

「今後の重点取り組み事項」の進捗状況等について

JR東日本グループを取り巻く経営環境は、中長期的には、より一層の人口減少や高齢化の進展、東京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等による産業構造の変化なども想定されます。

また、当社グループは、会社発足から30年が経過し、鉄道のシステムチェンジや社員の急速な世代交代など、様々な変革課題に直面しております。

これらに対応するため、2016年10月から「横断的な重点課題」として「安全・安定輸送のレベルアップ」、「収益力向上への挑戦」及び「コミュニケーションスローガン『TICKET TO TOMORROW』の推進」を掲げております。

課題達成に向けた取り組みを加速するため、特に力を込めて推進する項目である「今後の重点取り組み事項」について、この1年間の進捗状況を取りまとめるとともに、施策を更新しました。

横断的な重点課題		今後の重点取り組み事項
安全・安定輸送のレベルアップ	<ul style="list-style-type: none"> ○ 安全に関するリスク低減とマネジメント体制の強化 ○ 輸送障害の発生防止及び輸送障害発生時の対応能力強化 ○ 駅ホーム上や踏切における安全対策の推進 ○ 強靱な鉄道づくり 	
収益力向上への挑戦	<ul style="list-style-type: none"> ○ 輸送ネットワークによる交流拡大 ○ インバウンド戦略の推進 ○ ターミナル駅における利便性向上及びブランド確立 ○ 沿線価値の向上 ○ 事業エリアの拡大 	
コミュニケーションスローガン「TICKET TO TOMORROW」の推進	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「JR東日本 2020 Project」に向けた取り組み ○ 地方創生 ○ 技術革新 ○ 海外鉄道プロジェクトへの挑戦 ○ 人を伸ばす企業風土づくり、生産性向上による経営体質強化 	

横断的な重点課題①：安全・安定輸送のレベルアップ

近年、当社設備に起因する輸送障害など、安全・安定輸送に係る重大な事象を相次いで発生させ、会社として事態を重く受け止めております。当社グループの社員一人ひとりが仕事の基本に立ち返ったうえで、果たすべき役割を確実に実行し、「再発防止」の徹底と「未然防止」に全力を挙げて取り組んでまいります。

変革課題

鉄道のシステムチェンジ

「水平分業」の深度化

社員の急速な世代交代

近年、発生させた安全・安定輸送に係る重大な事象

- 2015年 4月 山手線神田～秋葉原間での電化柱倒壊、東北新幹線郡山駅構内での架線切断
- 8月 根岸線横浜～桜木町間での架線切断、中央線国立～立川間でのケーブル焼損
- 2016年 3月 高崎線籠原駅での電気設備故障
- 6月 常磐緩行線北松戸～松戸間での列車と作業用トロリーとの衝撃
- 11月 高崎線での輸送管理システム（ATOS）のネットワーク障害
- 2017年 9月 蕨交流変電所での停電
- 10月 宇都宮線東鷲宮駅での電気設備故障

より実践的な安全教育・訓練の実施

⇒ 仕事の「本質」（趣旨・目的、しくみ・動作原理等）の理解を深めるためより実践的な安全教育・訓練を実施

課題解決 に向けて

グループ会社・パートナー会社等との更なる連携強化

⇒ グループ会社・パートナー会社等と連携し、鉄道に関わる工事・作業の実態を把握し、ルール・手順を再徹底

設備の適切な維持管理と戦略的な更新・強化

⇒ 二重系の確保、新幹線高速化等に対応した強靱化

輸送障害発生時の対応能力の強化

⇒ 影響拡大の防止、早期の運転再開、迅速なお客さま対応

過去の対策のトレースによる「再発防止」の徹底

⇒ 実施状況を定期的にトレースし、再発防止策の実効性を確保

ハード・ソフト両面での弱点把握による「未然防止」

⇒ 企画部門と現場第一線が一体となって弱点を掘り起し、事故の芽を摘む

駅ホームや踏切での安全対策

安全・安定輸送のレベルアップ

耐震対策など鉄道の強靱化

横断的な重点課題①：安全・安定輸送のレベルアップ

この1年間の取組み内容

1. 「グループ安全計画2018」の確実な推進

- 乗務員訓練用シミュレーターなど、職場へのより実践的な教育・訓練設備の整備の推進
- 鉄道工事マネジメントの実態把握・情報共有によりグループ全体で安全体制を強化
- 「安全のプロ」育成等を通じ、安全マネジメント体制を構築
- CM放送(TV・ラジオ)など踏切事故防止に向けたキャンペーン実施
- 首都圏電気設備強化として電化柱倒壊対策、ケーブル焼損対策、連動装置地絡対策、横断ケーブル防護等を推進
- 新幹線車両からの落雪対策として台車まわり監視カメラを東京、盛岡(上り線)に先行設置し、検証を実施
- 山手線及び京浜東北・根岸線大宮～桜木間間の全駅にホームドアを導入する方針のもと2020年度までの整備計画を策定・公表
- 横浜線町田駅4番線に新形式の「スマートホームドア」を導入



