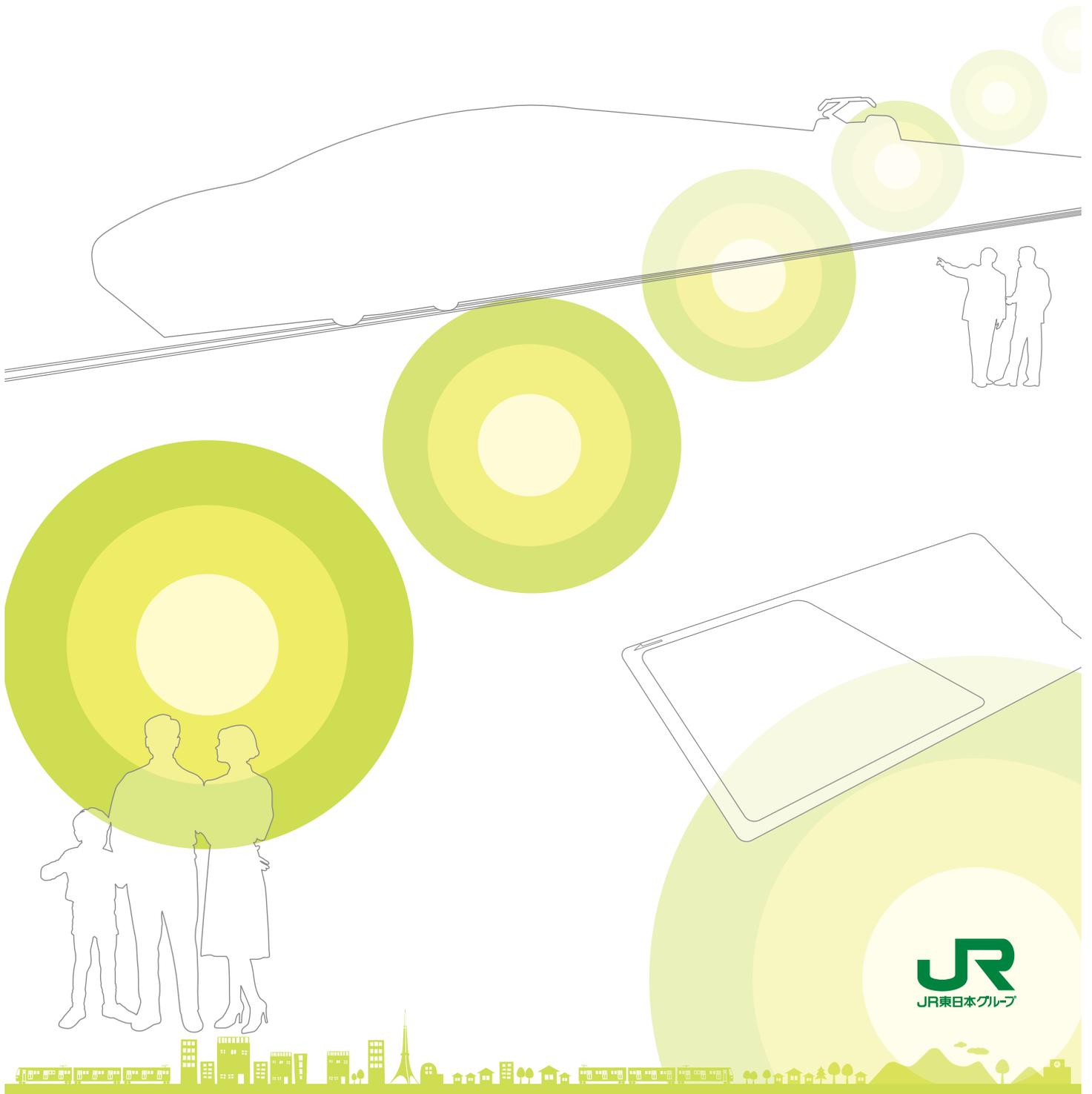


持続可能な社会をめざして

JR東日本グループ

社会環境報告書 2009



JR
JR東日本グループ

CONTENTS

編集方針	2
グループ理念／行動指針	3
トップ対談	4

【特集】

1 動き出した環境施策	10
2 環境技術研究所設立	12
3 第5次安全5か年計画「安全ビジョン2013」の策定	14
4 継続する挑戦 お客さま満足の向上	16
5 グループ価値の最大化	18
6 IT・Suicaビジネスの今後	20

【環境】

基本的な考え方と目標	22
グループ全体の環境負荷	23
環境目標と実績	24
地球温暖化防止への取り組み	26
資源循環の取り組み	32
化学物質管理	35
沿線での騒音低減	37
沿線環境の向上	38
生物多様性への取り組み	39
環境技術開発	41
環境マネジメント体制	43
環境コミュニケーション	46
JR東日本エコ活動報告	47
グループ会社の取り組み報告	49
環境会計と経営指標	51

【安全】

究極の安全を目指して	53
安全文化の創造	56
安全マネジメント体制	58
安全設備の整備	59
羽越本線列車事故を受けた対策	63
安全研究開発	65

【社会】

お客さまとのかかわり	67
社会とのかかわり	75
社員とのかかわり	78
信頼を保つために	81
第三者保証報告	85
対談を終えて／今後の展望	86
社会環境活動の歩み	87
会社概要／グループ会社一覧	88
編集後記	89

編集方針

本報告書は、JR東日本グループにおける社会貢献活動について、正確かつ分かりやすくご紹介することを目的として発行しています。

本書では、「特集編」と「詳細編」の2部構成を採用しています。

特集編では、2008年3月31日に発表した「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」を踏まえ、今後の進むべき方向などについて、関係役員からのコミットメントを掲載させていただきました。

また詳細編は、当社グループの社会的責任として特に重要である「環境」「安全」「社会」の3側面から取り組みや考え方をご説明するものとさせていただきます。

今年度については、より多くの方に当社の取り組みを分かりやすくご理解いただくよう、冊子へは特に2008年度に進捗のあった事象などを掲載することとし、経年的な情報などについては、当社のHPへ記載させていただいております。

参照したガイドライン 環境報告ガイドライン(2007年版) [環境省]
環境会計ガイドライン(2005年版) [環境省]

対象期間 2008年4月～2009年3月(実績データに関しては、2008年度を対象期間としましたが、活動内容については一部それ以前のもの、および本書発行直近のものも含んでいます)

対象範囲 JR東日本とJR東日本グループ82社*

* JR東日本とJR東日本グループ82社 2008年度末時点。

グループ理念

JR東日本グループは、駅と鉄道を中心として、良質で時代の先端を行くサービスを提供する活力ある企業グループをめざします。

そのために、グループで働く一人ひとりが、お客さまの視点に立ち、安全・正確な輸送、利用しやすく質の高い商品・サービスの提供に努めるとともに、より一層のお客さまの信頼を得るために、サービスレベルと技術水準の向上に向けて、挑戦を続けます。

私たちは、お客さまとともに歩み、「信頼される生活サービス創造グループ」として、社会的責任の遂行と利益の創出とを両立し、グループの持続的成長をめざします。

行動指針

お客さま第一

私たちは、
まごころをこめたサービスを行い、お客さまのご期待を実現します

安全・品質の確保

私たちは、
安全・正確な輸送と質の高い商品・サービスの提供に徹します

グループの発展

私たちは、
自律と連携、チャレンジ精神で、グループの成長を全員でめざします

「挑む」、それは可能性を追求し続けること

持続可能な社会の形成に貢献し、自らの役割と責任を果たすため、10年先を見据えた「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」を策定してから1年。JR東日本は、自ら掲げたビジョンをどのように捉え、実現への道を模索しているのか。企業のCSRについて造詣が深い立教大学経営学部教授の高岡 美佳氏を聞き手にお迎えして、ビジョンの進捗状況とトップの想いについて対談を行いました。

東日本旅客鉄道株式会社
代表取締役社長

清野 智



立教大学
経営学部 教授

高岡 美佳

●お客さま視点の新しい価値の創造

高岡 JR東日本は、2008年3月に「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」を発表されました。私も拝見しましたが、これを作り上げ、発表された経緯をお聞かせいただけますでしょうか。

清野 国鉄が分割民営化されJR東日本としてスタートしてから3回、経営構想を策定しました。直近の経営構想「ニューフロンティア2008」は4カ年計画だったのですが、4年という短い期間では、ある程度実現が見込めるものばかりを目標にしてしまいます。また「持続可能な社会を目指す」というような大きな課題に挑戦するためには、今の技術では実現できないことであっても視野に入れるべきことがあります。ある程度「夢」の部分も含め、自分たちが果たすべき役割を考え10年後をターゲットとした経営ビジョンを策定しました。

そのため未だ構想段階のものも多いのですが、具体化したものについては、スケジュールを立て、推進体制を整備し、それぞれのプロジェクトを実現していきます。

高岡 環境問題なども含め、企業の社会的責任を考えるうえでは、今回のようにスパンを長く考えたほうが事業プランを描きやすかったのではないのでしょうか。

清野 おっしゃるとおりです。当社が、都市における鉄道網としてどのような役割を担い、さらに地方の活性化をどのようにサポートしていくのか。事業のあらゆる場面においてできる限りの貢献をしていきたい。そういう想いをこめて作りました。



●持続的成長に向けた7つのギアチェンジ

高岡 「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」には「7つのギアチェンジ」という表現で、まさにこれから御社が目指す姿が示されていると思うのですが、その中には「積極的な投資により企業価値を向上させる」、あるいは「海外における事業の可能性に挑戦する」など、一般の人が驚いてしまうようなことが書かれています。私自身「JRが海外展開するというのはどういうことだろう」と悩んでしまったのですが、こうしたことが今回の「挑む」という言葉に集約されているのでしょうか。



清野 これまでは国鉄から承継した長期債務を減らすことを最優先にし、キャッシュがあればできる限りその返済に充てていたわけです。しかし未来に向けて持続的に事業を展開していくうえでは、もっと積極的な投資というのも必要ではないかと考えました。そこで7つのギアチェンジのはじめに「積極的な設備投資」と入れました。当社の成長につながる分野に対しては積極的に設備投資をしていく予定です。

海外展開は確かに想像しにくいかもしれませんが、しかし、実はさまざまな国から要望や問い合わせがあり、特に技術者の派遣については、現在でも多くの要請をいただいています。分かりやすい例を挙げれば、車両メンテナンス、運行オペレーションのノウハウなどの技術協力です。これまでは、優秀な技術者を派遣することで対応していたわけですが、今後は、ビジネスとしても積極的に海外へ目を向け、他の企業とも連携して海外に事業展開していきたいと思っています。

高岡 7つのギアチェンジの中には、「地球環境問題に積極的かつ長期的に取り組む」「鉄道事業のCO₂総排出量を2030年度までに1990年度比で50%削減する」など、環境問題も含まれています。

清野 鉄道は環境にやさしい交通手段です。人が同じ距離を移動するとき、鉄道は自動車に比べてCO₂排出量が約1/10と言われています。しかしこれは私たちから見ればあくまでも結果であり、私たち自身が車両性能をCO₂排出量の観点から見直しをしたわけでも、エネルギー効率をCO₂排出量の観点から見直そうと積極的に考えたわけでもありません。世の中の技術の進歩に歩調を合わせ、その成果を享受したことによって得られている評価に過ぎないのです。

高岡 例えば車両軽量化などを積極的に進めてこられたと思いますが、これはCO₂の排出量削減を第一義の目的としていたわけではないということでしょうか。

清野 車両が軽くなればまずレールが傷まなくなります。重い蒸気機関車と軽いステンレスの電車では、レールへの負荷がまったく違います。また車両の軽量化とあわせて車両そのものの消費エネルギーの削減も重要な課題でした。そこで、環境面からも高い目標を掲げて車両を開発すべきであると考え、自らが主導する形で環境にやさしい車両の開発・導入を進めています。まずはCO₂などを直接排出するディーゼル車両を、より環境負荷の少ないハイブリッド車両に転換する取り組みから始めています。今、小海線では、このディーゼルハイブリッド鉄道車両が営業運転を行っています。研究開発段階では、「燃料電池車両」や「蓄電池電車」などの計画もあります。蓄電池電車とは、車両に蓄電池を搭載し、駅に停車しているときに短時間で充電する電車で、実現すれば架線がない路線でも電車を運行することが可能になります。

高岡 結果として鉄道が環境に良い乗り物であったということと、自ら目標を定めて「いつまでにこうする」という強い意思を持ち、さらなる環境性能の向上に取り組むこととでは、企業の社会的責任という意味では大きく違うと思います。



地方では、ローカル線の存続問題が地域貢献の大きな鍵になると思います。「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」を読ませていただくと、乗客数の減少に歯止めがかからない場合でも、代替輸送手段も含め事業の一環として考えていくと書かれていますね。

清野 会社発足以降、いわゆるローカル線で廃止した路線はありません。一方で、地方の人口減に伴い、輸送量が減少し続けている路線があるのも事実です。このような路線については、コストを減らす一方で、観光の活性化によりお客さまを増やす方策を考えるなど、ぎりぎりまでJR東日本グループの責任において運営の努力を継続します。仮に鉄道として維持することが極めて困難になった場合でも、当社グループを事業主体とするバスなどの導入も含め、全体としてのサービスの維持を目指したいと考えています。

高岡 そここまで考えるのが企業の責任ということですね。

清野 そう認識しています。最近では、地元の観光協会や地場産業の方々と我々が一緒になって、さまざまな地域活性化の取り組みを始めています。

高岡先生は「五能線」という路線をご存知ですか。世界遺産である「白神山地」のふもとを走るローカル線ですが、ここでは10年ほど前から地元の方と一緒に、「リゾートしらかみ」というリゾートトレインを走らせています。列車に乗りながら、津軽三味線の生演奏が聴けたり、ビューポイントでは徐行運転をしたりして、楽しめる車内を演出しています。「スローライフ」が満喫できる列車として、東京など都市部のお客さまに好評でリピーターも増えています。

ローカル線をその地域だけで考えず、日本中のお客さまが「乗ってみたい」と思える工夫を凝らすことで、地域と利用客双方にとってメリットのある関係を築くこともできます。

高岡 地方の活性化に役立ち、かつ都会からいらっしゃるお客さまにも喜ばれる。素晴らしい取り組みだと思います。これは極めて広域にネットワークを持っているJR東日本だからできることでもありますね。

清野 ローカル線のほうが経営上厳しいことは否めません。しかし効率化によってコストを抑える一方で、ローカル線を有効に活用し、お客さまが利用したくなる新しい付加価値を生み出していくことも重要だと考えています。

高岡 この「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」を策定したことで、グループ内の姿勢は、従来よりも積極的なものになってきていますか。

清野 グループ内への理解・浸透はとてもいいペースで進んでいると思います。一人ひとりに問題意識が芽生え、グループが向かう方向についても理解が深まっていると思います。この経営ビジョンの策定にあたっては、私自身が直接各支社へ行き、経営ビジョンに込めた思いを語りました。



●信濃川発電所における不祥事について

高岡 環境とエネルギーの取り組みということでは、信濃川発電所の件は残念でした。

清野 地域の皆さまに多大なご迷惑をおかけし、またJR東日本をご利用のお客さまにもご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。今後、同様の問題を起こさないよう万全の対策と社内体制を整えたいと思います。

再発防止のため、弁護士や電力の専門家などの第三者で構成された外部委員会および副社長を筆頭に内部委員会を作りました。現在、この二つの委員会で再発防止に向けた対策を進めています。また今回の事象を契機に、他にも問題点が隠れていないか業務全般にわたり法令適合などのチェックを実施しています。

高岡 駅などと違って発電所などは外部の目が届きにくいわけですから、社内で規律を保つ仕組みや職場風土をしっかりと作り上げることが最大の改善策になると思います。

清野 皆さまの信頼を取り戻すことに最大限の努力をしてみたいと思います。

● 「安全・安心」を改めて見つめ直す

高岡 今後の展望をお伺いします。2009年度はどのようなことを中心に取り組まれていかれるのでしょうか。

清野 2009年度は足元を固める年と考えています。足元を固めるというのは、例えば、安全への取り組みという、極めて基本的なことをさらに深化させようということです。このために2009年度をスタートに2013年度を目標年次とした5か年の新たな安全基本計画、「安全ビジョン2013」を策定しました。

この「安全ビジョン2013」の特徴は、初めて「三現主義」を打ち出したことです。「現地・現物・現人」と接し、現状を正しく認識し対応していくということを、JR東日本グループ全体の安全の基本に据えました。今、各責任者が地方を飛び回り、その精神の浸透を図っています。

高岡 拝見させていただくと、地震などの天災地変に対して、従来は発生した事象に対しての対応が中心だったところを、これから起きるであろうことを想定した事前のリスクマネジメントに注力する、という社長のお言葉が書かれていました。

清野 潜在するリスクに対し、未然にしっかりと対策を打つということは従来より考えておりましたが、安全基本計画にはっきりと打ち出したのは今回が初めてです。その意味では「現地・現物・現人」の「三現主義」と「潜在的なリスクに対するマネジメント」が今回の計画の大きなポイントと言えます。

高岡 これから改めて「安全・安心」という、鉄道事業者として最も基本的なものに力を入れることはCSRの一環としても非常に優れたご判断だと思えます。

清野 「目的地まで安全に運んでくれるだろうか」と心配して乗車される方はほとんどいないですよ。当社にはその期待にお応えしていく義務があります。過去には苦い経験もしています。だからこそ、おっしゃられたように「安全」が当たり前である状態をどうやって維持していくか。「究極の安全」に向けて絶えざる挑戦を続けること、それが最大の使命だと思っています。



● 「勤めてよかった」と思える会社であるために

高岡 その使命をともに果たす社員に対しても責任をお持ちです。社員の豊かな人生のために会社として考えていることはどのようなことでしょうか。

清野 やはりそれは、多様な選択肢を数多く準備することだと思います。社員には、キャリアの節目節目で昇進のための試験や研修を受けたりすることができるチャンスを用意しています。それを有効に使いながら自己研鑽に努めてほしいと思います。また、我が社に入った以上は自分の仕事を好きになってほしいですね。そのために会社は何ができるのか。その点は、話し合いを重ねながら一步一步前進していく必要があります。

高岡 それはもちろん育児休業などの福利厚生制度をベースに整えたうえで、自分のキャリアと仕事、そして家庭などとのバランスをとることができるということですか。

清野 当社も女性がいきいきと働ける会社でありたいと思っています。これから性別にかかわらず一人ひとりにもっと力を発揮してもらうためには、子育てをしながら仕事ができる環境が欠かせません。これに関して我々は、まだ多くの課題を抱えています。ワーク・ライフ・バランスの風土づくりやさらなる両立支援の環境整備を一層進めていきたいと思っています。男女問わず退職するときに「この会社に勤めてよかった」と思ってもらえる会社でありたいですね。

高岡 そうですね。やめるときに「ここで人生を過ごせてよかった」と誇りに思える組織は、とてもいいですね。

清野 ぜひ、そうありたいと思います。



高岡 美佳 (たかおか みか)

学 歴

1999年 3月 東京大学大学院 経済学研究科 博士課程修了

職 歴

2001年 4月 大阪市立大学 経済研究所 助教授

2006年 4月 立教大学経営学部 助教授

2009年 4月 立教大学経営学部 教授(現職)

主な活動

- ・経済産業省「グローバル・サービス研究会 対個人サービスWG」委員
- ・環境省 中央環境審議会総合政策部会「環境情報専門委員会」専門委員
- ・財団法人日本環境協会「国際会議等における環境配慮に関するガイドライン策定検討委員会」座長

特集 1 動き出した環境施策

当社の使命、それは 地球環境問題に対し行動すること



●鉄道事業と「環境」の親和性

今日、企業の社会的責任への期待がますます高まっています。鉄道を主力事業と位置づけるJR東日本グループでは、CSRのさまざまな活動領域の中から鉄道事業と環境活動の親和性に着目し、我々の社会的責任を果たすために最も重要な課題は環境への取り組みであると考えました。

鉄道は、CO₂排出量が他の交通機関と比べて極めて小さい乗り物です。一方で、JR東日本全体では、事業規模の大きさに比例し、多量のCO₂を排出していることもまた事実です。私たちは鉄道の環境負荷の小ささに甘えず、過去の成功体験、あるいはその延長線上の発想とは無縁の新たな「変革」に挑戦し、環境問題へ積極的かつ長期的に取り組むことを掲げました。

●低炭素社会実現に向けた変革

1992年に「エコロジー推進委員会」を設置し、環境活動を本格的にスタートして以降は、「省エネルギー」「ゼロエミッション」「鉄道の利用促進」を三本柱に取り組んできたほか、植樹活動のような環境保全活動にも地道に取り組んできました。ゴミの減量化やリサイクルが市民生活レベルまで浸透する一方で、地球温暖化の問題は世界規模でその深刻さを増しています。JR東日本では、環境活動の軸を温暖化対策へ移すとともに、従来にない取り組みとして「駅」に焦点を当て、都内の2駅で効率的な照明配置や自動点消灯装置の導入など、低炭素社会実現に向けた挑戦を始めました。2009年にはこれを首都圏の駅を中心に展開していく予定です。また周囲の自然環境と調和させ、最先端の環境技術を導入することで、利用されるお客さまにも「エコ」を体感いただける駅「エコステ(ecoste:environment earth conscious station of east japan railway company)」を全事業エリアで展開します。

●ブレイクスルーを確実に掴む

今後、環境に対する社会の取り組みが加速し、やがて技術的なブレイクスルーが起こり、風力発電や太陽光発電などの再生可能エネルギーで電車を動かせる日が来るかもしれません。私たちは将来的に起こりうるブレイクスルーのタイミングを逃さず、地球温暖化の防止へさらなる貢献を果たしていきたいと考えています。

地球環境問題はすでに議論の段階ではなく、行動に移す段階です。私たちは、自ら掲げた高い目標に対して決してあきらめることなく、まず行動するという姿勢を大切に、取り組みを進めてまいります。



常務取締役
総合企画本部副本部長
監査部担当
財務部担当

大和田 徹

特集 2 環境技術研究所設立

“部分最適”から “全体最適”の環境技術へ



●環境技術研究所設立の経緯

JR東日本では、これまでも事業活動と環境保護の両立という理念のもと、各箇所において、それぞれ目標を定め環境活動に取り組んできました。しかし、「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」で定めた「鉄道事業のCO₂総排出量を、2030年度までに50%削減(1990年度比)する」という高い目標を達成するためには、グループ全体を見渡す俯瞰的な視点からエネルギー戦略とその技術開発を担う研究開発組織が不可欠であると考え、2009年4月「環境技術研究所」を新たに設立しました。

従来、電気関連の部署が電気に関する省エネルギーを、車両開発部門が車両の軽量化や燃料電池ハイブリッド鉄道車両の開発などを担ってきましたが、こうした既存技術を個別に突き詰めるよりも、全社的な知恵と技術を結集して環境技術のイノベーションを図っていく、それが「環境技術研究所」の目的です。技術を一カ所に集約したことで、環境技術を“部分最適”から“全体最適”へと発展させ、地球環境問題に一丸となって取り組んでいきます。

●環境技術研究所の役割

環境技術研究所の役割は大きく分けて二つあり、ひとつはグループ全体のエネルギー戦略です。鉄道事業を核とするJR東日本グループとして、自分たちは何をすべきかを考え、活動の座標軸・位置づけを明確にし、目標達成までのロードマップを描いていきます。

二つ目が新たな環境技術の研究です。全てを自分たちで作るというオリジナリティに固執するのではなく、外部の組織・企業とも連携しながら、すでに完成している技術についても謙虚にそれを役立てる方法を考え、JR東日本として新たに何を研究していくことが社会に役立つのかを見極めていきます。

●今後の具体的な活動

2009年4月の発足と同時にスタートしたのは、ディーゼルハイブリッド鉄道車両、燃料電池ハイブリッド鉄道車両に続く次世代車両である「蓄電池電車」の研究開発です。架線があるところでは架線から電気を取って充電し、架線がないところでは蓄電池で走るこの車両について、より一層力をいれて研究開発を進めていきます。

