

# サステナビリティレポートの 4つの柱

本レポートでは、JR東日本グループにおけるさまざまな取組みについて、「安全」「社会」「環境」「ガバナンス」の4つの柱に分類し、記載しています。

<b>【安全】</b> 「グループ安全計画2023」のもと、グループ全体で「究極の安全」に向けて取り組んでいることについて記載しています。	<b>【社会】</b> 輸送サービスを含めたサービス品質の向上や多様なお客さまへの対応、観光振興・子育て支援事業等の地域社会に関わる取組み、ダイバーシティ等の取組みについて記載しています。	<b>【環境】</b> 環境負荷低減や2020年度および2030年度目標の達成に向けて、各職場で推進している環境活動や、技術革新、新たなエネルギー削減メニュー導入等の取組みについて記載しています。	<b>【ガバナンス】</b> 事業の持続的な成長、企業価値向上にむけたコーポレート・ガバナンス、社会とのより良い信頼関係構築に向けた「コンプライアンス」の取組みについて記載しています。
--	---	---	---

## Contents

トップメッセージ ..... 3 JR東日本グループ経営ビジョン「変革2027」 ..... 4 グループ経営ビジョン「変革2027」達成に向けて ..... 4 SDGsの達成に向けて ..... 5 SDGsの達成に向けて「変革2027」で創造する価値 ..... 6	一人ひとりの「安全行動」を起点に、「究極の安全」を追求 ..... 8 「事故の歴史展示館」の拡充 ..... 10 グローバルゲートウェイ品川 ..... 12 駅を中心としたまちづくりの推進 ..... 14 海外からのお客さまの利便性向上 ..... 16 アジアを中心とした海外の鉄道人材の育成 ..... 18 自動運転への挑戦 ..... 20 「エコステ」モデル駅整備 ..... 22 CO <sub>2</sub> フリーの輸送サービスの提供 ..... 24	観光振興の取組み ..... 76 子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」 ..... 78 COTONIOR(コトニア)の展開 ..... 78 JR東日本子ども見守りサービス「まもレール」サービス開始 ..... 79 文化活動 ..... 79 世界を舞台にした事業展開 ..... 80 <b>社員とのかかわり</b> ..... 83 人材の力を高めていくために ..... 83 ダイバーシティ・マネジメントの推進 ..... 86 よりよい職場づくり ..... 90	エコロジー推進活動の基本的な考え方 ..... 94 <b>環境</b> 環境マネジメント ..... 95 環境目標の管理 ..... 95 グループ全体の環境経営の推進 ..... 97 環境会計と環境経営指標 ..... 98 グループのエネルギーに関する取組みの全体像 ..... 99 地球温暖化防止への取組み ..... 100 各職場における環境活動の推進 ..... 107 環境コミュニケーション ..... 108 <b>資源循環の取組み</b> ..... 109 化学物質管理 ..... 112 <b>環境保全の取組み</b> ..... 113 生物多様性 ..... 113 騒音低減に関する基本的な考え方 ..... 114	<b>ガバナンス</b> コーポレート・ガバナンス ..... 115 コンプライアンス・リスクマネジメント ..... 117 会社情報 ..... 120 経営情報 ..... 122 会社組織図 ..... 123 人材関連データ ..... 123 第三者保証報告 ..... 125 むすびにかえて ..... 126 グループ理念／行動指針／ 会社概要／編集方針／開示情報関連図 ..... 127
<b>安全</b> 安全に関する基本的な考え方 ..... 26 安全綱領 ..... 26 グループ安全計画2023 ..... 27 グループ安全計画2023 取組みの3本柱 ..... 28 <b>JR東日本の安全管理体制</b> ..... 32 安全管理規程 ..... 32 安全推進委員会 ..... 33 事故・事象の報告ルール ..... 33 <b>安全性向上の取組み</b> ..... 34 安全を担う人材の育成 ..... 34 安全文化のさらなる進化 ..... 35 グループが一体となった安全性向上 ..... 36 安全に関する研究開発 ..... 37 列車衝突事故等の対策 ..... 38 自然災害に対する備え ..... 40 ホームにおける安全対策 ..... 46 踏切事故防止対策 ..... 48 <b>JR東日本の安全の現状</b> ..... 50 鉄道運転事故 ..... 50 インシデント ..... 51 輸送障害 ..... 51 労働災害の発生状況 ..... 51 <b>安全の取組みに関するお客さま・地域の皆さまとの連携</b> ..... 52	GRISTANDARD対照表、JR東日本グループのマテリアリティ、ステークホルダーについては、WEBに掲載しています。 <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px 0;"> <a href="http://www.jreast.co.jp/eco/pdf/">http://www.jreast.co.jp/eco/pdf/</a> </div> 注… 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。			
<b>社会</b> <b>お客さまとのかかわり</b> ..... 53 サービス品質改革中期ビジョン2020 ..... 53 サービス品質診断による課題把握や施策の効果の確認 ..... 54 安定した輸送サービスの提供 ..... 54 異常時における情報提供の充実 ..... 54 お客さまの状況に応じた接遇サービス ..... 55 安心・快適にご利用いただける鉄道サービスの実現 ..... 56 お客さまとの双方向コミュニケーション ..... 60 グループ一体となったサービス品質向上(SQネットワーク) ..... 61 海外からのお客さまへのサービス向上 ..... 62 IT・Suica事業 ..... 63 技術革新 ..... 68 <b>社会とのかかわり</b> ..... 72 地域との連携強化 ..... 72 地域再発見プロジェクト ..... 76				

