

JR東日本グループ 社会環境報告書 2012

持続可能な社会をめざして



C O N T E N T S

編集方針 2
 グループ理念／行動指針 3
 トップメッセージ 4
 特集1：東日本地域の生活インフラとして 7
 特集2：研究開発10年の取り組み 11

環境

基本的な考え方と目標 15
 グループ全体の環境負荷 16
 新しい環境目標について 17
 新環境目標に対する進捗状況 19
 地球温暖化防止への取り組み 20
 資源循環の取り組み 27
 生物多様性 31
 騒音低減に関する基本的な考え方 33
 沿線環境の向上 34
 化学物質管理 35
 環境コミュニケーション 36
 環境マネジメント体制 39
 新潟支社の取り組み 41
 グループ会社の取り組み 42
 環境会計と経営指標 43
 特集3：エコステ 44

安全

究極の安全をめざして 46
 安全文化の創造 48
 安全マネジメント体制の再構築 49
 安全設備の整備 52
 地震対策 56
 羽越本線列車事故を受けた対策 57

社会

お客さまとのかかわり 59
 特集4：Suica10周年と今後 71
 社会とのかかわり 72
 社員とのかかわり 79

 CSRマネジメント 87
 コンプライアンス 89

 第三者保証報告(WEB版) 91
 経営企画部長まとめ 92
 社会環境活動のあゆみ／表彰履歴 93
 会社概要 94
 グループ会社一覧 95

より詳細な情報は当社ホームページをご覧ください。
<http://www.jreast.co.jp/effort-library/>

編集方針

JR東日本では、当社グループにおけるさまざまな取り組みについて、正確かつ分かりやすくご紹介するとともに、さまざまなステークホルダーの方とのコミュニケーションを図ることを目的として、「社会環境報告書」を発行しています。

今回発行した「社会環境報告書2012」では、東日本地域の生活インフラを担う当社としての、「東日本大震災からの復旧・復興」に向けた1年間の取り組みや、「研究開発」「エコステ」「Suica」の取り組みについて「特集」としてご紹介をしているほか、ステークホルダーとのコミュニケーションの一環として、社員等へのインタビューを実施し、その内容についても掲載させていただきました。

本報告書は、「環境」「安全」「社会」のそれぞれの側面で特に進捗のあった情報等を掲載しているため、当社グループ全体の取り組みにつきましては、当社ホームページをご覧ください。

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

2011年4月1日～2012年3月31日（実績データに関しては、2011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72社
 なお、実績データに関しては、個別に記載している場合を除き、JR東日本が集計対象範囲となっています。

公表数値

公表数値については、端数処理により合計が一致しない部分があります。

注… 環境パフォーマンスデータの保証対象について

本報告書に掲載している環境パフォーマンスデータについては、その信頼性を担保するため、「KPMG あずさサステナビリティ株式会社」による限定的保証を受けておりますが、保証対象となっている情報を明確にするため、保証対象とした情報については「☆」を付しています。

グループ理念

私たちJR東日本グループは、駅と鉄道を中心として、お客さまと地域の皆さまのために、良質で時代の先端を行くサービスを提供することにより、東日本エリアの発展をめざします。

私たちは、「究極の安全」と「サービス品質の改革」に向けて、挑戦を続けます。また、技術革新やグローバル化の推進を通じて、幅広い視野を持つ人材の育成、鉄道の進化の実現、沿線価値の向上など、グループの無限の可能性を追求します。

私たちは、「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グループの持続的成長をめざします。

行動指針

1. お客さま・地域とともに

私たちは、
まごころをこめたサービスを行い、
お客さまと地域の皆さまのご期待を実現します

2. 安全・品質の向上

私たちは、
安全で安定した輸送と
サービス品質の向上をめざします

3. 無限の可能性の追求

私たちは、
幅広い視野と挑戦の志を持ち、
グループが持つ無限の可能性を追求します

地域に生きる。世界に伸びる。

2011年3月11日に発生した東日本大震災は、私たちの事業エリア内に甚大な被害を及ぼし、鉄道施設に関しても深刻な被害が発生しました。今まで取り組んできた地道な安全対策が効果を発揮し、乗車中のお客さまに被害はありませんでしたが、幸運に恵まれた面も多く、謙虚に受け止めなければならないと感じています。震災以降、関係の皆さまからの多大なるご支援もいただきながら、グループ全社員の昼夜を問わない努力により、鉄道施設の復旧をはじめ、多くの困難を乗り越えてきました。震災で不通となった区間の運転が再開されるたび、その地域の皆さまから喜びの声があがり、多くの感謝の言葉をいただきました。特に、東北新幹線が49日ぶりに運転再開した際には、沿線で多くの方々に「おかえり」と手を振って迎えて頂きましたが、この光景を私は、一生忘れることができません。

震災の経験を通じ、社員一人ひとりが、「地域との絆」や「社会から寄せられる期待の大きさ」を実感し、鉄道という社会インフラを担う企業として、鉄道の使命を守り社会の期待に応えていくことの重要性を改めて胸に刻みました。

その一方で、東日本大震災により、経営環境は大きく変貌しました。震災からの復興は、依然として道半ばです

し、電力不足問題や福島第一原発事故の行方に加え、欧州財政危機や円高の長期化など、日本の経済社会の先行きは不透明感を増しています。もともと、少子高齢化、国内産業の空洞化など、震災前から厳しい試練にさらされてきましたが、震災を契機に、こうした変化の潮流が、見違えるほど現実味を増し、大きく、そして速くなっているのだと思います。

このような激しい変革期において、社会から寄せられる大きな期待に応え続けていくために、私たちは決して立ち止まることなく、将来に向かって歩みを進めなければなりません。2011年3月11日を国鉄改革に次ぐ「第二の出発点」と位置づけ、当社グループはどのような役割を果たし、何をめざして進化を遂げていくのか、もう一度自ら問い直す必要があります。

こうした認識に立ち、本年10月、会社発足から通算5回目となる経営構想「グループ経営構想⁷⁷¹⁷V ~限りなき前進~」を策定しました。「変わらぬ使命」を果たし続けること、そして「無限の可能性の追求」により持続的成長をめざすことを2つの重要な柱とし、私たちの事業の存立基盤である東日本エリア、そして日本を元気にするため、新たなスタートを切ります。

「変わらぬ使命」 ~究極の安全、サービス品質の改革、地域との連携強化~

「お客さまの求める安全で品質の高いサービスを提供する」、そして「鉄道サービス・生活サービスの提供を通じ



て、地域の発展に貢献する」という当社グループが果たすべき基本的な使命はいつの時代も変わることはありません。これらを、常に社会の期待に応えることができる内容・レベルとするために、不断の努力を続けなければなりません。

まず、「究極の安全」の実現に向けた取組みです。首都直下地震等を想定した総額3,000億円の耐震補強対策に着手するとともに、自然災害や異常気象への対応力の強化など、「災害に強い鉄道づくり」を推進します。また、ホームドアについて、山手線における整備計画を前倒しし、一部の大規模改良予定駅などを除き、2015年度までに23駅の整備を完了させる予定です。加えて、山手線以外の駅への拡大についても、関係機関と協議しながら、検討してまいります。

次に、お客さまと地域から愛される企業グループとなるために、チームワークでサービス品質を改革し、「顧客満足度 鉄道業界No.1」をめざします。輸送品質のさらなる向上に取り組むほか、東北縦貫線の開業や東京メグループのサービス改善など、東京圏ネットワークの充実を進めるほか、北陸新幹線金沢開業・北海道新幹線新函館（仮称）開業などを契機に、新たな流動の創造と広域観光の実現を図ります。

そして、地域のインフラを預かる企業として、地域との連携に力を入れていきます。まず、震災からの復興が喫緊の課題である現状を踏まえ、「当社グループだからできる」地域活性化策や観光振興策を重点的に展開します。具体的には、地元と一体となった観光キャンペーンを引き続き展開するほか、当社グループの有する販売ネットワークやノウハウを活かした地域の「ものづくり」の支援などに取り組めます。また、「大規模ターミナル駅開発」、東京圏における「選ばれる沿線ブランドづくり」、「地方中核都市の活性化」の3つの「まちづくり」を進め、街と地域の「顔」として、地域の皆さまとの交流の場となるような駅の実現をめざします。

JR東日本グループが持つ「無限の可能性」の追求

震災以降の激しい変化の時代に、持続的成長を成し遂げていくためには、現状にとどまることなく、常に新たな目標に挑戦し続けなければなりません。そのために、当社グループ、そしてそこで働く社員一人ひとりが持っている「無限の可能性」を花開かせるため、外に向かって果敢に踏み出していきます。エネルギー・環境戦略の推進やICTの活用、新幹線の高速化など、鉄道の進化をめざした技術革新を推進するほか、海外鉄道プロジェクトへの参画や鉄道車両製造事業の拡大など、新たな事業領域にも積極的に挑戦していきます。そして、こうした取組みを支える基盤として、意欲ある社員が活躍・挑戦できる場を数多くつくとともに、外に開かれた企業風土の構築や幅広い視野を持った人材の育成などに取り組んでいく考えです。

持続可能な社会の実現に向けて～地球環境問題への絶えざる取組み～

当社グループは、地球環境問題への対応を重要な経営課題の一つと位置づけ、省エネ車両の導入や照明のLED化などの様々な環境保全の取組みにより、鉄道事業のCO₂総排出量削減や環境負荷低減といった成果を着実にあげてきました。しかしながら、震災に起因して、電力不足という新たな問題が生じ、その長期化が懸念されています。また、従来から鉄道は「環境にやさしい輸送機関」と呼ばれ、その環境優位性は高く評価されてきましたが、最近の自動車業界などにおける著しい環境技術の革新を踏まえると、近い将来、鉄道が環境にやさしいと必ずしも言えなくなるのではないかという強い危機感を持っています。

先ほど触れました技術革新にも関連しますが、持続可能な社会の実現に貢献するとともに、今後も鉄道の環境優位性を維持していくためには、環境技術分野における革新が不可欠です。当社がわが国の環境技術の進展を牽引するという強い気概をもって、取組みを強化していかねばなりません。

具体的には、蓄電池駆動電車システムの実用化、鉄道電力システムへのスマートグリッド技術の導入、再生可能エネルギーの導入拡大など、多様な観点から施策を推進します。さらに、様々な環境保全技術を駅に導入する取組み「エコステ」の展開を進め、まず、既に使用を開始している中央線四ツ谷駅と東北本線平泉駅を含め、当社管内12支社に1箇所ずつモデル駅を整備していきます。持続可能な社会の実現に向け、当社グループは今後も地球環境問題に対して長期的な視点で積極的に取り組みます。

国鉄改革・会社発足から25年が経過し、当社グループは次なる四半世紀を迎えました。グループ全社員が、「地域に生きる。世界に伸びる。」という共通認識のもと、新たな未来を切り拓くべく、「限りなき前進」を実行します。

東日本旅客鉄道株式会社 代表取締役社長

富田哲郎

東日本地域の 生活インフラとして

～ 東日本大震災復旧・復興の1年～

今後の地震対策

JR東日本では、阪神淡路大震災(1995年1月)、三陸南地震(2003年5月)、新潟県中越地震(2004年10月)などを踏まえて、高架橋柱、橋脚、トンネル、駅舎等の耐震補強対策、列車の線路からの逸脱防止対策及び地震計の増設等を順次進めてきました。

これらの対策の効果もあり、2011年3月11日に発生した東日本大震災では、列車に乗車していて死傷されたお客さまはいらっしゃいませんでした。

2009年度より対象範囲を拡大し、第2次耐震補強対策として高架橋柱の耐震補強を進めるなどの取り組みを継続しておりますが、さらなる地震対策として以下の対策に取り組みます。

- ① 首都直下地震に備え、盛土、切取、レンガアーチ高架橋、電化柱等の耐震補強、駅ホームの天井・壁落下防止対策などに着手するとともに、これまでも取り組んできた橋脚の耐震補強を前倒しします。
- ② 東日本大震災を踏まえ、乗降人員3千人/日以上 の駅舎の耐震補強や、今回の地震で大きな被害が発生した新幹線電化柱の耐震補強に着手します。
- ③ 地震観測値の高速伝送化や通信ネットワークの非常用電源の強化など、震災時の通信機能強化を図ります。

上記耐震補強対策等について、約5年間を重点的な整備期間として推進し、災害に強い鉄道づくりに邁進してまいります。

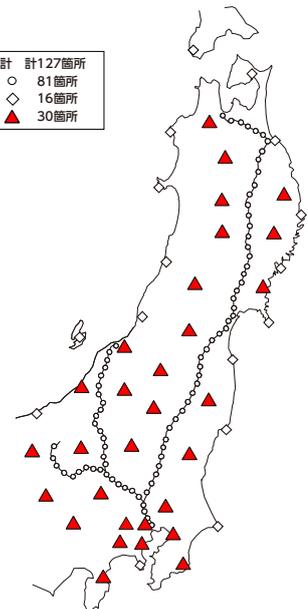


盛土の損傷例及び補強イメージ



- ・盛土に補強材を施工して強化
- ・脱線防止ガードの設置

■設置済みの地震計 計127箇所
 ・沿線地震計 ○ 81箇所
 ・海岸地震計 ◇ 16箇所
 ・内陸地震計 ▲ 30箇所



地震計の設置状況



耐震補強事例

津波避難の対策について

東日本大震災発生以前より、エリアごとに津波の危険区域及び運転規制ルールを定め、マニュアルの作成や降車誘導訓練等を行っていましたが、東日本大震災の教訓を踏まえ、全社的にこれまでのルール、マニュアル及び訓練のあり方等について見直しを行いました。具体的には、以下のとおり対策を立てました。

- ① 「津波注意区間」を自治体等のハザードマップと今回の津波浸水域を基に精査しました。
- ② 津波警報発表時の運転規制ルールを精査しました。
- ③ 避難誘導の基本的な考え方として、「津波避難行動心得」を定めました。
- ④ 関係する各駅、駅中間において避難経路図、看板の掲出箇所を拡大していきます。
- ⑤ 避難場所までの道中に避難階段や避難経路を示す看板を自治体と共同で整備を進めていきます。
- ⑥ 関係箇所において「津波対応マニュアル」を見直し、または整備しました。
- ⑦ 3月11日前後に毎年定期的な教育・訓練を実施します。



降車誘導訓練

帰宅困難者に対する対応と訓練の実施について

東日本大震災発生の際に多くのお客さまが駅周辺に滞留することとなったことから、当社は、設備の安全確認をしたうえで、東京近郊の各駅において旅客トイレ・公衆電話の開放や情報提供に最大限努めるとともに、約200駅で一時滞在いただける体制を整えました。また、東京・新宿駅などの主要ターミナル駅約30駅においては、主に高齢者や幼児などを対象として飲料水・毛布・救急用品等の備蓄品配備を進めています。

このほか、2011年9月1日に行った渋谷・千葉駅等での訓練や、2012年2月3日の東京・新宿・池袋駅での訓練など、関係自治体等と共に帰宅困難者対応訓練を実施し、地元自治体との課題共有や、地域と一体となった震災への備えに取り組んでいます。



東京駅での訓練の様子

2011年度に取り組んだ復興応援策

復興支援・お見舞い・帰省等の移動のサポートや観光地の応援を目的に「JR東日本パス」などのきっぷを発売しました。また、観光地の応援としては「青森から東北を元気にしたい」「日本を明るくしたい」という思いをこめ、JR6社と青森県が一体となって4月23日より青森デスティネーションキャンペーンを開催したほか、その後も、JR6社共同キャンペーン「つなげよう、日本。～旅する笑顔を東北の力に～」や「行くぜ、東北。」キャンペーン等を継続して実施し、東北エリアへのご旅行を増やす取り組みを推進しました。その他、東北新幹線グランクラスや旅行商品の発売額の一部を義援金として寄付する取り組みも行いました。



JR東日本パス

青森デスティネーション
キャンペーンポスター

さらに東日本大震災発生後から被災エリアではエスパル仙台、エクセル水戸などで店頭において食料品を中心に販売を行いました。また、首都圏では、上野駅等において被害を受けた地域を応援する目的で、「応援産直市」「応援物産展」「応援工芸市」を開催し、各県の魅力を情報発信するとともに、野菜や加工品、伝統工芸品等の販売を実施しました。

生活サービス事業のグループ会社においては、炊き出し等のボランティア活動、義援金、売上の一部を寄付や被災地域の食材を取り入れたメニュー開発などで被災地の復興を応援する取り組みを継続して実施しています。



応援産直市

復興に向けた今後の考え方

津波により甚大な被害を受けた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るべく、国や地方自治体等との協議を実施しています。八戸線の全線および常磐線や仙石線等の一部区間で運転を再開したほか、仙石線高城町～陸前小野間、常磐線相馬～亘理間、石巻線渡波～浦宿間について、鉄道での復旧方針を決定しました。また、気仙沼線については、安全な輸送サービスの早期提供という観点から、「BRT(バス高速輸送)による仮復旧」に向けた準備等を進め、2012年8月20日からは暫定的なサービス提供を開始しました。山田線および大船渡線についても、「BRTによる仮復旧」を提案し協議を進めています。なお、運転を休止している区間については、バス代行の実施などにより地域の交通の確保に努めました。

また、これまで、昨年の東日本大震災による津波で大きな被害を受けた太平洋沿岸線区の復興については、本社内各部、支社等と連携しながら地元自治体との協議を進めてきたところです。先般、震災から1年が経過したことを契機に、あらためて体制を整備し、復興に向けた当社の取り組みを、さらに強力かつ総合的に推進していくことを目的として、2012年5月1日、総合企画本部内に復興企画部を設置しました。

復興企画部は、沿岸被災線区の復興について関係各部と連携しながら、地元自治体との協議も含めた被災地の復興に取り組んでいきます。

研究開発 10年の取り組み

研究開発センター設立10周年

JR東日本研究開発センターは、2011年12月に設立10周年を迎えました。設立時は、従来からの安全研究所、テクニカルセンターにフロンティアサービス研究所、先端鉄道システム開発センターを加えた4つの研究組織でスタートし、その後2006年に防災研究所、2009年に環境技術研究所を設置しました。JR東日本研究開発センターのさまざまな取り組みの中から、主な研究開発成果について紹介します。

1. 環境技術開発

(1) 環境負荷低減に向けた研究開発

試験車両「NETレイン」ではハイブリッドシステムを鉄道車両としては世界で初めて実現しました。また、さらなる環境負荷低減をめざし、NETレインのエンジン・発電機を燃料電池に置き換えた燃料電池ハイブリッド車両に改造し、2007年度に信越本線などで走行試験を実施しました。

2009年度からNETレインに大容量の蓄電池を搭載した「スマート電池くん」による走行試験を開始しました。「スマート電池くん」は気動車と比べエネルギー消費が少なく、CO₂排出量削減や排気ガスゼロといった利点があります。2012年2月～3月には、試験の最終段階として非電化区間である烏山線で充放電試験、走行試験を実施し、システムとしての実用性に問題ないことを確認しました。

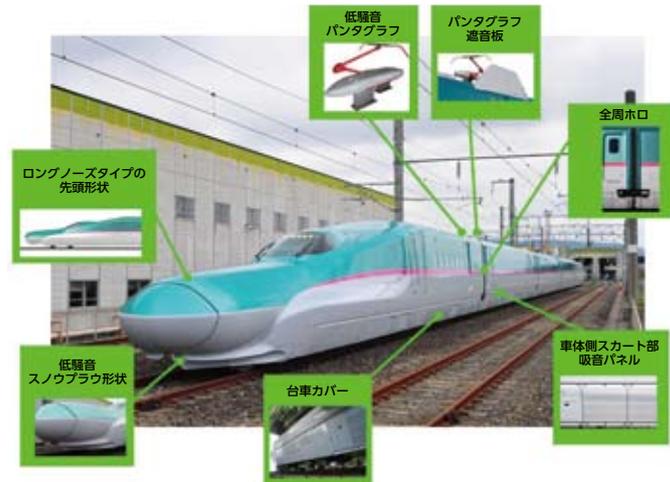


「スマート電池くん」

(2)新幹線の高速化に向けた研究開発

①車両開発

新幹線の営業速度向上をめざして製作した高速試験電車 (FASTECH 360) において、騒音やトンネル微気圧波 (列車が高速でトンネルに突入する際に生じる空気の圧縮波) 対策などの沿線環境への適合に関する技術的課題に取り組みました。研究で得られた成果は、2013年度末以降、320km/h走行を開始する予定の「はやぶさ」などに使用される「E5系」に反映されました。今後も引き続き、新幹線のさらなる高速化に向けた研究開発に取り組んでいきます。



新幹線高速化の研究開発と「E5系」への反映

②地上設備開発

地上設備では新幹線の高速化をめざすにあたり、トンネル微気圧波と騒音低減の対策にそれぞれ取り組みました。

トンネル微気圧波対策では、トンネル緩衝工にダクトを取り付け設置長を短くした「ダクト付トンネル緩衝工」や軽量化を図った「軽量パネル型トンネル緩衝工」、騒音対策では防音壁頭頂部に取り付ける「新幹線用騒音低減装置 (ニデス)」を開発し、導入しました。



ダクト付トンネル緩衝工



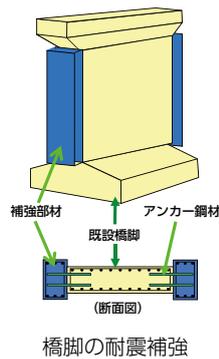
騒音低減装置 (ニデス)

2. 安全に関する研究開発

(1) 地震対策

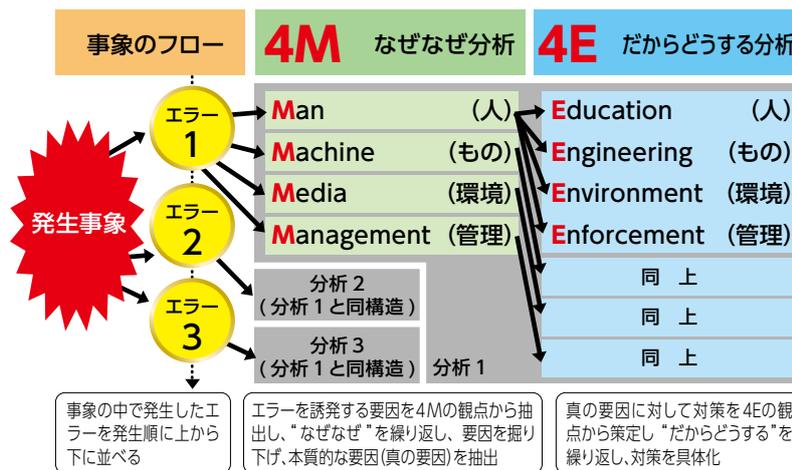
地震対策としては、「構造物の耐震性を高める」「地震発生後すぐに列車を止める」「被害を大きくしない」ための取り組みを行ってきました。

具体的には、橋脚側面に鉄筋コンクリート部材を取り付けることで補強ができる耐震補強工法や、地震により新幹線が脱線した場合に、車両がレールから大きく逸脱することを防止するための車両逸脱防止L型ガイド、レール転倒防止装置などを開発し、導入しています。



