

2026 年 2 月 10 日
東日本旅客鉄道株式会社

一連の輸送トラブルに対する弊社代表取締役社長コメント

本年に入ってから、1 月 16 日に山手線・京浜東北線において、1 月 30 日には常磐線において、さらに、2 月 8 日から 9 日にかけては宇都宮線において、それぞれ停電事故を発生させ、また、2 月 2 日には京葉線八丁堀駅でエスカレーター火災を発生させました。

これにより、通勤・通学時間帯を含む長時間の運転見合わせを引き起こし、特に、3 度の停電事故においては、駅や列車の混雑に加え、駅間停車した列車からお客さまに降車していただくなど、多くのお客さまに影響が及ぶ事態となりました。

一連の輸送トラブルにより、お客さまに多大なご迷惑、ご不便をおかけしたこと、また、日頃よりご利用をいただいております多くの皆様にご心配やご不安をおかけしていることを、ここに、心より深くお詫び申し上げます。

それぞれの事象については、調査中のものを含め、個別の原因によると考えておりますが、結果として長時間の見合わせを発生させ、お客さまに多大なご迷惑をおかけしたことについて、重く反省しなければならないと考えています。この機会に、今一度全ての業務を抜本的に見直し、安全安定輸送の強化向上を図ってまいります。特に鉄道のシステムは、車両・線路・電気など様々な設備や業務が相互に関連しているため、輸送トラブルの発生防止と対応力向上に向け、業務分野をまたがる総合的な知識能力や技術力を高めてまいります。

今般、多くのお客さまの信頼を損ねたことを、輸送業務を担う当社グループの経営の根幹に関わる事態として重く受け止め、改めて深くお詫び申し上げます。

当社グループは、「モビリティ」と「生活ソリューション」の二軸でお客さまの「安心」と「感動」を実現していくことをめざしておりますが、すべての事業の基盤となるのは、お客さまから寄せられる「信頼」であり、「信頼」の確保のために、「安全」が経営のトッププライオリティであることは、今後も変わるものではありません。

今一度、初心に立ち返り、私自身が先頭に立って安全安定輸送をレベルアップし、お客さまに安心してご利用いただけるように、グループ一体となって取り組んでまいります。

喜勢陽一

今後の取組み事項

1 安全安定輸送に関する業務フロー（作業手順）の見直し

- 取扱い誤りが長時間の運転見合わせに直結するような重要ポイントのチェック体制の検証と強化（ダブルチェックや、人によるチェックをバックアップするシステムの構築など）

2 異常時の対応力向上

- 事象発生から 30 分以内での降車誘導の準備指示の徹底
- 実践的な訓練の定期的な実施
- 対策本部における、お客さま救済についての責任者の配置

3 検査や点検のレベルアップ

- 予兆把握の取組み（モニタリング技術の導入や DX 化の加速により、設備不良が発生する前に的確なタイミングで修繕を実施）
- ドローンを活用したリモート点検の試行

4 設備メンテナンスや事故復旧にあたる第一線社員の技術力の向上・強化

- 研修・訓練の内容充実（新たな課題に対応し、異常時に落ち着いて行動できる社員の育成）
- 技術系の採用を従来計画より約 150 名増加（2027 年度より）

5 設備の維持管理に関わる修繕費の増額

- 2026 年度の修繕費を増額し、2026 年度末までに、コロナ期の影響を全て取り戻すべく交換・修繕を実施
- 自然災害に対する対策のスピードアップ（倒木・倒竹対策など）

6 グループ会社、パートナー会社の体制・技術力の維持

- 工事・作業の日中時間帯へのシフトなど働き方の変革
- 処遇改善や働きやすい環境の整備の加速
- 設備投資や修繕の中長期的な見通しを共有、実作業にあたるグループ会社やパートナー会社の体制や技術力を安定的に維持