

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	40
イノベーションの推進	50
社会とのかかわり	52
社員とのかかわり	60

お客さまとのかかわり

「サービス品質改革ビジョン2027」に基づき、お客さま視点を徹底し、当社グループ社員一人ひとりが「考動」することで、サービス品質改革を実現します。これからもお客さまのご期待に応え続け、信頼される企業グループとして社会に貢献していきます。

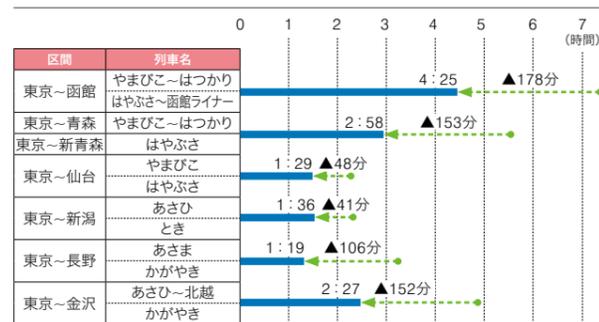
終電時刻の繰り上げ等の実施

将来にわたって鉄道が社会に貢献し続けるため、2021年3月、主に東京100km圏の主要路線で終電時刻の繰り上げなどを行いました。これにより保守作業時間を拡大し、作業従事者の働き方改革推進やホームドアなどの鉄道設備の設置・保守のスピードアップを実現することで、安全・安定輸送のレベルアップとサービス向上を図ります。

鉄道ネットワークの拡充と到達時間の短縮

2021年3月のダイヤ改正では、上野～大宮間の最高速度130km/h運転を実施し、到達時間の短縮を図りました。上越新幹線および東北新幹線の高速化や山形新幹線の福島駅アプローチ線建設、北陸新幹線敦賀延伸等により、東京と地方の距離を縮め、地域経済へ大きなインパクトを生み出していきます。また、羽田空港アクセス線(仮称)は、2021年1月に国土交通大臣から鉄道事業許可を受け、工事着手に向けて計画を推進していきます。

到達時分の変化(1987年との比較)



※ 東京～函館間の上段は1988年3月ダイヤ改正時(青函トンネル開通時)の所要時間
 ※ 東京～函館間の短縮時間は青函トンネル高速走行時の所要時間

新型コロナウイルス感染症対策の取り組み

当社グループでは、「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」等に基づき、お客さまに安心して鉄道をご利用いただくための取り組みを進めています。

駅では定期的な消毒・除菌、係員のマスク着用を実施するほか、車内では消毒・除菌、窓開け等による車内換気を行っています。

また、JR東日本アプリでは混雑状況を提供し、指定席発売時には、座席間隔を空けた指定席発売、シートマップによる座席選択、間隔を空けた床サインの明示に取り組んでいます。

お客さまの声に徹底的にこだわる

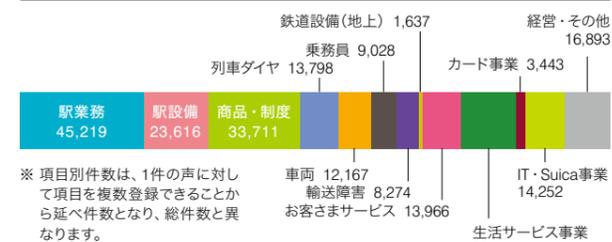
ご意見の収集・分析

お客さまの関心事やご不満に感じていらっしゃる内容を把握し、ご要望に対して迅速に対応するため、日々お客さまのご意見の収集・分析を行っています。

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20万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・分析しています。

2020年度は、ご意見の約半数が駅の業務や設備、きっぷの制度等に関するものでした。

2020年度「お客さまの声」の項目別内訳(総数 216,104件)



SNSの活用

お客さまのニーズを知るために、直接当社に寄せられるお客さまの声だけでなく、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であるため、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ご意見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」を開設し、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等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することで、お客さまの当社へのご理解や信頼感を深めています。



サービス品質よくするプロジェクトポスター

輸送サービスの方向性

重要な5つのポイント

当社事業の根幹を成す鉄道事業に関する「輸送サービス」は、輸送障害の発生防止や快適なご利用環境の実現などの5つの重点項目に取り組み、当社グループ社員一丸となって輸送サービス品質の改革を進めています。



輸送障害の発生防止

輸送障害の発生原因に着目し分析したうえで、重点的に対応すべき項目を明確にして、具体的に対応することで、輸送障害の発生防止に努めています。

輸送障害発生防止の取り組み

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、早期での運転再開、他の路線への影響拡大防止等に力を入れています。

車両

- 主要機器のバックアップ機能を有したシステムを採用し、信頼性を高めたE235系などの新型車両の投入
- 車両の機器更新

設備

- モニタリングデータを活用したCBMの推進
- 電気設備の簡素化・統合化(シンプルな架線構成)

その他

- 自殺防止の取り組みとして、社員による駅構内での呼びかけ活動や当社OBによる駅巡回、駅ディスプレイやSNSを活用した相談窓口の告知などを実施
- 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



自殺防止の取り組みの様子

お客さまとのかかわり

お客さまへの影響拡大防止

お客さまのことを最優先に考え、早期の運転再開と影響範囲の最小化のための最適な対応を考え、お客さま救済に取り組みます。

輸送障害発生後の早期運転再開に向けた取組み

運転可能区間での折返し運転や、別の線路を使用している運転に変更するなどの対応を行っています。また、訓練等を通じて、輸送障害発生後のお客さま救済における対応力を高める努力を続けています。

さらに、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

福島県沖地震の対応

2021年2月13日の福島県沖地震発生後、JR東日本仙台支社から列車代行の要請を受けて代行バスの運行を開始しました。さらに東北新幹線が運行できないことを受け緊急対策本部を設置しました。グループ会社や共同運行会社からの協力を得ることで最大限の増便体制を整え新幹線の代替輸送を担い、1万人以上のお客さまにご利用いただきました。国や自治体からのご協力、関係各社との連携については、東日本大震災の経験が列車代行のスムーズな対応に活かされました。今回の経験を踏まえ、異常時により柔軟な対応ができるよう社員一同取り組んでいきます。



ジェイアールバス東北 営業部輸送グループ

小保内 博

異常時の情報提供

お客さまの立場に立ち、お客さまの次の行動判断につながる情報を、迅速かつ具体的に提供します。

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おり、外国のお客さまへも多言語で情報提供を行っています。

ウェブサービス

当社ウェブサイト「どこトレ」

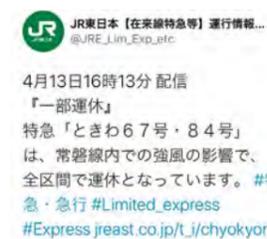
輸送障害発生時等、運行情報や在来線特急列車等の運休情報を提供します。また、地方線区を中心に列車の遅延情報や在線位置情報等が把握できます。(日本語・英語・中国語・韓国語に対応)



SNS

Twitter(日本語・英語)や微博(Weibo)での情報提供

自然災害等による現地の被災状況をリアルタイムな情報で発信するほか、運行情報や運転計画等をお知らせしています。



駅・列車で

駅や列車における多言語放送案内

社員が所持するタブレット等を活用し、状況に応じた放送案内を駅構内・車内で実施しています。異常時に多言語ご案内用音声データを駅・乗務員へ配信し、放送を行うことで、外国からのお客さまに対しても情報提供を実施しています。(日本語・英語・中国語・韓国語に対応)



異常時案内用ディスプレイ、列車内液晶ディスプレイ

運転見合わせ等、輸送障害発生時の運行情報をお知らせするほか、他社線への振替乗車をを行っている線区の情報を提供しています。

- 大型ディスプレイ(右上)
- 異常時案内用ディスプレイ(左下)
- 列車内液晶ディスプレイ(右下)



