコラボレーション」「グループ総合力の結集」「オープンイノベーション」の3つのメソッドにより、戦略的な健康経営を推進します。

「JR東日本グループ健康ビジョン2029」



健康創りのコンセプト



推進体制

本社・支社等の専任部署と産業保健スタッフの所属する JR東日本健康推進センターを設置するとともに、各職場に は健康推進担当者、各箇所には健康推進リーダーを配置し 職場を中心とした社員発意の健康創りを展開しています。

また、直営であるJR東京総合病院・JR仙台病院では、グループ社員の健康管理をサポートするとともに、地域保健・医療にも貢献しています。特にJR東京総合病院では2024年4月に新しい人間ドックセンターを開業し、最新の医療技術による精度の高い検査を導入しています。

K

グループ共通の健康経営の目標を設定し、グループー体となった効果的な健康創りに取り組みます。

KPI(2029年度の数値	目標)	2023年度実績
定期健康診断受診率	100%	99.9%*
ストレスチェック受検率	95%以上	91.2%*

★はJR東日本単体の数値

社員が主役の健康創り

健康創りの「主役」である社員一人ひとりにフォーカスし、動画による情報発信、健康イベントや勉強会の開催、当社システムによる健診結果を点数化した健康診断レポート等の活用、定期的なヘルスリテラシーの測定等を通じて健康意識とヘルスリテラシーを高めています。

また、社員一人ひとりの発意を大切にした健康創りに積極的に取り組み、優良な職場に社内表彰を実施しています。





健康診断レポート

職場のスポーツイベント



社員へ呼びかけるポスター



積極的なコミュニケーションによる健康支援



IR東日本健康推進ヤンター 高崎健康推進センター

佐藤 真理子

首都圏・東北両本部や 各支社等を担当する保健 師が中心となり社員の健康 創りに取り組んでいます。 特に、若年層からの健康創



りの取組みは重要であり、将来的な生活習慣病の予防 を目的としてBMI25以上で血圧、脂質、血糖、喫煙等の リスク保持者への保健指導を重点的に実施しています。

定期健康診断や職場巡視等の計員と直接触れ合うこ とができる場面を面談の機会として捉え、社員の「気づ き|を促し、自ら生活習慣を改善することでリスクを回避 できるような支援を心掛けています。

ここ数年は、オンライン面談を積極的に活用し、30歳 を対象とした若年者層健康教育等を積極的に展開して います。

今後も「JR東日本グループ健康ビジョン2029 | に 掲げている「からだ」「こころ」「つながり」の3つのテーマ を中心に、社員の行動変容を促すため、医療職として社 員の健康意識とヘルスリテラシーの向上を支援していき ます。

労働安全

目標

・ 事故のない安全な職場

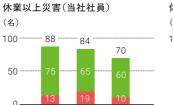
JR東日本グループは、社員(グループ会社、パートナー 会社・協力会社含む)の死亡事故ゼロを目標として掲げ、 安全で快適な作業環境の整備に力を入れています。

KPI

KPI(2028年度の数値目標)		2023年度実績
社員の死亡事故(グループ会社・パートナー会社・協力会社含む)	ゼロ	2件

● 労働災害を未然に防ぎ、誰もが安心して能力を発揮で きる職場づくり

2023年度は鉄道事業において、感電と墜落による死亡災 害が2件(2名)発生し、休業災害では156名が受傷しました。



2021

■死亡 ■重傷 ■軽傷



● 労働災害防止に向けた取組み。

2022 2023(年度)

当社グループでは「触車・墜落・感雷」を重大な労働災害 と位置付け、さまざまな防止対策を行っています。

TC型無線式列車接近警報装置(TC列警)は、列車接近 を音声で作業者へ知らせます。1998年の導入以降、同装置 を使用した保守作業で触車による死亡事故は発生していま せん。

