



JR東日本グループ

JR東日本グループ

CSR 報告書

2016

持続可能な社会をめざして



CONTENTS

	グループ理念/行動指針/会社概要/編集方針	3				
	トップメッセージ	4				
	グループ経営構想V ～限りなき前進～	6				
	GRIガイドライン(G4)対照表「一般標準開示項目」	10				
	JR東日本グループのマテリアリティ(重要な側面)とCSR重点活動	12				
	GRIガイドライン(G4)対照表「特定標準開示項目」	14				
	JR東日本グループのステークホルダーについて	15				
安 全	I-1 安全に関する基本的な考え方	17	社 会	II-2-2 地域との連携強化・地方創生について	66	
	I-1-1 安全綱領	17		II-2-3 地域再発見プロジェクト	68	
	I-1-2 グループ安全計画2018	18		特集III:地域活性化に向けて ～「おやつTIMES」～	70	
	I-1-3 グループ安全計画2018 4本の柱			II-2-4 子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」	72	
	①安全文化を根付かせる	19		II-2-5 COTONIOR(コトニア)の展開	73	
	I-1-4 グループ安全計画2018 4本の柱			II-2-6 文化活動	73	
	②安全マネジメント体制を磨く	20		II-2-7 世界へ羽ばたく事業展開	74	
	I-1-5 グループ安全計画2018 4本の柱			II-3 社員とのかかわり	80	
	③着実にリスクを低減させる	22		II-3-1 人材の力を発揮させるために	80	
	I-1-6 グループ安全計画2018 4本の柱			II-3-2 ダイバーシティ・マネジメントの推進	81	
	④安全設備重点整備計画を推進する	23		II-3-3 よりよい職場づくり	85	
	I-2 JR東日本の安全管理体制	24		特集IV:人材育成に向けた取組み	86	
	I-2-1 安全管理規程	24		環 境	III-1 エコロジー推進活動の基本的な考え方	89
	I-2-2 安全推進委員会	24			III-2 環境目標管理と進捗状況	90
	I-2-3 安全企画部(本社)と安全企画室(各支社等)	25			III-2-1 グループ全体の環境負荷	90
	I-2-4 事故・事象の報告ルール	25			III-2-2 環境目標	91
	I-3 JR東日本の安全の現状	26			III-2-3 環境会計と経営指標	93
	I-3-1 鉄道運転事故	26			III-2-4 地球温暖化防止への取組み	94
	I-3-2 インシデント	27			特集V:新たな時代をひらく技術革新	102
	I-3-3 輸送障害	28			III-2-5 資源循環の取組み	104
	I-3-4 労働災害の発生状況	29			III-3 環境に関するその他の取組み	108
	I-4 安全性向上の取組み	30			III-3-1 生物多様性	108
	I-4-1 安全設備への投資状況	30			III-3-2 騒音低減に関する基本的な考え方	110
I-4-2 列車衝突事故等の対策	31	III-3-3 沿線環境の向上	111			
I-4-3 自然災害に対する備え	35	III-3-4 化学物質管理	112			
I-4-4 ホームにおけるお客さまへの安全対策および 地域と連携した踏切事故防止対策	43	III-3-5 環境コミュニケーション	113			
I-4-5 安全を担う人材の育成	47	III-3-6 環境マネジメント体制	115			
特集I:「安全・安定輸送のレベルアップ」に向けて	52	そ の 他	IV その他	117		
社 会	II-1 お客さまとのかかわり		54	IV-1 CSRマネジメント	117	
	II-1-1 サービス品質に関する基本的な考え方		54	IV-2 コンプライアンス	119	
	II-1-2 サービス品質改革中期ビジョン2017		54	IV-3 第三者保証報告	122	
	II-1-3 お客さまとの双方向コミュニケーション	54	IV-4 経営企画部長まとめ	123		
	II-1-4 お客さま視点に立った人材・組織の創造	56	社会環境活動のあゆみ	124		
	II-1-5 安定した輸送サービスの提供	56	営業エリア(略図)	125		
	II-1-6 異常時における情報提供の充実	57	JR東日本グループ事業概要	126		
	II-1-7 安心してご利用いただける鉄道サービス	58	経営情報	128		
	II-1-8 快適にご利用いただける鉄道サービス	60	財務諸表(連結)	129		
	II-1-9 お客さまに感動していただける接客サービス	61	会社組織図	130		
	II-1-10 Suica事業	61	人材関連データ	131		
II-1-11 訪日外国人のお客さまへの取組み	64	注… 環境パフォーマンスデータの保証対象について				
特集II:インバウンド戦略の推進	65	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。				
II-2 社会とのかかわり	66	JR東日本グループでは、ISO26000や日本経団連企業行動憲章などの規格・規範を踏まえ、事業を展開しています。				
II-2-1 JR東日本の生活サービス事業	66					

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

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	57,576名(2016年4月1日現在)

編集方針

「CSR報告書2016」は、JR東日本グループにおけるさまざまな取組みについて、正確かつ分かりやすく紹介するとともに、多様なステークホルダーの方とコミュニケーションを図ることを目的として発行しております。この報告書では、「グループ経営構想V ～限りなき前進～」に関連した取組みや進捗状況について掲載しています。

なお、「安全」「社会」「環境」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組みについては、当社ウェブサイトをご覧ください。

本報告書は、GRIのサステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版(G4)の中核(Core)オプションに準拠しています。

また、鉄道事業法により公表を義務付けられている「安全報告書」を兼ねています。

準拠した ガイドライン

サステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版(G4)
[Global Reporting Initiative]

参考にした ガイドライン

環境報告ガイドライン(2012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

2015年4月1日～2016年3月31日
(実績データに関しては、2015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

東日本旅客鉄道株式会社
JR東日本グループ(連結子会社(67社))
経済性報告:当社、連結子会社、持分法適用会社(5社)
環境報告:当社、連結子会社
社会性報告:当社、連結子会社
連結子会社は127ページに記載しています。

公表数値

公表数値については、端数処理の関係で合計と内訳数値が一致しない場合があります。

地域に生きる。世界に伸びる。

私たちJR東日本グループは、2012年10月に「グループ経営構想V ~限りなき前進~」を策定し、そのコンセプトワードとして「地域に生きる。世界に伸びる。」を掲げました。私たちは、お客さま・地域の皆さまから期待されている「変わらぬ使命」を果たすとともに、鉄道の持つ「無限の可能性」の追求に向け、日々の挑戦を続けています。

変わらぬ使命

私たちの「変わらぬ使命」とは、「安全で品質の高いサービスの提供を通じ、地域社会に貢献すること」にほかなりません。私たちは「安全・安定輸送のレベルアップ」を最重点課題と位置づけ、グループ全社員が一丸となって課題解決に向けて取り組んでまいります。具体的には、「グループ安全計画2018」のもと、弱点克服に向けた設備強化や、より実践的な安全教育・訓練への見直し、グループ会社・パートナー会社と一体となった技術力の向上に取り組めます。また、地震や豪雨などの自然災害対策、ホームドア整備や踏切事故対策を着実に推進し、さらなる安全性向上に努めるとともに、昨今の情勢も踏まえ、駅や車両などのセキュリティ対策をより一層強化してまいります。あわせて、「サービス品質改革中期ビジョン2017」のもと、安定した輸送サービスの提供や異常時の対応能力の強化など、輸送品質の向上に取り組めます。

そのうえで、2015年3月の北陸新幹線に続き、2016年3月の北海道新幹線の開業による鉄道ネットワーク拡充を最大限に活用し、鉄道による地域間交流人口の一層の拡大をめざします。また、観光流動の創出に向けて、クルーズトレイン「TRAIN SUITE 四季島」の運行開始に向けた準備を進めるとともに、震災からの復興をめざす東北地方への観光キャンペーンを継続します。さらに、旺盛なインバウンド需要を当社エリア内へ取込むため、商品の充実や受入態勢の整備を進めます。加えて、「地方創生」の一環として、農林漁業の「6次産業化」や秋田などの地方中核駅におけるまちづくりに取り組めます。

また、「JR新宿ミライナタワー」に続く将来に向けた施策として、千葉や横浜、渋谷などの大規模ターミナル駅における開発プロジェクトを着実に進めます。さらに、「HAPPY CHILD PROJECT」などの「選ばれる沿線ブランドづくり」を通じて、沿線活性化にも取り組めます。特に、品川駅・田町駅周辺エリアについては、2020年の暫定開業をめざす田町～品川間の新駅を中心に、国・東京都・関係区等と引き続き連携しながら、まちづくりに向けた手続きを進めます。そして、このエリアが日本の新しい「ゲートウェイ」となるよう、国際的に魅力のある交流拠点にしたいと考えています。

なお、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会について、JR東日本は、「東京2020 オフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）」契約を締結したことを踏まえ、大会の運営支援や開催に向けた気運醸成に取り組めます。

無限の可能性の追求

こうした「変わらぬ使命」を果たし続けるとともに、技術革新やグローバル化、社員の意欲に応える機会の拡大も重点的に進め、「無限の可能性」を追求します。具体的には、外部の開発力や知的財産を活用するオープンイノベーションを推進し、AI（人工知能）などの革新的な技術を取り入れることにより、「鉄道の進化」に挑戦していきます。また、車両製造、メンテナンスおよび列車運行などに関する私たちのノウハウを活かし、海外への事業展開を図ります。今後とも、積極的に社員の活躍の



フィールドを広げ、グローバル人材の育成に力を入れていきます。

地球環境問題への対応としては、2015年12月の「国連気候変動枠組条約締約国会議(COP)」において、地球温暖化対策の新たな国際的枠組みとなるパリ協定が採択されたことを踏まえ、中核事業である鉄道事業について、新たに2030年度環境目標として「鉄道事業のエネルギー使用量25%削減(2013年度比)」および「鉄道事業のCO₂排出量40%削減(2013年度比)」を策定しました。

従来からの2020年度環境目標「鉄道事業のエネルギー使用量6.2%削減(2013年度比)」達成に向けた取組みとしては、「省エネ」では、省エネルギー車両の導入や、照明のLED化を進めるとともに、さまざまな環境保全技術を取り入れたエコステのモデル駅整備を推進しております。「スマートグリッド技術の導入」では、駅へのエネルギーマネジメントシステム導入を拡大するほか、電車の減速時に発生する回生電力を有効活用するため、2016年2月に東北本線久喜変電所において電力貯蔵装置の使用を開始しています。

さらに、2030年度目標の達成に向けて、自動省エネ運転や高性能蓄電池活用などのシステム革新などについて検討を行ってまいります。

今後に向けて

私たちJR東日本グループは、国鉄改革により生まれ、完全民営化を果たし、これまで順調な経営を続けてまいりました。2017年4月には会社発足30年の節目を迎えますが、これからも全社員一丸となり、安全で品質の高いサービスの提供を通じ地域の発展に貢献するとともに、技術革新やグローバル化への挑戦を続け、地域の皆さまとともに「新たな未来」を切り拓いていきます。

2016年10月

東日本旅客鉄道株式会社 代表取締役社長

富田 哲郎



グループ経営構想V ^{ファイブ} ～限りなき前進～ **Ever onward** 限りなき前進

わが国の経済情勢は、雇用や所得環境の改善傾向が続く中、各種政策の効果もあり、緩やかな回復に向かうことが期待されます。中長期的には、より一層の人口減少や高齢化、都市圏への人口集中が見込まれるとともに、技術革新やグローバル化の進展、インバウンド需要の拡大なども想定されます。

このような経営環境において、当社グループも、会社発足30年の節目を目前に控え、社員の世代交代の進展をはじめ、当社とグループ会社・パートナー会社との間で責任と役割を分担し合う「水平分業」の深度化や、鉄道の高速度・直通運転化などに伴うシステムチェンジなど、さまざまな「変化点」に直面しています。

これらの変化に適切に対応していくため、当社グループは、2012年10月に「グループ経営構想V～限りなき前進～」を策定し、「地域に生きる。世界に伸びる。」という経営の方向性を定めました。お客さまや地域の皆さまから期待されている「変わらぬ使命」を果たすとともに、「無限の可能性の追求」に向けて、日々挑戦を続けています。さらに、「グループ経営構想V」の実現に向けた取組みを加速させるため、特に力を込めて推進する項目である「今後の重点取組み事項」について、毎年、進捗状況を確認し、施策を更新しており、本年は「安全・安定輸送のレベルアップ」を最重点に据えています。

私たちの志 ～経営の基本的な方向性～

JR東日本グループのコンセプトワード

地域に生きる。世界に伸びる。

「地域に生きる。」とは

私たちは、震災を通じて、企業の存立基盤が、健全で活力ある地域社会であることを強く再認識しました。今、私たちが根ざす東日本エリア、そして日本は、さまざまな課題に直面しています。私たちは、地域社会の一員として、地域の皆さまとともにあるべき未来を考え、元気な地域を築くため、自らの使命を果たし、課題解決に向けて「私たちだからできること」を実行します。

「世界に伸びる。」とは

しかし、地域に根ざすことは、内向き志向に甘んずることではありません。私たちが使命を果たし続けるためには、私たち自身が常に変化し成長しなければなりません。外の世界に目を向け、新たな一歩を踏み出し、外部から知見や技術を積極的に吸収することが、成長の契機となり糧となると考えます。私たちが持っている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。

