



2026年4月15日

東日本旅客鉄道株式会社

## 「JR東日本グループ AI ポリシー」の策定について

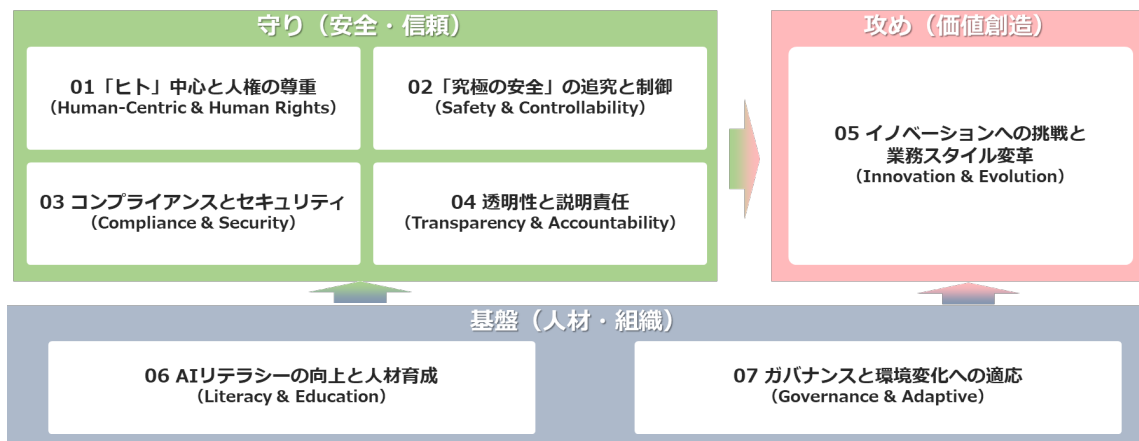
- JR東日本グループは、グループ経営ビジョン「勇翔 2034」において、「ヒト起点」での「ライフスタイル・トランスフォーメーション(LX)」により、すべての人の心豊かな生活を実現するためにAIを利活用しています。
- AIの持つリスクを把握し適切に対応するガバナンス体制のもと、AIがもたらす効果を最大限発揮していくために「JR東日本グループ AI ポリシー（以下、AI ポリシー）」を策定しました。
- AIを積極的に利活用して、業務スタイルの変革と新たなお客さま体験価値の創出を実現していきます。

### 1. JR東日本グループ AI ポリシー

モビリティ事業や生活サービス事業をはじめとする弊社のさまざまな業務やお客さまとの接点において、AIを積極的に利活用し、AIがもたらす効果を最大限発揮するため、「JR東日本グループ AI ポリシー」を策定します。

AIポリシーは、価値創造の「攻め」と安全・信頼の「守り」に加え、それを支える人材・組織の「基盤」で構成され、合計7つの要素で表現しています。

- ・攻め（価値創造）：社会課題やお客さまの潜在ニーズに向き合い、AIを積極的に利活用して、業務スタイルの変革と新たなお客さま体験価値の創出を実現していきます。
- ・守り（安全・信頼）：「ヒト」を中心に据え、リスクの正しい認識、人権の尊重、およびコンプライアンスを遵守することで、安全にAIを利活用していきます。
- ・基盤（人材・組織）：AIへの理解を深める継続的な人材育成と、パートナーと一体となった利活用を推進し、管理体制の見直しなど適切に対応していきます。



「JR東日本グループ AI ポリシー」の7つの要素

AI ポリシーや AI ガバナンスに関する詳細は、以下のサイトをご確認下さい。

・AI ポリシー：<https://www.jreast.co.jp/company/csr/governance/internal-control/ai-policy/>