将来のために、環境を大切にすることとしての基礎を作っていくこと、それが「環境技術研究所」のミッションです。



常務取締役
鉄道事業本部副本部長
総合企画本部技術企画部担当
鉄道事業本部設備部担当
鉄道事業本部電気ネットワーク部担当
JR 東日本研究開発センター担当

大井 清一郎

特集 3 第5次安全5ヵ年計画「安全ビジョン2013」の策定

二つの新たな視点で、 「安全」をさらなる領域へ



●「安全」は経営の最重要課題

JR東日本は、会社発足時から一貫して、「安全」を経営の最重要課題と位置づけています。「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」においても、「ゆるがぬ決意」として「究極の安全」を目指し、安全性の向上に絶えざる挑戦をすることとしています。具体的には、自らの「運行」や「保守」の仕組みのレベルアップにより防ぐことができる事故はゼロにします。さらに、自然災害のような外的要因によるリスクについても着実に低減させていきます。加えて、踏切やホームの安全性についても、お客さまや社会と協調しながらさらなるレベルアップを図ります。

●「安全ビジョン2013」の策定

JR東日本はこれまでに4度、安全の5ヵ年計画を策定し実行してきました。安全設備に対して、累計2.2兆円の計画的な投資を継続するなど、鉄道の安全性向上に大きな効果がありました。

今回、5回目の安全5ヵ年計画となる「安全ビジョン2013」を策定しました。このビジョンの大きな特徴は「安全に関する人材育成・体制の充実」と「想定されうるリスク評価による事故の未然防止」という二つの新たな視点を盛り込んだことです。

具体的には、鉄道の安全を担う人材として、「安全指導のキーマン」と「安全のプロ」の育成に取り組めます。「安全指導のキーマン」は、安全に関するさまざまなことを熟知し、社員への指導と後継者づくりが行える人材で、これを現業機関ごとに配置していきます。一方「安全のプロ」は、安全知識の熟知に加え、事故や異常時に発生する問題への対処や、現業機関に対して適切なアドバイスができる人材で、こちらは支社等ごとに配置していきます。これらの人材が、支社などでの安全対策を策定する際に強力なリーダーシップを発揮できるようにしたいと考えています。

もうひとつの「事故の未然防止」においては、新たな評価手法により、事故のリスクを評価することで、今まで幸いにも大きな被害になっていないために結果として過小評価されている事故などについても、起こり得る最悪の事態の評価を行い、その結果、優先度の高いものから対策を行うという仕組みを策定しました。

また、安全の問題に取り組むにあたっては、真の現場主義に基づき、現状を正しく認識するため、「現地・現物・現人」すなわち「三現」を定義して、その「三現主義」をJR東日本の行動基準として明確に打ち出したことも今回のビジョンの大きな特徴です。

●「安全」はあるものではなく作るもの

安全は初めからあるものではなく自発的に作るものです。そのためには私たちJR東日本グループ社員全員が自分たちの弱点を見出して、自ら課題を設定して解決する、すなわち、「安全ビジョン2013」のサブタイトルになっている「自ら考え自ら行動」をしなければなりません。私たちは、一人ひとりの英知と努力を結集し、さらに安全レベルを高めていきたいと考えています。



代表取締役副社長
社長補佐（全般）
鉄道事業本部長
小縣 方樹

特集 4 継続する挑戦 お客様満足の上

埋もれている「お客様の声」を掘り起こす



●お客様のニーズを掴むために

JR東日本はお客様に「輸送」というサービスを提供しています。ゆえに、サービス向上のためには、現場第一線で、小さな、また埋もれている「お客様の声」を真摯に伺い、みんなで一つひとつ地道に改善していかなければなりません。ご意見・ご要望はもちろん、お客様の“つぶやき”すなわち顕在化していないお客様のご希望まで含め、現場第一線の一人ひとりが「お客様の声」として掘り起こし、その場で改善できるものはすぐに実行する、その場で解決できないものは支社・本社にて改善すること、そして改善内容を他の職場に水平展開していくサイクルを回すことで、お客様満足は向上し、会社全体のサービスレベルも上がっていきます。大切なのは、大きなご要望と同様に、小さなご意見の中にも問題の本質が埋もれていること、それがお客様一人ひとりにとって大切な問題であることを意識し、耳を傾けることです。

●お客様それぞれの「満足」

2009年4月から首都圏の駅で実施した「全面禁煙」。私どもはタバコを吸われる方にも吸われない方にも快適な空間をご用意しなければなりません。お客様から「受動喫煙を防止してもらいたい」という声が多く寄せられるようになってきました。このことから、ご利用のお客様皆さまに気持ち良い空間を作っていくため、全面禁煙に踏み切りました。その他、ベビーカーのご利用に関しても、ベビーカーで安全に鉄道をご利用いただくため、親ごさん・周囲のお客様がお互いに満足できるように、ご協力のお願いや利用上のマナーなどの徹底を事業者として実施しています。

●社員のスキルアップ

接遇の中にも、個々のお客さまのニーズを取り込む必要があり、接遇サービス向上の取り組みを2003年より推進しています。駅ごと、駅の中でも出札・改札・ホームといったパートによって、また状況によってもお客さまが求めるサービスは違います。目の前のお客さまが何を望んでいるかを自ら考え行動するには、「気づく」ことが大切になります。そして、お客さまにとって一番良いサービスが何かに気づき、その「気づき」を実践した社員を皆で褒めること、付け加えれば、支社・本社が、お客さまにサービスを提供していくうえでの諸課題を現場と一体になって考え解決し、お客さま満足の向上が社員自らの達成感になり、またその達成感をサービスでお客さまに還元していくことが大切だと考えています。

今後とも、多様な方々が快適に鉄道をご利用いただける環境づくりと、お一人おひとりが満足されるサービスを提供するために努力してまいります。



常務取締役
鉄道事業本部副本部長
鉄道事業本部営業部担当
鉄道事業本部お客さまサービス部担当

見並 陽一

特集 5 グループ価値の最大化

変化の時代の中で、クオリティの高いサービスを提供する



●生活サービス事業のさらなる飛躍

JR東日本は、「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」の中で、生活サービス事業を積極的に展開し、2017年度までに「運輸業以外」の営業収益を全営業収益の4割程度にまで引き上げることを掲げました。これは少子高齢化やグローバルイズムなど大きく様変わりする社会に対応するため、明確な目標を定めグループを挙げて取り組んでいくことを表明したものです。そのために、駅を重要な経営資源として認識し、グループ価値の向上に貢献するよう最大限の活用を図っていきます。

●新たなビジネスの構築と既存事業の活性化

1日約1,686万人のお客さまが利用されている鉄道と生活サービス事業が連携して、駅の資産価値を高めていくために、7、8年前より「ステーションルネッサンス」を展開してきました。これまでは鉄道事業と生活サービス事業という領域の中で考えていたものを、駅の全体最適を考える視点と、「地域との共生」「まちづくり」という視点を忘れずに持ち、今後も開発を進めていきます。

また、既存の店舗をお客さまのニーズを追求しながらブラッシュアップを進めていくことも大事なことだと考えています。お客さまに選ばれるクオリティ・ホスピタリティの高い商品・サービスをご提供すると同時に、デザイン性の高い空間を作り出し、トータルとしてお客さまにご満足いただける駅を目指していきます。

さらに、昨今の重要な取り組みの課題として、地域の活性化が挙げられます。それぞれの地域の農産物や工芸品といった地場商品を都心部に紹介する、というような形で地方と都心部をつなぐ役割を担うことができれば、当社エリアの活性化につながっていくと考えて取り組んでいきます。

これらのためには、社員一人ひとりが志を持ち、アイデアを出し合いながら行動に移していくことが重要です。経営陣はそれらを汲み取りながら、スピード感を持って経営判断をしていきたいと考えています。

ますます変化が激しくなる環境の中で、「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」で掲げた目標を着実に達成し、当社グループの持続的な成長、経営体質の強化に取り組んでいきます。

感度の高い手段、方法を用いながら、お客さまに評価される事業を模索していく。それがこれからの生活サービス事業のビジョンです。



代表取締役副社長
社長補佐（全般）
事業創造本部長
新井 良亮

特集 6 IT・Suicaビジネスの今後

駅から街へ。Suicaがもたらす 新しいライフスタイル



●Suicaが実現する「交通のシームレス化」

鉄道の利用は、駅への昇降機の設置や列車の直通運転などを通じて、大変スムーズになりました。さらにSuicaのサービスが始まったことで、お客さまは運賃表を見上げて、目的の駅を探して、運賃を確認し、券売機で乗車券を買うという手間がなくなりました。しかも改札機にタッチするだけで、パスケースからきっぷや定期券を出す必要もないという高い快適性を実現し、「交通のシームレス化」が進みました。特に2007年3月のPASMOとの「首都圏ICカード相互利用サービス」により、SuicaなどのIC乗車券の利用は飛躍的に高まりました。

「交通のシームレス化」は、Suicaが首都圏の「PASMO」やJR西日本の「ICOCA」、JR東海の「TOICA」、JR北海道の「Kitaca」との相互利用を通じてさらに進展しました。2010年春にはJR九州の「SUGOCA」、西日本鉄道の「nimoca」、福岡市交通局の「はやかけん」との相互利用を予定しており、これにより全ての政令指定都市で、Suicaが利用できるようになります。今後は当社の全営業エリアでSuicaが利用可能な環境の整備も進めていきます。

●Suicaが提案する「生活のシームレス化」

Suicaの登場と普及は第1の事業である鉄道事業の出札、改札の業務を大きく変革しました。さらに第2の事業である生活サービス事業の活性化にも貢献しています。これらにとどまらず、ICカードの利点を活かし、電子マネー（決済機能）やID認証機能などを活用した、新たな第3の事業「Suica事業」を創出しました。ご利用シーンは駅ナカから街ナカへ、さまざまな分野、サービスへと拡がり、「生活のシームレス化」が進んでいくと考えています。今後はSuicaをタッチすると、必要な情報や、お得な何かを得られるなど、Suicaで「タッチするメリット」を感じていただけるようなサービスに進化させていきます。

JR東日本では、Suicaを鉄道ネットワークにあまねく広げる「交通のシームレス化」にとどまらず、日常生活のさまざまなシーンで使えるNo.1電子マネーに引き上げることを通じて「生活のシームレス化」を進展させていきます。また、Suicaを軸に蓄積される「生活情報」から、お客さまの欲しい情報を適時適切に提供することにより、新たなライフスタイルの提案や、時代を先取りする新たな価値の創出に向けて取り組んでいきます。

●Suicaの「社会インフラ化」

今や、Suicaは生活に必要不可欠となり「社会インフラ化」しています。このことを通じてSuicaは、鉄道事業の構造改革だけでなく、お客さまの生活スタイルをも革新しました。当社はそれを支える企業として、社会的に重い責任を負うものと考えています。Suicaが安定した真の「社会インフラ」として進化するよう、今後ともシステムの信頼性とセキュリティレベルの向上に最大限の取り組みをまいります。



執行役員
IT・Suica 事業本部副本部長
椎橋 章夫

基本的な考え方と目標



JR東日本グループは1992年に基本理念と基本方針を制定し、1996年には行動指針を定めて具体的な環境保護活動に取り組んでいます。

●エコロジー推進活動の基本理念・基本方針（1992年5月制定）

【基本理念】

- ・ JR東日本グループは一体となって事業活動と環境保護の両立に真摯な姿勢で取り組みます

【基本方針】

- ・ 私たちは、快適な環境の提供を通じてお客様や地域社会に貢献します
- ・ 私たちは、地球環境保護のための技術の開発と提供に努めます
- ・ 私たちは、常に環境保護に関心を持ち一人ひとりの環境保護意識の向上を図ります

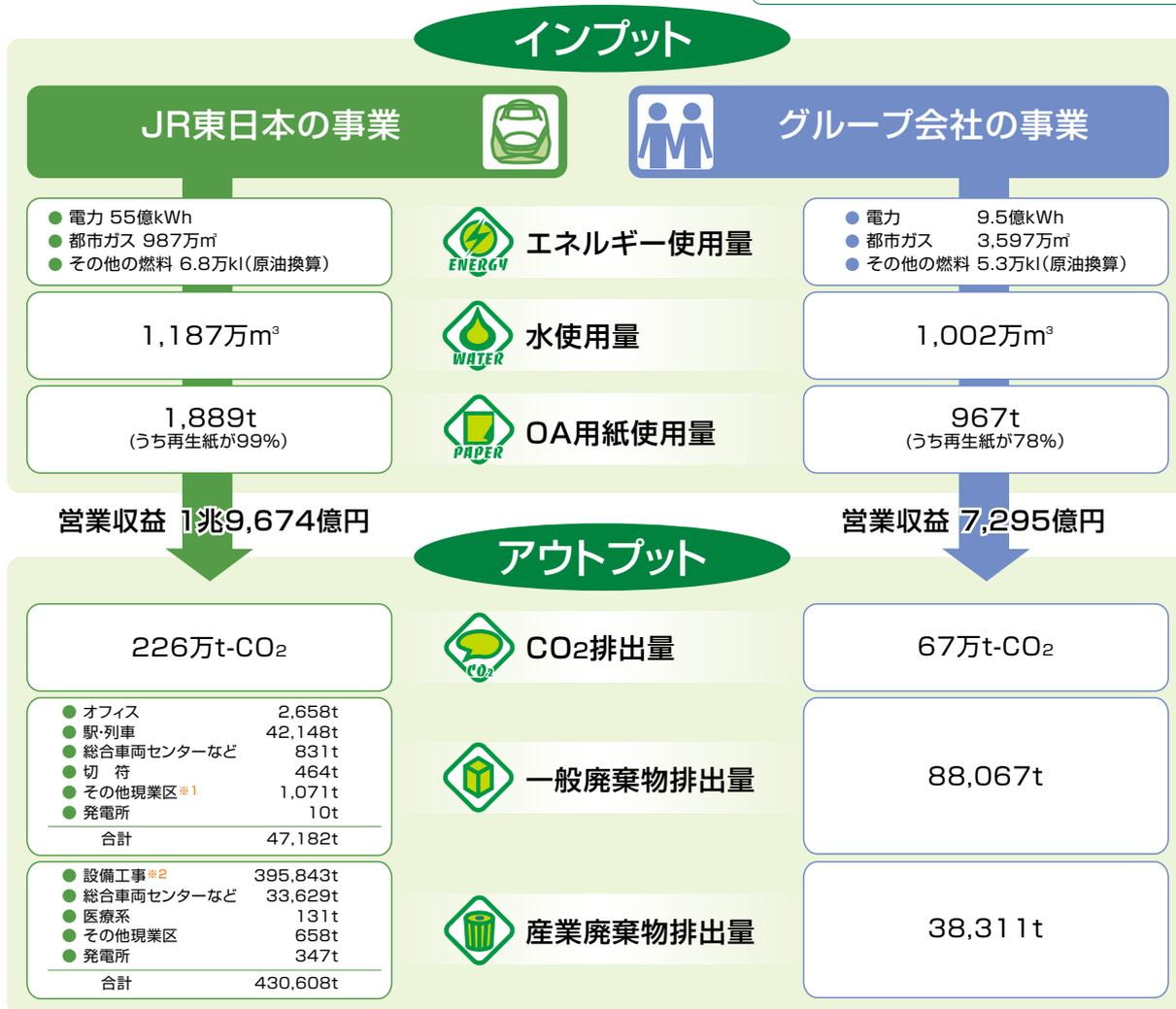
●エコロジー推進活動の行動指針（1996年3月制定、1998年2月一部改訂）

- 1 私たちは、エネルギー使用の一層の効率化や、よりクリーンなエネルギーの導入により、貴重な資源の浪費を防止し、地球温暖化の原因となるCO₂の排出量の削減に努めます。
- 2 私たちは、環境汚染物質やオゾン層を破壊する物質等について法令等に基づいて適正に管理、処理するとともに、可能な限りその削減や代替物質への転換を進めます。
- 3 私たちは、地球の浄化能力の負担を軽くするため、オフィスや事業所、駅、列車等からの様々な廃棄物を適正に処理するとともに、リサイクルとその削減に努め、また再生品の使用拡大や、省資源に努めます。
- 4 私たちは、多様な生命をはぐくむ自然環境を大切にするとともに、列車走行による騒音や振動などの低減に努め、沿線の環境との調和を目指します。
- 5 私たちは、地球環境にやさしい乗り物としての、鉄道の魅力の向上に努めます。

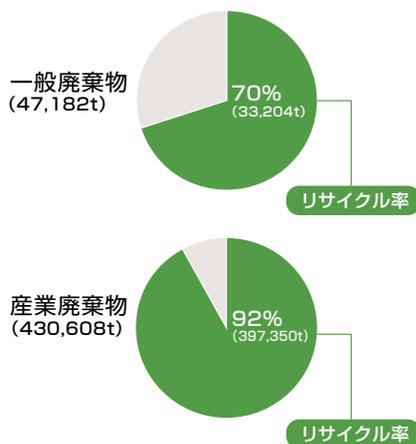
グループ全体の環境負荷

廃棄物処理についての考え方

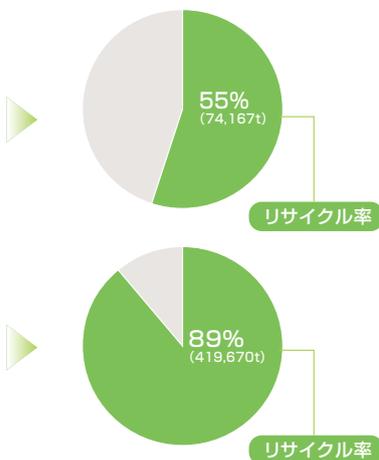
・廃棄物には「有価物」を含みます。
 ・清掃工場などで処理される一般廃棄物や、最終処分が焼却処分される産業廃棄物において、サーマルリサイクルされている場合は、リサイクルとして扱っています。なお一般廃棄物の場合は、廃棄物を焼却したときの燃焼熱により発電に利用され、一年を通じて処理場で売電電力量が購入電力量を上回る場合はリサイクルとして扱っています。ただし、灰などの残渣物が最終的に処分されている場合は、その量を処分量とし、再生量から差し引いています。



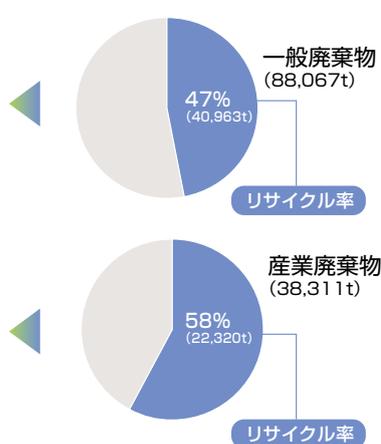
■ JR東日本のリサイクル率



■ JR東日本グループ全体のリサイクル率



■ グループ会社のリサイクル率



※1 その他現業区 設備のメンテナンスなどを行う技術センターや車掌区など。

※2 設備工事 法律上は工事の請負会社が排出事業者となる工事廃棄物も産業廃棄物に含んで把握しています。

環境目標と実績

■2008年度環境目標の達成状況と2010年度環境目標

環境保全活動の分類	項目	2008年度目標	基準値(1990年度)	2008年度実績	結果	2010年度目標
地球温暖化防止への取り組み	鉄道事業のCO ₂ 総排出量	(1990年度比) 22%削減 (215万t)	276万t-CO ₂	226万t-CO ₂ …温対法(18%削減) 210万t-CO ₂ …対目標管理数値*3(24%削減)		(1990年度比) 2030年度までに50%削減 276万t-CO ₂ ⇒138万t-CO ₂ [138万t-CO ₂ 削減] (1990年度比) 2017年度までに32%削減 276万t-CO ₂ ⇒188万t-CO ₂ [88万t-CO ₂ 削減]
	自営火力発電所からの単位発電量あたりのCO ₂ 排出量	40%削減	726g-CO ₂ /kWh	465g-CO ₂ /kWh …温対法(36%削減) 444g-CO ₂ /kWh …対目標管理数値*3(38.9%削減)	目標に対して1.1%未達成	CO ₂ 排出量の管理は「鉄道事業のCO ₂ 総排出量」で行うため 目標設定はなし
	省エネルギー車両比率	82%	—	86%		86%
	【新設】列車運転用電力量	—	—	40.6億kWh	—	2%削減(2006年度比) 41.7億kWh⇒40.9億kWh [0.8億kWh削減]
	単位輸送量あたり列車運転用消費エネルギー	19%削減	20.6MJ/車キロ	17.5MJ/車キロ …省エネ法(15%削減) 16.7MJ/車キロ …対目標管理数値*3(18.9%削減)	目標に対して0.1%未達成	原単位の管理は、新設する「単位輸送量あたり列車運転用電力量」で行うため目標設定はなし
	【新設】単位輸送量あたり列車運転用電力量	—	—	1.80kWh/車キロ	—	2%削減(2006年度比) 1.85kWh/車キロ⇒1.81kWh/車キロ [0.04kWh/車キロ削減]
	【新設】駅・オフィス等における省エネ	—	—	153億MJ	—	4.5%削減(2006年度比) 153億MJ⇒146億MJ[7億MJ削減]
	特定フロン使用大型冷凍機	100%削減	82台	100%削減		—
資源循環への取り組み	駅・列車ゴミのリサイクル率	45%	—	70%		70%
	総合車両センター等で発生する廃棄物のリサイクル率	85% (対象4年間平均値*1)	—	92% (対象4年間平均値*1)		95%
	設備工事で発生する廃棄物のリサイクル率	92% (対象4年間平均値*1)	—	90.7% (対象4年間平均値*1)	目標に対して1.3%未達成	92%
	一般廃棄物のリサイクル率	43%	—	55%		全グループ会社が個別に数値目標を設定することとしたため目標設定はなし
	事務用紙の再生紙利用率	100%	—	92%*4	目標に対して8%未達成	100%
化学物質管理	自営火力発電所からのNOx排出量	63%削減	994t	61.9%削減(379t)	目標に対して1.1%未達成	現状の技術レベルで可能な対策が完了したため目標設定はなし
沿線での環境活動	東北・上越新幹線の騒音対策*2 75dB以下 (騒音対策対象地域について)	100% (2009年度達成目標)	—	81%	継続中	100% (2009年度達成目標)
環境コミュニケーション	毎年具体的な環境保護活動	森づくりへの参加等	—	18箇所、5万4千本	—	森づくりへの参加等
環境マネジメント	【新設】全グループ会社が具体的な数値目標を設定	—	—	設定済	—	全グループ会社が数値目標を設定

表内 はグループの目標

*1 対象4年間平均値 2005年度～2008年度の平均値。 *2 東北・上越新幹線騒音対策 国の指導である75dB対策については既に完了しています。指導されている以外の地域について、現在、当社は独自に改良工事を進め2009年度に完了する予定です。

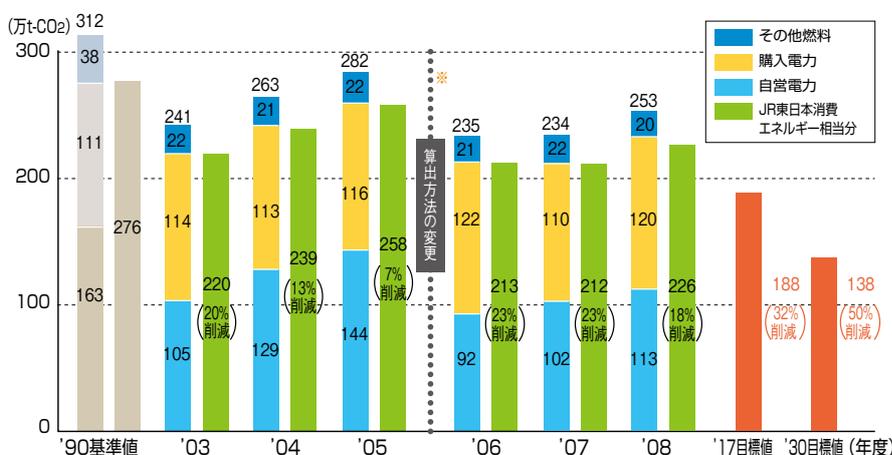
*3 対目標管理数値 JR東日本の取り組みの経年変化を把握するため、2008年度目標を設定した際の係数(日本経団連環境自主行動計画、電気事業連合会の係数を参考に算出)による数値にて目標管理しています。 *4 事務用紙の再生紙利用率 再生紙の取り扱いについては、メーカーが再生紙として販売したものは再生紙として集計しています。

地球温暖化防止への取り組み

●CO₂排出量の推移と対策

2008年度のJR東日本のCO₂排出量は226万トンとなり、2007年度と比べ14万トン増加しました。これは電力会社においてCO₂排出係数が大きくなったこと、自営水力発電所の発電量減少を補うため、自営火力発電所の稼働率を高くした結果、自営火力発電所でのCO₂排出量が増えたことによります。今後は消費エネルギーの約70%を占める列車運転用エネルギーの削減を引き続き進めるほか、新しく削減目標を設定した駅・オフィスの省エネルギーなど各種CO₂排出量削減施策にも取り組んでいきます。