## トップメッセージ 事業活動を通じて社会的な課題を解決する

JR東日本グループは、発足以降、「鉄道の再生・復興」に取り組んできました。発足当初に比べ、鉄道の運転事故は半減し、新幹線をはじめとした鉄道ネットワークの拡充も進みました。また、サービス品質の向上に努めるとともに、生活サービス、IT・Suicaなど、事業フィールドを拡げてきました。これは、お客さまや地域の皆さまをはじめ、関係するすべての皆さまのご支援のおかげであり、グループとして地力がついてきたと感じています。

一方、さらなる人口減少や自動運転の実用化など、経営環境は急激に変化しており、これまでの延長線のままでは、変化に適応できません。これからの変化を先取りしていくため、グループ経営ビジョン「変革2027」のもと、「鉄道起点」から「ヒト起点」にビジネスストーリーを転換し、新たな成長戦略を果敢に推進していきます。

### 「変革2027」で創造する、 確固たる「信頼」と「心豊かな生活」

私たちは引き続き、安全を経営のトッププライオリティに位置づけ、新たに策定した「グループ安全計画2023」のもと「究極の安全」を追求していきます。これにより、グループのあらゆる活動の基盤である、お客さまや地域の皆さまからの「信頼」をさらに高めていきます。

そのうえで、私たちの強みである、社会インフラを支える重層的で「リアル」なネットワークとその交流拠点となる駅等を活かし、外部との連携をさらに拡大することを通じて、お客さまや地域の皆さまの「心豊かな生活」を実現していきます。

例えば、ICT等の先端技術を活用した技術革新に取り組んでおり、「さらなる安全性・安定性の追求」、「快適性の向上」、「環境性能の向上」、「メンテナンスの革新」の4つのコンセプトで開発を進めている次世代新幹線の試験車両(ALFA-X)の試験走行を開始しました。また、車両や設備の状態に関するデータを高頻度取得することで、劣化の予測や故障の予兆を把握し最適なタイミングでのメンテナンスを行う「CBM(Condition Based Maintenance)」の導入を順次進めています。さらに、2020年春に開業する高輪ゲートウェイ駅が核となる「グローバルゲートウェイ品川」においては、先進的な環境・エネルギー技術を取り入れ、新・国際交流拠点として世界中から先進的な企業と人材が集い、成長し続けるまちづくりを進めています。

### SDGsを視野に入れたESG経営の実践

JR東日本グループが長期にわたって成長を続けていくためには、収益力を高めるとともに、今まで以上に社会の一員として果たすべき責任を全うし、お客さまからの「信頼」を高めていくことが重要です。「変革2027」では、国連サミットで採択された2030年までの国際目標「持続可能な開発目標(SDGs)」を視野に入れ、事業を通して社会的な課題の解決に取り組み、地域社会の持続的な発展にコミットする姿勢をはっきりと打ち出しました。その中心にあるのが「環境」「社会」そして「ガバナンス」から成る「ESG経営」の実践です。

まずは「ガバナンス」の観点から「究極の安全」に向けた取組みをグループ一体で推進し、その上で、コンプライアンスの強化やリスクマネジメントのレベルアップを図ります。次に「環境」では、低(脱)炭素社会の実現を目指し、鉄道やまちづくりでの水素エネルギーの利活用に向けた取組みや、再生可能エネルギーの導入推進に挑戦します。さらに、「社会」の観点では、サービス品質改革や子育て支援、多様なお客さまへの対応、国際鉄道人材の育成、地域の文化活動への支援などを強力に推進します。こうした取組みにより、SDGsに掲げられた目標の実現に力を注いでいきます。

新たな時代を見据え、様々な変化をチャンスととらえて挑戦を続けることにより、これからもお客さまや地域の皆さまのご期待に応えられる、地域社会の発展に貢献できる企業グループとして持続的な成長を実現していきます。



東日本旅客鉄道(株)  
代表取締役社長

深澤 祐二