近年では、大雨や地震災害後の線路調査や設備点検な どにドローンを活用するなど、社内外の変化を捉え、新しい 技術も取り入れながら作業環境の改善に努め、労働災害防 止を図っています。





TC列警を活用した待避の様子(イメージ)

ドローンを活用した被災状況把握

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。



- 果敢なチャレンジを促進する内部統制
- 人権尊重

基本的な考え方

経営環境が大きく変化する中で、変革のス ピードアップを進め、グループ経営ビジョン「変 革2027 | を着実に実現するには、新たなチャ レンジを促進するための、実効性のあるガバ ナンス体制の構築が必要不可欠です。

また、「ネットワーク企業」として、多くのお客 さまや地域の皆さまにあらゆる場面で当社グ ループのサービスをご利用いただき、ステーク ホルダーの皆さまと信頼関係を構築していくた めに、人権尊重をはじめとした企業文化づくり に努めていきます。

果敢なチャレンジを促進する内部統制

目標

- 新たなチャレンジを支えるためのリスクマネジメント
- ・安定的で適正な業務運営の確保
- ・法令遵守と企業倫理に従った事業運営、情報セキュリ ティの確保

方針

- 当社グループでは、内部統制を以下のように捉えています。 • グループ理念及びグループ経営ビジョンを適正かつ効 率的に実現するためのグループ社員全員でのさまざま な取組み
- 社員の発意と意欲の伸長による新たなチャレンジがグ ループの成長と構造改革につながるよう支援する仕組み
- 「会社法内部統制 | 及び 「金商法内部統制 | を含めた広

具体的には、コンプライアンス、安全安心の確保、財政 上の損失の防止、財務諸表の健全性の確保などに加え、 新たな事業分野への展開などの観点も踏まえたリスクマ ネジメントに取り組み、グループを発展させ、その価値を 高めることをめざしています。

●果敢なチャレンジを支援・促進する仕組み・制度 ──

グループを発展させ、価値を高める果敢なチャレンジを積 極的に支援・促進する仕組み・制度を整備し、不断の見直し とレベルアップを図っています。2024年度から仕組み・制 度を見える化(チャレンジツールマップ P.95)し、さらなるチャ レンジの支援・促進につなげていきます。

ブレイクスルー・コミュニケーション

組織や仕事の仕組みが変わっていく中で、グループ社員 が自分の壁を打ち破り、新たなチャレンジに取り組むきっか けとなるよう、2023年度より役員との意見交換の場を活性 化しています。(2023年度実績 JR東日本:44箇所、グルー プ会社・パートナー会社:16社)

JR東日本グループの内部統制の基本的な考え方(イメージ図)

グループ理念/ グループ経営ビジョン「変革2027」の実現

コーポレート・ガバナンス



グループを 発展させ、価値を 高めるための 取組みの例

- ・果敢なチャレンジを支援・促進する仕組み・制度 →チャレンジツールマップ(P.95)による見える化 例:組織横断プロジェクト、各種人材育成プログラム 等
- ・ブレイクスルー・コミュニケーション ・CS(チャレンジ・セイフティ)運動
- ・サービス品質向上に向けた取組み
- ・増収・コストダウン等のアイデアを実現する取組み 等



ブレイクスルー・コミュニケーション

97 JR East Group | INTEGRATED REPORT 2024 JR East Group | INTEGRATED REPORT 2024

組織横断プロジェクト(果敢なチャレンジを支援・促進する仕組み・制度) 特別列車「福がくるくるフルーティア」の運行







《「会津若松エリアプロジェクト」メンバー》 東北本部 あいづ統括センター 郡山保線技術センター会津若松エリアセンター 東北本部マーケティング部

《連携グループ会社》 (株)JR東日本びゅうツーリズム&セールス

「組織横断プロジェクト」は、系統や組織などの垣根を越えたチームを構成し、課題解決に向けたチャレンジを支援・促進する仕組みです。プロジェクトで一定の予算を持ち、お客さまにより近い現場第一線の社員の発意をスピーディーに施策として実現することができます。「会津若松エリアプロジェクト」は、組織横断プロジェクトの仕組みを活用し、福島県会津地域の魅力を最大限に活かすことを目的に2019年12月に発足しました。2022~2023年度にかけて、「フルーティアふくしま」車両を通常運行で使用されない平日に活用した特別列車「福がくるくるフルーティア」の運行を企画・運営しました。

