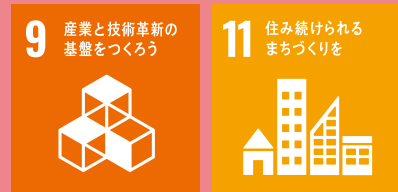


社会

特に関連するゴール



関連するゴール



CONTENTS

お客さまとのかかわり	48
社会とのかかわり	58
社員とのかかわり	68
持続可能な社会の実現に向けて ～SDGsの達成～	74

お客さまとのかかわり

鉄道ネットワークの拡充

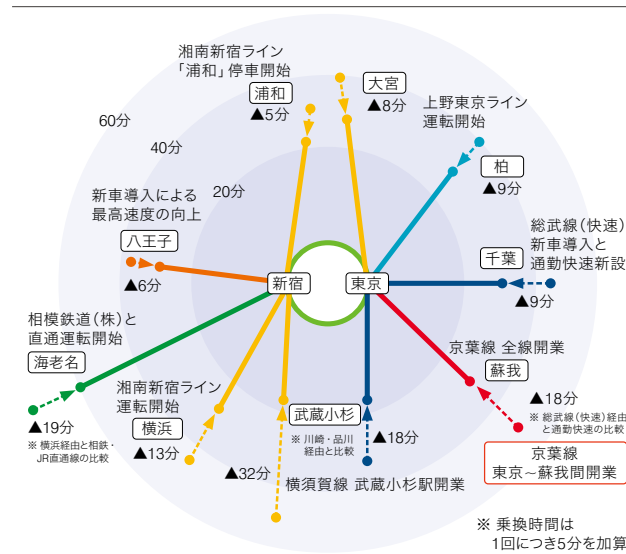
在来線ネットワーク

湘南新宿ラインや上野東京ラインの運行を開始するなど、お客さまにより早く、より快適にご利用いただけるよう、鉄道ネットワークを充実させ、沿線価値の向上につなげてきました。

2019年11月には、相鉄本線海老名駅と埼京線新宿駅間で相互直通運転を開始し、東京都心部と神奈川県東部エリア間におけるシームレスな移動の実現を図りました。

羽田空港アクセス線(仮称)においても環境影響評価手続きに着手し計画を推進するなど、今後もお客さまの利便性向上や地域社会のさらなる発展等に貢献していきます。

到達時分の変化(1987年との比較)

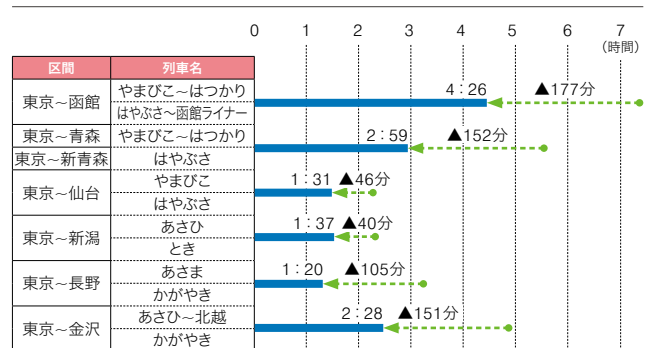


新幹線ネットワーク

会社発足の1987年と比べても、新幹線ネットワークの拡大や車両性能の向上等により到達時間が短縮され、お客さまへの大きな利便性向上につながっています。

今後も、設備改良や新型車両の導入等により、到達時間を短縮し、東京と地方の距離を縮め、地域経済へのより大きなインパクトを生み出していきます。

到達時分の変化(1987年との比較)



サービス品質改革中期ビジョン2020

これまでさまざまな施策によりサービス品質の向上に取り組んできました。「サービス品質改革中期ビジョン2020」では「顧客満足度鉄道業界No.1」を目指し、これまでの取組みを加速、一層進化させています。

輸送障害の発生防止

あらゆる角度から、輸送障害の発生防止に果敢に挑戦する。

お客さまへの影響拡大防止

折り返し運転や早期運転再開など、柔軟な対応を行う。

異常時の情報提供

お客さまに次の行動への判断の材料を提供できるよう、異常時における情報をいち早く発信する。

お客さまが快適に感じいただけるご利用環境の実現

「さすがJR東日本」とお客さまに感じていただける駅や車両、サービスを提供する。

お客さまによりそった接客・対応

JR東日本グループのサービスをまたご利用したいと思っただけのようなサービスを提供する。

サービス品質診断による課題把握や施策の効果の確認

サービス品質診断は、当社の輸送サービスに対する全般的な評価やお客さまの満足度を定量的に把握し、さらなるお客さまへのサービス品質向上に取り組むために実施しています。インターネットによるお客さまの満足度調査に加え、社員に対してもお客さまと同じ調査を実施し、お客さまの評価と社員の評価のギャップを「見える化」しています。診断結果を「サービス品質診断カルテ」として支社別に出すことで、各支社の強みや弱みの把握を可能にし、支社ごとの目標や施策への反映につなげています。

安定した輸送サービスの提供

輸送品質の向上に向けて、輸送障害の発生防止と、発生後のお客さまへの影響を最小限にとどめるために、早期運転再開、他線区への影響拡大防止に力を入れています。

輸送障害の発生防止

過去に発生した輸送障害の発生原因に着目し、同種の輸送障害の発生防止に努めています。

車両

- 主要機器の二重系化等の冗長性を確保したシステムを採用し、信頼性を高めたE235系やE353系などの新型車両の投入
- 従来型車両の機器更新

設備

- 電気設備の簡素・統合化(インテグレート架線化等)
- 防風柵・融雪器等の整備による強風・降雪対策

その他

- 自殺防止の取組み
- 動物衝突対策として忌避剤の散布や、レーザー光・音を活用した忌避装置の導入



自殺防止の取組みとして社員による駅頭呼びかけ活動や当社OBによる駅巡回を実施

輸送障害発生後の早期運転再開に向けた取組み

お客さまへの影響を拡大させないよう、運転に支障のない区間での折返し運転や他経路運転を可能な限り行っています。また、訓練等を通じて、輸送障害発生後の対応力を高める努力を続けています。

さらに、輸送障害が発生した後に各職場で対応時の状況を振り返り、その結果から得られた教訓をもとに再発防止策を検討し、対策を広く社内で共有することで社員一人ひとりのレベルアップを図っています。



降車誘導訓練

警察・消防と連携した人身事故復旧合同訓練

お客さまとのかかわり

異常時における情報提供の充実

情報提供の強化

列車運行情報等をさまざまな媒体を通じてお客さまへ発信しているほか、異常時に多言語ご案内用音声データを駅・乗務員へ配信（いずれも日本語・英語・中国語・韓国語に対応）する等、状況に応じた放送案内を駅構内・車内で実施しています。

ウェブサービスで

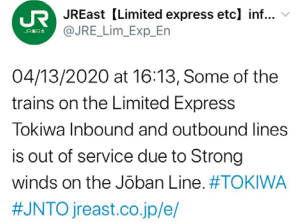
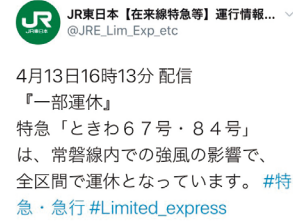
当社ウェブサイト

運行情報や在来線特急列車等の運休情報を日・英・中・韓4カ国語で提供しています。



SNSで

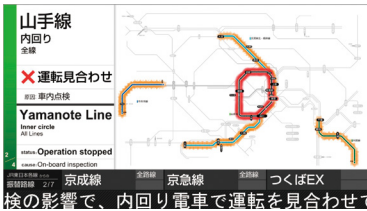
Twitter(日本語・英語)



駅で

異常時案内用ディスプレイ

(2020年3月現在320駅654台)



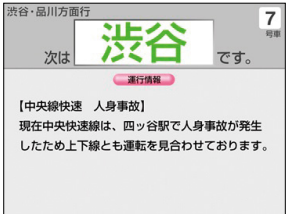
QRコード

駅頭で掲示・配布することで、海外からのお客さまへの情報提供の拡充に努めています。



列車で

液晶ディスプレイ



スマートフォンによるタイムリーな情報提供

お客さまご自身で、列車運行状況をいつでもどこでもタイムリーに確認していただけるようアプリを通じた情報発信を行っています。

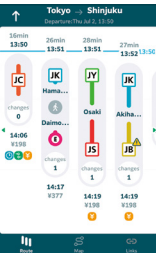
「JR東日本アプリ」

「ルート検索」のほか、運行情報や列車位置情報をスムーズに確認できます。



「JR-EAST Train Info」

英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語に対応しているほか、2020年3月に、「駅ナンバリング」や「ランドマーク・イベント情報」から駅名を検索できる機能や、当社ウェブサイト等の外部リンクを新たに追加しました。



「どこトレ」

地方線区を中心に、列車の遅延情報、列車位置情報などを提供しています。

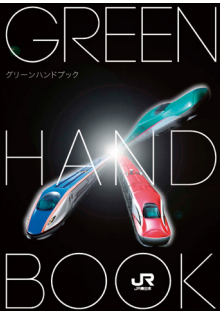
輸送障害発生時の運転再開見込み時刻発表

輸送障害発生時には、発生から概ね30分以内の運転再開見込み発表(人身事故は15分以内)を目指しており、2019年度には96%の発表率となりました。

お客さまの状況に応じた接遇サービスの充実

接遇サービスの向上

当社のサービスの考え方や接遇の基礎を解説する「グリーンハンドブック」を活用しながら、職場における勉強会等を通じて、全社員がさらなる接遇サービス向上に取り組んでいます。



グリーンハンドブック

サービス介助士資格の取得

お客さまに安心してご利用いただくためのホスピタリティ・マインドと介助スキルの習得を目的に、資格取得を進めています。(2019年度末現在、全系統にわたり18,000名をこえる社員が取得)



資格を持つ社員は「サービス介助士」と書かれた氏名札を着用

「声かけ・サポート」運動

安全かつ安心して駅等の当社施設をご利用いただくために、お身体の不自由なお客さまをはじめ、お困りになっているすべてのお客さまにお声がけをする運動を全国の交通事業者や団体と連携して実施。

お客さまにもお声がけのご協力を呼びかけるなど、支え合う機運を醸成し、共生社会の実現に向けて運動を推進しています。



安心・快適にご利用いただける鉄道サービスの実現

駅のバリアフリー化

エレベーター等の整備

「バリアフリー法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)」対象の駅を中心に自治体等と協力して整備を進めています。(2020年7月末現在517駅に設置完了)

車いす等をお使いのお客さまがご利用しやすい環境の整備

車両とホームの段差縮小のため、ホームドア整備に合わせてホームのかさ上げを行っています。また、車両とホームのすき間縮小のため、山手線、京浜東北線、中央線・総武線各駅停車の一部駅のホーム先端(各ホーム2箇所)にくし状の部材を設置しています。

山手線の一部駅では、ご自身で降車を希望されるお客さまには、係員による降車駅への連絡を省略することで、乗車駅での待ち時間短縮を図ります。



くし状部材

車両のバリアフリー化

E233系車両

- 優先席を含む車両端の荷棚・吊手高さの変更
- 優先席エリアの明確化
- 文字による運行情報を配信する情報案内装置等にユニバーサルデザインを採用(中央快速線、埼京線、横浜線、南武線等)

E235系車両

- 各車両に優先席を増設
- 車いすやベビーカーをご利用のお客さま向けのフリースペースを全車両に設置(山手線のほか、今後横須賀・総武快速線に投入予定)