(2) ヒューマンエラー分析手法

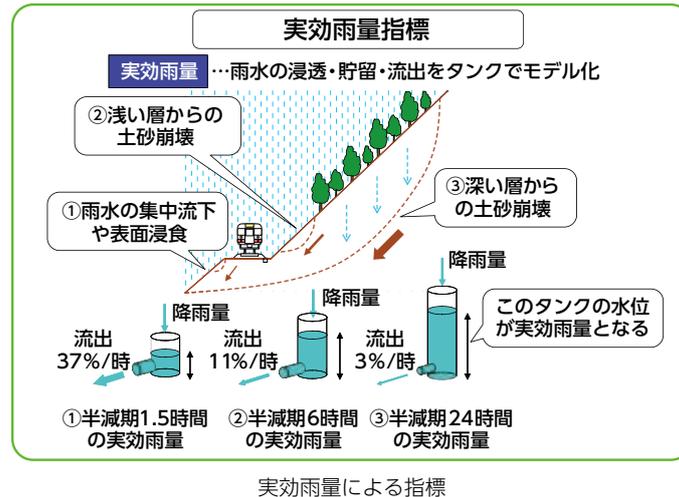
ヒューマンエラーに関する事故分析手法として、多面的に要因を抽出する「なぜなぜ分析」、対策を具体化する「だからどうする分析」による『4M4E分析手法』を、2004年に開発しました。さらに、パソコンを用いた学習教材の『なぜなぜ君』と、分析支援ツール『掘り下げ君』を開発しました。2005年度より、注意を要する事象などの分析に導入され、事故の未然防止、安全性向上に活用されています。



4M4E分析手法

(3) 運転規制手法

降雨時の運転規制については、従来は直近1時間の降雨量と、降り始めからの累積雨量を組み合わせて用いていましたが、降雨災害の危険性をより合理的に表現するため、雨水が地中に浸透し流出する状況を、タンクの水位変化に見立ててモデル化した実効雨量の研究に取り組みました。過去の雨量と災害のデータを統計的に分析し、タンクの水位が半減するまでにかかる時間(半減期)を1.5時間、6時間、24時間とした3種類の「実効雨量」を指標とすることで、さまざまな降雨災害に対する発生の危険性が評価可能となります。2008年6月以降、在来線全線の運転規制に導入されています。



3. お客さまサービス向上に向けた研究開発

輸送障害時における運行情報をお客さまにわかりやすく提供することを目的に、2002年～2006年にかけて路線図を視覚的に表示する「異常時案内用ディスプレイ」を開発しました。これは、列車の運行が遅れている路線をオレンジ色、止まっている路線を赤色で表示することで、ひと目で運行状況を理解することができるようにしたものです。上野駅および東京駅での現地試験を経て、2007年2月に秋葉原駅へ設置しました。現在、首都圏の駅を中心に導入が進んでいます。

また、車両内でお客さまがお持ちのスマートフォンへ現在位置に応じたリアルタイムな情報提供サービスを行うことを目的に、「車両内でのパーソナルな情報提供システム」の開発を進めています。これにより個々のお客さまのニーズに合わせた多様できめ細かい情報が得られるとともに、降車後のスムーズな行動をサポートすることが可能となります。2011年に山手線営業車1編成でフィールド試験を行い、ご利用いただいた方へのアンケートなどを通じて、提供するサービスを評価・検証し、今後の実用化をめざします。



異常時案内用ディスプレイ



車両内でのパーソナルな情報提供システム

基本的な考え方と目標

エコロジー推進活動の基本理念・基本方針(1992年5月制定、2012年9月一部改訂)

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。

【基本理念】

- ・ JR東日本グループは社会の一員として事業活動と地球環境保護の両立に真摯な姿勢で取り組みます

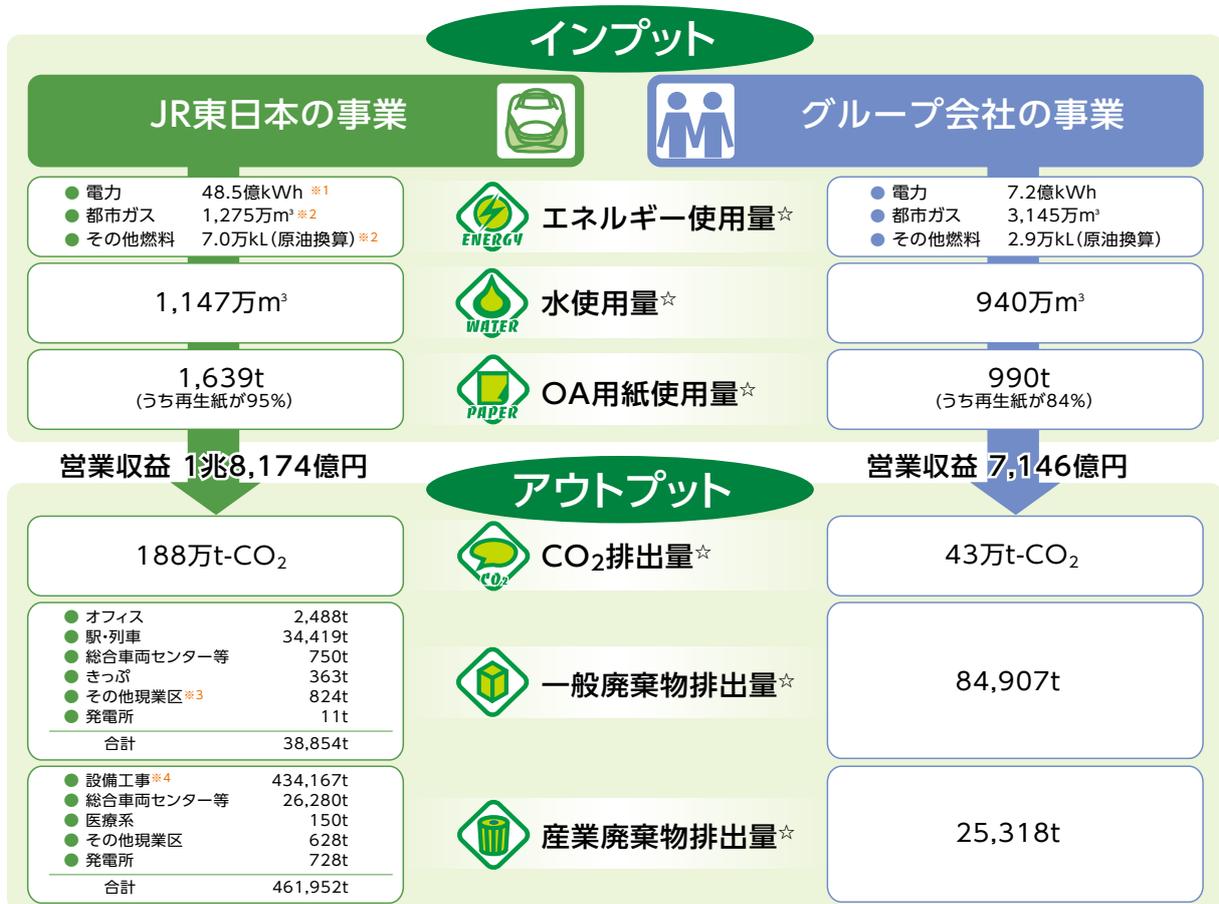
【基本方針】

- ・ 私たちは、お客さまや地域社会への事業活動を通じて、未来へと続く地球環境の創造に貢献します
- ・ 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、常に地球環境に関心を持ち一人ひとりの地球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、2012年9月一部改訂)

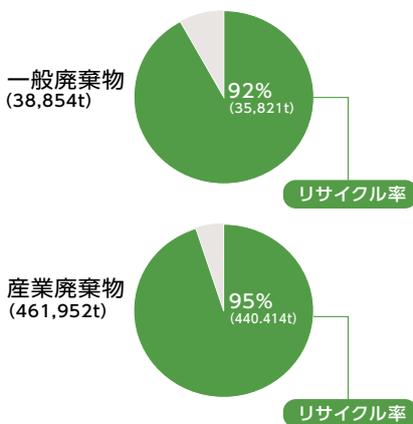
- 1 私たちは、エネルギー使用の一層の効率化や、よりクリーンなエネルギーの導入により、エネルギー総使用量の低減に取り組むとともに地球温暖化の原因となるCO₂の排出量の削減に努めます。
- 2 私たちは、環境汚染物質やオゾン層を破壊する物質等について法令等に基づいて適正に管理、処理するとともに、可能な限りその削減や代替物質への転換を進めます。
- 3 私たちは、地球の浄化能力の負担を軽くするため、オフィスや事業所、駅、列車等からの様々な廃棄物を適正に処理するとともに、リサイクルとその削減に努め、また再生品の使用拡大や、省資源に努めます。
- 4 私たちは、多様な生命をはぐくむ自然環境を大切にするとともに、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、鉄道の環境に対する影響を一から見直し、鉄道の環境優位性をより高め、世界に向けて発信します。

グループ全体の環境負荷

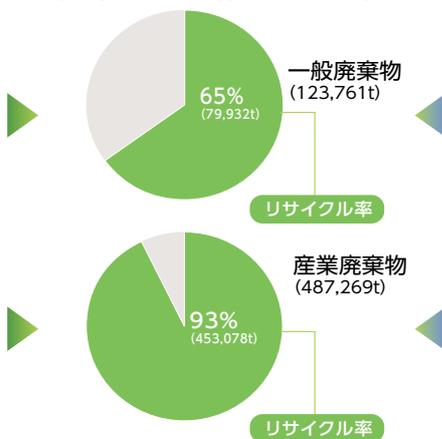


※1 電力 インプットされた電力については、自営発電所で発電し、当社内で使用した電力と、電力会社から購入している電力の双方を含んでいます。なお、詳細の電力については、P21にあるエネルギーフローマップをご参照ください。
 ※2 都市ガス・その他燃料 都市ガス、その他燃料について、自営火力発電所で発電用に使用している燃料は含まれていません。
 ※3 その他現業区 設備のメンテナンス等を行う技術センターや車掌区等。
 ※4 設備工事 法律上は工事の請負会社が排出事業者となる工事廃棄物も産業廃棄物に含んで把握しています。

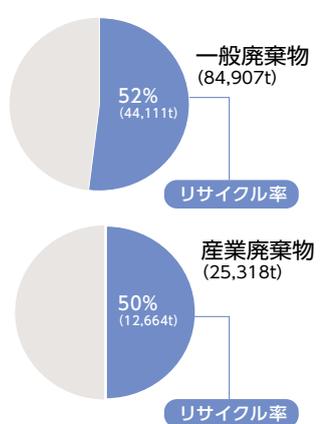
■ JR東日本のリサイクル率[☆]



■ 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[☆]



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。
 ・清掃工場等で処理される一般廃棄物や、中間処理として焼却される産業廃棄物のなかで、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。

※サーマルリサイクル 廃棄物を燃やした時の排熱を回収して蒸気や温水をつくり、発電や給湯等に利用するリサイクル手法のこと。

新しい環境目標について

JR東日本では、環境への取り組みを着実に進めていくため、中長期的な目標だけでなく、環境保全活動の分類ごとに数値目標を定めて取り組みを推進しています。

これまでの2010年度達成目標の終了にともない、新たな目標を定め、持続的な活動を行っていきます。

環境保全活動の分類	2011年度までの目標	新目標(2012年度以降の目標)
地球温暖化防止への取り組み	鉄道事業のCO ₂ 総排出量 2017年度までに32%削減(1990年度比) 276万t-CO ₂ ⇒188万t-CO ₂ (88万t-CO ₂ 削減)	・[2020年度達成目標] 鉄道事業のエネルギー使用量8%削減(MJ 2010年度比) ・[2020年度達成目標] 自営電力のCO ₂ 排出係数30%改善(kg-CO ₂ /kWh 1990年度比)
	鉄道事業のCO ₂ 総排出量 2030年度までに50%削減(1990年度比) 276万t-CO ₂ ⇒138万t-CO ₂ (138万t-CO ₂ 削減)	—※1

環境保全活動の分類	項 目	2010年度目標	新目標(2013年度達成目標)
地球温暖化防止への取り組み	省エネルギー車両比率	86%	単位輸送量あたり列車運転用電力量 6.8%削減 (kWh/車キロ 2006年度比)
	列車運転用電力量	2%削減(2006年度比) 41.7億kWh⇒40.9億kWh	
	単位輸送量あたり列車運転用電力量	2%削減(2006年度比) 1.85kWh/車キロ⇒1.81kWh/車キロ	
	駅・オフィス等における省エネ	4.5%削減(2006年度比) 153億MJ⇒146億MJ	
資源循環への取り組み	駅・列車ゴミのリサイクル率	70%	90%
	総合車両センター等で発生する廃棄物のリサイクル率	95%	95%
	設備工事で発生する廃棄物のリサイクル率	92%	95%
	事務用紙の再生紙利用率	100%	グリーン購入実施率 100%
沿線での環境活動	東北・上越新幹線の騒音対策75dB以下(騒音対策対象地域について)	100% (2009年度達成目標)	[2015年度達成目標] 東北・上越新幹線の騒音対策75dB以下※2 (騒音対策対象地域について) 100%
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	—
環境マネジメント	全グループ会社が具体的な数値目標を設定	全グループ会社が数値目標を設定	継続して目標設定

表内 はグループの目標。

※1 2030年度目標は、政府のエネルギー政策等の動向を見極めつつ対応します。

※2 国の指導により指定された地域の75dB対策については既に完了しています。現在、2015年度完了を目標に、それ以外の地域についても段階的に改良工事を進めています。

新目標設定にあたっての考え方

●[2020年度目標]鉄道事業のエネルギー使用量8%削減(MJ 2010年度比)

これまでも省エネルギー車両の導入等により、当社におけるエネルギー使用の効率化等を進めてきましたが、これまでのCO₂総排出量の目標は、購入している電力会社のCO₂排出係数の増減に大きく左右され、当社の努力が反映されづらい状況でした。そこで、当社のエネルギー使用の抑制努力が、より分かりやすく表れ、外部環境の変化に影響されない目標を設定することとしました。

●[2020年度目標]自営電力のCO₂排出係数を30%改善(kg-CO₂/kWh 1990年度比)

自営の火力発電所では、これまでも発電効率をあげるための「複合サイクル発電設備」への更新や燃料転換等を実施し、CO₂排出量を削減する取り組みを行ってきましたが、今回CO₂排出係数の目標を定めることで、さらなる取り組みを推進していくこととしました。

※なお、上記2つの目標は、これまで設定していた2017年度目標に代わる目標ですが、2030年度目標は、政府のエネルギー政策等の動向を見極めつつ対応します。

●[2013年度目標]単位輸送量あたり列車運転用電力量6.8%削減(kWh/車キロ 2006年度比)

これまでは、「単位輸送量あたり列車運転用電力量」に加えて「省エネルギー車両比率」と「列車運転用電力量」についても削減目標を設定していましたが、省エネルギー車両の導入が進み、消費電力量の総量が削減されることで単位あたり(車キロ)の消費電力量も削減されることから、今回の目標では「単位輸送量あたり列車運転用電力量」に統合しました。

●[2013年度目標]支社等における単位床面積あたりエネルギー使用量3%削減(kL(原油換算)/m² 2010年度比)

これまでの「駅・オフィス等における省エネ」の目標は、駅や支社ビル等において消費されるエネルギーを総量で把握し削減することを目標としていましたが、今回設定した目標は、「エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)」における「工場等」の消費エネルギーを対象としたもので、本社・支社ビル等における消費エネルギーの削減を推進していくこととしました。

●[2013年度目標]各廃棄物のリサイクル率

各廃棄物のリサイクル率については、90%を超えるリサイクル率を既に達成していますが、数値目標を下げることなく、引き続き循環型社会の実現に向けて3Rの取り組みを推進していくこととしました。

●[2013年度目標]グリーン購入実施率100%(グループ目標)

これまで物品等に関する数値目標については、事務用紙に特化し、1996年に「事務用紙の再生紙利用率」を設定以来進めてきましたが、現在はさまざまな物品等において環境物品等を選択する「グリーン購入」が社会の潮流となっていることから、当社グループ各社において必要となる物品等については環境物品等を選択するよう目標として設定しました。具体的には、各グループ会社が、「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律(グリーン購入法)」第6条の基本方針に定められた品目等を購入した実績の有無を指標としています。なお、並行して各グループ会社が、品目や取り扱い方等を定めたガイドラインを制定することとしています。

● [2015年度目標] 東北・上越新幹線の騒音対策75dB以下(騒音対策対象地域について) 100%

新幹線の騒音対策については、国の指導により指定された地域の75dB対策については既に完了しています。現在、2015年度完了を目標に、それ以外の地域についても段階的に改良工事を進めています。

● 毎年具体的な環境活動(グループ目標)

同目標については、地球環境問題に対する社会的認知度の高まりを受け、当社グループ各社においてさまざまな取り組みが展開されていることから、2013年度目標としては設定しないこととしました。

新環境目標に対する進捗状況

環境保全活動の分類	項目	2020年度達成目標	2011年度実績
地球温暖化防止への取り組み	鉄道事業のエネルギー使用量 ^{※1}	8%削減(MJ 2010年度比) (527億MJ⇒485億MJ)	1.9%削減 (517億MJ)
	自営電力のCO ₂ 排出係数 ^{※2}	30%改善(kg-CO ₂ /kWh 1990年度比) (0.457kg-CO ₂ /kWh⇒0.320kg-CO ₂ /kWh)	26%改善 (0.337kg-CO ₂ /kWh) ^{※3}

環境保全活動の分類	項目	2013年度達成目標	2011年度実績
地球温暖化防止への取り組み	単位輸送量あたり列車運転消費電力	6.8%削減 (kWh/車キロ 2006年度比) (1.85kWh/車キロ⇒1.72kWh/車キロ)	4.7%削減 (1.76kWh/車キロ)
	支社等における 単位床面積あたりエネルギー使用量	3%削減 (kL(原油換算)/m ² 2010年度比) (0.0467kL(原油換算)/m ² ⇒0.0453kL(原油換算)/m ²)	12%削減 (0.0409kL(原油換算)/m ²)
資源循環への取り組み	駅・列車ゴミのリサイクル率	90%	93%
	総合車両センター等で発生する 廃棄物のリサイクル率	95%	95%
	設備工事で発生する 廃棄物のリサイクル率	95%	95%
	グリーン購入実施率	100%	94%
沿線での環境活動	東北・上越新幹線の騒音対策75dB以下 ^{※4} (騒音対策対象地域について)	[2015年度達成目標] 100%	実施中
環境マネジメント	全グループ会社が具体的な 数値目標を設定	継続して目標設定	設定済

表内 はグループの目標。

※1 「鉄道事業のエネルギー使用量」は、2012年度からの目標であり、2011年度実績は参考値です。

※2 「自営電力のCO₂排出係数」は、2012年度からの目標であり、2011年度実績は参考値です。

※3 「エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)」に基づき報告を行った数値となっています。

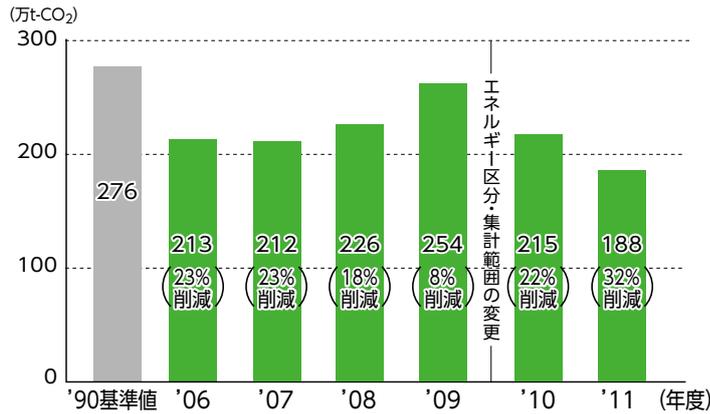
※4 国の指導により指定された地域の75dB対策については既に完了しています。現在、2015年度完了を目標に、それ以外の地域についても段階的に改良工事を進めています。

地球温暖化防止への取り組み

CO₂排出量の推移☆

2011年度のJR東日本のCO₂排出量は188万トンとなり、2010年度と比べ27万トン減少しました。これは自営水力発電所の運転再開により、自営火力発電所の稼働率が低くなった結果、自営火力発電所でのCO₂排出量が減少したことによるほか、全社的に節電の取り組みを推進したことによります。

■ JR東日本 CO₂総排出量の推移



※2009年度までのエネルギー区分および集計範囲で計算した場合の2011年度のCO₂総排出量は196万t-CO₂です。

※集計範囲について

エネルギー消費量およびCO₂排出量の集計範囲は、原則としてJR東日本単体としていますが、2010年度から当社が職業務等を委託している会社の当該業務にかかるエネルギー消費量も集計範囲に含めることとしました。一方、グループ会社等が運営する駅構内店舗等のエネルギー消費量およびCO₂排出量は、従来、JR東日本のエネルギー消費量およびCO₂排出量に含まれていましたが、2010年度から含めないこととしました。これらの変更は、JR東日本の事業全体にかかるエネルギー消費量およびCO₂排出量を「エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)」の輸送および工場等の集計範囲に整合させながら、より正確に集計することを目的としています。なお、これらの変更に伴うエネルギー消費量およびCO₂排出量の過年度実績値については修正は行っておりません。

※算出方法について

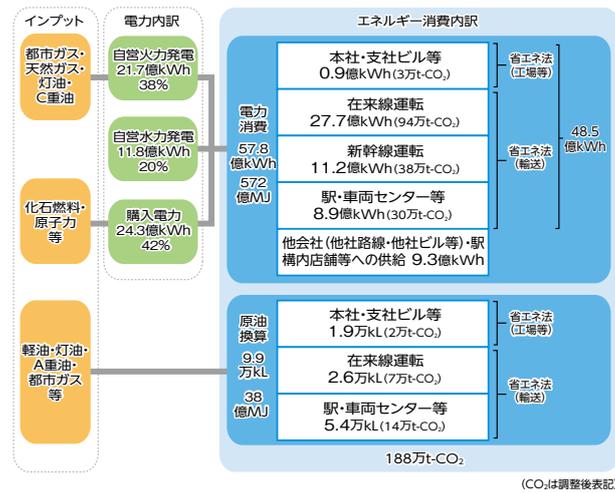
エネルギー消費量については、「エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)」の考え方に基づき算定しています。なお、自営水力発電所の単位発電量は9.76MJ/kWhを使用しています。CO₂排出量については、「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」に定める方法に基づき算定しておりますが、外部から購入する電力に起因するCO₂排出量に関しては、鉄道輸送に用いられる電力の分も含めて調整後排出係数により算定しています。なお、実排出係数を用いた場合の2011年度のCO₂排出量は202万t-CO₂(前年度比39万t-CO₂減)となります。

省エネルギーとCO₂削減☆

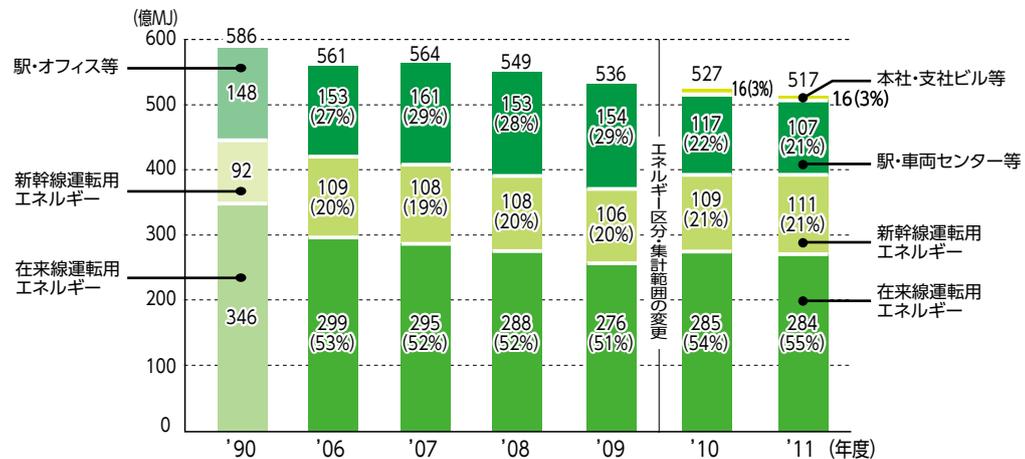
JR東日本が使用する電力は、自営の発電所と電力会社から供給され、電車の走行や駅・オフィスの照明・空調に使用しています。また軽油や灯油等をディーゼル車の走行や駅・オフィスの空調に使用しています。

