



Top Message

鉄道事業者の役割と新たな出発

東日本大震災からの復興と創造的再生

本年3月11日に発生した東日本大震災により、お亡くなりになられた方々のご冥福をお祈りするとともに、被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

今回の震災は、当社の事業エリアの広範にわたって未曾有の被害をもたらし、当社の鉄道施設なども大きな影響を受けました。被災エリアの新幹線や在来線は長期間の運転休止を余儀なくされたほか、グループのショッピングセンターやホテル等においても、建物の損傷などにより、一部で営業を休止いたしました。

その後、当社は、関係の皆さまからの多大なるご支援をいただきながらグループをあげて復旧作業に取り組んだ結果、津波による壊滅的な被害を受けた太平洋沿岸線区を除き、順次運転を再開いたしました。早期復旧を実現できた最大の要因は、昼夜を問わず、断続的に余震が続く中でも復旧作業にあたってくださった方々の力だと考えています。この間いただいたご支援について、すべての皆さま方に心から御礼を申し上げます。

東北新幹線は本年4月29日に全線で運転を再開しましたが、私もこの日、仙台～盛岡間の一番列車に添乗して盛岡へ行き、その後、弘前での復興イベントに参加してまいりました。このとき、青森、弘前、盛岡、仙台など各地で、多くの方々笑顔が浮かべながら、ご家族やお友達と歩いている光景を目にしました。また、多くの方々から、新幹線が全線で運転を再開したことについて、喜びのお言葉をいただきました。本震災により多くの皆さまにご迷惑、ご心配をおかけしてしまいましたが、「ルールがつながる」ということが、人々の心にかに大きな影響を与えるものなのかということを実感し、当社の最大の使命は、地域の皆さま、そして社会にとってなくてはならない「鉄道」という事業を着実に運営していくことだとあらためて認識しました。

今後も当社グループは、東日本大震災からの復興を対処すべき重要な課題と位置づけ、グループ一丸となって取り組んでまいります。太平洋沿岸線区の復旧については、地域全体の復興やまちづくりの計画策定と一体となって進めていきたいと考えています。また、東日本エリアを事業基盤とする企業グループとしての社会的使命を果たすため、観光資源の掘り起こしや情報発信の強化などにより観光流動の活性化を図るとともに、主要ターミナル駅での応援産直市の開催等を通して、被災地に対する支援を継続して実施してまいります。



サービス品質改革元年～お客さまの声が原点

当社ではこれまで、「グループ経営ビジョン2020 一挑む一」において、基本的な方針の一つとして「お客さま満足の徹底的な追求」を掲げ、接客サービスの向上、安心・快適なサービスの提供に努めてきました。

このような中、さらなるお客さま満足の向上のため、本年を「サービス品質改革元年」と位置づけ、厳しい環境にあっても、一人でも多くのお客さまにご利用いただけるよう、グループ全社員一丸となって「サービス品質」のブラッシュアップに努めていくこととしました。今年度からスタートした5ヵ年計画「サービス品質改革中期ビジョン」に基づき、輸送障害防止や早期の運転再開、情報提供の充実など輸送品質の向上に努め、お客さまに安心して快適にご利用いただける環境整備を推進してまいります。

「究極の安全」に向けた絶えざる挑戦

震災の経験を踏まえ、安全5ヵ年計画「安全ビジョン2013」のもと、安全性のさらなる向上を図ります。具体的には、高架橋等の耐震補強工事や地震計の整備拡大などの災害対策を進めるほか、今回の地震発生直後の対応も含めて検証を行い、改善すべき点などを洗い出し、そこから得られた教訓を今後の災害対応等に活かしていきたいと考えています。また、飯山線の踏切事故をはじめ発生した重大事故に対して、原因の究明と再発防止策の徹底に取り組み、「究極の安全」に向けた絶えざる挑戦を続けてまいります。

地球環境問題への取り組みの継続～新技術の活用

現在、福島第一原子力発電所事故の発生を受け、わが国のエネルギー政策を見直す動きがあります。

こうした状況のなか、CO₂排出量が少なくエネルギー効率の高い鉄道が果たすべき役割は大きくなっていきます。また、当社グループが従来より進めてきた、環境負荷低減の取り組みについても、さらに重要度を増すものと考えています。残念ながら、「グループ経営ビジョン2020 一挑む一」で掲げたCO₂総排出量削減目標については、国のエネルギー政策の動向を踏まえ、見直さざるを得ない状況ですが、今後も地球環境問題への取り組みは着実に継続してまいります。また、風力・太陽光等の新しいエネルギーの活用や蓄電池を利用した鉄道システムの導入など、幅広い観点で技術開発を進めていきたいと考えています。

今回の震災や福島第一原子力発電所事故等は、わが国の経済社会に構造的な変化をもたらす可能性が高いと考えています。当社を取り巻く状況には不透明な要素が多く、当面は厳しい経営環境が続くことが予想されますが、当社グループとしては、国鉄改革から25年目を迎えるなか、あらためてゼロからスタートする覚悟で経営革新を進め、「創造的再生」をめざしてまいります。

東日本旅客鉄道株式会社 代表取締役社長

清野 智