

ハイライト 01

新型コロナウイルス感染症対策に関する取組み

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、亡くなられた方々に謹んでお悔み申し上げますとともに、罹患された皆さまとご家族及び関係者の皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

JR東日本グループでは、新型コロナウイルス感染予防に向けて、ガイドライン(鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン)に基づき取り組んでいます。

お客さまに安心して鉄道をご利用いただくために

JR東日本グループでは以下の取組みを継続して行っています。

駅での感染予防対策

定期的な清掃に加えて消毒液等による除菌を実施しています。

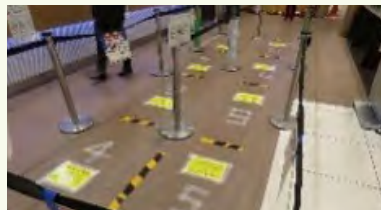
山手線ターミナル駅等主要駅に消毒液や石鹸を設置しています。



駅係員のマスク着用や飛沫感染防止シートを設置しています。



みどりの窓口の係員は、他のお客さまとの間隔に配慮して指定席を発売します。



車内での感染予防対策

定期的な清掃の中で消毒液等による除菌を実施しています。



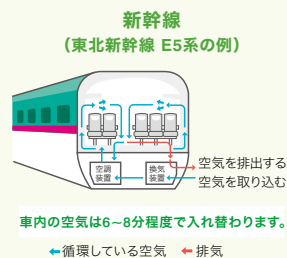
折り返し時等に乗務員が消毒を実施しています。



空調装置や乗務員による車内の窓開けにより車内換気を実施しています。



新幹線や在来線特急列車では、空調装置・換気装置により車内の空気を入れ替えています。



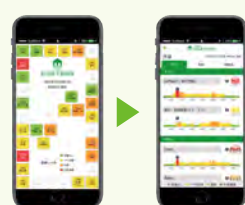
指定席発売時の感染予防対策

シートマップ(座席表)から自由に席を選択いただけます。



乗車時の感染予防対策

JR東日本アプリにて、山手線車内や一部駅における混雑情報を提供しています。



駅の混雑情報



車内の混雑情報

感染予防に向けたお客さまへのお願いの掲出



駅や車内等にお客さま感染予防に向けたお客さまへのお願いを掲出しています。

その他の具体的な取組み

新型コロナウイルス感染者の受け入れ等

JR東京総合病院

東京都からの要請を受け、新型コロナウイルスに感染した患者さまの受け入れを行ってきました。

また、通常の感染対策に加え、発熱外来を設けるほか、医療スタッフのマスク着用徹底、中国語版問診票の作成、患者さま動線の整備、外来入口での検温等に取り組んでいます。

そのほか、感染防止対策として、働く医療スタッフも防護服やマスクの着用の徹底に努めています。



外来入口での検温

ホテル等

当社グループが経営するホテルの一部では、新型コロナウイルス感染軽症者の受け入れを行ってきました。

また、お客さまに安心してご利用いただけるよう、館内各所の定期的な消毒清掃・換気、手指用エタノール製剤の設置、ホテルスタッフのマスク着用・手洗い・手指消毒等、感染防止対策を行っています。



客室やパブリックスペース、レストラン・宴会場の定期的な消毒



館内各所へのアルコール消毒液の配置

生産者や医療従事者への支援

山形県・JA全農山形・日本郵便(株)と連携し、新型コロナウイルス感染症の影響を受けている山形県内のさくらんぼ生産者に対して新幹線物流を活用した支援を実施し、東京駅や上野駅の店舗等で販売しました。



新幹線物流活用の様子

本年4月～6月に開催した群馬デスティネーションキャンペーンにおいて、宿泊されたお客さまにお渡し予定だった商品を、医療現場の最前線で活躍していただいている感染症指定医療機関等の皆さま(群馬県全域、埼玉県一部、栃木県一部)に向けて、感謝の気持ちを込めてお渡ししました。



前橋赤十字病院への贈呈の様子



贈呈した商品



ハイライト 02

高輪ゲートウェイ駅開業

東京と世界をつなぐ玄関口として2020年3月14日に開業した高輪ゲートウェイ駅。この駅を核とし「グローバルゲートウェイ品川」をコンセプトに2024年度にあたらしい街の開業を予定しています。

国内外から先進的な企業と人材が集い、多様な交流から新たなビジネス・文化が生まれ続けるまちづくりを目指し、駅とまちをゼロから創造する大きなプロジェクトに挑戦しています。