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、事業所等においても各種CO₂排出量削減施策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



■ JR東日本 消費エネルギーの構成



※2009年度までのエネルギー区分および集計範囲で計算した場合の消費エネルギー量の合計は、541億MJです。

列車運転用エネルギーの削減☆

2011年度末までに、全車両の89.5%となる11,205両を省エネルギー車両に切り替えました。

電車では、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。



E233系
2006年12月から中央線などに導入された新型車両



E5系
最高峰のお客さまサービスと最先端の技術を結集させた、新型高速新幹線車両



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

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、現行車両と比較して、燃料消費率の約10%低減や駅停車時・発車時の騒音の20~30dB低減等を実現しました。そして、2010年10月から12月にかけて「キハE200形」と同様のハイブリッドシステムを搭載した新型リゾートトレイン「HB-E300系」の営業運転を長野、青森、秋田地区において開始しました。



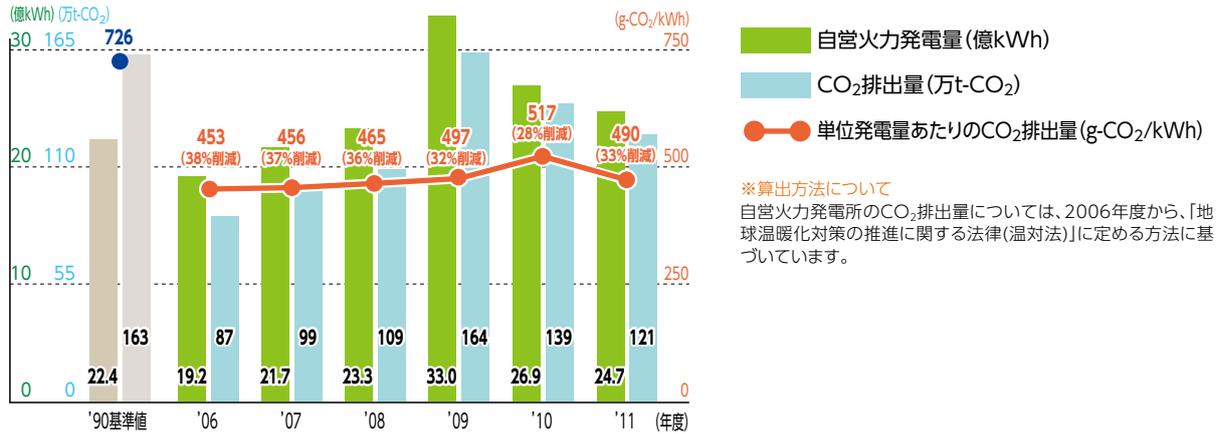
HB-E300系
ハイブリッドシステムを搭載したリゾートトレイン

自営火力発電所について☆

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。発電所では設備更新の際に、効率の良い「複合サイクル発電設備※」を導入したり、燃料を石油から天然ガスに変更するなど、CO₂排出量の削減に取り組んでいます。

※複合サイクル発電設備 燃焼ガスでタービンを回転させる「ガスタービン設備」と排熱でつくった蒸気でタービンを回転させる「蒸気タービン設備」を組み合わせた発電設備。

■ 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、東京駅東海道線ホーム(9・10番線)では2011年2月に当社最大規模の発電パネルを設置しています。

さらに、「エコステ」モデル駅第1号として本格稼動した四ツ谷駅でも2012年3月に太陽光発電パネルの使用を開始し、続く「エコステ」モデル駅平泉駅では、駅で使用するエネルギーの太陽光発電パネルによる地産地消を実現し、晴天日においてはCO₂排出ゼロをめざす「ゼロエミッションステーション」を2012年6月に使用を開始しました。また、今後もこれら自然エネルギーを有効に利用する技術の導入について、取り組んでいきます。



四ツ谷駅の赤坂口本屋に設置された太陽光発電パネル



平泉駅に設置された太陽光発電パネル

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等を図るため、保有する駅ビルやオフィスビルの屋上緑化を推進しています。2012年3月末時点での施工実績は62件、面積は約20,074m²(苔緑化を含む)となっています。



ルミネ北千住の屋上緑化

グループ会社における屋上緑化

都心の駅ビルにおいて地域の皆さまやオフィスワーカーの憩いの場として、屋上緑化を推進しています。

庭園に併設した会員制貸菜園「soradofarm(ソラドファーム)」は、野菜の栽培体験を通じた地域コミュニティの創出、農業・環境教育等のサービスを提供し、多くのお客さまに好評をいただいています。現在、恵比寿・荻窪・高崎で展開しています。



アトレ川崎



soradofarm恵比寿

オフィスビルにおける省エネルギーの取り組み

法律の改正等を受け、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課題となっています。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双方から省エネルギーの取り組みを進めています。

さらに、東日本大震災以降の電力需給問題もあり、ハード対策では特に効果の高いLED照明器具の積極導入を進めています。

トップレベル事業所の取り組み

高効率な設備性能や省エネに関する運用管理面での積極的な取り組みが評価され、CO₂の排出削減に優れたビルとして、東京都環境確保条例の優良特定地球温暖化対策事業所(通称トップレベル事業所、準トップレベル事業所)としてグラントウキョウサウスタワー、グラントウキョウノースタワー、JR品川イーストビル(準トップレベル事業所からトップレベル事業所に格上げ)の3つのビルが2012年2月17日に新たに認定を受けました。昨年認定取得をしたサピアタワー、JR東急目黒ビル、東京ビルディングに続いて、今回の認定により、当社における「優良特定地球温暖化対策事業所」は計6事業所になります。

また、今年度竣工のJR南新宿ビル、JR神田万世橋ビルも環境や省エネルギーに配慮したオフィスビルとして取り組んでおり、JR神田万世橋ビルでは国土交通省の主導するCASBEE(建築環境総合性能評価システム)の最高評価の「Sランク」を2012年3月2日に取得しています。



トップレベル事業所の認定を受けたサピアタワー



トップレベル事業所へ格上げ認定を受けたJR品川イーストビル



トップレベル事業所の認定を受けたノースタワー



準トップレベル事業所の認定を受けたサウスタワー

情報システムの省エネルギー化に関する取り組み

情報化社会に伴う情報システム機器の電力使用量の急増は、社会全体の課題になっています。JR東日本ではこの課題に対応するため、2009年度から情報システム機器の一部において利用時間外の電源オフを実施し、2011年度は特に震災後の電力需給ひっ迫状況等を踏まえ、約140,000kWhの電力使用量を削減しました。その他にも、機器の統合によるサーバ等の台数削減や、省エネ製品の導入及び業務用PC端末の省電力設定などを推進しています。

今後も継続的に実施し、さらなる電力使用量の削減に努めます。

環境に関する具体的取り組み事例

山手線にLED照明を搭載

2010年12月から山手線のE231系1編成11両の車両にグループ会社と共同で開発したLED照明装置を試行的に搭載し、車内の明るさや耐久性の検証を実施してきました。今後は、2013年度以降導入する埼京線と横浜線のE233系車両の室内をオールLED照明とすることで、従来の蛍光灯の約6割の消費電力にし、より環境に配慮した車両として営業運転を行っていきます。



山手線車内

インターモーダル=交通体系全体で進めるCO₂削減 パーク&ライドの実施

新幹線・特急列車の特急券等をお持ちのお客さまを対象に、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」を実施しており、2012年3月末時点で90駅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、目的地まで安心・確実に到着できるとともに、環境にやさしい移動を可能としています。

^{*}90駅に1万台分の駐車場 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、自治体等と連携で運営している駐車場をまとめたものです。



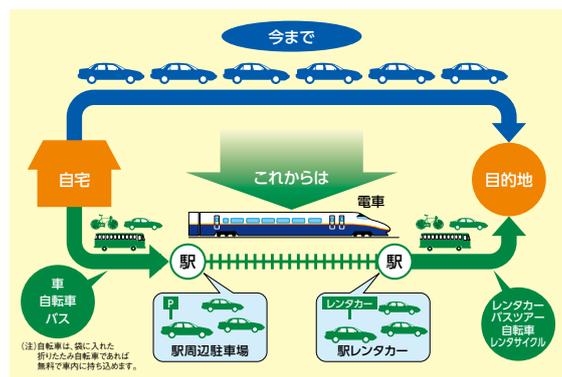
常磐線友部～いわき間の10駅では一定以上の特急利用の場合、駐車料金無料サービス等を実施

レール&レンタカーの実施

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。軽自動車等の新しいクラス料金、料金設定、カーナビやETCの標準装備化等とあわせてインターモーダル^{*}を実施しています。

^{*}インターモーダル さまざまな手段を乗り継いで、ある地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。

■ インターモーダルのイメージ



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等、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等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。

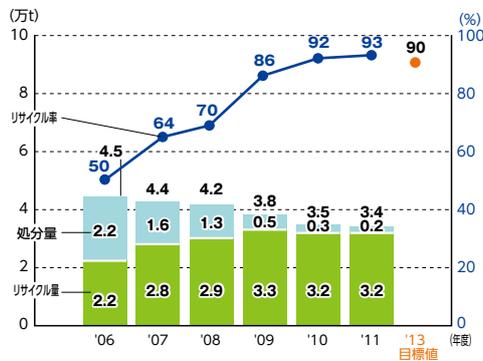
駅・列車からのゴミ回収と再生☆

2011年度における駅や列車から排出されたゴミのリサイクル率は93%となりました(2007年度よりサーマルリサイクルを考慮し、2009年度からは定義を一部変更)。駅や列車から排出されるゴミ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、これまで駅への分別ゴミ箱の設置や、上野、大宮および新木場にリサイクルセンターを設置し、徹底した分別を行ってききましたが、2010年10月からは、これまでの上野および新木場のリサイクルセンターを統合した、「JR東日本東京資源循環センター(事業運営:(株)東日本環境アクセス)」を稼働し、さらなるリサイクル率向上のための取り組みを進めています。



JR東日本東京資源循環センター

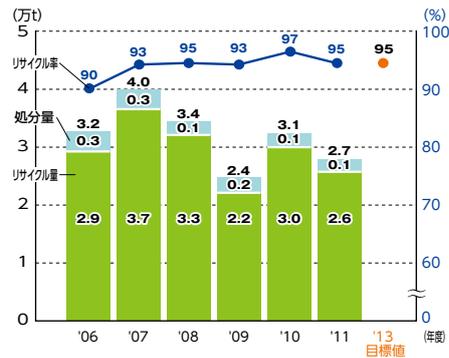
■ 駅・列車からのゴミの推移



総合車両センター等でのリサイクル☆

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等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。

■ 総合車両センターなどからの廃棄物の推移



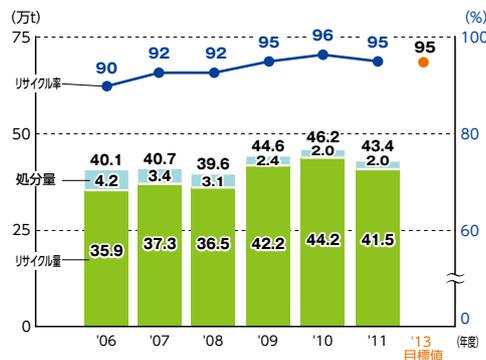
長野総合車両センター
廃車輪をブレーキディスクの部品にリサイクルしています

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・工法を規定する等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6万トンを含め、2011年度には43万トンの廃棄物が発生しました。

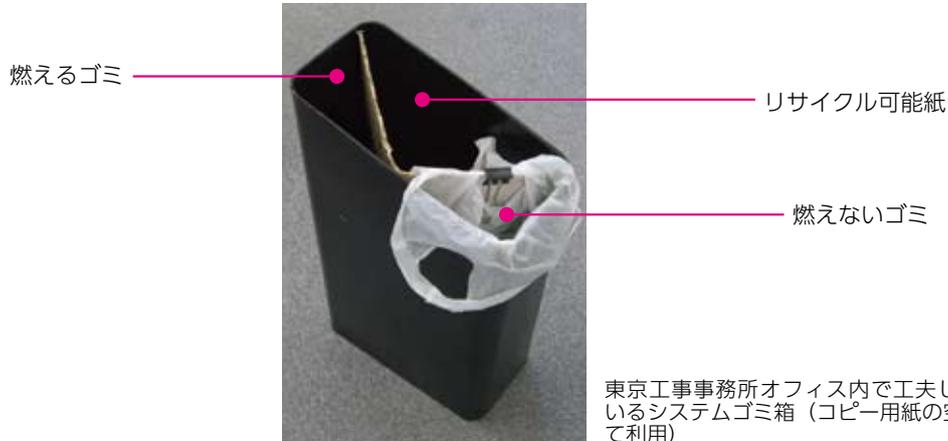
■ 設備工事からの廃棄物の推移



※受託工事 列車の安全運行の確保等のために、JR東日本が自治体等から委託を受けて行う社外施設の工事。

オフィスにおける廃棄物削減の取り組み☆

本社・支社等の各オフィスでは、ペーパーレス化による廃棄物の削減や、ゴミ箱の工夫等によりリサイクルの取り組みを行っています。2011年度には、廃棄物2,488トンのうち、2,213トン(89%)をリサイクルしました。



水資源の有効活用☆

JR東日本では、年間1,147万 m^3 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2011年度に使用した4.1万 m^3 の水のうち、2.4万 m^3 を再利用しました。

※中水 上水と下水の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。

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ーパーや段ボールにリサイクルしています。2011年度には回収量363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きっぷは、トイレト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、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、これを選定指標の一つとしています。

また、オフィス等で使用する事務用品等についてグリーン購入を促進するため、新たにJR東日本グループの目標として「グリーン購入実施率100%」の目標を設定しました。JR東日本グループは、このグリーン購入を通じ、循環型社会の構築に向けた取り組みを進めていきます。

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。

駅や列車の分別ゴミ箱で回収した雑誌、新聞紙等は、コート紙や社内の事務用紙等にリサイクルし使用しています。



駅等で回収された新聞古紙を社内の事務用紙にリサイクル

廃ペットボトルから土木資材へのリサイクル

JR東日本では、駅や列車から排出された廃ペットボトルを再生、樹脂製防草シート(商品名:ナクサR-PET)を製造するリサイクル体系を構築しました。これまでの樹脂製防草シートの主成分はポリエチレンでしたが、今回、廃ペットボトル(ポリエチレンテレフタレート)を主成分とする防草シートを開発、試験施工を経て製品化に成功し、実用化しました。

生物多様性

「ふるさとの森づくり」の開催

JR東日本では、自然への感謝の気持ちを持つとともに、生物多様性を守り持続可能な社会へ貢献するため、その土地固有の樹木を植えて森を再生する活動「ふるさとの森づくり」を2004年から始めています。

2004年から2009年は福島県で、2010年からは新潟県および津南町の協力を得て、この「ふるさとの森づくり」を開催しています。このほかにも、JR東日本の各エリアにおいては、地域に根ざした植樹を実施しており、今後も継続的に取り組んでいきます。



2011年9月に開催した「信濃川ふるさとの森づくり」

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。2011年度までに約4.4万人が参加し、約31万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。

鉄道林の整備

JR東日本の沿線には、樹木の力を利用して鉄道を雪や風等から守るために設けられた鉄道林があります。

最初の鉄道林は1893(明治26)年に設けられ、災害防止のために、生きた防災設備としてその役目を果たしています。

現在、JR東日本では、約580万本、約4,000ha、約1,200箇所もの鉄道林を保有しており、JR東日本で排出するCO₂の0.6%にあたる1.6万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めざ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。



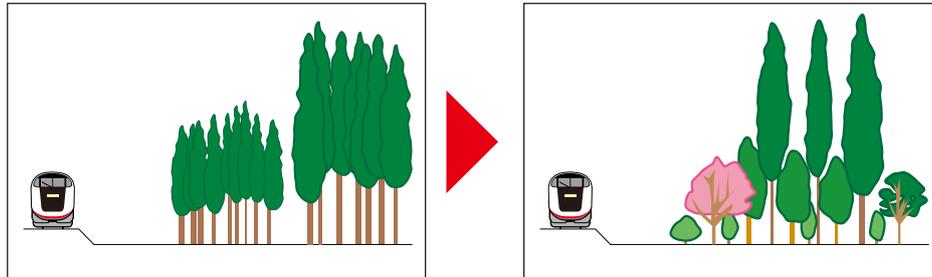
奥羽本線 神宮寺2号林(ふぶき防止林)



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併せ持っており、主としてスギ等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等により、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(スギ等の単一樹種)

新しい鉄道林(複数樹種を混植)

「新しい鉄道林」の植樹

「新しい鉄道林」の植樹式は、2008年9月27日信越本線柿崎～米山間柿崎1号林、2009年7月26日奥羽本線置賜～高畠間置賜2号林、2010年5月22日奥羽本線神宮寺～刈和野間神宮寺2号林において、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、多くの方にご参加いただきました。

ご自分の手で植えた苗木がやがて大きく育ち、生きた鉄道防災設備として役立つことを実感されていました。

騒音低減に関する基本的な考え方

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、モーターの音等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、線路や土木構造物等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、沿線環境影響の改善に努めています。国の指導により指定された地域の75dB対策については既に完了しています。現在、2015年度完了を目標に、それ以外の地域についても段階的に改良工事を進めています。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凹凸を平らにすること。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。



E5系では、低騒音型の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}等を進めています。また、鉄道の新設や大規模改良の際には、国が定めた「在来鉄道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以上にすること。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

線路等の保守作業は、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。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。

沿線環境の向上

除草剤の使用を抑制☆

列車の安全運行を目的に、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)を基本としています。

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。2011年度は203トンの除草剤を使用しました。

景観との調和

大規模な鉄道施設の新設・改修は、地域や周辺環境へ与える影響が大きいことから、完成した構造物が周辺の町並みや自然環境に調和するよう景観設計を積極的に取り入れています。2011年度には第三吾妻川橋りょうが、周辺環境や並走する国道と調和した優れた景観を創出したことなどが認められ、土木学会田中賞(作品部門)を受賞するなど、社外からもその成果が評価されています。



第三吾妻川橋りょう

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、定められた基準値の厳守はもちろんのこと、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、2011年度末時点で0.5トンの特定フロン、86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、2011年度末時点で74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等)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、車両の塗装や補修等に使用していますが、漏出等がないよう厳正に使用・管理しています。なお、PRTR制度^{*}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、2011年度は13箇所の事業所が関係自治体に排出量と移動量を届け出ています。

また、塗装が不要なステンレス車両の導入も進めており、2011年度末で在来線電車10,754両のうち83%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、線路の碎石を安定させる道床安定剤等で有機溶剤を使用しており、2011年度に44.8トンを使用しました。

^{*}PRTR制度 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する「特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律(PTR法)」で義務付けられた化学物質の排出量等の届出制度。

■ 届出13事業所の取扱量・排出量・移動量(単位:kg)

化学物質名称	取扱量	大気への排出	下水道への移動	当該事業所外への移動	化学物質名称	取扱量	大気への排出	下水道への移動	当該事業所外への移動
1,2,4-トリメチルベンゼン	92,083.6	2,733.1	0.0	10.0	トルエン	30,444.5	8,370.0	0.0	10,720.0
2-アミノエタノール	1,172.3	0.0	0.0	210.0	ニッケル	4,481.7	0.0	0.0	0.0
4,4'-メチレンジアニリン	4,910.7	0.0	0.0	880.0	ノルマルヘキサン	2,387.8	156.0	0.0	0.0
エチルベンゼン	5,387.6	3,400.0	0.0	1,900.0	メチルナフタレン	44,752.6	5.4	0.0	0.0
キシレン	113,230.5	22,888.6	0.0	3,875.0	メチルピンス(4,1-フェニル)=ジイソシアネート	2,224.8	1,800.0	0.0	400.0
クロム及び三価クロム化合物	2,358.4	0.0	0.0	47.0	モリブデン及びその化合物	1,402.4	0.0	0.0	0.0
ジクロロメタン(別名塩化メチレン)	4,865.1	4,000.0	0.0	900.0	合計	309,702.0	43,353.1	0.0	18,942.0

ポリ塩化ビフェニル(PCB)の管理☆

PCB機器については、149箇所の保管庫等で厳重に保管し、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働状況や国の検討状況を踏まえて進めており、2011年度には、トランスやコンデンサ等274台のPCB廃棄物の処理を行いました。

環境コミュニケーション

出前授業による環境教育の展開

JR東日本では、持続可能な社会づくりに貢献するため、次代を担う子どもたちに対し、「環境問題」や「社会とのつながり」を理解してもらうための環境教育プログラムを2009年度からスタートしました。同プログラムは鉄道を題材に環境や暮らしについて理解してもらうプログラムで、2011年度は、東京都や埼玉県の小学校を中心に7校実施しました。引き続き取り組みを進めていく予定です。



八王子市の小学校で出前授業を実施

鉄道博物館にて環境講座を実施

鉄道博物館において、2回目となる小学生を対象とした、「環境にやさしい鉄道講座」を開設しました。地球が抱える環境問題を鉄道を通じて学ぶとともに、駅や車内のゴミの分別体験によりリサイクルの大切さを学んでいただきました。



鉄道博物館で実施した「環境にやさしい鉄道講座」

他企業と連携した環境イベントを開催

当社の環境の取り組みを分かりやすく説明し、お客さまと直接コミュニケーションを図ることを目的として、東京ガス(株)と「東京ガスとJR東日本の環境への取り組み展 第9回ガス&レールウェイ～親子で知っ得 ガスと鉄道のエコと省エネ～」を、「がすてなーに ガスの科学館」にて共催しました。

当日は、「ガス」と「鉄道」の環境にやさしいポイントや省エネルギーの取り組みを紹介したほか、環境について楽しく学べる参加体験型イベントや実物展示等も行いました。

VOICE

当校教員とJR東日本社員の共同作業で「連携授業」を実施しました

私は、JR東日本さんと共同で実施した今回の取り組みを「出前授業」ではなく「連携授業」と呼びたいと思っています。通常、企業の方からご提案いただく出前授業というものは、内容がすべて事前に決まっています。社員の方がその日1日だけ先生となって専門知識を講義していただくというスタイルです。しかも、多くの場合、子どもが調べる活動を取り入れると6時間ぐらいかかりそうな内容を1時間説明して終わってしまう。そういうことが起こりがちです。

しかし、JR東日本さんと行った「連携授業」は、「バッティングティーチ」といって、小学校側の学級担任とJRの社員の方が協力して一緒に授業を作り上げていく異色のものでした。さらに、対象となった5年生の全クラスでそれぞれ3時間ずつ実施していただきました。JR東日本の社員の方は、ほとんど1週間、当小学校に張り付きで授業をしてくださいました。これも、企業の出前授業としては、異例のことだと思います。JRの制服姿のまま給食も一緒に食べていただきましたし、教室にずっと居ていただきました。それは、子どもたちの関心を大いに高めたことでしょう。



学んだ内容は、大きく分けて二つ。ひとつは、昨年の東日本大震災のような災害時における鉄道の情報ネットワークと伝達の仕組み、もうひとつは、乗車券が紙のきっぷから『Suica』というICカードに変わること、地球環境にどのような良い影響があるのかということです。

2010年から2年間実施してきて課題と感じたことは、どうしても企業の方が「効率よく」と考えてしまうことですね。「どうしても短い時間により多くの内容を伝えられるか」という発想になりがちです。学校からすれば、内容は少なくてもいいんです。むしろ、子どもたちがみんなでじっくり考える事のできる機会を望んでいます。全体的に企業からの提案は、内容過多になる傾向があります。