特別列車の企画は当プロジェクトで2020年度から継続的に行ってきました。今回はそれらの経験を活かし、平日に複数本の運行日を設けることを軸に企画をスタートしました。また、これまでの企画でも地元企業とコラボさせていただきましたが、今回は「星野リゾート磐梯山温泉ホテル」の皆さまとコラボできないかと考え、プロジェクトメンバーが直接お声掛けし、コラボの方針にご快諾いただきました。

準備において、(株)星野リゾートの皆さまと当プロジェクトの間で本音で議論を重ねました。(株)星野リゾートの皆さまのご提案により、試運転列車を仕立て、実際に運行する列車内での接客のリハーサルを実施するなど、当社のこれまでの前例や枠組みを超える準備を行い、最高のサービスの提供をめざしました。また、平日運行で集客面に不安があったため、少しでも多くの方に特別列車の企画を知っていただくため、テレビ局や新聞社といったメディアにも宣伝していただくよう働きかけを行いました。

その結果、2022年度には計4日間7回、2023年度には計7日間14回の運行を行い、計579名のお客さまにご利用いただきました。企画の成功は収益力の向上だけでなく、会津地域の活性化や、「フルーティアふくしま」の2023年12月のラストランに向けた機運を醸成するという価値創造にもつなげることができました。

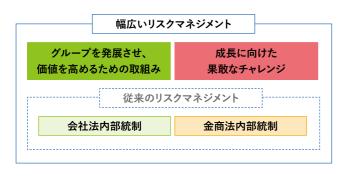
今回、組織横断プロジェクトの仕組みを有効活用し、メンバーの発意をスピード感を持って形にできたことが企画の成功 につながったと思います。また、企画を通じた得難い経験により個々のメンバーの成長にもつながりました。これからもプロ ジェクトとして積み上げた経験やコネクションを活かして新たな仕事と価値を創造し、会津地域をさらに盛り上げていきます。

● リスクマネジメントの基本的な考え方 -

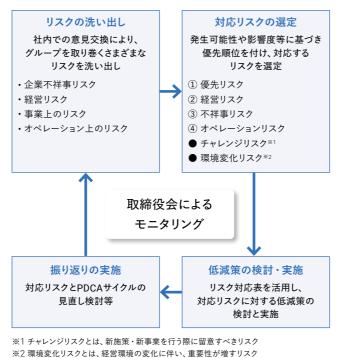
当社グループでは、変革のスピードアップをめざして収益力の向上や構造改革に取り組むために、リスク※を損失回避等のマイナス要素を減らす観点から捉えるだけでなく、リスクテイクも含め、グループの価値を積極的に向上させる観点を含めた「幅広いリスクマネジメント」が重要と認識しています。

会社法内部統制及び金商法内部統制の整備・運用を行い、安定的で適正な業務の運営を確保するとともに、グループを発展させ、価値を高めるための取組みや成長に向けた果敢なチャレンジを支援・促進していく取組みを行っています。

※ コンプライアンス、安全確保、自然災害等のオペレーションに係るものだけでなく、マーケットの変化や競合他社の動向及び国内外の社会・経済状況等に係るものや、新規事業に関する経営判断に係るものなども含む。