シミュレーターによる訓練

2. 「サービス品質改革中期ビジョン2017」の推進

- 折返し設備等の整備拡大(常磐線友部駅、高崎線深谷駅)
- 輸送障害時の影響を最小化するため、東海道線・横須賀線(品川～戸塚間)等において別線運転を実施
- 運転再開見込みの早期発表(15分以内に第一報)の取組みを拡大
- 他の鉄道事業者等との連携を拡大し、「声かけ・サポート」運動強化キャンペーンを実施



「声かけ・サポート」運動強化キャンペーンポスター

3. 強靱な鉄道づくり

- 耐震補強対策を計画通りに推進(2016年度までに8割完了)
- 長期耐久性や作業効率性の向上、コストダウンをめざし新幹線大規模改修で用いる工法の開発を推進
- 東北新幹線(大宮以北)において、大型機械編成群によるレール交換を開始



新幹線レール交換

今後の重点取組み事項

※ 下線部は今回新たに盛り込んだ項目

1. 安全に関するリスク低減とマネジメント体制の強化

- これまでに策定した「再発防止」策の徹底と弱点の把握による「未然防止」
- 仕事の「本質」(趣旨・目的、しくみ・動作原理など)の理解を深めるためのより実践的な安全教育・訓練の実施
- グループ会社・パートナー会社等と連携した、鉄道に関わる工事・作業の実態把握、ルール・手順の再徹底
- 首都圏電気設備及び新幹線設備・車両の重点的な強化



技能教室での訓練

2. 輸送障害の発生防止・輸送障害発生時の対応能力強化

- 輸送障害の発生防止(地上設備・車両の対策強化、大規模自然災害対策の継続)
- 輸送障害発生時の影響拡大防止・早期運転再開(折返し運転設備の整備、折返し・別線運転の強化など)、迅速なお客さま対応(運転再開見込み情報の早期提供、異常時を想定した訓練等による駅間停車の早期解消など)



折返し・別線運転に取り組む指令イメージ

3. 駅ホーム上や踏切における安全対策の推進

- 首都圏でのホームドア・CPラインの整備推進(工期短縮やコストダウンに向けた「スマートホームドア」実用化など)
- 踏切障害事故対策の推進(障害物検知装置の高機能化など)
- 関係各社と連携した「声かけ・サポート」運動の継続

横浜線町田駅の「スマートホームドア」



4. 強靱な鉄道づくり

- 対象エリア・設備を拡大した更なる耐震補強対策の推進
- 老朽設備の着実な更新(新幹線大規模改修に向けた技術開発、東北新幹線のレール交換など)



更なる耐震補強の対象エリアの設備(例) 橋脚・橋桁が一体的構造のラーメン高架橋 盛土



横断的な重点課題②：収益力向上への挑戦

当社グループが有する重層的で“リアル”なネットワークの価値を高め、収益力の向上へ挑戦します。具体的には、地域間・地域内の「交流」拡大を図るとともに、駅を中心とした「付加価値」向上に取り組みます。あわせて、輸送、生活、IT・Suicaの各サービスの相乗効果を強みに、「事業エリア」の拡大に挑戦します。

地域間・地域内の「交流」拡大

鉄道をはじめとした輸送ネットワークの利用促進

広域観光ルート of 整備

インバウンド戦略の推進

駅を中心とした「付加価値」向上

駅周辺開発の積極展開

駅ビル等のリニューアル

魅力ある「暮らしづくり」による沿線価値向上

情報技術の活用による新規事業・サービスの創出

輸送、生活、IT・Suicaの各サービスの組合せによる「事業エリア」拡大

エキナカ・駅周辺からマチナカへの展開

ホテルやSC等の東日本エリア外及び海外への展開

新規事業

新サービス

海外

東日本
エリア外

地方

都市

地方

東日本
エリア外

海外

この1年間の取組み内容

1. 鉄道ネットワークの利用促進

- 仙台・金沢間直通の新幹線臨時列車を運行
- 2017年10月ダイヤ改正で上野東京ラインを増発
- 相模鉄道・JR相互直通運転に向けた社内外の協議・調整を推進
- iPhone7(※)等で決済サービス「Apple Pay」(※)にSuicaが対応したことを契機としたSuicaの利用拡大