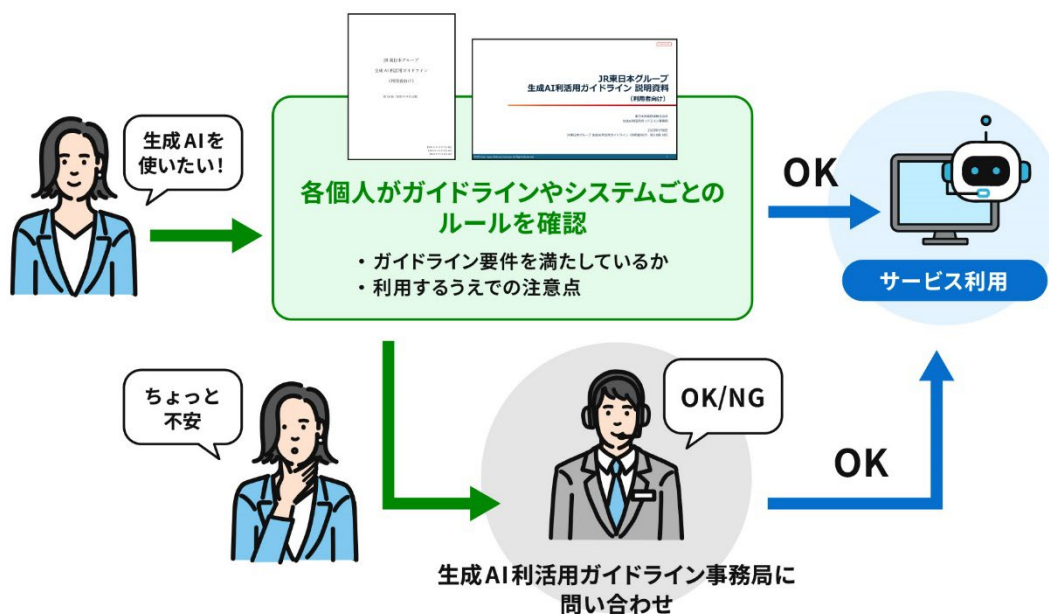
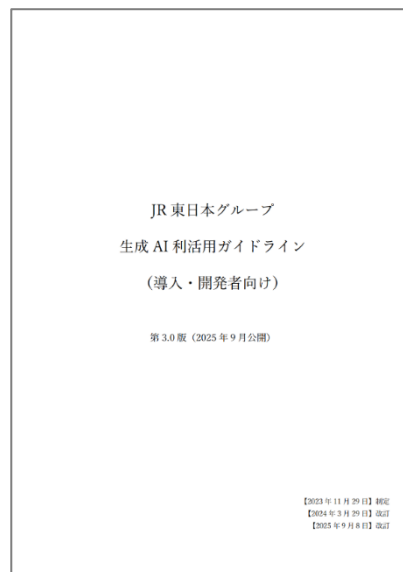
・AI ガバナンスに関する基本的な考え方：

<https://www.jreast.co.jp/company/csr/governance/internal-control/#ai-governance>