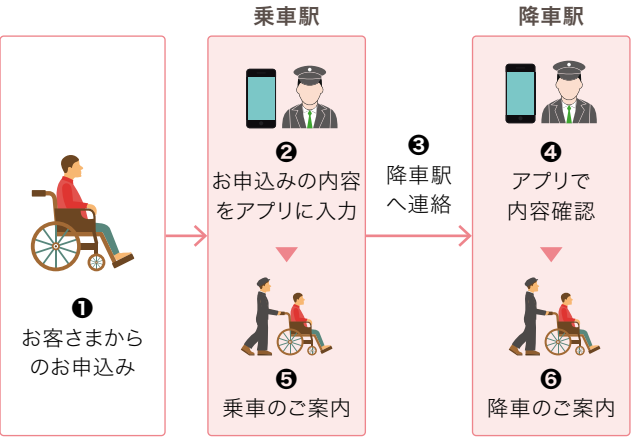
E235系フリースペース

改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な多目的室および大型トイレ

- 成田エクスプレスE259系以降の新造特急車両およびE5系以降の新造新幹線車両に導入

お客さま乗降連絡アプリ

車いす等をお使いのお客さまなど、列車乗降時に介助が必要なお客さまをご案内する際に、お客さまからのお申込み内容に関係する駅と乗務員に自動的に通知するアプリを開発し、2020年3月より南武線に導入しました。今後、山手線・京葉線をはじめ首都圏を中心に導入線区を拡大し、お客さまをお待たせする時間の短縮とより確実なご案内につなげていきます。



※ アプリを活用したご案内の流れ

お客さまとのかかわり

エスカレーターの安全対策

サングルなどの挟まれ防止対策や、緊急停止時の転倒防止対策、エスカレーター停止時のステップ降下防止対策など、設備面での安全強化を継続して推進しています。

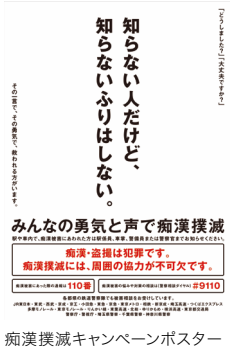
また、各鉄道会社や商業施設、自治体等と共同で、安全で正しいエスカレーターの利用を呼びかけるポスターの掲出などを通じたキャンペーンを実施しています。



エスカレーター
キャンペーンポスター

痴漢対策

首都圏各線区への女性専用車導入や、危険を感じた際に乗務員に通報するSOSボタンの全車両への設置等を継続的に実施しています。また、警察や他の鉄道事業者と連携して「痴漢撲滅キャンペーン」を実施し、車内や駅構内の警戒を強化するとともに、痴漢防止の呼びかけを行っています。さらに、スマートフォンアプリを活用した痴漢防止対策の実証実験を実施するなど、より安全かつ安心してご利用いただけるよう取り組んでいます。



痴漢撲滅キャンペーンポスター

防犯対策・テロ対策

防犯カメラの設置

- 駅(改札付近やエスカレーター、階段、ホーム等)
- 列車内※(客室内やデッキ)
- 重要施設等

※一部の廃車予定車両を除き、2020年度までに新幹線および首都圏在来線のすべての車両に整備予定

その他の対策

- 暴漢対策として、危険を感じた際に乗務員へ通報するSOSボタンを列車内に設置
- 新幹線車内に防護盾等の防護用品と応急救護用品の配備を拡充

朝通勤時間帯における混雑緩和への取り組み

これまで列車の増発や拡幅車両の投入等の施策を行ってきました。併せて、お客さまの分散乗車とオフピーク通勤に向けた取り組みを行っています。

また、混雑が朝通勤時間帯における遅延の一因であることから、一部線区では列車や号車別の混雑傾向を駅掲出のポスターやアプリでお知らせすることで緩和を図っており、特に混雑する駅では、整列ゾーンや滞留禁止ゾーンを整備することで、お客さまのスムーズな流動を確保しています。



整列ラインの整備

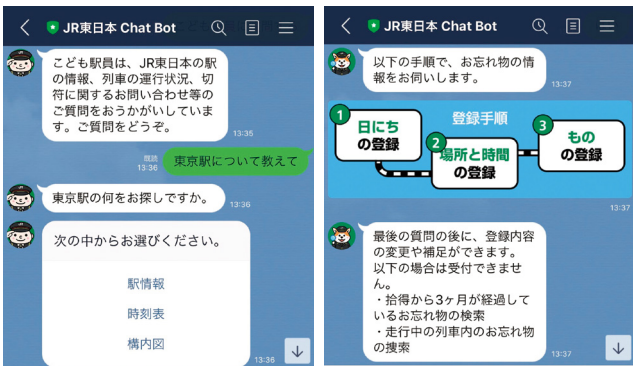


オリジナルキャラクターを用いてお客さまへ乗車マナーのご協力を呼びかけ

問い合わせにお答えする体制

「お問い合わせセンター」では、毎日数千件にも及ぶお問い合わせをいただいており、迅速かつ正確にお答えできるよう、AIを活用した業務支援システムの導入や、定期的な通話モニタリング評価による応答品質の向上などに取り組んでいます。

また、当社のLINE公式アカウント「JR東日本 Chat Bot」では、ご利用やお忘れ物等に関するお問い合わせにチャット形式でお答えしており、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。



ご利用や各種サービスに関するお問い合わせができる「こども駅員Q&A」

オペレータがお忘れ物検索システムでの検索結果を回答する「お忘れ物チャット」

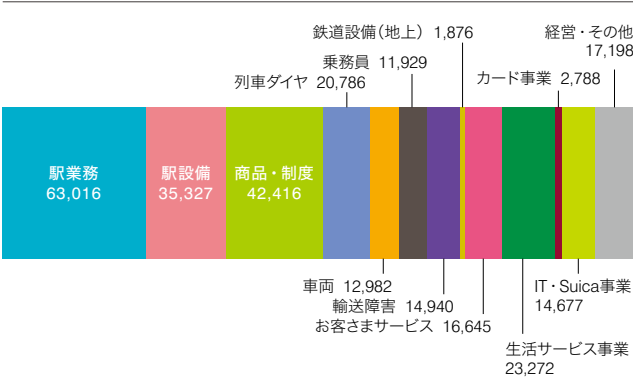
お客さまとの双方向コミュニケーション

お客さまの声に徹底的にこだわる

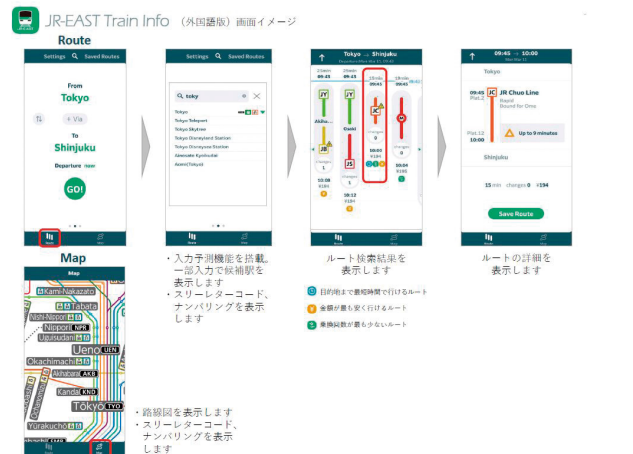
お客さまの声に耳を傾け、お客さまがどのようなことに関心をお持ちで、どのようなことにご不満を感じていらっしゃるのかを把握するとともに、ご要望に対して迅速に対応し、サービス品質の向上を図っていくことが何よりも重要だと考えています。

社員一人ひとりがお客さまから直接いただいたご意見のほか、インターネットや電話など、さまざまなツールを通じて収集した年間約28万件のお客さまの声は、速やかに会社全体のデータベースシステム「グリーン情報システム」で共有・分析され、具体的な改善につなげています。

2019年度「お客さまの声」の項目別内訳(件数)



お客さまからいただいたご意見に対して可能な限り改善に努めるとともに、職場等での改善が困難な場合には、関係役員を委員とする「サービス・安定性向上委員会」において改善策を検討・実施し、お客さまサービスの向上につなげています。



※「お客さまの声」をもとにした改善事例：「JR-EAST Train Info」による入力改善

SNSの活用

お客さまのニーズを知るために、直接寄せられるお客さまの声だけではなく、能動的にお客さまの声を広く収集・分析していくことが必要だと考えています。そこで、ソーシャルメディア(SNS)を通じて発信されている潜在的なお声の把握にも取り組んでいます。

お客さまとの双方向コミュニケーションを図るツールとして「JR東日本 公式 Facebook」や「JR東日本 公式 Twitter」を開設。各種施策やキャンペーンなどに関する積極的な情報発信を行い、投稿に対するコメントや「いいね!」などのリアクションからお客さまのニーズやご意見などの把握に努めています。



サービス品質よくするプロジェクト

サービス品質向上に対する取り組みやそれに携わる社員の想いを、ポスターや動画などでお客さまに情報発信しています。各職場においてもお客さまの声をもとにした改善事例をポスター等で紹介しています。



サービス品質よくするプロジェクトポスター

お客さまとのかかわり

海外からのお客さまへのサービス向上

JR EAST Travel Service Center
(JR東日本訪日旅行センター)

鉄道パス等の販売や海外で事前購入された方への引換・発券、指定席の予約や旅行案内を行う窓口で、これまでに72の窓口を開設し、お待たせしない体制整備を進めてきました。さらに、2020年3月、東京駅に日本初出店した「JAPAN RAIL CAFE」内の旅行カウンターでは、鉄道パス等の販売・引換等のほか、日本を訪れている海外からのお客さまに対して日本の魅力を発信し、日本各地を旅するきっかけを提供しています。

訪日旅行者向け鉄道パス

鉄道を使った旅を楽しんでいただくことを目的に、便利なおトクな商品を提供しています。一部のパスは、2020年4月から自動改札機のご利用および指定席券売機での指定席券の発行ができるようになりました。

2019年11月には、ウェブサイトにおけるパス等の紹介ページが4言語から9言語へ拡大し、より多くのお客さまに分かりやすいご案内に努めています。

主な商品

「JR EAST PASS」

当社エリア内で利用可能なフリーきっぷ
※東北エリア、長野・新潟エリアの2商品を設定

「JR TOKYO Wide Pass」

関東エリア内で利用可能なフリーきっぷ
※2020年4月より自動改札機の利用および指定席券売機での指定席券の発行が可能

「N'EX TOKYO Round Trip Ticket」

成田空港から東京方面へのアクセスに利用可能

「Hokuriku Arch Pass」

北陸新幹線の利用が可能
※2020年4月より自動改札機の利用および指定席券売機での指定席券の発行が可能

海外からの指定席予約システム

海外からでも当社の新幹線と主な特急列車の指定席が予約できる指定席予約サイト「JR-EAST Train Reservation」を導入（英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語に対応）しました。海外でも人気の「のってたのしい列車」はもちろん、JR北海道管内の新幹線・特急列車等やJR西日本管内の北陸新幹線も予約可能となり、多くのお客さまにご利用いただいています。

Welcome Suica

海外からのお客さま向けに、2019年9月からJR EAST Travel Service Centerなどで販売を開始。カード購入時から28日間使用可能で、500円の預り金（デポジット）をいただかないため、帰国時の払いもどしの手間がなく、利便性向上につながっています。2020年3月からはラインナップが拡大し、IC企画乗車券があらかじめ搭載された「Welcome Suica（IC企画乗車券付き）」の販売（大口単位）を開始。スムーズでキャッシュレスなご旅行をお楽しみいただいています。