■CO₂総排出量の推移



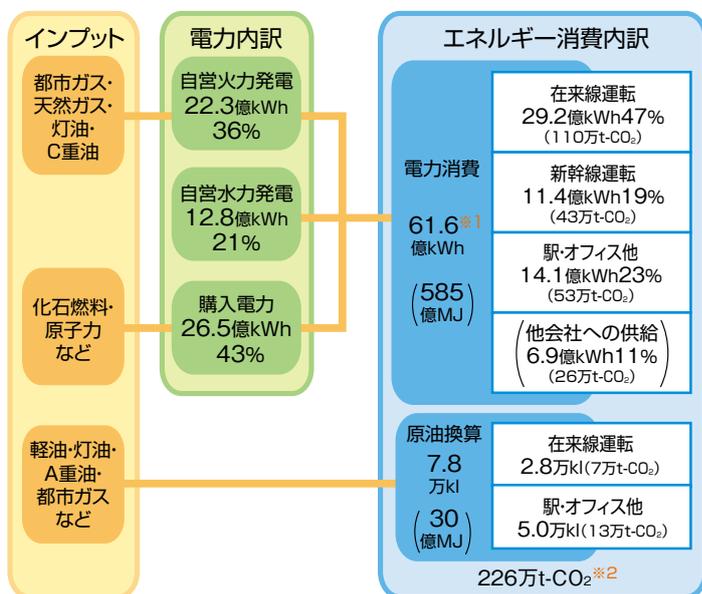
※ 算出方法の変更について

電力および燃料の使用に伴うCO₂排出量およびエネルギー使用量は、2005年度までは、日本経団連環境自主行動計画を参考に算出していましたが、2006年度から、エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)および地球温暖化防止対策の推進に関する法律(温対法)に定める方法へ変更しました。従来の排出係数に基づき計算すると2008年度の排出量は、210万t-CO₂(1990年度比で24%削減)になります。また、省エネ法の指定を受けた特定輸送事業者としてのCO₂排出量(オフィスや病院を除く鉄道事業のみにより発生したCO₂排出量)の2008年度報告値は213万t-CO₂となります。

●省エネルギーとCO₂の削減

JR東日本が使用する電力は、自営の発電所と電力会社から供給され、電車の走行や駅・オフィスの照明・空調に使用しています。また軽油や灯油などを、ディーゼル車の走行や駅・オフィスの空調に使用しています。今後もさまざまな方法により省エネルギーに努め、CO₂の削減に取り組んでいきます。

■JR東日本エネルギーフローマップ



※1 61.6億kWh
他社に供給している電力を除くJR東日本の消費電力は54.7億kWhとなり、一般家庭14.1万世帯が1年間に消費する電力に相当します。

※2 226万t-CO₂
他会社への供給分を除きます。

—地球温暖化防止への取り組み—

消費エネルギーの構成

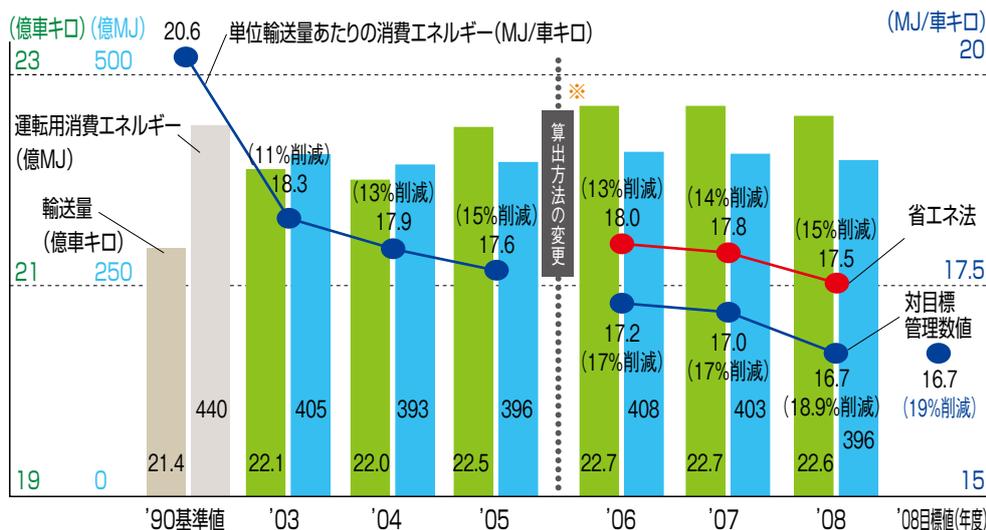


※ 算出方法の変更について
電力および燃料の使用に伴うCO₂排出量およびエネルギー使用量は、2005年度までは、日本経団連環境自主行動計画を参考に算出していましたが、2006年度から、エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)および地球温暖化防止対策の推進に関する法律(温対法)に定める方法へ変更しました。

●列車運転用エネルギーの削減

2008年度末までに、全車両の86%となる10,529両を省エネルギー車両に切り替えました。

■運転用消費エネルギー・単位輸送量の推移



※ 算出方法の変更について
エネルギー使用量は、2005年度までは、日本経団連環境自主行動計画を参考に算出していましたが、2006年度から、エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)に基づく方法へ変更しました。従来の方法により算出すると、2008年度の運転用消費エネルギーは、378億MJになり、単位輸送量あたりの消費エネルギーは16.7MJ/車キロ(1990年度比18.9%削減)になります。

—地球温暖化防止への取り組み—

また電車には、減速時の運動エネルギーを電気エネルギーに換える「回生ブレーキ」や、効率的なモーター制御を行う「VVVFインバータ」を搭載した省エネルギー車両の導入を進めています。

2008年度の単位輸送量あたりの消費エネルギーは、省エネ法の改正に伴い係数を見直して算出した結果、1990年度比で15%削減となりました。



E233系 2006年12月から中央線に導入された新型車両

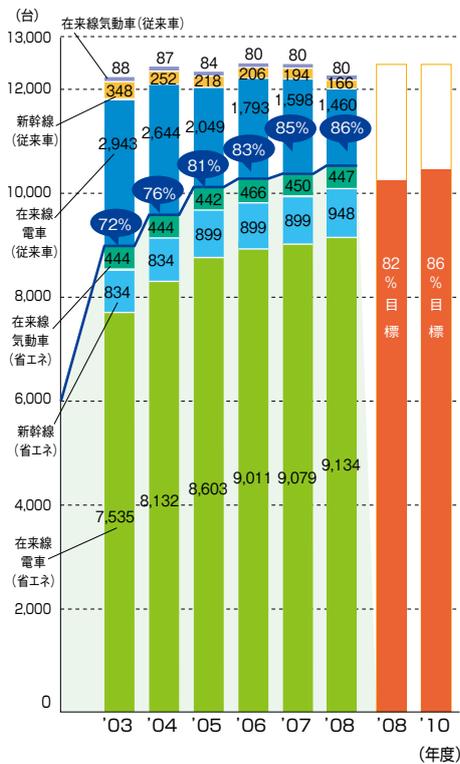


E2系 新幹線「あさま」や「はやて」などで採用されているVVVFインバータ車両

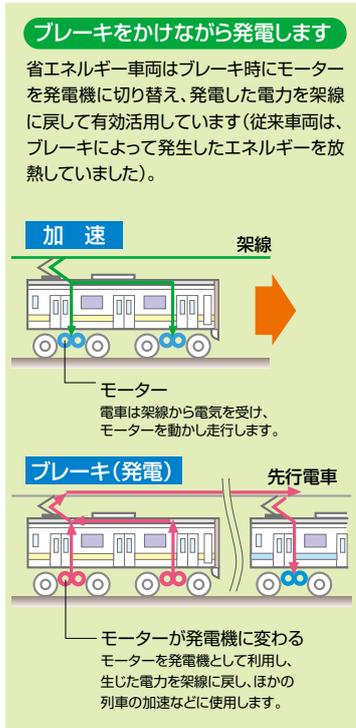


E231系 通勤・近郊での主力として活躍するVVVFインバータ車両

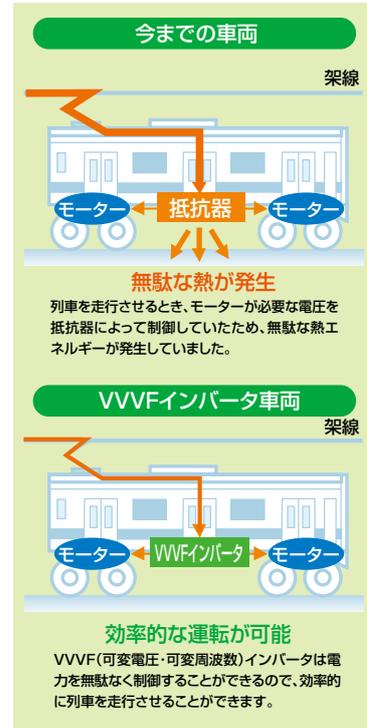
■省エネルギー車両の推移



■回生ブレーキの仕組み



■VVVFインバータ制御の仕組み

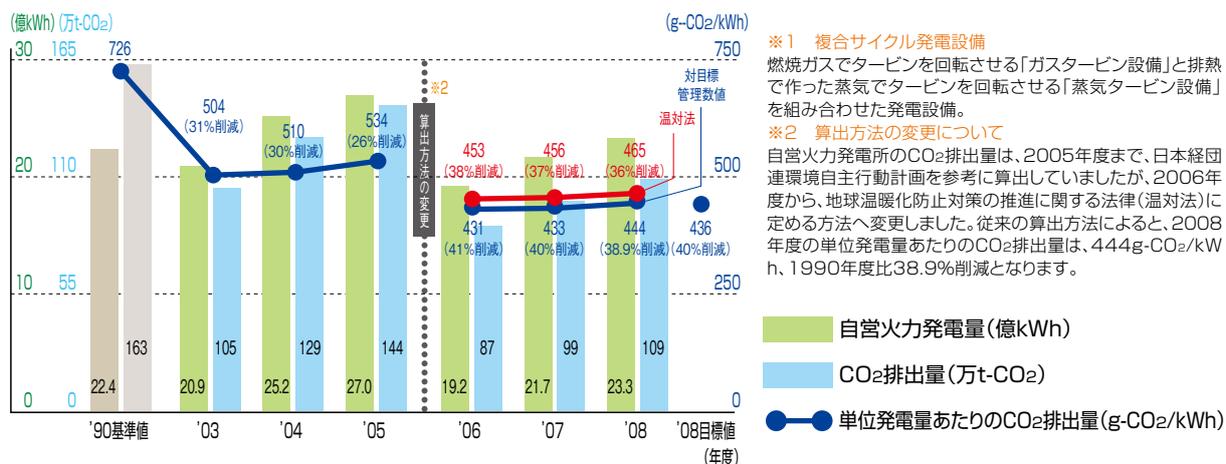


—地球温暖化防止への取り組み—

● 自営電力発電所について

自営の火力発電所(神奈川県川崎市)は総出力65.5万kWです。発電所では4つの発電設備のうち3つを発電効率のよい「複合サイクル発電設備※1」に更新しました。また2006年6月には、3号機の燃料を灯油から天然ガスに転換しました。こうした取り組みの結果、火力発電所の単位発電量あたりのCO₂の排出量は1990年度比で36%削減※2することができました。今後はさらなるCO₂排出量の削減を目指し、2013年には現在重油を使用している汽力発電設備の残るひとつについて天然ガスを使用した「複合サイクル発電設備」に変更する計画です。

■ 自営火力発電所の発電量・CO₂排出量の推移



● 自然エネルギーの活用

太陽光や風力を使った自然エネルギーの活用も進めています。東京駅や高崎駅、総合研修センター、研究開発センターに太陽光発電パネルを設置し、高崎駅では2004年3月に発電パネルを2倍に増やしました。

さらに、東京駅東海道線ホーム(9・10番線)に太陽光発電パネルを設置し、2010年度の使用開始を目指します。また、風力発電の導入に向けて、風速に伴って変動する風力発電の電気を変電所に接続した場合の影響について研究を進めます。



高崎駅のホーム屋根に設置された太陽光パネル



東京駅にも太陽光パネルを計画中

● 屋上緑化の取り組み

ヒートアイランド現象の軽減効果や、ビルの空調エネルギーの抑制などを図るため、保有する駅ビルやオフィスビルの屋上緑化を2004年度から推進しています。2009年5月末時点での施工実績は30件、面積は約8,900㎡となっています。



-地球温暖化防止への取り組み-

●大規模地下駅の環境マネジメント

上野駅および東京駅の京葉線地下において特定フロアの廃止を目的とした設備の更新工事を行いました。これに合わせて冷凍機(冷房装置)の能力見直しやインバーター制御を導入するとともに、BEMSによるエネルギー診断によって最適な運転制御を行い、省エネルギー化を図っています。これにより、上野駅および東京駅では冷凍機の消費エネルギーが2008年度では49%も削減(2004年度比)されました。

●オフィスビルにおける省エネルギーの取り組み

法律の改正などを受け、現在オフィスビルにおける省エネルギーの取り組みは今まで以上に重要な問題となっています。高効率機器の導入といったハード対策と空調の温度管理や照明のこまめな消灯などのソフト対策の双方から省エネルギーの取り組みを進めています。

●情報システムの省エネルギー化に関する取り組み

情報システム機器のエネルギー使用量は、ここ数年飛躍的に増大しており社会問題となっています。JR東日本ではこの問題に対応するため、情報システムの省エネルギー化や情報システムを活用した省エネルギー化など、グリーンITを積極的に進めていきます。

駅における省エネルギーの取り組み

山手線目白駅と中央線市ヶ谷駅において、CO₂削減を目的とし、汎用技術を活用した駅の省エネルギー化(電力設備)に取り組みました。具体的には、電力量計測装置の導入、ホーム照明の照度の均一化、自動点消灯装置の導入、LED掲示器・LED照明の導入などを実施しました。その効果を検証した結果、目白駅では電灯関係の使用電力量を約30%削減することができました。

■ホーム照明の照度均一化(目白駅のみ)



施工前
ホーム端に明るさが集中



施工後
照明配置を工夫し明るさを均一化

—地球温暖化防止への取り組み—

● インターモーダル=交通体系全体で進めるCO₂削減

・パーク&ライドの推進

新幹線・特急列車の特急券所持者を対象に最寄り駅までは車、その先は鉄道で移動する「パーク&ライド」を推進するために、駅前駐車場の整備を行っています。2009年3月末時点で96駅1.1万台分の駐車場※を整備しています。渋滞に巻き込まれることがなく、目的地に安心・確実に到着できるとともに、環境にやさしい移動ができます。

※96駅に1.1万台の駐車場

JR東日本が直接整備したもの、グループ会社が運営しているもの、自治体などと連携で運営している駐車場をまとめたものです。

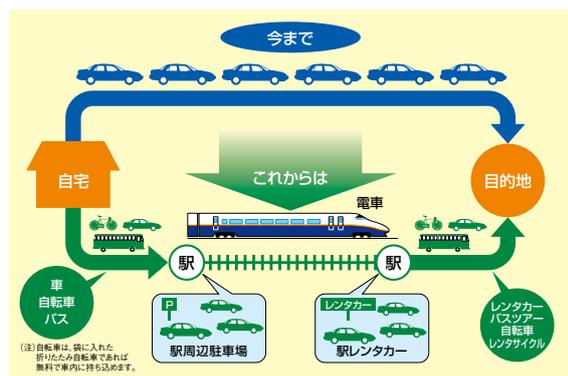


常磐線友部～いわき間の10駅では一定以上の特急利用の場合、駐車料金無料サービスなどを実施

・レール&レンタカーの推進

鉄道と車を組み合わせた旅の提案として、レンタカー料金を割安にした「トレン太くん」を1995年より発売しています。軽自動車などの新しいクラス料金、料金設定、カーナビやETCの標準装着化などとあわせてインターモーダル※を推進しています。

■ インターモーダルのイメージ



※インターモーダル

さまざまな手段を乗り継いで、ある一点から目的地へ連続的に移動できる交通システムを指します。

■ 乗り物から出るCO₂の量



資源循環の取り組み

● 廃棄物の減量とリサイクル

列車や駅から日々排出される廃棄物、総合車両センターからの産業廃棄物、さらに生活サービス事業における飲食業の生ゴミや小売業の一般廃棄物など、JR東日本グループから排出される廃棄物は多種多様です。鉄道事業や生活サービス事業などから排出される多様な廃棄物を削減するために、発生の抑制(リデュース)、再利用(リユース)、再資源化(リサイクル)を進めているほか、特にリサイクルについては廃棄物の種類ごとにリサイクルの達成目標を定めて取り組みを進めています。

● 駅・列車からのゴミ回収と再生

駅や列車から排出されたゴミは2008年度が4.2万トンで、これは10.5万人が1年間に一般家庭で排出するゴミに相当します。その中には資源ゴミも含まれているため、再び資源として利用できるよう、駅への分別ゴミ箱の設置や、首都圏においては、収集後の分別を徹底して行うリサイクルセンターを設けています。2008年6月には目標を引き上げ取り組みを進めており、2008年度のリサイクル率は70%となりました。なお、2007年度より、サーマルリサイクルを考慮しています。

● 総合車両センターなどでのリサイクル

車両の製造時やメンテナンス時に発生する廃棄物のリサイクルにも取り組んでいます。新津車両製作所では、車両設計時からライフサイクル全体を考慮するなどの対応を進めているほか、各地の総合車両センターでは、廃棄物を20～30種類に分別を徹底し、廃棄物の減量とリサイクルを図っています。2005年度からは、廃車車両のうち外部に売却したうえで解体される車両についても把握の対象として取り組みを強化しています。



長野総合車両センター
廃車輪をブレーキディスクの部品にリサイクルしています

● 設備工事における廃棄物の削減

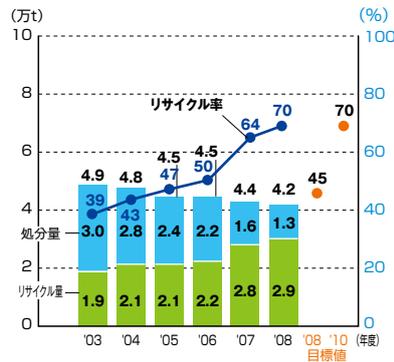
設備工事における廃棄物の削減のため、建設副産物の適正処理や廃棄物を抑制する設計・工法を規定するなどの取り組みを進めています。

駅や構造物の建設やメンテナンスによる設備工事では、外部からの受託工事[※]による8.4万トンを含め、2008年度には39.6万トンの廃棄物が発生しました。

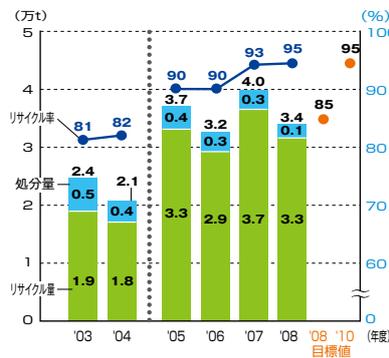
[※]受託工事 列車の安全運行の確保などのために、JR東日本が自治体などから委託を受けて行う社外施設の工事。

—資源循環の取り組み—

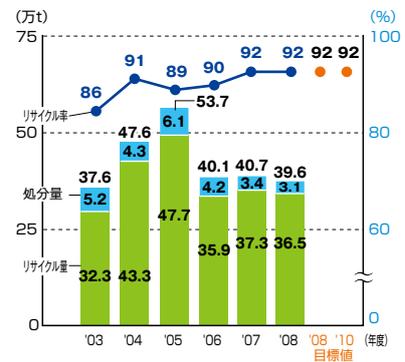
■ 駅・列車からのゴミの推移



■ 総合車両センターなどからの廃棄物の推移



■ 設備工事からの廃棄物の推移



● オフィスにおける廃棄物削減の取り組み

本社・支社などの各オフィスでは、ペーパーレス化による廃棄物の削減や、ゴミ箱の工夫などによりリサイクルの取り組みを行っています。2008年度には、廃棄物2,658トンのうち、2,209トン(83%)をリサイクルしました。

燃えるゴミ



リサイクル可能紙

燃えないゴミ

東京工事事務所オフィス内で工夫して取り組んでいるシステムゴミ箱(コピー用紙の空き箱を利用。分別のために仕切りを設けた)

● 生活サービス分野における食品ゴミリサイクルの取り組み

エキナカでの飲食店舗展開や駅弁の製造販売を行っている株日本レストランエンタプライズにおいて、店舗・工場から排出される食品ゴミを自社農園で肥料として利用し、そこで収穫した農作物を店舗・工場に食材として利用するという食品リサイクルに取り組んでいます。

また、多くのエキナカの店舗や駅ビル・ホテルにおいて、食品ゴミのリサイクルおよび排出量の軽減に努めており、食品リサイクル法の基準の達成に取り組んでいます。

● 水資源の有効活用

JR東日本では、年間1,187万m³の水資源を使用しています。このため、中水^{*}の利用を積極的に進めており、雨水や手洗い水をトイレの洗浄水として再利用しています。本社ビルでは2008年度に使用した4.6万m³の水のうち、2.1万m³を再利用しました。

^{*}中水 上水と下水の中間に位置づけられる水の用途。水をリサイクルして限定した用途に利用するもの。

-資源循環の取り組み-

●乗車券類のリデュースとリサイクル

回収された使用済みのきっぷは製紙工場へ送り、きっぷの裏面の鉄粉を分離してトイレトペーパーや段ボールにリサイクルしています。2008年度には回収量464トンすべてをリサイクルしました。また回収した磁気定期券についても、固形燃料としてリサイクルしています。



駅で集められる使用済み切符は、トイレトペーパーとして首都圏の主要駅に戻ります

●グリーン調達推進

JR東日本では、事業活動と環境保護の両立に向けエコロジー推進活動を展開していますが、その一環として環境負荷ができるだけ小さい製品を優先的に調達することを進めており、1999年に「JR東日本グリーン調達ガイドライン」を制定しました。オフィスで使用する事務用品においては、56%の品目がグリーン購入対象物品となっているほか、資材調達の取引先を選定するにあたっては、環境およびCSRへの取り組み状況を調査把握し、これを選定指標のひとつとしています。

●ゴミの社内循環活用

駅で発生するゴミについて、社内での循環利用を進めています。

きっぷから再生された紙は、トイレトペーパーとして首都圏の主な駅のトイレで再利用しているほか、駅や列車の分別ゴミ箱で回収した雑誌はコート紙に再生し、新幹線車内に設置している情報誌「トランヴェール」の用紙として使用しています。さらに新聞紙はリサイクルし、社内のコピー用紙として使用しています。



新幹線車内に設置している情報誌「トランヴェール」は、駅や列車で捨てられた雑誌などをリサイクル

化学物質管理

●法令遵守と目標を定めた化学物質の削減

化学物質の使用にあたっては、人体や生態系への影響を十分に考えることが必要です。JR東日本グループでは、定められた基準値を厳守することはもちろんのこと、自主的な目標を定めて取り組んでいるほか、化学物質の使用抑制や代替も行っています。

●オゾン層破壊物質削減・代替

オゾン層保護法に基づき特定物質とされている物質について、削減や代替促進に努めています。

- ・冷房装置(大型冷凍機)・・・特定フロンを使用しない冷房装置に順次切り替えを進め、2007年度末時点で建物における特定フロンを使用した冷房装置は撤去が完了しています。
- ・車両・・・気動車を除き代替フロンを使用しており、2008年度末時点で0.5トンの特定フロン、88トンの代替フロンを使用しています。漏出がないように定期的にチェックし、廃車時には法令に基づき回収しています。
- ・消火剤・・・消火剤で使用しているハロンは、2008年度末時点で65トンを使用していますが、適正な管理を行うとともに、設備更新や新設の際に、順次それ以外の消火剤(粉末、CO₂など)への代替を進めています。

●化学物質の管理状況

化学物質については、車両の塗装や補修などに使用していますが、漏出などがないよう厳正に使用・管理しています。なお、PRTR法[※]に基づき、特定化学物質を一定量以上取り扱う事業者として、2008年度は14カ所の事業所が関係自治体に排出量と移動量を届け出しています。

また、塗装が不要なステンレス車両の導入も進めており、2008年度末で在来線電車10,594両のうち78%を占めるまでに増やしています。車両関係以外では鉄道施設の塗料や、線路の砕石を安定させる道床安定剤などで有機溶剤を使用しており、2008年度に583トンを使用しました。