東京と世界をつなぐ玄関口

世界から訪れる多くのお客さまを「和」の空間でおもてなしするため、日本らしさを随所に感じられるデザインにしています。駅を象徴する大屋根は日本を想起させる折り紙をモチーフとし、膜と木の組み合わせは障子をイメージしています。

膜屋根は照明電力量の削減や温熱環境の向上にも寄与し、太陽光パネルや風力発電機の設置等と合わせて、環境保全技術の導入により「エコステ」として環境負荷低減に努めています。



未来を感じさせる 新たなまちの顔として

品川開発プロジェクトは、2024年度のまちびらきを目指し、「100年先の心豊かなくらしづくりに向けた実験の場」として、さまざまな技術の実装や新しいビジネスの創出に取り組んでいます。その先駆けとして、将来のまちへの期待感醸成等を目的とした「Takanawa Gateway Fest」を駅前の広場で実施するとともに、未来の駅を体感していただくために、ロボットなどの新技術の実証実験を積極的に行っております。



ハイライト 03

常磐線全線復旧

常磐線は、2011年に発生した東日本大震災および福島第一原子力発電所の事故の影響を受けて運転を見合わせていましたが、安全が確保された箇所から順次復旧工事を進め、運転再開の範囲を拡大してきました。

そして今回、富岡～浪江間において復旧工事が完了し、2020年3月14日に常磐線は全線で運転を再開し、東京圏と仙台とをつなぐ特急ひたちも運転を再開しました。

これにより、東日本大震災によって運転を見合わせていた線区は、そのすべての区間で運転を再開しました。

常磐線全線運転再開当日

2020年3月14日の常磐線全線運転再開当日には、双葉駅をはじめ大野駅、夜ノ森駅など各駅で列車の出迎えが行われ、沿線の方々をはじめとして、地域の皆さまからのご声援や喜びの声をいただきました。



復興の第2ステージへ

双葉駅・大野駅・夜ノ森駅はそれぞれ、運転再開を機に新築・改修された駅舎として営業を再開しました。

2019年4月に開業したJヴィレッジ駅も、駅前広場の屋根が整備され、イベント時だけでなく、普段のご利用時にもさらに快適にご利用いただけるようになりました。

今回運転再開した区間は、周辺のまちづくりも引き続き行われており、さらなる復興が期待されます。

今後、復興の第2ステージとして、被災地域をはじめ、東北エリア全体がさらに元気になるように、常磐線を通じて地域の活性化に取り組んでいきます。



ハイライト 04

JRE POINT

JRE POINTは、これまで当社グループ内で会社やサービス毎に分散していたポイントを、ご利用いただくお客さまにとって「貯めやすく」「使いやすい」ポイントとするため、2016年2月に主な駅ビルのポイントを統合しスタートしました。

その後、グループ共通ポイントとしてSuicaポイント、ビューサックスポイントとも共通化し、2019年10月には、鉄道利用にもポイントサービスを拡充しました。

JRE POINTの会員数も1,200万人を超え、当社グループの重要な顧客基盤となっています。

Suicaの鉄道利用で
JRE POINTが貯まる

2019年10月から、JRE POINT WEBサイトに登録したSuicaで鉄道を利用すると、JRE POINTが貯まるようになりました。モバイルSuicaのご利用で、より多くのポイントが貯まります。今後も鉄道利用シーンでのサービスを拡充していきます。

貯める 鉄道でポイントが貯まる

2019年10月から

- SuicaでJR東日本の在来線に乗ると貯まる
- Suicaグリーン券を購入すると貯まる
- モバイルSuica定期券の購入で貯まる

2020年3月から

- 「タッチでGo! 新幹線」等による新幹線利用で貯まる

2020年12月以降

- 回数券のように繰り返しの利用で貯まる

2021年夏頃

- えきねっとポイントとの統合により、えきねっとでのきっぷの購入で貯まる

使う 鉄道で使えるシーンが増える

2021年夏頃

- えきねっとでグリーン車、グランクラスにアップグレード
- えきねっとで新幹線・在来線特急列車の無料利用券と交換

魅力的なサービスを
ワンストップで提供

JR東日本グループの各種ポイントをJRE POINTに統合し、お客さまにとって魅力向上を図るとともに、お客さまの購買・乗降データを一元的に把握・分析することにより、さらなるサービスの向上にJRE POINT会員のビッグデータを活用できるようになりました。JRE POINTを通じて、「変革2027」に掲げる「個別ニーズに応じた多様なサービスをワンストップで提供する」という当社グループが目指す姿の実現に向けて取り組んでいます。