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、2020年度は93%の発表率でした。今後もお客さまの次の行動判断につながる情報を迅速に提供していきます。

計画運休

計画運休は、気象条件等を踏まえ、長時間の運転見合わせや大幅な遅延等によりご利用のお客さまに大きな影響が見込まれる場合、あらかじめ運転本数の調整等を行うことで、被害や輸送混雑を最小限に抑えることを目的として実施します。

台風の進路・規模などを総合的に判断し、早い段階からお客さまや社員に対して、さまざまな媒体(ウェブ、異常時案内用ディスプレイ、Twitter等)を使用し、お客さまの行動判断の材料となるような、前広な情報提供を実施します。点検や復旧作業の完了後、具体的な運転再開計画の検討を経て、お客さまに運転時刻を発表します。

お客さまによりそった接客・対応

お客さまの状況や想いを正しく把握し、それにふさわしいお客さま対応を行うことで、グループ一体となった接客マインド・スキルの一層の向上に努めています。

「声かけ・サポート」運動

共生社会実現に向けて、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への積極的なお声が

けと、鉄道をご利用いただくすべてのお客さまにもご協力を呼びかける運動を、全国の交通事業者や障害者団体等と連携して実施しています。

2021年度の「声かけ・サポート」運動強化キャンペーンでは、83社局7団体と連携して実施し、社会全体でお困りのお客さまをサポートする風土を形成することで、すべてのお客さまが安全かつ安心して生活できる環境づくりを、当社が率先して進めています。



「声かけ・サポート」運動ポスター

ヘルプマークご使用のお客さまに安心してご利用いただく取組み

ヘルプマークは外見からは分からない援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助を得やすくなるよう、東京都が作成したマークです。当社ではヘルプマークを使用されているお客さまが安心してご利用いただけるように、首都圏の一部駅において周知ポスターを掲出するとともに、在来線の優先席付近にヘルプマークステッカーを掲出しています。



接客サービスの向上

当社のサービスに必要な考え方や、社員として身につけるべき接客の基礎、おもてなし用語などを解説した「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や研修等を通じて、全社員が質の高いサービスの提供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

すべてのお客さまに安心してご利用いただくための「おもてなしの心と介助技術」の習得を目的に資格取得を進めており、お客さまのご案内の際に役立てています。(2021年3月末現在、全系統にわたり23,300名を超える社員が取得)



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

お客さまとのかかわり

お客さまが快適に感じていただける
ご利用環境の実現

社会動向や法改正、お客さまニーズ等、さまざまな変化を的確に捉え、多様なお客さまがストレスなく快適にご利用いただける環境づくりを進めています。

駅のバリアフリー化

エレベーター等の整備

「交通バリアフリー法(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。(2021年3月末現在521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・根岸線、中央・総武線各駅停車等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。山手線および京浜東北・根岸線の一部駅では、ご自身で降車を希望されるお客さまには、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っています。



くし状部材

車両のバリアフリー化

車いすやベビーカーをご利用のお客さまに安心してご利用いただくために、山手線や横須賀・総武快速線に導入している新型通勤電車(E235系)の各車両に優先席を増設し、フリースペースを全車両に設置しています。

2021年7月からは、北陸新幹線の一部で交通バリアフリー法に基づく公共交通移動等円滑化基準の改正を受け、車いす用フリースペースを導入しています。

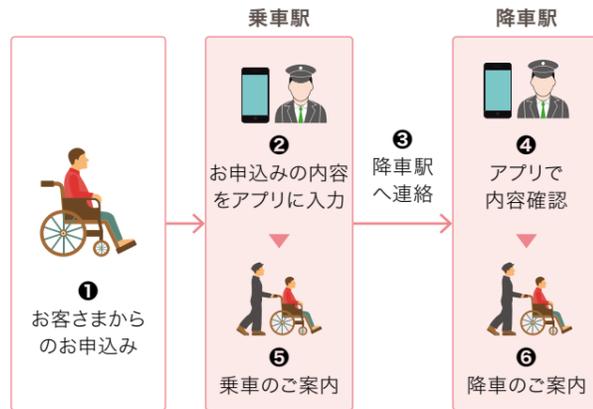
また、成田エクスプレスE259系以降の新造特急車両およびE5系以降の新造新幹線車両に、改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な多目的室および大型トイレを導入しています。



E7系新幹線車いす用フリースペース E7系新幹線大型トイレ E7系新幹線多目的室

お客さま乗降連絡アプリ

車いす等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を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ました。2020年3月に南武線、11月に京葉線、2021年3月には山手線へ導入しています。今後は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に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

エスカレーターの安全対策

サンダルなどの挟まり防止対策や、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車内防犯カメラの設置のほか、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、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うことで、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。

朝通勤時間帯における混雑緩和への取組み

これまでお客さまの分散乗車とオフピーク通勤に向けた取組みを実施してきました。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し、特に混雑する駅では、整列ライ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。また、Suica通勤定期券で平日の朝に時差通勤するとJRE POINTを還元する「オフピークポイント」サービスも開始しました。



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

お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き、迅速かつ正確にお答えできるよう、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」にて、さまざまなお問い合わせにチャット形式でお答えしているほか、お忘れ物のお問い合わせをウェブで受付するサービスの提供などを通じて、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。



お忘れ物のお問い合わせをウェブで受付する「お忘れ物チャット」 ご利用や各種サービスに関するお問い合わせができる「こども職員Q&A」

海外からのお客さま向け無料公衆無線LANサービス

山手線全駅および訪日旅行センターや海外からのお客さまが多くご利用になる駅(159駅)を中心に提供しています(2021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、新幹線、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、2020年12月に投入された横須賀・総武快速線E235系において順次サービスの提供を拡大しています。

現場第一線と企画部門、双方の視点から
取り組むサービス品質の向上に向けて

東京支社での企画業務を行いながら週1回ほど車掌として乗務しています。乗務中は、安全かつ安心して列車をご利用いただけるよう、基本動作の徹底による事故防止や迅速な情報提供に努めています。一方、企画



東京支社総務部 サービス品質改革室 八巻 裕貴子

部門ではマナー関係の施策を担当していますが、乗務中に、お客さまと接する中でいただいたお声や対応して感じた想いは、課題点への気づきにつながり、施策を進めていくうえでも重要なヒントとなっています。私が企画部門で学んだ知識や経験を現場の社員にも伝えることで、当社のさらなるサービス品質向上へ貢献していきます。

成果の確認・課題の改善に向けて

サービス品質診断による課題把握や施策の効果の確認

当社はさまざまなサービスの提供を行う中で、それらがお客さまニーズに合致しているかを分析することが重要だと考えています。そこで、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「サービス品質診断」を実施しています。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響による社会環境の変化を踏まえ、お客さまのニーズの変化や当社評価への影響を含めた分析を行っています。

診断結果は「サービス品質診断カルテ」として支社別の結果も把握しており、2020年度は2019年度と比べ12支社中11支社で評価が上昇しました。支社別の結果を分析することで、各地域の強みや弱みの把握を可能にし、地域ごとの目標や施策に反映しています。

お客さまとのかかわり

チケットレス乗車に向けて

えきねっとのリニューアル

「えきねっと」は、列車のお申込み方法の一新、スマートフォンからのお申込み範囲の拡大、JRE POINTを利用した新たなサービスの提供、お支払方法の拡充など、2021年6月27日に大幅なリニューアルを行い、 利便性を向上しました。

UI(ユーザーインターフェース)の刷新

「えきねっと」トップページで乗車駅や出発日時等を入力することでダイレクトに列車検索ができるようになり、スムーズに列車をお申込みいただけるようになるなど、大幅にUIを改善しました。