海外からのお客さま向け無料公衆無線LANサービス

山手線全駅および海外からのお客さまが多くご利用になる駅（113駅）と訪日旅行センター11箇所を提供しています（2020年3月末時点）。また、新幹線停車駅では、「JR-EAST FREE Wi-Fi」もしくは自治体、通信会社が提供するサービスにより、全駅で無料公衆無線LANサービスを提供しています。

列車内では、成田エクスプレス、中央線特急E353系の車内でサービスを提供しているほか、新幹線において順次サービスの提供を拡大しています。



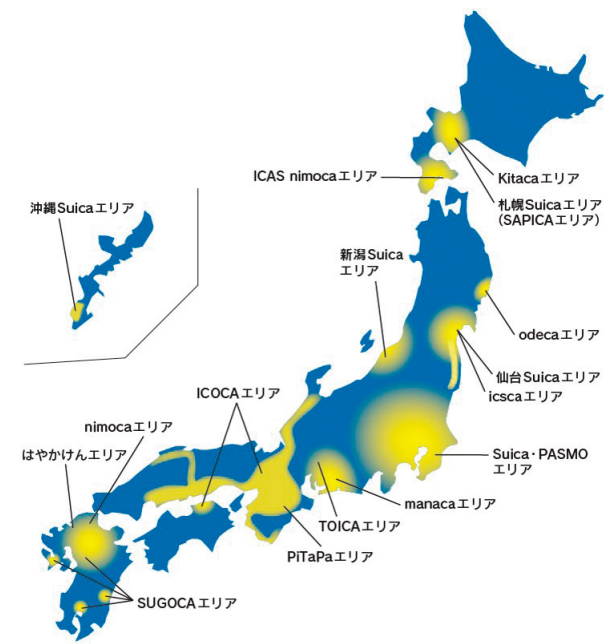
IT・Suica事業

全国の各交通事業者との連携や、グループ外企業との提携により、お客さまの利便性向上およびSuicaの普及拡大を図るとともに、Suica電子マネーとして利用できる加盟店の開拓や利用促進により、キャッシュレス社会の実現を目指しています。

Suicaエリア拡大

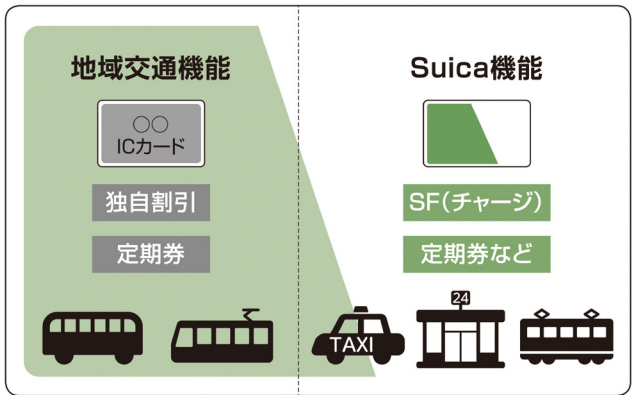
2020年3月、当社管内では、鹿島線十二橋～鹿島サッカースタジアム間（首都圏エリア）の5駅、常磐線草野～浪江間（首都圏エリア）、小高～磐城太田間（仙台エリア）の15駅などでSuicaを新たにご利用いただけるようになりました。また、当社管外は、沖縄都市モノレールにおいて新たにSuicaをご利用いただけるようになりました。

2020年4月1日現在、当社管内でSuicaを利用できる鉄道の駅は、840駅となりました。また、相互利用各社を含めると全国では約5,000駅でSuicaをご利用いただくことができます。



地域連携ICカード

地域独自サービスと、Suicaのサービスを1枚でご利用いただくことのできるカードで、2021年春に地域の交通事業者向けに提供を開始する予定です。



機能イメージ



ご利用イメージ

キャッシュレス・消費者還元事業

2019年10月より開始された政府主導による「キャッシュレス・消費者還元事業」に当社グループも参加し、対象の中小・小規模事業者の店舗においてJRE POINTに登録したSuica（登録済Suica）やビューカードで決済した場合に、JRE POINTの付与やご請求金額における還元を実施しました。また、同時期に当社グループ独自の取組みとして、対象のJRE POINT加盟店において、登録済SuicaやJRE CARDで決済した場合に、通常よりお得にJRE POINTが貯まる「キャッシュレスでJRE POINT還元キャンペーン」を実施しました。これらの取組みを通じて、キャッシュレス社会の推進に貢献し、お客さまの利便性向上を実現していきます。



キャンペーン訴求イメージ

JRE CARD

JRE CARDは、駅ビル（JRE CARD優待店）および「JRE MALL」でのお買いものや、駅でのご利用でJRE POINTがおトクに貯まる便利なクレジットカードです。



JRE POINT ロゴ



JRE CARD

JRE MALL（ジェイアールイー モール）

JRE POINTを軸として、お客さまとの接点を増やすことを目的とした新ショッピングサイトです。また、エキュート等の商品をネットで予約して店舗等で受け取ることもできる「ネットでエキナカ」サービスを展開し、グループのオムニチャネル化の推進を図っています。

お客さまとのかかわり

MaaSの推進

当社では、グループ経営ビジョン「変革2027」において、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」を構築し、「シームレスな移動」「総移動時間の短縮」「ストレスフリーな移動」の実現を目指しています。今後も暮らしや移動がより便利で楽しくなるようなMaaS(=Mobility as a Service)を推進していきます。

経路検索や鉄道の運行情報などを提供する「JR東日本アプリ」、各種モビリティサービスの利用手続きを一つに統合する「Ringo Pass」の開発とともに、観光地でのシームレスな移動実現を目指した観光型MaaSトライアルや首都圏エリアでの実証実験を行っています。



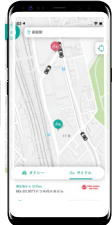
Ringo Pass
交通系スマートフォンアプリ



車載のQRコードを読み取り決済予約(タクシー決済)



Suicaをタッチして開錠(シェアサイクル)





列車運行情報、乗換案内やリアルタイム列車混雑情報等を提供するスマートフォン用アプリ「JR東日本アプリ」



ググっとくんMaaS
群馬DCでの観光型MaaSの実証実験
(2020年4月1日～6月30日)



TOHOKU MaaS
仙台trial
東北DCに向けた観光型MaaSの実証実験第1弾
(2020年2月1日～2月29日)

技術革新

2016年11月に策定した「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、当社グループのあらゆる事業活動で得られたデータからAI等により新しい価値を生み出す研究開発業務を加速させていきます。

次世代新幹線の開発

試験プラットフォームとして、試験車両(E956形式、愛称名ALFA-X)が2019年5月に落成、東北新幹線の仙台～新青森間を基本に走行試験を実施しています。

2019年度には400km/h域での性能確認や、JR北海道管内への直通等も含め、さまざまな開発要素を確認する試験を実施しました。

ロボットの導入

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2017年に「モビリティ変革コンソーシアム」を設立。国内外メーカー、研究機関等150社を超える企業・団体に参加いただき、ロボット利活用も含め、各種実証実験を実施しています。その活動の中で、2020年3月開業の高輪ゲートウェイ駅において、最新の駅サービス設備として、AIを活用した案内ロボット、自律移動型の警備・清掃ロボットの試行導入を行っています。



自動運転への挑戦

2018年12月～2019年9月、山手線のE235系車両を使用し、ATOの走行試験を実施したほか、2019年11月～2020年2月に気仙沼線BRT柳津～陸前横山駅間で、実用化に向けたバス自動運転技術の実証実験を行いました。

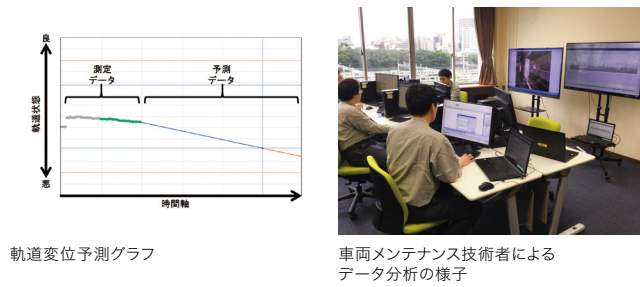
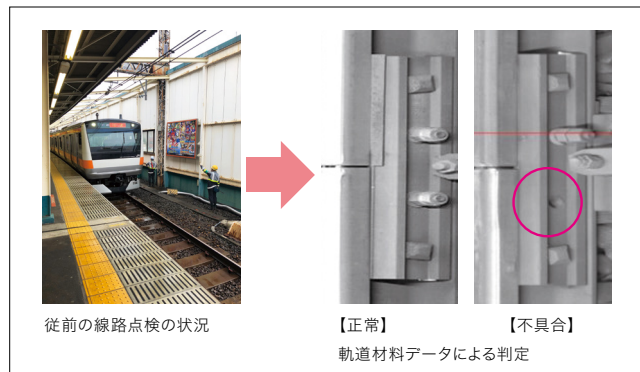
引き続き先進技術の開発や導入のみならず、サービス面、関連法規、社会受容性といったさまざまな課題の解決に取り組み、安全・安心でサステナブルな交通の実現を目指します。

スマートメンテナンスの実現

鉄道の運行を支える車両や地上設備において、これまでの定期検査主体の設備管理を、劣化の予測や故障の予兆に基づくCBM※にシフトすることで、維持管理経費の最適な投入計画の策定を追求していきます。

また、状態把握における技術革新を積極的に進めることで、メンテナンス技術者としての判断業務に注力し、安全・品質のさらなるレベルアップにつなげていきます。

※CBM：Condition Based Maintenance(状態基準保全)



CBMの例

- | | |
|-----------|---|
| 車両 | 主要機器の状態を車上側および地上側で監視しており、故障の予兆把握や検査方法の見直しなどに活用していきます。 |
| 線路 | 軌道変位(レールのゆがみ)などのデータを収集し、劣化の予測や材料状態の確認、計画支援などに活用しています。 |
| 電力 | トリリ線摩耗(架線の摩擦による減り)等のデータを収集し、摩耗予測や要因分析に活用していきます。 |

モニタリング装置の導入

車両機器や線路・電力設備のモニタリング装置を営業列車等に搭載することにより、車両や地上設備の状態を適宜把握することが可能となります。

線路設備モニタリング装置は、2020年度末までに当社管内の約7割にあたる約6,500km計50線区に導入を予定しています。従来実施していた周期的な線路点検をモニタリングデータの取得に置き換えることにより適切なタイミングでの修繕実施など予防保全型のメンテナンスを実現しています。

車両においては、車両機器の状態監視機能を搭載したE235系において、状態監視データを用いた新しいメンテナンス方法であるモニタリング保全体系を確立し、2018年6月より定期検査の一部を「データによる運用中の機能確認」に置き換えています。このほか、状態監視データの蓄積が可能な一部車両(E7系、E353系、GV-E400系、E261系等)において、車両機器のデータを分析し、機器の劣化把握や寿命予測など将来的なメンテナンスへの活用を検討していきます。



新幹線においても「新幹線線路設備モニタリング装置」を搭載した専用保守用車「SMART-i」を試験導入

GNSS無線踏切制御システム

人工衛星測位技術と汎用無線技術を活用して、地方線区向けの新しい「GNSS無線踏切制御システム」の開発に取り組んでいます。衛星を用いて列車の位置を把握し、汎用無線を用いてデータ伝送を行うことで、踏切設備のメンテナンス費用の削減と安全性の向上を図ります。

社会とのかかわり

地域との連携強化

大規模ターミナル駅開発

大規模ターミナル駅開発においては、駅の利便性・快適性の向上を図るだけでなく、自治体や地域の皆さまとの連携を深め、駅周辺の再整備を合わせて進めています。エリア全体の価値向上を目指し、今後も駅と街が一体となった開発を推進していきます。