しかし、JR東日本さんとは、少しずつ擦り合わせをしてそのハードルを乗り越えることができました。私たちがJR東日

本さんをパートナーに選んだ理由は、「一緒にいいものを作り上げたい」という姿勢を見せていただいたことに尽きます。子どもたちにとっても、貴重な学びの機会となり、充実した時間を過ごさせていただいたと思っています。一方で、JR東日本さんには、私たちと共に培った「連携授業」のノウハウを他の学校でも役立てていただければ、両者にとってメリットのある取り組みになったのではないのでしょうか。

私たち教員にとっても、今回の取り組みは大きな価値をもたらしました。それは、もう一度授業というものを改めて見直す機会になったことです。授業というものは、子どもたちがその内容を身近に感じて関心を持ち、自ら問題解決に努める過程を経て、自分自身で内容を習得する。そういう方が望ましいわけです。そのため、今回も子どもたちが自ら体験できる内容とすることに最も心を砕きました。この「連携授業」では、子どもたち自身が与えられたテーマについて自ら考え、自分で解決していくという理想の形ができたのではないかと考えています。



さいたま市立城北小学校
教頭

こんどう
金銅 孝 先生

環境と社会に対する取り組みを伝える広報

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わかりやすく伝えることを目的として、「環境報告書(2002年から「社会環境報告書」)」を1996年から継続して発行しています。

また、雑誌やテレビCMなど、メディアを通じた情報発信や、ホームページやポスター、パンフレットによる環境に関する取り組みの紹介なども行っています。



節電キャンペーンポスター



企業広告ポスター
「地域と共生する鉄道」
(テレビCMも放映)



「エコステ」パンフレット



環境絵本

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」。首都圏で開催した世界遺産の白神山地の魅力をお伝えする「白神山地出前講座」では約500名、現地で開催している「ブナの学校」ツアーには約40名の参加がありました。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、2011年度は626コースを設定、約20万名の方にご参加いただきました。その中で、エネルギー資源を有効活用している施設を巡るコースや、海岸ゴミ拾いなどを行程中に盛り込んだ「エコからハイキング」も設定し、合計約250名の参加がありました。



ブナ林の中に真っ青な水をたたえる青池



ニツ森での植樹体験



ブナの自然林での体験

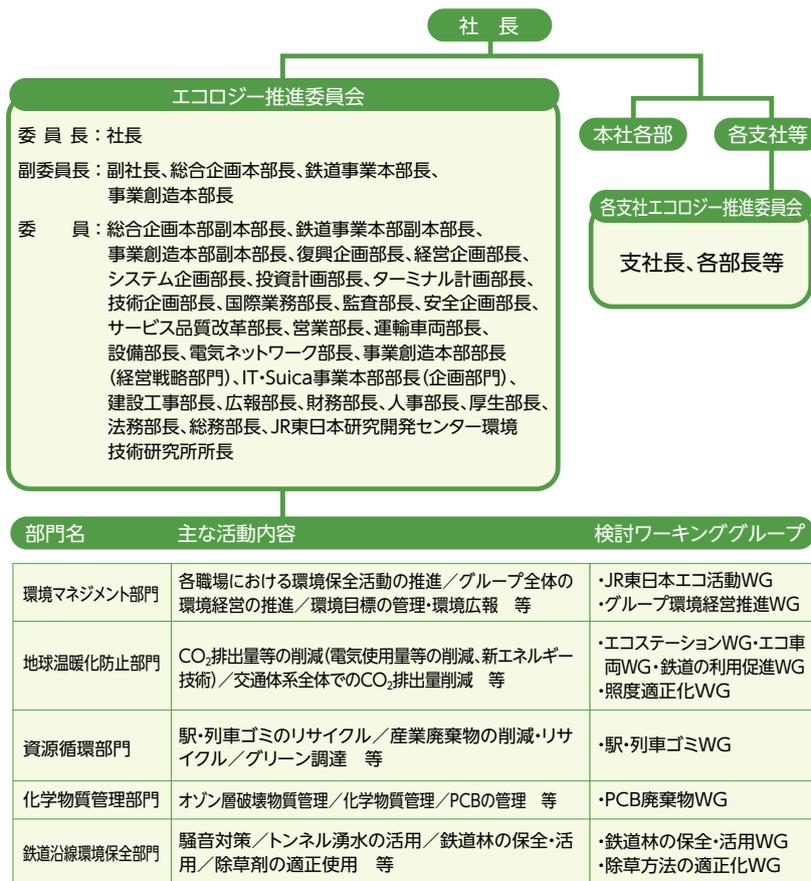
環境マネジメント体制

環境マネジメント体制

JR東日本では、環境活動を推進するマネジメント体制として、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等を行っています。

2010年7月には「環境経営推進室」を設置し、JR東日本グループ一体となった環境経営を推進しています。

■ JR東日本の環境マネジメント推進体制(2012年8月1日現在)



環境活動推進のための風土づくり

環境活動を推進するにあたっては、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等を通じて、環境活動の裾野の拡大に取り組んでいます。

社内における環境教育の実施

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・会社での推進者の育成を目的として、研修等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「環境経営会議」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
「環境経営エキスパート研修」
●対象者…地方機関等の環境担当者等
●研修目的…現業機関等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…18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…環境法令等の基礎知識習得
●参加者数…21名
その他支社等で研修、講演会等を実施

内部環境監査

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、部外講習等で内部監査員を養成し、定期的な監査を行っています。

■ 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	東日本トランスポートック(株) (大宮支店)	2002年 2月
大宮総合車両センター	2002年 2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
新幹線総合車両センター	2002年11月	長野鉄道車輛整備(株)	2006年 4月
郡山総合車両センター	2003年12月	JR東日本メカトロニクス(株)	2008年 3月
長野総合車両センター	2005年 2月	(株)ジェイアール東日本企画	2008年 8月
秋田総合車両センター	2005年 7月	東北交通機械(株)	2011年12月

化学物質の管理等の徹底

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づく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し、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。

環境に関する規制の遵守状況

2011年度において刑罰等を受けた重要な環境に関する法規制違反はございません。

新潟支社の取り組み

新潟支社では、エコロジー推進委員会を中心に、これまでさまざまな環境保全活動を進めてきましたが、環境に関する職場風土の構築および社員の環境意識・取り組み意欲の向上を目的に「3E活動(Ecology by Everyone for the Earth)」をスタートさせました。

具体的には、各職場において環境に関する具体的な数値目標(電力使用量削減、紙使用量削減、ガソリン・軽油使用量削減等)を設定させることで、主体的な活動を促進するよう工夫したほか、活動内容をポイントにより評価し、優秀な職場においては褒賞を実施することにより、職場および社員の活動意欲の向上に取り組みました。



新津駅



新潟機械技術センター



吉田駅

また、「SLばんえつ物語」号の沿線地域である「阿賀町」で取り組んでいる「阿賀悠久の森プロジェクト」に参加し、ご乗車のお客さまからもご協力いただき、「SLばんえつ物語」号から排出されるCO₂の一部を、阿賀悠久の森クレジットにてカーボン・オフセットすることで、地球温暖化防止と森林保全を両立する取り組みも新たに実施しました。



シンボルマーク使用承認セレモニー



シンボルマーク

担当者の声

新潟支社では、箇所長をはじめとして、社員一人ひとりが環境活動の重要性を認識し、各職場の推進員が中心となり、積極的にエコ活動を推進しています。また、エコキャップのリサイクルに取り組んでいる「企業見学」や「環境セミナー」などを開催し、できるだけ多くの情報を箇所長や推進員へ提供することにより、各職場のエコ活動の活性化および水平展開に取り組んでいます。

今後も、支社と現場が一体となり、継続したエコ活動に取り組んでいきます。



新潟支社
総務部企画室
西野 雄二

グループ会社の取り組み

(株)ジェイアール東日本企画では、環境の基本理念として「広告事業、媒体管理事業等のビジネス活動を通じて地球環境の保全と汚染の予防に努め、より豊かで持続可能な社会生活の構築に貢献することをめざします」を掲げています。

2008年8月には、ISO14001を本社および全支店にて取得することで、環境マネジメント体制の強化を図りました。

また、広告事業者の特性を活かし、「環境に優しい企画提案」を社外に向けて行うことを環境目標に設定し、全社あげて取り組んでいます。

2011年度は、特に節電や省エネに関するもの、駅を利用した提案を多く行い、より多くの方に、身近な所で環境への意識を深めていただくことができました。

下記の写真は、提案により実施したものの一例です。

引き続き(株)ジェイアール東日本企画では、社員の知識や感性を結集させて、地域から社会全体まで幅広く、環境に優しい取り組みを展開していく予定です。



エコステ、四ツ谷駅において、サインボードの省エネを実施



アトレ川崎館内ツバキひろばにおいて、間引きされて不要になった花を利用して展示



佐渡市役所発行の情報誌にFSC認証紙を使用



エネルギー管理効率をあげる人工知能盤を設置し、視える化を実現



「光都東京・LIGHTOPIA2011」において、イルミネーションを節電



電気自動車を活用したイルミネーション装飾

担当者の声

当社が取り組んでいる「環境に優しい企画提案」は、当社ならではの企画力が発揮できる良い機会であり、今後力を入れていきたい環境目標として設定しています。引き続き、社員で情報を共有しながら、持続可能な社会に貢献できる提案を数多く行っていきたいと考えています。



(株)ジェイアール東日本企画
総務局CSR室 室長
小泉 好正

環境会計と経営指標

環境経営指標を経営に活かす☆

2011年度の環境保全コストは、投資額が約577億円、費用額が約224億円となりました。

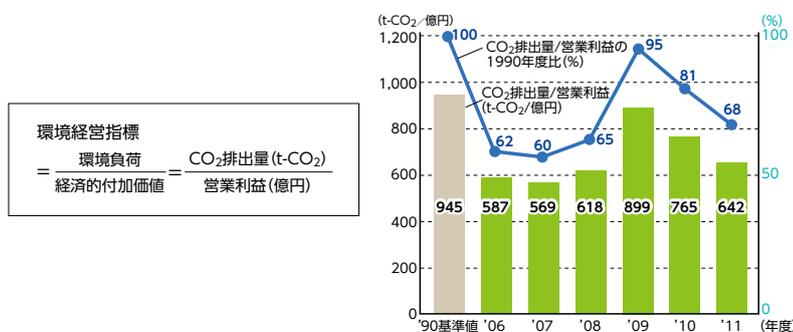
投資のうち、大きな割合を占める地球環境保全活動は、新型車両の導入を継続したこと等により、前年度と同水準となりました。

なお、新型車両の導入により、耐用期間中のCO₂排出量を約24万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、2011年度は642(t-CO₂/億円)となりました。

■ 環境経営指標推移



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

■ 2011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	環境保全活動に伴う経済効果(億円)
	投資額	費用額		
沿線環境保全活動 (公害防止活動)	65.5	162.3	騒音対策 (防音壁・ロングレール化等) 等	実施中
地球環境保全活動	511.4	—	鉄道事業のエネルギー使用量 自営電力のCO ₂ 排出係数 単位輸送量あたり列車運転用電力量 支社等における単位床面積あたりエネルギー使用量	517億MJ 0.337kg-CO ₂ /kWh 1.76kWh/車キロ 0.0409kl(原油換算)/㎡
資源循環活動	—	46.0	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	93% 95% 95%
環境マネジメント	0.3	3.7	—	—
環境研究開発	—	11.7	—	—
社会活動	—	0.2	—	—
合計	577.2	223.8		200.2

参考
当該期間の設備投資額 3,074億円
当該期間の研究開発費の総額 156億円*

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」

※ 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(5.9億円)を含みます。

〈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等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等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・列車清掃費に乗じて算出
○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2011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乗じて算出
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、省エネルギー車両等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、法定耐用年数に乗じて、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等における廃棄物のうち、有価物の売却額を計上

特集3 エコステ

JR東日本では、さまざまな環境保全技術を導入し、省エネルギー型の駅を創る「エコステ」を展開しています。

「エコステ」とは駅設備に省エネルギー、再生可能エネルギーなど、さまざまな環境保全技術(エコメニュー)を導入する取り組みのこと。今後もさまざまな地域で、それぞれの地域特性にあった「エコステ」を実現していきます。

■ 中央線四ツ谷駅 ～四ツ谷駅から、エキはエコへ。～

「エコステ」のモデル駅第一弾である中央線四ツ谷駅では、4つの柱をもとに、さまざまな環境保全対策を実施しており、17のエコメニューを導入しています。

1.省エネ ホームやコンコースへのLED照明の導入、電気掲示器や車掌用ITVのLED化を始め、トイレの節水、空調設備の高効率化、昼間の電気消灯のためのトップライト(天窗)などを導入。これにより、年間約176トンのCO₂を削減します。



2.創エネ 赤坂口にある駅舎の屋上に、50kWの太陽光発電システムを導入。これにより、年間約13トンのCO₂を削減します。また、グループ会社である(株)アトレにおいても、四ツ谷駅に隣接した「アトレ四谷」屋上に太陽光発電パネルを設置しています。



3.エコ実感 お客様に取り組みを実感していただけるよう、いつでも誰でもご覧いただける「エコ情報表示盤」を設置しています。また、駅出口付近への保水性舗装の設置により、歩行者空間での熱環境の改善をめざしています。



4.環境調和 駅舎屋上に、屋上庭園を設置しています。また、ホームの屋根や擁壁の緑化も実施しています。



四ツ谷駅では、上記の取り組みを実施するとともに、駅社員が積極的に省エネに取り組むことにより、年間約189トンのCO₂排出量削減(2008年度比△40%)をめざします。この削減量は、約13,500本の杉の木が1年間に吸収するCO₂量に相当します。

■ 東北本線平泉駅 ～ゼロエミッションステーションの実現へ～

東北本線平泉駅では、太陽光発電と蓄電池を組み合わせることにより、晴天日^{*}においては、駅電力使用量をすべて賄いCO₂排出量をゼロにする「ゼロエミッションステーション」をめざします。

^{*}気象庁用語によると、1日の日照時間が40%以上の日をいい、平泉駅付近は年間170日程度です。

1.省エネ ホーム、駅事務所へのLED照明の導入や、遮熱塗装を行い駅舎の断熱性の向上を行います。



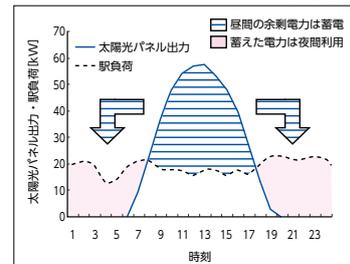
2.創エネ 駅東側に太陽光発電パネルと蓄電池を設置しています。



3.エコ実感 お客様に取り組みを実感していただけるよう、いつでも誰でもご覧いただける「エコ情報表示盤」を設置しています。



ゼロエミッションステーションの考え方



VOICE

エコステに生まれ変わった四ツ谷駅は、「エコを学べる施設」へ

東京都の中央線四ツ谷駅は、「1.省エネ」「2.創エネ」「3.エコ実感」「4.環境調和」という4つのコンセプトのもと「エコステ」として、新たに生まれ変わりました。

太陽光発電や緑化、LED照明など17にも及びエコメニューを導入しましたが、四ツ谷駅で働く者として特に実感しているのは、自然のままの風と光を駅の中で身近に感じるようになったことです。具体的には「トップライト」と「自然換気システム」という2つのエコメニューによる効果なのですが、江戸城外堀跡に位置して緑が多い四ツ谷駅の環境に、明るい自然光とさわやかな風がマッチしていて、とても居心地の良い駅になったと思っています。お客さまからも「きれいになったね」というお声をたくさんいただきました。

また、照明をLEDに替えたことで、省エネを実現しつつ夜間のホームが昼間並みに明るくなりました。駅を通過する電車の乗務員からも「すごく明るくなった」と、よく言われています。ホームの明るさは、運転士の立場から考えるとホームにいらっしゃるお客さまの見やすさに直結します。ですから、お客さまの安全を第一とするJRの駅として「明るくて見やすい」というのは、エコであることを超えてとても良いことだと考えています。

エコステとなって以降、小中学校の社会科見学や修学旅行で訪問いただくケースが増えてきました。いま考えているのは、地域の小中学校の生徒たちに、環境を学ぶ教材としてエコステである四ツ谷駅を活用していただくことです。現在、エコ推進メンバーを中心に17のエコメニューすべてを見学するためのガイドを作成しようと計画中です。地元の方々に、四ツ谷駅を環境教育のシンボルにしてもらうことができれば、他にはない四ツ谷駅ならではのエコ活動と言えるのではないのでしょうか。最近では「エキナカ」が注目され、駅はショッピングやレジャーの空間としても利用価値を高めています。四ツ谷駅は「エコを学べる施設」に変わったことで、駅として新たな可能性を開くことができたと考えています。

今後、各地でエコステの計画が進められていきますが、エコステ第1号の駅長として、この四ツ谷駅で実のあるエコ活動に繋がるデータを採取していただいで、それをこれからのエコステづくりに役立てていただきたいと思います。駅ごとの特徴を活かしたエコステの姿があると思いますから、四ツ谷駅とは違うカタチのエコステを、ぜひ見てみたいと思います。

駅社員のエコ意識も「エコステ」品質をめざします

エコステでは、駅社員の意識を高めることも大切です。17のエコメニューによってハードは整っているのに、あとは、私たちが今まで以上の意識を持ってエコ



社員の取り組みを支援する「電力量計測装置」

活動を進められるかが問われるのだと思います。せっかく恵まれた設備に囲まれているのに、私たちの意識が低いままではもったいないですから。現在、私をはじめとするエコ推進メンバーが中心になって、駅社員全体の意識向上を図るための取り組みを、試行錯誤を重ねながら進めているところです。



エコステのシンボル「屋上庭園」



東京支社 四ツ谷駅長
(現：東京支社 総務部
サービス品質改革室長)
白山 弘子



東京支社 四ツ谷駅
営業主任
田中 渚

究極の安全をめざして

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』をめざして、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ヵ年計画「安全ビジョン2013」

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年度からの第5次安全5ヵ年計画である「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。



安全ビジョン2013パンフレット

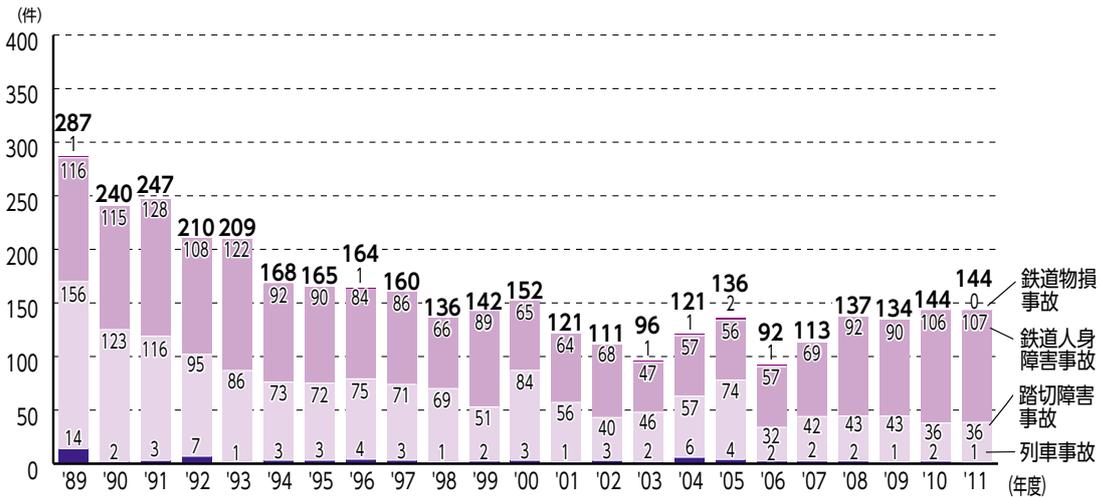
■ 安全ビジョン2013全体像



鉄道運転事故の内訳・推移

2011年度の鉄道運転事故は144件発生しました。そのうち、踏切で列車が自動車や人と衝突・接触した踏切障害事故は36件で全体の約3割を占めています。その他に、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107件で全体の約7割を占めています。この鉄道人身障害事故のうち、約7割がホーム上で発生しており、そのうち半数は酒に酔ったお客さまによるものでした。

■ 鉄道運転事故の推移

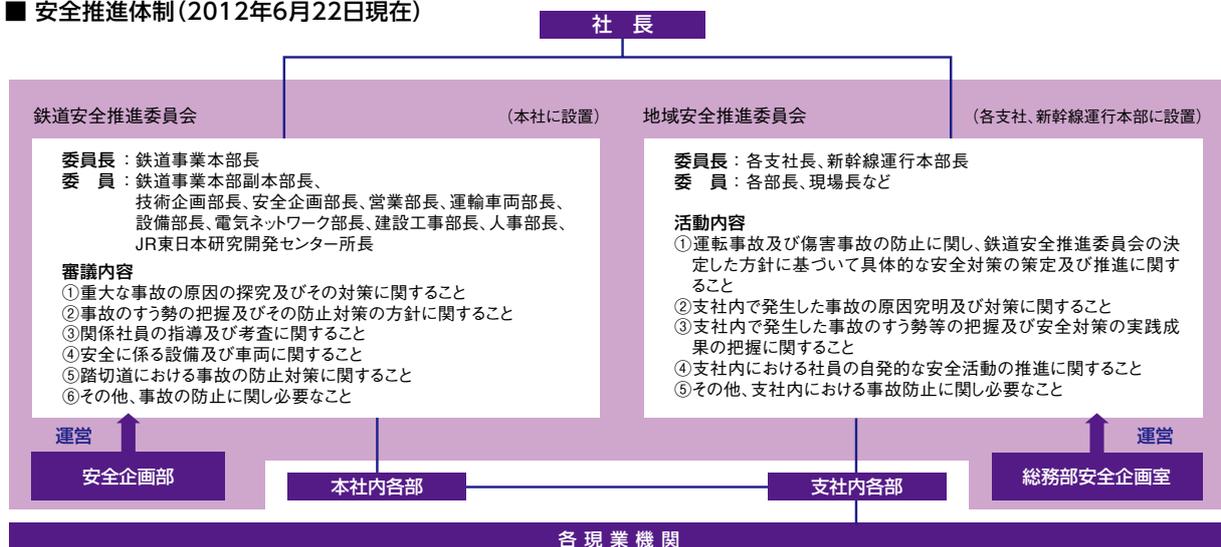


- 鉄道物損事故：列車または車両の運転により500万円以上の物損が生じたもの
- 鉄道人身障害事故：列車または車両の運転により人が死傷したもの
- 踏切障害事故：踏切道において、列車または車両が、通行人や通行車両などと衝突・接触したもの
- 列車事故：列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故

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、安全活動の推進等を行っているほか、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(2012年6月22日現在)



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、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

事故には至らなかったものの、事故の兆候となる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。

安全綱領の変更

安全に関わる社員の行動規範として、安全綱領を定めています。この第5項に、東日本大震災などの経験から、当社の安全推進の基本的な考え方である「自ら考え行動する」ことを主旨として「自ら考え」という表現と、異常時に遭遇した際に焦りから来るヒューマンエラーを防止するために一呼吸置いてから物事に取り組むという主旨として「あわてず」という表現を加えました。

■安全綱領

① 安全は輸送業務の最大の使命である。

② 安全の確保は、規程の遵守及び執務の厳正から始まり、不断の修練によって築きあげられる。

③ 確認の励行と連絡の徹底は、安全の確保に最も大切である。

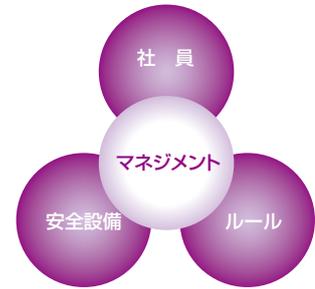
④ 安全の確保のためには、職責をこえて一致協力しなければならない。

⑤ 疑わしいときは、あわてず、自ら考えて、最も安全と認められるみちを採らなければならない。

安全マネジメント体制の再構築

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、対策を速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・パートナー会社との安全推進体制の強化を図る「JES-Net」等を通じて、現場第一線から本社、グループ会社・パートナー会社も含めた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。