リスクマネジメントの取組み



Z 環境を100人りとは、社画環境の支化に付い、里女はが指すり入り

\(\Omega\) https://www.jreast.co.jp/company/governance/internal_control.html

JR東日本グループのコンプライアンスに関する取組み

JR東日本グループでは、「法令遵守及び企業倫理に関する指針」に基づき、企業・社会の一員として、取るべき望ましい行動のあり方を、「コンプライアンス・アクションプラン」として定め、あらゆるステークホルダーからの信頼を積み重ねながら、モビリティ・生活ソリューションなどのさまざまな事業分野において、関係法令を遵守し、企業倫理に従って事業を行っています。

② https://www.ireast.co.ip/company/compliance/



KPI

KPI(2027年度の数値目標)		2023年度実績
コンプライアンス・情報セキュリティ全社 員教育の実施率	100%	100%



コンプライアンス全社員教育

コンプライアンスに関する主な取組み事例

あるべき姿	具体的な取組み	取組み状況	
経営の根幹であるコンプライアンスの	・コンプライアンス全社員教育	・2023年度もグループ全社を対象に実施済み(出向受社員、契約社員、派遣社員等も含む)	
コンプライアンスの 重要性の理解 ・業務に潜むリスクへの 対応力の強化	管理者向けのコンプライアンス研修経営幹部向けのコンプライアンスに関するセミナー	・「コンプライアンス全社員教育」の一環として、個別の教育プログラムを設定 ・2023年度もハラスメント防止・性的マイノリティへの配慮・不祥事及び危機管理対応等をテーマに実施済み	
業務を適正に運用する ための定期点検不適切事象の未然防止、 早期発見	・基礎的事項確認支援シート	・法令等に関わる主な点検項目をまとめたもので、全社共通編 及び系統別編を設定し、年1回以上、確認を実施済み	
	・JR東日本コンプライアンス相談窓口の運用 (グループ全社の役員・従業員・退職者・ 取引先の役員・従業員等が相談・通報可)	・2023年度は290件程度の相談・通報に対応 ・法令・規程等の取扱いや人間関係の悩み、各種ハラスメント に関するものなど、幅広い相談・通報に対応	
・取引先との健全な	・贈賄防止に関する項目をコンプライアンス・アクションプランに規定	・海外事業の展開に伴い、「外国公務員等に関する贈賄防止を	
関係の構築	・利得行為等の禁止を就業規則に規定	- 目的とした基本方針」を策定し公表 	

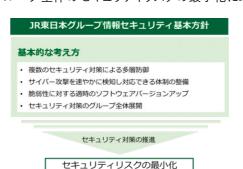
税の透明性に対する取組み

JR東日本グループでは、「税の透明性に関するグループ方針」を定め、企業の社会的責任の一つである納税を適切に行っていくとともに、税務リスクを適切に管理し、企業価値の向上をめざします。また、事業を行うすべての国・地域の税務関連法規を遵守し、透明性の高い税務ガバナンス体制を構築します。

https://www.jreast.co.jp/company/tax_policy

●情報セキュリティ確保のための基本的な考え方 -

「JR東日本グループ情報セキュリティ基本方針」を定め、イノベーション戦略本部長をCISO(最高情報セキュリティ責任者) としてグループ全体のセキュリティリスクの最小化に取り組んでいます。



情報セキュリティの推進体制



99 JR East Group | INTEGRATED REPORT 2024

情報セキュリティに関する取組み

管理的対策

セキュリティ教育・訓練

- サイバーセキュリティに対する意 識向上を目的とした全社員教育
- ・推進体制における各立場の社 員を対象とした研修
- 各グループ会社でセキュリティ インシデントが発生した場合の 対応訓練

などを継続的に実施 情報セキュリティ10か条



情報セキュリティ10か条

・社員一人ひとりが守るべきルールとして、グループの全社 員へ配付。2022年度には、テレワークの浸透やクラウド サービスの利用拡大などを踏まえ全面改訂

技術的対策

SOC (Security Operation Center)

- ・SOCを設置し、グループに対する不審な通信を監視
- 不審な通信を分析、適時エスカレーションする体制を構築 JR東日本エンドポイントセキュリティサービス
- ・ウイルス検知機能やSOC連携機能を備えた統合セキュリ ティ製品をJR東日本グループの各端末へ導入
- ・テレワークの拡大に伴うセキュリティリスクの増加に対応