[※]PRTR法 正式名称は「特定化学物質の環境への排出量の把握などおよび管理の改善の促進に関する法律」。有害な化学物質の環境への排出量の把握・管理を促進し、環境への影響を未然に防止することを目的としています。

■届出14事業所の排出量・移動量

化学物質名称	(kg)			化学物質名称	(kg)		
	大気への排出	下水道への移動	事業所外への移動		大気への排出	下水道への移動	事業所外への移動
2-アミノエタノール	0	1,100	0	クロム及び3価クロム化合物	0	0	58
ビスフェノールA型エポキシ樹脂	0	0	2,500	塩化メチレン	6,500	0	560
4,4'-メチレンジアニリン	0	0	310	スチレン	1,500	0	0
エチルベンゼン	5,020	0	2,102	トルエン	18,680	0	14,220
エチレングリコール	1	0	9,350	m-トリレンジイソシアネート	0	0	170
キシレン	24,290	0	3,649	o-トルイジン	0	0	150

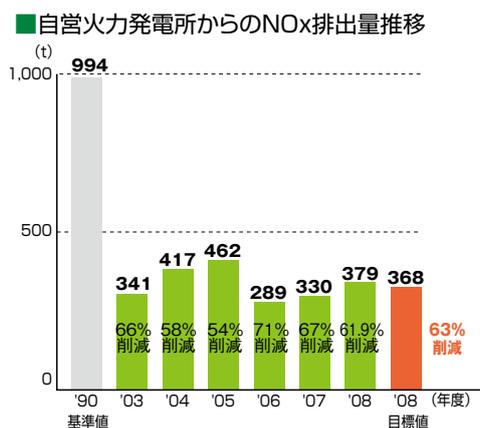
(注) 土壌への排出、公共用水域への排出および埋立処分はありません。

(注) 届出のうち排出量と移動量があった物質のみ掲載しています。

—化学物質管理—

● 自営火力発電所における排出物削減の取り組み

自営火力発電所で使用する燃料には、天然ガス、灯油、C重油(中でも低硫黄重油)を採用しています。これら燃料が燃焼すると窒素酸化物(NOx)や硫黄酸化物(SOx)、粒子状物質が発生します。発電設備では脱硝装置や低NOxバーナー、集じん装置などを設置しており、排出物の発生の抑制や大気に放出される総量の削減に努めています。



● ポリ塩化ビフェニル(PCB)の管理

PCB機器については、82ヵ所の保管庫などで厳重に保管し、法令に基づいて届出を行っています。無害化処理については、PCB廃棄物処理施設の稼動状況や国の検討状況を踏まえて進めており、2008年度には、トランスやコンデンサなど87台の処理を行いました。

沿線での騒音低減

●沿線環境影響の改善——騒音低減に関する基本的な考え方

列車を運行することにより、車体が空気を切る音、車輪がレールの上を転がる音、モーターの音などが騒音として発生します。これらの騒音を低減するために車両と地上設備の双方でさまざまな対策を実施しています。また、線路や土木構造物などの維持管理に伴い発生する作業騒音の低減にも努め、沿線環境のさらなる改善に取り組んでいます。

●新幹線での取り組み

国が定めた「新幹線鉄道騒音に係る環境基準」に準じ、防音壁や吸音材の設置、レールの削正^{※1}、車両の低騒音化など、沿線環境の改善に努めています。すでに沿線の「住宅立地地域」では、騒音を75dB以下にする対策を完了していますが、さらに対象地域を拡げ、75dB以下を目指しています。また、これまでの新幹線高速試験電車FASTECHの走行試験で得られた結果をベースに開発されたE5系車両により、さらなる騒音抑制、トンネル微気圧波^{※2}低減など、環境対策と高速化の両立に取り組んでいます。

※1 レールの削正 列車が走ることでレールにできる凸凹を平らにすること。レールの振動を抑えることにより騒音が減少する。

※2 トンネル微気圧波 新幹線がトンネルに高速で進入した際に圧縮された空気が、反対側の出口で大きな音を出す現象。



試験車両「FASTECH」では、低騒音型の一本主軸型パンタグラフを搭載

●在来線での取り組み

在来線では、自主的な騒音防止対策としてロングレール化^{※1}やレール削正および車輪のフラット削正^{※2}などを進めています。また、鉄道の新設や大規模改良の際には、国が定めた「在来線の新設又は大規模改良に際しての騒音対策の指針」を遵守しています。

※1 ロングレール化 レールの継ぎ目を溶接することで、1本の長さを200m以上の長さにする。継ぎ目を列車が通過する際に出る騒音が減少する。

※2 車輪のフラット削正 車輪に生じた偏摩耗を削って、もとの円に戻す作業のこと。

●保守作業での取り組み

線路などの保守作業は、そのほとんどを夜間に行うため、沿線住民の皆さまへ作業時間や作業内容を事前にお知らせするとともに、低騒音型の機械を使用するなど騒音低減に努めています。その一方で、複線の片側を利用して昼間に作業する「リフレッシュ工事」も実施しています。さらに、軌道の変形を抑える省力化タイプの軌道を増やすことで、保守作業そのものを減らすことにも取り組んでいます。

列車運行や線路の保守作業などに伴う騒音などによる沿線の環境保全については、国の定めた環境基準や指針に基づき計画的に対策を実施していくとともに、基準の定められていない既設の在来線についても線路や車両の対策に継続的に取り組んでいきます。また、今後も騒音低減のための技術開発を推進し沿線のさらなる環境向上に努めていきます。

沿線環境の向上

●ゴミ焼却炉のダイオキシン対策

JR東日本では、かつて自社の焼却炉でゴミの一部を処理してきました。しかし炉内の状況によってはダイオキシン類を発生させるおそれがあるため、2002年度に大型焼却炉1基を除く全ての焼却炉の使用を停止し、2004年度にはその1基も使用停止しました。停止した焼却炉は順次撤去を進めています。

●除草剤の使用を抑制

列車の安全運行上、線路まわりの雑草は定期的に取り除いており、手作業による刈り取りのほか、除草剤も一定量使用しています。除草剤の使用量・範囲は最小限に抑え、使用する除草剤については、人畜毒性では普通物（毒性が3段階中最も低い）、魚毒性ではA類（毒性が5段階中最も低い）に限定しています。散布条件が悪い場合は作業の中止を徹底するなど、周辺に影響を与えないようルール化しています。2008年度は283トンの除草剤を使用しました。

●景観との調和

大規模な鉄道施設を新設・改修する場合には、地域や周辺環境へ与える影響が大きく、そのデザイン設計の重要性も増してきています。計画・設計段階から機能面や経済性とともに関景にも考慮した検討を積極的に行い、地域環境に配慮した鉄道施設の構築に努めています。2008年度は天間川橋りょう（東北本線北上町～乙供間）が土木学会デザイン賞優秀賞を受賞し、外部からもその成果が評価されています。



連続したコンクリートアーチ橋を採用し、青森の山々と田園の景観との調和を図った東北本線北上町～乙供間天間川橋りょう（土木学会デザイン賞2008優秀賞受賞）

●トンネル湧水の河川浄化などへの利用

地下トンネルでは、トンネル内に湧き出る地下水をポンプでくみ上げトンネル外へ排出しています。JR東日本では自治体との調整を行い、清らかな湧水を周辺の河川などに送水し、水質浄化や水辺の環境改善を図る取り組みを進めています。東京都内では、2001年度に野川（姿見の池経由）へ、2002年度に立会川へ、2003年度に不忍池への送水を始め、神奈川県内では、2007年度に矢作川への送水を開始しました。



立会川への送水

生物多様性への取り組み

●鉄道林の整備

JR東日本が事業活動を行っている約7,500kmの沿線には、鉄道を雪や風などから守るために設けられた鉄道林をはじめとする豊かな自然があります。樹木をはじめとした生物の恵みに感謝し、また豊かな自然を守り育てていくことにも、引き続き取り組んでいきます。

鉄道林とは、樹木の力を利用してふぶきや土砂崩れなどの自然災害から線路を守り、列車の安全・安定運行を確保するために設置された樹林です。最初の鉄道林は、明治26年にふぶきによる吹きだまりから線路を守るために設けられ、その後、強風からの線路防護、降雨時の土砂崩壊や冬季間のなだれの予防、海岸部の飛砂の防止などさまざまな目的で設置されてきました。現在、JR東日本では、600万本、約4,200haの鉄道林を保有しており、JR東日本で排出するCO₂の0.8%にあたる1.7万トンを吸収するなど、沿線の環境保全にも貢献しています。

2008年からは、線路の防災と沿線の環境保全の両立を目指して鉄道林のあり方を根本的に見直し、更新時期を迎えた樹木を約20年かけて植え替える「新しい鉄道林」プロジェクトをスタートしました。



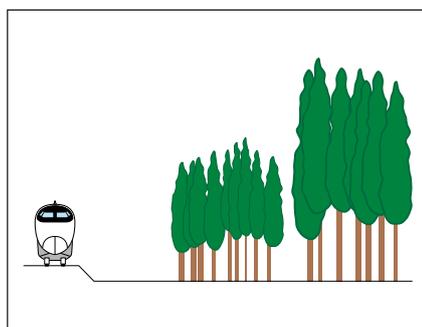
奥羽線 関根1号林(ふぶき防止林)



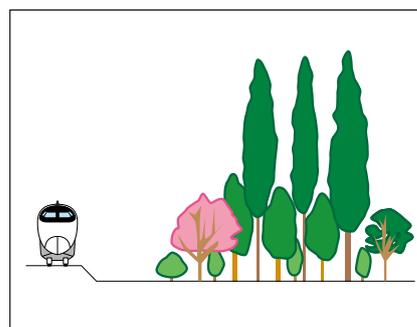
米坂線 手ノ子6号林(なだれ防止林)

●鉄道林——単一樹種から複数樹種へ

これまで鉄道林は、防災の機能に加えて、木材生産による収益も目的とした林業としての機能もあわせもっており、主としてスギなどの単一の樹種が植えられていました。しかし、最近では、国産木材の需要低下などにより、現状にそぐわなくなってきました。そこで、今後の植え替えでは、その土地風土にあった樹種を混植させることで、多様性があり生態系として強い鉄道林を形成していきます。



従来の鉄道林(スギなどの単一樹種)



新しい鉄道林(複数樹種を混植)

- 生物多様性への取り組み -

●「新しい鉄道林」の植樹

信越本線柿崎～米山間の柿崎1号林において、2008年9月27日、「新しい鉄道林」の植樹式を行いました。この鉄道林は、日本海からの強風による砂の飛来から線路を守るマツ林でしたが、冬季間の強い潮風や、マツ食い虫の被害を受けていました。そこで、生態学の専門家である宮脇昭横浜国立大学名誉教授にご指導いただき、その土地本来の樹種(潜在自然植生)での植樹を行いました。植樹式には、地元の皆さまや企画旅行のお客さまなど約260名の方にご参加いただき、鉄道林の更新約40種、1.2万本のうち2千本の植樹を行いました。



「新しい鉄道林」の植樹式(柿崎1号林)

●鉄道沿線からの森づくり

1992年から「鉄道沿線からの森づくり」として鉄道沿線での植樹活動を行っています。2008年度までに約4万人が参加し、約28万本の植樹を行いました。現在は鉄道沿線の枠を越え、地域との連携による植樹も行っています。

●安達太良ふるさとの森づくり

2004年から福島県安達太良地域の国有林で、JR東日本グループ全体の取り組みとして「安達太良ふるさとの森づくり」を行っています。これは、自然に近いかたちで密植・混植し、自然淘汰を経ながら「ふるさとの森」を作り上げる取り組みです。2009年5月に実施した「安達太良ふるさとの森づくり」には約1,800名の方にご参加いただき、1.7万本の苗木を植樹しました。



安達太良ふるさとの森づくり

●秋田下浜海岸植樹

JR東日本が所有する秋田市下浜海岸の鉄道林(羽越本線沿線)において、マツ食い虫の被害を受けた松林の再生を目的に、JR東日本秋田支社と(財)イオン環境財団の共催で植樹活動を行いました。約880名の方にご参加いただき、約1万本の苗を植樹しました。



(財)イオン環境財団と共催した「秋田下浜海岸植樹」

環境技術開発

●研究開発が拓く環境保全

「地球環境への貢献」を、研究開発の4つの柱のひとつに掲げ、環境調和型の駅の実現を目指した研究開発や、LCA(ライフサイクルアセスメント)による環境評価、資源の循環利用(3R:リデュース/リユース/リサイクル)の取り組みを進めるとともに、燃料電池や床発電システムなどの「新たなエネルギーシステムの応用」についての研究開発に取り組んでいます。

●ディーゼルハイブリッド鉄道車両と新型リゾートトレイン

2007年7月より小海線を走る「キハE200形」は、電気モーターで駆動する世界初のディーゼルハイブリッド鉄道車両です。また、2010年の秋以降営業開始する計画の新型リゾートトレインにも「キハE200形」と同様のハイブリッドシステムを搭載し、現行車両と比較して、燃料消費率の約10%の低減や排気中の窒素酸化物(NO_x)などの約60%の低減が見込まれるほか、駅停車時および発車時の騒音も20～30dB程度低減できる見込みです。



小海線を走る世界初のディーゼルハイブリッド鉄道車両



新型リゾートトレイン(イメージ)

●燃料電池ハイブリッド鉄道車両の開発

発電効率が高く排出物が水だけという、環境影響の小さい発電装置である「燃料電池」を用いた鉄道システムの研究に取り組んでいます。2006年に鉄道車両としては世界初の燃料電池ハイブリッド鉄道車両を完成させ、100km/hレベルまでの走行試験で、基本性能の確認や課題の把握を行いました。現在は、さらに高効率の燃料電池の動向や水素製造・充填設備について研究しています。燃料電池にはクリアすべき多くの課題がありますが、来るべき未来の実用化を見据えて開発を進めています。



燃料電池ハイブリッド鉄道車両の走行試験

—環境技術開発—

●床発電システムの実験

歩行時の床を踏む圧力を利用した「床発電システム」について、2008年12月～2009年2月に東京駅八重洲北口改札内で発電能力を向上させた3回目の実証実験を行いました。この技術は、床面に敷設した床発電システム内部の圧電素子を変形させることにより、電気エネルギーに変えて発電を行うものです。今後、より一層の「発電効率の向上」と「耐久性の向上」を目指して、引き続き研究開発に挑みます。



東京駅での実証実験



「床発電システム」の仕組み

立教大学教授 高岡 美佳氏 ディーゼルハイブリッド鉄道車両を視察

2009年4月10日、立教大学教授の高岡美佳氏に2007年7月より小海線を走るディーゼルハイブリッド鉄道車両「キハE200形」を視察していただき、同車両の環境優位性および鉄道的安全性についてご説明をさせていただきました。



説明者:小海線営業所 運行室 助役 横田 光好

環境マネジメント体制

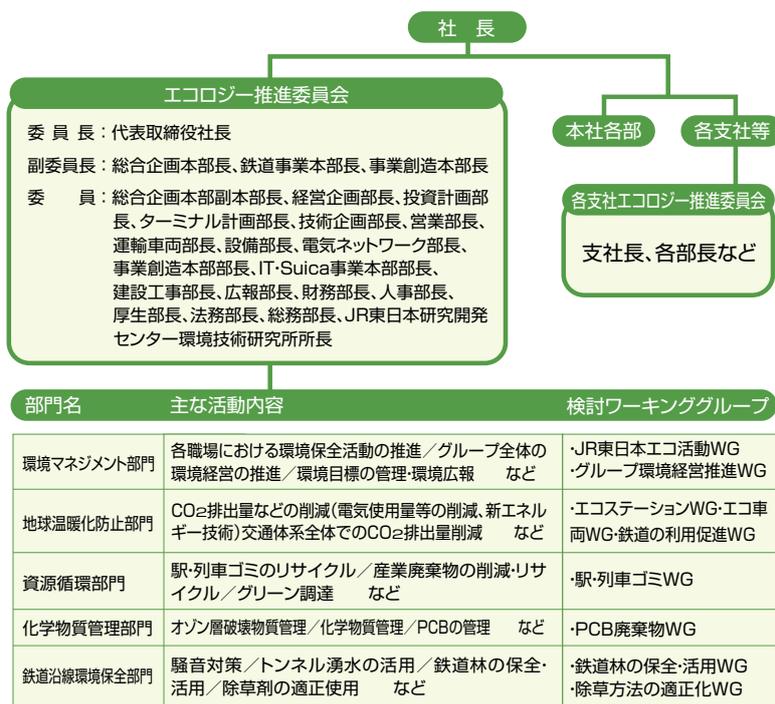
●環境活動への風土づくり

環境活動を推進するにあたり、全社的な目標を明確に定め、JR東日本グループの社員それぞれが主体的に環境活動に取り組むことが重要であると考えています。このような社員が主体的に取り組む風土を構築するため、各職場において環境活動を推進する「JR東日本エコ活動」の全社展開や環境教育による指導者の育成、環境表彰による優れた取り組みの共有化などを通じて、環境活動の裾野の拡大に取り組んでいます。

また、代表取締役社長を委員長とする「エコロジー推進委員会」を1992年に設置し、事業活動に伴う環境負荷調査、環境目標の設定、環境保全活動の実施、目標達成度の確認、経営層によるチェックなどを行っています。この委員会は経営企画部に事務局を持ち、各部門の責任者を委員とする社内横断組織です。

さらにJR東日本グループとしての環境経営を強化する目的から、全グループ会社の環境責任者が参加する「JR東日本グループ環境経営推進会議」を毎年開催し、グループ全体の課題などについて共有化を行っています。

■JR東日本の環境マネジメント推進体制(2009年8月1日現在)



—環境マネジメント体制—

●環境教育の実施

環境経営の推進には、全社員が環境問題に対して正しい知識を持つことが重要です。そのため、各機関・会社の推進者の育成を目的として、採用時や昇進時の研修などにおいて環境教育を実施し、環境活動の裾野の拡大に取り組んでいます。特に推進者の育成については、グループ各社の環境活動を推進するため、2006年度から継続して各社の環境担当者が参加する「環境経営研修」を行っています。

■環境教育・研修体系

各機関・会社での推進者の育成	
「環境経営研修(グループ会社)」	
●対象者…グループ会社の環境責任者	
●研修目的…環境経営の遂行能力向上	
●参加者数…82名	
「環境経営実務研修」	
●対象者…地方機関などの環境担当者など	
●研修目的…現業機関などに対する指導者としての環境関連業務遂行能力向上	
●参加者数…32名	
「環境対策担当者研修」	
●対象者…各支社環境担当者	
●研修目的…環境法令などの基礎知識習得	
●参加者数…16名	
多くの対象者に対する環境教育	
「新入社員研修」…1,846名	
「実践管理者育成研修」…240名	
「新任現場長研修」…163名	
その他支社などで研修、講演会などを実施	

●環境に関する表彰制度

JR東日本の各機関およびJR東日本グループの環境保全の取り組み意欲の高揚を図るとともに、優れた取り組みの共有化を図ることを目的に「環境活動に尽力した機関などに対する表彰」を2005年度の実績分から実施しています。2008年度の活動については、環境活動を主体的に捉え実践してきた2機関とグループ会社3社に表彰を行いました。

社長表彰	JR東日本 横浜支社	環境関連情報の週間発信や施設見学会を積極的に実施するなどにより社員の環境意識醸成を図ったほか地域の環境保全活動へ積極的に参加
	(株)ルミネ	社内啓蒙冊子の作成やエコ強化月間を設定し、社員の環境意識の向上および社員自ら環境活動を実施する仕組みを構築
総合企画本部表彰	JR東日本 東京工事事務所	建設副産物のリサイクル率100%達成のため協力会社を含め取り組みを推進したほか、さまざまな工事においてゼロエミッションの取り組みを実施
	(株)東日本アメニテック	窓ガラス清掃に使用する洗剤を市販のガラス用洗剤から有機微生物群を複合した「EM活性液」を培養することで環境配慮を実現
	ジェイアール東日本メカトロニクス(株)	環境方針に「出改札システムおよびICカードシステムなどの技術の開発と提供を通じて環境保護に取り組む」ことを掲げ、従来機と比較して電力消費量を削減した出改札機を開発

-環境マネジメント体制-

●内部環境監査

例えば、総合車両センターでは、環境活動を自らチェックする取り組みとして、部外講習などで内部監査員を養成し、定期的な監査を行っています。内部環境監査では、ゴミ分別の管理について指摘がなされ、グループ会社社員も含めた集積場の管理、排出側の責任を明確化するなどの改善を行いました。

■ISO14001取得状況

認証取得サイト	年月	認証取得サイト	年月
〈JR東日本〉		〈グループ会社〉	
新津車両製作所	1999年 2月	(株)東日本環境アクセス	1999年11月
川崎発電所	2001年 3月	(株)ルミネ	2000年12月
東京総合車両センター	2001年 3月	(株)日本レストランエンタプライズ (商品製造部門)	2002年 9月
新潟機械技術センター	2001年 3月	長野鉄道車輛整備(株)	2007年 1月
大宮総合車両センター	2002年 3月	ジェイアール東日本メカトロクス(株)	2008年 3月
新幹線総合車両センター	2002年11月	(株)ジェイアール東日本企画	2008年 8月
郡山総合車両センター	2003年12月		
長野総合車両センター	2005年 2月		
秋田総合車両センター	2005年 7月		

●化学物質の管理などの徹底

化学物質の取り扱いと管理を厳格化することで、環境事故を未然に防ぐ体制作りに取り組んでいます。また、火力発電所や総合車両センターなど化学物質や危険物を取り扱う現業部門では、異常時の対応マニュアルを整備しています。同時に勉強会や訓練を実施、関係者への周知徹底を図り、現場での的確な対処ができるよう努めています。

2008年度に発生した環境関連事象

(1) 旧鎌倉総合車両センター土壌汚染概要と対策

【概要】 旧鎌倉総合車両センターでは2006年の操業廃止に伴い、神奈川県条例に基づき土壌調査を行ってきました。調査の結果、敷地内の特定の箇所ですら土壌や地下水から基準値を超える有害物質が検出されました。

【対策】 敷地周囲の調査を行った結果、汚染の影響がないことが確認されたため、現在は敷地内で土が一部露出している部分を被覆し、有害物質の飛散防止や雨水の浸透による地下水の汚染防止を実施しております。

(2) 王子駅汚水流出事象の概要と対策

【概要】 王子駅南口の汚水排水が、東京都の下水道管を通して石神井川に流出していました。昭和41年の駅改良時に雨水用の下水管に接続されたものですが、なぜこのような接続がされたかは当時の事実を確認できる資料が残っておらず、詳細は分かりませんでした。

【対策】 ①王子駅については、事実が判明した時点で即座に対応し、適切に接続する改良を行いました。

②排水設備工事の際は、今後も条例などで定められた必要な手続きを行います。

環境コミュニケーション

●メディアを通じた社会との連携

JR東日本における環境と社会に対する取り組みを正確かつ分かりやすく伝える「環境報告書(2002年から「社会環境報告書」)」を1996年から毎年発行しています。また子供向け小冊子の発行や新幹線車内情報誌「トランヴェール」を活用した情報発信、インターネットや列車内のポスターなどのメディアを通じての情報発信も行っています。

●イベントでの情報発信

「エコプロダクツ2008」へ出展し、JR東日本グループにおける環境への取り組みについて紹介を行いました。また2009年3月には品川駅構内において、東京ガス(株)との共催で「ガス&レールウェイ」展を開催し、「低炭素社会」をテーマに、駅を利用されるお客さまへ両社の取り組みや今後のビジョンについての紹介を行いました。これ以外にも各自治体などと連携した各地域におけるイベントに参加しています。



「エコプロダクツ2008」へ出展

●エコツーリズム

観光を通じて、日本の自然や文化への愛着を深めていく「エコツーリズム」。世界遺産の白神山地の魅力をお伝えする「ブナの学校出前講座」を首都圏で開催し、現地で開催している「ブナの学校」には、400名を超える参加がありました。また各地の駅を拠点にした「駅からハイキング」も継続して実施し、2008年度は486回実施、約20万名の方にご参加いただきました。



ブナ林の中に真っ青な水を温める青池



ニツ森での植樹体験



ブナの自然林での体験

JR東日本エコ活動報告

●事例1 大宮支社 小金井運転区「楽しみながらエコ意識を向上させる」

職場紹介:小金井運転区は、宇都宮線小金井駅に隣接し、2006年には品質マネジメントシステムの国際規格(ISO9001)の認証を取得し、安全で質の高い輸送サービスの提供に向けて日々の業務に取り組んでいる職場です。