新たな商品・サービス

「大人の休日倶楽部割引」や「株主優待割引」などの割引の適用に対応したほか、「えきねっとトクだ値(チケットレス特急券)」の設定など、今回のリニューアルではさらなるチケットレス化を推進し、スムーズな列車のご利用を実現しました。

また、「大人の休日倶楽部バス」などの「おトクなきっぷ」も、えきねっとでのお申込みを可能としました。

さらに、貯まったJRE POINTを交換してJR東日本の新幹線・特急列車の乗車やアップグレードにご利用いただける、「JRE POINT特典チケット」「JRE POINTアップグレード」を設定しました。

駅業務の変革(Plus Value)

「湘南伊豆サプライズプロジェクト」は、駅社員、運転士、設備社員などのメンバーで構成されており、SNSを使用したラリー企画やパンフレット作製など伊豆にお出かけいただくための施策に取り組んできました。最近では、伊豆の名産品を発掘して特急「踊り子」で運び、商品として売り出すなど、地域の活性化につなげる活動も行っています。2021年度も、多くのお客さまに伊豆に興味を持っていただき、列車でお出かけしていただけるような新たな施策に取り組んでいきます。



横浜支社小田原地区センター(湘南伊豆サプライズプロジェクト)
矢島 泰行

JR-EAST Train Reservation

これまでの「JR-EAST Train Reservation」で対応していた指定席予約に加えて、訪日・在留外国人向け鉄道パス、「新幹線eチケットサービス」等の取扱いを開始するとともに、購入したきっぷを窓口に並ぶことなく受け取ることが可能になるなど、さらにストレスフリーなサービスを提供していきます。また、対応言語も4言語から9言語※に拡大しました。

※9言語(英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語・タイ語・インドネシア語・フランス語・ドイツ語・スペイン語)

JR-EAST Train Reservation

「タッチでGo!新幹線」のサービスエリア拡大

「タッチでGo!新幹線」は、2021年3月13日にサービスエリアを拡大し、JR東日本の新幹線全区間でご利用可能となりました。

エリア拡大後のサービスエリア



※ ガーラ湯沢駅は、ガーラ湯沢スキー場営業時のみの営業です。

「新たな着席サービス」を東海道線特急に導入

2021年3月より運転を開始した通勤に便利な特急「湘南」、リニューアルした首都圏と伊豆方面を結ぶ特急「踊り子」では、「新たな着席サービス」を導入するとともに、スマートフォンで座席指定が受けられる「えきねっとチケットレスサービス」を開始しました。



IT・Suica事業

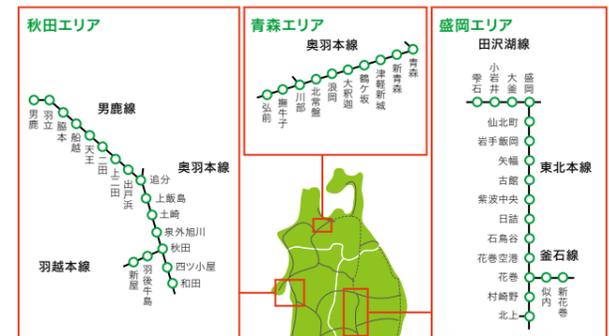
2021年4月1日現在、当社管内でSuicaを利用できる鉄道の駅は、840駅となりました。また、相互利用各社を含めると全国では約5,000駅でSuicaをご利用いただくことができます。

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。

北東北3県におけるSuicaご利用エリア拡大に向けて

お客さまの利便性向上を目的として、2023年春以降、青森県、岩手県、秋田県の線区において、Suicaをご利用いただけるエリアを拡大します。今回のSuicaエリア拡大では、従来自動改札機にあったSuicaの主要な機能をセンターサーバに集約する新たな改札システムを使用する予定です。

サービス導入エリア



さらに便利なモバイルSuica

発行数1,400万枚を突破したモバイルSuicaは、他社の決済手段との連携を強化し、ますます便利に使えるシーンを増やしています。

また、モバイルSuicaシステムは、ご利用増に伴う性能増強等を目的に、2021年3月に大規模なシステムリプレースを行いました。画面デザインや操作性を見直し、お客さまにとってより「使いやすいアプリ」になりました。

地域連携ICカード

バスの定期券や各種割引などの地域独自サービスと、乗車券や電子マネーなど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3月より宇都宮エリアと盛岡エリアでサービスを開始しました。今後も東日本エリアを中心とした地域の交通事業者へ拡大する予定です。



機能イメージ

JRE POINT

グループ共通ポイントのJRE POINTは、会員数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。

総務省が実施する「マイナポイント事業」に決済事業者として参画し、マイナポイントをSuicaで貯めていただけるよう取り組む一方、グループ一体となったキャンペーンにより、貯まったポイントをグループ内でご利用いただき、付与・利用サイクルの好循環を達成するための取組みも実施しています。

これらの取組みを通じて、グループ全体の利用促進と魅力向上を実現していきます。



キャンペーン訴求イメージ

データマーケティングの推進

SuicaやJRE POINT、ビューカードのデータのほか、グループ内のさまざまなデータについて、法令や規約に則った取扱いにより分析し、当社グループのマーケティングや各種プロモーション等に活用しています。

例えば、2020年12月からは、お客さま個人を識別されないよう統計処理して作成したSuicaデータ統計情報の分析レポートを活用し、藤沢市の観光プロモーションに関する施策評価を実施しました。

また、同意を得た社員のSuicaの利用履歴を提供することにより、企業の旅費精算手続きの事務処理効率化を実現する法人向けサービスを提供しています。

データを活用することで新サービス導入を拡大・加速させるとともに、個別ニーズにきめ細かく対応し、多様なサービスをワンストップで提供することを目指していきます。



MaaS・Suica推進本部 データマーケティング部門
大橋 昌宏

お客さまとのかかわり

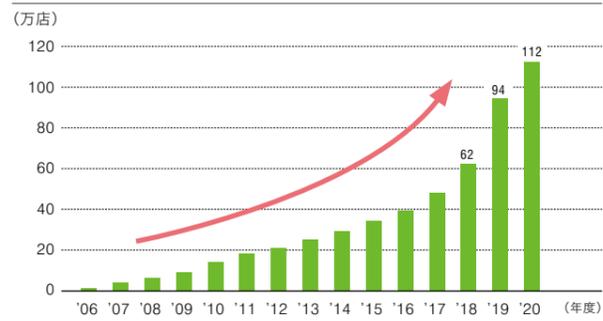
Suica加盟店の拡大

エキナカだけでなく、街なかでもSuicaをご利用いただける加盟店を増やしています。

- Suica利用可能店舗：約**112万**店舗
(うちSuica加盟店：約**41万**店舗)

さらに東北デスティネーションキャンペーンに合わせた東北エリアの加盟店の開拓など、首都圏だけでなく、地方におけるSuica電子マネーをご利用いただける加盟店の開拓にも重点的に取り組んでいます。

Suica利用可能店舗数の推移

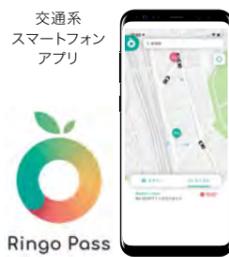


MaaSの推進

MaaS(=Mobility as a Service)では、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・リンクージ・プラットフォーム(MLP)」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。

Ringo Pass

「シームレスな移動」の実現を目指し、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」は、連携するタクシー台数を増やしたほか、2020年12月から2021年2月には東京海上日動火災保険(株)と新たな保険サービスの実証実験を行いました。



JR東日本アプリ

JR東日本アプリは、「リアルタイム経路検索(遅れを加味した経路検索)機能」において他の鉄道会社との連携を開始したほか、バス、航空機、徒歩なども含めたお客さまへ最適な移