その他の取組み

- •OA端末やシステムに対する脆弱性診断と対策の実施
- ・経営層を含めたCSIRT (Computer Security Incident Response Team)訓練、標的型攻撃メール訓練 等

個人情報の保護に関する取組み

国内外の個人情報保護法等の関係法令に基づき、個人 情報管理体制の強化、ルールの見直し等を行い、情報漏洩 リスクの低減に取り組んでいます。

- ・個人情報の取扱いに関する基本方針の公表
- 個人情報管理規程等の社内規定の策定
- ・全箇所において年1回以上の運用状況の確認監査
- EU/英国/カリフォルニア州法等への対応として、プライ バシーポリシーを公表
- ・コンプライアンス全社員教育等を通じた定期的な教育訓練

● 生成AIの利活用によるチャレンジの支援・促進 ――

生成AIの適切な利活用により、グループ社員のチャレンジ の幅を広げ、業務効率化や新規アイデア創造等を後押しす るため、グループ向けの「生成AI利活用ガイドライン」を策定 しました。

生成AI利活用ガイドライン

- ・生成AIの利活用における基本的な要件を定義
- ・データ入力上の注意事項を記載
- ・生成物の利活用上の注意事項を記載
- ・システム導入・開発時の注意事項を記載

人権尊重

目標

- 人権尊重の浸透
- サステナブル調達

JR東日本グループでは、グループ理念に掲げる「すべ ての人の心豊かな生活」の実現に向けて、人権を尊重し た事業活動を行うことにより、持続可能な社会づくりに貢 献します。

■ JR東日本グループ人権基本方針・

JR東日本グループでは、人権に関する国際規範等を踏ま え、お客さま、地域の皆さま、ビジネスパートナー、計員等す べての人々の人権尊重の取組みを推進するため、2023年3 月に「JR東日本グループ人権基本方針」を策定しました。

\(\text{\tint{\text{\tint{\text{\tinit}}\\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\tinit}\xint{\texi}\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{\text{

人権尊重の推進体制

「人権啓発推進委員会 | を設置し、人権デュー・ディリ ジェンスを実施するとともに、人権に関する教育、人権セミ ナーや人権啓発標語などの人権への理解を浸透させる活動 を通じて、人権尊重の取組みを推進しています。

KPI(2027年度の数値目標)		2023年度実績
人権に関する教育の実施率	100%	100%

人権デュー・ディリジェンス(DD)の実施

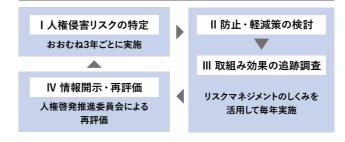
JR東日本グループの広範な事業領域の特徴を理解し、国 連指導原則報告フレームワーク等を参考に、人権侵害リスク の深刻度と発生可能性を考慮し、取り組むべき重要なテーマ (顕著な人権課題)を特定しました。

顕著な人権課題	主に想定される具体的内容	影響を受ける ステークホルダー
労働安全衛生・ 過重労働	・労働者の死亡・負傷事故 ・長時間労働による健康への影響	取引先 従業員
差別・ ハラスメント	・お客さまから従業員に対するカスタマー ハラスメント ・LGBTQ+社員への誹謗中傷 ・宣伝物における差別的な表現 ・ジェンダーへの配慮が不足した商品設定	お客さま 地域の皆さま 取引先 従業員
お客さまの安全と プライバシー	・お客さまの死亡・負傷事故 ・輸送障害における障がい者等への情報提供 や配慮の不足 ・お客さまの個人情報の漏洩	お客さま取引先
サプライ チェーン上の 人権課題	・強制・児童労働が発生している地域・取引先 からの原料調達 ・外国企業との取引におけるサプライチェーン 管理の不徹底	地域の皆さま取引先
地域・環境への配慮	・地域公共交通の再構築に伴う、地域住民の 「交通権」の侵害 ・汚染物質の流出に伴う、地域住民の生活環境 の破壊 ・再生可能エネルギー施設の整備による住環境 への悪影響	お客さま 地域の皆さま