「変わらぬ使命」と「無限の可能性の追求」

「グループ経営構想V～限りなき前進～」では、「変わらぬ使命」と「無限の可能性の追求」を2つの重要な柱とし、6つの基本的な方向性を設定しました。

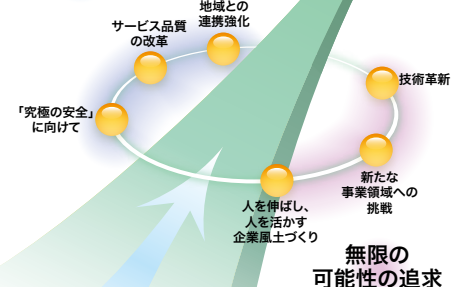
◆変わらぬ使命

「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」という基本的な使命はいつの時代も変わりません。これを、改めて経営の重要な柱に位置づけるとともに、社会的な要請にしっかりと応えることができる内容・レベルとするために、不断の努力を続けます。

◆無限の可能性の追求

3つの「変わらぬ使命」を、将来にわたって果たし続けていくためには、グループの持続的成長が不可欠です。激しい変化の中で、現状にとどまることは後退することを意味し、常に新たな目標に挑戦し続けなければ、成長は成し遂げられません。JR東日本グループ、そしてそこで働く社員一人ひとりが持つ「無限の可能性」を追求していきます。

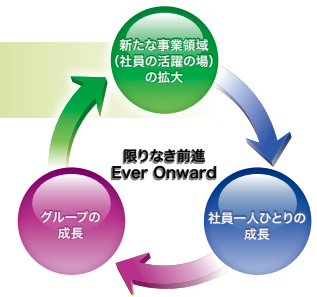
変わらぬ使命



「きわめる」	「究極の安全」に向けて ～災害に強い鉄道づくり～
「みがく」	サービス品質の改革 ～鉄道ネットワークの拡充等～
「ともにいきる」	地域との連携強化 ～震災からの復興、観光流動の創造と地域の活性化～
「ひらく」	技術革新 ～エネルギー・環境戦略の構築、ICTの活用、高速化～
「のびる」	新たな事業領域への挑戦 ～グローバル化～
「はばたく」	人を伸ばし、人を活かす企業風土づくり

限りなき前進 ～Ever Onward～

「グループ経営構想V」では、副題を「限りなき前進」(Ever Onward)としました。これは、2008年3月に策定した「グループ経営ビジョン2020 ―挑む―」の「挑む」精神を受け継ぎ、技術革新やグローバル化などの新たな挑戦を通じて、社員の成長とグループの成長を実現し、無限の可能性を追求していくという、私たちの強い決意を表したものです。



グループ経営構想V^{ファイブ} ～今後の重点取り組み事項～

変わらぬ使命

「きわめる」:「究極の安全」に向けて

- 「グループ安全計画2018」の確実な推進
 - ・ 「グループ安全計画2018」の基本的な考え方にに基づき、実践的な安全教育・訓練に向けた設備刷新や教材等の内容見直しなどの具体的な取組みを推進
 - ・ 山手線の電化柱倒壊等を受け、「再発防止」の徹底や、リスク・弱点の把握による「未然防止」などの取組みを推進
 - ・ グループ会社・パートナー会社との協働によるグループ全体での技術力向上
 - ・ 川崎駅での列車脱線事故を教訓とした事故防止策(ソフト・ハード面)の徹底
- 災害に強い鉄道づくり
 - ・ 耐震補強対策について2016年度末までに計画の約8割を完了見込み
 - ・ 構造物、軌道設備、駅舎などの老朽設備の適切な更新



「みがく」:サービス品質の改革

- 「サービス品質改革中期ビジョン2017」の推進
 - ・ 自然災害対策の推進やセキュリティ向上による輸送障害の発生防止
 - ・ 輸送障害発生時の早期運転再開、迅速なお客さま対応および影響拡大の防止
 - ・ 列車運行情報サービスの案内対象線区拡大などICT等を活用した情報提供・サポートの充実
- 北陸新幹線および北海道新幹線の利用促進等に向けて
 - ・ 着地観光開発や広域観光ルート整備の推進による北陸新幹線および北海道新幹線の利用促進
 - ・ 羽田空港アクセス線構想の具体化に向けた事業スキーム等の検討



「ともにいきる」:地域との連携強化

- 「3つのまちづくり」の着実な推進
 - ・ 品川などターミナル駅における利便性の向上およびブランドの確立
 - ・ 中央ラインモールプロジェクトや「HAPPY CHILD PROJECT」の推進などによる選ばれる沿線ブランドの確立
 - ・ 秋田など地方中核駅における地方自治体等と連携したまちづくりの展開
- 地域産業の活性化
 - ・ 首都圏における地産品の販路拡大・情報発信強化
 - ・ 「のもの1-2-3」プロジェクトなど農林漁業の「6次産業化」の推進
- 観光立国の推進
 - ・ 乗ること自体が旅行の目的となる魅力的な列車づくり
 - ・ クルーズトレイン「TRAIN SUITE 四季島」の導入準備



無限の可能性の追求

【ひらく】: 技術革新

- エネルギー・環境戦略の推進
 - ・ 交流区間乗入れ用の蓄電池駆動電車の導入
 - ・ 北東北エリアの「再生可能エネルギー基地」化(太陽光・風力・地熱・バイオマス)
- ICTを活用した業務革新
 - ・ モニタリング装置のモデル線区への導入などによるメンテナンス業務革新
 - ・ びゅう商品オンライン販売機能などによる新たな販売体制の構築
 - ・ 無線式列車制御システム導入による輸送システムの変革
- 技術革新の推進



【のびる】: 新たな事業領域への挑戦

- 海外プロジェクトへの挑戦
 - ・ タイ・バンコク都市鉄道「パープルライン」での事業推進
 - ・ インドネシア・ミャンマーの鉄道事業者への技術支援等のさらなる拡大
 - ・ 海外高速鉄道プロジェクト参画へ向けた取組みの推進
 - ・ ステンレス車両「sustina」の積極展開・案件獲得
 - ・ 生活サービス事業の海外展開
- 社外の優れた技術・製品の導入



【はばたく】: 人を伸ばし、人を活かす企業風土づくり

- 社員の意欲を引き出しさらなる成長機会を提供
 - ・ 公募制の人事異動や研修制度の充実
 - ・ 多様な海外派遣メニューの継続展開によるグローバル人材の育成強化
 - ・ ダイバーシティの推進
- 一体感のあるグループ経営の推進
 - ・ 「グループストレッチ目標」の設定
 - ・ JR東日本グループ共通の「JRE POINT」サービスの拡充
- ワークスタイル改革、組織運営の効率化



【東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会*開催に向けて】

- ・ 会場最寄駅等の設備強化や大会期間中の輸送力の増強
- ・ 昇降設備や多機能トイレの増設などのバリアフリーの推進

【インバウンド戦略の推進】

- ・ 東北観光推進機構等との連携による東北地方の認知度向上
- ・ 免税対応店舗の拡充などによるグループでのインバウンド需要の取込み
- ・ 訪日旅行センターの拡充などによる受入れ環境の整備と利便性向上

*JR東日本は、東京2020オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)です。

目標とする経営数値

2012年10月に発表した「グループ経営構想V～限りなき前進～」のもと、当社グループが達成をめざす数値目標については、対象期間を3年間として設定しています。また、経営環境の変化などを数値目標に適切に反映するために、1年ごとに目標を見直し、新たな3年を対象とする数値目標を掲げることとしています。

〈2018年度 数値目標〉

		2018年度目標	【参考】2015年度実績
連結営業収益		2兆9,670億円	2兆8,671億円
セグメント別	運輸業	1兆9,790億円	1兆9,545億円
	駅スペース活用事業	4,270億円	3,999億円
	ショッピング・オフィス事業	2,960億円	2,559億円
	その他	2,650億円	2,566億円
連結営業利益		4,980億円	4,878億円
セグメント別	運輸業	3,420億円	3,485億円
	駅スペース活用事業	370億円	350億円
	ショッピング・オフィス事業	840億円	716億円
	その他	360億円	350億円
	調整額	△10億円	△24億円
連結営業キャッシュ・フロー		*2兆円	6,731億円
連結ROA		6%程度	6.3%
連結ROE		10%程度	10.4%

※2016年度～2018年度までの総額を記載。

〈連結設備投資額見込み〉

		2016年度～2018年度までの総額 [※]	【参考】2015年度実績
設備投資	維持更新投資 (うち安全投資)	1兆円(6,000億円)	3,585億円(2,384億円)
	成長投資	6,000億円	1,834億円
	合計	1兆6,000億円	5,419億円

※2016年度～2018年度までの総額を記載。

GRIガイドライン(G4)対照表「一般標準開示項目」

GRI*の「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版」(G4)は、CSRに関する報告書のガイドラインとして、世界的に多くの企業が準拠しており、世界標準ともいえるものです。

JR東日本グループCSR報告書2016は、今年度より、このGRIの「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版」(G4)の「中核」に準拠しています。

※GRI:Global Reporting Initiativeの略称であり、CSRガイドラインづくりを目的とする国連環境計画(UNEP)の公認協力機関(NGO)

当報告書の一般標準開示項目への対応状況については、以下の通りです。

	指標	記載すべき主な事項	CSR報告書 2016 掲載箇所
			WEB
一般標準開示項目	戦略および分析		
	G4-1	組織の持続可能性の関連性と組織の持続性に取り組むための戦略に関して、組織の最高意思決定者（CEO、会長またはそれに相当する上級幹部）の声明	P4,5（トップメッセージ）
	組織のプロフィール		
	G4-3	組織の名称	P3（会社概要）
	G4-4	主要なブランド、製品およびサービス	P126,127（JR東日本グループ事業概要）
	G4-5	組織の本社の所在地	P3（会社概要）
	G4-6	組織が事業展開している国の数、および組織が重要な事業所を有している国、報告書中に掲載されている持続可能性のテーマに特に関連のある国の名称	P74（世界へ羽ばたく事業展開）
	G4-7	組織の所有形態や法人格の形態	P3（会社概要）
	G4-8	参入市場（地理的内訳、参入セクター、顧客および受益者の種類を含む）	P125（営業エリア（略図））
	G4-9	以下の項目を含む組織の規模 <ul style="list-style-type: none"> 従業員数 総事業所数 純売上高（民間組織について）、純収入（公的組織について） 株主資本および負債の内訳を示した総資本（民間組織について） 提供する製品、サービスの量 	P3（会社概要） P126,127（JR東日本グループ事業概要） P128（経営情報） P129（財務諸表）
	G4-10	<ul style="list-style-type: none"> 雇用契約別および男女別の総従業員数 雇用の種類別、男女別の総正社員数 従業員・派遣労働者別、男女別の総労働力 地域別、男女別の総労働力 組織の作業の相当部分を担う者が、法的に自営業者と認められる労働者であるか否か、従業員や請負労働者（請負業者の従業員とその派遣労働者を含む）以外の者であるか否か 雇用者数の著しい変動（例えば観光業や農業における雇用の季節変動） 	P131（人材関連データ）
	G4-11	団体交渉協定の対象となる全従業員の比率	P131（人材関連データ）
	G4-12	組織のサプライチェーン	P126（JR東日本グループ事業概要）
	G4-13	報告期間中に、組織の規模、構造、所有形態またはサプライチェーンに関して重大な変更が発生した場合はその事実	該当なし
	外部イニシアティブへのコミットメント		
	G4-14	組織が予防的アプローチや予防原則に取り組んでいるか否か、およびその取り組み方	P17（安全綱領） P35～41（自然災害に対する備え）
	G4-15	外部で作成された経済、環境、社会憲章、原則あるいはその他のイニシアティブで、組織が署名または支持したものを一覧表示	P2（目次）
	G4-16	団体や国内外の提言機関で、組織が次の項目に該当する位置付けにあるものについて、会員資格を一覧表示 <ul style="list-style-type: none"> ガバナンス組織において役職を有しているもの プロジェクトまたは委員会に参加しているもの 通常の会員資格の義務を超える多額の資金提供を行っているもの 会員資格を戦略的なものとして捉えているもの 	P75（国際機関を通じた世界への貢献）
	特定されたマテリアルな側面とバウンダリー		
	G4-17	<ul style="list-style-type: none"> 組織の連結財務諸表または同等文書の対象になっているすべての事業体を一覧表示 組織の連結財務諸表または同等文書の対象になっている事業体のいずれかが報告書の掲載から外れていることはないか 	P3（対象範囲） P127（グループ会社一覧）
G4-18	<ul style="list-style-type: none"> 報告書の内容および側面のバウンダリーを確定するためのプロセス 組織が「報告内容に関する原則」をどのように適用したか 	P12（JR東日本グループのマテリアリティとCSR重点活動）	
G4-19	報告内容を確定するためのプロセスで特定された全ての重要な側面	P13（JR東日本グループのマテリアリティとCSR重点活動）	