動の提案の実現に向けた開発を推進しました。また、リアルタイム列車混雑情報の提供を首都圏の主要線区に拡大しました。



リアルタイムな運行情報や混雑情報等を提供する「JR東日本アプリ」

MLPの発展と観光型MaaSの取組み

MLPIは、検索・予約・決済から必要な機能を個別に組み合わせることによって一つのサービスを提供するための基盤となる役割を担っており、地域に合わせた観光型MaaSを展開する中で、新たな機能を追加しています。

例えば、2020年12月から2021年3月の「ググっとぐんMaaS」第二期の中で前橋市が実施した「MaeMaaS」では、「Suicaとマイナンバーカードを連携した機能」が初登場しました。事前にSuicaとマイナンバーカードを連携しておく、マイナンバーカードを持ち歩かなくてもSuicaをタッチするだけで「前橋市民である」ことが認証され、前橋市内バスのデジタルフリーパスやデマンド交通を市民割引価格で購入して利用できるというものです。



エリア外でのMaaSの展開

2020年10月から2021年1月まで、他事業者が展開する観光型MaaS実証実験「奥京都MaaS」へMLPを提供しました。他事業者が実施する他社エリアでのMaaSでMLPをご利用いただく初めてのケースとなりました。

東北デスティネーションキャンペーン(DC)

2021年4月から9月にかけて実施している東北DCでは、JRグループとして観光を通じた東北復興の実現や、リアルとデジタルを融合したローカルDX(デジタルトランスフォーメーション)による新しい形のDC体験を目指しています。

東北DC特別企画列車

2021年4月3日に東北DCのオープニング列車として東北新幹線団体臨時列車「東北DC復興号」を運行したほか、「越乃Shu*Kura」や「TOHOKU EMOTION」「海里」といった「のってたのしい列車」を通常のルートとは異なるエリアで運行させることなどを通じて、東北の魅力を発信しています。



東北の旅をシームレスに楽しめる「TOHOKU MaaS」

スマートフォン一つで、便利で快適な旅をサポートするサービス「TOHOKU MaaS」を東北6県8エリアで展開しています。「TOHOKU MaaS」は、JR線やバス、オンデマンド交通などの各種チケットや旅のプランニング、さらには地域の味や日帰り入浴などをお楽しみいただく共通チケット「東北MaaSチケット」を通じて、出発前の準備から実際の移動、旅先での楽しみまでをスマートフォン一つで提供する「旅のマーケットプレイス」です。

TOHOKU MaaS 展開エリア

TOHOKU MaaS

青森県：青森・弘前エリア
秋田県：秋田・男鹿および角館エリア
岩手県：一関・平泉エリア
山形県：置賜および庄内エリア
宮城県：仙台・宮城エリア
福島県：会津エリア

主な提供サービス

- 交通電子チケット：JR線、高速バスなどの電子チケット
- オンデマンド交通：弘前、角館、一関、秋保の4地区で運行
- 東北MaaSチケット：地域の味やアクティビティなどを楽しむ全エリアで共通のチケット
- 駅レンタカー予約：エリア内の30箇所の営業所からのご利用分を特別価格で予約
- 旅行プランニングサービス：モデルコースなどに基づきお好みの旅行プランを組み立てられる機能



「TOHOKU MaaS」への歩み

東北DCに合わせて、「TOHOKU MaaS」を展開することは、MaaSの取組みをスタートしたときからの目標でした。

地域の課題やニーズについて、自治体の皆さまとのワークショップ等も行って議論を重ね、2020年2月には仙台で、2020年9月から11月には宮城県に範囲を拡大して、実証実験を行いました。2回目の実証実験では「観光客」だけでなく「地域住民」にも役立つサービスを目指して、当社初のオンデマンド交通実証運行も行いました。

2021年4月から9月までの「TOHOKU MaaS」終了後も、「地域の活性化に資する持続可能なサービスの提供」を目指して、工夫と改善を重ねていきます。



MaaS・Suica推進本部
MaaS事業部門
新田 隆樹

スマートフォンサイト「JR New Style ナビ TOHOKU」

「手のひらから、おでかけを。」をコンセプトに、東北DCの情報を一元的に発信するため特別企画や観光情報のほか、JR東日本が提供するサービスも紹介するなど、旅の楽しみ方を提案し、旅行手配をスムーズにすることに寄与しています。



東北地域活性化ブランド「東北MONO」プロジェクト

「東北MONO」とは、東北DCを契機としてさらなる東北地域の観光復興を加速させることを目的とした、東北の「者」と「物」の価値を最大化する継続的なプロジェクトです。新しい東北のブランドづくり、産直市・物産展・食材フェアの開催、地域事業者とのネットワークづくり、観光プロモーションを実施しています。



イノベーションの推進

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の車両「ALFA-X」は、2019年5月より東北新幹線の仙台～新青森間を中心に走行試験を実施しています。

2020年度は、高速運転における地上設備への影響を確認するとともに、環境性能やブレーキ性能を含め、各種開発要素の評価を実施しました。

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」を設立しました。国内外メーカー、研究機関等140社を超える企業・団体にご参加いただき、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月に開業した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、各種ロボットを試行しました。また、AIを活用した案内ロボットを東北地方の4駅と海浜幕張駅に導入しています。



高輪ゲートウェイ駅において試行したロボット

自動運転への挑戦

山手線のE235系車両を使用した走行試験を実施し、ドライバレス運転に向けた高性能なATO※の開発を行っています。2021年度には、新幹線のE7系車両を使用して、上越新幹線の新潟駅～新潟新幹線車両センター間で、回送列車の自動運転の実証試験を実施予定です。



自動運転走行試験の様子

※ ATO: Automatic Train Operation(自動列車運転装置)

BRT自動運転実用化への取組み

BRT自動運転実用化に向けて、2020年12月に自動運転に必要な磁気マーカーを気仙沼線BRT柳津～陸前横山間の専用道に埋設しました。また、2021年1月にはBRT専用の大型自動運転バスを製作し、2021年3月まで自動運転による走行試験を行いました。2021年度も引き続き、自動運転実用化を見据えた実証実験を重ねていきます。



BRT専用大型自動運転バス

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)



従前の線路点検の様子

モニタリングデータの確認

CBMの例

- 車両** 主要機器の状態を監視することで、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** トロリ線摩耗(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。

スマートメンテナンスの実現に向け、車両機器や線路・電力設備の状態を適宜把握するためのモニタリング装置の営業列車等への搭載を進めています。

車両に関しては、車両機器の状態監視機能を搭載したE235系車両において、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において、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。

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割に当たる約6,500km、計50線区に導入しました。モニタリングデータの取得により、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。

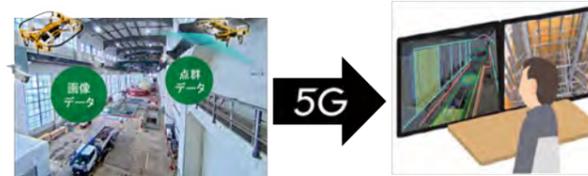


線路設備モニタリング装置(在来線)

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

建設工事での5Gやデジタルツインの活用

建設現場で画像や点群データを取得し、現地空間を仮想空間に再現するデジタルツインや、取得したデータの伝送には高速・大容量通信などの特長を持つ5Gを活用して、オフィスなどの遠隔地でリアルタイムに品質確認などの業務を行えるように実証実験を進め、建設現場における働き方改革につなげていきます。



タブレット端末(Joi-Tab)の活用

Joi-Tabは、お客さまサービスの向上や業務改善、教育研修改善を目的に2014年度より配備を開始し、現在では業務用パソコンを持たない現業社員を含め、実働する全社員向け約55,000台を運用しています。

普及により、社員自らが創意工夫して活用法を編み出すなど、自律性を育む人材育成ツールとして活用されており、昨今では、社内外とのウェブ会議ツールとしても不可欠となっています。今後は育児休職など、当社業務から離れている社員も含めた、「Joi-Connect365」によるトータルなコミュニケーションの基幹デバイスとして位置付け、社員の働きがいの創出にもつなげていきます。



