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。ほかにも、「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CO_2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的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

冨田哲郎