一般標準開示項目	G4-20	各マテリアルな側面について、組織内の側面のバウンダリー <ul style="list-style-type: none"> ・当該側面が組織内でマテリアルであるか否か ・当該側面が、組織内のすべての事業体（G4-17による）にとってマテリアルでない場合、次の2つの方法のどちらかを選択して報告 <ul style="list-style-type: none"> － G4-17の一覧に含まれており、その側面がマテリアルでない事業体または事業体グループの一覧、または、 － G4-17の一覧に含まれており、その側面がマテリアルである事業体または事業体グループの一覧 ・組織内の側面のバウンダリーに関して具体的な制限事項 	P13（JR東日本グループのマテリアリティとCSR重点活動）
	G4-21	各マテリアルな側面について、組織外の側面のバウンダリー <ul style="list-style-type: none"> ・当該側面が組織外でマテリアルであるか否か ・当該側面が組織外でマテリアルである場合には、当該側面がマテリアルである事業体または事業体グループ、側面がマテリアルとされる理由となった要素を特定。また、特定した事業体で当該側面がマテリアルである地理的所在地を記述 ・組織外の側面のバウンダリーに関する具体的な制限事項 	P13（JR東日本グループのマテリアリティとCSR重点活動）
	G4-22	過去の報告書で提供した情報を修正再記述する場合には、その影響および理由	該当なし
	G4-23	スコープおよび側面のバウンダリーについて、過去の報告期間からの重要な変更	該当なし
	ステークホルダー・エンゲージメント		
	G4-24	組織がエンゲージメントしたステークホルダー・グループの一覧	P15（JR東日本グループのステークホルダーについて）
	G4-25	組織がエンゲージメントしたステークホルダーの特定および選定基準	P15（JR東日本グループのステークホルダーについて）
	G4-26	ステークホルダー・エンゲージメントへの組織のアプローチ方法（種類別、ステークホルダー・グループ別のエンゲージメント頻度など）、またエンゲージメントを特に報告書作成プロセスの一環として行ったものか否か	P15（JR東日本グループのステークホルダーについて）
	G4-27	ステークホルダー・エンゲージメントにより提起された主なテーマや懸念、およびそれに対して組織がどう対応したか（報告を行って対応したものを含む）。また主なテーマや懸念を提起したステークホルダー・グループ	P15（JR東日本グループのステークホルダーについて）
	報告書のプロフィール		
	G4-28	提供情報の報告期間（会計年度、暦年など）	P3（対象期間）
	G4-29	最新の発行済報告書の日付（該当する場合）	（裏表紙）
	G4-30	報告サイクル（年次、隔年など）	（裏表紙）
	G4-31	報告書またはその内容に関する質問の窓口	（裏表紙）
	GRI内容索引		
	G4-32	<ul style="list-style-type: none"> ・組織が選択した「準拠」のオプション ・選択したオプションのGRI内容索引 ・報告書が外部保証を受けている場合、外部保証報告書の参照情報（GRIでは外部保証の利用を推奨しているが、これは本ガイドラインに「準拠」するための要求事項ではない）。 	P3（編集方針） P122（第三者保証報告書） P10,11,14（GRIガイドライン（G4）対照表）
	保証		
	G4-33	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書の外部保証添付に関する組織の方針および現在の実務慣行 ・サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合、外部保証の範囲および基準 ・組織と保証の提供者の関係 ・最高ガバナンス組織や役員が、組織のサステナビリティ報告書の保証に関わっているか否か 	P122（第三者保証報告書）
	ガバナンス		
	G4-34	<ul style="list-style-type: none"> ・組織のガバナンス構造（最高ガバナンス組織の委員会を含む）・経済、環境、社会影響に関する意思決定の責任を負う委員会があれば特定 	P24（安全推進委員会） P115（環境マネジメント体制） P117,118（CSRマネジメント）
倫理と誠実性			
G4-56	組織の価値、理念および行動基準・規範（行動規範、倫理規定など）	P3（グループ理念、行動指針） P119（コンプライアンス）	

JR東日本グループのマテリアリティ(重要な側面)とCSR重点活動

当社は国鉄改革を第一の出発点とし、東日本大震災を第二の出発点と位置づけて、今後企業グループとして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こととして「グループ経営構想V~限りなき前進~」を策定しました。ここでは当社グループの方向性を決定する基本コンセプト「地域に生きる。世界に伸びる。」とともに、さまざまなステークホルダーからの期待を踏まえ、6つの重要な経営課題を抽出し、経営の重要な柱として設定し、当社グループが取り組むべき重点事項(マテリアリティ)を特定しています。

本報告書では、以下のステップに基づいて特定されたマテリアリティおよびその影響が発生する範囲(バウンダリー)について報告します。

<p>ステップ1</p> <p>関連するテーマ・バウンダリーの特定</p>	<ul style="list-style-type: none"> GRIにより公表されたサステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版(G4ガイドライン)が提示している経済、環境、社会の側面とJR東日本の事業(事業分野・事業フロー)との関係性、また、経営構想との関係性を考慮し、広めにテーマを選定した。 関連するテーマのバウンダリーを特定するため、事業フローやステークホルダーとの関係性を整理し、組織内・外を含めてその影響の発現範囲を整理した。 テーマの特定にあたっては、営業地域、国内外の各種社会・環境等にかかる動向など、将来にむけた「持続可能性の文脈」も考慮のうえ特定を行っている。
<p>ステップ2</p> <p>関連テーマの優先順位づけ</p>	<ul style="list-style-type: none"> 主要なステークホルダーの関心事項や意思決定に重要な事項・情報、あるいは環境・社会への影響の大きさ、JR東日本が経営構想や事業上注視しているテーマ・指標(KPI)等を考慮し、優先順位の高いテーマ(マテリアリティ)を抽出。 経営構想では、鉄道事業の根幹である安全・サービス向上はもとより、営業エリアである東日本エリアにおける震災からの復興や地域経済の活性化、気候変動をはじめとする環境課題対応等が考慮されている。 また、海外事業展開については、鉄道を必要とする地域の今後の発展も考慮のうえ、経済・社会・環境の観点も考慮したプロジェクトへの参加等を含んでおり、国内外含めて、持続可能性の文脈が考慮される形となっている。 加えて、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会[*]に向けた対応についても考慮を加えている。
<p>ステップ3</p> <p>妥当性の確認・確定</p>	<ul style="list-style-type: none"> スコープ(報告に取り上げられる側面の範囲)、側面バウンダリー(各重要な側面での影響の発現範囲)、期間(報告期間に対する網羅性)の観点から、抽出したマテリアリティが妥当かを再確認した。この際、ステークホルダーから得られた期待や要請にとどまらず、将来的な社会からの要請、社会への影響、企業の社会的責任に照らして、また、多岐にわたる事業範囲を考慮して、不足している事項等がないか、網羅性にも留意して確認を行った。 本特定ステップとともに、特定された「マテリアリティ」をエコロジー推進委員会に諮り、承認を得た(エコロジー推進委員会:社内規程によって定められた、経営に関する意思決定を行う委員会の1つ)。
<p>ステップ4</p> <p>レビュー</p>	<ul style="list-style-type: none"> 次年度の報告書作成にあたっては、その間に得られたステークホルダーからのフィードバックや社会的動向などを踏まえた持続可能性の文脈の観点を考慮し、報告内容の妥当性を評価し、必要に応じてマテリアリティの特定に反映する。

^{*}JR東日本は、東京2020オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)です。

○特定したマテリアリティ(重要な側面)

グループ経営構想V			重要な側面	G4-指標		J R 東日本KPI
変わらぬ使命	きわめる	「究極の安全」に向けて	顧客の安全衛生	G4-PR1	主要な製品やサービスで、安全衛生の影響評価を行い、改善を図っているものの比率	各種安全性等向上への取組み
				G4-PR2	製品やサービスのライフサイクルにおいて発生した、安全衛生に関する規制および自主的規範の違反事例の総件数（結果の種類別）	死傷・死亡事故件数
			労働安全衛生	G4-LA6	傷害の種類と、傷害・業務上疾病・休業日数・欠勤の比率および業務上の死亡者数（地域別、男女別）	労働災害 死亡災害・休業以上発生件数、休業度数
	みがく	サービス品質の改革	製品およびサービスのラベリング	G4-PR5	顧客満足度調査の結果	顧客満足度調査結果
	ともにいきる	地域との連携強化	雇用	G4-LA1	従業員の新規雇用者と離職者の総数と比率	地域別の雇用人数・離職者数
地域コミュニティ			G4-SO1	事業のうち、地域コミュニティとのエンゲージメント、影響評価、コミュニティ開発プログラムを実施したものの比率	地域活性化・観光振興に資する事業概要、ネットワーク強化や街づくりに資する事業概要	
無限の可能性の追求	ひらく	技術革新	エネルギー	G4-EN3	組織内のエネルギー消費量	エネルギー種別消費量、購入・自営発電電力量
				G4-EN5	エネルギー原単位	単位輸送量あたり列車運転消費電力量
						支社等における単位床面積あたりエネルギー使用量
						グループ会社各社が設定するエネルギー使用量原単位
			G4-EN6	エネルギー消費の削減量	消費エネルギー量の推移	
	G4-EN7	製品およびサービスが必要とするエネルギーの削減量	当社で製造する車両のエネルギー消費効率			
			G4-EN15	直接的な温室効果ガス排出量(スコープ1)	温室効果ガス排出量(スコープ1)	
	G4-EN16	間接的な温室効果ガス排出量(スコープ2)	温室効果ガス排出量(スコープ2)			
			G4-EN23	種類別および処分方法別の廃棄物の総重量	発生源別(駅・列車ゴミ、総合車両センター、設備工事、グループ会社)廃棄物排出量およびリサイクル率(主な処分方法)	
	G4-EN24	重大な漏出の総件数および漏出量			該当事象発生件数	
			のびる	新たな事業領域への挑戦	地域コミュニティ	G4-SO1
はばたく	人を伸ばし人を活かす企業風土づくり	研修および教育	G4-LA9	従業員一人あたりの年間平均研修時間(男女別、従業員区分別)	従業員一人あたりの年間平均研修時間(男女別、従業員区分別)	
		多様性と機会均等	G4-LA12	ガバナンス組織の構成と従業員区分別の内訳(性別、年齢、マイノリティーグループその他の多様性別)	技術アカデミー参加人数 女性役員数(比率)、女性管理職者数(比率)	
その他			人権に関する苦情処理制度	G4-HR12	人権影響に関する苦情で、正式な苦情処理制度により申立、対応、解決を図ったものの件数	コンプライアンス相談窓口問い合わせ件数 昇降設備や多機能トイレなどのバリアフリー推進状況
			環境全般	G4-EN31	環境保護目的の総支出と総投資(種類別)	環境会計
			コンプライアンス	G4-EN29	環境法規制の違反に関する高額罰金の額、罰金以外の制裁措置の件数	違反・行政指導等の状況
				G4-SO8	法規制への違反に対する相当額以上の罰金金額および罰金以外の制裁措置の件数	違反・行政指導等の状況
G4-PR9	製品およびサービスの提供、使用に関する法律や規制の違反に対する相当額以上の罰金金額	違反・行政指導等の状況				

※なお、上記の特定したマテリアリティ(重要な側面)の影響範囲(バウンダリー)については、いずれもJR東日本グループ内です。

GRIガイドライン(G4)対照表「特定標準開示項目」

当社のマテリアリティ(重要な側面)をステップ1～ステップ4の手続きに基づいて特定しました。当報告書の特定標準開示項目への対応状況については、以下の通りです。

指標	記載すべき主な事項	C S R 報告書 2016 掲載箇所	
		WEB	
環境			
エネルギー	DMA* P6～8,89～92,115		
G4-EN3	組織内のエネルギー消費量	P94 (省エネルギーとCO ₂ 削減)	
G4-EN5	エネルギー原単位	P92 (2020年度目標に対する進捗状況)	
G4-EN6	エネルギー消費の削減量	P98 (駅における省エネルギーの取組み)	
G4-EN7	製品およびサービスが必要とするエネルギーの削減量	P98 (駅における省エネルギーの取組み)	
大気への排出 DMA P6～8,89～92,115			
G4-EN15	直接的な温室効果ガス(GHG)排出量(スコープ1)	P90 (グループ全体の環境負荷) P95 (CO ₂ 排出量の推移)	
G4-EN16	間接的な温室効果ガス(GHG)排出量(スコープ2)	P90 (グループ全体の環境負荷) P95 (CO ₂ 排出量の推移)	
排水および廃棄物 DMA P89～92,115			
G4-EN23	種類別および処分方法別の廃棄物の総重量	P90 (グループ全体の環境負荷) P104 (駅・列車からのゴミ回収と再生) P105 (総合車両センター等でのリサイクル) P106 (設備工事における廃棄物の削減)	
G4-EN24	重大な漏出の総件数および漏出量	該当なし	
コンプライアンス DMA P89,115,119～121			
G4-EN29	環境法規制の違反に関する高額罰金の額、罰金以外の制裁措置の件数	該当なし	
環境全般 DMA P89,93			
G4-EN31	環境保護目的の総支出と総投資(種類別)	P93 (環境会計と経営指標)	
社会			
サブカテゴリー: 労働慣行とディーセント・ワーク			
雇用 DMA P6～8,80			
G4-LA1	従業員の新規雇用者と離職者の総数と比率(年齢、性別、地域による内訳)	P131 (人材関連データ)	
労働安全衛生 DMA P6～8,17,18			
G4-LA6	傷害の種類と、傷害・業務上疾病・休業日数・欠勤の比率および業務上の死亡者数(地域別、男女別)	P29 (労働災害の発生状況)	
研修および教育 DMA P6～8,80			
G4-LA9	従業員一人あたりの年間平均研修時間(男女別、従業員区分別)	P131 (人材関連データ)	
多様性と均等機会 DMA P6～8,81～84			
G4-LA12	ガバナンス組織の構成と従業員区分別の内訳(性別、年齢、マイノリティーグループその他の多様性指標別)	P82 (女性社員の活躍推進)	
サブカテゴリー: 人権			
人権に関する苦情処理制度 DMA P54,55,120			
G4-HR12	人権影響に関する苦情で、正式な苦情処理制度により申立、対応、解決を図ったもの件数	P120 (コンプライアンス相談窓口)	
サブカテゴリー: 社会			
地域コミュニティ DMA P6～8,66			
G4-SO1	事業のうち、地域コミュニティとのエンゲージメント、影響評価、コミュニティ開発プログラムを実施したものの比率	当社グループでは、グループ経営構想Vにおいて、地域との連携強化を掲げており、当項目については、特に鉄道事業が該当します。P66(地域との連携強化・地方創生について) P68,69(地域再発見プロジェクト) P70(「おやつTIMES」)	
コンプライアンス DMA P117～121			
G4-SO8	法規制への違反に対する相当額以上の罰金金額および罰金以外の制裁措置の件数	該当なし	
サブカテゴリー: 製品責任			
顧客の安全衛生 DMA P6～8,17～25			
G4-PR1	主要な製品やサービスで、安全衛生の影響評価を行い、改善を図っているものの比率	当社グループでは、グループ経営構想Vにおいて、「究極の安全に向けて」を掲げており、当項目については、特に鉄道事業が該当します。P30～34(安全性向上の取組み)	
G4-PR2	製品やサービスのライフサイクルにおいて発生した、安全衛生に関する規制および自主的規範の違反事例の総件数(結果の種類別)	P26～28 (JR東日本の安全の現状)	
製品およびサービスのラベリング DMA P6,7,54,55			
G4-PR5	顧客満足度調査の結果	P55 (お客さまとのかわり)	
コンプライアンス DMA P117～121			
G4-PR9	製品およびサービスの提供、使用に関する法律や規制の違反に対する相当額以上の罰金金額	該当なし	