現場でのJoi-Tabの活用

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。

現業機関と企画部門の連携によるDXの加速

当社グループでは最新技術を活用して、安全安定輸送のレベルアップを実現する取組みを推進しています。私の所属する仙台運輸区では技術イノベーション推進本部と連携し、乗務員の運転業務を支援するアプリの技術開発を実施しました。社外のIT企業も体制に含め、アジャイル開発で役割分担しながら開発を進めていくことで、業務課題の提示から3ヵ月という早さでアプリが完成しました。

その後もユーザー視点での機能拡張を加え、現在は業務の中で本アプリを使用しています。この取組みを自職場にとどまらず、全社的に展開していき、当社グループの安全安定輸送のレベルアップやデータを活用したさらなる業務改革につなげていきます。



仙台支社仙台運輸区

菊地 拓馬

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。

東京駅では、丸の内北口と八重洲北口を結ぶ北通路整備に合わせて、新改札口や待合空間「スクエア ゼロ」を整備するとともに、エキナカ商業空間「グランスタ東京」が開業しました。川崎駅西口では、全体開業した大規模複合型まちづくり「KAWASAKI DELTA」の開発に合わせて、地域の歩行者ネットワーク整備を行うなど地域との連携に取り組んでいます。



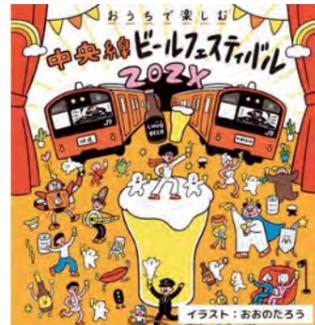
東京駅北通路「スクエア ゼロ」



KAWASAKI DELTA

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しています。さらに、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」と思ってもらえる「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
「おうちで楽しむ中央線ビールフェスティバル」

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、新潟駅、いわき駅、青森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、松本、盛岡、弘前、会津若松、遠野、松島、仙北の各エリアにおいても、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ており、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。



青森駅東口計画(イメージ)

JRE MALL(ジェイアールイー モール)

当社グループが運営する、JRE POINTが貯まる・使えるECモールです。鉄道グッズ等の当社ならではの商品、地域の魅力ある食材や地産品等を購入できます。

2021年3月には資本業務提携先のベルメゾン((株)千趣会)も開店しました。また、エキュート等のエキナカの商品をネットで予約して店舗等で受け取ることができる「ネットでエキナカ」も展開しています。



ふるさと納税

JRE POINTが貯まる・使えるJR東日本直営の「JRE MALL ふるさと納税」サイトを2020年10月に新設しました。約10年の「地域再発見プロジェクト」の取組みで得た地域ネットワーク等を活かし、リアルとオンラインを組み合わせた地域活性化に取り組んでいきます。寄付を通してお好きな自治体を応援することができるだけでなく、返礼品を受け取れたり、JRE POINTを貯めることもできます。



JRフルーツパーク仙台あらはま

東日本大震災による仙台市集団移転跡地活用事業の一部(荒浜地区)において、当社グループ初の体験型観光農園「JRフルーツパーク仙台あらはま」が2021年3月に開業しました(運営:仙台ターミナルビル(株))。「1年を通じた旬の果物の摘み取り」「高品質な果物を市中等へ供給」「東部沿岸地域の農業生産者や復興事業に参画されている事業者との連携」「旬の果物、野菜を使ったカフェ・レストランと直売所の運営」をコンセプトに、グループ農業事業を推進していきます。



JRフルーツパーク仙台あらはま

ワーケーション事業

当社グループが有する鉄道網・事業拠点を活用して、「休暇先でのテレワーク」や「地方での研修」といった新しい働き方・暮らし方を推進しています。具体的には、ガーラ湯沢での山岳リゾートワーケーションの推進や(株)西武ホールディングスとの包括的な連携を行うことで、ワーケーションの浸透拡大を実現し、新しいライフスタイルの創出を目指すとともに、移動の活性化や関係人口の増加を図り、地方創生にも取り組んでいきます。



2020年10月に実施したガーラ湯沢でのワーケーションモニターツアー

社会とのかかわり

住宅事業

「住んで良かった」沿線づくりを推進するため、賃貸住宅事業を中心とした住宅開発に取り組んでいます。2020年度には都心での大型新築賃貸住宅や地方圏初の仙台エリアで商業施設併設型の賃貸住宅が稼働しました。今後とも、「変革のスピードアップ」で掲げる「新しい暮らしの提案(多様な魅力あるまちづくり)」実現のための重要なメニューとして、2025年度末までの展開戸数「3,800戸」を目指し、事業を推進していきます。



都心型大型賃貸住宅
(びゅうリエットグラン新宿戸山)



地方圏初の賃貸住宅展開
(リエットテラスあすと長町)

サステナビリティボンドの発行

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。

2020年に引き続き、2021年1月に第2回サステナビリティボンドを発行しました。「ゼロカーボン・チャレンジ2050」における具体的な取組みである「再生可能エネルギー(太陽光発電・風力発電)」と「E235系車両(横須賀・総武快速線)」を資金使途としています。

また、第1回サステナビリティボンドについては、2021年2月にESG金融拡大への貢献が評価され、環境省主催の第2回「ESGファイナンス・アワード・ジャパン(資金調達者部門)」にて銅賞を受賞しました。



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帯の「仕事」と「子育て」の両立を応援しています。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。2021年春には、新たに「駅型保育園」5箇所が開所し、目標の150箇所開設を1年前倒しで達成しました。今後も働く子育て世帯の豊かな生活の実現を目指し、「多様な子育て支援施設の開設」や「暮らしサポートサービスの展開」等、幅広い取組みを進めていきます。



事業創造本部
新事業創造部門
相澤 汀



列車による荷物輸送

2021年度より、北海道・東北新幹線、北陸新幹線を活用したエキストへの魚介類の定期輸送をスタートしました。新幹線の優位性を活かして魚介類の高鮮度輸送という新しい価値を、より多くの方々にお届けしていきます。今後は荷物の大量輸送などにチャレンジして、地方創生や増収、事業拡大を目指します。



事業創造本部
グループ経営推進部門
上田 孝志朗



災害による長期運転見合わせ区間の復旧

東日本大震災からの復興

津波により甚大な被害を受けた太平洋沿岸線区約400kmについては、安全の確保ができた区間から順次工事を進め、地域の方々のご理解やご協力をいただきながら、復興まちづくりに合わせたさまざまな輸送モードで復旧を果たし、2020年3月には、すべての区間で運転を再開しました。