安全を担う人づくり

急速な世代交代を迎える中で、安全知識を確実に継承していくことが必要となります。そのために、安全の核となる社員の育成が急務であることから、現業機関等に「安全指導のキーマン」、支社等に「安全のプロ」を配置し、安全のレベルアップを図っています。

安全指導のキーマンは、主に次の3点に取り組んでいます。

- ①【熟知】：弱点、安全ルール、設備、作業、事故情報(事故例)を熟知する。
- ②【指導】：熟知すべき知識や弱点の克服について社員への指導を定期的を実施する。
- ③【後継者づくり】：後継者づくりを必ず行う。

安全のプロは、主に次の3点に取り組んでいます。

- ① 安全ルール、保安のしくみ、過去の事故歴等を熟知し指導力を発揮する。
- ② 事故対策策定や異常時のアドバイス、安全施策の策定、CS運動をリードし指導する。
- ③ 安全に関する知識・技術・感性を持つ。

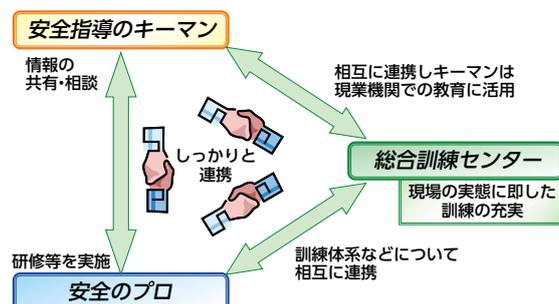


「安全指導のキーマン」全体会議



「安全のプロ」認定式

■ 安全指導のキーマンと安全のプロの関係図



安全の語り部(経験の伝承者)

2009年度に、安全についての知識が豊富で応用力のあるOB社員を「安全の語り部(経験の伝承者)」として組織化しました。現在、8名の語り部による「安全の語り部セミナー」を本社・支社で開催し、これまでの経験や技術を次代に伝えていきます。



「安全の語り部」一周年記念セミナー



8名の安全の語り部

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。

鉄道安全シンポジウム

「平時にこそ、危険への備えを ～いざというときに自ら考え臨機応変に対応する力をいかに養うか～」をテーマに約500名が参加し、自職場で起こり得る災害・重大事故等のリスクを洗い出し、発生直後の対応について社員自身が考え、職場内で議論するとともに定期的に訓練を重ねることの重要性を提起しました。



第20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等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

本社安全キャラバン

社長をはじめ本社幹部が現業機関を訪問し、現場第一線の社員（パートナー会社・協力会社含む）と直接議論を行う「本社安全キャラバン」を、年1回実施しています。2011年度は「一人ひとりの『危ないと感じとる力』の向上と職場一体となった『安全を先取りする取り組み』の推進 ～三現主義に基づいて安全上の弱点を把握し、克服に向け具体的に行動する～」をテーマとし、本社幹部が夜間作業等への立会いを行った上で、現場第一線社員と熱心な議論を行い、課題や悩みなどを抽出しました。実施結果を踏まえ、重大な影響を及ぼす災害や事故の発生後に柔軟に対応できる危機回避能力の向上、および社員が「自ら考える」ことを通じ、安全に対する感性を高めることをめざして具体的に取り組むこととしました。

グループ会社などとの連携

2004年度に、当社と列車運行に直接影響を及ぼす作業を行うグループ会社・パートナー会社が一体となって安全を推進していく体制「JES-Net（JR東日本安全ネットワーク）」を構築しました。

2012年4月1日現在で、JES-Netは34社になりました。JES-Net各社における安全の取り組みについて意見交換や作業立会で確認する「セーフティーレビュー」を年1回実施しています。このセーフティーレビューにおいては、各社の良い取り組みを把握するとともに、参考となるような他社の良い取り組み事例を紹介し、グループ全体でのさらなる安全レベルの向上に取り組んでいます。

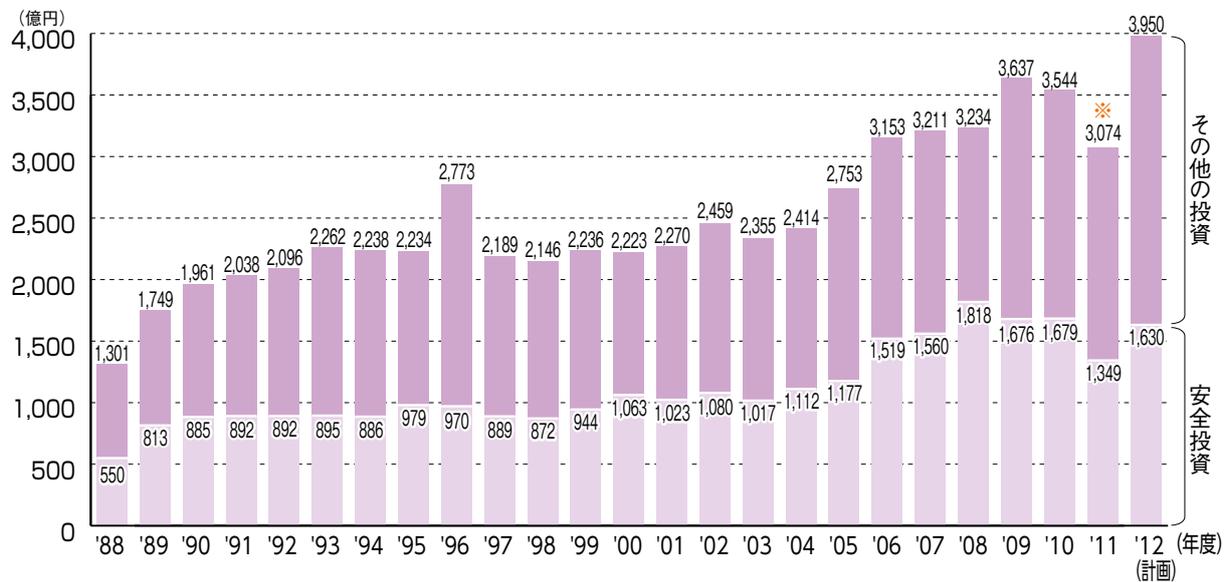
安全設備の整備

「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うえで、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。首都圏での大地震など大きな被害を及ぼすことが想定されるものから優先的に設備投資ができるように、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対策を進めています。

安全設備の整備については、会社発足以降2008年度までの過去4回の安全5ヵ年計画を通じ、20年間で約2.2兆円以上の安全投資を継続してきました。また、2009年度からの第5次安全5ヵ年計画「安全ビジョン2013」でも、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おり、会社発足から2011年度までの安全投資額合計は約2.7兆円となりました。

■ 安全投資の推移



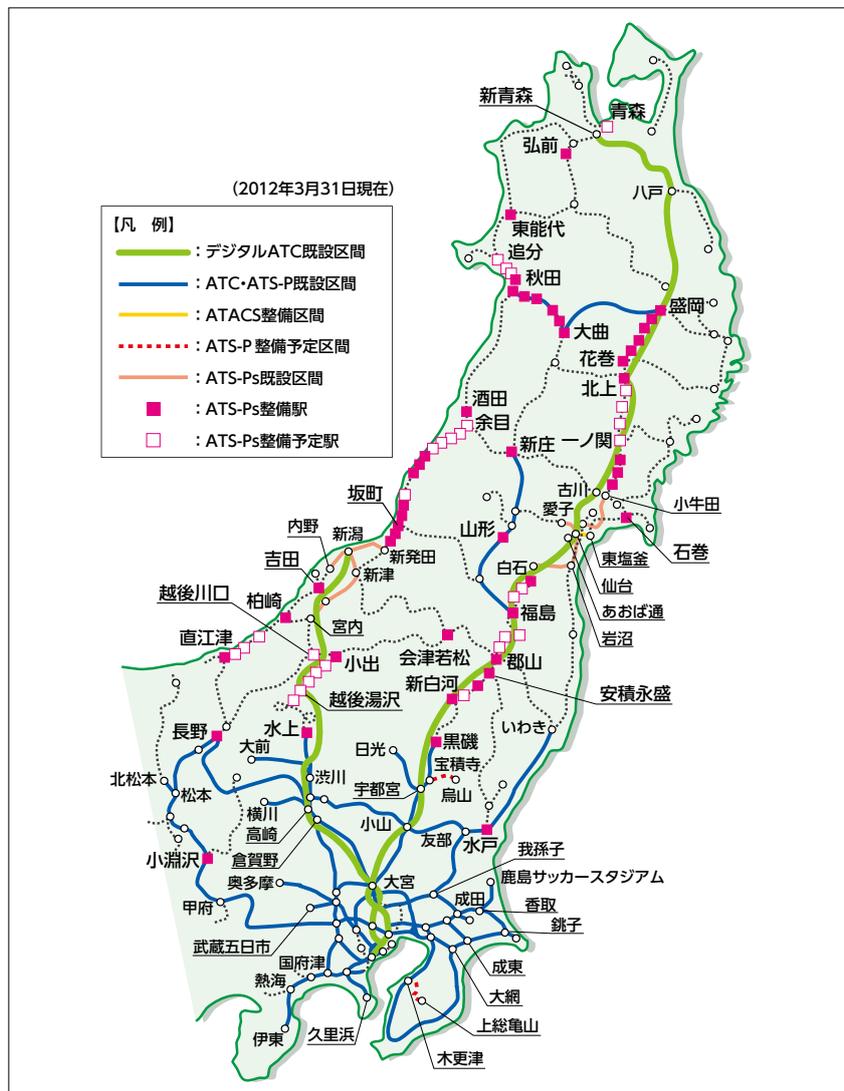
※2011年度は東日本大震災の影響により、投資額が一時的に減少しました。

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、連続的に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、2011年度末現在で、2,353.5kmに整備したほか、ATS-Psについては、210.5km(仙台・新潟圏)と47駅に整備しています。なお、ATS-Ps区間であった仙石線あおば通～東塩釜間については、2011年10月に無線を使った列車制御システム(ATACS)への切替を行いました。

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。そのうち、曲線部については2009年度末に対象箇所を整備を完了しました。

■ ATC、ATS-P、ATS-Psの整備状況



■ 速度超過防止対策

	対象箇所	2011年度末実績	完了見込
曲線部	1,468箇所	1,468箇所	2009年度完了
分岐器	816駅	721駅	2015年度
線路終端部	63駅	61駅	2015年度
下り勾配	1,528箇所	872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

線路などの保守作業を開始する場合は、信号機を赤にして作業箇所列車を侵入させない手続きを取ることによって列車や作業者の安全を確保しています。従来その手続きは、作業員から駅への電話連絡を中心として行っていたのですが、ヒューマンエラーなどの誤り防止を目的として、作業員が端末を操作することで信号機を赤にする手続きが可能なシステムを実用化し首都圏主要線区に導入しています。今後はその他の線区についても保守作業のシステム化を推進し、更なる安全の向上を図っていきます。



「保守作業用ハンディ端末」による線路閉鎖手続



指令室の保守作業確認端末

無線による列車制御システム(ATACS)の実用化

ATACSは、無線を用いて列車を制御するシステムであり、地上と車上間の情報の伝送に無線を用いることによって車上主体の列車制御を実現することが可能となります。車上主体のシステムを実現することで、現在列車を制御するために使っている軌道回路設備や信号機、信号ケーブルなど、従来必要であった設備を削減することが可能となります。また、これらの設備を削減することで設備故障を減少させ、輸送障害を削減することも期待されます。

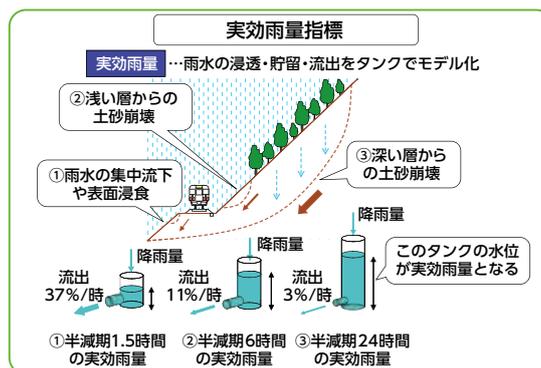
このATACSシステムを、2011年10月に仙石線あおば通～東塩釜間において使用開始しました。

実効雨量の導入

大雨の際には、列車の速度を制限したり、運転を見合わせる等の「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高い「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。

※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。



実効雨量による指標

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、2011年度は36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ことを検知して列車を止める「障害物検知装置」や、警報機の位置を遠くから見えるように変えた「オーバーハング型警報機」を増備し、さらにしゃ断かんを太くし、赤白の反射板を貼りつけ、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、ドライバーや踏切を通行する皆さまのご理解・ご協力を仰ぐために踏切事故防止のキャンペーンを実施しています。

また、踏切における脱線事故発生時の2次被害防止対策として脱線防止ガードの敷設を進めているほか、自治体や住民の皆さま、警察等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。

最近の事例として、鶴見駅構内にあった東海道線総持寺踏切は、首都圏内でも踏切支障件数が突出しており、曲線上の見通しの悪い場所に位置したりリスクの高い踏切であったため、2005年より隣接するこ線橋のバリアフリー化を進め、2010年度より朝夕通勤時間帯、2011年度より6時から21時の間で踏切通行を禁止していました。これまでの間、関係の皆さまとの調整を進めてきました結果、2012年4月1日よりこの踏切を廃止することとなりました。

2011年2月1日に飯山線森宮野原～足滝駅間で発生した踏切障害事故を受け、故障などで踏切が警報持続中にもかかわらず、通行者(車)に踏切を通行いただく場合は、列車を駅などに停車させておくことを条件とし、列車運行と踏切通行を確実に分離して安全性を高めることとしました。それに合わせて、現地で使用する手順書を定め、安全確認の誤り防止を図っています。



廃止となった東海道線総持寺踏切

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、2011年度には75件発生しました。ホーム上のお客さまの安全のため、「列車非常停止警報装置」等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、ポスター等で「プラットホーム事故0運動」を実施し、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、ホームにおけるお客さまの事故防止対策として、山手線へのホームドア導入に取り組んでいます。2011年度は山手線E231系の4扉車の置き換えが完了したことから、先行導入した恵比寿駅、目黒駅の2駅のホームドア未設置箇所を解消しました。先行2駅の実績を踏まえて2010年度から本格的に工事を進めており、2012年度に大崎駅・池袋駅、2013年度に大塚駅・巣鴨駅・駒込駅・新大久保駅・目白駅・高田馬場駅・田町駅で完成を予定し、大規模改良が予定される4駅(新橋・渋谷・新宿・東京)を除き、全体の工事の完成時期は2017年度を見込んでいます。

このほか1日あたりの乗降人員が10万人以上の駅については、ホーム内側部分に線状突起を設けて、ホームの内外が分かるようにした内方線付き点状ブロックの整備も進めています。



山手線ホームドア

地震対策

過去に発生した地震の対策

過去に発生した地震を教訓とし、

- ①走行している列車を早く止める(列車緊急停止対策)
 - ②構造物が壊れないようにする(耐震補強対策)
 - ③脱線後の被害を最小限にする(列車の線路からの逸脱防止対策)
- の3点について地震対策を進めてきました。

①早期地震検知システム

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。さらに、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、列車が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。また、首都圏直下地震及び内陸部の地震に備えて、地震計を30箇所増設し、観測体制の強化を進めています。

②高架橋等の耐震補強

1995年の阪神・淡路大震災を受け、耐震補強対策に順次着手し、新幹線は全線を2007年度末に完了、在来線についても南関東・仙台エリアで他の工事などに関係する一部を除き、2008年度末に完了しました。現在は、地震時のさらなる安全性向上をめざし、曲げ破壊先行型の高架橋柱の中で、強い地震動で被害が生じるおそれのある高架橋柱の補強を進めています。東日本大震災での影響を踏まえるとともに、今後発生が予想される首都直下地震に備え、盛土の補強等のさらなる対策に着手するとともに、高架橋柱の耐震補強の前倒し及び対策範囲を拡大します。

③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等への対策を進めています。車両側では、台車に逸脱防止ガイドを設置し、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等がレールの継目部に当たるときの衝撃を低減させるよう継目板の形状の改良や、レールを締結する金具が破損したときのレールの転倒や横方向のずれを防止する対策を進めています。

また、2011年3月に発生した東日本大震災では、定期検査終了後の試運転列車が脱線しました。今後、新幹線の車両や軌道等の調査を行い、さらなる安全対策を検討していきます。

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～北余目間への風速計の増設をはじめとして、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、周辺地形、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きました。これにより風速計は、在来線・新幹線を合わせて、事故発生から累計で574基増設し、総設置数は891基（在来線733基、新幹線158基）となっています（2012年3月31日現在）。

	2005年12月25日 時点…A	2012年3月31日 時点…B	増加数 (B-A)
在来線	228基	733基	+505基
新幹線	89基	158基	+69基
合計	317基	891基	+574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。

(2012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
2	常磐線	夜ノ森～大野間	片側(西側)	1996年 2月
3	川越線	指扇～南古谷間	片側(北側)	1998年 4月 2009年 6月 延長
4	羽越本線	砂越～北余目間	片側(西側)	2006年 11月
5	東北本線	藤田～貝田間	片側(西側)	2006年 11月
6	東北本線	栗橋～古河間	両側	2007年 3月 北側 2007年 6月 南側
7	常磐線	藤代～佐貫間	両側	2007年 3月
8	京葉線	葛西臨海公園～舞浜間	片側(南側)	2007年 3月
9	京葉線	市川塩浜～二俣新町間	片側(南側)	2007年 3月
10	京葉線	海浜幕張～検見川浜間	片側(南側)	2007年 3月
11	武蔵野線	三郷～南流山間	両側	2007年 3月 南側 2009年 6月 北側
12	京葉線	潮見～新木場間	片側(南側)	2007年 6月
13	京葉線	新木場～葛西臨海公園間	片側(南側)	2007年 8月
14	京葉線	二俣新町～南船橋間	片側(南側)	2007年 8月
15	武蔵野線	南越谷～吉川間	橋りょう部(両側) 片側(北側)	2009年 3月 2010年 2月
16	武蔵野線	北朝霞～西浦和間	両側	2009年 12月 南側 2010年 8月 北側
17	羽越本線	あつみ温泉～小波渡間	片側(西側)	2011年 12月
18	内房線	佐貫町～上総湊間	片側(西側)	2012年 3月

強風警報システムの導入拡大

風速計で実際に観測した風速に加え、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、これまで以上に安全性が確保できる強風警報システムを在来線全運転規制区間297区間へ導入しています。

車両が風から受ける力をより適正に評価し運転規制を行う手法の導入

車両に作用する風の力は常に変動しており、その力を適正に評価して、よりの確な運転規制を行い安全性を高めるための手法として

- ①「風速計による、より適切な風観測の方法」
- ②「線路の状況や車体形状等を加味した風に対する車両の耐力の計算方法」

について、部外有識者からのご意見を取り入れつつ、これまで研究を進めてきました。

この新たな手法について、2011年12月9日より羽越本線小波渡～羽前水沢間及び羽前水沢～羽前大山間、2012年3月22日より京葉線新習志野～海浜幕張間及び3月23日より千葉みなと～蘇我間に導入しました。

気象情報の活用による運転規制方法の試行

局地的な突風は、風速計等の従来の観測機器ではとらえることが難しい気象現象とされています。そこで、気象庁のレーダー等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とらえることにより、局地的な突風の発生を予測し、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、2007年度より冬期間に試行を開始し、2009年2月17日には羽越本線、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、5年間の試行期間中に8日運転規制を実施しましたが、実際に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

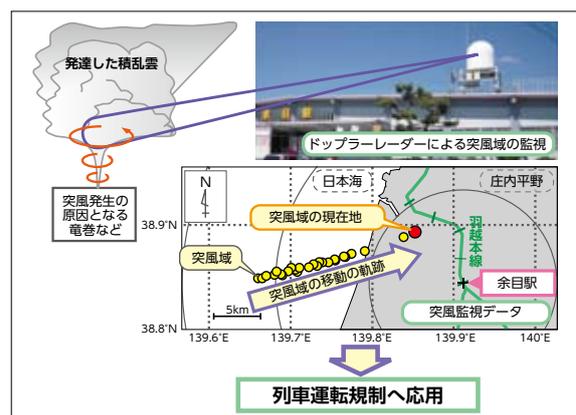
「ドップラーレーダー」とは、雨粒や雨雲の動きを検知することで風の状況を把握できる観測装置で、一部の空港では局地的な突風の監視に活用されていますが、このレーダーの列車運転規制への応用可能性について研究しています。

2007年からドップラーレーダーによる突風観測を開始しており、2010年には突風探知システムの基礎となるシステムを構築し、羽越本線余目駅でのリアルタイム突風探知実験を開始しました。今後、突風探知システムの実験モニタリングを通じた検証と改善を行い、列車運転規制への応用可能性について、さらに研究を進めます。



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



お客さまとのかかわり

■サービス品質の改革

サービス品質について

JR東日本では、会社発足以来、多くのお客さまに安心してご利用いただけるよう、「サービス品質」の向上に全社員一丸となって取り組んできました。しかし、お客さまはより高いレベルのサービス提供を求めており、当社としてそのニーズに応えていく必要があります。

当社では、サービス品質をさらに高めることを目的として、2010年7月本社に「サービス品質改革部」、各支社に「サービス品質改革室」を設置し、サービス品質に関する基本方針を明確にするとともに、2011年度からの5ヵ年計画として「サービス品質改革中期ビジョン」を策定しました。

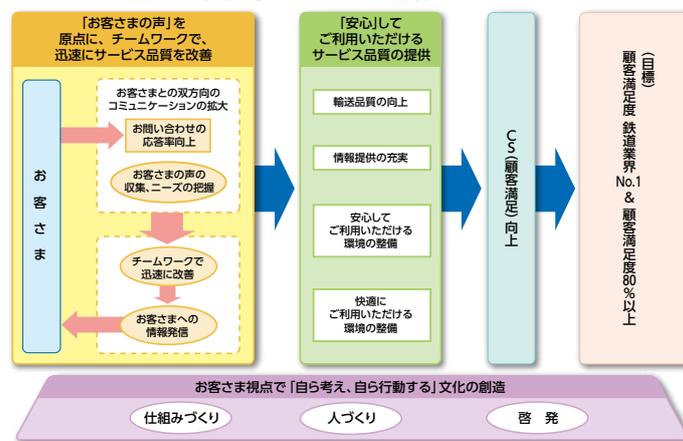
本ビジョンでは、

- ・「安心」してご利用いただけるサービス品質の提供
- ・「お客さまの声」を原点に、チームワークで、迅速にサービス品質を改善
- ・お客さま視点で「自ら考え、自ら行動する」文化の創造

を3つの柱として位置づけています。

2011年度は「サービス品質改革元年」として、この3つの柱の実現に向けて取り組んできましたが、今後とも「サービス品質改革」を着実に推進し、「鉄道業界No.1の顧客満足度」をめざします。

■サービス品質改革中期ビジョンの全体像



サービス品質責任者

安定した鉄道輸送の提供とチームワークによるサービス改善を主眼とした鉄道サービス全般の品質向上に向けて、2011年10月から地区や支社等に「サービス品質責任者」を配置しています。エリア全体のサービス品質向上を統括するとともに、組織横断的な課題の解決を支援・推進することで、現場第一線職場から迅速にサービス品質の改善を図ります。

サービス品質ミーティング

現業機関、支社、本社が一体となってさらに高いサービス品質をめざすため、本社幹部が現業機関を訪問して現場長と意見交換を行う「サービス品質ミーティング」を実施しています。これまで「輸送障害発生時の対応」「首都圏での大規模災害発生時における運転再開について」などをテーマに実施してきました。会社組織の枠にとらわれず、線区として、エリアとしての課題をとらえ、チームワークでサービス品質の向上をめざしています。