新宿駅では、エリア一体における東西の回遊性を高める東西自由通路のほか、パブリックアートを配した象徴的な広場を東口駅前に整備しました。

渋谷駅では、駅直結・直上のランドマーク「渋谷スクランブルスクエア第1期(東棟)」が開業し、新しい価値を発信することで、地域とともに街の魅力の向上に取り組んでいます。

横浜駅では、「JR横浜タワー・JR横浜鶴屋町ビル」の開発に合わせて、歩行者ネットワークの起点となるアトリウムを整備することで回遊性を高めるとともに、ビル内に横浜市の防災センターを配置する等、災害に強いまちづくりに貢献しています。



渋谷スクランブルスクエア
©渋谷駅街区共同ビル事業者



JR横浜タワー

WATERS takeshiba (ウォータース竹芝)

WATERS takeshibaは、ラグジュアリーホテル・オフィス・商業・劇場からなる都心の複合開発です。“つぎの豊かさを生み出すまち”をビジョンに掲げ、これまで劇団四季が培ってきた文化・芸術の発信拠点の機能を核に、水辺と浜離宮恩賜庭園を臨む立地環境を最大限に活かした、新しいまちづくりを推進しています。



選ばれる沿線ブランドづくり

中央線の「中央ラインモールプロジェクト」、「FUN!TOKYO!」プロジェクト等東京圏ネットワークにおいて、駅周辺だけでなく、駅間の高架下等の開発やリニューアルを推進するとともに、その沿線にある地域情報を発信することで「住んでみたい」「訪れてみたい」と思っただけ「選ばれる沿線ブランドづくり」に取り組んでいます。



中央ラインモールプロジェクト「中央線ビールフェスティバル」

歴史ある建物を改装した新しいホテルブランド

「和のゐ 角館」

仙北市、田沢湖・角館観光協会と締結した「仙北市における『観光まちづくり』に関する連携協定」の取組みとして、角館エリアの観光需要の創出、滞在型観光の拡大を目指し、秋田ステーションビル(株)と連携して「和のゐ 角館」を開発、運営しています。ホテル施設である3つの蔵では、それぞれ個性的なコンセプトと空間をお楽しみいただけます。

今後は地域の皆さまと連携して、「和のゐ 角館」を拠点にお客さまが角館の街を楽しんでいただけるようなイベントや、おもてなしの企画を創っていききたいと考えています。

秋田支社 運輸部 事業課

畠山 愛美



地方中核都市における駅を中心としたまちづくり

秋田駅周辺をはじめ、新潟駅、松本駅、いわき駅周辺などにおいて、地方自治体の進める中心市街地活性化事業や都市計画事業など一体となり、中核駅を中心としたまちづくりを推進しています。そのほか、青森、遠野、弘前、会津若松、松島、仙北の各エリアにおいては、まちづくりに関する連携協定を各自治体や事業者等と締結し、各地域のまちづくりと連動し、駅周辺用地の機能の再構築を進め、地方中核都市の活性化に貢献していきます。



いわき駅南口開発計画(イメージ)

郵便局と駅の機能連携

地域・社会の活性化に向けた取組みを強化することを目的に日本郵便(株)と締結した協定に基づき、都市部では、タリーズコーヒージャパン(株)と3社で連携し、くらしづくりをワンストップで実現するエリア「JJ+T」を2019年5月に立川駅(エキュート立川内)にオープンしたほか、地方では、内房線江見駅(千葉県)で、駅と一体となった郵便局舎を新たに建設し、2020年8月より郵便局窓口において駅窓口業務の取扱いを行っていく予定です。

また、日本郵便(株)の運送ネットワークや新幹線を活用し、地方の農産物を収穫当日に東京駅の産直市などで販売するなど物流面での連携に加え、観光振興等による地域活性化施策についても検討するなど、幅広く取組みを進めています。



江見駅外観イメージ

地域再発見プロジェクトの展開

地域との連携を強化する「共創」戦略のもと、首都圏と地域の間で大きな「ヒト・モノ」の循環を生み出し、インバウンドも見据えた新たなマーケットを創造することを目指す「地域再発見プロジェクト」を推進しています。当社グループが有する鉄道ネットワークや地域の拠点としての駅、幅広い事業ノウハウ、首都圏を中心とした販路・広告媒体等を活かしながら、伝統文化、地産品といった有形無形の観光資源の発掘、首都圏と地域の双方向での情報発信や販路の拡大などを行っています。



山形産直市(上野駅で開催)



地域再発見プロジェクトロゴ

1次産業への参入

1次産業の課題解決と農産物を通じた食の魅力向上を目指して、2014年に地域農家と連携して農業法人を設立し、アグリビジネスに参入しました。福島県いわき市の「JRとまランドいわきファーム」では高品質なトマトを生産し、グループ会社の食材用に活用しています。新潟市の「JR新潟ファーム」は酒米生産を通じて日本酒文化の発展への一翼を担っています。



JRとまランドいわきファーム



JR新潟ファーム



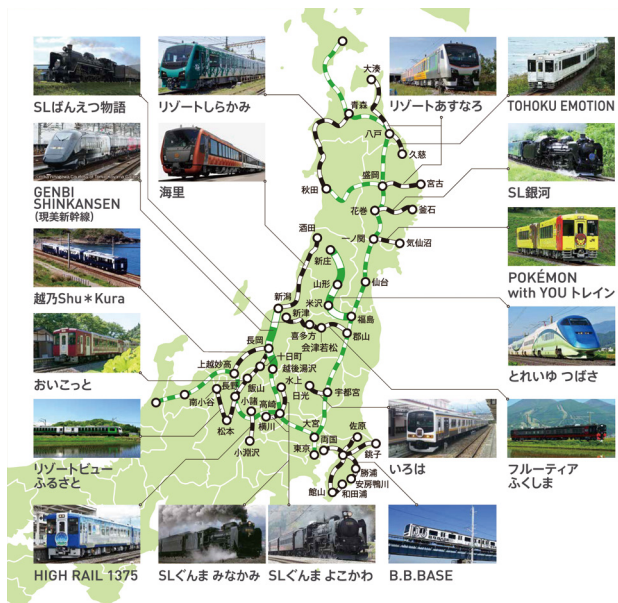
仙台市荒浜地区の体験型大規模観光果樹園

社会とのかかわり

観光振興の取組み

のってたのしい列車

「乗る」こと自体が目的にもなるさまざまな「のってたのしい列車」を運行しています。列車デザインやインテリアは、それぞれのテーマに合わせて趣向を凝らし、車窓を眺めながら、食事やスイーツを楽しんだり、さらにはアートや音楽、そして「足湯」まで満喫したり、特別な空間を過ごしていただける新感覚の旅を提供しています。



当社は、(株)ポケモンの被災地支援活動「POKÉMON with YOU」の趣旨に賛同し、同社の協力を受け、POKÉMON with YOU トレインの運行を行っています。

©2020 Pokémon.
©1995-2020 Nintendo/Creatures Inc. /GAME FREAK inc.
ポケットモンスター・ポケモン・Pokémonは任天堂・クリーチャーズ・ゲームフリークの登録商標です。

伊豆エリアの新たな観光特急列車「サフィール踊り子」

伊豆エリアにある絶景や文化といった「本物」を体験していただき、この「魅力」を世界に向けて発信することで、新たな観光流動の創造を目指し、2020年3月に運行を開始しました。



デジタルプロモーションへのシフト

観光振興に向けて、コミュニケーションの場をデジタル上にシフトする等、プロモーションの変革を推進しています。「JR SKISKI キャンペーン」は、若年層へのスキー需要の喚起を目的としてCMを中心とするプロモーションを展開し、新人タレントやアーティストの起用等で世間の話題となることが多くありましたが、近年のメディア接触環境の変化を踏まえ、YouTube動画の活用や、18歳～24歳のコアターゲットの行動様式を分析する等、デジタルプロモーションを推進しています。

JR SKISKI

※ JR SKISKI キャンペーン

旅をチカラに!

※ 2019年の自然災害を受け、「旅をチカラに!」キャンペーンを展開

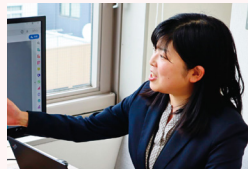
移動空間の価値向上の実現に向けて

私たち(株)JR東日本サービスクリエーションは「移動空間の価値向上」を目指し、列車で過ごす時間や空間がお客さまにとってより価値あるものになるよう、地域や社会への貢献と人ならではのサービスを大切にしながら、新幹線、特急列車、のってたのしい列車等でお客さまへのご案内等を担当しています。

2019年10月からは「地域活性化」を目的に、JR東日本エリアのさまざまな地域特産品を月替わりで新幹線、特急列車で販売する取組みを開始。アテンダントが車内放送やお声かけによるご案内をしながら販売しています。

(株)JR東日本サービスクリエーション
総務・人事チーム

宇田川 彩



デスティネーションキャンペーン(DC)

JRグループと地方自治体・地元観光事業者と旅行会社等が一体となって地域の観光開発とそれらの集中宣伝や受け入れ準備を行い、旅客誘致・JR利用促進を図る大型観光キャンペーンです。2020年4月～6月は「群馬DC」が開催されました。また、東日本大震災から10年の節目となる2021年4月～9月には「東北DC」を開催し、東北6県の観光素材をかけ合わせ、広域での誘客を図っていきます。



東日本大震災等により甚大な被害を受けた線区の復旧

津波により甚大な被害を受けた太平洋沿岸線区の復旧については、安全の確保ができる区間から順次工事を進め、運転を再開してきました。

常磐線の福島第一原発20km圏内については、2020年3月14日に富岡～浪江間で運転を再開し、これにより常磐線は全線で運転を再開しました。

気仙沼線柳津～気仙沼間、大船渡線気仙沼～盛間については、被災地の復興まちづくりが本格化する中、地域がさらに発展していくために、復興に貢献する持続可能な交通手段として今後もBRTを継続して運行することで、すべての沿線自