全線運転再開以降は「復興の第2ステージ」として、被災地域をはじめ、東北エリア全体の活性化に取り組んでいます。

気仙沼線BRT、大船渡線BRTにおいては、高速バスとの連

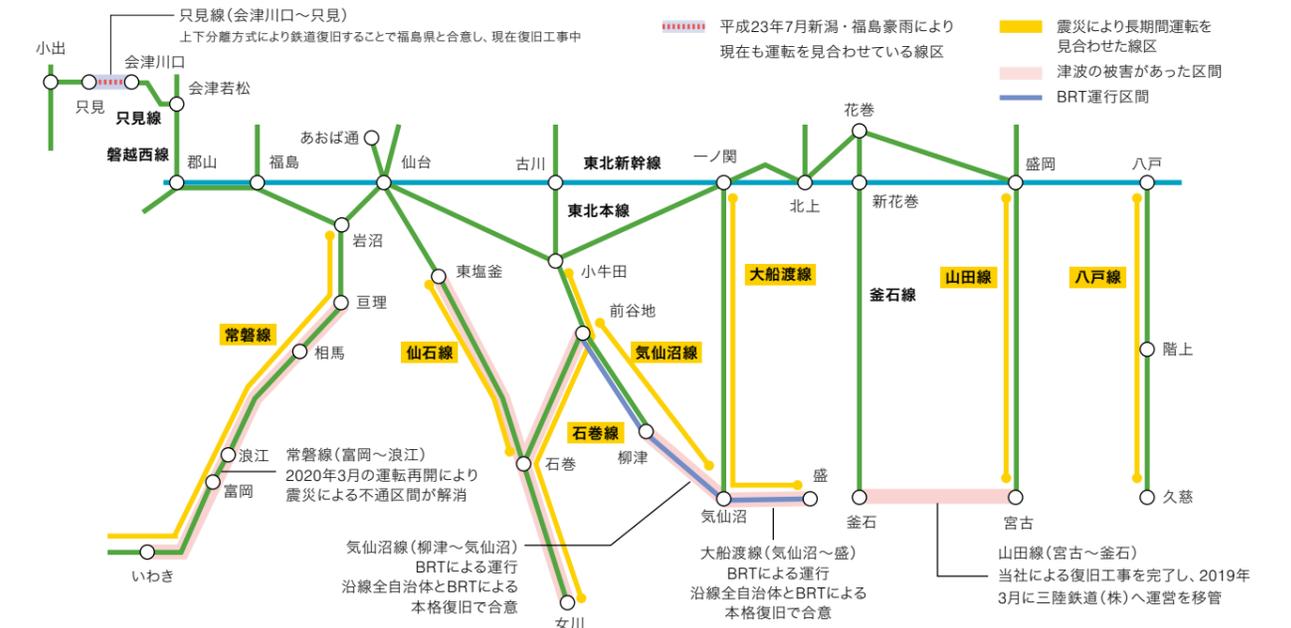
携による仙台上へのアクセス改善や、道の駅へのBRT車両の乗入れ、沿線の皆さまからのご要望を踏まえた駅の新設や移設、専用道の整備などにより、利便性の向上を図っています。

また、福島第一原子力発電所半径20km圏内の帰還困難区域を含む常磐線エリアにおいては、当社としても浜街道復興応援キャンペーンや、常磐線運転再開1周年記念キャンペーンなどの観光施策、地元の特産品を活用したマルシェなどを通して、交流人口や関係人口の拡大に努めています。

「平成23年7月新潟・福島豪雨」で被災した只見線(会津川口～只見間)の状況

福島県や沿線自治体の皆さまからの鉄道復旧に対する強い要請も踏まえ、上下分離方式により鉄道復旧することを2017年6月に福島県と合意し、2022年内の運転再開に向け復旧工事を行っています。

2021年4月時点の復旧状況



大谷海岸道の駅への気仙沼線BRTの乗入れ



常磐線全線運転再開1周年記念 浜街道グルメライド



只見線復旧工事状況(第7只見川橋りょう)

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、行政と連携して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。さらにJR東京総合病院では渋谷区民を対象に、JR仙台病院では仙台市民を対象に新型コロナワクチンの接種も実施しています。



社会課題解決に向けたスタートアップ企業との連携

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)を設立し、スタートアップ企業に対する出資、協業推進を行っています。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。



無人AI決済システム等の展開(TOUCH TO GO)

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 フェローシップ研修、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)

改札通過通知サービス「まもレール」

「まもレール」は、子どもの居場所が確認でき、安心して鉄道を利用していただくことを目的に、セントラル警備保障(株)との共同事業として提供しているサービスです。2020年4月には都営交通と東京メトロを加え、現在は首都圏496駅で展開しています。また、2021年1月よりサービス対象者を「シニア(65歳以上)」と「障害をお持ちの方(19歳以上)」に拡大しました。



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、当社が政府間協議を支援し、グループ会社である日本コンサルタンツ(株)が詳細設計・入札支援および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。

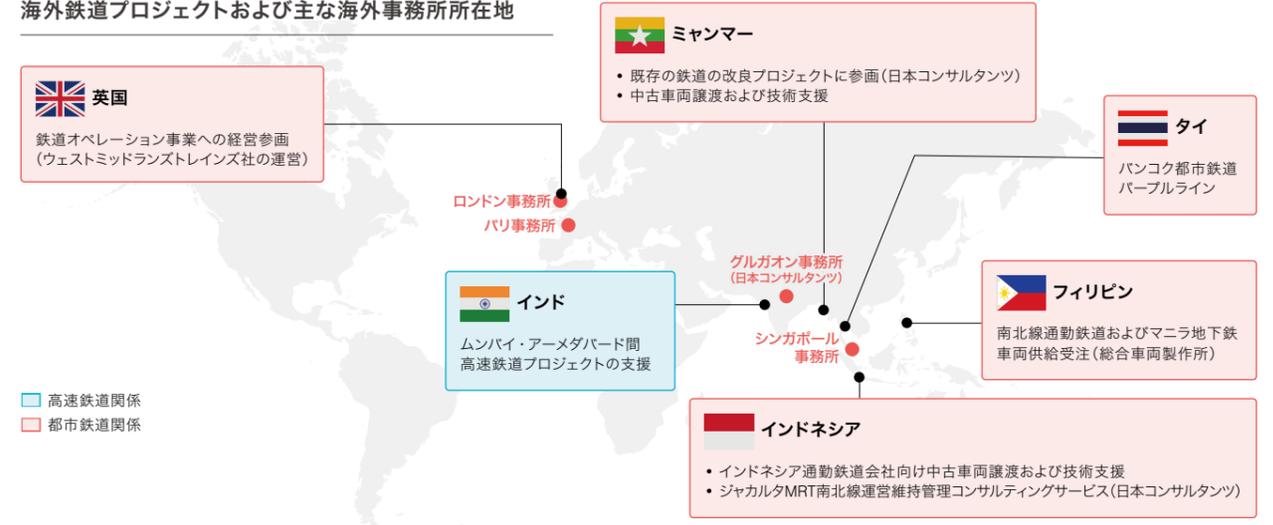


インド高速鉄道のイメージ(JICA提供)



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バークミンガム スノウヒル駅

海外鉄道事業者への技術支援

当社はインドネシアの鉄道事業者からの要望に応じ、2013年から205系車両(812両)を譲渡し、車両メンテナンスや乗務員の技能向上、サービス品質向上といった各種技術支援を行ってきました。

今後はこれらの支援を継続するとともに、現地での日本の技術のさらなる普及を目指し、新たな分野での協力拡大を図ります。



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



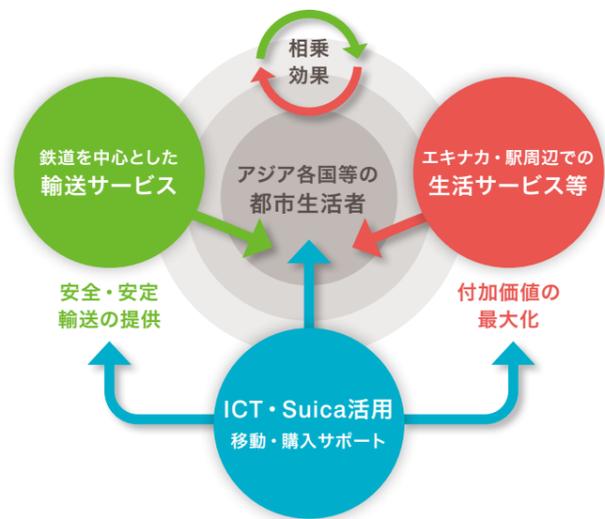
インドネシア通勤鉄道会社の運転士に区点検を説明している様子

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、グループ力を総合力として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、海外でも事業を推進していきます。