■お客さまの声を原点到

お客さまの声

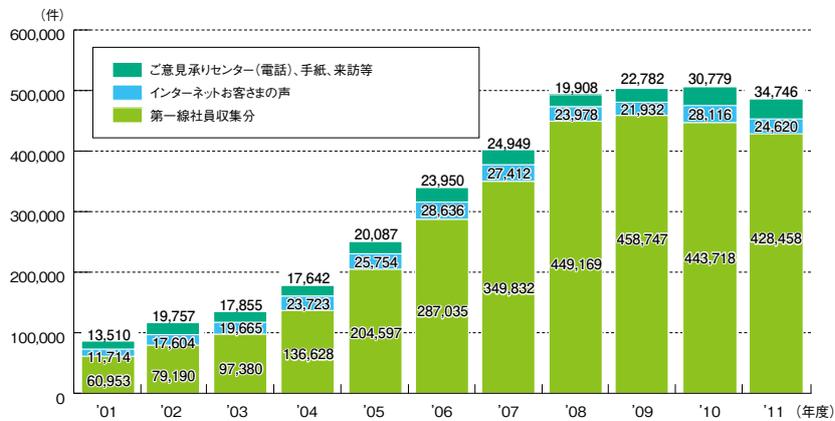
JR東日本におけるサービス品質向上の原点は、「お客さまの声に徹底的にこだわる」ことにあります。今後ともお客さまと向き合い、スピーディーにご期待に応えることのできる企業としてサービス品質の改革を進めていきます。その実現のために、JR東日本を日々ご利用になるお客さまがどのようなことに関心があり、どのようなことにご不満を感じているのかなど、常にお客さまの声に耳を傾け、ご要望に対し迅速にサービス品質の向上を図っていくことを何よりも大切にしています。

JR東日本では、現場第一線社員を通じて数多くのお客さまの声を集めています。また、インターネットや電話など、さまざまなツールを活用して日々ご意見の収集に努めています。こうしたお客さまの声は速やかに会社全体で共有・分析され、具体的な改善につながります。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るのです。

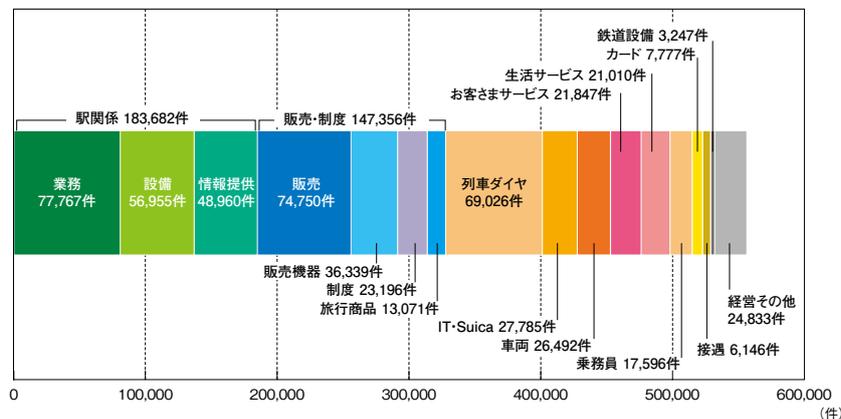
双方向コミュニケーション

時代や環境の変化とともに、お客さまのご要望も刻々と変化していきます。この「変化するニーズ」にお応えするために、お客さまの声からご要望を把握し、具体的な改善につなげています。私たちはこのようなお客さまとの「双方向コミュニケーション」を通じて、サービス品質の向上を図っています。

■「お客さまの声」の件数の推移(2001年度～)



■「お客さまの声」の項目別の内訳(総数556,797件)



注)項目別件数は、1件の声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、総件数と異なります。

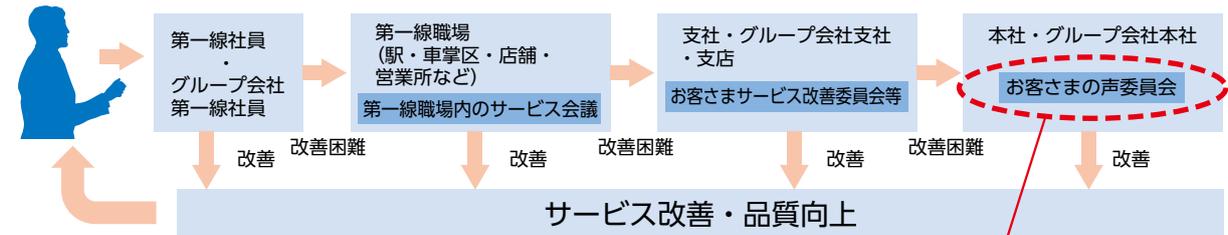
「お客様の声」を原点とした、迅速なサービス品質の改善

お客さまからいただいたご意見は、まずご意見をいただいた箇所で改善可否を検討し改善を実施しています。箇所単独での改善が困難な場合は、上部機関で改善策を検討します。ひとつひとつ改善を実施しお客さまのニーズに応えることにより、サービス品質の向上につなげています。

当社では社長を委員長とする「お客様の声委員会」を設置し、いただいたご意見に基づく改善策を検討のうえ実施するなど、サービス品質改革の実現に努めています。

■ 「お客様の声」を原点とした改善体制

お客様の声



「お客様の声委員会」とは

社長が委員長となり、お客さまからのご意見・ご要望について改善可否や具体的な解決策を議論し、スピーディーな改善に結びつけています。

SQネットワーク

サービス品質改革中期ビジョンの3つの柱のひとつである、「お客様の声を原点に、チームワークで、迅速にサービス品質を改善する」ことを目的として、2011年10月から輸送サービスに深く関わるグループ会社と当社で「SQ (Service Quality) ネットワーク」を立ち上げています。駅などの第一線職場、支社、本社でグループ会社を交えた会議を開催し、お客様の声の共有化と部門やグループ会社を超えたチームワークによる問題の解決と改善を図り、JR東日本グループ全体でお客さま満足度の向上をめざしています。

顧客満足度調査

当社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 (JR東日本お客さまアンケート) を実施しています。顧客満足度調査の結果は、当社として優先的に取り組むべき課題の検討や施策の効果確認等に活用しています。

沿線モニター

日々寄せられるお客様の声や顧客満足度調査 (JR東日本お客さまアンケート) などに加え、路線毎の利用実態とお客さまのニーズを具体的に把握するため、2011年度から沿線モニター制度を導入しています。当社沿線にお住まいのお客さまの中から、モニターを募集し、インターネットでのアンケートやインタビューを通じて意見を伺い、さまざまな角度から潜在的なニーズを把握して、沿線価値の向上に活かしています。

■安心してご利用いただけるサービス品質

安心な環境づくり

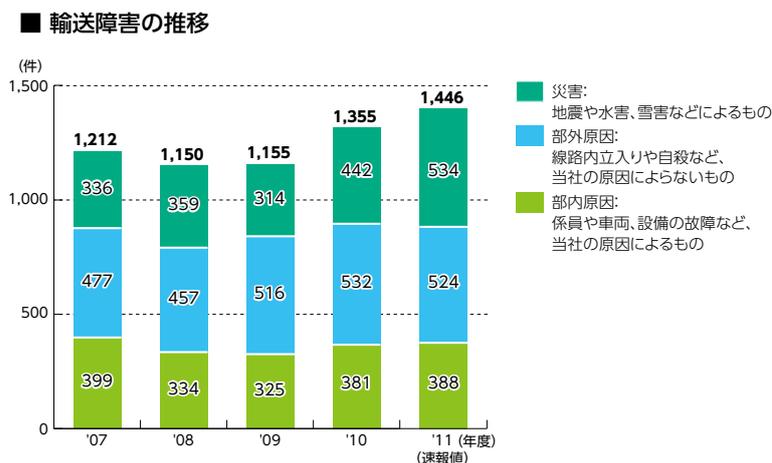
JR東日本では、「サービス品質」の根幹である安全で安定した輸送を提供するため、「安全」を前提としつつ、日々の安定輸送のレベル向上に取り組むと同時に、安心してご利用いただける環境づくりを進めています。

輸送品質の向上

輸送の安定性を向上させるため、輸送障害の発生防止に取り組むとともに、発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止、情報提供の充実を図るための効果的な施策を実施しています。

輸送障害の発生状況

いわゆる輸送障害とは、車両や設備の故障、災害等により列車の運休や30分以上の遅延を生じさせたものをいいます。2011年度は1,446件(対前年+91件)となりました。



輸送障害の発生防止

輸送の安定性を向上させるために、輸送障害発生防止のハード対策として、二重系車両[※]の投入や故障しにくい構造の次世代分岐器の敷設、電気設備の雷害防止対策や防風柵の設置等を継続して実施しています。

※二重系車両 主要機器を二重化するなどして信頼性を高めた車両。

輸送障害発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止

輸送障害が発生した場合についても、早期に運転を再開させるために、日頃から迅速な対応を心がけ、人身事故対応訓練やお客さま救済訓練などの継続的な実施や、発生した輸送障害について振り返りを行い、再発防止に取り組むとともに、「現地映像LIVE配信システム」の導入などの支援ツールの開発、整備に取り組んでいます。

また、他線区への影響を拡大させないために折り返し可能な設備の導入や折り返し運転実施範囲拡大などにも取り組んでいます。

折返し運転

輸送障害が発生した場合には、運転に支障のない区間において折返し運転を可能な限り行うことで、お客さまへの影響を他区間に拡大させない取り組みを行っています。

2011年度は武蔵野線新駅の吉川美南駅に折返し設備を設けるとともに、ATOS化により武蔵野線での折返し運転が迅速かつ弾力的に行えるようになりました。今後も更なる輸送影響軽減をめざし、必要な設備の整備やルールの見直しなどを行って新たな駅で折返し運転を可能とするなど、さまざまな課題を解決しながらよりスムーズな折返し運転の実施に積極的に取り組んでいきます。

現地映像LIVE配信システムの導入

輸送障害発生時の現地と対策本部間の情報共有は、これまで電話による口頭での状況報告や携帯電話の写真機能の活用等に対応してきましたが、両者間の情報共有をさらに確実かつ迅速に実現するため、地区指導センター、設備関係区所および車両技術センターに「現地映像LIVE配信システム」を導入しました。

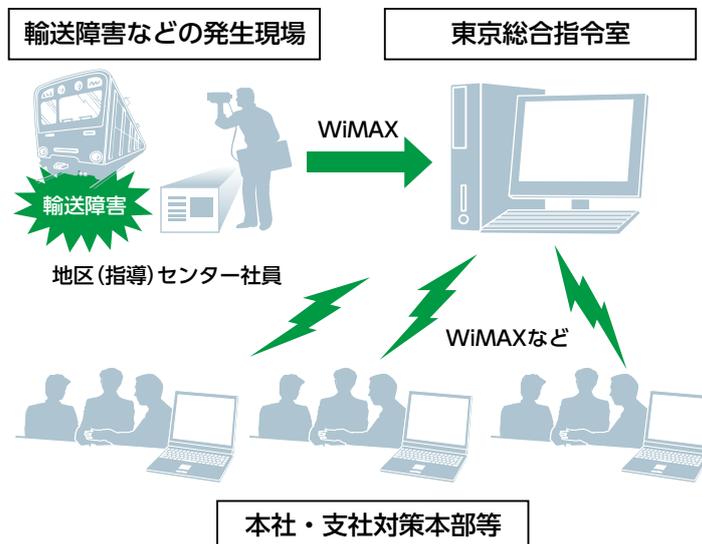
■現地映像LIVE配信システム



機器収納用リュックサック



現地の映像を撮影



輸送障害の教訓化と水平展開

輸送障害が発生した際の対応力向上を図るための教訓等を蓄積することで、早期安定輸送に取り組んでいます。

輸送障害が発生した後に各職場で対応時の状況を振り返り、その結果から得られた知識を教訓として今後に活かしたり、再発防止策を検討し実施しています。さらにこれらの取り組みや、他職場の取り組みを社内で広く共有することで社員一人ひとりのレベルアップをめざしています。

情報提供の強化

輸送障害発生時、お客さまに迅速かつ的確な情報提供ができるよう、輸送障害発生現場では復旧作業にあたると同時に、こまめに状況報告する行動基準の定着化に取り組んでいます。また、人身事故による運転見合わせの際には、事故発生から10分以内に運転再開見込み時刻を発表することに取り組んでいます。

一方、お客さまに運行情報を提供するツールとして異常時案内用ディスプレイの整備(2011年度末現在118駅に設置)を継続して進めるほか、列車内のLEDや液晶ディスプレイ、当社ホームページをはじめとするウェブサイトや携帯電話会社サービスなど、さまざまな場面での情報提供を行っています。



異常時案内用ディスプレイ



ホームページでのご案内

設備部門におけるトラブルを防ぐための取り組み状況

輸送障害の主な対策としては、「故障を減らす」「故障が起きた時には早く復旧する」「お客さまへの確かな情報を提供する」を重点課題として取り組んでいます。特に、設備部門においては「故障を減らす」ために、故障を起こしにくい設備とするための設備強化や二重系化の実施、発生した故障を早く復旧するための復旧拠点設備や予備品の増配備を実施しており、この取り組みにより、首都圏における輸送障害は減少傾向となっています。

また、「お客さまへの確かな情報を提供する」取り組みでは、情報提供強化のための案内ディスプレイの整備にも取り組んでいます。

今後も発生した輸送障害の分析を深め、設備強化策をハード面およびソフト面の双方で実施することにより、輸送障害の低減に取り組んでいきます。

輸送サービスの改善

新幹線と在来線の利便性向上や拡幅車両の投入を行い混雑緩和に取り組んでいます。

2012年3月には、東北新幹線に新型車両E5系を追加投入したほか、常磐線に新型車両E657系を投入し、輸送サービスの向上を図りました。また、首都圏では武蔵野線に新駅「吉川美南」を開業したほか、横浜線、南武線で夜間帯の増発による混雑緩和を実施するなど、「東京メグループ^{*}」の利便性向上を図りました。

首都圏主要線区の朝ピーク1時間の平均混雑率は、2011年度は1987年度比60ポイント減少し、178%となっています。お客さま視点に基づき、輸送障害の低減など引き続き安定した輸送の確保にも努めていきます。

^{*}東京メグループ 他の鉄道会社との結節点を多く持つ東京圏の環状線群で武蔵野・京葉・南武・横浜各線のこと。

「声かけ・サポート」運動

安全かつ安心して駅等の当社施設をご利用いただくために、お身体の不自由なお客さまや高齢のお客さまなど配慮の必要なお客さまに社員がお声かけをする運動を実施しています。この運動は社会全体でこうした方々を見守り支えあう動きを広げていくことを目的としており、配慮の必要なお客さまを見かけた際に、社員は可能な限り声かけやサポートを行うこととしています。当社社員のほかに、JR東日本グループ各社へも運動の輪を広げています。

サービスマネージャー

駅構内を巡回し、ご高齢のお客さま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」を配置しています(2012年4月1日現在で50駅)。

駅のバリアフリー化

「バリアフリー新法」対象の駅を中心に自治体等と協力してエレベーターなどの整備を進めており、2012年3月末現在で489駅にエレベーターの設置が完了しています。



新宿駅中央線(快速)ホーム



十条駅上りホーム

車両のバリアフリー化

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地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。

2006年12月から、中央快速線、京浜東北線、京葉線、東海道線等に各種ユニバーサルデザインを採用した新型車両E233系を順次導入しています。また、2009年10月からは新型成田エクスプレスE259系に、2011年3月からは新型高速新幹線車両E5系「はやぶさ」に、2012年3月からは常磐線新型特急車両E657系に改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な大型トイレを導入しました。

エスカレーターの安全対策

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防止対策や、緊急停止時の転倒防止対策、エスカレーター停止時のステップ降下防止対策など、設備面での安全強化を推進しています。

また、各鉄道会社と共同で、キャンペーンを実施し、安全なエスカレーターの利用を呼びかけるポスターの掲出やステッカーの貼付など、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。

ベビーカーの安全対策

ベビーカーをご利用のお客さまが安全に駅や車内をご利用いただくため、ベビーカーのフレームなどが挟まった際の車両扉の検知性能向上に取り組んでいます。また、「みんなで赤ちゃんを守ろう」をコンセプトに各鉄道会社やベビーカーメーカー、行政、NPO法人と共同でキャンペーンを実施し、ベビーカーをご利用のお客さまに注意を呼びかけるとともに、周囲のお客さまにもベビーカー利用者と譲り合っの乗車にご協力いただくようお願いしています。



「みんなで赤ちゃんを守ろう」
キャンペーン

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、2012年5月末現在で325駅(477台)に導入したほか、2009年2月から新幹線、同年10月から新型成田エクスプレス、2011年6月から日光・きぬがわ号、2012年3月から常磐線新型特急車両E657系へ設置をしており、2012年3月末現在で172台設置を行っています。

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、社会における禁煙志向の高まりや受動喫煙の防止を望まれるお客さまのご意見を受け、受動喫煙の防止に取り組んできました。駅については、2009年4月および10月に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、駅構内の全面禁煙を実施しました。また、お客さまからの実施駅拡大の要望を受け、2011年6月1日から駅の全面禁煙を実施するエリアを拡大しました。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、2009年6月からは他の鉄道会社と相互に乗り入れる一部の列車についても全面禁煙を実施しました。また、2012年3月のダイヤ改正から寝台特急カシオペアと北斗星の食堂車を終日禁煙化しました。



首都圏の一定エリアにおける全面禁煙



お客さまのご理解とご協力をお願いいたします。



寝台特急食堂車終日禁煙化

駅トイレにおけるさまざまな工夫

「暗い」「汚い」「臭い」といったイメージのある駅トイレについて、そのイメージを払拭し、快適にトイレをご利用いただけるよう、会社発足以来、整備・改良を進めています。

改良にあたっては、和便器の洋式化、換気能力の向上、床タイルの大型化等と併せて、水道使用量の削減に向け、節水型便器の導入や洗面台での自動水洗の導入等を進めています。

2012年度には約10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(京葉線地下1階)

駅におけるWiMAXの基地局設置と利活用

UQコミュニケーションズ(株)が「UQ WiMAX」によるインターネット接続サービスを2009年2月より開始しました。これに合わせ、電波が届きにくい駅のコンコース等でも当サービスによりインターネットの接続が可能となるよう、駅構内へのWiMAX基地局の設置を進めており、2012年3月末までに153駅に整備を行いました。

また、大容量の通信が可能という利点を活かし、一部の駅でのお客さまへの情報提供やご案内にもWiMAXを利用するなど、活用を広げています。

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系・E233系・E5系等)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替えなど、細や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

お客さまに安心してご乗車いただくことを目的として、埼京線の深夜時間帯に女性専用車を導入し(2001年7月)、その後朝の通勤時間帯にも拡大しました(2005年4月)。現在、中央快速線(2005年9月)、常磐線各駅停車(2006年5月)、総武線各駅停車(2006年11月)、京浜東北・根岸線(2010年4月)の朝の通勤時間帯でも女性専用車を運行しています。

痴漢対策の取り組み

お客さまに安心して列車をご利用いただくことを目的として、首都圏各線区への女性専用車導入や、危険を感じた際に乗務員に通報するSOSボタンの全車両への設置等を継続的に実施してきました。また、警察や他の鉄道事業者と連携して「痴漢撲滅キャンペーン」を実施し、車内や駅構内の警戒を強化するとともに、痴漢防止の呼びかけを行っています。さらに、痴漢犯罪防止策の一環として、埼京線全編成の1号車に車内防犯カメラを設置しています。

常磐線新型特急車両E657系等での車内サービスの向上、防犯対策の取り組み

車内サービスの向上として、WiMAXを活用した最新の情報提供に取り組んでいます。2012年3月から営業運転を開始した常磐線新型特急車両E657系の車内には、2段式フルカラーLEDの車内案内表示器を備えており、行先案内や運行情報のほか、WiMAXによりニュース等の情報を提供しています。さらに、WiMAXとWi-Fiによる車内インターネット接続サービスをご利用いただくことが可能です。

また、防犯対策の取り組みとして、痴漢犯罪件数が突出している埼京線の全編成の1号車への車内防犯カメラの設置を完了したほか、在来線特急車両では、E259系およびE657系に、新幹線車両ではE5系「はやぶさ」に車内防犯カメラを設置しています。

自殺防止対策

これまでも自殺対策に取り組むNPO法人等への支援や青色照明設置等に取り組んできましたが、2012年3月には政府の「自殺対策強化月間」に合わせ自殺防止キャンペーン「JR東日本♥生きる支援の強化月間」の実施、ポスター等による相談窓口等のお知らせや「生きる支援トレイン」の運行、電話相談窓口の開設(日本のちの電話連盟との共催)等を行いました。

また、当社OBと特定非営利活動法人メンタルケア協議会の相談員が駅を巡回し、お客さまに声をかけさせていただく「声かけ活動」を行いました。

■「自ら考え、自ら行動する」文化の創造

サービス品質を高める人づくり

サービス品質向上に向け、「サービス品質シンポジウム」「サービス品質研究会」等を開催し、「自ら考え、自ら行動する」職場風土の醸成に取り組んでいます。



サービス品質シンポジウム



サービス品質研究会

ホスピタリティ向上

ホスピタリティ向上のために、社員のサービス介助士2級資格取得を進めており、2012年3月末までに約7,100名の社員が2級資格を取得しています。

■JR東日本の生活サービス事業

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。

■訪日外国人のお客さまへ

訪日外国人のお客さまに魅力ある商品をご提案

JR全線が乗り降り自由の「JAPAN RAIL PASS」、当社エリア内のフリーきっぷ「JR EAST PASS」、東京都心へのアクセス商品として「Suica & N'EX」「Suica & Monorail」を発売しています。2011年春には、青森デスティネーションキャンペーンに合わせた「JR EAST PASS SPECIAL」（フレキシブル3日/大人13,000円）を設定し、青森エリアへの送客につなげました。

また、2011年12月からは関東エリアのフリーきっぷ「JR Kanto Area Pass」を発売し、首都圏滞在または在日の外国人のお客さまに関東近郊への列車の旅を提案しています。

JR EAST Travel Service Center (JR東日本訪日旅行センター)

成田空港や羽田空港にあるJR EAST Travel Service Centerでは、訪日外国人向けのパスの発売・引き換えや観光情報の提供など、快適な旅のお手伝いを行っています。

特集4 Suica10周年と今後

2001年にサービスを開始した「Suica」は、おかげさまで2011年11月18日をもって10周年を迎えました。Suicaの発行枚数は4,000万枚を超え、電子マネーサービスや他の交通系ICカードとの相互利用により、ご利用の場は全国に大きく広がっています。

■ Suicaの現状

Suicaは、2001年11月18日に、首都圏の424駅でご利用になれるIC乗車券としてサービスを開始しました。その後、利用エリアの拡大や相互利用の推進、電子マネーサービスなどご利用の場の拡大、携帯電話と一体化した「モバイルSuica」やクレジットカードと一体化した「Suica付きビューカード」など、お客さまのニーズに合わせたサービスを展開し、いまや「Suica事業」は、「鉄道」、「生活サービス」に続く当社の経営の第3の柱として進化を続けています。

■ 利用可能エリア



「ビュー・スイカ」カード (2003年7月～)



Suica 電子マネー (2004年3月～)



モバイルSuica (2006年1月～)



Suica ポイントサービス (2007年6月～)



Suica インターネットサービス (2009年7月～)

□ Suicaに関するデータ (2012年7月末時点)

- Suica発行枚数:約4,020万枚 (内電子マネー対応 約3,790万枚、モバイルSuica会員数:約292万人)
- 利用可能駅数:JR東日本管内【鉄道】759 駅、全国【鉄道】38事業者【バス】89事業者
- 利用可能店舗数・箇所数(端末台数):約183,180店舗・約337,790箇所
- 1日の最高利用件数 約340万件 (2012年7月27日) ● 月間利用件数 約8,703万件