*DMA (Disclosures on Management Approach) : マテリアリティ (重要な側面) に関わる経済・環境・社会に対する企業のマネジメント方法

JR東日本グループのステークホルダーについて



①お客さま

鉄道・非鉄道事業を通じ、お客さまから運賃等の対価を頂いて事業が継続しているため、ステークホルダーとして特定しています。

駅はご利用頂くお客さまにとってはJR東日本グループと身近に接する具体的場所でもあり、かつ会社からお客さまへさまざまなサービス・情報を提供する重要なアプローチの場所です。さらにご利用頂く列車や駅内外での鉄道以外のサービス提供箇所も相互にアプローチする重要な場所となっています。

②地域・社会

鉄道事業を中心とするJR東日本グループにとって、地域・社会とは密接な関係にあり、地域なくして事業は成立しえないものです。したがって、ステークホルダーとして特定しています。

鉄道沿線、特に駅を中心に地域・社会と日々接しております。また、各種媒体による情報発信によっても継続的にアプローチしています。

③株主・投資家

株式会社と言うまでもなく株主は重要な存在であり、投資家についても事業継続のために重要なステークホルダーです。

年に一回の株主総会をはじめとし、国内外で実施しているIR活動により、株主・投資家の皆様へアプローチしており、ウェブサイト上においても財務情報等を提供しています。

④社員

労働集約型産業と言われる鉄道事業において、社員は事業運営に必要不可欠な存在であり、ステークホルダーとして特定するものです。

日々の職場におけるコミュニケーションをはじめ、就業規則をはじめとした各種規程をもとに、職場でのOJTやOff-JTによる各種教育・訓練など、相互にアプローチできる状況です。

・ご利用いただくお客さまからのご意見を第一線社員やコールセンターなどで幅広く収集したり、「沿線モニター調査」を実施し地域・社会のニーズの把握に努めることなどを通じて、サービス品質の改善に取り組んでいます。

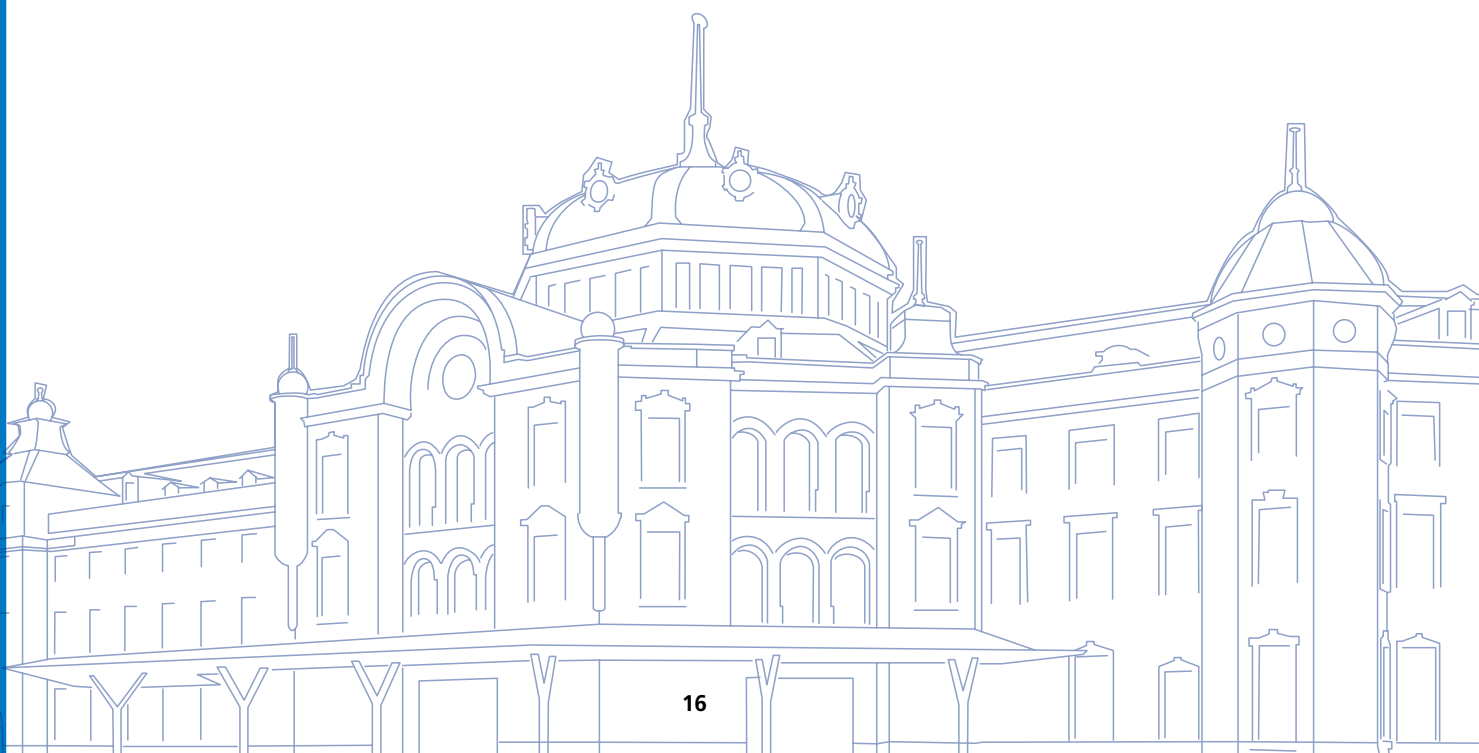
・株主総会やIR活動においては、各ステークホルダーの皆様から、さまざまな意見・要望が寄せられますが、会社として可能な限り対応しており、特に安全・安定輸送に関わる事象については究極の安全をめざすため、積極的に投資を行う等、具体的な施策を推進しています。



安全

CONTENTS

- I-1** 安全に関する基本的な考え方 17 ◀▶
- I-2** JR東日本の安全管理体制 24 ◀▶
- I-3** JR東日本の安全の現状 26 ◀▶
- I-4** 安全性向上の取組み 30 ◀▶
- 特集I:「安全・安定輸送のレベルアップ」に向けて 52 ◀▶



I-1 安全に関する基本的な考え方

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、リスクの低減に向け、社員一人ひとりの取組みとハード対策・仕組みの構築を着実に進めています。

安全対策には「これで完全である」という終わりはありません。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」をめざし、JR東日本グループが一体となって安全性向上への絶えざる挑戦を続けます。

I-1-1 安全綱領

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。

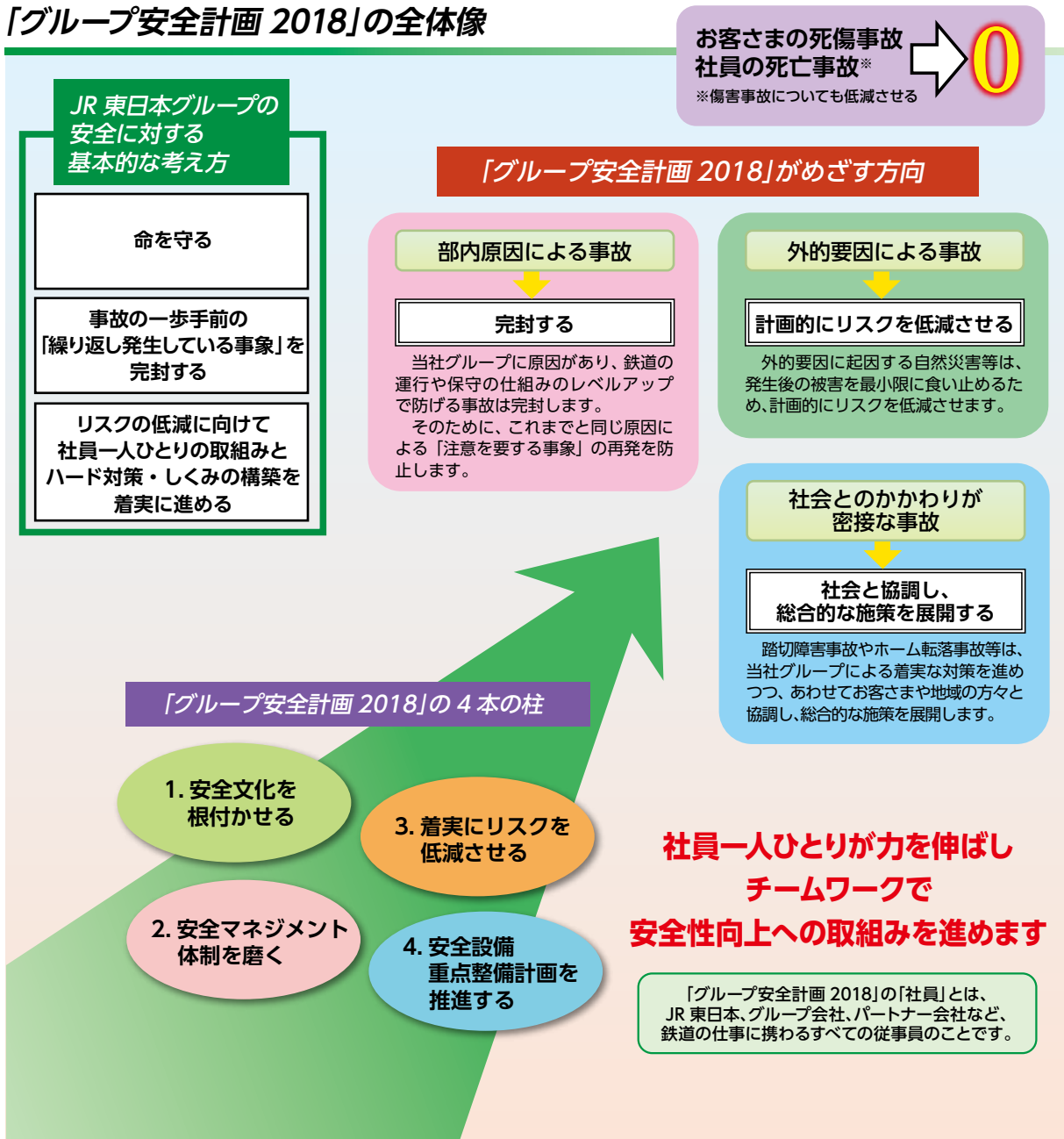
1. 安全は輸送業務の最大の使命である。
2. 安全の確保は、規程の遵守および執務の厳正から始まり、不断の修練によって築きあげられる。
3. 確認の励行と連絡の徹底は、安全の確保に最も大切である。
4. 安全の確保のためには、職責をこえて一致協力しなければならない。
5. 疑わしいときは、あわてず、自ら考えて、最も安全と認められるみちを採らなければならない。

I-1-2 グループ安全計画2018

当社は、会社発足以来、安全を経営の最重要課題として、5ヵ年毎に安全計画を実施してきました。現行の「グループ安全計画2018」は、鉄道に携わる一人ひとりが安全レベルの向上に取り組むことにより、グループ全体で「究極の安全」に向けて挑戦しています。

「グループ安全計画2018」では、「部内原因による事故は完封する」等の「めざす方向」を明確にしたうえで、具体的な施策を展開します。また、「着実な技術の継承」「事故の恐ろしさを深く学ぶ取組み」等、安全を担う人材育成を推進し、安全マネジメント体制のブラッシュアップをめざします。

「グループ安全計画 2018」の全体像



I-1-3 グループ安全計画2018 4本の柱 ①安全文化を根付かせる

JR東日本グループの“安全文化”

5つの文化

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、事故の再発防止に活用します。

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、事故防止に活用します。

ぶつかり合って議論する文化

原因を究明する際、さまざまな意見を出し合い、ぶつかり合って議論することで、背後要因を捉え、真に有効な対策につなげます。

学習する文化

自分以外・自分の職場以外で発生した事故・事象についても、自らの事として置き換え、教訓を学び、具体的な対応に結びつけていきます。

行動する文化

最終的に具体的な安全行動に結びついて、はじめて安全は確保されます。「自ら考え、自ら行動する」、これが安全を支える源になります。

危ないと思ったら列車を止める

「安全」は人の命を守ること、「安定」は列車の正確な運行を守ることであり、どちらも鉄道にとって重要な要素です。列車を遅らせまいとするあまり、安全確認の手順が疎かになると、安全がおびやかされます。

「危ないと思ったら列車を止める！」

ことをグループ全体の確固たる行動規範として徹底します。



総合訓練センターでの列車防護訓練

三現主義

安全の問題は常に「現場*」で起こります。したがって、答えも「現場」にあります。「現地・現物・現人」の“三現主義”により、机上だけではわからない「答え」を模索していきます。

※「現場」とは「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する作業を行う現地・現物・現人」を意味します。