仙台・金沢
直通新幹線



2. インバウンド戦略の推進

東京駅の祈祷室
(外観・小浄施設)

- アジア圏の航空事業者と連携し、立体観光「Air + JR」型の新商品を発売
- 空港第2ビル駅の訪日旅行センター拡充、東京駅に祈祷室開設
- 無料公衆無線LAN「JR EAST FREE Wi-Fi」の提供駅を拡大



3. ターミナル駅における利便性向上及びブランド確立

- 品川新駅(仮称)の建設工事に着手、品川駅北周辺地区のまちづくりガイドラインを策定・公表
- 「グランスタ丸の内」(東京駅)と「エスパル仙台東館」を全面開業
- 「ペリエ千葉エキナカ」、「ペリエ千葉(第Ⅱ期)」及び「ホテルメトロポリタン仙台イースト」を開業

グランスタ丸の内



4. 既存店舗リニューアル等による「付加価値」向上

- エキナカの開発やリニューアルをスピード感を持って進めるため、関係グループ会社の再編やエキナカ運営スキームの変更を検討
- グループ共通「JRE POINT」の利用可能箇所拡大(累計84箇所)
- 「JR東日本おみやげグランプリ」を開催

5. 選ばれる沿線ブランドの確立

JR東日本おみやげ
グランプリの授賞式

- 中央線沿線で「nonowa武蔵小金井SOUTH」と「COTONIOR国立」を開業、武蔵境ぽっぽ公園を開園
- 「HAPPY CHILD PROJECT」として2020年4月までに累計130箇所開設をめざし、駅ビル等の子育て支援施設を整備(累計102箇所)



今後の重点取組み事項

※ 下線部は今回新たに盛り込んだ項目

1. 輸送ネットワークによる交流拡大

- 列車増発や観光キャンペーン等による東北・北海道及び北陸方面への交流人口の拡大
- 首都圏在来線における混雑緩和及び利便性向上
- 中央線新型特急車両導入を契機とした東京～山梨・長野エリアの鉄道利用の促進
- 「のってたのしい列車」の運行等による観光需要の創出

「かにを食べに
北陸へ。」
キャンペーン



2. インバウンド戦略の推進

- アジア市場における鉄道パスの新たな販売体制の構築
- 東北・北海道エリアの空港をゲートウェイとした「立体観光」の推進
- 受入環境の整備(訪日旅行センター拡充、首都圏での駅ナンバリング整備、東北新幹線E5系等への車内荷物置場の設置など)



新幹線車内荷物置場

3. ターミナル駅における利便性向上及びブランド確立

- 2020年暫定開業に向けた品川新駅(仮称)の工事の推進、新駅及び品川駅を中心とした新たな国際交流拠点となるまちづくり計画の推進
- 千葉・渋谷・横浜などの大規模ターミナル駅開発の推進(「ペリエ千葉」全面開業など)

4. 沿線価値の向上

- 首都圏を中心とした沿線の新たな価値の発掘・創造
- 「暮らし方」・「働き方」向上支援の推進(子ども見守りサービス「まもレール」の拡充、ライフスタイル提案型賃貸住宅の展開など)
- Suicaポイントのグループ共通「JRE POINT」への統合



「まもレール」サービス

5. 事業エリアの拡大

- マチナカ、東日本エリア外及び海外への事業展開(ホテル、ショッピングセンター等)

※ 「iPhone」及び「Apple Pay」は Apple Inc. の登録商標です。

横断的な重点課題③：「TICKET TO TOMORROW」の推進

コミュニケーションスローガン「TICKET TO TOMORROW ～未来のキップを、すべてのひとに。～」のもと、全ての事業分野において、一つひとつの仕事をレベルアップし、質の高いサービスを提供することにより、お客さまのご期待に応え、2020年以降の社会に「レガシー（遺産）」を引き継いでいきます。