シンガポールにおいては、トムソン・イーストコースト線の駅構内商業区画の開発を推進、台湾においては、海外初のホテル事業として、ラグジュアリーホテル「ホテルメトロポリタンプレミア台北」の開発を推進しており、2021年の開業を予定しています。

また、(株)ルミナはシンガポール、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)

国際標準化への取組み

これまで当社グループが参画した海外プロジェクトでは、国際規格や欧州規格への適合を求められるなど、海外と日本の技術仕様の違いによるさまざまな課題に直面してきました。

私が所属するグループでは、これらの課題を解決するため、ISOやIEC(国際電気標準会議)等の機関が策定する鉄道に関わる国際規格やUITP(国際鉄道連合)が発行する高速鉄道に特化した業界規格(高速鉄道IRS)へ日本の技術仕様を盛り込み、整合化を図る活動を推進しています。大きなやりがいを感じる一方、他国の技術から学ぶことも多く、日本と異なる考え方に対し、謙虚に耳を傾けるよう心がけています。

今後も標準化活動を通して日本の技術を海外に普及させ、当社グループの海外事業拡大に貢献していきます。



国際事業本部
標準化戦略・推進グループ
佐久間 香介

国際ビジネススキル向上に向けた取組み

私の所属するグループでは、各国際事業案件のリスクを事前に洗い出すことや対策の検討等を行っています。

当社グループが変革のレベルとスピードを上げ、早期に国際事業の収益向上を図るためには、各事業に携わる社員一人ひとりのリスクへの感度を磨き、今まで以上にリスクコントロールを徹底させる必要があります。

そこで現在、私たちは「リスク感度のあるグローバル人材の育成」を目指し、職場や系統に関わりなく幅広い社員が国際事業のリスクを学べる教材作成と研修企画を行っています。今後もこの取組みを進め、国際事業の収益力向上に貢献します。



国際事業本部
国際ビジネス事務グループ
田中 麻友子

国際協力と国際機関を通じた世界への貢献

施設視察のため当社を訪れる海外鉄道関係者は約40カ国、計630名(2019年度)に上り、相互理解の促進に貢献しています。また、加盟するUIC(国際鉄道連合)やUITP(国際公共交通連合)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



オンライン会議
(UITPアジア太平洋地域理事会)

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。

「海外OJTトレーニングプログラム」では、約3カ月間、現地専門家等に指導を受けながら実際に業務を行い、知識や経験、技術力等を高めます。

2020年度は、国際商務や語学力など、さらなる海外ビジネススキル向上を目的とした研修も実施しました。今後も海外留学や海外研修のほか、オンライン研修も活用し、継続して海外プロジェクトで活躍できる人材育成に取り組んでいきます。



「海外旅行博」で商品の説明をするOJT生



英国企業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。技能実習制度を活用し、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)で、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。今後こうした施策を大宮以外の総合車両センターにおいても実施します。



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

「変革2027」のもと、安全を経営のトッププライオリティと位置付け、「究極の安全」を実現するために技術・技能を着実に継承するほか、キャリアビジョンの構築支援や社員の意欲に応える取組みを拡充するなど、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

「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。

全乗務員区所に実際の映像で訓練ができるシミュレータを配備しているほか、安全や技術継承のキーマンを中心に仕事の目的やルールへの成り立ちなどの「本質」を教えることで、「究極の安全」を追求しています。

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」や「主務職ゼミナール」、将来の技術者を育成するための「技術アカデミー」等、多くの教育プログラムを実施しています。

また、従来の集合型研修に加え、オンラインツールを活用し、社員が学びたいときに、学びたいことを学べる環境を整えるため、オンライン研修を拡充しています。

さらに、研修だけでなく、社員間の意見交換を促進する場として、「オンライン・本社交流プログラム」「オンライン本社訪問」等も行っています。



実践管理者育成研修

現場発意の取組みの推進(現場での学びの深化)

社員が自らの発意に基づき、業務改善や課題解決を行う「My Project」制度を導入しています。「My Project」の活動そのものを「人材育成の機会」と位置付け、「自ら考え行動する社員」の育成に取り組んでいます。2020年度からは「My Project」における好事例を広く社員に周知するため「My Projectポータルサイト」を開設し、情報発信を行っています。また、現場社員の発意による研修も実施し、現場単位で学びたいことを自ら企画、運営を行うことで社員が成長する意欲に応える取組みを推進しています。

DXをリードする人材の育成

デジタルトランスフォーメーション(DX)を推進していくためには、当社固有の業務知識に加えて、デジタル技術を身に付けた人材(デジタル人材)の育成が重要です。

全社的なデジタル人材の育成に向け、基礎的な資格である「ITパスポート」の取得支援等を通じて、社員のデジタルリテラシーの向上に努めています。

公募制による生活サービス部門への異動

駅業務に従事している際、コロナ禍におけるお客さまの働き方の急激な変化を肌で強く感じていました。その折に2021年度公募制異動(新事業 STATION WORK)の募集があり、日本社会の働き方改革に貢献したいという想いから応募しました。

今後は「働く人の“1秒”を大切に」のコンセプトのもと、多様化するテレワークニーズに応え、新しい働き方を提案していきます。



事業創造本部
新事業創造部門
青柳 哲

新たなジョブローテーションの実施

社員の挑戦意欲に応える柔軟な人事運用を実現するため、「新たなジョブローテーション」を2020年度より行っています。すべての社員が多様な経験を積み、能力を余すことなく発揮できる機会を提供することで社員の活躍フィールドを拡げ、「新たな輸送サービスの価値の創造」に貢献できる社員の育成、「さらなる生産性の向上」を目指していきます。

組織横断プロジェクト

お客さまのより近くで創意を発揮することで社員の働きがいを創出し、当社グループが持続的に成長することを目的に「組織横断プロジェクト」を推進しています。2021年7月現在、29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、システムを超えてエリアや線区の課題解決に取り組んでいます。

私が所属するプロジェクトでは、「これまでの役割分担に捉われない新たな働き方の検討」をテーマに据えて、駅と駅、駅と乗務員区など、各現場の社員がその箇所の業務を行うだけでなく、多様な職場や職種で働ける仕組みづくりを進めています。



仙台支社山形駅
伊藤 充裕



駅で放送を行う乗務員区の社員

JR東日本グループ一体となった人材育成の推進

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経営者・管理者を育成することを目的とし、「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。2015年度から部長コース、2016年度から課長コース、2020年度から次期管理者コースを実施し、各社のこれらを担う社員の育成に取り組んでいます。また、「実践管理者育成研修」と「技術アカデミー」はグループ会社社員も受講対象とし、当社グループで活躍する人材を育成しています。



JR東日本グループ経営幹部養成セミナー

グループ一体となった改善活動の実施

当社グループ各社の改善活動事例を共有する場として、「My Project交流会」や「JR東日本グループ改善活動報告会」をそれぞれ毎年開催しています。さらに、それらの改善事例のうち、グループ内における業務の標準化を推し進める規範となるものは「KAIZEN社長表彰」として表彰しており、2020年度からはグループ各社の改善の取組みも表彰の対象としました。2020年度からは各種報告会をオンラインで配信し、参加者以外にも好事例を共有することで、改善活動のレベル向上に努めています。



JR東日本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

当社グループの強みは、グループで働く社員の多様性や社員の有する幅広い経験および技能を反映したさまざまな視点や価値観の違いであると認識しています。今後さらに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きます。

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、女性が働きやすい環境を整えるなど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」の各段階において女性活躍の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。2021年4月



現在、当社の女性社員数は8,605名(全社員の17.3%)、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695名(管理者の7.2%)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。