小金井運転区では、18名のエコ活動推進メンバーが中心となり、取り組みやすいテーマを複数設定し、楽しみながら各テーマに取り組んでいます。

①「エコの日」を定め、エコ新聞を発行

毎月25日をエコの日とし、推進メンバーが持ち回りでエコロジーに関するさまざまな話題を記載したエコ新聞を作成し、職場内の掲示板への掲示や会社のイントラネットを活用し他箇所への情報発信も行っています。

②取り組みやすいテーマを設定

2ヵ月に1回エコ活動推進メンバー会議を開催し、ゴミの分別回収の徹底、マイ箸運動など複数の取り組みテーマを設定し社員の意識向上を図っています。

③詰所のエアコンの節電と日除け対策

東武鉄道との相互直通運転を行っている特急列車に乗務する際に利用する栗橋詰所のエアコン使用について、乗務員の行路を調べて使用時間帯をグラフにして「見える化」し、不在時の節電を実施しています。



Voice



小金井運転区
主任運転士

江田 隆広

職場内でのゴミ分別や置き箸の設置などの身近な取り組みをはじめ、エコに関するさまざまな話題を紹介した毎月のエコ新聞作成や、乗務員詰所でのこまめな節電等を行っています。また、ゴミ埋立て処分場の視察など他企業見学を行い、環境保護に関する課題についても学んでいます。

-JR東日本エコ活動報告-

●事例2 上信越工事事務所 長野原工事区「身近な取り組みからはじめるエコ活動」

職場紹介:長野原工事区は、八ツ場ダム建設に伴い水没する吾妻線の線路付替工事を担当しており、周辺環境に配慮した橋りょう、トンネルなど工事の施工監理を行っています。

長野原工事区では、「工事を進めるうえでの取り組み」と「職場生活での取り組み」に分け、それぞれ目標を立てて取り組んでいます。

①工事を進める上での取り組み

イヌワシ、クマタカなどの希少猛禽類が生息する地域では、生態系に影響を及ぼさないよう、作業規制期間の設定や、迷彩ネットで作業ヤードを覆い、視覚的影響を低減するなどの措置を行うことで生態系への配慮を行っています。また白岩沢橋りょうの工事では、工事終了にあたり、周辺の沢に全面的に張芝工を施し環境保全に努めました。

②職場生活での取り組み

地球温暖化防止および省エネルギーという観点から、使用していない部屋の消灯や休憩時間におけるこまめな消灯の実行や、夏季および冬季におけるエアコン温度の適正化に取り組んでいるほか、廃棄物削減のため、不要になった裏白紙をストックし、裏白紙の再利用を行っています。



迷彩ネットによる視覚的影響の低減



白岩沢橋りょう張芝工



裏白紙の再利用

Voice

長野原工事区
施設技術係

東 隆介

長野原工事区では「工事を進める上での取り組み」として、各自が担当工事の施工計画検討会で出したアイデアや現場における日々の改善活動などを区員全員で共有するようにしています。また、「職場生活での取り組み」でも、気軽に感じたことを話し合いながら、工事区一丸となってエコ活動に取り組んでいます。

グループ会社の取り組み報告

●事例1 株式会社 東日本アメニテックの取り組み 「新幹線車内の窓ガラス清掃 化学洗剤からEM活性液に転換」

(株)東日本アメニテックは、車両検査修繕や車両清掃・整備といった鉄道輸送関連業務やビルメンテナンス業務を行っています。特に車両清掃においては、お客さまにご満足いただける「清潔で快適な車両」の提供を目指し、新しい清掃・整備技術を取り入れ、たゆみない努力を続けています。

今回、環境へ配慮した清掃を行うため、これまで新幹線車内の窓ガラス清掃には化学洗剤を使用していましたが、有用な微生物を共生させた人体や環境にやさしいEM※活性液を導入しました。EM活性液は、ゴミ処理場の消臭対策にも大きな効果をあげています。

※EM 乳酸菌・酵母、光合成細菌を中心とした有用微生物群を複合した培養液。有用な微生物を共生させたもので、人体や環境にやさしい培養液。



Voice



株式会社東日本アメニテック
新幹線盛岡営業所

坂本 律子 (作業責任者)

車両清掃では数種類の洗剤を使用していますが、女性としてはお肌への影響がとても気になります。すでにゴミ処理場の防臭対策に使用していたEM活性液を、ガラスや鏡の拭き掃除に試してみたところ、化学洗剤と同等の効果が得られました。防臭効果とともに、人体にもまた環境にもやさしいということで、安心して使用しています。

-グループ会社の取り組み報告-

●事例2 株式会社 ジェイアール東日本ビルディング 「屋上庭園で駅ビル・オフィスビルに新たな付加価値を」

(株)ジェイアール東日本ビルディングでは、2009年4月にJR恵比寿ビル屋上に開園した「ebisu green garden(エビスグリーンガーデン)」の管理運営を行っています。

再生木材などの活用による環境配慮や、多種多様な草花をあしらい、地域の方や周辺で働く方、アトレ恵比寿へのお買い物の方など、多くのお客さまからご好評をいただいています。また、環境効果として、緑化によるCO₂の吸収、ヒートアイランド現象の低減、ビルの空調エネルギーの効率化なども図っています。この秋には貸菜園「soradofarm(ソラドファーム)」が開園を予定しており、JR恵比寿ビル屋上がますます地球にやさしく、人にやさしいビルに変わります。



Voice



株式会社ジェイアール
東日本ビルディング
JRビルオフィス(当時)
サウスタワーオフィス(現)

児玉 裕司

毎日多くのお客さまにご来園いただいておりますので、お客さまが快適に過ごせるよう設備の不具合の有無や、草花の育成状況をほぼ毎日巡回して確認し、現地常駐スタッフからお客さまのご要望などについてヒアリングを行っています。また、開園後さまざまなメディアに取り上げていただき、それだけ注目される施設に携れる喜びと誇りを現地スタッフともども日々感じながら、管理運営を行っています。

環境会計と経営指標

●環境経営指標を経営に活かす

2008年度の環境保全コストは、投資額が約733億円、費用額が約123億円となりました。

投資のうち、大きな割合を占める地球環境保全活動は、新型車両の導入を継続したことなどにより、前年度と同水準となりました。

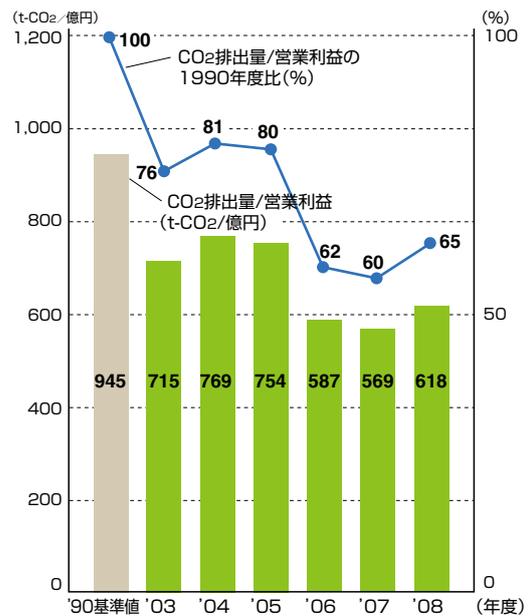
なお、新型車量の導入により、耐用期間中のCO₂排出量を4.5万トン削減できると試算しています。

また、JR東日本では、事業と環境負荷の関連を把握するため、独自の環境経営指標を導入しています。「環境負荷」としては、最も重点的に取り組んでいる項目のひとつである「CO₂」を採用し、「経済的付加価値」として「営業利益」を基準にして算出しています。

数値が小さいほど環境に負荷をかけずに経済的付加価値を得ていることになります。1990年度には945(t-CO₂/億円)でしたが、2008年度は618(t-CO₂/億円)となりました。

$$\text{環境経営指標} = \frac{\text{環境負荷}}{\text{経済付加価値}} = \frac{\text{CO}_2\text{排出量 (t-CO}_2\text{)}}{\text{営業利益 (億円)}}$$

■環境経営指標推移



—環境会計と経営指標—

2008年度環境会計

環境保全活動の分類	環境保全コスト(億円)		環境目標に関する環境保全効果	2007年度		2008年度	環境保全活動に伴う経済効果(億円)
	投資額	費用額		2007年度	2008年度		
沿線環境保全活動 (公害防止活動)	86.7	48.6	新幹線・在来線の騒音対策 (防音壁、ロングレール化など) 自営火力発電所NOx排出量 など	63% 330t	81% 379t	—	
地球環境保全活動	644.9	—	事業活動に伴うCO ₂ 総排出量 自営火力発電所 単位発電量あたりCO ₂ 排出量 省エネルギー車両比率 単位輸送量あたり 列車運転用消費エネルギー など	212万t-CO ₂ 456g-CO ₂ /kWh 85% 17.8MJ/車キロ	226万t-CO ₂ 465g-CO ₂ /kWh 86% 17.5MJ/車キロ	115.1	
資源循環活動	1.7	49.9	駅・列車ゴミのリサイクル率 総合車両センター等廃棄物のリサイクル率 設備工事廃棄物のリサイクル率 一般廃棄物のリサイクル率 事務用紙の再生紙利用率 など	64% 93% 92% 48% 92%	70% 95% 92% 47% 92%	8.4	
環境マネジメント	—	7.1	毎年具体的な環境保護活動 (鉄道沿線からの森づくり 安達太良ふるさとの森づくり)	15箇所 3.7万本植樹	18箇所 5.4万本植樹	—	
環境研究開発	—	16.5				—	
社会活動	—	0.7				—	
合計	733.3	122.8				123.5	

参考
当該期間の設備投資額 3,234億円
当該期間の研究開発費の総額 162億円※
表内 はグループの目標

目標と実績の表との活動内容の関連は次のとおりです。
沿線環境保全活動=「沿線での環境活動」および「化学物質管理」
地球環境保全活動=「地球温暖化防止への取り組み」および「化学物質管理」
資源循環活動=「資源循環への取り組み」
環境マネジメント=「環境マネジメント」および「環境コミュニケーション」
環境研究開発=「環境保全技術」
社会活動=「環境コミュニケーション」

〈集計の考え方〉
環境保全コスト
○集計範囲はJR東日本単体
○環境保全コストは現在の管理システムなどから把握できるものを集計
○複合的な目的の支出で、環境効果が大きなものは全額を計上
(例:地球環境保全コストは省エネルギー車両などへの投資額を全額計上)
○費用額には減価償却費を含まない
○資源循環コストのうち、駅・列車廃棄物処理費用は駅・列車清掃のモデルを定め、そのうちリサイクル、廃棄物処理の占める比率を算出し、駅・列車清掃費に乘じて算出
○資源循環コストのうち、設備工事における廃棄物処理費用は2008年度の廃棄物量に廃棄物種別、地域ごとに標準的な単価を乘じて算出
環境保全効果
○環境保全効果には、環境目標に定めた数値を集計
環境保全活動に伴う経済効果
○地球環境保全活動においては、省エネルギー車両などの導入に伴う電力費や修繕費の年間削減額(一部推計含む)を算出し、法定耐用年数を乘じて、耐用期間にわたる経済効果を算出
○資源循環活動においては、設備工事や総合車両センターなどにおける廃棄物のうち、有価物の売却額を計上

※ 研究開発費の総額
より基礎的な分野に関する研究開発について、「研究活動等に関する協定」に基づく(財)鉄道総合技術研究所への委託(59億円)を含みます。

究極の安全を目指して



安全への考え方

JR東日本は会社発足以来、「安全」を経営の最重要課題とし、安全性の向上に取り組んできました。過去の痛ましい事故から真摯に学び、それを教訓としながら、ソフト・ハードの両面から事故を防止する努力を継続しています。

●経営における安全の位置づけ

「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」では、「安全」を「ゆるがぬ決意」と位置づけ、『究極の安全』を目指して、①安全設備重点整備計画を引き続き進め、安全上の弱点を補強し、リスクを低減する②安全に対する教育・訓練の充実を図るとともに、発生した事故・事象を正しく把握・分析し、事故を未然に防止する、ということに取り組んでいくこととしています。

●第5次安全5か年計画「安全ビジョン2013」のスタート

会社発足時から継続して策定・実施してきた中期的な「安全計画」により、安全設備の整備・改良、社員一人ひとりの安全意識や技能の向上に努めた結果、鉄道運転事故は会社発足時に比べ大幅に減少しました。

2009年度より、新しい安全5か年計画「安全ビジョン2013」を策定し、実施しています。この「安全ビジョン2013」では、「安全に関する人材育成・体制の充実」「想定されうるリスク評価による事故の未然防止」を新たな視点として力を入れています。

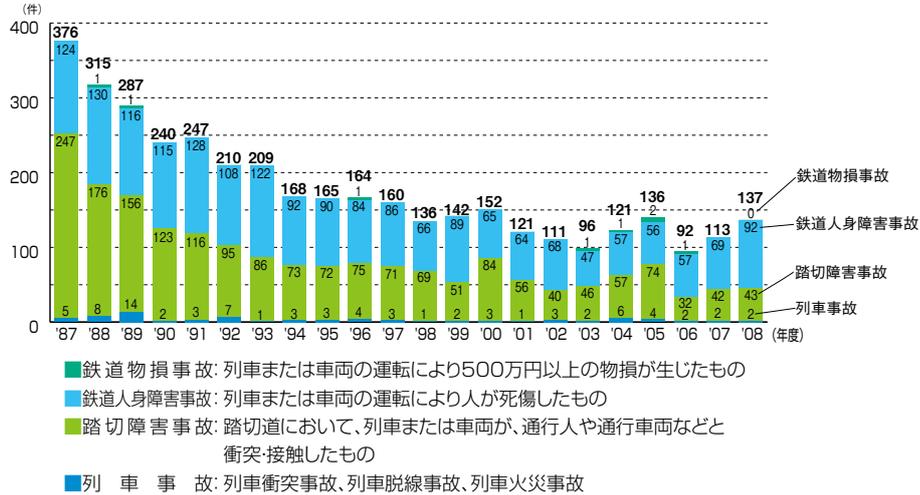
引き続き、「お客さまの死傷事故ゼロ、社員（グループ会社・パートナー会社社員を含む）の死亡事故ゼロ」を目標とし、『究極の安全』に向けて社員一丸となって絶えざる挑戦を続けます。

—究極の安全を目指して—

●鉄道運転事故の内訳・推移

2008年度は鉄道運転事故が137件発生しました。踏切で列車が自動車や人と衝突・接触した踏切障害事故や、お客さまのホーム上での列車との接触、ホームからの転落や線路内に立ち入ったことにより列車と接触した鉄道人身障害事故が大きな割合を占めています。

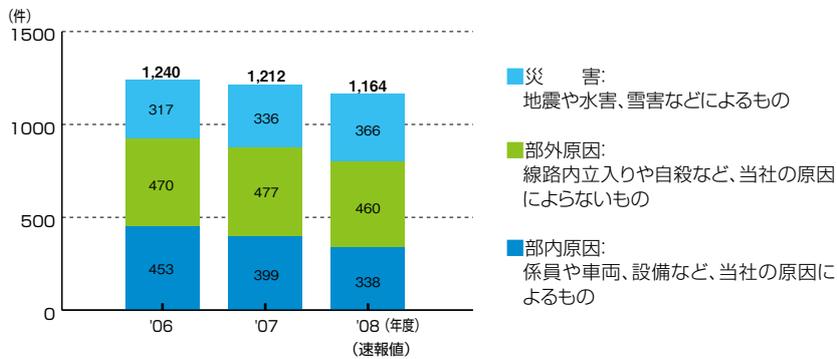
■鉄道運転事故の推移



●輸送障害の発生状況

車両や設備の故障、災害などにより列車の運休や30分以上の遅延を生じさせたものが輸送障害です。2008年度は部外原因、部内原因によるものがともに減少し、1,164件(対前年△48件)となりました。

■輸送障害の推移



2008年度に発生した主な輸送障害

● 国分寺変電所火災の発生状況と輸送影響について

平成20年4月10日、国分寺変電所での火災に伴う輸送障害が発生しました。遮断器が前面にせり出し、主回路接続箇所が不完全接触となり、発熱焼損・地絡に至ったこと、および一部接地線の不備により、通信回線が焼損し、遮断システムが動作しなかったことが出火原因です。対策として「せり出し防止ロック機構の取付・接地線再整備・変電所状態監視のバックアップ装置導入・通信回線の光ケーブル化」などを実施しました。

● 12月29日の新幹線輸送障害について

平成20年12月28日、長野新幹線の車両不具合、山形・秋田新幹線の雪害、強風の影響によりダイヤ乱れが発生し、全列車の運転終了が深夜1時33分となりました。その後、翌29日の新幹線全列車の運行を確保するために必要な、車両の留置箇所などの変更計画・入力作業が、通常より多く発生し、朝5時過ぎまでの作業となりました。

さらにその後、新幹線総合システム上の日付切替作業を行いました。5時以降の日付切替作業となったため、切替手順に時間を要し、29日午前8時55分に全線で運転開始となりました。

対策として、今後は輸送影響が深夜まで及ぶような場合には、計画変更の制限や体制を強化するなどにより、5時までに日付切替作業を行うこととします。

安全文化の創造

5つの安全文化

鉄道の安全を高めるためには、確固たる安全文化を築き、広げていく必要があります。相互信頼に基づいて、起きてしまった事故や事故の兆候などの情報に立脚する文化、そして学び行動する文化が、私たちの求める安全文化です。

①正しく報告する文化

発生した事故・事象を速やかに正しく報告し、事故の再発・未然防止を図る。

②気づきの文化

事故・事象に結びつく前の、「埋もれている事故の“芽”」に気づいて、情報を共有化し、事故防止を図る。

③ぶつかり合って議論する文化

原因を究明する際に「事なかれ主義」を排し、さまざまな意見を包み隠さず出し合い、ぶつかり合って議論することで背後要因を捉え、真の対策につなげる。

④学習する文化

自分の職場以外の事故・事象を自らのこととして置き換え、常に事故を学習する。

⑤行動する文化

最終的に安全行動に結びついて、はじめて安全が確保される。「自ら考え、自ら行動する」、これが安全を支える源となる。

●“三現主義”を行動基準に

安全の問題は常に「現場[※]」で起こります。問題が「現場」で起こるということは、答えも「現場」にあります。「現地・現物・現人」と接し、現状を正しく認識し対応していくという“三現主義”を行動基準に、安全の問題に取り組んでいきます。

[※]現場 「現業機関という意味ではなく、お客さまとの接点、輸送・サービスの原点である、直接安全に関わる作業を行う現地・現物・現人」を意味します。

●チャレンジ・セイフティ運動

「守る安全」から「チャレンジする安全」への転換を図る「チャレンジ・セイフティ運動」は1988年にスタートしました。社員が安全について考え、議論し、行動し、達成感を得ることを通じ、安全意識・感性を磨いて、安全行動につなげていく。それがチャレンジ・セイフティ運動です。

—安全文化の創造—

●鉄道安全シンポジウム

社員一人ひとりの安全意識の向上を目的に、1990年から「鉄道安全シンポジウム」を開催しています。2008年度の第17回は、『安全は現場第一線で担っている～「安全ビジョン2013」のスタートにあたり～』をテーマに行いました。



第17回鉄道安全シンポジウム

●安全に関する教育・訓練

各支社の「総合訓練センター」では、事故予防型シミュレータなどを活用したスキルアップ訓練を定期的に行っています。「JR東日本総合研修センター」（福島県白河市）では、人材開発、知識・技術力の向上研修のほか、運転士や車掌の養成を行っています。また、過去の事故を教訓とし、安全の尊さを学ぶことのできる施設として、同センター内に「事故の歴史展示館」を設けています。



運転台シミュレータ



事故の歴史展示館

安全マネジメント体制

事故の芽を摘む

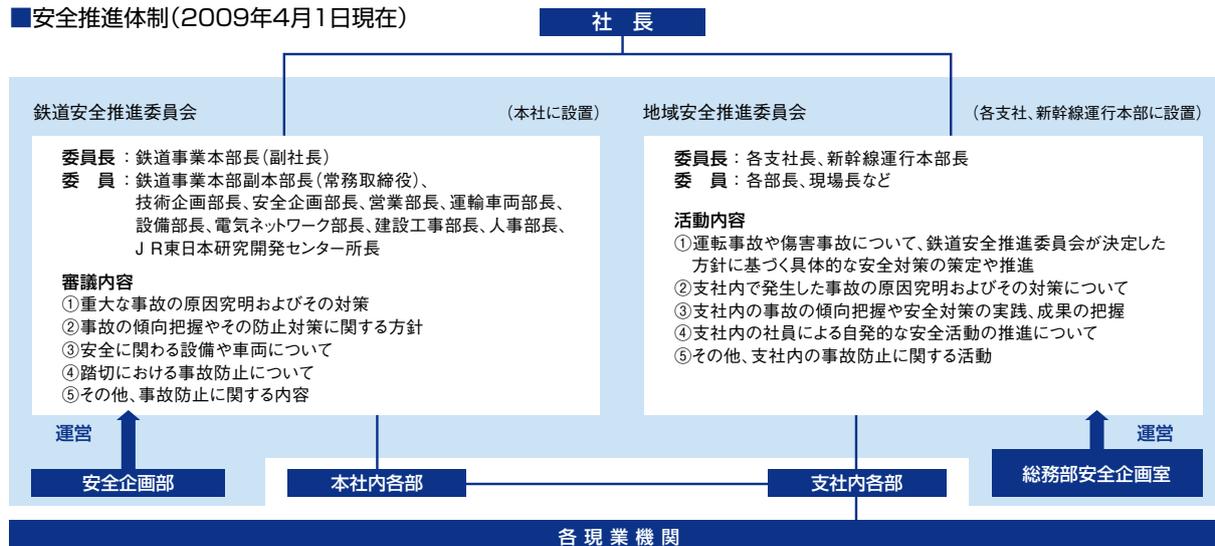
鉄道の安全には、「人」「ルール」「設備」が重要な要素です。そしてこれらが相互に連携できるよう、的確に「マネジメント」することによって安全が確保されます。事故などが発生した場合の原因究明を的確に行い、対策をすみやかに実践へと移すための「安全推進委員会」、現場第一線社員と本社幹部が直接議論を行う「本社安全キャラバン」、グループ会社などとの安全推進体制の強化を図る「JES-Net」などを通じて、現場第一線から本社、グループ会社なども含めたJR東日本グループ全体で安全性向上に取り組んでいます。



●安全推進委員会

鉄道事業の安全推進体制として、鉄道事業本部長を委員長とする「鉄道安全推進委員会」を本社に設置し、事故の対策や事故防止に関する基本方針を審議し、安全施策を推進しています。また、各支社と新幹線運行本部には、各支社長・運行本部長を委員長とする「地域安全推進委員会」を設置し、支社内の事故原因究明や事故防止対策、安全活動の推進などを行っているほか、鉄道安全推進委員会と連携して具体的な対策を実施しています。

■安全推進体制(2009年4月1日現在)



●本社安全キャラバン

現場第一線社員と本社幹部が直接議論を行う「本社安全キャラバン」を、年1回実施しています。2008年度は「なぜ、同種の事故・事象が繰り返されるのか?」をテーマとし、夜間作業への立会いや社員との議論の時間の拡大を図り、現場第一線社員と本社幹部が現状認識を共有化した上で、熱の入った議論を行いました。

●グループ会社などとの連携

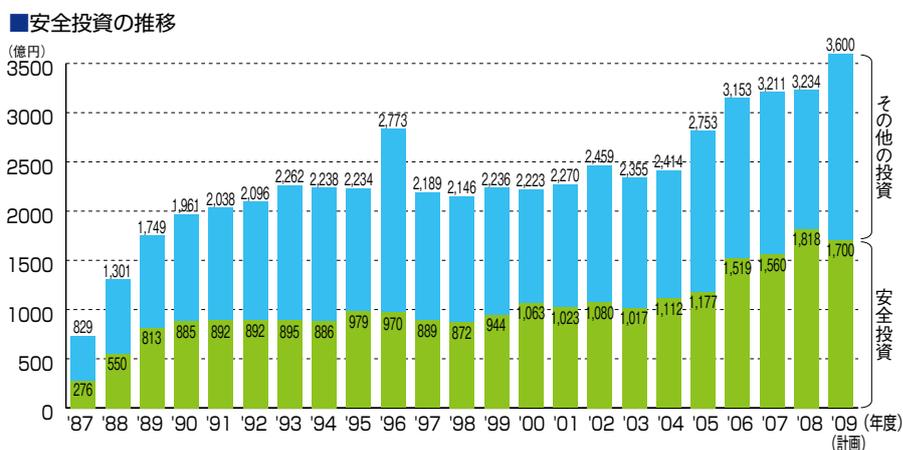
列車運行に直接影響を及ぼす作業や工事を行うグループ会社などを対象にした安全推進体制として「JES-Net(JR東日本安全ネットワーク)」を2004年度に構築しました。2009年度からは、対象グループ会社の拡大を行い、29社体制となりました。グループ会社などとJR東日本が連携して、さらなる安全レベルの向上を目指しています。