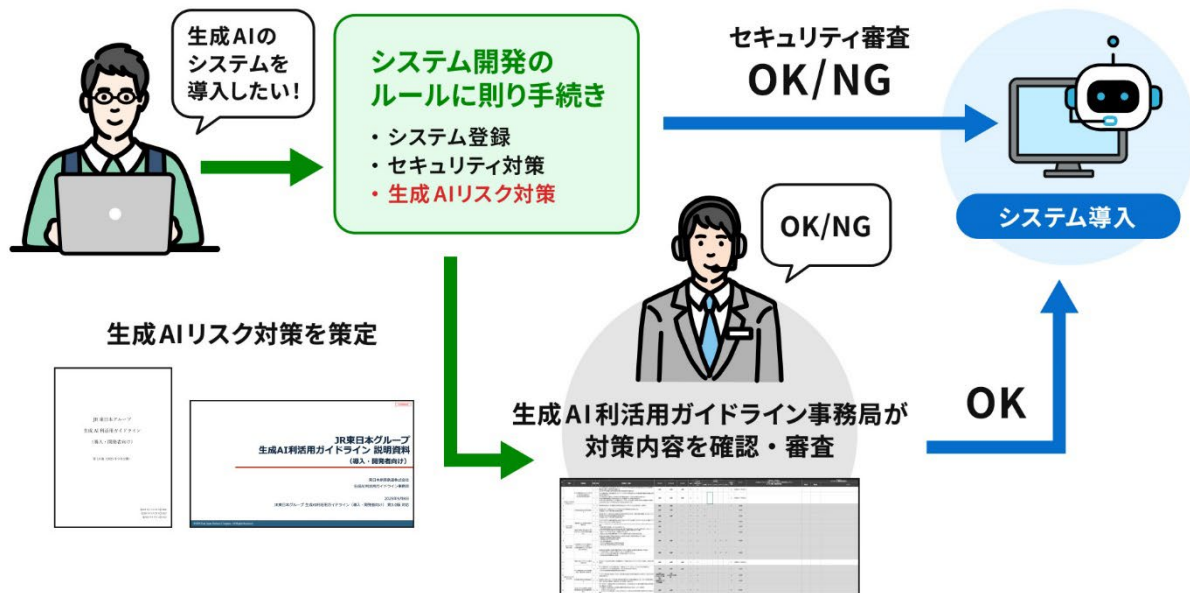
## 2. 生成 AI に関するガイドライン

JR 東日本グループでは、2023 年 11 月に生成 AI を利活用する際に注意する事項をまとめた「JR 東日本グループ 生成 AI 利活用ガイドライン」を策定しています。2024 年 3 月には、生成 AI を利用したシステムを導入・開発する際の注意事項を追加した第 2 版を発行しました。

2025 年 9 月には第 3 版に改訂し、利用者向けと導入・開発者向けの 2 つに分け、導入・開発者に対してはリスクレベルに応じた対策内容を記載するチェックシートの提出を義務づけることで、生成 AI のガバナンス体制を強化しました。今後も、社会の情勢や技術の進展に合わせて継続的に改善していきます。



生成 AI を利用する場合の流れ



生成AIのシステムを導入・開発する場合の流れ

【参考】AI ポリシー全文

## I JR 東日本グループ AI ポリシー

JR 東日本グループは、「ヒト起点」での「ライフスタイル・トランスフォーメーション (LX)」により、すべての人の心豊かな生活の実現を目指しています。社会課題や潜在ニーズに向き合い生活様式を革新するためには、AI (人工知能) は重要な技術のひとつです。真の技術サービス企業グループを目指す私たちは、AI の持つリスクを把握し適切に対応するガバナンス体制のもと、AI がもたらす効果を最大限発揮していくために「JR 東日本グループ AI ポリシー」を定めます。

### 01 | 「ヒト」中心と人権の尊重 (Human-Centric & Human Rights)

JR 東日本グループは、「ヒト起点」で、すべての人の心豊かな生活を実現するために AI を利活用します。人権を侵害せず、より多くの人への AI の便益提供をめざします。

### 02 | 「究極の安全」の追求と制御 (Safety & Controllability)

JR 東日本グループは、「安全」を経営のトッププライオリティとしています。AI を利活用し、お客さまがより安全で安心できる商品やサービスを提供していきます。また、AI のリスクを正しく認識し、「人間の判断を介在させる仕組み」や「予期せぬ動作に対する安全措置」を講じるなど、ルールや体制を含めて AI を適切に制御していきます。

### 03 | コンプライアンスとセキュリティ (Compliance & Security)

JR 東日本グループは、AI の利活用に伴うプライバシー侵害、機密情報の漏えい、知的財産権の侵害等のリスクに関し、関係法令に基づき対応するとともに、AI への不正な作為・操作による被害を防ぐためセキュリティの確保に努めます。

### 04 | 透明性と説明責任 (Transparency & Accountability)

JR 東日本グループは、多様なステークホルダーが安心してサービスをご利用できるよう、AI の利活用の目的や効果、安全性などについて、透明性の高い情報を提供します。

### 05 | イノベーションへの挑戦と業務スタイル変革 (Innovation & Evolution)

JR 東日本グループは、社会課題やお客さまの潜在ニーズに向き合い、AI を積極的に利活用して、業務スタイルの変革と新たなお客さま体験価値の創出を実現していきます。

### 06 | AI リテラシーの向上と人材育成 (Literacy & Education)

JR 東日本グループは、AI を適切に利活用できる人材の育成を推進します。AI の利便性だけでなくリスクや倫理的な課題についても理解を深める教育を継続的に実施します。

### 07 | ガバナンスと環境変化への適応 (Governance & Adaptive)

JR 東日本グループは、AI の開発・提供・利用それぞれのパートナー企業にも理解と協力を求め、共に責任ある AI 利活用を推進します。また、今後の AI 技術の発展・多様化に対し、利活用の考え方や方法、その管理体制の見直しなど適切に対応し、適正な利活用を通じ JR 東日本グループの社会的使命を果たしていきます。