常磐線全線運転再開当日の様子

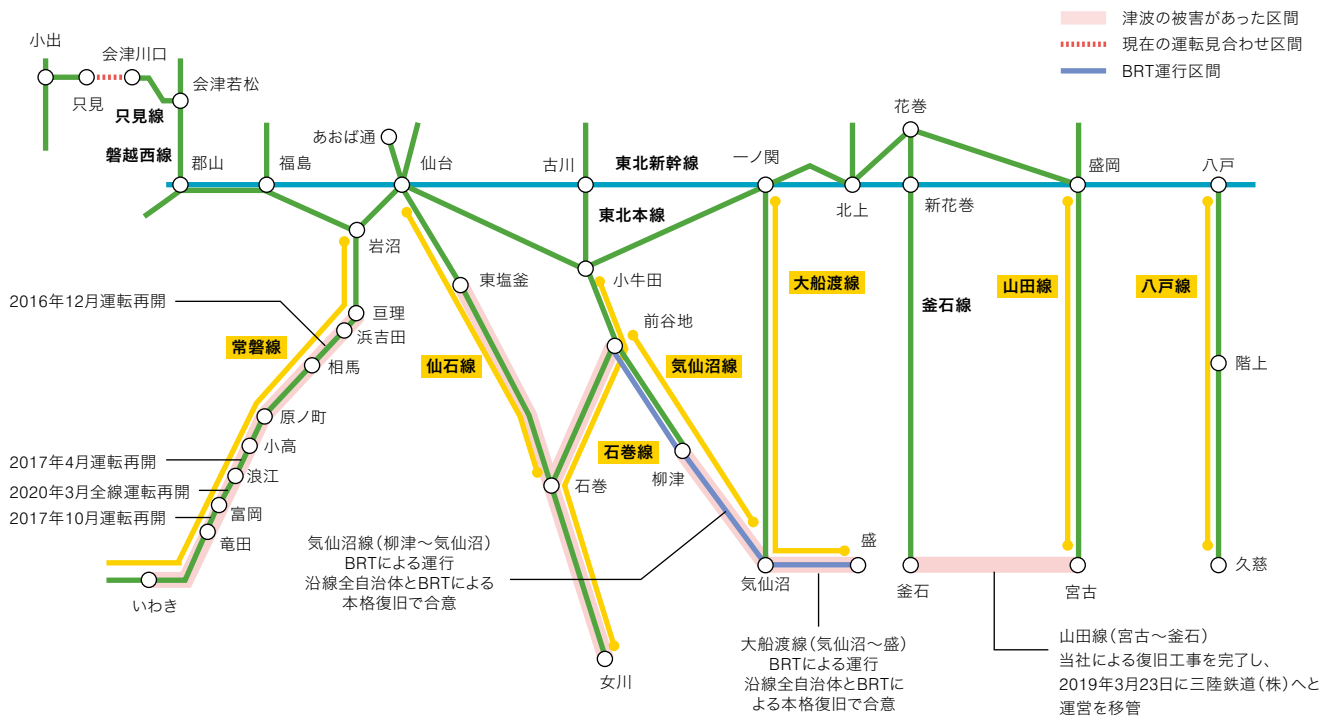


専用道を走る気仙沼線BRT



大船渡線BRTと三陸鉄道との乗換え(盛駅)

2020年4月時点での運転見合わせ区間



社会とのかかわり

地域医療への貢献

高齢社会による老人慢性疾患の増加を受けて、2015年にJR仙台病院、2018年にJR東京総合病院にそれぞれ回復期医療を担う地域包括ケア病棟を開設したほか、幅広く運動器の診療を行う整形外科やリンパ外科など他院にないJR病院ならではの特色を打ち出し、地域の患者さまのニーズに合った安全で質の高い医療を提供しています。

また、首都直下地震等の自然災害・感染症等の発生時に継続して医療提供を可能とする環境整備や定期的な訓練の実施など、ハード・ソフトの両面で病院機能の強化を図っており、地域の皆さまからの信頼に応え「選ばれる病院」を目指して日々取り組んでいます。なお、新型コロナウイルス感染症に対し、行政と連携し感染疑いのある方の診療・入院等の対応にあたっています。



JR東京総合病院



JR仙台病院



JR東京総合病院の発熱外来

社会課題解決に向けたベンチャー企業との連携

よりスピーディーにオープンイノベーションを推進していくためにJR東日本スタートアップ(株)を設立。ベンチャー企業に対する出資、協業推進を行い、新たなビジネスやサービスを創出することにより、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。

文化活動

公益財団法人東日本鉄道文化財団

当社の経営資源を継続的に社会貢献活動に役立てるため、1992年に設立(2010年4月に公益財団法人化)し、鉄道を通じた地域文化の振興、鉄道に関する調査・研究の促進、鉄道に関わる国際文化交流の推進等に取り組んでいます。

主な活動

- 鉄道博物館の運営
- 東京ステーションギャラリーの運営
- 旧新橋停車場の運営
- 旧万世橋駅の運営
- 青梅鉄道公園の運営
- 地方文化事業支援
- コンサート(仙台駅、上野駅、旧新橋停車場)の開催
- アジア諸国の鉄道員の研修受入れ
(JR East フェロウシップ研修、JR East フォローアップコース)



鉄道博物館



地方文化事業支援(埼玉県本庄市)

シェアオフィス事業「STATION WORK」

働き方改革という社会課題解決および駅の新しいサービス提供を目的として、2019年8月1日より駅ナカシェアオフィス事業「STATION WORK」を開始しました。

駅という移動ロスの最も少ない空間において、高いセキュリティ環境で安心して働ける空間を提供します。東京駅や新宿駅、池袋駅といった山手線主要駅や仙台駅など地方中核駅にも広げ、18箇所展開しています。(2020年7月現在)

今後も設置箇所を順次増やしていきます。

子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」

駅から概ね5分のアクセスの良い立地を中心に「駅型保育園」等の子育て支援施設の開設を進め、沿線にお住まいの子育て世代の「仕事」と「子育て」の両立を応援しています。これまで144箇所(2020年4月現在)に開設しており、2022年度末までに150箇所まで拡大することを目指しています。駅型保育園では通勤途中に送迎ができるメリットに加え、父親と登園する子どもも多く見られ、男性の育児参加の支援にもつながっています。

保育園以外にも「駅型学童」や「交流コミュニティひろば」等のさまざまな施設を展開しています。



駅型保育園

COTONIOR(コトニア)の展開

「子ども(codomo) + と(to) + シニア(senior)」からなる造語で、多世代交流をテーマとした子育て支援と高齢者福祉の複合施設として、これまで計7箇所を展開しています。

各施設のレイアウトの工夫や季節イベントの開催など、子どもたちとシニア世代の方が交流し、多世代が集うあたたかな場となっています。



コトニア吉祥寺

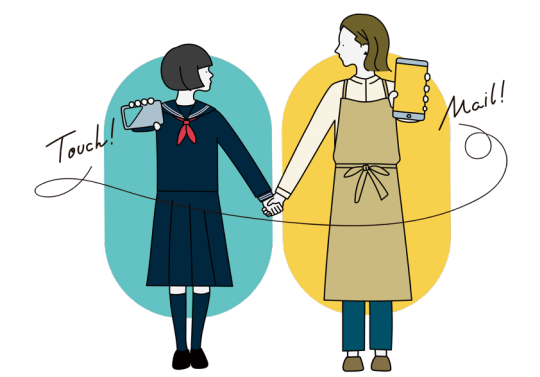
こども見守りサービス「まもレール」

新しい子育て支援メニューとして、セントラル警備保障(株)との共同で事業を開始。お子さまが登録したカードを改札にタッチすると、保護者にお子さまの通過情報を通知します。

2020年4月には、都営交通および東京メトロを加えた首都圏495駅にサービスエリアを拡大しています。

サービス概要

利用料金	月額500円
サービス対象	小学生・中学生・高校生
対象カード	Suica・PASMO
通知方法	メールまたはJR東日本アプリ



社会とのかかわり

トピックス

地方創生

「地方創生」は、出生率の低下により引き起こされる人口の減少に歯止めをかけるとともに、東京圏への人口の過度の集中を是正し、将来にわたって活力ある日本社会を維持することを目的とした取組みであり、「まち・ひと・しごと創生総合戦略」のもと、国・地方などそれぞれの主体が施策を進めています。

当社エリアにおいても、将来にわたり大幅な人口減少が見込まれており、東北地方をはじめとした各地域において地方創生の取組みが求められています。さまざまな地域をネットワークで結ぶ事業者として、ヒト・モノ・情報の新たな流動を創出し、観光・農業をはじめとする地域産業の振興・雇用創出に寄与することで、都市・地方間における交流人口や関係人口の拡大、ひいては地方の定住人口拡大につなげていくこと、そして「住みたいまち」「働けるまち」「訪れたいまち」としてのサステナブルな発展に貢献していくことは、当社グループの使命です。

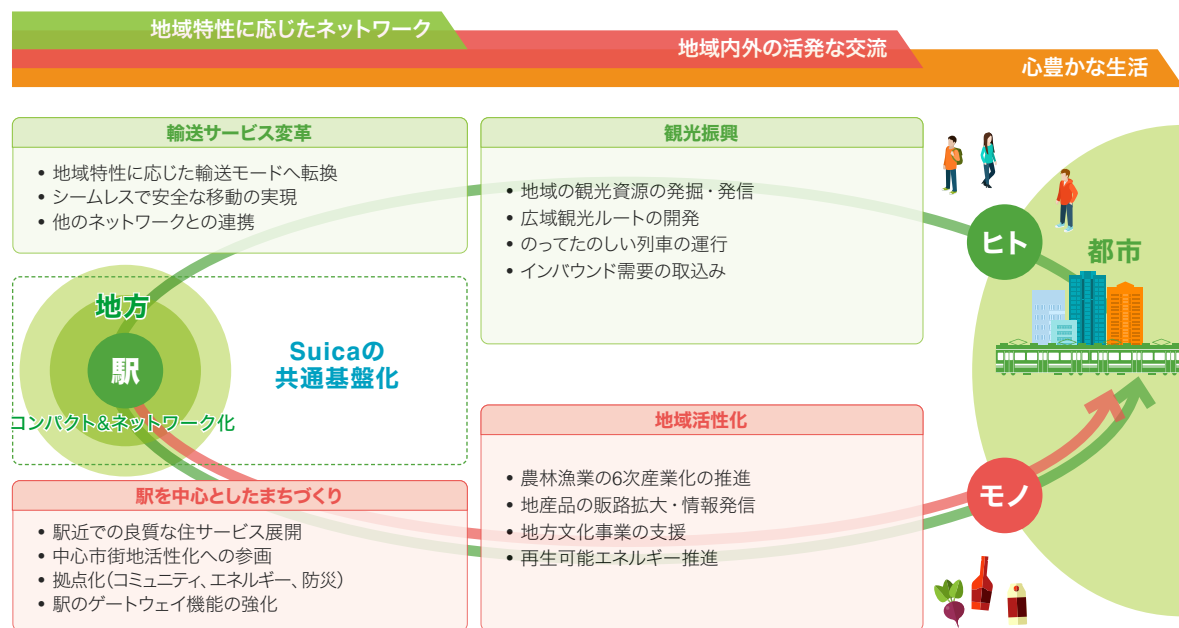
また、当社グループの事業は地域と深く関わることから、地域が元気で活力ある社会であることが、当社グループのサステナブルな成長の支えとなります。地域活性化に取り組む中で、MaaSの展開や新たな輸送モード等も検討しながら、地域交通の最適な姿を地域の皆さまとともに考えていくことも地方創生の取組みの一環です。地域とともに知恵を絞り、事業を通じて社会的な課題の解決に取り組み、地域社会の持続的な発展に貢献していきます。



新幹線物流活用による生産者支援



秋田県・秋田市と連携した秋田駅周辺のまちづくり



世界を舞台にした事業展開

インド高速鉄道プロジェクトの支援

インド高速鉄道プロジェクトにおいて、当社は政府間協議支援、グループ会社である日本コンサルタンツ(株)が詳細設計・入札支援・訪日研修受け入れ等の人材育成業務を実施し、グループ一体となって取り組んでいます。