ハイライト 05

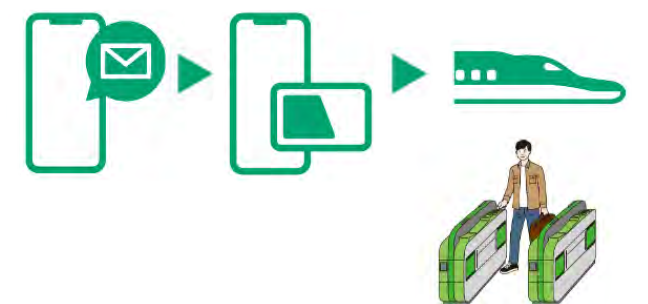
新幹線eチケット
サービス開始

「えきねっと」等の予約サイトにおいて、東北・北海道、上越、北陸、山形、秋田の各新幹線を予約後、交通系ICカード(Suica等)を新幹線自動改札機にタッチしてご利用いただける新幹線IC乗車サービス「新幹線eチケットサービス」を、2020年3月14日に開始しました。

スマートフォン・パソコンから
いつでもどこでも予約可能

新幹線eチケットは、予約サイト「えきねっと」(「えきねっとアプリ」を含む)でご購入いただけます。予約の変更や払戻も「えきねっと」でOK。

また、おトクな「えきねっとトクだ値」も、新幹線eチケット限定でご利用いただけます。

きっぷを受け取ることなく
タッチで乗車

乗車前に、駅の指定席券売機や窓口できっぷを受け取る必要はなく、「えきねっと」であらかじめ登録したモバイルSuicaやSuica等のICカードを新幹線自動改札機にタッチすることで、チケットレス乗車できます。

また、最大6名までご利用可能となっており、ご家族みんなでチケットレス乗車できます。

今後も新生「えきねっと」リリース(2021年夏ごろ予定)等の機会に必要な改良を加えながら、「新しい当たり前」のサービスに育てていきます。



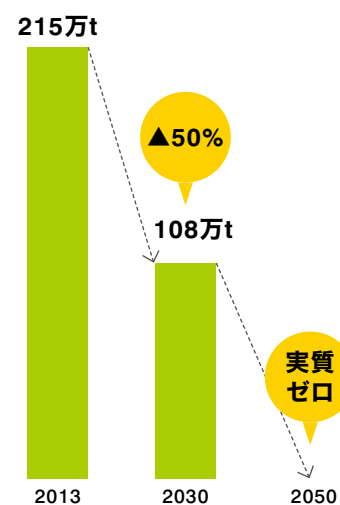
ハイライト 06

ゼロカーボン・チャレンジ2050

多くのエネルギーを使用する鉄道事業者として、長期的にCO₂排出量を削減し、脱炭素社会の実現に貢献していくことは当社グループの使命です。

2020年5月、新たに、環境長期目標「ゼロカーボン・チャレンジ 2050」を策定し、将来にわたり鉄道の環境優位性を向上し、選ばれる交通機関であり続けるために、2050年度の鉄道事業におけるCO₂排出量「実質ゼロ^{※1}」に挑戦します。