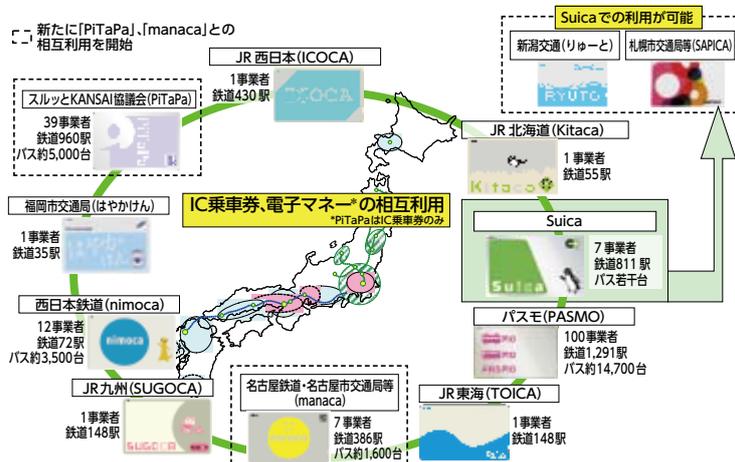
■ Suicaのこれから

「Suica事業」を経営の第3の柱としてさらにステップアップさせていくため、利用エリアや相互利用ネットワークのさらなる拡大、電子マネーの普及・発展に取り組みます。

具体的には、全国の10の交通系ICカードの相互利用を2013年春に実施し、Suicaの利便性をさらに向上させます(これにより、新たにトランパスIC協議会の「manaca(マナカ)」、スルッとKANSAI協議会の「PiTaPa」との相互利用を実施します)。また、2013年春には新潟交通「りゅうと」エリアで、2013年度には札幌市交通局「SAPICA」エリアでSuicaが利用可能となる予定です。

電子マネーについても、生活に密着した分野を中心とした、Suicaに親和性がある決済シーンを拡大することによって利便性の向上を図ります。また、Suicaの情報をマーケティングデータとして活用する新たな取り組みを進めていきます。

■ 全国相互利用イメージ (2013年度以降)



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、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。例えば、立川駅においてはバリアフリー設備の拡充等を行い、よりご利用いただきやすい駅にするとともに、新たな商業スペース「ecute立川」「ホテルメッツ立川」をつくりました。

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8月、「グランルーフ」は2013年秋竣工予定）、丸の内側において駅舎の保存・復原（2012年10月完成）を進めています。駅構内には商業ゾーン「グランスタ」等を展開しており、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めざしています。

さらに、地方自治体等からの要望に基づき、まちづくりにあわせた新駅設置、自由通路設置等に伴う駅舎整備を自治体と協力して進めています。2011年度には、武蔵野線に吉川美南駅（新駅）を設置すると共に、水郡線常陸太田駅に観光案内所（自治体施設）を併設し、駅周辺整備に合わせて駅舎整備を行いました。その結果、1987年の会社発足より自治体施設を併設した駅は、83駅（2012年3月31日現在）になりました。また、奥羽本線横手駅等では自由通路設置に伴う駅舎整備を行いました。



常陸太田駅



横手駅

鉄道の立体交差化によるまちづくり・交通円滑化への貢献

交通渋滞の解消、鉄道・道路それぞれの安全性の向上を図るとともに、鉄道により隔てられている街の一体的な発展を図るため、沿線自治体により計画・実施されている立体交差事業に当社も協力しています。

南武線稲城長沼駅付近や信越線新潟駅付近では、踏切廃止による交通渋滞の解消、街の一体化を図るため、連続立体交差事業を自治体等と協力して進めています。



南武線稲城長沼駅付近高架化

駅の交通結節機能の充実・高度化による総合交通体系の整備

駅はさまざまな交通施設が集中し、大勢の人が集まります。都市交通の円滑化や交通結節点としての機能強化を図るため、国や関係自治体と連携して、他の交通機関との相互直通運転や乗り換え利便性の向上を推進しています。新宿駅では、国土交通省と連携のうえ、線路上空に人工地盤を構築し、バス発着場やタクシー乗降場等、交通結節点としての施設整備を行い、総合交通体系の整備に貢献しています。



新宿交通結節点整備

■地域再発見プロジェクト

「地域再発見プロジェクト」の展開

JR東日本グループは、地域と役割を明確にしながら共に知恵を絞る「共創」戦略のもと、人とモノの交流を図ることで首都圏と地域の間で大きな循環を生み出し、インバウンドも見据えた新たなマーケットを創造することをめざす「地域再発見プロジェクト」を推進しています。

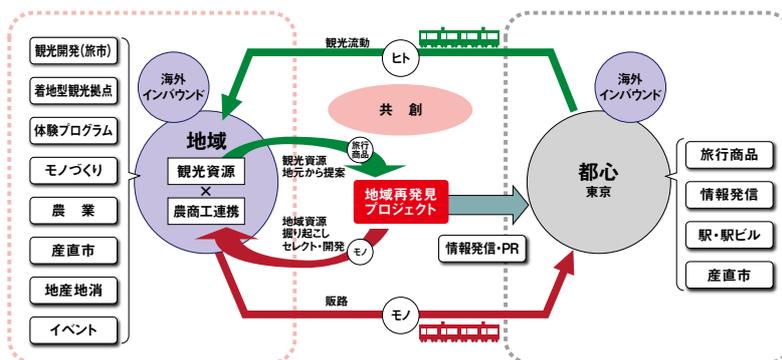
「地域再発見プロジェクト」では、JR東日本グループが有する、地域と地域を結ぶ鉄道ネットワークや地域の拠点としての駅、幅広い事業ノウハウや首都圏を中心とした販路・広告媒体、地域の一員としての人材といった強みを活かしながら、伝統文化・祭り、伝統技術、地域商品といった有形無形の観光資源の発掘と、販路の拡大、首都圏と地域の双方向での情報発信を行っています。

2009年度には、岩手エリア、館山エリア、越後湯沢エリアの長期滞在型ホテルや駅構内において、地域の特色を活かした開発やリニューアルを行い、地域の方々との連携を深めながら地域活性化に取り組んできました。また、2010年度には、東北新幹線新青森開業にあわせ、青森市のまちづくり構想と連携し、青森駅前の青森ウォーターフロントエリアに、日本一の生産量を誇る青森県産りんごをシードル等に加工する「工房」と、青森県の農産物等を販売する「市場」の複合施設「A-FACTORY」を開業しました。あわせて、地元の人がおすすめの観光資源を提案してお客さまをご案内する旅行商品「旅市」と連動し、青森の新たな魅力を提案しています。

首都圏における取り組みでは、地域の魅力や情報の発信による観光流動の創出を目的とし、デスティネーションキャンペーン等の営業施策と連動した産直市を上野駅等において開催しています。産直市では販売にあわせた観光PR・イベントを開催し、地域の方々と連携した情報発信に取り組んでいます。また、2012年1月には、各地域の生産者や行政と連携した食を中心とする地産品ショップ「のもの」を上野駅にオープンしました。一定期間ごとに各地域にスポットを当て、こだわりの野菜や果物をはじめ、銘菓、地酒等各地域の「旬のもの、地のもの、縁(ゆかり)のもの」といった地域の魅力的な商品を販売しています。

今後は、首都圏におけるさらなる販路拡大を図り、地域製品の活性化につなげ、「ヒト」、「モノ」の循環を推進していきます。

■地域再発見プロジェクト



地産品ショップ「のもの」



旅行商品「旅市」

■子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」

JR東日本グループでは、「HAPPY CHILD PROJECT」を掲げ、子育てしやすい暮らしやすい沿線づくりを推進しています。具体的には、社会インフラとなる駅型保育園などの子育て支援施設や、地域コミュニティの形成を応援することを意図した親子コミュニティカフェの開設、親子で楽しめるイベント開催などを進めています。今後も子育てにまつわるさまざまなニーズに対応し、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。

子育て支援施設 ～“子育てをしながら働く”を応援～

駅から概ね5分のアクセスの良い立地を中心に「駅型保育園」等の子育て支援施設の開設を進め「仕事」と「子育て」の両立を応援しています。1996年から開設した子育て支援施設は累計で59箇所(2012年4月現在)に達しており、今後もさらなる拡大をめざしています。「駅型保育園」では通勤途中に送迎ができるメリットに加え、父親と登園する子どもも多く見られ、当社の取り組みは男性の育児参加の支援にもつながっています。



新幹線と駅型保育園



駅ビルの屋上庭園で遊ぶ園児たち

外出応援施設「親子コミュニティカフェ」

親子が気軽に利用でき、安心して過ごせる憩いの空間を提供するため、「親子コミュニティカフェ」の取り組みを進めています。「親子コミュニティカフェ」では、家族が快適に過ごすための機能・サービスを集約し、子育て中の家族はもちろん、世代を超えて地域の方々が集い、交流できる場を提供します。

JR東日本の進める親子コミュニティカフェの総称を「キズナ⁹³⁷」と言います。現在は高崎線籠原駅前「イーサイト籠原」2階で展開しています。



「キズナ⁹³⁷」内のプレイスペース「ナカマルーム」

子育て応援イベント開催

こども鉄道作品展

当社の駅型保育園に通う子どもたちによる作品展を、鉄道博物館(埼玉県さいたま市)で定期的を開催しています。

「でんしゃ」というテーマのもと、子どもたちが制作した独創的で、夢のある作品を多くの方に楽しんでいただいています。保育園の日頃の保育活動の発表の場、また子どもたちの成長を確認していただく場にもなっています。



第2回こども鉄道作品展

ペーパークラフト教室

新幹線などの立体模型を専用紙から制作する「ペーパークラフト教室」など、親子で一緒に参加できるさまざまなイベントを各所で開催しています。



ペーパークラフト完成イメージ

■文化

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、1992年に財団法人東日本鉄道文化財団を設立し、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等に取り組んでいます。主な活動内容は、鉄道博物館や東京ステーションギャラリー（東京駅丸の内駅舎保存・復原工事のため休業していましたが、同工事の完成に伴い、2012年10月に再び開業いたしました。）、旧新橋停車場の運営、地方文化事業支援、アジア各国の鉄道事業者の研修受け入れなどであり、ホームページ(<http://www.ejrctf.or.jp/>)等で情報発信を行っています。なお2010年4月には公益財団法人となりました。

鉄道博物館

①鉄道にかかわる遺産・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(2011年度は約79万人)にご来館いただいています。2011年4月には「てっぱく広場」をオープンするなど、展示物・施設の充実を図っています。



2007年10月14日（鉄道の日）にオープンした「鉄道博物館」（さいたま市大宮区）

■次代の担い手とともに

鉄道少年団

公益財団法人交通道德協会が運営する「鉄道少年団」では、青少年へ向けた交通道德の高揚を目的として、管内12支部約500名の団員が多彩な活動を行っています。当社ではこの活動をサポートするため、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を通じて、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

国際協力

JR東日本では、国土交通省等の要請に基づき、アジアの国々へ鉄道専門家を派遣し、培ってきた技術やノウハウを紹介したり、国際協力機構(JICA)等の依頼に基づき、開発途上国から研修生を受け入れて専門分野の講義等を行ったりするなど、国際協力の取り組みを展開しています。

また、JR東日本は海外の鉄道関係者からの視察等も積極的に受け入れており、2011年度に当社を訪問した海外からの視察者は48箇国、518名に達しています。これらの視察者には、各国の政府関係者や鉄道関係者のほか、海外の大学や研究機関の研究者なども含まれており、相互理解の促進にも役立っています。



新幹線車両メンテナンスの視察
(新幹線総合車両センター)



ハイブリッド車両「こうみ」の視察
(小海線営業所)

国際機関を通じた世界への貢献

JR東日本は、加盟する国際鉄道連合(UIC)や国際公共交通連合(UITP)、米国鉄道協会(AAR)、米国公共交通協会(APTA)等の鉄道国際機関が主催する国際会議や発行する出版物等を通じて、積極的に情報収集・発信を行っているほか、世界の鉄道の発展にかかわるさまざまな課題の解決に積極的に取り組んでいます。また、海外の鉄道関係者に、日本の鉄道システムの特長をアピールするため、国際会議の誘致にも意欲的に取り組んでいます。2011年10月には、UITP都市鉄道委員会の第88回総会を、当社と東京地下鉄(株)の共同で日本(東京)で初めて開催しました。

2009年4月からは当社役員がUIC会長を務めており、これからも鉄道国際機関の活動を通じて、日本のみならず世界の鉄道の発展に貢献してまいります。



国際交通フォーラムでスピーチをする清野会長(2012年ライブツィヒ)



UITP都市鉄道委員会総会(2011年東京)

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つく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。

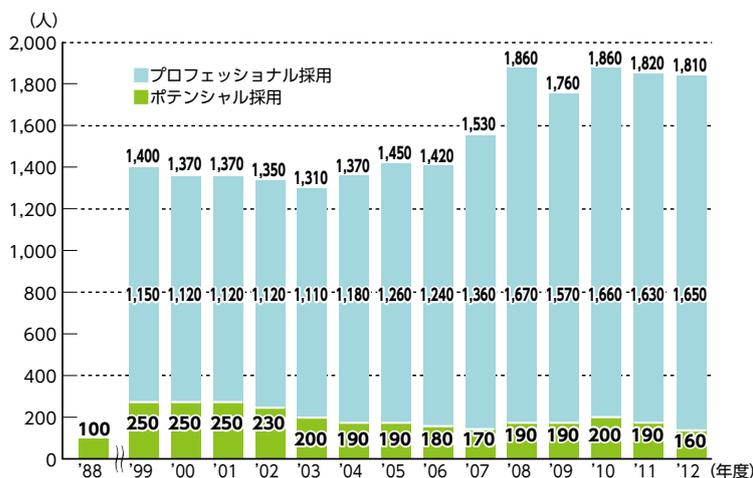
一方、社会は時々刻々変化しており、働く人々の意識や取り巻く環境はめまぐるしく変わっています。重要な社会インフラを担い「究極の安全」をめざすJR東日本の一員として責任を果たそうとする社員の意欲に絶えず応えていくことが、最終的に安全性とお客さま満足の上昇につながると考えています。

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」をつく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を実現するため、戦略的な人事制度改革を行いました。

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・技術継承の観点で踏まえ、2012年度については、1,810名の採用を行いました。

■ 年度別新規採用数



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2012年6月時点で2.27%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。

技術アカデミー

意欲ある若手社員を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。2012年3月開講の第4期では11系統48名が選抜され、約1年間にわたり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、大学での研究やメーカーでの実習等を通じて、幅広い知識の習得をめざします。

社員の能力開発・研修

JR東日本グループの持続的成長には、人材育成と技術・技能の確実な継承が不可欠で、「仕事を通じて人を育てる」という観点に立ち、JR東日本グループ組織力の向上と将来を担う人材の育成に取り組んでいます。

JR東日本総合研修センターや各支社で研修を実施するとともに、本社で各種セミナーを多数行っています。また、社員一人ひとりがチャレンジ精神を持って資質を高めるための自己啓発支援の一環として、業務に直結した知識・技能の習得を目的とした社内通信研修講座と、マネジメント・資格取得・語学・OAなど、ビジネスパーソンにとって必要不可欠な知識の習得を目的とした社外通信研修講座を実施しています。

My Project

社員が一步踏み込んだ課題にも挑戦できるよう、従来の小集団活動・提案活動をバージョンアップさせ、2011年1月から「My Project」をスタートさせました。「My Project」は、「一人ひとりの発意でスタート」「手法は自由、プロセスを重視」「社員の成長が成果」という3つのポイントからなり、改善に取り組むことそのものを「人材育成の機会」と位置づけ、「自ら考え自ら行動する社員」が育成されることをめざしています。

技能教習所 ～鉄道輸送を担う技術者づくり～

鉄道の次代を担う技術職社員にベテラン社員の技術や技能を確実に継承させる取り組みの一環として、それぞれの職場での鉄道固有の技術や技能の継承をサポートする「技能教習所」を整備しています。車両メンテナンス部門の「技能教習所」には鉄道車両のモックアップ(集電装置・ドア開閉装置・ブレーキ装置)などを、設備メンテナンス部門の「技能教習所」には鉄道設備(軌道・分岐器・ホーム・架線・信号設備など)を設け、実物に近い環境で訓練を行うことができます。

2013年度までに、既存の訓練設備も活用しつつ104箇所の「技能教習所」を整備する予定です。



技能教習所「ななかまど」

■「ダイバーシティ」の推進に向けて

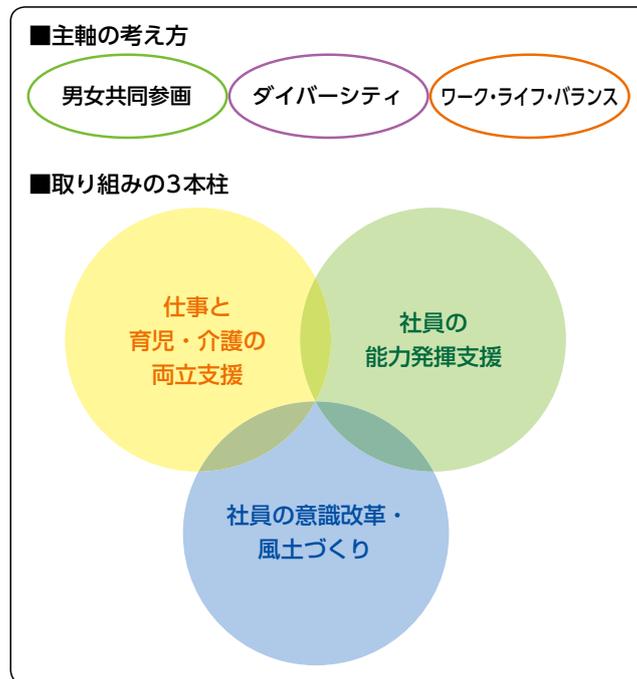
JR東日本では、多様な人材がやりがいや充実感を感じながらいきいきと働くことにより、それぞれの能力を最大限に発揮し、役割を果たすことが、企業競争力を高めると考えています。

2004年から展開したポジティブ・アクション「Fプログラム」を発展させ、2009年より、性別に関わらずすべての社員が主体的に関わることをめざして、「ワーク・ライフ・プログラム」(愛称ワラプロ)を実施しています。今後も「ワラプロ」の定着を図ることにより、ダイバーシティを推進していきます。



愛称(ワラプロ)とロゴを定め、社員への定着を図っています

■「ワーク・ライフ・プログラム」の概念



具体的には、フォーラム等の実施、情報提供としてイントラネットでの「男女共同参画ポータルサイト」の運営等のほか、職場におけるワラプロ推進の土台となる「ワラプロネットワーク」の取り組みを各機関において展開し、社員の意識改革と風土づくりを行っています。



本社ワラプロネットワーク主催
第1回本社ファミリーデー

VOICE

運転士をめざす後輩たちに、 仕事と育児を両立している姿を見せたい

2001年に入社し、駅業務・車掌を経験後、2005年に運転士になりました。その後、2008年に長男、2010年に次男を出産して2011年10月に復職しました。約3年間休職しましたが、長男のお友達のお母さんからは、普通は子どもが1歳になるまでしか取得できないと驚かれてしまいました。

今の運転士という仕事は、JR東日本に入社したときからの夢でしたので、妊娠・出産を機に辞めてしまうということは始めから選択肢にありませんでした。家族もその考えを理解し、応援してくれていましたし、会社が仕事と子育てを両立できる環境を整えてくれたことも大きかったと思います。今は、時短勤務を選択し、保育園の送り迎えは自分で行っています。

休職中は、電話やメールで職場の状況を知らせていただいていたので、遠慮せず職場に顔を出していました。また、同時期に育児休職を取っている女性社員を集めて、育児や復職の不安をお互いに話し合える場を設けていただき、色々情報共有ができました。復職にあたり不安として残ったのは、ひとつは子どもを近くの保育園に預けられるかということ、そしてもうひとつが、夫も運転士であるた

め夫婦ともに勤務時間が不規則であるということでした。乗務員の場合は当然夜勤がありますし、日勤でも朝5時から出勤という日もあるので、保育園の送り迎えや家事を分担するにしても、毎日同じ勤務時間の夫婦共働きとは条件が大きく異なります。このため、復帰前は「どうになってしまうのかな」という漠然とした不安を抱えていたのですが、復帰後は、具体的に解決策を考える事ができ、復帰して本当によかったと思っています。夫と二人でできるだけのことをして、両親には保育園の迎えに慣れてもらうなど、いざという時のことについて家族でしっかり話し合っています。また、会社にも早目に相談することで、対応できています。

今後ますます女性運転士

は増えていくと思いますので、他の女性に自分が仕事も育児も両立できている姿を見てもらうことで、今以上に育児休職から復帰しやすい職場環境をつくることができればいいなと思っています。不安を抱えて悩んでいる人に、自分も安心だと思えるような姿を見てもらいたいですね。

仕事で疲れて帰っても、息子たちがお友達と遊んで覚えた歌をうたってくれたり、絵本を読んで聞かせたりしてくれると癒されます。最初は、子どもを預けて仕事することに少し罪悪感もありましたが、仕事をしながらでも子ども達の成長をさまざまな形で実感できています。以前、保育園の先生から息子が絵本の電車を見て「ママの電車だ」と話していると伝えられた時は、この仕事をして本当に良かったと思いました。母親が電車の運転士であることを息子たちが誇りにしてくれている、今はそれが仕事のやりがいにつながっています。



仙台支社 宮城野運輸区
主任運転士
竹本 めぐみ

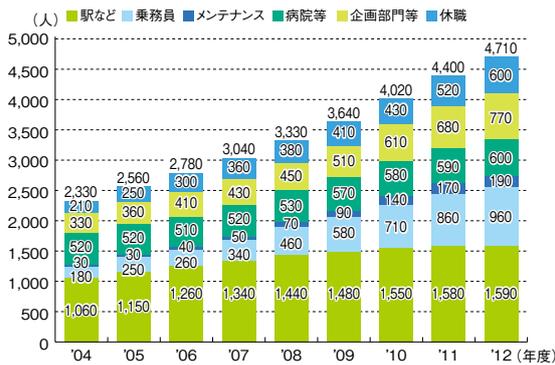
仕事と育児・介護の両立支援に向けた取り組み例

- 育児休職期間を子供が2歳に達するまでから3歳に達するまでに延長(2010年4月～)
- 一日の労働時間を短縮する勤務や、休日を増やした勤務を導入(2010年4月～)
- 事業所内保育所(都内2箇所、仙台)および院内保育所(JR東京総合病院)を設置
- 両立支援セミナー(育児編/介護編)を実施

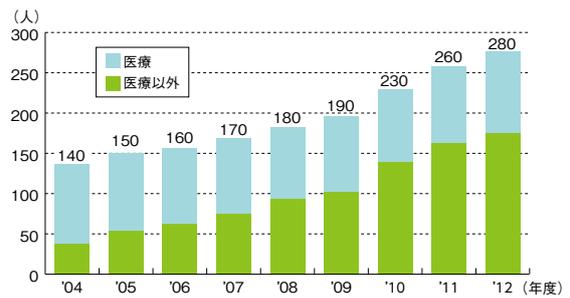


両立支援セミナー(育児編)

■ 女性社員の活躍の場の拡大



■ 女性管理者数の推移



男女共同参画フォーラム(女性管理者編)

につけい子育て支援大賞

仕事と育児の両立支援に向けた取り組みなどが評価され、日本経済新聞社主催の第5回「2010年につけい子育て支援大賞」において、運輸業としてはじめて、大賞を受賞しました。



一般事業主行動計画について

次世代育成支援対策推進法に基づき、第3期「一般事業主行動計画」を策定しています。

計画期間：2012年4月1日～2017年3月31日

2008年11月および2012年8月に、「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣から認定を受けました。