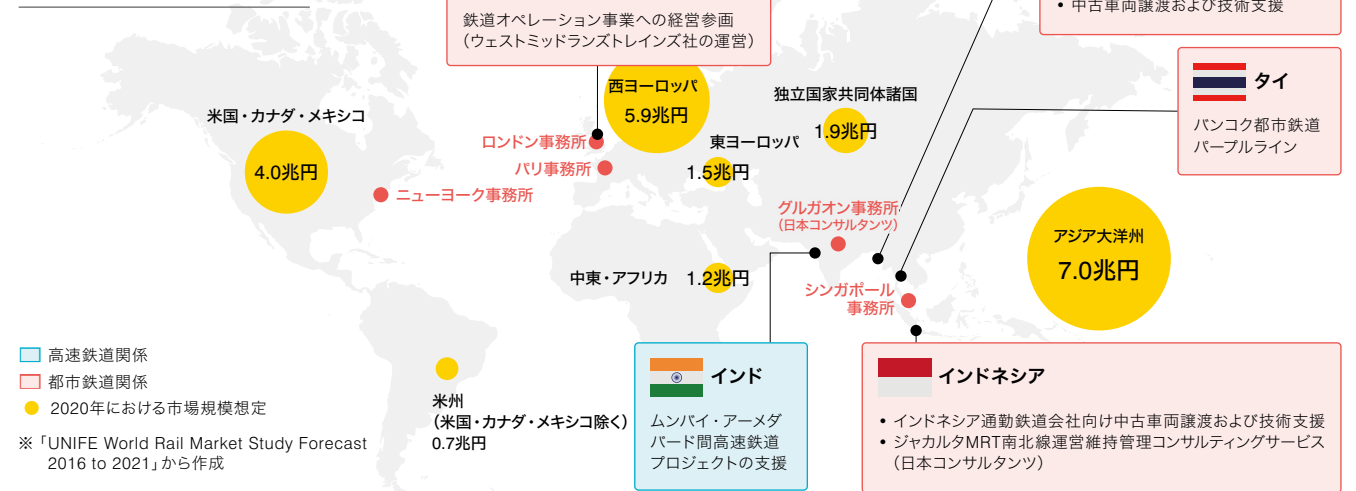
インド高速鉄道のイメージ(JICA提供)



建設中のインド高速鉄道研修センター宿泊棟

海外鉄道プロジェクトおよび

主な海外事務所所在地



パープルラインへの事業参画

当社グループは、2016年8月に開業したタイ・バンコクの都市鉄道「パープルライン」に車両を供給するとともに、丸紅(株)・(株)東芝とともに設立した現地法人「Japan Transportation Technology (Thailand) Co.,Ltd.」において車両や地上設備のメンテナンスを担い、日本と同様にタイ・バンコクでも故障の少ない鉄道輸送サービスの提供に貢献しています。



英国での鉄道オペレーション事業への参画

当社は2017年12月に、アペリオUK社・三井物産(株)とともに英国ウェストミッドランズトレインズ社の運営を開始しました。環境優位性の高い鉄道が欧州で注目される中、当社の知見を活用し、オペレーションの改善に取り組んでいます。



本事業開始後の運行列車



主要駅の一つであるパーミンガム スノウヒル駅

海外鉄道事業者への技術支援

インドネシアの首都ジャカルタでは、交通渋滞の解消を図るため公共交通機関の整備が進められています。当社はインドネシア通勤鉄道会社からの要望に応じ、輸送力増強のための205系車両の譲渡を2013年から行っているほか、車両のメンテナンスや乗務員の技術・技能の向上、サービス向上といった技術支援を継続的に行っています。



インドネシア通勤鉄道会社に譲渡後、現地で活躍している205系車両



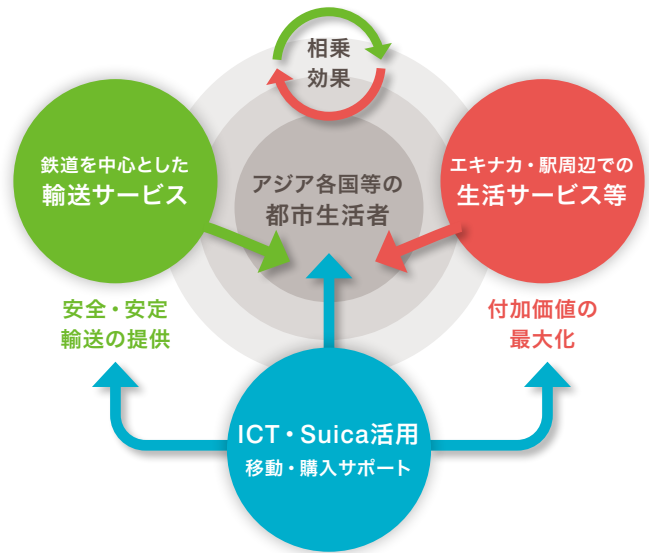
インドネシア通勤鉄道会社の運転士に出区点検を説明している様子

社会とのかかわり

新規事業への参画

当社グループは海外プロジェクトへの挑戦を通じ、人材育成・技術力向上、技術・知見等の国内還元に取り組みます。また、徹底したリスクコントロールのもと、グループ力を総合・統合した長期的に持続可能な国際事業のビジネスモデルを構築し、アジアを中心により豊かなライフスタイルの提案を目指します。

JR東日本グループのビジネスモデル(イメージ)



海外における生活サービス事業展開

当社グループが持つ日本国内での実績・経験を活かして、海外においても生活サービス事業を推進しています。

シンガポールにおいては、2019年4月に、チャンギ空港に隣接する大型商業施設Jewelに、自然体の「日本のスタイル」を発信する飲食・物販複合型店舗「JW360°」を開業、8月にはビジネス中心部に企業向けの交流プラットフォームとして、コワーキングスペース「One&Co」を開設したほか、9月にはトムソン・イーストコースト線におけるエキナカ商業権を獲得しました。

また、(株)ルミネはシンガポール、ジャカルタにて店舗を、(株)アトレは台北市の複合施設「Breeze南山」内に「atre」を展開しています。

当社グループは、これまで培った事業経験を活かし、海外に向けてさらに事業拡大を進めていきます。



「Breeze南山」内のatre(台湾)

国際標準化への取り組み

これまで当社が参画した海外プロジェクトでは、日本方式とギャップのある国際規格や地域規格への技術的な適合を求められるなど、海外発注者の考える技術仕様と日本提案との違いに起因するさまざまな課題に直面してきました。これらの課題解決に戦略的に取り組むため、2019年6月、国際事業本部内に標準化戦略・推進部門を設立しました。

日本の鉄道技術を海外に普及させ、事業を拡大していくために、国際規格等への対応を進めるだけでは負担が大きく、場合によってはこれまで築いてきた日本の技術を変更しなければなりません。そこで、ISOやIEC(国際電気標準会議)等の機関が策定する鉄道に関する国際規格の審議に参加し、日本の技術仕様と国際規格の整合化を図る活動を推進しています。

世界的に公共交通が見直されている中、当社グループの得意分野を活かし、日本の優れた技術を世界に展開し、国際的に社会貢献を果たしていくためにも、国際標準化の取り組みが非常に重要と考えています。

海外事業におけるコンプライアンスチェック

当社グループは、海外事業案件のプロジェクトごとの徹底したリスクコントロールを通じ、長期的な黒字化実現に取り組んでいます。

私の所属するグループでは、当社グループの海外事業のコンプライアンス強化・リスクマネジメントを担い、グループ会社を含めた各海外事業案件に関する情報を収集するとともに、そのリスクや対応策に関する助言等を行っています。また、海外事業を検討するグループ会社等を対象に、海外事業のリスク事例のほか、コンプライアンスの遵守、コンフリクトに関する留意点等についての勉強会を実施しています。

引き続き、当社グループはこれまでの知見を活かし、攻め・守り両面のバランスが取れた持続的成長を目指して、海外事業を展開していきます。



国際事業本部
国際ビジネス商務G
福田 崇

国際協力と国際機関を通じた世界への貢献

2019年度は約40カ国、計630名の海外鉄道関係者が視察のため当社を訪れ、相互理解の促進に貢献しています。また、加盟する国際鉄道連合(UIC)や国際公共交通連合(UITP)等が主催する国際会議やイベントを通じて、積極的に情報収集・発信を行っています。



新幹線車両メンテナンス視察



UITPグローバル公共交通サミット
(2019年6月：ストックホルム)

人材育成

海外での活躍の場やさまざまな研修を通じて、オープンマインドを持ったグローバル人材の育成を強化しています。「各種海外OJTトレーニングプログラム」では、約3ヵ月間、現地専門家等に指導を受けながら実際に業務を行い、慣れない海外生活や仕事の風習に立ち向かいながら経験を積み、知識や技術力、問題解決能力を高めます。2019年度は47名が参加しました。



「ロンドン旅行博」でブース対応をする海外OJT生



インドでの現地スタッフとのミーティングの様子

国際鉄道人材育成

ESG経営の一環として「国際鉄道人材の育成」に取り組んでいます。

2019年4月に「JR東日本 Technical Intern Training」を開始しました。ベトナム鉄道およびホーチミンの日本語学校「KAIZEN吉田スクール」から合計11名の実習生が来日し、大宮総合車両センターおよびJR東日本テクノロジー(株)にて実習をしています。技能実習制度を活用し、車両の空調機器や台車・輪軸のメンテナンスの実習を行っています。

一方、2019年9月には国際協力機構(JICA)の協力により、ミャンマー国鉄から駅サービス業務および線路メンテナンス業務に従事する3名の研修生を受け入れました。研修場所の上野駅においてはお客さまのご案内業務や車いすのお客さまのお手伝いなど、仙台保線技術センターにおいては軌道検測、分岐器検査、レール探傷など、それぞれ実務的な内容の研修を行いました。



JR東日本テクノロジー(株)での全体朝礼



台車メンテナンスを行う技能実習生



軌道検測を行うミャンマー国鉄の研修生

社員とのかかわり

社員一人ひとりが主役となり活躍するために

「究極の安全」を実現するための技術・技能の継承、キャリアビジョン構築の支援、社員の意欲に応える取組みを行い、グループ一体となった成長支援を通じて、当社グループ全体の人材力の向上に努めています。

着実な技術・技能継承

教育訓練設備を活用した教育訓練等を行っているほか、人材育成への高い意欲と技術レベルを有する社員を「技術専任職」、定年退職後に再雇用した社員を「アドバイザー」「マイスター」に指定しています。

社員の意欲に応える取組みの拡充

社員一人ひとりの意欲に応え、潜在的な能力を引き出すことを目的に、応募型研修の充実やオンライン教育の拡充を図っています。具体的には、将来の管理者を育成するための実践管理者育成研修(約320名参加)や、海外での生活・学習を通じた視野の拡大と自ら考えて行動する力を高める海外体験プログラム(約230名参加)等多くの施策を行っています。また、「My Project」等、社員の発意で業務改善に取り組む機会も拡充しています。



キャリアビジョン構築のための支援

キャリア面談、キャリア構築を支援するための研修や社内の部門間を超えた意見交換の推進等に取り組んでいます。

また、社員のキャリア構築に大きな影響を与える管理者層へのマネジメント教育にも重点を置いています。社員に寄り添って関わるができるようになるための知識・スキルの習得や、管理者自身の視野拡大および他社との交流等を通じた自身のスキルアップのための研修等を用意しています。

新たなジョブローテーションの実施

これまでエリア職採用(事務)社員を駅、車掌、運転士の順に養成していた一律的な人事運用から、「新たなジョブローテーション」として柔軟な人事運用に見直しました。「一人ひとりの社員がさまざまなことに挑戦し、主体性を持って将来の夢や希望につながる多様な業務を経験することで成長していく」ことを実施の目的とし、社員の活躍の場をより広げていきます。

現場第一線と支社企画部門をつないだ「多様な働き方」の実現

運輸部で企画業務を行いながら、週に1回程度羽越本線(秋田～羽後本荘間)で乗務しています。仕事を兼務することで、「支社と現場がどう連携し、当社の事業が成り立っているのか」ということが理解でき、乗務する際にも一層安全を意識して運転できるようになりました。