三現主義とは

現地(げんち) :実際に現地に出向いて状況を知る

現物(げんぶつ) :実際に現物(車両、装置、機械、道具など)を見て、状態を知る

現人(げんじん) :実際に関係している人々と向きあって状態を知る

CS (チャレンジ・セイフティ) 運動

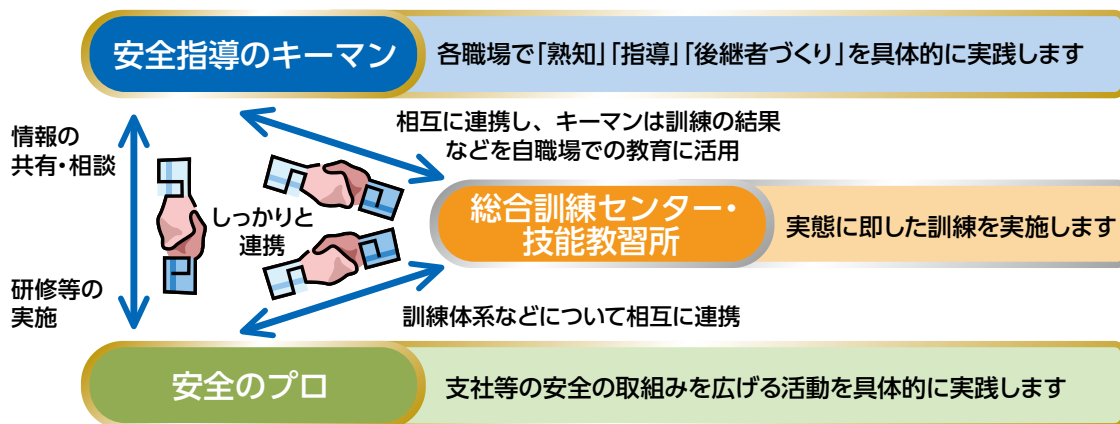
会社発足以来、「『守る安全』から『チャレンジする安全』へ」をスローガンとして、CS(チャレンジ・セイフティ)運動を展開してきました。「チャレンジする安全」はCS運動の原点であり、社員一人ひとりが、具体的な取組みについて全員で考え、議論しながら行動していきます。

I-1-4 グループ安全計画2018 4本の柱 ②安全マネジメント体制を磨く

▶安全を担う人づくり

当社グループの安全は、第一線の社員が支えています。急速な世代交代に対応するため、着実に「安全を担う人づくり」に取り組みます。

「安全指導のキーマン」「安全のプロ」「総合訓練センター・技能教習所」を軸にした人づくり



いざという時に臨機応変に対応できる力の養成

2011年3月に発生した東日本大震災から、私たちは、「日頃から危機に備える」「自ら考え自ら行動する」ことの重要性を改めて学びました。

事故や災害の発生直後の対応は、あわてず、どのような選択肢があり、どれが一番安全であるかを迅速に判断し、行動に移すことが求められます。事故・災害が発生した直後の行動について定期的に議論し考え、訓練等を実施することで、社員の臨機応変に対応できる力を養成します。

着実な技術の継承

○経験知の継承

ルールの成り立ち、過去の事故に至る背景等の今まで蓄えられてきた貴重な経験知を確実に継承していきます。あわせて、熟練した社員が持つ経験知を、可能な限り掘り起こします。

○学び・チャレンジする機会の創出

技術継承を進めるうえでの重要な視点として、社員一人ひとりが学び、自ら挑戦することを通じて技術を吸収し、力を伸ばしていく機会を提供していきます。

○「安全の語り部」による経験の伝承

各部門の経験豊富なOBで組織化した「安全の語り部」により、過去の事故への対応や「安全の語り部」自身の安全に関する経験を伝承することで技術継承につなげます。

わかりやすい教材や情報の提供

CS運動、定例訓練、勉強会、個人学習等、さまざまな場面で必要な資料を容易に検索でき、加工して活用できるよう、ICTを活用し、社員が必要なときに、いつでも学習できる環境を整備します。

○「安全ポータル」の整備

イントラネットによる安全についてのポータルサイト「安全ポータル」を、安全に関する情報プラットフォームと位置づけ、動画も含む必要な教育用資料を収納し、社員がいつでも活用できる環境を整備します。

○「e-ラーニング」の展開

タブレット端末等の活用により、社員がいつでも学習できる「e-ラーニング」を展開します。

グループが一体となった安全性の向上

グループ会社・パートナー会社・協力会社と当社が一体となって、安全に対する具体的な取組みを着実に進めていくためには、グループ全体で情報共有を図り、安全に対する価値観を共有することが重要です。

当社グループの全社員で価値観を共有し、グループが一体となって安全性向上への取組みを進めます。

ヒューマンエラーを極小化するためのシンプル化の推進

複雑なルールや多種多様な操作を要する機器類はヒューマンエラーをまねきやすいことから、数多くある安全ルールの絞り込みや機器類の仕様統一など、ソフト・ハード両面でのシンプル化を推進します。

ただし、安全ルールには過去の痛ましい事故を教訓としてできたものが多く、シンプル化の前提として、安全ルールの成り立ちや仕組みの目的を理解する取組みを推進します。

事故の恐ろしさを深く学ぶ

事故の悲惨さ、恐ろしさを社員一人ひとりの胸に刻み、具体的な行動につなげる取組みを推進します。

○「事故の歴史展示館」のさらなる活用

2014年度から、事故車両・被災した車両等の現物の展示を開始した「事故の歴史展示館」を全社員が訪問する取組みを実施しています。また、「事故の歴史展示館」の教材の充実を図ります。

○「重大事故事典」の発刊

当時の事故対応等に携わった関係者の手記を盛り込んだ「重大事故事典」を引き続き発刊します。



事故の歴史展示館

I-1-5 グループ安全計画2018 4本の柱 ③着実にリスクを低減させる

「部内原因による事故」を完封

当社グループに原因があり、鉄道の運行や保守の仕組みのさらなるレベルアップで防げる事故の完封をめざします。教育・訓練など、人やマネジメントの視点からのリスク低減策に加え、今まで実施してきたリスク低減策の再徹底、ICT・ビッグデータ・GPS等の技術開発の成果の活用、仕組みの見直し等、あらゆる手段を活用します。

このために、まずはこれまでと同じ原因による「注意を要する事象」の再発を防止します。

「外的要因による事故」に対するリスク低減

東日本大震災では、それまで着実に取り組んできた地震対策が一定の効果を超える一方で、いつ発生するかわからない自然災害に備えることの重要性を再認識しました。また、被害が拡大傾向にある局地的豪雨、突風といった昨今の異常気象や、洪水、火山噴火などもリスクと捉え、着実なリスクの低減に取り組めます。外的要因に起因する自然災害等が発生した際の被害を最小限に食い止めるため、計画的なリスク低減策を展開します。

「社会とのかかわりが密接な事故」に対するリスク低減

踏切障害事故やホーム転落事故等は、当社による着実な対策を進めつつ、あわせてお客さまや地域の方々にも鉄道に潜む危険についてご理解いただき、危険の回避にご協力いただけるように努めます。

プラットホームやエスカレーター、踏切での事故防止キャンペーンの展開や、自治体と連携した踏切の統廃合に向けた取り組みなど、総合的な施策を展開します。

○重大な事故への対策

過去に発生した重大な事故の対策にも着実に取り組んでいきます。

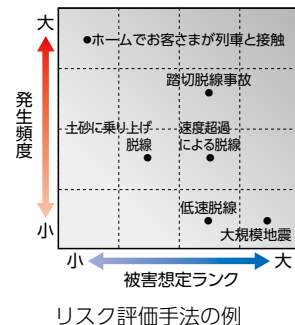
(具体的な取組み)

- ・羽越本線列車脱線事故(2005年12月25日発生)の対策
風速計の増設・風規制区間の追加、突風予測に関する研究開発、気象情報の活用による運転規制手法の検討、防風柵の整備を拡大。
- ・福知山線列車脱線事故(2005年4月25日発生)の対策
曲線・分岐器・線路終端・下り勾配へのATS整備による速度超過対策、防護無線自動発報の導入拡大、EB(緊急ブレーキ)装置の完備。
- ・上越新幹線列車脱線事故(2004年10月23日発生)
逸脱防止ガイド・レール転倒防止対策、盛土や切取、高架橋、電化柱、駅およびホームの天井・壁などの設備の耐震補強を拡大。地震発生直後、迅速に新幹線を減速・停止させるためのシステムの改良。

○埋もれているリスクの掘り起しと先取りした対策の推進

現時点でリスクとして捉えられていないことであっても、鉄道を取り巻く状況の変化に応じ、リスクとして顕在化することが十分に想定されます。定期的なリスクを監視し、顕在化するリスクを掘り起し、先取りして対策を打つことを継続します。

リスク評価手法を用いて、起きうる事故のリスクの変化を定期的に監視しながら、対策の優先度を検討していきます。



I-1-6 グループ安全計画2018 4本の柱 ④安全設備重点整備計画を推進する

「部内原因による事故」を完封

- 鉄道の運転に関するもの
 - ・列車の信号違反、制限速度超過等を防止する「ATS-P」装置の整備拡大
 - ・強風、大雨等に伴う一時的な徐行等の情報を、運転中の運転士に伝達するシステムの導入
- 車両・設備に関するもの
 - ・より安全性の高い車体構造等をもつ新型車両の導入
 - ・踏切が列車通過時にさらに確実に作動するためのバックアップ装置の整備拡大
 - ・老朽設備の安全対策（老朽設備の計画的な更新、補修などによる延命など）
 - ・営業列車に検測装置を搭載し、車両機器や地上設備をモニタリングする技術の実用化
- 保守・工事にに関するもの
 - ・GPS等を活用し、列車が接近したことを知らせる警報装置の実用化
 - ・工事区間に列車を進入させないための手続きのシステム化の推進
 - ・列車・車両と工所用保守用車との衝突防止対策



運転規制情報連絡システム

「外的要因による事故」に対するリスク低減

- 大規模地震対策
 - ・盛土や切取、高架橋、電化柱、駅およびホームの天井・壁などの設備の耐震補強の拡大
 - ・地震発生直後に、さらに迅速に新幹線を減速・停止させるためのシステムの改良
- 降雨防災対策
 - ・盛土・切取等の土工設備における、降雨時の強度の向上
- 落石・土砂崩壊対策
 - ・「落石防護工」「のり面工」「土砂止柵」等の整備
 - ・地形・地質等の条件から、大規模な土砂崩壊の危険性を予測するシステムの開発
- 突風対策
 - ・気象情報（竜巻発生確度ナウキャストなど）を活用した、突風予測の精度を向上する技術の開発
- 強風対策
 - ・「防風柵」の整備の拡大
 - ・車体の形状や地形の条件等も考慮した、強風時の運転規制の判断基準の採用
- 山間部を走行する山形新幹線・秋田新幹線の防災対策 など



大規模地震対策(盛土の耐震補強)

「社会とのかかわりが密接な事故」に対するリスク低減

- 駅ホームの安全対策
 - ・「ホームドア」の整備の拡大
 - ・目の不自由なお客さまに、ホーム端を知らせる「内方線付点状ブロック」の整備の拡大
- 踏切の安全対策
 - ・踏切内の異常を運転士に知らせる「踏切支障報知装置」の整備の拡大
 - ・第4種踏切（警報機・遮断機なし）の、第1種踏切（警報機・遮断機あり）への改良の拡大 など
- 犯罪・テロ防止対策
 - ・人が立ち入るおそれのある鉄道沿線（新幹線沿線、東京30km圏内の駅・車両基地・車両留置線・踏切の前後区間など）に、「防犯カメラ」を順次整備



ホームドア

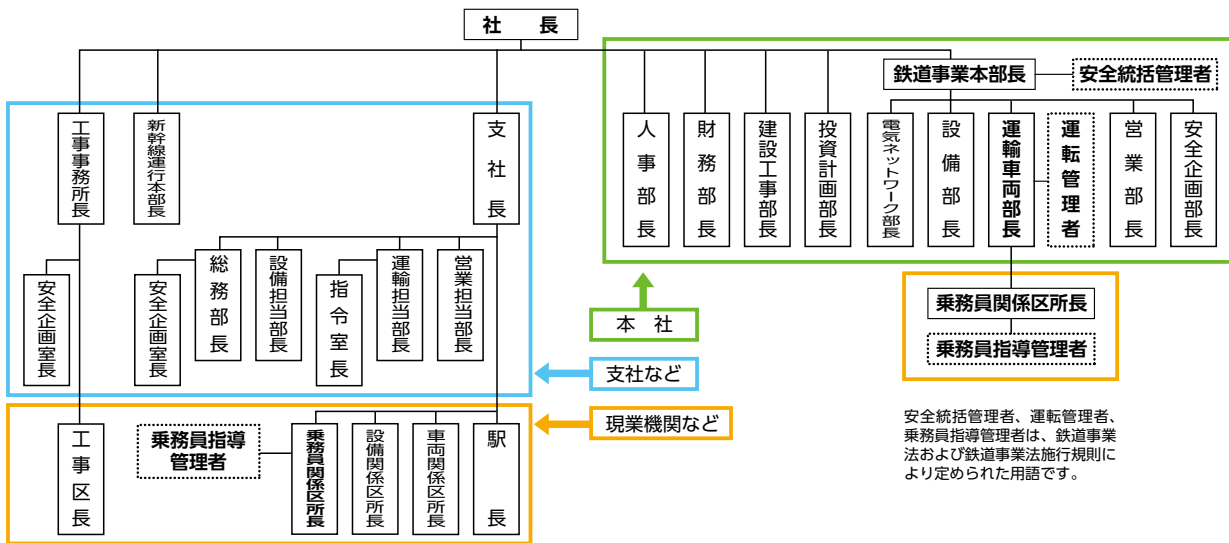
(非常ボタン) (特殊信号発光機)
踏切支障報知装置

I-2 JR東日本の安全管理体制

I-2-1 安全管理規程

鉄道事業法の改正を受け、安全管理規程を2006年10月1日に制定しました。安全管理規程には、経営トップの安全確保に関する責務や、安全統括管理者（鉄道事業本部長またはこれに準ずる職にある者から選任）、運転管理者（運輸車両部長またはこれに準ずる職にある者から選任）、乗務員指導管理者（乗務員関係区所長を選任）の選任といった組織に関する事柄など、安全管理に関する事柄を定めています。

