

## トップメッセージ

JR東日本は国鉄の分割・民営化により発足し、「自主自立」「お客さま第一」「地域密着」を経営の原点に据え、社員一丸となり「鉄道の再生と復権」に取り組んでまいりました。現在、JR東日本グループは、鉄道事業はもとより、生活サービス事業、IT・Suica事業などを通じ、お客さまのさまざまな生活シーンで事業活動を展開する企業グループへと成長してまいりましたが、これはお客さまや地域の皆さま、株主の皆さまのご支援とご支持があったからにほかなりません。

一方、今後の経営環境は、中長期的にはより一層の人口減少や高齢化、都市圏への人口集中が見込まれるとともに、技術革新やグローバル化の進展などの変化も想定されます。当社グループにおいても、鉄道のシステムチェンジや社員の世代交代の進展など、さまざまな変化に直面しております。

これらの経営課題を踏まえ、当社グループは会社発足の原点を捉え直し、2016年10月に「安全・安定輸送のレベルアップ」「収益力向上への挑戦」「TICKET TO TOMORROW」の推進を「横断的な重点課題」として掲げました。



### 安全・安定輸送のレベルアップ

私たちは「安全・安定輸送のレベルアップ」を最重点課題と位置づけ、輸送に係る事故・事象の「再発防止」の徹底やリスク・弱点の把握による「未然防止」に努め、グループ全社員が一丸となって「究極の安全」と「サービス品質の改革」に向けて取り組んでまいります。

具体的には、「グループ安全計画2018」のもと、仕事の本質についての理解を深めるため、より実践的な安全教育・訓練の実施に向け、現場第一線において必要な設備の整備を進め、グループ全体でさらなる安全性の向上に取り組みます。また、地震や豪雨などの自然災害対策、ホームドア整備や踏切事故対策を着実に推進します。加えて、首都圏在来線の電気設備等の強化を図るとともに、駅や車両などのセキュリティ対策をより一層強化してまいります。

また、こうした安全面での取組みとともに、「サービス品質改革中期ビジョン2017」のもと、安定した輸送サービスの提供に向けて、地上設備や車両の故障防止に加え、輸送障害発生時における折返し運転の拡大など、異常時対応能力を強化することにより、輸送品質の向上に取り組みます。

### 収益力向上への挑戦

このような「安全・安定輸送のレベルアップ」への取組みを前提として、北海道新幹線開業等による鉄道ネットワーク拡充やクルーズトレイン「TRAIN SUITE 四季島」の運行などを最大限に活かし、インバウンドも含めた交流人口の一層の拡大をめざすと同時に、震災からの復興を進める東北地方への観光キャンペーンを継続します。

また、将来に向けた施策として、千葉や渋谷、横浜などの大規模ターミナル駅開発を着実に進めます。さらに、付加価値を高めるため既存店舗のリニューアルを進めるとともに、「HAPPY CHILD PROJECT」等の「選ばれる沿線ブランドづくり」を通じ、沿線活性化にも取り組みます。特に、品川駅・田町駅周辺エリアについては、2020年の暫定開業をめざす品川新駅(仮称)を中心として、国や東京都等と引き続き連携しながら、まちづくり計画を具体化していきます。そして、このエリアが日本の新しい「ゲートウェイ」となるよう、国際的に魅力のある交流拠点にしたいと考えています。

## 「TICKET TO TOMORROW」の推進

当社グループは、コミュニケーションスローガン「TICKET TO TOMORROW」のもと、地方創生や技術革新、海外鉄道プロジェクトへの参画、地球環境問題への対応などを通じ、より質の高いサービスの提供を実現することにより、お客さまや地域の皆さまのご期待に応えます。

具体的には、「地方創生」の一環として、農林漁業の「6次産業化」や秋田などの地方中核駅におけるまちづくりに取り組みます。また、「技術革新中長期ビジョン」のもと、IoT(Internet of Things)やAI(人工知能)等の技術を積極的に活用するとともに、オープンイノベーションの取組みを加速することにより、「イノベーションエコシステム」を構築し、モビリティに革命を起こすべく挑戦していきます。さらに、車両製造、メンテナンスおよび列車運行などに関する私たちの持つノウハウを活かし、鉄道事業の海外展開を図ります。そして、海外への事業展開を通じて、グループ社員の活躍のフィールドを拡大し、グループ社員の持つ能力をさらに伸ばしていきます。

地球環境問題への対応としては、2015年12月の「国連気候変動枠組条約締約国会議(COP)」において、地球温暖化対策の新たな国際的枠組みとなるパリ協定が採択されたことを踏まえ、中核事業である鉄道事業について、2030年度環境目標として「鉄道事業のエネルギー使用量25%削減(2013年度比)」および「鉄道事業のCO<sub>2</sub>排出量40%削減(2013年度比)」を掲げています。その達成に向け、電力貯蔵装置と連携したスマートグリッドの確立や、自動省エネ列車制御の実現などについて検討を行ってまいります。

## 今後に向けて

私たちJR東日本グループは、2017年を新たな30年の始まりと位置付け、いま一度、「自主自立」「お客さま第一」「地域密着」という発足の原点に立ち返ったうえで、経営環境の変化をむしろチャンスと捉え、新たな可能性に挑戦することで自らを変革していきます。そして、お客さま、地域の皆さま、株主の皆さまなど、ステークホルダーの皆さまのご期待にさらに応えられるよう「限りなき前進」を続けてまいります。

2017年9月  
代表取締役社長

富田 哲郎