兼務を経験し、乗務員・企画部門、それぞれの視点で当社の業務を捉えることで、自分自身の視野が大きく広がったと感じています。

この経験を他の社員にも伝えることで、多様な働き方のさらなる推進に貢献していきます。

秋田支社 運輸部 企画課

佐々木 仁視



組織横断プロジェクト

社員がお客さまのより近くで創意を発揮することで働きがいを創出し、社員と当社グループの持続的な成長を目指すことを目的に推進しています。2020年5月現在13件のプロジェクトが活動しており、異なる職場に勤務する社員がチームを組み、職場を超えて沿線地域の課題を解決し新たな価値を創造します。例えば、八王子支社の「甲斐国イノベーションプロジェクト」では、駅・運転士・支社の三者の視点から列車ダイヤの検討を行ったほか、一部駅について周辺への観光を促進するために駅周辺の案内パンフレットを作成しました。



甲斐国イノベーションプロジェクトの活動

JR東日本グループ一体となった人材育成の推進

当社グループは、一体感あるグループ経営の実現とグループ価値の最大化を目指し、人材育成においても積極的な人材交流を図っており、2019年度は12回の研修・施策に対して、885名のグループ会社・パートナー会社社員が参加しました。

グループ会社の次世代経営者・管理者の育成

グループ会社の次世代の経営者・管理者を育成することを目的とした「JR東日本グループ経営幹部養成セミナー」を実施しています。部長コース、課長コースに続き、次期管理者コースも新設し、各社の根幹を担う社員の育成に取り組んでいます。本セミナーの受講後、実際に各社で役員を務めている社員もいます。

また、次世代の管理者を育成する「実践管理者育成研修」、技術者を育成する「技術アカデミー」、当社社員との交流を目的とした「JR東日本グループ交流研修」では、当社とグループ会社社員が一緒に受講できるような取組みも行っています。

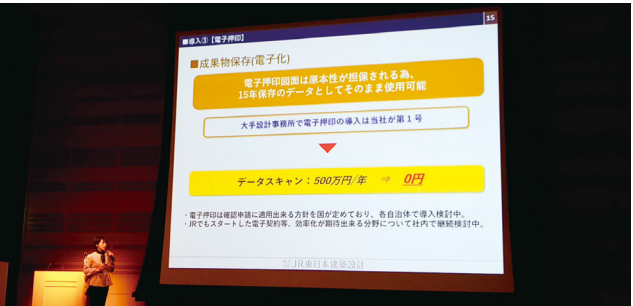


グループ経営幹部養成セミナー

グループ各社の改善活動を共有するための場づくり

1年に1回、「JR東日本グループ改善活動報告会」を開催し、当社グループ各社の改善活動事例の共有を通じた交流を図る場を設けています。本報告会では、各社で取り組んだ事例の発表および聴講と、取組み事例をまとめたパネルを活用した参加者間での意見交換を実施しています。

本報告会への参加を通じて、他社が取り組んだ改善活動の事例を理解するとともに、他社で実施した好事例を参加各社が自社で展開できるようなヒントを得られる場づくりを行っています。また、当社社員の改善活動事例を共有する「My Project交流会」にも、本交流会に参加したグループ各社の改善活動事例展示による意見交換を行うことで、グループ一体となった取組み事例の共有と、グループ間でのコミュニケーションの促進を図っています。



グループ改善活動報告会

社員とのかかわり

ダイバーシティ・マネジメントの推進

当社グループは、グループで働く社員が有する性別などの属性、経験および技能を反映した多様な視点や価値観の違いが強みであると認識したうえで、多様な人材がその能力を最大限発揮できる企業グループを目指し、ダイバーシティ推進に向けた各種施策に積極的に取り組んでいます。

女性の活躍推進および一般事業主行動計画

鉄道事業は不規則な勤務で働くことが多いことから、会社発足時より女性社員の活躍推進に力を入れて取り組んでいます。すべての職域において女性社員が活躍し、勤続年数は伸長しています。2014年より5ヵ年計画で実施した「第一期一般事業主行動計画」では、女性社員の「採用」「育成・定着」「登用」の各段階において取組みを推進してきました。2019年度には、第二期として同計画を改定し、「採用」および「定着」の取組みを継続しつつ、今後は「育成」および「登用」の取組みを強化していきます。2020年4月1日現在、当社の女性社員数は8,334名(全社員



の16.2%)、現業機関の管理者や企画部門のマネジメントを担う管理者は626名(管理者の6.3%)となっています。

当社は厚生労働省より、女性活躍推進法に基づき、「えるぼし」の最高評価である「3段階目」に認定されました。

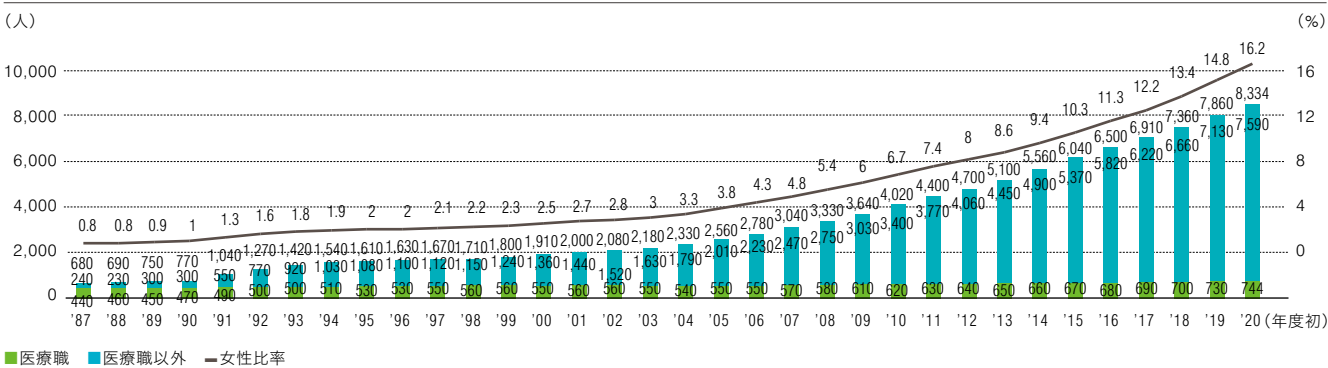
女性社員の活躍推進に向けた目標設定

- ・新卒採用者に占める女性比率を30%以上とします。
- ・職場の女性用設備の整備を推進し、すべての職場で女性社員が活躍できる環境を整えます。
- ・事業所内保育所の利便性を向上させ、社員の両立支援を拡充します。
- ・多様な働き方を実現し、すべての社員がいきいきと働き続けることができる環境を整備します。
- ・管理職に占める女性比率を10%以上とします。

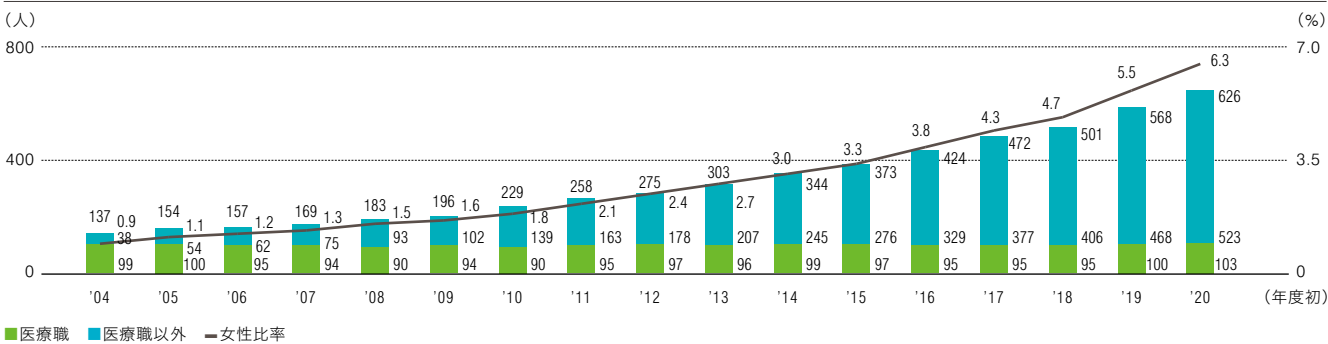
グループ会社のえるぼし認定状況

会社名	えるぼし
(株)JR東日本マネジメントサービス	★★★
(株)ジェイアール東日本物流	★★★
(株)JR東日本情報システム	★★
(株)JR東日本パーソナルサービス	★★★
(株)ジェイアール東日本企画	★★★

JR発足後の女性社員数の推移



女性管理者数の推移



仕事と育児・介護の両立支援

性別に関係なく、多様な社員が活躍できる環境を整えるため、仕事と育児・介護を両立する社員へのサポートを実施しています。休職や短時間・短日数勤務など、法定水準を上回る内容(育児休職3年、介護休職1年など)で制度を導入しているほか、配偶者出産休暇の新設や配偶者の海外転勤に帯同する場合の休職期間の延長など、新たな制度変更を推進しています。また、不規則な勤務で働く社員が多いため、24時間保育が可能な事業所内保育所を開設しています(2020年4月現在14箇所)。両立への理解促進の取組みとしては、各種研修やセミナーを実施するとともに、各職場において「ワーク・ライフ・プログラム」活動と称して仕事と育児・介護の両立に関する情報発信等に取り組んでいます。



障がい者雇用

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。2020年6月現在で障がいのある社員が約800名在籍しており、雇用率は2.58%と法定雇用率2.2%を上回っています。引き続き、障がいのある社員にとって働きやすい環境の整備を通じて社会的責任を遂行していきます。

(株)JR東日本グリーンパートナーズ

当社の特例子会社である(株)JR東日本グリーンパートナーズは、JR東日本の制服管理を主な業務として2009年4月に事業をスタートしました。その他、印刷業務、植栽の維持管理業務、事業用品の集配・仕分け業務や「TRAIN SUITE四季島」のアメニティグッズの在庫管理業務を手がけるなど、障がい者の活躍の場を広げるために取り組んでいます。



当社社員が着用する氏名札も、(株)JR東日本グリーンパートナーズにて作成

高齢者雇用

定年を迎えた社員が年金満額支給開始年齢まで安定した生活を設計できるよう、また、国鉄採用社員の大量退職に際してグループ全体の人材育成および技術継承を確実に推進

するために、2008年度から「エルダー社員制度」として65歳までの再雇用制度を導入し、JR東日本およびグループ会社での活躍の場が広がっています。

外国籍社員の活躍推進

国籍を問わず優秀な人材の採用に努めています。2020年4月現在、約80名の外国籍の社員が在籍し、現場第一線をはじめ、企画部門など幅広い分野で活躍しています。



学生向け採用イベントで当社をPRする外国籍の社員

LGBT社員等への理解に向けた取組み

LGBT(性的マイノリティ)を組織の多様性の一つとして認識して、差別のない働きやすい環境をつくるのが会社の責務であると考えています。これまで、LGBT社員等のいわゆる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たり、役員やグループ会社等を含めた当社グループ社員を対象とする研修やセミナーを実施するなどの対応をしてきたほか、2017年からはコンプライアンス・アクションプランハンドブックにLGBT社員への理解について記載を追加し、毎年の全社員教育に組み込んでいます。なお、当社はLGBTに関する取組みの評価指標である「PRIDE指標」において、最高評価「ゴールド」を3年連続で受賞しました。



ダイバーシティ相談窓口の開設

広くダイバーシティ全般に関する相談体制を整備し、社員に対して「ダイバーシティ相談窓口」を開設しています。

人権啓発

本社に「人権啓発推進委員会」を設置して人権啓発推進体制を明確化し、社員の人権意識向上を図るとともに、誰もが働きやすい職場・環境づくりに努めています。

(具体的な取組み)

- ・人権セミナーや勉強会の実施
- ・人権について考える取組み(社内報、人権啓発標語の募集)
- ・東京人権啓発企業連絡会会員企業との情報交換、相互啓発



人権セミナー

社員とのかかわり

働き方改革

多様な社員がいきいきと働きながら仕事の生産性を高めていくことで、社員一人ひとりの成長はもちろんのこと、企業の成長、さらには社会に新しい価値が創造されと考えています。