顕著な人権課題と是正に向けた取組み

特定した顕著な人権課題の中には、差別・ハラスメント、 お客さまの安全とプライバシー、強制・児童労働や労働安全 衛生等が含まれています。これらの人権侵害リスクに対して、 リスクマネジメントのしくみを活用し、国際規範等に基づい た対話と適切な手続きを通じてその低減に取り組みます。

人権デュー・ディリジェンスのプロセス



JR東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針

グループで働く社員一人ひとりをカスタマーハラスメント から守ることが、グループが常に成長を続けていくために大 切であるとの認識のもと、2024年4月に「JR東日本グルー プカスタマーハラスメントに対する方針 | を策定しました。当 社グループは、お客さまからのご意見・要望に対して、これ からも真摯に対応していく一方で、カスタマーハラスメント に該当する行為に対しては、毅然とした対応を行う旨を内外 に示しています。

https://www.jreast.co.jp/company/customer-harassment/

その他の顕著な人権課題への取組み事例

輸送障害における障がい者等への情 報提供や配慮の充実

・長時間停車を想定した訓練に視覚 障がい者をお客さま役としてお招き し、ご意見を反映するなどご案内方 法を改善



LGBTO+計員への配慮

・LGBTO+当事者社員との交流会を通して、職場全体で LGBTQ+への理解浸透を図る取組みを実施

● サステナブル調達 -

JR東日本グループでは、調達に関する行動基準として調 達方針等を定め、これに基づきサプライチェーン全体で社会 や環境に配慮した調達に取り組みます。

https://www.jreast.co.jp/order/procurement/

グループ調達方針

・2021年10月に改訂

サステナブル調達アンケート

・2021年度に内容を刷新し、調査項目は、国際連合の「国 際人権章典 | など人権・環境等に関わる国際規範等を参照

お取引先さまとのコミュニケーション

- ・2022年度より、サステナブルな取組みなどに関する「経営 課題等に関するコミュニケーション」を実施
- 「品質管理に関するコミュニケーション」の継続実施





- 2022年4月賛同
- 2024年5月改訂

お取引先さまとのコミュニケーション

2023年度アンケート調査・訪問調査実績

実績	2023	2022	2021
アンケート調査	1,187社	1,386社	1,030社
訪問調査※1	37社	30社	_

- ※1「経営課題等に関するコミュニケーション」と、「『人権・環境等に関する取組みの主要サプ ライヤーへの浸透』に関するコミュニケーション」の総数
- ・訪問調査について、「経営課題等に関するコミュニケー ション」に加え、2023年度より主要サプライヤーに対して 「『人権・環境等に関する取組みの主要サプライヤーへの 浸透』に関するコミュニケーション | も実施



- ・お取引先さまとのコミュニケーションにより、全項目におい て取組みの推進が改善
 - ・今後もお取引先さまとのコミュニケーションを継続し、共に 課題の解決を図り、さらなる指標改善をめざす

今後の取組み

(PI		
KPI(2027年度の数値目標)		2023年度実績
人権・環境等に関する取組みの主要サプライ	100%	66.7%
アーへの浸透(サプライチェーン浸透率)**2	100%	00.7 %

※2 アンケート項目VIIのうち、主要サプライヤーに対して

JR東日本単体の数値

- ・KPI達成に向けて、アンケート調査・訪問調査を継続して行 い、お取引先さまとのコミュニケーションを深度化
- ・「JR東日本グループ調達担当者連絡会」を継続開催し、人 権や環境等をはじめ、リスク物品の把握など、グループ全 体でサステナブル調達を加速化