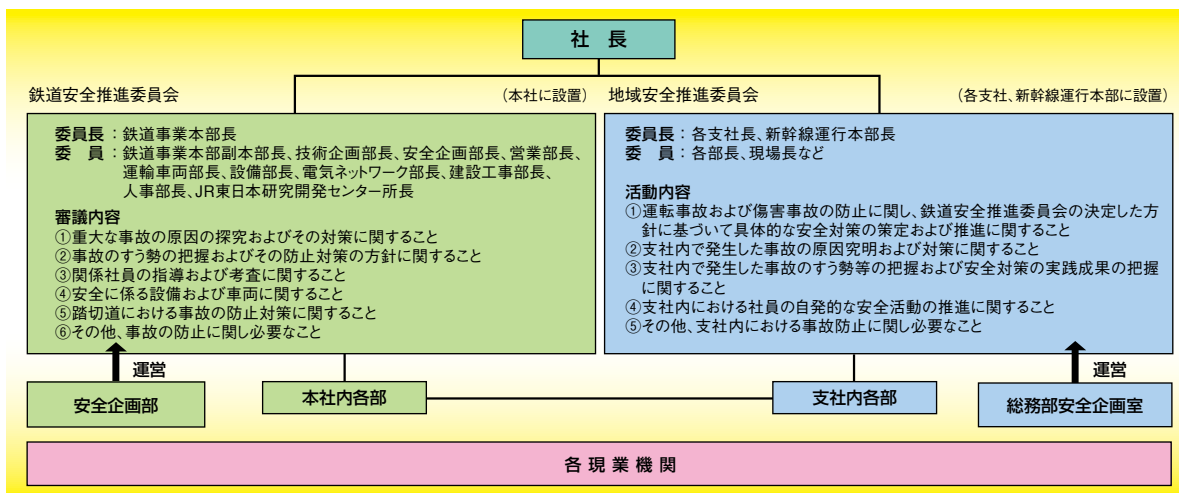
輸送の安全確保に関する業務体制の概略図



I-2-2 安全推進委員会

当社が発足した1987年に、安全対策を推進する体制として、鉄道事業本部長を委員長とする「鉄道安全推進委員会」を本社に設置しました。重大な事故の原因究明や再発防止策の策定、安全に関する設備および車両に関する施策の決定・推進などにより、鉄道の安全性向上と事故防止を図ることを目的としています。

また、各支社と新幹線運行本部には、それぞれ各支社長と新幹線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。



I-2-3 安全企画部(本社)と安全企画室(各支社等)

過去に発生した事故などの再発防止を中心とした対策を行うだけでなく、常に潜んでいるリスクが顕在化する前に対策を検討するという姿勢を明確にするため、「安全企画部」の組織上の位置を鉄道事業本部内の先頭に位置付けました。

本社の安全企画部と各支社等の安全企画室は、安全に関する中期計画を策定し、ハード・ソフトの両面から鉄道の安全性向上に寄与する取組みを推進しています。

I-2-4 事故・事象の報告ルール

鉄道運転事故等の再発防止・未然防止には、事故・事象の正しい把握、原因の分析、対策の実施が必須です。これらを実現するために、当社では事故等の報告と分類に関するルールを定めています。

- ①お客さまや社員の死傷につながるリスクの高い「事故の“芽”」の徹底的な分析と対策の実施
- ②事象として発生はしなかった「埋もれている事故の“芽”」の積極的な掘り起こし

現場・支社・本社が、それぞれの役割を果たして事故等の正しい把握と分析、再発防止・未然防止の深度化を図っています。さらに、「マイ・ヒヤット」を積極的に掘り起こしてリスクを洗い出し、事故等を未然防止するための対策を講じることで、さらなる安全性の向上をめざしています。



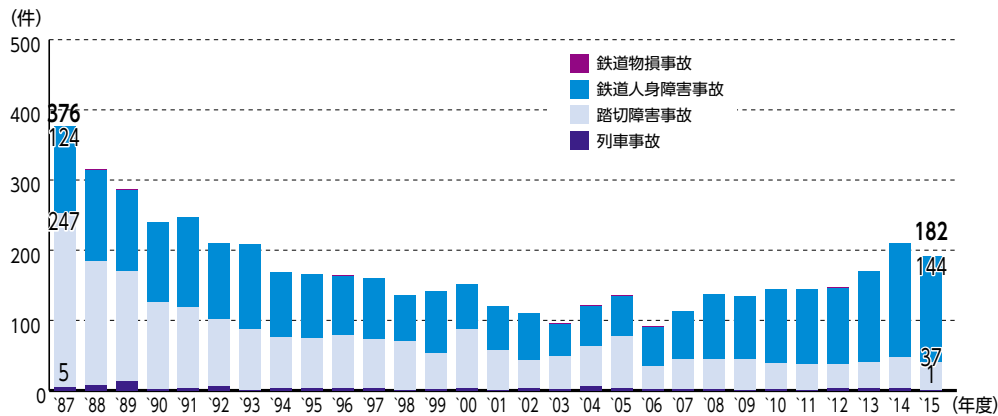
I-3 JR 東日本の安全の現状

I-3-1 鉄道運転事故

2015年度は、鉄道運転事故は182件発生しました。このうち、鉄道人身障害事故が全体の約8割を占めています。

列車事故	列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故
踏切障害事故	踏切道において、列車または車両が道路を通行する人又は車両等と衝突し、又は接触した事故
鉄道人身障害事故	列車又は車両の運転により人の死傷を生じた事故（自殺以外）
鉄道物損事故	列車又は車両の運転により 500 万円以上の物損を生じた事故

■ 鉄道運転事故の発生状況



▶ 列車事故

列車事故は1件発生しました。2015年12月11日に山田線松草・平津戸駅間にて流入した土砂に乗り上げ、脱線しました。

▶ 踏切障害事故

踏切障害事故は37件発生しました。原因としては、踏切内での停滞が9件、直前横断が28件です。

▶ 鉄道人身障害事故

鉄道人身障害事故は144件発生しました。お客さまのプラットフォーム上における列車への接触や、プラットフォームから転落して列車と衝突した事故は83件発生しており、このうち飲酒をされていたお客さまが約5割を占めています。

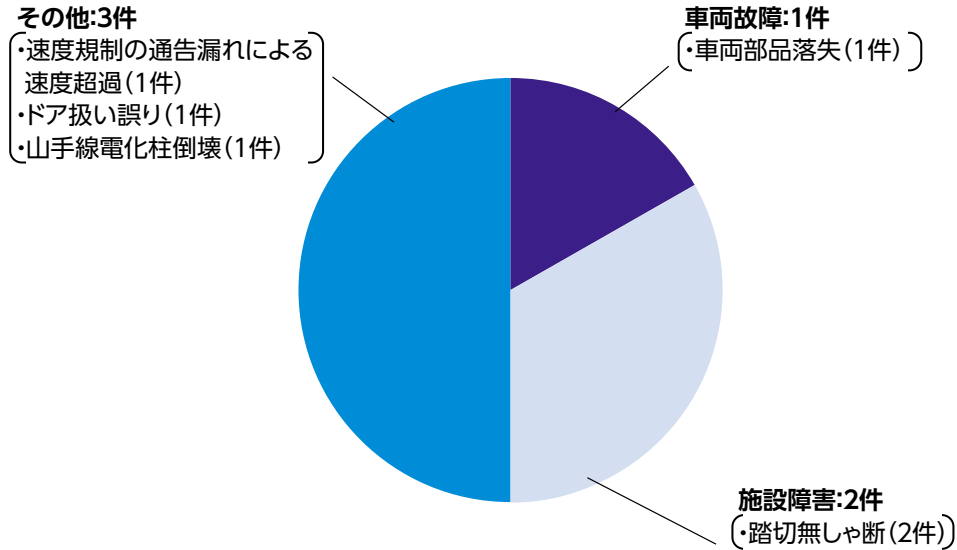
▶ 鉄道物損事故

発生しておりません。

I-3-2 インシデント

2015年度は、インシデントが6件発生しました。

インシデント	社内のルール (P25 参照) とは別に、鉄道事故等報告規則により定められている鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態
--------	---



▶ 重大インシデントの概要と再発防止措置(山手線電化柱倒壊)

・2015年4月12日 山手線神田・秋葉原駅間 電化柱が倒壊し線路を支障した重大インシデントについて

<p>●概要</p> <p>2015年4月12日6時10分頃、京浜東北線の乗務員が神田・秋葉原駅間を走行中、電化柱が倒れたのを見たため非常停止した。メンテナンス関係社員が確認したところ、山手線内回りと外回りの線間に敷設されていた2本1組の電化柱が神田駅方線路方向に倒れ、山手線内回りと外回りの線路を一部支障した。また、倒れた電化柱の隣にあった2本1組の電化柱が傾斜した。これによる列車との衝撃等はなかった。</p>	
<p>●主な対策</p> <p>(1) リスク管理および技術支援体制の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ①設計・施工における安全上の確認を適切に行うための、技術的な支援機能の強化。 ②施工に関して安全上十分な確認を要する設備を「特殊構造設備」として管理。 ③特殊構造設備の改修・施工に際し、リスク検討の場を新たに設置。 <p>(2) 判断基準の制定および情報伝達の徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> ①電化柱の傾斜等を認めた場合の列車抑止の判断基準を制定。 ②関係者間の情報伝達の徹底。 <p>(3) 安全意識の再徹底と技術継承への取組み強化</p> <p>さらなる安全意識の徹底、技術継承、技術力の向上に取り組む。</p>	

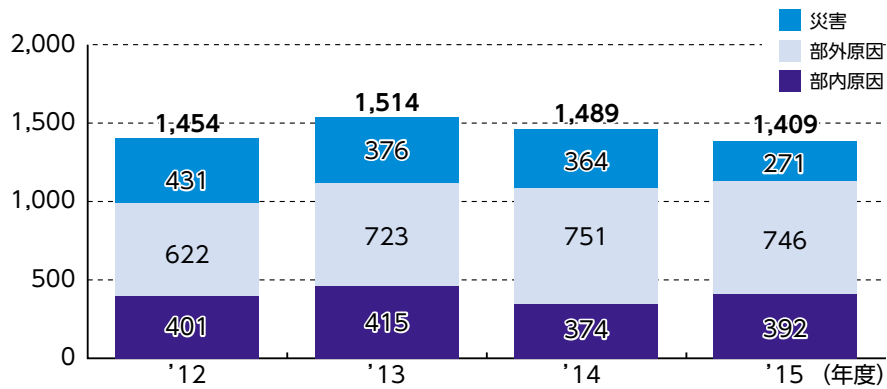


I-3-3 輸送障害

2015年度は、輸送障害が1,409件発生しました。

輸送障害	鉄道運転事故以外で、車両や設備の故障、係員の取扱い誤り、災害などにより、列車の運転を休止したもの又は旅客列車では30分以上、それ以外の列車では1時間以上の遅延を生じたもの
------	---

災害	暴風、豪雨、豪雪、洪水、高潮、地震、津波などの自然現象によるもの
部外原因	線路内立入りや自殺など、当社の原因によらないもの
部内原因	係員や車両、設備など、当社の原因によるもの

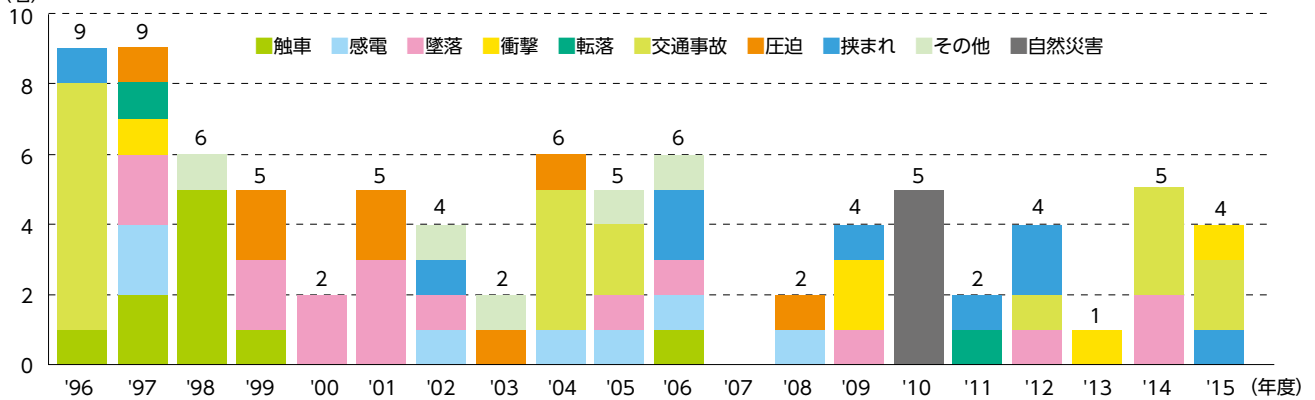


I-3-4 労働災害の発生状況

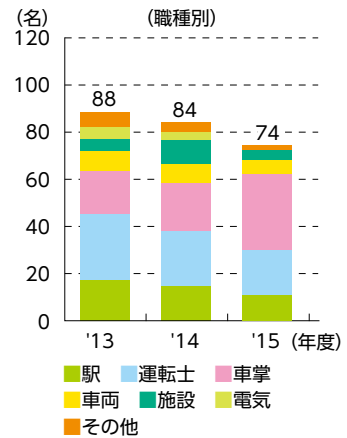
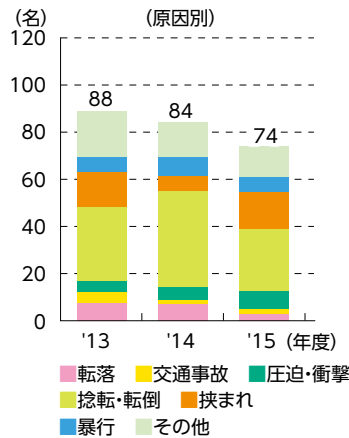
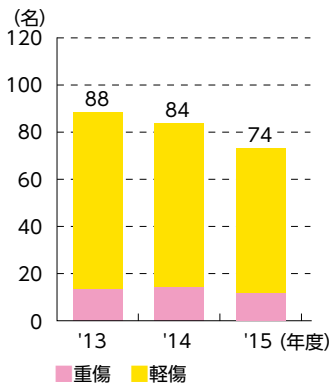
2015年度は死亡災害が4名、休業災害は175名発生しました。「グループ安全計画2018」の目標として定めた「お客さまの死傷事故・社員の死亡事故0」に向け、グループ会社等と一体となって、「安全体制とルールが定められているか」「定められたルールが守られているか」などについて確認していきます。