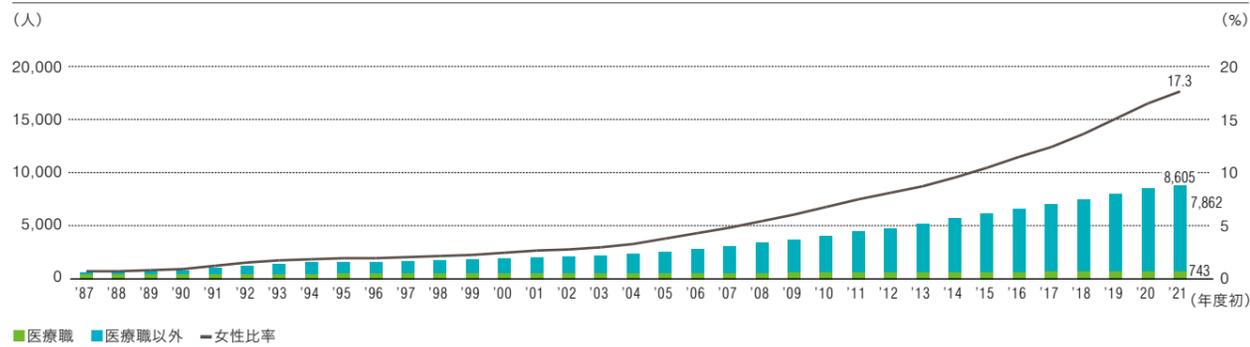
女性社員の活躍推進に向けた目標設定

- ・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。

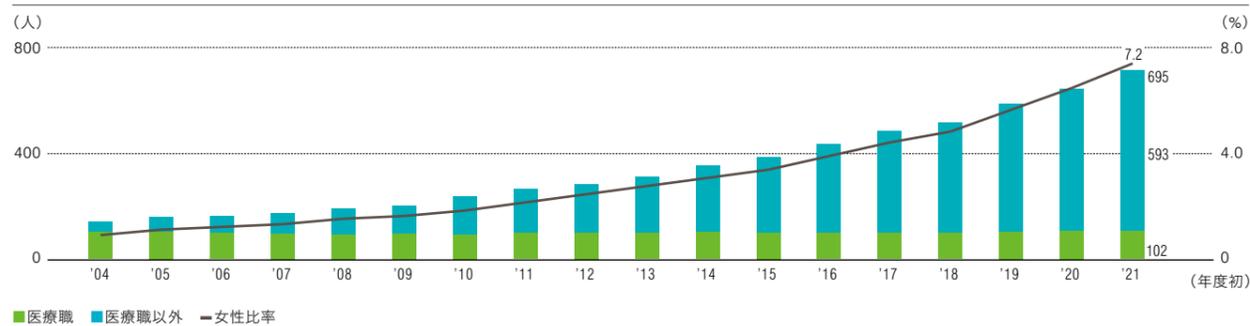
グループ会社のえるぼし認定状況

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に取り組んでいます。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)の制度を導入しているほか、配偶者出産休暇の設定や養育休暇・看護休暇の拡充など、新たな制度変更を実施しました。また、事業所内保育所を全12支社エリアに設置しており、24時間保育が可能な保育所など、不規則な勤務で働く社員へのサポートを充実させています。両立への理解促進の取組みとして、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。2021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2.59%と法定雇用率2.3%を上回っています。引き続き、障がいのある社員が十分に能力を発揮し活躍できる環境の整備に取り組んでいきます。

(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、植栽の管理、事業用品の集配・仕分けや「TRAIN SUITE四季島」のアメニティグッズの管理、木のストローの作成を手がけるなど、障がい者の活躍の場を広げるために取り組んでいます。



環境にやさしい木のストローを、障がいのあるスタッフが一本一本まごころ込めて丁寧に手づくり

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。2021年4月現在、約10,220名の社員がエルダー社員として在籍・活躍しています。

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。2021年4月現在、約90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

LGBTQ社員等への理解に向けた取組み

LGBTQ(性的マイノリティ)を多様性の一つとして認識し、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、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LGBTQ社員への理解を促す記載を追加し、毎年の全社員教育に組み込んでいます。なお、当社はLGBTQ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4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

社員とのかかわり

制服のリニューアル

グループ経営ビジョン「変革2027」にある、すべての人の「心豊かな生活」の実現を目指し、社員が新たな気持ちでチャレンジするシンボルとして、2020年5月以降、制服のリニューアルを行っています。

新制服は女性社員の活躍の場の拡大やLGBTQに配慮し性差の少ないデザインとしたほか、社員の意見を反映し、機能性や着心地を向上させています。



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は、社員一人ひとりの成長はもちろんのこと、企業の成長、さらには社会における新しい価値の創造につながると考えています。

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年からは、工事事務所や総合車両センター、発電所などの一部現業機関へフレックスタイム制の拡大を進めており、今後も多様な働き方を推進していきます。

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

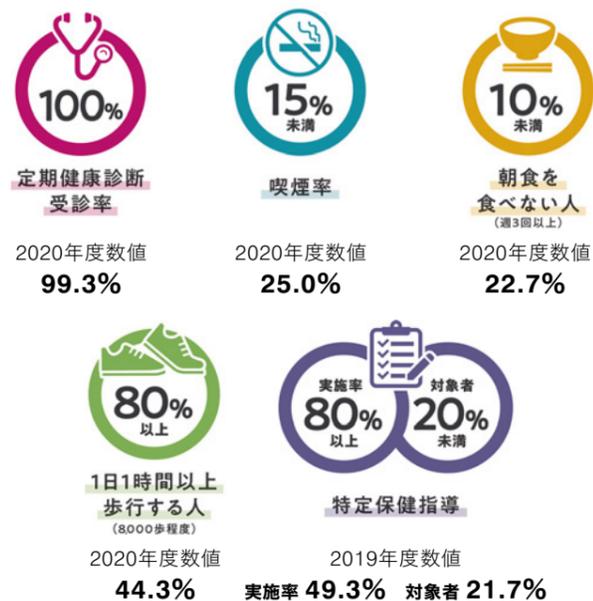
当社グループでは、社員一人ひとりが心身ともに健やかに生活するとともに、その意欲や能力を最大限に発揮し、いきいきと働くために、「健康経営中期ビジョン2023」に基づき社員の健康増進に取り組んでいます。

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箇所の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にも貢献しています。

健康経営の取組み

各職場では健康経営の推進に向けた積極的な取組みが自発的に行われ、健康増進に関する委員会や「My Project」等のチームを中心に、歩行や体操を活用した運動習慣づくりや食事の改善、正しい健康知識の共有に努めています。また、先進的な取組みや顕著な実績を上げた職場やグループ会社に対しては、表彰を行うとともにその内容を広報誌等で紹介し、グループ全体で、職場からの「健康経営中期ビジョン2023」の達成を推進しています。



さまざまな取組みが認められ、当社は「健康経営優良法人2021(大規模法人部門)」に認定されています。



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30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。



JR東日本秋田バスケットボール部「ベッカーズ」



JR東日本ランニングチーム



盛岡鉄道健診センター
種市 悦子

「健康経営中期ビジョン2023」達成に向けての取組み

当センターでは、担当する盛岡支社管内で働く社員の喫煙率低下に重点的に取り組んでいます。盛岡支社管内社員の喫煙率は、全国平均と比べても明らかに高く、将来的に健康を害する可能性があります。当センターが行った社員の喫煙に関する実態調査では、喫煙者だけでなく、非喫煙者も「喫煙はストレスを解消する作用がある」などというような喫煙に対して誤った認識を持っていることが分かりました。そこで、認識を改める目的で、自作動画による禁煙教育を行いました。さらに、禁煙環境の整備および受動喫煙対策のため、屋内全面禁煙を推進しました。その結果、2018年度の取組み開始から2020年度までに喫煙率は4.4%低下し、着実に成果が表れ始めています。

今後も「健康経営中期ビジョン2023」で掲げた喫煙率15%未満を目指し、社員の健康増進に取り組んでいきます。