テレワーク導入、フレックスタイム拡大

2019年から、就業場所を選ばない柔軟な働き方としてテレワークを導入しています。通勤などの移動時間を削減して効率的に働くことや、生み出した時間でライフの充実を図ることが可能となり、ワーク・ライフ・バランスに好循環をもたらすと考えています。1997年からは、業務スケジュールに応じて柔軟な働き方が可能となるフレックスタイム制を企画部門等に導入しています。実態に合わせて制度の見直しを進めており、2019年にはテレワーク導入と合わせてコアタイムのないフレックスタイム制を導入し、サテライトオフィスの拡大も進めてきました。2020年7月からは、工事事務所等の一部現業機関へフレックスタイム制の拡大を進めるなど、今後も多様な働き方を推進していきます。

公募制によるエリア外への異動の実施

社員の勤務するエリアは、基本的には入社時に配属されたエリア内となっていますが、育児・介護・配偶者の転勤などの事情から、エリア外での勤務を希望する社員については、公募制により柔軟な異動を行うなどの対応を図っています。

再就職支援制度の変更

1994年から育児や介護を理由に退職した社員に対して、当社グループの求人情報を提供する再就職支援制度を実施しています。2019年には退職事由などの制限を撤廃し、広く当社での勤務経験を有した人材にアプローチできるよう制度変更を行いました。

より良い職場づくり

健康経営中期ビジョン2023

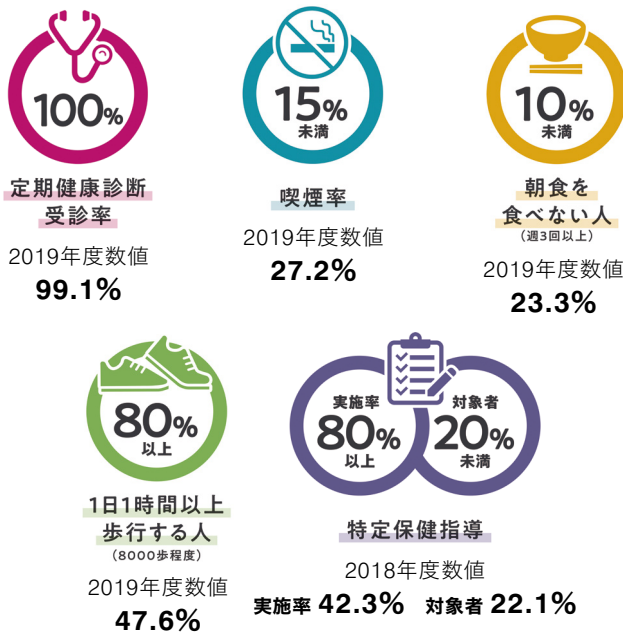
当社グループでは、社員一人ひとりが心身ともに健やかに生活するとともに、その意欲や能力を最大限に発揮し、いきいきと働くために、「健康経営中期ビジョン2023」に基づき社員の健康増進に取り組んでいます。

健康経営宣言

私たちJR東日本グループが経営ビジョン「変革2027」に掲げた「私たちが目指す未来」を私たちの手で実現するためには、その主役である社員一人ひとりの健康と活力が最も重要です。

私たちは、健康経営の実践を通じてすべてのヒトの心豊かな生活を実現することにより、日本の健康長寿社会をリードする企業グループを目指します。

2023年度末 数値目標

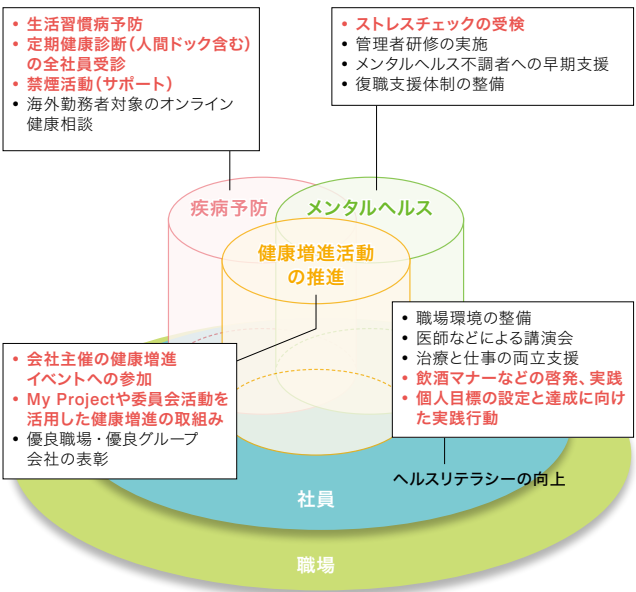


健康経営推進の体制

健康経営を推進するための体制として、本社・支社の専任部署、JR東日本健康推進センター、JR仙台病院健康管理センター、7箇所鉄道健診センターが設置されています。また、直営病院であるJR東京総合病院、JR仙台病院と連携し、社員の健康をサポートするとともに地域医療へも貢献しています。

健康経営の取組み

社員の健康づくりのため、ベースとなるヘルスリテラシー※を向上させながら、疾病予防・メンタルヘルス・健康増進活動の推進に関わる取組みを体系的に実施しています。



※ヘルスリテラシー：健康に関する正しい知識と健康に配慮した行動をとろうとする意識



JR東日本スポーツ(株)「JEXER」におけるグループ社員向けイベント

レクリエーション・クラブ活動の支援

余暇を活用した明るい職場づくりの推進を目的に、職場で開催されるさまざまなレクリエーションや、社員が自主的に運営するクラブ活動(全29クラブ)を支援しています。

企業スポーツへの取組み

「JR東日本野球部(東京)」「JR東日本東北野球部(宮城)」「JR東日本ランニングチーム(東京)」「JR東日本女子柔道部(東京)」「JR東日本秋田バスケットボール部(秋田)」の企業スポーツチームが、それぞれの地域を拠点に活躍しており、小学生等に向けたスポーツ教室を開催するなど、地域貢献についても積極的に取り組んでいます。



野球部による野球教室



女子柔道部による柔道教室

職場の健康増進活動の支援に向けて

当センターでは、「健康経営中期ビジョン2023」達成に向けて、現場の社員が職場で自主的に楽しみながら取り組む健康増進活動を支援しています。

例えば習志野運輸区と、「My Project」として健康診断やアンケート結果から職場の健康上の課題を抽出し、勉強会を実施。その後、睡眠の質向上のための情報発信や腰痛肩こり予防のストレッチ教室等を開催し、その成果を他の乗務員職場にも水平展開しています。

これからも社員のヘルスリテラシー向上に向けて適切な健康情報を提供するとともに、「ヘルス」にとどまらず「ウェルネス」を目指し、健康経営に取り組んでいきます。



千葉鉄道健診センター
原田 理砂子

持続可能な社会の実現に向けて～SDGsの達成～

トピックス

持続可能な社会の実現に向けて

JR東日本グループは事業を通じて社会的課題解決とSDGsの達成に取り組んでいます。



サステナビリティ推進体制

代表取締役社長を委員長とした「サステナビリティ戦略委員会」において、持続可能な社会の実現を目指し、地球環境問題等の社会的課題の解決に向けた当社グループの基本方針等を策定・推進しています。

サステナビリティボンドの発行

2020年1月に当社初となるサステナビリティボンドを発行しました。サステナビリティボンドとは、環境・社会的問題双方の解決に資するプロジェクトを資金使途とする債券です。今回のサステナビリティボンドで調達された資金の使途は、鉄道会社である当社にとって象徴的な車両から、E235系車両（横須賀・総武快速線）および交流蓄電池電車EV-E801系（男鹿線）を対象としました。

当社はサステナビリティボンド発行を通じ、お客さま、地域・社会、株主・投資家、社員をはじめとするステークホルダーに対し、ESG経営への取り組みを発信するとともに、「信頼」を高め、当社グループの持続的な成長につなげていきます。



E235系は、首都圏の通勤・通学を主とする輸送においてさらなるサービス向上、安定性向上を目的に、多くの新規技術を導入した次期通勤型車両



EV-E801系は交流電化区間と非電化区間を走行できる新型交流蓄電池電車

山手線「SDGsラッピング列車」の運行

2019年10月から2020年1月末まで当社グループの活動をお客さまや地域の方々に広くお伝えすることと、SDGsの理解促進を目的に「SDGsラッピング列車」を運行しました。

運行にあたっては、国際連合広報センターや外務省にご後援いただくなど、パートナーシップでSDGsの理解促進に取り組みました。

車体や車内の吊手に17のゴールのアイコンを表示し、車内のトレインチャンネルやポスターでは、各ゴールの解説やSDGsの達成に向けた当社グループの取り組みを紹介しました。そのほか、座席をカラフルな市松模様とするなど、多くのお客さまの目を引く仕掛けを随所に施しました。運行中には、学生の皆さまや海外からのお客さまから好意的な感想をいただきました。



「なくそうプラごみ」キャンペーンの展開

エキナカやホテル等の当社グループの直営店舗等使用する「プラスチックの削減」に取り組んでいます。

【プラスチックストロー】

紙や生分解性※1素材などを使用したストローへ置き換えました。（2020年3月に完了）

※1 生分解性：木綿のように微生物の働きによって分解され、最終的には二酸化炭素と水までに分解される性質を持つ。

【プラスチックレジ袋】

バイオマス※2素材などを使用したレジ袋へ置き換えを進めています。（2020年9月30日までに置き換え完了予定）

※2 バイオマス：再生可能な、生物由来の有機性資源で化石資源を除いたもの（トウモロコシやサトウキビなど）。

【その他】

お客さまに対して、当社グループの取り組みをご理解いただくとともに、プラスチック問題について広く知っていただくことを目的にポスター・POPおよび動画を配信しています。

また、2020年7月1日からのプラスチックレジ袋の有料義務化に合わせて、プラスチック削減への理解促進を目的に、グループ会社の直営店舗等において、エコバッグ計50万個を配布しました。



フードダイバーシティの実現を目指す「Plant Based(プラントベース)」



食の多様性を歓迎し、みんなが笑顔で一つのテーブルを囲めるように…そんな想いを込め当社グループが立ち上げた“植物性由来の原材料”のみで展開する新ブランドです。

動物性食材およびアルコールも不使用とする形で、プロジェクトに参画していただいた東京土産のメーカー様と商品を開発しました。卵やバターといった素材を使わずに美味しいお菓子をつくるハードルは高く、試行錯誤を繰り返しましたが、「誰が食べても美味しい」と自信を持ってお勧めできるお菓子が完成し、店頭に並んだときは本当に嬉しかったです。

世界中のお客さまが安心、快適に日本で「食」を楽しんでいただけるよう、「Plant Based」の展開がフードダイバーシティの機運を高めることに貢献できればと考えています。

東京支社 事業部 企画・地域共創課

岡崎 恭子

エコバッグ制作にあたっては、(株)スノーピークおよび日本環境設計(株)と連携し、素材にはペットボトルから再生した生地を使用しました。



フードロスへの取り組み

東京駅エキナカ店舗では、閉店までの品揃え確保、天候による見込み客数の大きな変動という理由からフードロスが発生してしまう課題がありました。その課題を踏まえ、エキナカ店舗の販売しきれなかった食品を「TABETE」を運営する(株)コークッキングが買い取り、駅で働く従業員に向けて販売する「レスキューデリ」を実施しました。これは、店舗営業時間終了後のマッチングに特化した同社初となる取り組みで、エキナカ全体のフードロス削減につながりました。