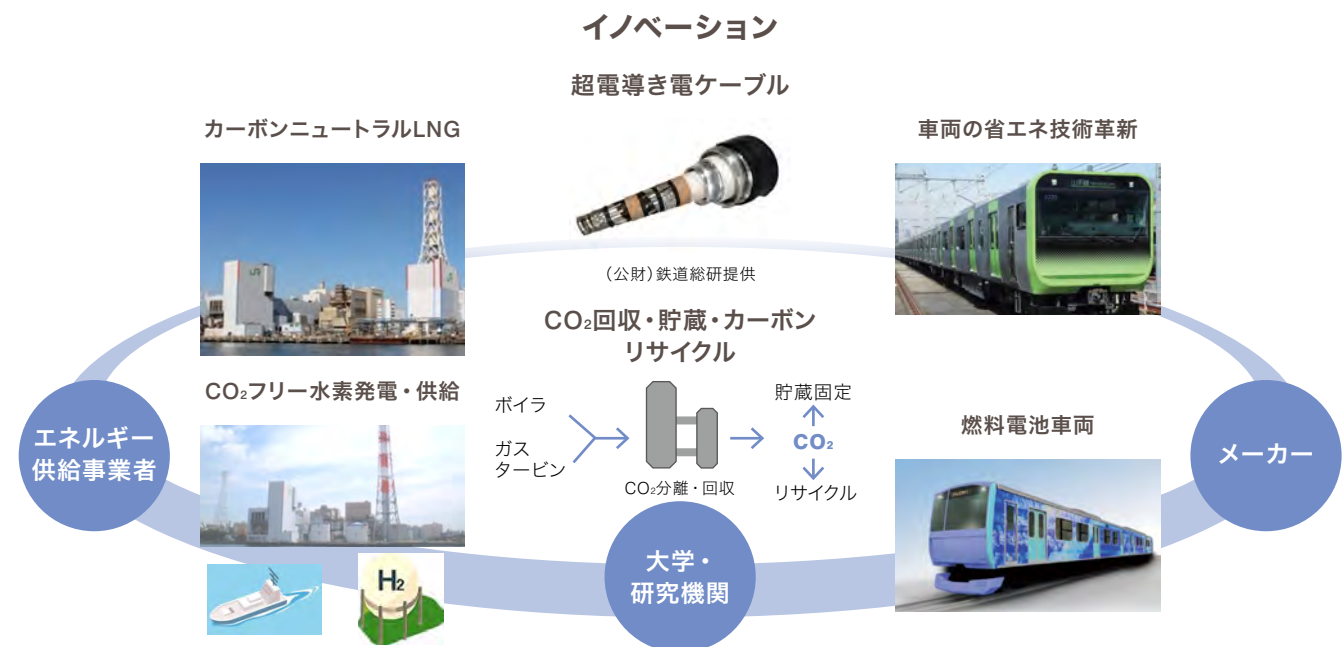
※1「実質ゼロ」…排出されるCO₂と同じ量のCO₂を最先端技術等により吸収・回収・利用して事実上ゼロにすること

2050年度のCO₂排出量「実質ゼロ」を目指します2050年度CO₂排出量削減目標

目標達成に向けた具体的な取組み

当社グループが有する、「つくる～送る～ためる～使う」までのエネルギーネットワークの、すべてのフェイズで新たな技術を積極的に導入します。また、他の企業や研究機関等と連携し、技術イノベーションを推進するための体制を整備します。再生可能エネルギーの開発を推進し、発電された電気を「非化石証書^{※2}」を活用した再エネ由来のFIT^{※3}電気として、東北エリアの駅や電車に供給することで、2030年度までに東北エリアにおけるCO₂排出量ゼロを目指します。

※2「非化石証書」…再生可能エネルギーで発電された電気が持つ環境価値(CO₂が排出されないこと)を証書化したもの
 ※3「FIT」…再生可能エネルギーで発電した電気を電力会社が一定価格で一定期間買い取る制度



水素の利活用によるサステナブルな脱炭素社会の実現

水素エネルギーの利活用など、エネルギーの多様化に取り組み、脱炭素社会への動きを加速していきます。

トヨタ自動車(株)との連携

水素を活用した鉄道と自動車のモビリティ連携を軸とした包括的な業務連携の基本合意を締結。両社のリソースを持ち寄って様々な水素利活用の検討を行い、自治体・企業・地域の皆さまなど多くのステークホルダーと協調し、駅を拠点とした水素サプライチェーンの構築による、低炭素で魅力ある地域づくりへの貢献を目指します。

FCバスの導入

将来的な品川エリアでのオンデマンドモビリティ等への利用を見据え、燃料電池バスを導入。「WATERS takeshiba」を含む浜松町駅周辺エリアの利便性向上に向けて、エリア内の循環バスとしての運行を検討しています。



水素ステーション開設等

高輪ゲートウェイ駅に隣接する用地を利用した水素ステーションを開設します。同ステーションには水素利活用を紹介するプレゼンテーションルームを設置し、水素エネルギーの普及啓発に努めていきます。

また、福島県内の駅において、定置式燃料電池を設置し、CO₂フリー水素により発電した電気を駅のサービス電源として活用することを検討しています。災害時には、地域の皆さまへの携帯電話の充電等の電源供給サービスなど、BCP機能を担うことも想定しています。



ハイブリッド車両(燃料電池)試験車両を用いた実証実験

水素をエネルギー源とした燃料電池試験車両の実証実験を2021年度より鶴見線等で開始します。