TICKET
TO
TOMORROW

未来のキップを、
すべてのひとに。

全ての事業分野において
一つひとつの仕事をレベルアップし
質の高いサービスを提供

人を伸ばし、
人を活かす風土づくり

新たな事業領域への挑戦

技術革新

地方創生

JR東日本
2020Project

「TICKET TO TOMORROW」のポイント

JR東日本グループの社員全員が、自らの新しい可能性に向けて積極的にチャレンジ

全ての事業分野において一つひとつの仕事をレベルアップし、質の高いサービスを提供

2020年以降の社会やJR東日本グループに「レガシー（遺産）」を引き継いでいく

大会運営の支援

バリアフリー、快適な旅客鉄道輸送サービスの提供など

大会開催に向けた気運醸成

ターミナル駅改良、地域活性化、ダイバーシティ推進など

横断的な重点課題③：「TICKET TO TOMORROW」の推進

この1年間の取組み内容

1. 「JR東日本2020Project」に向けた取組み

- 会場最寄駅や臨海部乗換駅の改良工事・バリアフリー整備を推進

2. 地方創生

TRAIN SUITE 四季島

- 「TRAIN SUITE 四季島」運行開始し、東日本エリアの魅力を国内外に発信
- 6次産業化に向け「株式会社JRアグリ 仙台」設立、基幹店舗「AOYA」開業
- JR東日本「のもの」アワードを開催、「のもの」店舗拡大(累計7店)
- 「ラスカ熱海」・秋田駅「西口駐車場ビル」開業、新潟駅周辺整備計画を推進



秋田駅「西口駐車場ビル」



3. 技術革新

- 高性能ドップラーレーダーを山形県酒田市内に新設、試験観測を開始
- AIによるお問い合わせセンターオペレーター支援システムを開発
- 次世代新幹線の実現に向けて試験車両(ALFA-X)の製作に着手
- 車両モニタリングのデータ取得・分析(山手線E235系)、線路設備モニタリングの運用線区を拡大、電力設備モニタリングを山手線E235系に導入、
- JR秋田下浜風力発電所の運用を開始
- 南武線武蔵溝ノ口駅、信越本線新津駅及び中央本線小淵沢駅を「エコステ」モデル駅として整備
- 複数駅を対象としたエネルギーマネジメントシステムの使用を開始



ALFA-Xイメージ

4. 海外鉄道プロジェクトへの挑戦

- グループ会社の日本コンサルタンツにおいてインド高速鉄道のコンサルティング業務を受注・推進
- 三井物産及びアベリオUK社(オランダ鉄道の英国子会社)とともに英国フランチャイズ「ウェストミッドランズ旅客鉄道事業」の運営権を獲得
- タイ・バンコク「パープルライン」のメンテナンス事業の現地化を推進

5. 人を伸ばし、人を活かす企業風土づくり

- 公募制など、社員の意欲を受けとめた人事異動等を実施
- グループ会社を含めたバックヤード等の労働環境整備を推進
- LGBTの取組みに関する「PRIDE指標」で最高評価「ゴールド」に認定
- 鉄道と生活サービスの一体的な事業運営に向けて、本八戸駅と駅ビル(シーガルトアウン)との共同運営を開始

今後の重点取組み事項

※ 下線部は今回新たに盛り込んだ項目

1. 「JR東日本2020Project」に向けた取組み

- 大会会場周辺等における駅改良工事計画の推進
- 「アクセシビリティ・ガイドライン」に則したバリアフリー整備計画の検討・推進
- 鉄道におけるセキュリティ向上(駅・車両等への防犯カメラ増設、警備体制の充実)

2. 地方創生

- 観光振興(「TRAIN SUITE四季島」運行を通じた地域の魅力発信、東北観光推進に向けた新たな取り組み、自治体との人材交流を通じた連携強化など)
- 地域産業の活性化と地域への流動促進(6次産業化、土浦サイクリング拠点など)
- 地方中核駅を中心としたまちづくり(秋田、新潟など)

3. 技術革新

- 安全・安心(地震早期検知など)
- サービス&マーケティング(サービスロボットの開発など)
- オペレーション&メンテナンス(自動運転技術の開発など)
- エネルギー・環境(省エネ走行パターン開発など)
- クラウドシステムプラットフォームの構築
- モビリティ変革コンソーシアムなどによる「イノベーション・エコシステム」の実現



4. 海外鉄道プロジェクトへの挑戦

- インド高速鉄道プロジェクトの推進
(インド高速鉄道職員への研修・技術的支援など)
- 英国フランチャイズ「ウェストミッドランズ旅客鉄道事業」への参画
(列車運行会社「ウェストミッドランズトレインズ」の2017年12月運営開始など)

インド高速鉄道職員への研修



5. 人を伸ばす企業風土づくり、生産性向上による経営体質強化

- 働き方改革、ダイバーシティ推進、技術革新等を通じた全ての事業分野における仕事のレベルアップと生産性向上
- 社員の活躍のフィールドの更なる拡大
- 社内外の様々な交流機会を通じた「内なるグローバル化」の推進

本八戸駅と駅ビルの共同運営の様子