安全設備の整備

「究極の安全」に向けた設備投資

鉄道の安全をより確実なものとするためには、現在の鉄道システムにおける安全上の弱点を徹底的に洗い出した上で、重点的・効果的に安全設備を充実し、重大な事故の防止を図っていく必要があります。これまでの対策は、過去に発生した鉄道運転事故などに応じた再発防止対策が中心でした。しかし、首都圏での大地震など明らかに大きな被害を及ぼすことが想定されるものもあります。今後は今までの対策に加えて、潜在的なリスクを分析評価し、それらが現実の事故として顕在化する前にしっかりと対策を打っていきます。

安全設備の整備については、過去4回の安全5ヵ年計画を通じ、20年間で2.2兆円以上の安全投資を継続してきました。2009年度からの新しい安全5ヵ年計画「安全ビジョン2013」では、2009年度から2013年度の5年間で総額約7,500億円の安全投資を行うことを計画しています。

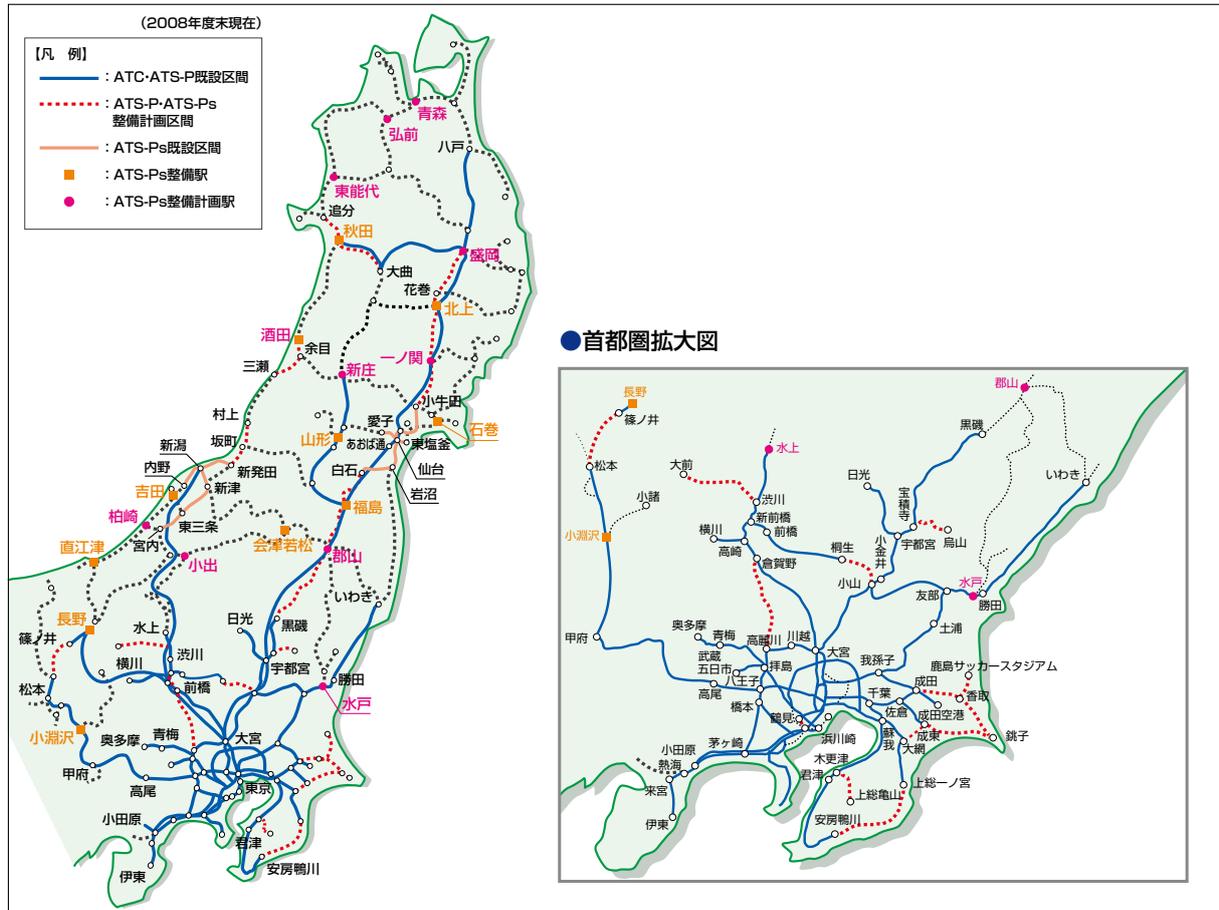


●保安装置の整備

列車衝突を防止するためにATS(自動列車停止装置)やATC(自動列車制御装置)を全線に整備しています。現在、安全性をさらに高めるため、連続的な速度のチェックを行うことができるATS-P、ATS-Psの整備を拡大しています。ATS-Pについては、首都圏を中心に整備エリアを拡大し、2008年度末現在で、1,942.6kmに整備したほか、ATS-Psについては、227.7km(仙台・新潟圏)と11駅に整備しています。また、2006年7月の「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」の改正を受け、曲線部、分岐器、線路終端部および下り勾配の速度超過防止対策に取り組んでいます。

—安全設備の整備—

■ATC、ATS-P、ATS-Psの整備状況



■速度超過防止対策

	対象箇所	2008年度末実績	完了見込
曲線部	1,470箇所	1,266箇所	2009年度
分岐器	825駅	452駅	2015年度
線路終端部	63駅	47駅	2015年度
下り勾配	1,528箇所	99箇所	2015年度

※2006年7月以前に整備した箇所を含む

●保守作業のシステム化

作業員に列車の接近を知らせるTC型無線式列車接近警報装置などにより、保守作業時の保安体制を充実させています。さらに、保守作業の安全性向上を図るために、保守作業の際に作業員が直接端末から信号を赤にするなどして、列車を進入させないシステムを実用化し、東京圏の主要線区から導入を拡大しています。

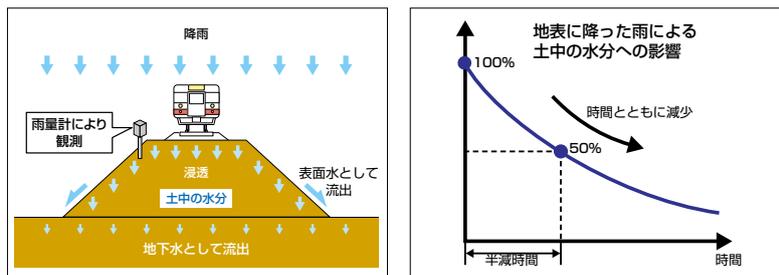


「保守作業用ハンディ端末」による線路閉鎖手続

-安全設備の整備-

●「実効雨量の導入」

大雨の際には、列車の速度を制限したり、運転を見合わせるなどの「運転規制」を行うことで列車運行の安全を確保しています。これまで、在来線の運転規制は「時雨量^{※1}」と「連続雨量^{※2}」を用いてきましたが、2008年6月に、降雨による土砂災害との関連性がよい「実効雨量」に変更しました。「実効雨量」とは、降った雨が時間の経過とともに浸透・流出することで変化する土中の水分に相当する量であり、この指標を用いることで、よりの確に土砂災害の発生を事前に判断することができるため、列車運転の安全性や安定性が向上することになります。



「実効雨量」の概念

※1 時雨量 任意の時刻に対して、1時間前からその時刻までの降雨量の合計。

※2 連続雨量 任意の時刻に対して、降雨が12時間以上の中断を伴わずにその時刻まで継続した期間の降雨量の合計。

●首都圏を中心とした降雨防災強化工事の完了

JR東日本では、降雨時の運転規制による列車への影響を少なくするため、計画的に路線の防災強度を高める降雨防災強化工事を進めています。2004年4月からは、首都圏を中心とした路線のうち、特にお客さまが多い12路線を対象として降雨防災強化工事に取り組み、2008年6月までに完了しました。



コンクリート製の格子砕工

●高架橋などの耐震補強

1995年の阪神・淡路大震災を受け、せん断破壊先行型のラーメン高架橋柱を対象とする緊急耐震補強対策に着手し、その後、対策エリアを拡大するとともに、高架下を利用している箇所の高架橋柱や橋脚の耐震補強を進めてきました。新幹線は2007年度末に高架橋柱延べ約18,500本、橋脚延べ約2,340基の補強を完了、在来線についても他の工事など関係する一部を除き、2008年度末までに高架橋柱延べ約12,600本、橋脚延べ約540基の補強を完了しました。

●在来線早期地震警報システム

新幹線では、沿線と海岸に地震の初期微動(P波)を検知することができる地震計を設置し、いち早く列車を停止させるシステムを導入しています。在来線では、この新幹線のシステムの地震情報と、気象庁の緊急地震速報をそれぞれ活用して、大規模な地震が発生したときに必要な区間の列車を緊急停止させる「在来線早期地震警報システム」を2007年12月に首都圏、2009年4月までにその他の地区で導入しました。

—安全設備の整備—

●新幹線脱線後の被害拡大防止

2004年に発生した新潟県中越地震では、走行中の上越新幹線の列車が脱線しました。幸い、お客さまや乗員に怪我はありませんでしたが、この地震の教訓を活かし、新幹線の車両や軌道などへの対策を進めています。

車両側では、台車にL型をした車両ガイド機構を設置し、脱線した場合に横方向に一定以上移動することを防止する対策を行い、地上側では脱線した場合に車輪などがレールの継目部に当たる際の衝撃を低減させる継目板の形状に改良する対策を進めています。また、地震計が地震の発生を検知して送電を停止したことをより早く検知することで、非常ブレーキの動作に要する時間を1秒程度短縮する改良を行いました。

●踏切事故対策

1987年の会社発足時、年間247件あった踏切事故は、大幅に減少して、2008年度は43件となりました。

踏切事故の6割近くを占める自動車との事故の対策として、踏切内で立ち往生した際に検知して列車を止める「障害物検知装置」や、遠くから見えるように警報機の位置を変えた「オーバーハング型警報機」、しゃ断かんを太くし、さらに赤白の反射板を貼りつけることにより昼夜の視認性向上を図った「赤白大口径しゃ断かん」も増備し、効果の検証を行っています。その一方で、ドライバーの皆さまのご理解・ご協力を仰ぐために踏切事故防止のキャンペーンを展開しています。

また、自治体や住民の皆さま、警察などのご協力をいただきながら踏切の立体交差化を進めています。

●プラットホーム上の安全

お客さまがホーム上や、ホームから転落して、列車と接触する事故は、2008年度には66件発生しました。ホーム上のお客さまの安全のため、「非常ボタン」、「画像処理式転落検知装置」などの整備を進める一方、お客さま自身に注意していただくことも大切であることから、ポスターなどで「プラットホーム安全キャンペーン」を展開し、お客さまの安全意識を高める取り組みを行っています。

また、ホームにおける安全について、お客さまからのご期待が高まっていることを受け、山手線へ可動式ホーム柵を導入することとしました。2010年度に恵比寿駅および目黒駅の2駅に先行導入し、技術的な課題、列車運行に与える影響などを検証した後、大規模改良工事などと調整を図りながら、2017年度を目途に山手線全駅に整備を進めていきます。



山手線の可動式ホーム柵(イメージ図)

羽越本線列車事故を受けた対策

2005年12月25日の羽越本線砂越～北余目間第2最上川橋りょう付近における特急「いなほ14号」の脱線事故を受けたJR東日本の取り組みについてご報告します。

●風速計の増設

これまでに、事故発生箇所である砂越～北余目間に風速計を増設し、風による運転規制区間には風速計を基本的に複数設置することとしたほか、防風柵新設箇所へ風速計を増設してきました。

また、上空の風況・地形や現地社員などからの情報により運転規制区間の再確認を実施し、新たな運転規制区間を設定するなど、風に対してより安全な観測網の整備を進めています。

	2005年12月25日 時点…A	2009年3月31日 時点…B	増加数 (B-A)
在来線	228基	674基	+446基
新幹線	89基	149基	+60基
合計	317基	823基	+506基

●防風柵の設置

車両に作用する風の力を低減する「防風柵」を、以下の区間に設置しています。

<2009年3月31日現在>

	線区	区間	設置位置	使用開始
1	東海道本線	根府川構内	両側	1991年 7月 完成
2	常磐線	夜ノ森～大野間	片側(西側)	1996年 2月 完成
3	川越線	指扇～南古谷間	片側(北側)	1998年 4月 完成
4	羽越本線	砂越～北余目間	片側(西側)	2006年 11月 完成
5	東北本線	藤田～貝田間	片側(西側)	2006年 11月 完成
6	東北本線	栗橋～古河間	両側	2007年 3月 北側完成 2007年 6月 南側完成
7	常磐線	藤代～佐貫間	両側	2007年 3月 完成
8	京葉線	葛西臨海公園～舞浜間	片側(南側)	2007年 3月 完成
9	京葉線	市川塩浜～二俣新町間	片側(南側)	2007年 3月 完成
10	京葉線	海浜幕張～検見川浜間	片側(南側)	2007年 3月 完成
11	武蔵野線	三郷～南流山間	両側	2007年 3月 南側完成 2009年 3月 北側一部完成
12	京葉線	潮見～新木場間	片側(南側)	2007年 6月 完成
13	京葉線	新木場～葛西臨海公園間	片側(南側)	2007年 8月 完成
14	京葉線	二俣新町～南船橋間	片側(南側)	2007年 8月 完成
15	武蔵野線	南越谷～吉川間	片側(北側) (一部の橋りょうで両側)	2009年 3月 一部完成

—羽越本線列車事故を受けた対策—

●強風警報システムの導入拡大

風速計の実際の風速に加え、予測最大風速が規制値を超えた場合にも運転規制を行うことにより、現行以上の安全性が確保できる強風警報システムの導入拡大を進めています。

	2005年12月25日 時点…A	2009年3月31日 時点…B	増加数 (B-A)
導入箇所数	6箇所	233箇所	+227箇所

●気象情報の活用による運転規制方法の試行

局地的な強風は、風速計などの従来の観測機器では捉えることが難しい気象現象とされています。そこで、気象庁のレーダーなどによる気象情報を用いて、寒冷前線の通過とそれに伴う発達した積乱雲を捉えることにより、局地的な強風の発生を予測し、運転規制を行う方法について研究を進めています。羽越本線(新津～酒田間)と白新線(新潟～新発田間)において、2008年1月～3月と2008年11月～2009年3月に試行を行いました。また、2009年2月には羽越本線、信越本線、越後線、弥彦線、陸羽西線の一部区間を試行区間に追加しました。

なお、試行期間中に3回運転規制を実施しましたが、実際には突風の発生は確認されませんでした。

●ドップラーレーダーによる観測方法の研究

「ドップラーレーダー」の列車運転規制への応用可能性について研究しています。ドップラーレーダーとは、雨粒や雨雲の動きを検知することで風の状況を把握できる観測装置で、一部の空港では局地的な強風の監視に活用されています。

2007年7月より専門の研究機関と共同で冬季における日本海沿岸部の気象観測・解析に取り組んでいます。局地的な強風の性質に関する知見を収集するとともに、レーダーによるそれらの探知性能を検証しています。



羽越本線・余目駅屋上に設置された
ドップラーレーダー、
ドップラーレーダー本体

安全研究開発

●自然災害に備える災害危険度評価システム(EADaS)

地形・地質・気候などの自然環境と自然災害(地形災害)との経験的・実験的な関連性から、日本の任意地点の自然災害危険度を定量的に評価する手法を用いた自然災害危険度評価システム(EADaS: Environment, Agent, Disaster and Structure)を開発しています。現在、現場調査を通じてEADaS手法のシステム化を図っておりますが、最終的には現業機関の実務者が容易に評価できるシステムを目指して開発に取り組んでいます。

●安全向上のための防護無線自動発報システム

安全性向上のための研究開発にも取り組んでいます。脱線事故などの発生時に併発事故を防止する目的で他の列車を緊急に停車させる信号を送信する「防護無線」が導入されていますが、列車衝突や脱線、転覆などの重大事故により乗務員が速やかに信号送信を行えない状況でも、併発事故を確実に防止できるように、自動的に防護無線の緊急停止信号を送信する仕組みを開発しました。2008年12月から京浜東北線のE233系車両で使用を開始しており、今後も、首都圏の在来線に順次導入を進めて列車運行の安全性をより高めていきます。



防護無線自動発報装置動作イメージ

●安全のポータルサイト

社員がヒューマンファクターへの理解を深め、エラー防止のための情報・ノウハウを共有するため、安全に関するポータルサイトを開発し、運営しています。このサイトでは、安全に役立つ情報を社員に定期的に発信するとともに、それをデータベース化し、社員が必要ときに必要な情報をいつでも検索できる仕組みとなっており、主なコンテンツとして、ヒューマンファクターNews、4M4E分析の部屋、事故の教訓カレンダー、チャレンジ・セイフティ青信号などがあります。



安全のポータルサイト

—安全研究開発—

● 運転士・車掌用訓練ツール

運転士・車掌の教育・訓練で活用できるパソコン用「訓練ツール」を開発し、活用しています。「事故防止訓練ツール」は運転士・車掌が陥りやすくかつ重大な影響の生じる場面を取り上げ、危険に対するイメージーション能力を高めた上で、「なぜエラーが発生するのか」「それを防ぐためには日ごろから何を心がけていけばよいか」などを考えるものです。車掌の「異常時放送訓練ツール」は「サービスの基本を知る」「お客さまの心理を知る」「地域を知る」「運転整理を知る」「トラブルの復旧手順を知る」の5つの着眼点から、異常時放送のレベルアップを図るものです。



運転士・車掌用訓練ツールの一例

お客さまとのかかわり



お客さまの声に学ぶ

JR東日本では、ご利用者や地域の皆さまのご期待にお応えし、ご不満の解消に努め、ニーズを先取りしたサービスを提供し、最終的にはお客さまから「さすが」と評価されるサービスレベルの実現を目指しています。その実現のために、JR東日本を日々ご利用されているお客さまがどのようなことに関心があり、どのようなことを不愉快と感じているのかなど、「お客さまの声」を常に気を留め、常に見直しを図っていくことが何よりも大切です。

「お客さまの声」は、現場第一線社員によるお客さまの声の収集、インターネットによる受付、お客さま相談室を通じての収集など、幅広い広聴体制を通じて日々集めていますが、こうして集めた「お客さまの声」をすみやかに吸い上げ、共有し、改善へと結びつけるための仕組みづくりを社内横断的に進めています。

「お客さまの声」に感謝の気持ちを持って耳を傾け、「お客さま視点」で行動。JR東日本のお客さま満足向上の原点は、まさに一つひとつの「お客さまの声」にあります。

●お客さまサービス部の役割

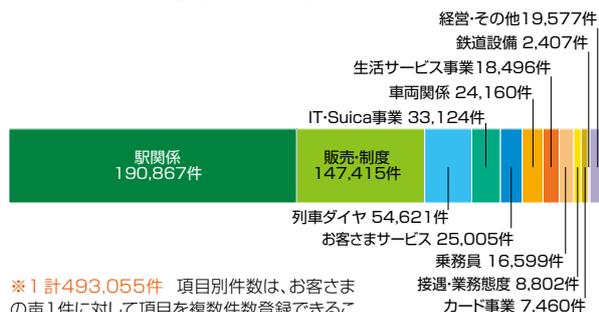
お客さまのご期待を実現していくためには、各駅、支社、本社、部門を超えた「チームワークのサービス業」によるお客さま満足向上の実現が欠かせません。JR東日本では2000年10月に「お客さまサービス改善委員会」を設置して課題を組織横断的に検討してまいりましたが、2005年7月には、より戦略的かつスピーディな対応を実現するために「お客さまサービス部」を新設。各部門が活発に連携できる体制を構築し、「お客さまの声」の収集管理と社内への水平展開、さまざまな施策の具現化を推し進めています。

-お客さまとのかかわり-

●新グリーン情報システム

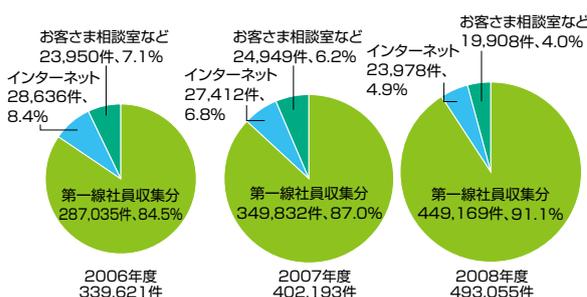
JR東日本に寄せられたお客さまの「声」を共有・活用するために、社内データベースとして「新グリーン情報システム」を構築しています。このデータベースには、現場第一線社員が収集したご意見や、また主な駅に設置されている「お客さま相談室」やホームページを通じて寄せられたご意見が蓄積されています。これらの貴重な情報は、本社や支社、あるいは現場第一線などにおいて、24時間365日検索することができ、JR東日本におけるサービスの改善に役立てています。

■2008年度「お客さまの声」内容別内訳(計493,055件※1)



※1 計493,055件 項目別件数は、お客さまの声1件に対して項目を複数件数登録できることから延べ件数となり、総件数と異なる(総数548,533件)=延べ件数。

■「お客さまの声」収集件数推移



●顧客満足度調査の実施

個々のお客さまの声だけでは把握しきれないJR東日本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するために、毎年「顧客満足度調査」を実施し、その結果を今後の取り組みに役立てています。

●チームワークで取り組む

現場第一線の職場でサービス推進役となる、サービス推進員を配置。また、いかなる仕事も最終的にはお客さま満足につながる、を共通認識として、経営トップから現場第一線社員まで一堂に会して、サービスシンポジウムやお客さまサービス研究会を開催。お客さまと直に接する部門だけでなく、非接遇部門の社員も参加し、お客さま満足の向上へ向けた風土づくりを一丸となって進めています。

お客さまの声をかたちに

「JR東日本を利用してよかった、また利用しよう」と思われるように、接客サービスから営業制度、販売システムや列車ダイヤといった鉄道輸送の基本機能、運行情報の提供、さらにはバリアフリー設備、快適・清潔なトイレ整備といったサービスインフラの充実に至るまで、「お客さまの声」を「お客さま視点」で改善し、お客さま満足の向上に取り組んでいます。

●輸送サービスの改善

首都圏線区の通勤通学輸送時間帯の混雑緩和に取り組んでいます。列車の増発や、編成車両数の増強、E231・E233系など拡幅車両の投入、埼京線とりんかい線の相互直通運転、湘南新宿ラインといった新しい運行ルートの整備などにより、首都圏主要線区の朝ピーク1時間の平均混雑率は、2008年度は1987年度比55ポイント減少し、183%となっています。

-お客さまとのかかわり-

●快適な車内空調

多くのお客さまに快適にご乗車いただけるよう、車内空調(冷房・暖房)にも十分に配慮しています。新型車両(E231・E233系など)には、全自動フルオートエアコンを搭載しています。その他の車両では、車掌によるこまめな温度の把握やスイッチの切り換えなど、きめ細かな対応による快適な空間を提供するための取り組みや、線区の状況に応じた取り組みを行っています。

●女性専用車の拡充

男性、女性双方のお客さまに快適に安心してご乗車いただくことを目的として、2001年7月から埼京線の深夜時間帯に女性専用車を導入し、2005年4月には埼京線の朝の通勤時間帯にも拡大しました。2005年9月には中央線(快速)の朝の通勤時間帯に、2006年5月には常磐線各駅停車(地下鉄千代田線直通)の朝の通勤時間帯に、2006年11月には総武線各駅停車の朝の通勤時間帯に女性専用車を導入しました。