■ 死亡災害の発生状況(当社社員、グループ会社等社員*)

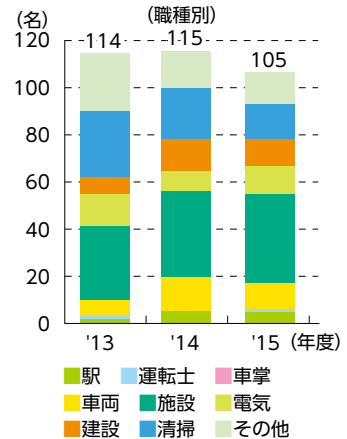
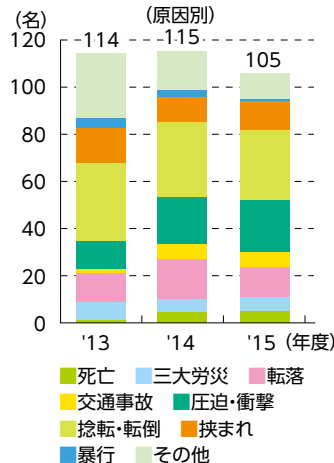
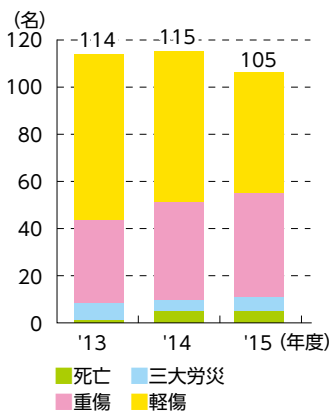
*グループ会社等社員とは、連結子会社社員に加え、業務上密接な関わりのある取引先であるパートナー会社を含みます。



■ 休業以上災害(当社社員)



■ 休業以上災害(グループ会社等社員)



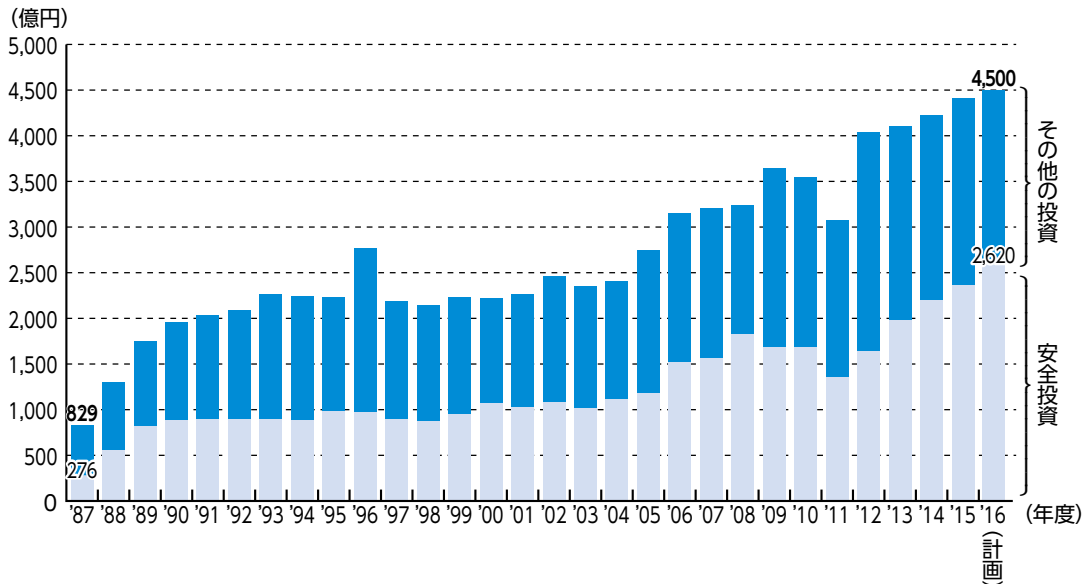
I-4 安全性向上の取組み

I-4-1 安全設備への投資状況

▶安全に関する設備投資額

JR東日本は、会社発足以降、29年間で3兆円を超える安全投資を行ってきました。2014年2月に発表した安全5カ年計画「グループ安全計画2018」では、2014年度からの5年間で約1兆円の安全投資を行うことを計画しており、今後も安全設備の整備を推進していきます。

■ 安全投資額とその他の投資額の推移



▶2016年度の主な安全投資件名

2016年度は、ATS等整備、大規模地震対策、突風・強風対策、山手線・京浜東北線等のホームドア整備、踏切の安全対策などを着実に進めます。

設備投資額の合計は4,500億円を見込んでおり、そのうち安全投資は2,620億円を計画しています。

■ 主な安全投資件名

- ・ ATS等整備
- ・ 大規模地震対策(高架橋や盛土、建物の耐震補強)
- ・ 自然災害対策(降雨・突風・強風等)
- ・ 山手線・京浜東北線等のホームドア整備
- ・ ホームの内方線付点状ブロック整備
- ・ 踏切の安全対策(踏切支障報知装置、障害物検知装置等)

I-4-2 列車衝突事故等の対策

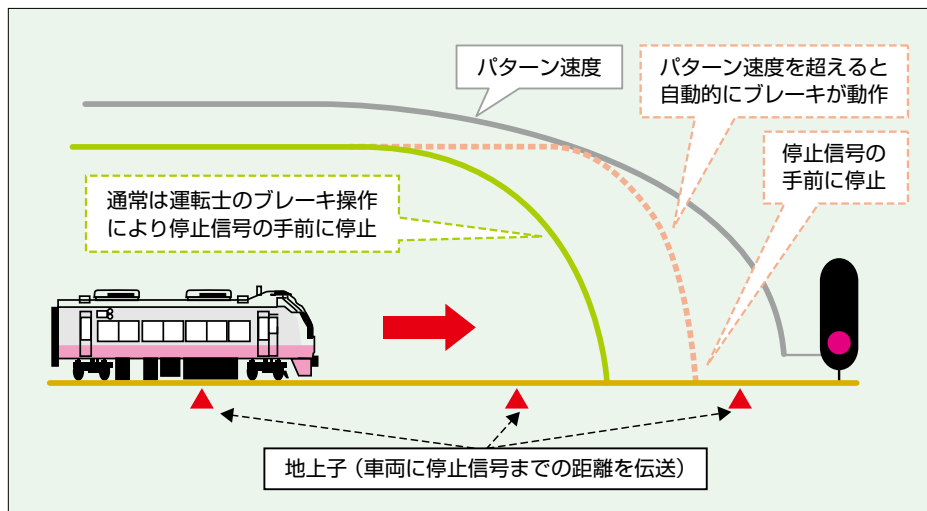
▶保安装置

■ATS・ATCの整備状況

列車衝突事故を防止するため、在来線にはATS(自動列車停止装置)やATC(自動列車制御装置)を、新幹線にはATCを全線に整備しています。



■ATS-P型の動作概要



■ ATS（自動列車停止装置）

ATSとは「Automatic Train Stop」の略で、列車が停止信号（赤信号など）の信号機の手前で停車できるよう、自動的にブレーキを動作させる装置です。現在は、より高度な機能を持ったATS-P型やATS-Ps型の整備を進めています。

ATS-P型やATS-Ps型は、地上装置からの情報に基づいて、車上装置が「停止信号までの距離に応じた許容速度（パターン速度）」を算出し、列車速度がこれを超えた場合に自動的にブレーキを動作させます。また、曲線や分岐器などにおける速度制限にも対応しています。

■ ATS-P型、ATS-Ps型の整備計画

	整備対象	2015年度末時点整備状況
ATS - P型	首都圏の列車本数の多い線区を中心	2,405.8kmの線区等への整備を完了
ATS - Ps型	首都圏以外の主要線区、地方都市圏	210.8kmの線区等と拠点となる72駅の整備を完了

2006年7月の「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」の改正により10年以内に整備することが義務付けられた、曲線、分岐器、線路終端部、下りこう配へのATSの整備については、2015年度末までに整備を完了しました。

■ ATSの整備状況（省令で期限を定められた箇所）

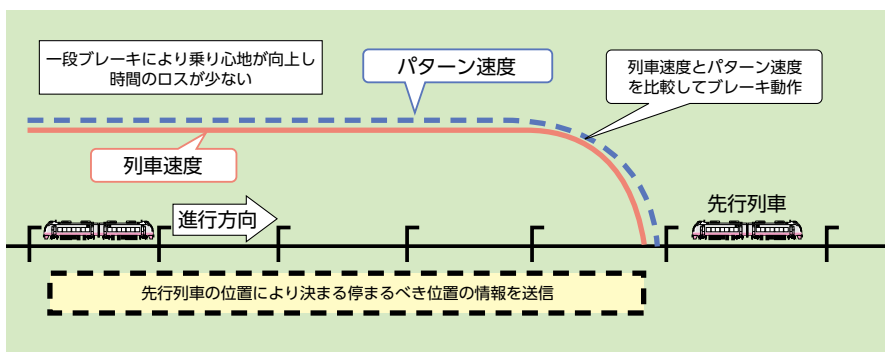
区分	整備対象	2015年度末実績	整備完了
曲線	934箇所	934箇所	2009年度完了
分岐器	465駅	465駅	2015年度完了
線路終端部	38駅	38駅	2015年度完了
下りこう配	707箇所	707箇所	2011年度完了

■ ATC（自動列車制御装置）

ATCとは「Automatic Train Control」の略で、地上装置から列車に対してレールを通じて連続的に信号を送信し、信号が運転台に表示されるとともに、自動的にブレーキが制御される装置です。

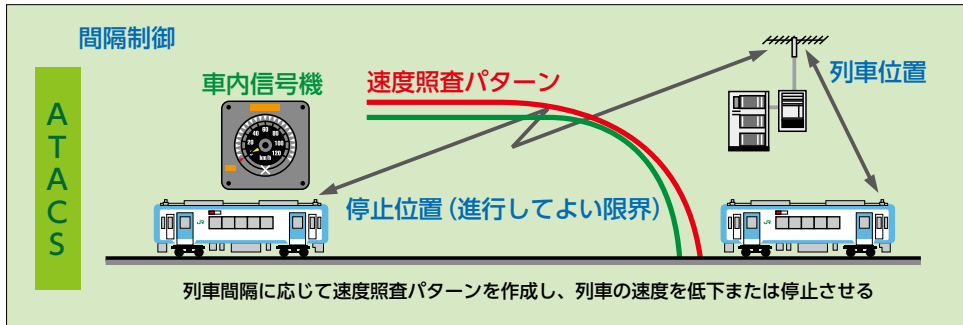
各新幹線と山手線、京浜東北線、根岸線では、先行列車の位置などの情報を送信し、車上装置でパターン速度に基づいた制御を行う「デジタルATC」への更新を行いました。デジタルATCの導入により、安全性向上のほか、乗り心地の改善や運転間隔の短縮、設備の簡素化を図っています。

■ デジタルATC



■ ATACS

ATACSとは無線による列車制御システム「Advanced Train Administration and Communications System」の略で、軌道回路による列車位置検知ではなく、走行する列車自らが在線する位置を検知し、その情報を無線を使って車上・地上間で通信することにより列車を制御する全く新しいシステムです。仙石線あおば通～東塩釜間において、2011年10月に使用を開始しました。