次世代認定マーク（愛称：くるみん）

■よりよい職場づくりのために

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付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ています。

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、グループ会社等において各自の能力やスキルを活かして働き続けられるようになりました。これにより、定年を迎えた社員の年金満額支給年齢までの生活設計を、より安定したものにするとともに、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。

人権啓発

人権啓発推進体制を確立するため、本社および各機関に「人権啓発推進委員会」を設置し、啓発を行っています。

具体的には、人権週間に合わせて、当社グループの役員・社員等を対象とした人権セミナーを実施するとともに、各機関および各グループ会社の人権啓発担当者を対象とした研修を実施しているほか、新入社員研修、新規乗務員養成研修、実践管理者育成研修、新任管理者研修等で人権啓発に関する講義を実施する等、人権意識の浸透に取り組んでいます。さらに、社内報「JRひがし」で、身近な人権課題を紹介することにより、社員とその家族への啓発を行っています。

また、東京人権啓発企業連絡会に加入し、同会会員企業との情報交換・相互啓発を行っているほか、自治体等主催の人権講演会等に講師を派遣する等、社外における人権啓発活動にも取り組んでいます。



人権セミナー



自治体等の人権講演会への講師派遣

障がい者雇用の現場から

■ (株) JR東日本グリーンパートナーズ

JR東日本の特例子会社である(株)JR東日本グリーンパートナーズは、JR東日本の制服管理を主な業務として2009年4月に事業をスタートしました。その後も新たに印刷事業や植栽の維持管理事業を手がけるなど、障がい者の活躍の場を広げるために取り組んでいます。

また、障がい者を雇用するだけでなく、就労支援機関や特別支援学校等と連携し企業就労をめざす障がい者に職業訓練の場を提供するなど、グループの社会的責任の遂行の一翼を担うべく、幅広く活動を行っています。



社屋全景



作業の様子(制服仕分け作業)

CSRマネジメント

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めざします」と掲げています。引き続きこのグループ理念に基づき、社会から寄せられる期待やステークホルダー(利害関係者)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、情報開示等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

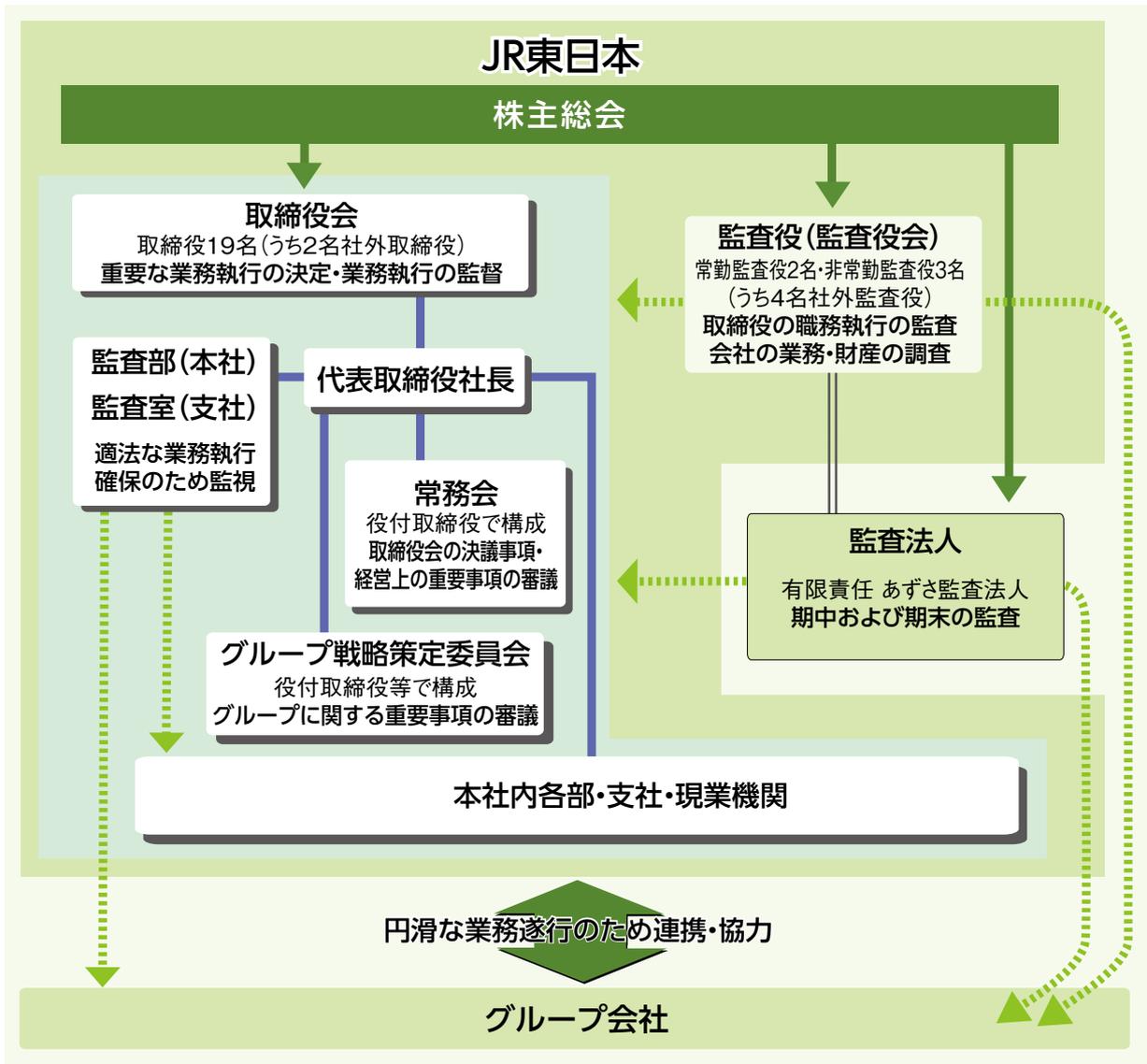
取締役会については、社外取締役2名を含む19名で構成されており(2012年7月末現在)、原則として毎月1回開催し、法定の事項その他重要な業務執行についての決定および業務執行の監督を行っています。また、取締役会の定めるところにより、全ての役付取締役で構成される常務会を置き、原則として毎週1回開催して取締役会の決議事項およびその他の経営上の重要事項について審議を行っています。このほか、JR東日本グループ全体の発展を期するため、役付取締役等で構成されるグループ戦略策定委員会を必要に応じて開催し、事業分野ごとの経営戦略など、グループに関する重要事項について審議を行っています。

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ます。また、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等の社内の重要会議への出席や業務、財産の状況の調査等を通じて、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、当社と監査契約を締結している有限責任 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(2012年7月末現在)



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年に、当社グループの企業行動指針として「法令遵守及び企業倫理に関する指針」（以下「指針」という。）を策定しました。また、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。

また、全社員を対象としたコンプライアンス教育を2009年から継続して実施し、社員のコンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。

さらに、2009年から業務全般に関わる法令事項総点検を実施し、2011年からは箇所毎に定期的に確認すべき項目として「基礎的事項の確認支援シート」を定め、適正な業務遂行の確認に取り組むなど、グループを挙げてコンプライアンス経営のさら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年に策定した指針の実効性を高めるため、JR東日本グループで就業するすべ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」を策定し、全社員に配付しました。また、信濃川発電所における一連の不祥事を契機に、法令等の問題意識、報告内容の確認等をふまえ、内容を改訂し、改めて全社員に配付しました。今後も、当社を取り巻く社会や環境の変化に応じて、内容の見直しを行うとともに、当社グループに従事するすべての社員に対して、「コンプライアンス・アクションプラン」の徹底と周知を図っていきます。

業務を適正に行うための仕組みの強化

これまで、業務全般の法令の遵守状況を点検する法令事項総点検をグループ会社も含めて実施しており、一連の総点検を端緒として、法令、社内規則、社会規範等をふまえた業務全般の見直しを継続的に推進してきました。

2011年からは、上記の法令事項総点検をふまえ、箇所毎に定期的に確認すべき項目を定めた「基礎的事項の確認支援シート」を策定し、業務が適正に行われていることを箇所長自ら確認する取り組みを行っており、各職場への定着を図っています。

全社員教育の継続実施

2009年からコンプライアンス意識の向上を目的に、全社員対象のコンプライアンス教育を実施しています。これまでも各職場の実態に即した事例や題材を中心に教育を進めてきました。2012年度は、近年急速に問題が顕在化しているソーシャルメディアや情報セキュリティに特化した教育を策定・実施しています。今後も、当社を取り巻く社会や環境の変化をふまえた教育内容の深度化を図り、継続して実施していきます。

また、2010年から、JR東日本の全社員を対象とした「コンプライアンス・アンケート」を実施しています。アンケートの結果から、社員のコンプライアンスに関する意識の着実な向上が見られます。

コンプライアンス研修実績

■ 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
コンプライアンスセミナー	1回	グループ会社 コンプライアンス担当役員	コンプライアンス経営の意識の徹底	74名
法務レベルアップ研修	1回	本社および支社法務担当者	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	16名
法務基礎研修	1回	グループ会社法務担当者	法務に関する基礎知識の修得	34名
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	650名
ソーシャルメディア講演会	4回	・本社役員、部長等 ・機関担当者 ・グループ会社役員	ソーシャルメディア利用に関するトラブル・企業リスク等の解説・演習	330名

信濃川発電所の不祥事について

当社は、信濃川発電所（新潟県十日町市、小千谷市にある千手、小千谷、小千谷第二各発電所の総称）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から、2009年3月、河川法に基づく流水の占用許可取消等の行政処分を受けました。この行政処分以降、当社は処分内容に従って是正を行うとともに、再発防止策の構築、地域との密接な連携に努めてまいりました。

その後、2010年6月、国土交通省北陸地方整備局長より許可を受け、信濃川発電所は取水および発電を再開しました。

今後も再発防止に向けコンプライアンス経営を推進するとともに、河川環境との調和および地域との共生に誠心誠意取り組んでまいります。

個人情報保護

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。また、社員等向けの専用パンフレットや社内広報誌を用いて、社員一人ひとりに対し、その取り扱いや管理の厳正について周知を図っています。さらに全箇所において内部監査を実施するなど、セキュリティの強化も図っています。

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、2002年より危機管理本部を設置しています。さらに、2004年には、この危機管理本部の事務局業務を担当する専任部署として危機管理室を設置しました。これまでも、テロ対策や新型インフルエンザ等の対応について必要な体制を構築するなど、当社グループが直面するリスクに対して、必要な対応をとるべく努めています。

情報開示の状況

JR東日本は、鉄道事業で日々約1,650万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、ホームページ等を活用して、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。

第三者保証報告 (WEB版)

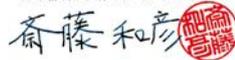


独立保証報告書

東日本旅客鉄道株式会社
代表取締役社長 富田 哲郎 殿

2012年9月6日

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 

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。)からの委嘱に基づき、会社が作成した JR 東日本グループ社会環境報告書 2012(WEB 版)(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 2011 年 4 月 1 日から 2012 年 3 月 31 日までの対象とした「☆」マークの付されている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。)が以下に示す会社の定める基準に従って作成されているか、また、重要な環境情報が漏れなく開示されているかについ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にあり、当社の責任は、限定的保証業務を実施し、実施した手続に基づいて結論を表明することにある。

判断規準

会社は環境省の環境報告ガイドライン 2007 年版及び環境会計ガイドライン 2005 年版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おり、当社はこの会社の定める基準を指標についての判断規準としている。また、重要な環境情報の開示の網羅性についての判断規準としては、サステナビリティ情報審査協会の「環境報告審査・登録マーク付与基準」(http://www.j-sus.org/kitei_pdf/logohuyo_env.pdf)(以下、「マーク付与基準」という。)を用いている。

保証手続

当社は、国際監査・保証基準審議会の国際保証業務基準 (ISAE) 3000「過去財務情報の監査又はレビュー以外の保証業務」(2003 年 12 月改訂)及びサステナビリティ情報審査協会のサステナビリティ情報審査実務指針(2012 年 4 月改訂)に準拠して本保証業務を実施した。本保証業務は限定的保証業務であり、主として社会環境報告書上の開示情報の作成に責任を有するもの等に対する質問、分析的な手続等の保証手続を通じて実施され、合理的保証業務ほどには高い水準の保証を与えるものではない。

当社の実施した保証手続には以下の手続が含まれる。

- 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
- 指標に関する算定方法並びに内部統制の整備状況に関する質問
- 集計データに対する分析的な手続の実施
- 会社の定める基準に従って指標が把握、集計、開示されているかについて、試査により入手した証拠との照合並びに再計算の実施
- リスク分析に基づき選定した国内 2 事業所における現地往査
- マーク付与基準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

結論

上述の保証手続の結果、社会環境報告書に記載されている指標が、すべての重要な点において、会社の定める基準に従って作成されていない、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。

当社及び本保証業務に従事したものと会社との間には、サステナビリティ情報審査協会の倫理規程に規定される利害関係はない。

以上

2011年度からの新環境目標において、鉄道事業のCO₂排出量の中期目標は、従来の「CO₂排出総量」での目標設定から、「鉄道事業のエネルギー使用量」と「自営電力のCO₂排出係数」の2つの指標での目標設定に変更されています。これは、震災後の国のエネルギー政策の見直しが続いている中、自社でのコントロールがより可能な指標での目標設定に変更するという判断であったと考えます。ほとんどの新環境目標が2013年度を達成年度とする短期目標ですが、上記の2つは2020年を達成年度とする中期目標となっています。今回の報告書では基準年度の値、2011年度の絶対値での実績、削減率や改善率が開示されていますが、今後は経年の実績の推移もわかるよう開示することで、取り組みの成果が読者にとっても分かりやすいものになると考えます。

また、グループ会社の環境に関する定量情報の開示は「グループ全体の環境負荷」に限られています。鉄道以外の事業の環境負荷を考えれば、グループ会社の取り組みの成果についてより詳細に開示することについて検討の余地があるのではないかと考えます。



KPMG
あずさサステナビリティ株式会社
菅生 直美氏

経営企画部長まとめ

東日本大震災から1年半あまりが経過し、日本全体が復旧・復興に向けた取り組みに全力を挙げる中、福島第一原子力発電所の事故を受け、日本の今後のエネルギー施策に係わるさまざまな議論が行われています。

国内の状況に目を向けると、昨2011年7月1日には、東京電力・東北電力管内の大口需要家に対し、37年ぶり2回目となる電気事業法に基づく電力使用制限令が発動され、JR東日本グループにおいても、さまざまな節電対策を実施しました。節電ダイヤの実施等ではお客さまにご不便をおかけしましたが、お客さまのご理解とご協力を賜りながら着実に取り組んでまいりました。また、2011年8月に成立した「電気事業者による再生可能エネルギー電気の調達に関する特別措置法」が、2012年7月1日より施行され、わが国のエネルギー政策に新たな潮流が形成されつつあるほか、政府において新たなエネルギー政策のあり方が示され、われわれ事業者としても今後の議論の行方を注視し、必要な対応を検討しなければなりません。

翻って、国際的な状況に目を向けると、2011年11月、ダーバンで開催されたCOP17において、新たな将来の枠組み構築に向けて、全ての国に法的効力を有する合意成果を採択し、2020年からの発効・実施をめざして今後議論していくことが決定されました。また、2012年6月には、リオデジャネイロにおいて、「リオ+20(国連持続可能な開発会議)」が開催され、地球環境問題を含めた持続可能な開発をめざして、国際的な議論がなされました。

このような中、JR東日本グループは、社会から寄せられる期待の大きさと果たすべき役割を認識し、このたび、「グループ経営構想 V^{For17} ~限りなき前進~」を策定いたしました。地球環境問題に対しては、引き続き積極的かつ長期的に取り組むとともに、「環境にやさしい」交通手段である鉄道の利用を促進し、持続可能な社会の実現をめざします。

私たちJR東日本グループは、いつまでもお客さまに選ばれる企業グループであり続けるために、グループの総力を挙げ、地球環境問題への対応を経営上の重要課題の一つとして位置づけ取り組んでいくことにより、未来へ向けて持続可能な社会の実現に貢献してまいります。



取締役
総合企画本部経営企画部長
高橋 眞

社会環境活動のあゆみ

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
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	2000年	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
	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	2001年	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
1988年	9月	「チャレンジ・セイフティ運動」を全社展開		7月	埼京線で「女性専用車両」試行導入
	12月	安全性を高めたATS-Pを京葉線(一部開業)で使用開始	12月	「JR東日本研究開発センター」開設	
1989年	4月	安全研究所、総合訓練センターを設置	2002年	2月	次世代通勤電車「ACTレイン」の走行試験を開始 大宮工場でISO14001認証取得
1990年	9月	「第1回鉄道安全シンポジウム」開催		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
	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「レディズカー」登場	11月	仙台総合車両所でISO14001認証取得	
1992年	3月	財団法人「東日本鉄道文化財団」を設立	2003年	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
	4月	エコロジー推進委員会を設置		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
	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)		9月	第1回JR東日本グループ環境経営推進会議開催
	8月	山手線巣鴨駅にて3分別回収試行開始		12月	郡山工場でISO14001認証取得
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	2004年	3月	「安全計画2008」を発表
1994年	2月	上野駅リサイクルセンター開設(缶・びん自動分別) 山手線など36駅で3分別開始		4月	ポジティブ・アクション「Fプログラム」スタート
	3月	「安全基本計画」を発表	5月	第1回安達太良ふるさとの森づくり開催	
1995年	2月	首都圏の切符リサイクル開始	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
	3月	新幹線第1次騒音対策完了		2月	長野総合車両センターでISO14001認証取得
4月	新入社員全員にエコロジー教育開始	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	
1996年	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		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	東京圏輸送管理システム(ATOS)使用開始	2006年	2月	「防災研究所」の設置
1997年	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	2007年	3月	新幹線・特急列車の全面禁煙化
	10月	長野新幹線運転所、東京駅リサイクル設備稼働		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 はじめて営業運転に導入
1998年	3月	新幹線第2次騒音対策完了	10月	鉄道博物館を開設	
	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	2008年	3月	「グループ経営ビジョン2020 一挑む一」発表
1999年	2月	「安全計画21」を発表。新津車両製作所ISO14001認証取得		6月	環境目標を改定
	3月	大宮リサイクルセンター開設(缶・びん自動分別)	2009年	3月	「安全ビジョン2013」発表
	4月	サービスマネージャー登場		4月	環境技術研究所設立 首都圏の一定エリアにおける全面禁煙
	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	2010年	6月	信濃川発電所において「流水の占有許可」に基づく取水を再開 山手線恵比寿駅でホームドア使用開始(8.28日黒駅で使用開始)
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	7月		経営企画部に「環境経営推進室」を設置	
2000年	4月	「JR東日本総合研修センター」開設	2011年	3月	東北新幹線「はやぶさ」運転開始
		ペットボトル再生制服を導入		3月	「エコステ」四ツ谷駅使用開始
			2012年	5月	総合企画本部内に「復興企画部」を設置
				6月	「エコステ」平泉駅使用開始

(注)事業所名は当時のもの

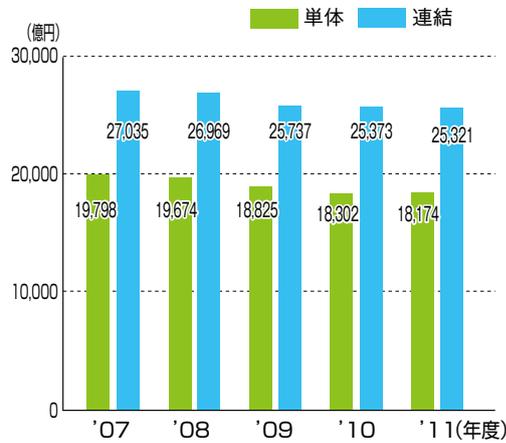
表彰履歴

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
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)		2007年	4月
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)	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・リポーター・アワード第1回環境報告書賞 優良賞(東洋経済新報社・グリーンリポーター・フォーラム共催)	2010年	3月	日本クリエイション大賞2009 環境経営賞((財)日本ファッション協会)
2001年	5月	グリーン・リポーター・アワード第4回環境報告書賞 優良賞(東洋経済新報社・グリーンリポーター・フォーラム共催)			
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)			

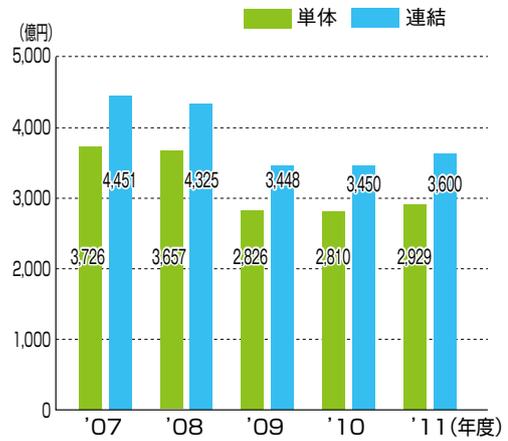
会社概要

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	59,130名(2012年4月1日現在)
営業キロ	新幹線/1,134.7km 在来線/6,377.9km
駅数	1,689駅
一日あたりの列車本数	12,757本(2012年3月ダイヤ改正時)
一日あたりの輸送人員	約1,650万人
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

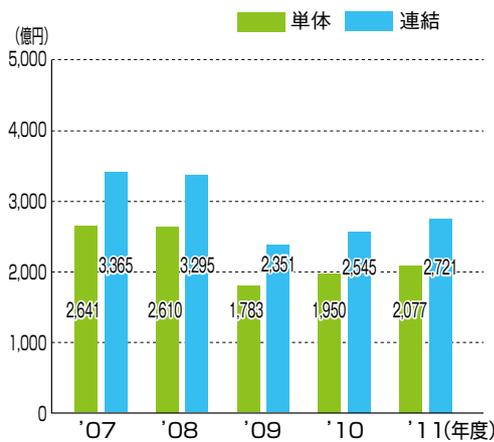
〈営業収益の推移〉



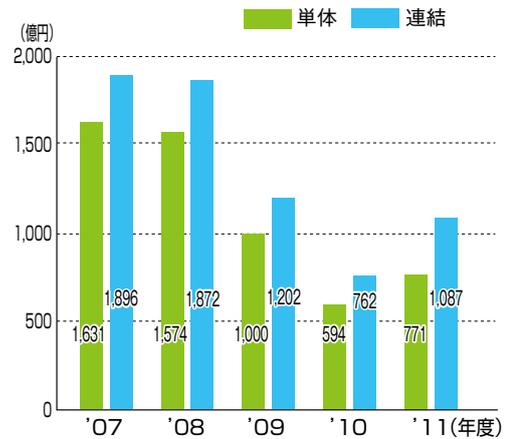
〈営業利益の推移〉



〈経常利益の推移〉



〈当期純利益の推移〉



グループ会社一覧(2012年6月30日現在)

■ 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

■ 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/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/株式会社JR中央ラインモール/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/高崎ターミナルビル株式会社/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/株式会社JR東日本青森商業開発/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/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/株式会社紀ノ國屋

■ 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

■ 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

■ 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/株式会社JR東日本ネットステーション/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

■ クレジットカード

株式会社ビューカード

■ 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

■ 駅業務・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/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/ジェイアール東日本ビルテック株式会社/JR東日本メカトロニクス株式会社/ユニオン建設株式会社

■ 車両製造・保全

株式会社総合車両製作所/東日本トランスポート株式会社/東北交通機械株式会社

■ 海外鉄道コンサルタント

日本コンサルタンツ株式会社

■ 地域冷暖房

新宿南エネルギーサービス株式会社

■ 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



J-SUS マークは「社会環境報告書2012」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「環境報告書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。



社会環境報告書2012

2012年11月発行
(次回発行予定2013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/>