●首都圏の駅における全面禁煙と列車全面禁煙

JR東日本では、これまで「分煙」に取り組んできましたが、受動喫煙の防止を望まれるお客さまのご意見や社会における禁煙志向の高まりを受け、駅については、2009年4月から、首都圏の一定エリアの駅においてホーム上の喫煙所の撤去を行い、駅構内を全面禁煙にいたしました。列車については2007年3月のダイヤ改正からJR東日本の新幹線・特急列車の全面禁煙化を実施しています。



首都圏の一定エリアにおける全面禁煙

●AED(自動体外式除細動装置)の設置

AEDとは、致死性の不整脈「心室細動」が発生した心臓に電気ショックを与え正常な状態に戻す装置で、欧米では2000年頃から普及しています。JR東日本では、お客さまのご利用の多い駅などの改札口付近への設置を進めており、2009年3月末現在で284駅(435台)に導入したほか、2009年2月からは新幹線への設置も進めており、2009年6月現在で、131台設置を行っています。

●総合案内カウンター

改札口の役割を「きっぷの確認・精算を行う窓口」から「ご案内主体の窓口」へと重点を移し、お客さまのご案内を総合的に行う総合案内カウンターの整備を進めています。

—お客さまとのかかわり—

●サービスマネージャー

駅構内を巡回し、ご高齢者や旅慣れないお客さまのお手伝いや、異常時における情報提供、さまざまなご案内業務など、きめ細やかなサービスを行う「サービスマネージャー」の人員を増やしています。2009年4月1日現在で44駅に配置しています。

●情報提供の強化

輸送障害時にすばやく的確な情報提供ができるよう、駅の異常時案内用ディスプレイ(2009年度までに約130駅)の設置を進めるほか、列車内のモニター、インターネットや携帯電話などでの情報提供に努めます。



異常時案内用ディスプレイ

安心で快適な駅や車内の追求

●駅のバリアフリー化とホスピタリティ

「バリアフリー法」対象の約490駅に自治体などと協力してエレベーターなどの整備を進めており、2009年3月末現在で320駅に整備されています。また、ホスピタリティ向上のために、社員のサービス介助士資格取得を進めており、2009年3月末までに約4,000名の社員が2級資格を取得しています。



エレベーター



エスカレーター

●車両のバリアフリー化

2006年12月から、ユニバーサルデザインを採用した新型車両E233系を、中央快速線、青梅・五日市線に導入し、2007年12月より京浜東北線にも順次導入を開始しました。この車両では、お客さまへのアンケートや車内調査などを実施し、ご要望を反映しています。また、目の不自由なお客さまの利便性向上のために、2005年度に新幹線全車両に現在位置と各種設備の位置をご案内する触知図と点字シールを整備しました。在来線については、号車とドア位置をお知らせする点字シールを整備しています。

-お客さまとのかかわり-

●駅トイレにおけるさまざまな工夫

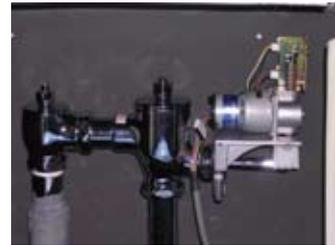
駅トイレでは、「暗い」「汚い」「臭い」といったイメージを払拭し、快適にトイレをご利用いただけるように、会社発足以来、整備を進めています。

改良にあたっては、和便器の洋式化、換気能力の向上、床タイルの大型化などとあわせて、水道使用量の削減に向け、大小使用を自動判別して適正水量を流す節水装置や、洗面台での自動水洗の導入などを進めています。

2009年度には約90駅のトイレを改良し、お客さまの快適性および満足度の向上に努めます。



東京駅トイレ(総武線地下コンコース)



節水装置の導入

●ベビーカーの戸挟み事故防止

ベビーカーが乗り降りの際に列車の扉に挟まれる事故を防止するため、車両の扉において、ベビーカーのフレームなどが挟まった際の検知性能向上に向けて取り組んでいます。また、他の鉄道会社やベビーカーメーカー、行政などと共同で、これまでに3回にわたりキャンペーンを展開し、ベビーカーをご利用になるお客さまに注意を呼びかけるとともに、周囲のお客さまに対してもご配慮いただくようお願いしています。

●エスカレーターの安全性の向上

エスカレーターにおけるお客さまのお怪我を防ぐために、サンダルなどの挟まれを防止する対策や、緊急停止による転倒を防止する対策、エスカレーターが停止した場合でもステップが降下しないようにする改良など、設備面での安全強化を推進しています。

また、他の鉄道会社と共同で、エスカレーター上での歩行の注意を呼びかけるステッカーの掲出や、「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーンを実施するなど、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。



「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーン

—お客さまとのかわり—

サービスの現場から お客さまの声の活用事例

●事例 「新幹線・特急・急行列車が2時間以上遅れたときのお客さま案内について」

新幹線・特急・急行列車が所定の到着時刻より2時間以上遅延した場合は特急・急行料金が払い戻しの対象となります。しかしながら、「この列車は払い戻しになるの?」といったご質問や「払い戻しになることを知らなかった」といったご意見をいただいております。

このようなお客さまの声に応えるため、新幹線・特急・急行列車が2時間以上遅れたときの切符の払い戻しに関するルールを、駅ポスターや車内放送にてお客さまにお知らせしています。



「きっぷ払いもどし」のご案内

新幹線・特急・急行列車が、到着時刻より
2時間以上遅れた場合は、
特急・急行料金を払いもどいたします

払いもどしの対象となる主なきっぷのタイプ

特急券

特急券の乗車は、きっぷの券面に記載されている乗車区間を、指定席に利用させていただきます。

自由席特急券

自由席特急券の場合は、ご乗車になられた列車を指定席に利用できません。

モバイルSuica特急券

モバイルSuica特急券の場合は、アプリ画面やメールで払いもどしの申請書をお送りいたします。

ご注意ください

■きっぷの返替について
特急・急行料金の払いもどしを受け取る際には、特急・急行料金の記載されたきっぷが必要となります。払いもどしを受け取るまでは、お客さまご自身で保管ください。なお、払いもどしは、
※新幹線回数券等一部のトクきっぷには、特急料金の記載の払いもどしは、トクきっぷの本券及び指定券を保管ください。

■自動改札機設置駅での出場について
ご購入いただいた特急・急行列車が2時間以上遅れ、きっぷの払いもどしを受け取る際は、**お手持ちのきっぷを自動改札機に投入せず、必ず係員のいる通路をご利用ください。**

2時間以上遅れた場合の自動改札機設置駅での出場




自動改札機に投入しないでください
係員のいる通路をお選びください

●モバイルSuica特急券をご利用のお客さまへ
ご購入いただいた新幹線が2時間以上遅れた場合でも、通常どおりモバイルSuicaを自動改札機に必ずタッチしてご利用ください。

モバイルSuica特急券をご利用の場合の出場



自動改札機をお選びください

— 72 —

—お客さまとのかかわり—

お客さまの毎日をサポートする

●JR東日本の生活サービス事業

JR東日本グループでは、駅をご利用のお客さまの利便性を高めるエキナカのさまざまなお店や駅ビル、ホテルのほか、駅至近の立地を活かしたオフィスビルやフィットネスクラブ、駅構内・車内での広告展開、沿線での子育て支援事業、住宅事業など、幅広く生活サービス事業を展開しており、お客さまの毎日の暮らしはもちろん、さまざまなライフスタイル・ライフステージに合わせたサービスを提供しています。

駅スペース活用事業
(小売・飲食)



ホテル事業



ショッピングセンター事業



オフィス事業



広告・出版事業



商事・物流事業



スポーツ事業・レジャー事業



子育て支援事業



住宅事業



社会とのかかわり



地域社会とともに

JR東日本では「ステーションルネッサンス」として、立川駅においてはバリアフリー設備の拡充などを行い、よりご利用いただきやすい駅に変わったとともに、新たな商業スペース「ecute立川」・「ホテルメッツ立川」を作ることにより、地域の顔である駅に賑わいを創出し、地元への集客効果を高めるなど、地域社会への貢献に取り組んでいます。

また、東京駅では、八重洲側において「グラントウキョウノースタワー/サウスタワー」・「グランルーフ」を展開しており（「グラントウキョウノースタワーⅡ期」は2012年、「グランルーフ」は2013年完成予定）、丸の内側において駅舎の保存・復原を進めています。駅構内には商業ゾーン「グランスタ」を展開しており、これらを合わせて「東京駅が、街になる」をコンセプトに「東京ステーションシティ」と名づけ、首都東京の玄関口にふさわしい、新しい文化の発信地としてのまちづくりを目指しています。

さらに、地方自治体などからの要請に基づき、まちづくりにあわせた新駅設置、自由通路設置に伴う駅舎整備を自治体と協力して進めています。2008年度には周辺の土地区画整理事業にあわせ、川越線西大宮駅と南武線西府駅が新たに開業し、1987年の会社発足より自治体からの要請に基づき設置した駅は39駅になりました。また、成田線木下駅、中央線酒折駅では自由通路設置に伴う駅舎整備を行いました。



西大宮駅



西府駅

-社会とのかかわり-

●子育て支援施設

女性の社会進出やライフスタイルの多様化を支援するため、駅周辺のスペースを利用した保育園や保育ステーションといった子育て支援施設を、行政や保育事業者の協力を得ながら展開しています(2009年6月現在27箇所)。

今後も子育てにまつわるさまざまなニーズに対応した保育サービスを展開し、地域社会への貢献・沿線価値の向上に積極的に取り組んでいきます。



Jキッズルミネ北千住



茶々いまい保育園

●地域と共生した「観光開発」

近年、自然や景観の保護、地域住民の社会生活基盤の維持・向上などを視野に入れた、バランスのよい観光開発が求められるようになってきました。

「観光開発は街おこし」の視点から、地域と協働したコンセプトづくりからはじめる観光地づくりを長期的に展開しています。「仙台・宮城DESTINATIONキャンペーン」をはじめ、地元の方々とともに沿線の魅力向上を図っています。また、こうした情報をJR東日本エリア全体に向け発信していくのもJR東日本が担う役割のひとつです。

さらに、グループ会社による農業への参入や地域と連携した産直市の展開、伝統工芸品の発掘、農産加工商品の開発などを通し地域における新たな雇用創出や資源の活性化に努めます。またイベント・地域情報発信を地元と都心の双方向で行うことで人の移動も含めた交流の創出も目指していきます。今後もさまざまなニーズに合わせて地域活性化・社会貢献を果たしていきます。

●鉄道文化財団

JR東日本の経営資源を継続的に社会貢献活動に役立てるため、(財)東日本鉄道文化財団を1992年に設立し、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、鉄道にかかわる国際文化交流の推進などに取り組んでいます。主な活動内容は、鉄道博物館や旧新橋停車場の運営、地方文化事業支援(遠野市茅葺き屋根伝承事業など2008年度は16件、約6,000万円)、アジア各国の鉄道事業者の研修受入れ(2008年度は9ヵ国、46名)などであり、ホームページ(<http://www.ejrcf.or.jp/>)や英文評論誌「JRTR」などで情報発信を行っています。

- 社会とのかかわり -

●鉄道博物館

①鉄道に関わる遺産・資料の調査研究を体系的に行う「鉄道博物館」、②実物を中心とした展示により鉄道の歴史を語る「歴史博物館」、③鉄道の原理・仕組みや技術について体験的に学習できる「教育博物館」、の3点をコンセプトに2007年に埼玉県さいたま市にオープン。以来、多くのお客さま(2008年度は約141万人)にご来館いただいています。



●次代の担い手とともに

(財)交通道德協会が運営する「鉄道少年団」は、青少年へ向けた交通道德の高揚を目的に、管内12支部約500人の団員が多彩な活動を行っています。これをサポートするJR東日本では、各支社に事務局を設置し、駅の清掃活動や各種鉄道施設の見学といった活動の場を提供し、次世代の交通道德の向上に資するよう、積極的な支援を続けていきます。

国際社会とともに

●技術・ノウハウの国際協力

海外の鉄道関係者へ向け、JR東日本が培ってきた技術やノウハウを紹介しています。2008年度は575名の海外の視察・訪問を受け、国営鉄道の民営化手法と課題、新幹線やSuicaに代表される先端技術ノウハウ、さらには地球環境保護、生活サービス事業に関する多彩なセミナーや現場視察を実施、情報提供を行いました。さらに国土交通省などの要請に基づき、アジアなど近隣諸国への鉄道専門家の派遣を行い、現地での指導などを通じて、国際協力を進めています。



新幹線総合車両センターの視察

●国際機関を通じた世界への貢献

JR東日本は、UIC(国際鉄道連合)やUITP(国際公共交通連合)などの鉄道国際機関に加盟し、世界各国の鉄道事業者などと交流しています。近年は、これらの国際機関の会議を主催したり、日本の鉄道技術を紹介すべくスタディーツアーを催行するなど、鉄道事業のグローバルな振興・発展に寄与すべく努めています。



UIC本部(パリ)で開催された総会で会長就任演説をする石田副会長

2009年4月には石田副会長がUIC会長に就任しました。これにより、JR東日本が世界の鉄道の実現に貢献する場がこれまで以上に広がるとともに、世界における日本の鉄道の存在感を高める機会を与えられたと言えます。

社員とのかかわり



人材の力を発揮させるために

お客さまに満足していただくサービスを提供するためには、JR東日本の人材の力を遺憾なく発揮できる環境を作っていくことが最も重要です。自らが果たすべき役割は何かを考え行動できる人材をどう育成していくか——これがJR東日本の将来を決定すると言っても過言ではありません。

一方、社会は時々刻々変化しており、働く人々の意識や取り巻く環境はめまぐるしく変わっています。重要な社会インフラを担い「究極の安全」を目指すJR東日本の一員として責任を果たそうとする社員の意欲に絶えず応えていくことが、最終的に安全性とお客さま満足の向上につながると考えています。

社員一人ひとりがいきいきと働き、高い理想に向かってチャレンジできる職場環境。その実現に向け、各社員の「挑む」意欲にどう応えていくか、ワーク・ライフ・バランスをどう確保していくか、さらに多様な人材をどう活かしていくか。そういった点を常に念頭に置きつつ、「仕事を通じて人が成長する会社」を作っていくためにさまざまな挑戦を行っています。「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」では、意欲ある若手社員の育成、それを育むマネジメント層のスキルアップ、次代を担う社員への技術・技能継承、多様な人材の活用と育成、戦略的な人事制度改革を掲げています。

人材の採用・雇用

●採用について

JR東日本を支えているのは、一人ひとりの社員の力です。人物本位、実力本位の採用を行い、人材をじっくり育て、しっかりと才能を開花させていきたいというのが、JR東日本の人材に対する基本姿勢です。大量退職時代を迎えているなか、人材育成・技術継承の観点を踏まえ、2009年度については、約1,800名の採用を行いました。

●障がい者採用について

JR東日本では、障がいのある多くの社員が健常者と同様にさまざまな業務において活躍しており、障がい者雇用率は2009年6月時点で2.24%となっています。また、2008年4月、障がい者雇用をより一層推進し、障がい者にとって働きやすい環境の充実を通じて社会的責任をさらに遂行していくため、(株)JR東日本グリーンパートナーズを設立し、2009年5月に特例子会社として認定されました。

人材育成の取り組み

●技術アカデミー設立

意欲ある若手社員を、車両・設備など鉄道技術の各分野の中核を担う人材に育てるため、2009年3月に「技術アカデミー」を設立しました。1期生は24名で、1年間職場を離れ、本社で技術の学習に専念します。プログラムは、各自の専門分野の理論・構造について深く学ぶとともに、鉄道技術・システム全体を俯瞰・理解できるものとしています。また、ゼミ形式等の活用により、自ら考える課題解決型の技術者の育成を目指します。

●社員の能力開発・研修

社員の能力開発および技術向上の場として、JR東日本総合研修センターをはじめ、各支社の研修施設において、安全、サービス、技術向上、マネジメントに関する研修を多数行っています。また、社員一人ひとりの自己啓発意欲の高揚を図るため、一般教養や資格取得を目指す社外通信研修、専門知識を修得するための社内通信研修を実施しています。

●小集団活動・提案活動

社員自らが課題を提起し、その解決に向けてサークルを結成し、メンバー同士の能力の活用や助け合いにより業務を改善していく「小集団活動」を奨励しており、約5,300サークルに約35,900名の社員が参加しています。また、業務改善に関する意見やアイデアを広く募る「提案活動」も盛んに行われています。こうした自主的な取り組みがJR東日本の活力となっています。

より働きやすい環境へ

●職場における「男女共同参画」の推進

ポジティブ・アクション「Fプログラム」がスタートして5年が経過し、これまで一定の成果をあげてきましたが、今後は新たなステージとして「ワーク・ライフ・プログラム」を推進していきます。

多様な人材が、その能力を最大限に発揮し、仕事上の責任を果たすとともに、やりがいや充実感を感じながらいきいきと働くことのできる企業を目指します。

職種によらず仕事と育児を両立できる勤務制度などの整備、公募による「男女共同参画ワーキンググループ」の活動実施、職場で男女共同参画の実現に向けたフォーラムなどの実施、イントラネットでの「男女共同参画ポータルサイト」の運営などに取り組んでいます。

「ワーク・ライフ・プログラム」について

3本柱

- 仕事と育児・介護の両立支援
- 社員の能力発揮支援
- 社員の意識改革・風土改善

基本的な考え方

- 男女共同参画
- ダイバーシティ
- ワーク・ライフ・バランス



第2期「男女共同参画ワーキンググループ」活動の様子

-社員とのかかわり-

●次世代認定マークの取得

次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画を策定し、取り組んできましたが、2008年11月、「次世代の育成支援に積極的に取り組む企業」として厚生労働大臣から認定を受け、「次世代認定マーク(愛称:くるみん)」を取得しました。

今後も、子育て支援に限らず、男女ともに働きやすい環境になるよう、男女共同参画の実現に向けていろいろな取り組みを一歩ずつ進めていきます。



●メンタルヘルスケア

こころの健康の保持増進のためには、社員一人ひとりが日頃から自分のストレスに気づき早期に対処することが大切であり、さまざまなサポートに取り組んでいます。具体的には、セルフケアを推進するため全社員に冊子を配布し啓発に努めたほか、直営医療機関による相談窓口を設置し社員の個別の相談に応じています。また、職場でのラインケアを推進するために、2007年度より現場長研修を実施し合計1,000名が参加しました。

●エルダー社員制度

2008年度より「エルダー社員制度」を設け、定年を迎えた多くの社員が、グループ会社などにおいて各自の能力やスキルを活かして働き続けるとともに、グループ全体でのノウハウなどの蓄積に寄与しています。

●人権に関する意識啓発

「人権啓発推進委員会」を設置し、社員およびグループ会社の社員に対して、機会あるごとに研修および社内報などを通じて人権啓発に努めています。

技術継承の現場から ～ 訓練設備の整備・活用 ～

2008年4月、東海道線大船～藤沢間に、横浜支社湘南設備関係訓練センター(愛称:湘南くん)を開所しました。「湘南くん」は、踏切、分岐器(ポイント)、信号回路、ATSなどの実物を備えた訓練設備で、検査・修繕作業などに直接触れる機会を増やし、技術継承を図るものです。訓練内容は、検査・調整、設備交換、障害復旧などで、設備故障の減少、故障発生時の復旧時間短縮につなげていきます。他の支社においても、技術継承のための同様の設備を整備・活用しています。



信号設備を制御する装置の配線訓練



分岐器(ポイント)を転換するモーターの交換訓練

信頼を保つために

CSRの基本的な考え方

JR東日本グループは、鉄道という、お客さまの日常生活と広くかかわりあいを持ち、社会や地域に不可欠な事業を基盤としています。このように公益的な使命を担うJR東日本グループとしては、鉄道の安全を守り、安定した輸送サービスを提供することをはじめとした事業活動を通じて、その社会的責任を果たしていく考えです。

JR東日本グループは社会的使命について、グループ経営理念の中で「私たちは、お客さまとともに歩み、『信頼される生活サービス創造グループ』として、社会的責任の遂行と利益の創出とを両立し、グループの持続的成長を目指します」と掲げています。引き続きこのグループ経営理念に基づき、社会から寄せられる期待やステークホルダーからの信頼に応える企業であり続けたいと考えています。

コーポレート・ガバナンス

●コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

JR東日本は、株主の皆さまをはじめとするすべてのステークホルダー（利害関係者）から信頼される企業グループであり続けるために、コーポレート・ガバナンスの充実を経営上の最も重要な課題の一つとして位置づけています。具体的には、経営の健全性、効率性および透明性を高める観点から、経営の意思決定、業務執行および監督、さらにはグループの統制、情報開示などについて適切な体制を整備するとともに、必要な施策を実施しています。

●業務執行、監査・監督体制

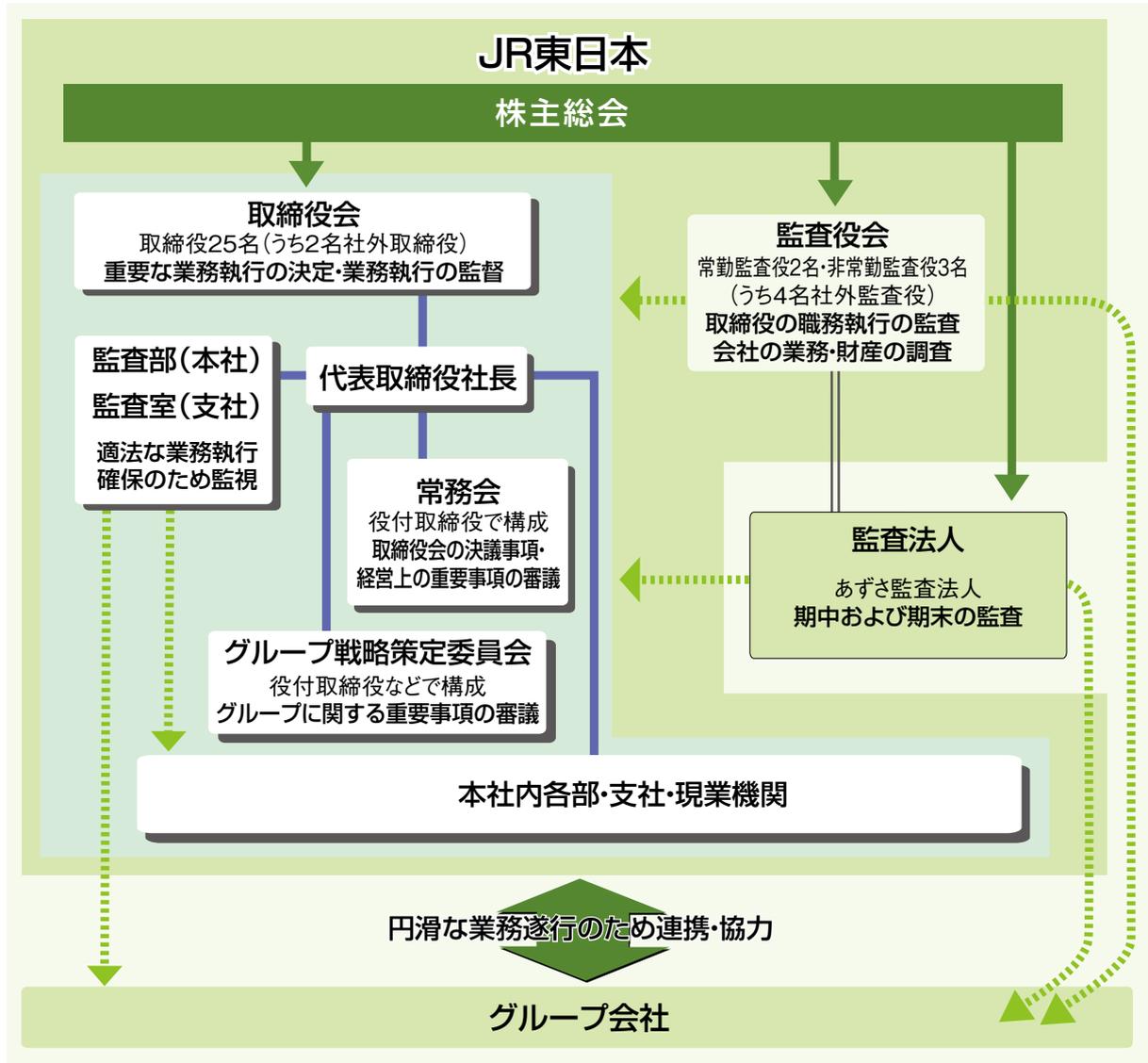
業務執行体制については、取締役会を原則として毎月1回開催し、法定の事項その他重要な業務執行についての決定および業務執行の監督を行っています。また、取締役会の定めるところにより、全ての役付取締役で構成される常務会を置き、原則として毎週1回開催して取締役会の決議事項およびその他の経営上の重要事項について審議を行っています。このほか、JR東日本グループ全体の発展を期するため、役付取締役などで構成されるグループ戦略策定委員会を必要に応じて開催し、事業分野ごとの経営戦略などグループに関する重要事項について審議を行っています。

内部監査については、監査部（本社）および監査室（各支社）を置き、約100名の専任スタッフを配置して、適法で効率的な業務執行確保のための監視体制を整えているほか、監査部では、グループ会社の監査も実施しています。

監査役監査については、監査役会を原則として毎月1回開催しているほか、監査役を補佐するため10名程度の専任スタッフを配置しており、常勤監査役を中心に、監査役会が定めた方針に従い、取締役会のほか常務会などの社内の重要会議への出席や業務、財産の状況の調査などを通じて、取締役の職務執行の監査を行っています。

会計監査については、JR東日本と監査契約を締結しているあずさ監査法人（会計監査人）が期中および期末に監査を実施しています。

■コーポレートガバナンス体制(2009年8月1日現在)



コンプライアンス

● コンプライアンスの基本的な考え方

JR東日本は、2005年度に「法令遵守と企業倫理に関する指針」を策定し、その趣旨を周知徹底するためグループの全社員に「コンプライアンスアクションプラン」を配付するとともに、内部通報窓口である「コンプライアンス相談窓口」を社内外に設置するなど、コンプライアンスに関する取り組みを進めてきました。

2008年度に信濃川発電所における不祥事が発生したことを踏まえ、これまでの取り組みに加え、コンプライアンスアクションプランを改訂したほか、法令事項総点検の実施と社員教育の一層の強化などを実施し、信頼の回復に向けて全社を挙げてコンプライアンス経営の更なる推進に取り組んでいます。

●コンプライアンスアクションプランの策定・改訂

2005年6月に、JR東日本グループで就業する全ての社員に取り組んでほしい「望ましい行動のあり方」をまとめた「コンプライアンスアクションプラン(初版)」を策定し全社員に配付しました。2009年4月には、コンプライアンスの更なる徹底と社員意識の向上を図るため、「常に根拠となる法令等を意識した仕事の見直しを図ること」などの趣旨を盛り込んだ改訂版を策定し、全社員に配付しました。

●法令事項総点検の実施と業務全般の継続的な見直し

業務全般に関わる法令の遵守状況の総点検を実施しています。この一連の総点検を端緒として、法令・社内規則・社会規範などを踏まえた業務全般の見直しを継続的に推進します。

●コンプライアンスに関する教育の強化

コンプライアンス教育については、これまでも継続的に行ってきましたが、さらに、強化を図っていきます。具体的には、コンプライアンス意識の更なる向上を図るため、改訂した「コンプライアンスアクションプラン」を活用した教育を、グループで働く全ての社員を対象として2009年度内に実施します。

■コンプライアンス研修実績

研修名	実施回数	対 象	内容・目的	参加人数
経営スクール (コンプライアンスコース)	1回	グループ会社 総務担当部長	コンプライアンス	37人
法務レベル アップ研修	1回	支社法務担当者	実際の問題に即した法律知識、 法的思考力、判断力および 解決能力の向上	14人
法務基礎研修	2回	グループ会社 法務業務関係者	法務に関する基礎知識の修得	50人
法務セミナー	4回	当社および グループ会社社員	新法・改正法の解説、 法令遵守に対する意識の啓発	各 約180人

● 個人情報の保護

個人情報管理規程を2005年に制定し、個人情報管理責任者を設置しました。グループ各社の保有する個人情報についても、全グループ会社の保有状況を把握し、情報セキュリティの強化を図っています。

リスクマネジメント

グループの事業運営に重大な危機が発生した際、情報の収集・一元管理と初動体制の整備を迅速に行うことを目的として、2001年度より危機管理本部を設置しています。さらに、2004年度には、危機発生以前のリスクコントロールとリスク発見の早期化を目的として、専任の部署である危機管理室を設置しました。最近では、いわゆる新型インフルエンザの対応について必要な体制を構築するなど、当社が直面するあらゆるリスクに対して、必要な対応をとるべく努めているところです。

情報開示の状況

JR東日本は、鉄道事業で日々約1,686万人ものお客さまと接し、さらに株主・投資家、取引先、社員・家族、地域の方々とはさまざまな連携を持っています。

こうしたステークホルダーの皆さまへ、広報活動やIR活動を通じ、グループの取り組み内容について積極的な情報発信を行っています。また、ホームページなどを活用して、重要な企業情報の適正かつ迅速な開示に努めています。

さらに、皆さまからのご意見・ご要望をお伺いする機会を、多岐にわたり設けています。

信濃川発電所における不祥事について

信濃川発電所において、許可された最大取水量を超えて取水していたことなどにより、2009年3月10日、国土交通省北陸地方整備局より、河川法に基づく流水の占用許可、いわゆる水利権の取消などの行政処分を受けました。信濃川流域の住民の皆さまをはじめとする関係の皆さま方、日ごろ当社をご利用いただいている皆さまにご迷惑、ご心配をおかけしたことについて、深くお詫び申し上げます。

今回の不祥事に対しては、今後同じ過ちを繰り返さないよう肝に銘じ、直ちに経営トップの関与の下、「水力発電業務に関する部外有識者委員会」や「発電所等における業務改善・強化プロジェクト」を設置し、仕事の仕組みや制度の改善を着実に実施しております。また、2009年4月1日付で本社に設置した「信濃川発電所業務改善推進部」と同部直轄の現地事務所において、業務の改善と地域との連携強化を強力に進めるとともに、同日付で本社附属機関として設置した「エネルギー管理センター」に発電・電力供給に関する業務を東京支社から移管することで、現場と本社の意思疎通を活性化させる一方、責任体制や指揮命令系統を明確化しました。

当社は会社発足以来、コンプライアンスの徹底、内部統制の充実に取り組んできており、発生するさまざまな事象に対し、危機管理本部を中心としてその都度対応してまいりましたが、今回の発電所における不祥事を契機とし、法令遵守に関する社員教育の一層の強化を図るとともに、業務全般に係わる法令の遵守状況の総点検を実施するなど、コンプライアンス経営のさらなる推進に取り組み、信頼回復に努めてまいります。

● 第三者保証報告



独立保証報告書

2009年7月28日

東日本旅客鉄道株式会社 取締役会 御中

KPMG あずさサステナビリティ株式会社
東京都新宿区津久戸町1番2号
代表取締役社長 **魚住 隆太**
(環境計量士、品質保証管理者、公認会計士)

1. 保証業務の目的及び範囲
 当社は、東日本旅客鉄道株式会社(以下、「会社」という。)からの要請に基づき、会社が作成した社会環境報告書 2009(以下、「社会環境報告書」という。)に対して限定的保証業務を実施した。本保証業務の目的は、社会環境報告書に記載されている2008年4月1日から2009年3月31日までを対象とした環境パフォーマンス指標及び環境会計指標(以下、「指標」という。)の正確性及び重要な環境情報の開示の信頼性に対して保証手続を実施し、その結論を表明することである。社会環境報告書の記載内容に対する責任は会社であり、当社の責任は独立した立場から保証業務の結論を表明することにある。

2. 判断規準
 会社は環境省の環境報告ガイドライン等を参考にして定めた指標の算定・報告基準(以下、「会社の定める基準」という。)に基づいて社会環境報告書を作成している。当社はこの会社の定める基準を判断規準として用いている。なお、会社の定める基準の主要な部分は社会環境報告書の該当頁に要約されている。

3. 実施した手続
 当社の保証業務は、サステナビリティ情報審査協会(以下、「J-SUS」という。)のサステナビリティ情報審査実施指針(2008年2月改訂版)に準拠して実施した。
 当社の実施した保証業務の手続の概要は以下のとおりである。

- 社会環境報告書の作成・開示方針についての質問
- 会社の定める基準の検討
- 指標の把握、集計、開示のためのシステム並びに会社及びサイトレベルでの内部統制の検討
- 全社集計データに対する分析的手続の実施
- 会社の定める基準に従って指標を把握、集計、開示されているかについて、サンプリングによる原始証拠との照合並びに再計算の実施
- 一部サイトにおける現地審査
- J-SUS の「環境報告審査・登録マーク付与基準」(http://www.j-sus.org/kitei_pdf/fogohuya_env.pdf)に記載されている重要な環境情報が漏れなく開示されているかについて、質問及び内部資料等の閲覧により検討
- 指標の表示の妥当性に関する検討

4. 結論
 社会環境報告書に記載されている指標が、会社の定める基準に従って重要な点において適正に把握、集計、開示されていない、または、重要な環境情報が漏れなく開示されていないと認められる事項は発見されなかった。

5. 独立性
 当社及び本保証業務に従事したものと会社との間には、J-SUSの倫理規程に規定される利害関係はない。

以上



KPMG
 あずさサステナビリティ株式会社
 アシュアランス事業部長
 齋藤 和彦氏

2008年3月に「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」を発表され、今回の社会環境報告書では、このビジョンの達成のために2008年度に打たれた布石や今後の方向性についてわかりやすく説明されています。

環境パフォーマンスデータに関しては、貴社グループの場合、非常に多数の拠点からデータを集約する必要があるため、データを一定の精度を保ちながら適時に把握することが課題であると認識します。特に、温室効果ガス排出量に関しては、一層の規制の強化や社会的な関心の高まりが予測される中、より厳格な管理が求められるようになって考えます。こうした要求に応えるとともに、貴社グループのビジョンを確実に形にしていけるためには、環境データの管理の水準をもう一段向上させる必要があると考えます。

また、貴社グループの社会的責任の重要な側面として「環境」、「安全」、「社会」の3側面が挙げられていますが、特に社会的側面については制度や取り組み内容についての定性的な記述がほとんどです。重要な社会パフォーマンス指標を特定した上で、特に重要な指標については目標を設定した上で、その指標をモニタリングし、年度の実績を報告することが望まれます。

●対談を終えて



立教大学
経営学部 教授
高岡 美佳

印象的だったのは、清野智社長が2020年、2030年を見据える中長期視点に立って、経営構想を立てられている点です。先頃イタリアで開かれたラクイラ・サミットでは、2050年のCO₂長期削減目標が議論されましたし、今年12月にデンマークで開催されるCOP15では、2020年のCO₂中期削減目標が主要な議題となります。このことからわかるように、地球環境問題に真剣に取り組むためには、中長期的展望をもつことが必要不可欠です。JR東日本グループの「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」は、それに合致したものと言えます。

清野社長が、「これからは、より目的意識をもってCO₂排出量削減に取り組む」と言われた点も重要です。鉄道が自動車に比べて地球への環境負荷が少ないという既成の事実にあぐらをかくのではなく、鉄道部門それ自体においても、地球環境保全のために力を尽くすという意気込みを感じ取ることができました。

環境問題から離れますが、鉄道を使って遠隔地から観光客を呼び寄せ、地方の振興に資するというご意見も新鮮でした。地方経済の現状を考えると、地元の人口を増やす方策には限界があると思います。したがって、地域の経済再生には観光振興が不可欠であり、清野社長が話された五能線の事例には、説得力がありました。

JR東日本グループのCSR活動が今後どのような展開をするか、期待を込めて注目したいと思います。

●今後の展望



取締役
総合企画本部経営企画部長
一ノ瀬 俊郎

2008年度は、洞爺湖で環境サミットが開催されるなど、地球環境問題に対する関心が高まった年でした。また、2008年3月に発表した「グループ経営ビジョン2020 -挑む-」の初年度として、「地球環境問題に積極的かつ長期的に取り組む」ことに対して具体的なアクションをはじめた年となりました。

2008年度を達成年度とする環境目標については、日々の業務の中での着実な取り組みによりおおむね達成することができました。引き続き、鉄道事業のCO₂総排出量を2030年度までに1990年度比で50%削減するための取り組みや、2010年度を達成年度とする次なる環境目標の達成に向け、グループ一体となった環境経営をさらに推進していきます。

今回お届けする報告書は、Webと冊子の連携を前提に、情報の取捨選択を大胆に行い、ステークホルダーの皆さまによりご理解いただけるような紙面づくりを心がけました。まだまだ不足している点もありますが、皆さまの忌憚のないご意見をいただき、よりよいものとしていきたいと考えております。

● 社会環境活動の歩み

年	月	JR東日本グループの活動	年	月	JR東日本グループの活動
			1999年	5月	駅で回収した新聞古紙を再生したリサイクルコピー用紙の導入開始
				9月	携帯電話文字情報サービスで列車の運行情報配信サービスを開始
1987年	4月	日本国有鉄道からJR各社へ、東日本旅客鉄道株式会社発足「第1回鉄道安全推進委員会」開催		4月	「JR東日本総合研修センター」開設 ペットボトル再生制服を導入
	6月	「グリーンキャンペーン」スタート お客さまのご意見を伺う「グリーンカウンター(現:お客さま相談室)」を設置	2000年	9月	環境報告書において環境会計を開示
1988年	9月	「チャレンジ・セイフティ運動」を全社展開		11月	グループ中期経営構想「ニューフロンティア21」を発表 これに合わせ環境目標を改定
	12月	安全性を高めたATS-Pを京葉線(一部開業)で使用開始		3月	大井工場、川崎火力発電所、新潟機械技術センターがISO14001認証取得
1989年	4月	安全研究所、総合訓練センターを設置	2001年	7月	埼京線で「女性専用車両」試行導入
	9月	「第1回鉄道安全シンポジウム」開催		12月	「JR東日本研究開発センター」開設
1990年	10月	21世紀に向けた経営構想「FUTURE21」を発表 寝台特急に女性専用車両「レディースカー」登場		2月	次世代通勤電車「ACTレイン」の走行試験を開始
	3月	財団法人「東日本鉄道文化財団」を設立		3月	大宮工場でISO14001認証取得
	4月	エコロジー推進委員会を設置	2002年	9月	環境報告書に社会面と経済面も含めて 社会環境報告書として発行
1992年	5月	JR東日本発足5周年記念植樹実施 (以降、「鉄道沿線からの森づくり」として毎年度継続して実施)		11月	仙台総合車両所でISO14001認証取得
	8月	山手線巣鴨駅にて3分別回収試行開始		3月	新幹線第3次騒音対策完了 「駅バリアフリー設備のご案内」パンフレットを配布
1993年	3月	終日禁煙を東京近郊およびエリア内主要駅に拡大	2003年	5月	世界初のハイブリッド鉄道車両「NETレイン」の走行試験を開始
	2月	上野駅リサイクルセンター開設(缶・ビン自動分別) 山手線など36駅で3分別開始		9月	第1回JR東日本グループ環境経営推進会議開催
1994年	3月	「安全基本計画」を発表		12月	郡山工場でISO14001認証取得
	2月	首都圏の切符リサイクル開始		3月	「安全計画2008」を発表
1995年	3月	新幹線第1次騒音対策完了	2004年	4月	ポジティブ・アクション「Fプログラム」スタート
	4月	新入社員全員にエコロジー教育開始 鉄道利用者向け格安レンタカー「トレン太くん」登場		5月	第1回安達太良ふるさとの森づくり開催
	3月	JR東日本のインターネットホームページ開設 CO ₂ 排出量などの具体的な環境目標を設定 環境報告書「JR東日本の環境問題に対する取り組み」発行	2005年	1月	グループ中期経営構想「ニューフロンティア2008」を発表 これに合わせ、環境目標を改定
1996年	12月	東京圏輸送管理システム(ATOS)使用開始		2月	長野総合車両センターでISO14001認証取得
	3月	南秋田運転所リサイクル設備稼働 全駅を「分煙化」、普通列車を全面禁煙化		7月	秋田総合車両センターでISO14001認証取得 お客さまサービス部を設置
1997年	10月	長野新幹線運転所、東京駅リサイクル設備稼働		12月	八王子支社で「JR東日本エコ活動」全職場展開スタート
	12月	「COP3」に国際鉄道連合(UIC)と共同で参加	2006年	2月	「防災研究所」の設置
	3月	新幹線第2次騒音対策完了		3月	新幹線・特急列車の全面禁煙化
1998年	11月	新木場リサイクルセンター開設(新聞・雑誌分別) 「世界で最も尊敬される企業」ランキング (フィナンシャル・タイムズ紙)で27位に	2007年	7月	ディーゼルハイブリッド鉄道車両「キハE200形」を世界で 初めて営業運転に導入
	2月	「安全計画21」を発表。新津車両製作所ISO14001認証取得		10月	鉄道博物館を開設
1999年	3月	大宮リサイクルセンター開設(缶・ビン自動分別)	2008年	3月	「グループ経営ビジョン2020 一挑む一」発表
	4月	サービスマネージャー登場		6月	環境目標を改定
				3月	「安全ビジョン2013」発表
			2009年	4月	環境技術研究所設立
				4月	首都圏の一定エリアにおける全面禁煙

(注) 事業所名は当時のもの

年	月	JR東日本グループの表彰履歴	年	月	JR東日本グループの表彰履歴
			2005年	1月	第8回環境コミュニケーション大賞 環境報告書部門 環境報告大賞(地球・人間環境フォーラム主催・環境省後援)
1995年	10月	第5回環境広告大賞・環境庁長官賞ポスター部門(エコライフセンター主催)	2006年	12月	平成18年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰 対策技術導入・普及部門と対策活動実践部門の2部門で受賞(環境省主催)
	4月	第6回地球環境大賞(日本工業新聞主催・WWF Japan特別協力)		4月	第16回地球環境大賞 文部科学大臣賞(フジサンケイグループ主催・WWF Japan特別協力)
1997年	6月	第1回アクションプラン大賞・環境庁長官賞(全国環境保全連合会主催・環境庁後援)	2007年	12月	平成19年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰 技術開発・製品化部門受賞(環境省主催)
	11月	第7回環境広告大賞・環境庁長官賞ポスター部門(エコライフセンター主催)			第4回エコプロダクツ大賞エコプロダクツ部門環境大臣賞 (エコプロダクツ大賞推進協議会主催・財務省、厚生労働省、 農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省後援)
1998年	4月	グリーン・リポーティング・アワード第1回環境報告書賞 優良賞(東洋経済新報社・グリーンリポーティングフォーラム共催)			
2001年	5月	グリーン・リポーティング・アワード第4回環境報告書賞 優良賞(東洋経済新報社・グリーンリポーティングフォーラム共催)			

● 会社概要

社名	東日本旅客鉄道株式会社 East Japan Railway Company
所在地	東京都渋谷区代々木二丁目2番2号
設立	1987年4月1日
資本金	2,000億円
社員数	61,040人(2009年4月1日現在)
営業キロ	新幹線/1,052.9km 在来線/6,473.9km
駅数	1,705駅
一日あたりの列車本数	12,688本(2009年3月ダイヤ改正時)
一日あたりの輸送人員	約1,686万人
事業内容	運輸業 駅スペース活用事業 ショッピング・オフィス事業 その他事業

● グループ会社一覧 (2009年4月現在)

運輸

ジェイアールバス関東株式会社/ジェイアールバス東北株式会社/東京モノレール株式会社

駅ビル・ショッピングセンター

株式会社鉄道会館/株式会社アトレ/株式会社ルミネ/池袋ターミナルビル株式会社/株式会社ボックスビル/株式会社川崎ステーションビル/鶴見ステーションビル株式会社/株式会社横浜ステーションビル/湘南ステーションビル株式会社/ジェイアール東日本商業開発株式会社/JR東京西駅ビル開発株式会社/宇都宮ステーション開発株式会社/水戸ステーション開発株式会社/株式会社錦糸町ステーションビル/株式会社千葉ステーションビル/弘前ステーションビル株式会社/株式会社ステーションビルMIDORI

オフィス

株式会社ジェイアール東日本ビルディング

ホテル

日本ホテル株式会社/高崎ターミナルビル株式会社/仙台ターミナルビル株式会社/盛岡ターミナルビル株式会社/秋田ステーションビル株式会社/株式会社ホテルメトロポリタン長野

小売・飲食

株式会社JR東日本リテールネット/株式会社日本レストランエンタプライズ/ジェイアール東日本フードビジネス株式会社/株式会社デリシャスリンク/株式会社JR東日本ステーションリテイリング/株式会社JR東日本ウォータービジネス

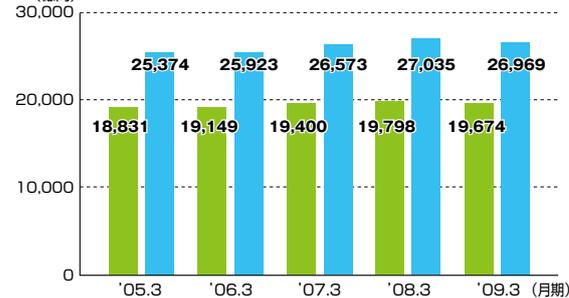
商事・物流

株式会社ジェイアール東日本商事/株式会社ジェイアール東日本物流

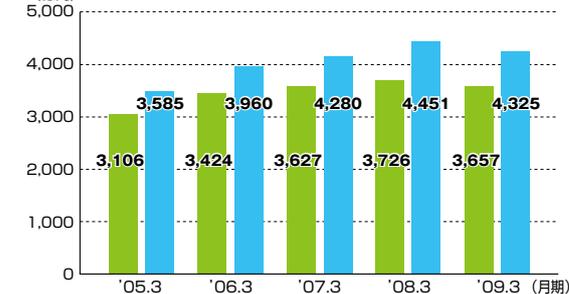
旅行・レンタカー

株式会社びゅうトラベルサービス/ジェイアール東日本レンタリース株式会社

〈営業収益の推移〉
(億円)



〈営業利益の推移〉
(億円)



スポーツ・レジャー

株式会社ジェイアール東日本スポーツ/株式会社ガラ湯沢

不動産管理

株式会社ジェイアール東日本都市開発/株式会社ジェイアール東日本住宅開発

情報・財務・人材サービス

株式会社ジェイアール東日本情報システム/ジェイアール東日本ネットステーション株式会社/株式会社ジェイアール東日本マネジメントサービス/株式会社JR東日本パーソナルサービス/株式会社JR東日本グリーンパートナーズ

広告・出版

株式会社ジェイアール東日本企画/株式会社東京メディア・サービス/株式会社オレンジページ

清掃整備・リネンサプライ

鉄道整備株式会社/株式会社JR東日本運輸サービス/株式会社東日本環境アクセス/JR高崎鉄道サービス株式会社/JR水戸鉄道サービス株式会社/JR千葉鉄道サービス株式会社/株式会社ジェイアールテクノサービス仙台/株式会社東日本アメニテック/秋田グリーンサービス株式会社/新潟鉄道整備株式会社/長野鉄道車輛整備株式会社/新日本リネン株式会社

建設コンサルタント・設備保守

ジェイアール東日本コンサルタンツ株式会社/株式会社ジェイアール東日本建築設計事務所/株式会社ジェイアールビルテック株式会社/株式会社ジェイアール東日本メカトロニクス株式会社/ユニオン建設株式会社/東日本トランスポート株式会社/東北交通機械株式会社/新潟交通機械株式会社

支社別グループ会社

東北総合サービス株式会社/株式会社ジャスター/株式会社ジェイアールアトリス/株式会社トッキー/株式会社しなのエンタープライズ

編集後記

今年度のJR東日本グループ「社会環境報告書2009」では、当社グループの取り組みを多くの皆さまに分かりやすくお伝えすることを通じ、当社の抱えている課題を探り、お客さま満足の上向の実現につなげたいと考えております。

今後もJR東日本グループは、「事業活動と環境保護の両立」を基本理念に掲げ、企業の社会的責任として、地球環境問題に積極的に取り組んでまいります。

最後になりましたが、本報告書の発行にあたりご支援いただきました関係者の皆さまに感謝申し上げます。

東日本旅客鉄道株式会社 エコロジー推進委員会事務局



JR東日本も参加しています



www.j-sus.org

J-SUSマークは「社会環境報告書2009」に記載された環境情報の信頼性に関して、サステナビリティ情報審査協会 (<http://www.j-sus.org>)の定める「環境報告審査・登録マーク付与基準」を満たしていることを示すものです。



FTSE4Good

社会環境報告書2009

2009年9月発行
(次回発行予定2010年9月)
東日本旅客鉄道株式会社
エコロジー推進委員会事務局

〒151-8578 東京都渋谷区代々木二丁目2番2号
TEL/03-5334-1122
e-mail:eco@jreast.co.jp
<http://www.jreast.co.jp/eco/>