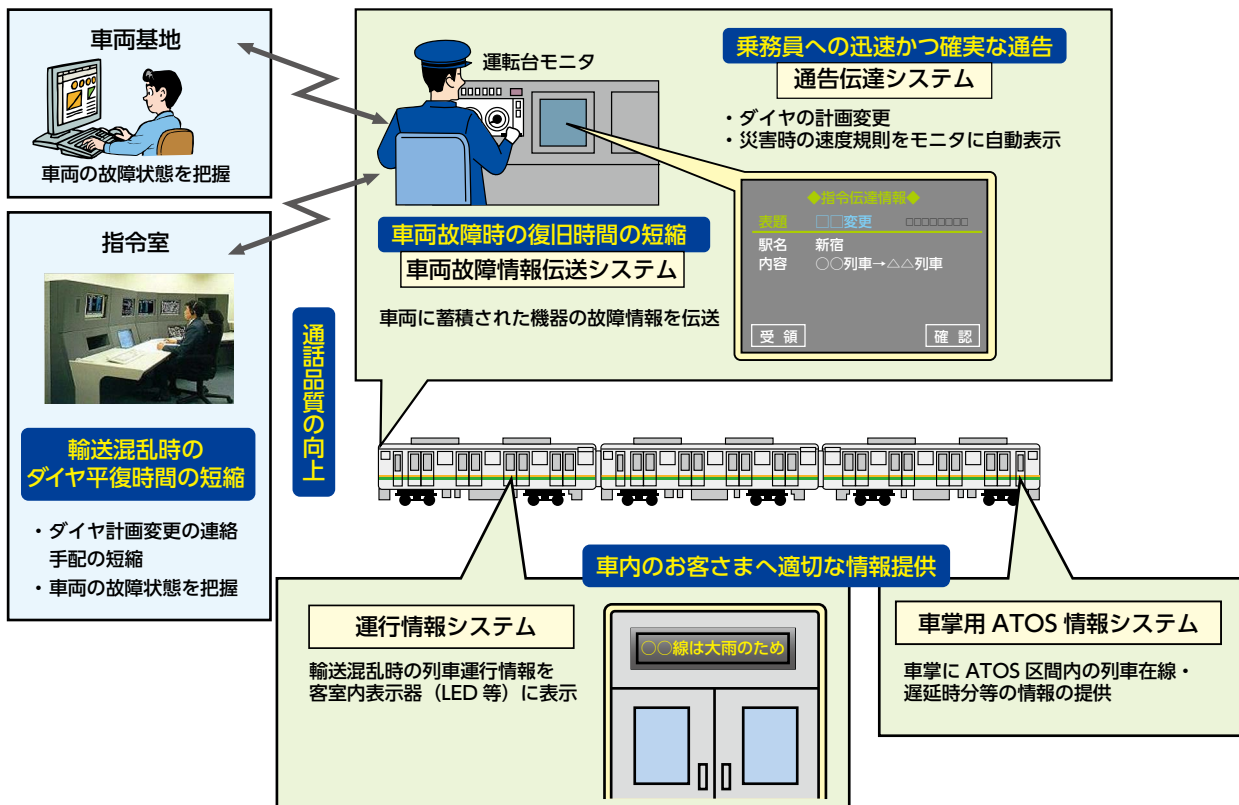


▶ その他

■ 在来線デジタル列車無線システム

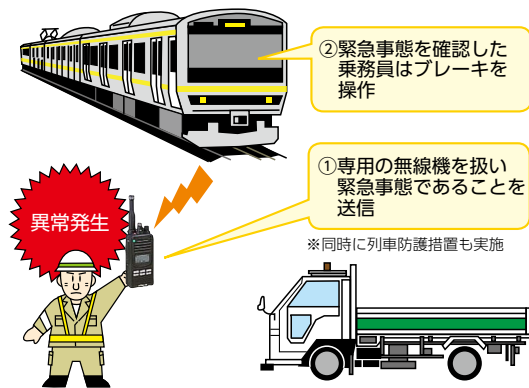
「在来線デジタル列車無線システム」は、首都圏各線区への導入を2010年7月に完了しました。現在、地方圏の各線区へ導入を拡大しています。

従来のアナログ方式に比べ、デジタル化により音声通話品質が向上し、指令乗務員間の通話がより明確になるほか、首都圏各線区に導入した在来線デジタル列車無線システムは、多様なデータ通信が可能となり、トラブル発生時のお客さまへの情報提供や、乗務員への迅速かつ確実な通告などを行えるようになりました。



■ 衝突防止支援無線システム

2014年2月に京浜東北線川崎駅構内で発生した列車脱線事故を受け、作業中の緊急時における列車停止手配を補助するために「衝突防止支援無線システム」を導入しています。



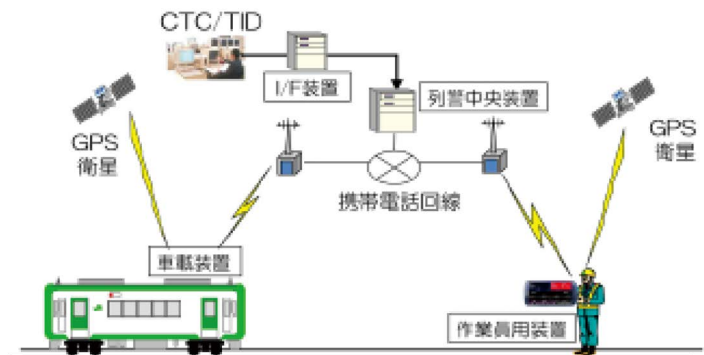
衝突防止支援無線システムは、異常が発生し列車等を急遽止めなければならない時に、専用の無線機端末を操作すると緊急事態の発生を付近の列車等に知らせるものです。すべての在来線列車等が対応しており、これが届いた運転士はいち早く列車等を止めます。

なお、無線使用状況および通信状況等により確実に列車等へ届かない事もあるため、「衝突防止支援無線システム」は列車防護の補助手段として使用しています。

■ 列車接近警報装置

線路内で作業する作業員に“列車の接近”を伝達する警報装置を導入しています。軌道回路が整備されている線区には、軌道回路で列車接近を検知する“TC型無線式列車接近警報装置”を導入しています。軌道回路が整備されていない区間においては、列車と作業員の位置をGPS等で把握し、列車の位置を作業員へ伝える“GPS列車接近警報装置”を開発しました。2016年4月より飯山線と八高線で運用を開始しています。

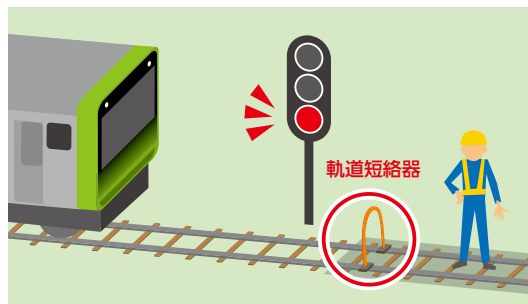
■ GPS列車接近警報装置



■ 二重安全措施

線路の工事や保守点検を行う際には、他の列車を入れない措置（線路の閉鎖）を行います。しかしながら、ヒューマンエラーによる取扱い誤りが発生すると、工事や保守点検を行っている作業区間に列車が入ってしまう恐れがあります。そこで、線路の閉鎖の手続きに加え、作業区間に軌道短絡器を設置することで、信号機に停止信号を現示させるなど、列車が作業区間へ進入することをできる限り防ぐ措置を取っています。これを「二重安全措施」といいます。

■ 二重安全措施



I-4-3 自然災害に対する備え

▶地震対策

過去に発生した地震を教訓とし、

- ①構造物が壊れないようにする（耐震補強対策）
- ②走行している列車を早く止める（列車緊急停止対策）
- 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耐震補強対策

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と関係する一部を除き、完了しました。

また、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。さらに、2012年度からは今後発生が予想される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高架橋柱・橋脚の耐震補強を前倒して進めています。また、東日本大震災を踏まえ、乗降人員3,000人/日以上以上の駅舎の耐震補強や新幹線電化柱の耐震補強にも着手しています。

				南関東エリア	仙台等エリア	その他エリア
新幹線	せん断破壊先行型	高架橋、橋脚		約 1,900 本、約 310 基	約 16,600 本、約 2,030 基	
	曲げ破壊先行型	高架橋	店舗等未利用	約 3,800 本	約 2,900 本	約 7,130 本
			店舗等利用	約 1,100 本	約 410 本	
		橋脚		約 680 基		
在来線	せん断破壊先行型	高架橋、橋脚		約 12,500 本、約 530 基	約 100 本、約 10 基	約 940 本、約 820 基
	曲げ破壊先行型	高架橋	店舗等未利用	約 5,460 本	約 40 本	
			店舗等利用	約 5,630 本	約 30 本	
		橋脚		約 1,090 基		

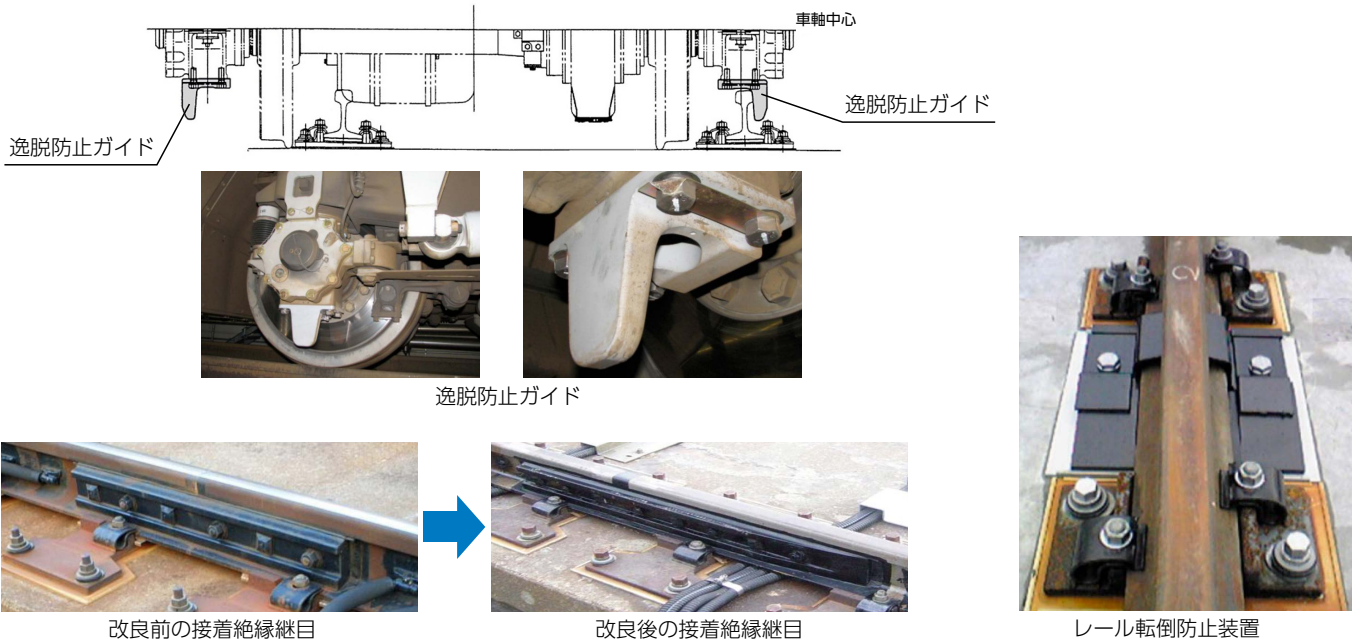
■ 2008年度までに終了 ■ 2015年度までに終了 ■ 現在施工中

②列車緊急停止対策

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、いち早く列車を自動的に停止させる「新幹線早期地震検知システム」を導入しています。また、停電検知装置を設けることで、車上のデジタルATC装置が架線への送電停止を検知して非常ブレーキを動作させるのに比べ、非常ブレーキの動作に要する時間を1秒程度短縮しています。首都圏直下地震および内陸部の地震に備えて、地震計を30箇所を設置し、2012年10月からは気象庁の緊急地震速報も使用開始しています。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」を導入しました。

③列車の線路からの逸脱防止対策

2004年10月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、お客さまや乗務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。新幹線の車両側では、台車に逸脱防止ガイドを設置し、脱線した場合に車両が大きく逸脱しない対策を行いました。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を改良しました。また、レールを締結する金具が破損したときのレール転倒や横方向のずれ防止対策を完了しました。



■ 救助・救命

首都直下地震により負傷者が多数発生した場合は、消防等もすぐに対応することができず、限られた社員で負傷者の救助・救命を行わなければならないことが想定されます。大地震が発生した場合は負傷者の救助・救命を最優先と考え、以下のとおり必要な物品の整備および必要な技能を習得するための訓練を実施しています。

負傷者を救出するための救助品の配備

壁や什器等が倒壊し、挟まれた負傷者を救出するために、救助品（パール、ジャッキ等）を首都圏5支社の各駅に配備しています。



救助品

負傷者に対する応急救護品の配備

負傷者に対して、出血、骨折等の外傷手当が行えるように、東京30km圏内の各駅に応急救護品（三角巾等）を配備しています。



応急救護品



救助・救命訓練

■ 総合防災訓練

JR東日本では、地震発生を想定した総合防災訓練を毎年9月1日を含む防災週間を中心に実施しています。訓練では、

- ・本社および各支社等における対策本部運営訓練
- ・各地区における実働訓練（救助救命訓練、避難誘導訓練、初期消火訓練等）
- ・社員およびその家族の安否確認訓練

を中心として、本社、支社、現業機関が連携して実施しています。また、自治体等が行う訓練にも参加しています。



総合防災訓練



自治体等が行う訓練への参加

▶ 津波対策

東日本大震災発生以前より、箇所ごとに津波の危険な区域および運転規制の方法を定め、マニュアルの作成・勉強会の実施や降車誘導訓練を行ってきました。こうした取組みが、今回の津波において迅速な避難誘導につながりました。



津波対応マニュアル



駅に掲示した避難看板



降車誘導訓練

今回の津波を受け、全社的にこれまでのルール、マニュアルおよび訓練のあり方等について見直しを行うとともに、「津波避難行動心得」を社員の行動指針として2012年1月に決めました。

■ 「津波避難行動心得」の制定

津波到達まで時間的に余裕が無い場合において、避難を実施するにあたり、社員一人ひとり取るべき行動指針を「津波避難行動心得」として2012年1月に決めました。

■ 避難看板と避難経路の整備と津波を想定した訓練の実施

津波被害を受け運転再開をした八戸線等で、津波の避難看板・避難経路の整備を行いました。今後、他の線区においても同様に実施していきます。

また、2015年度においても、各箇所ですべて津波到達まで時間的余裕が無いという状況を想定した降車訓練、避難誘導訓練等を実施しました。今後も、毎年訓練を継続して実施していきます。



津波避難看板 (八戸線)



避難経路 (八戸線)



津波を想定した降車訓練

■「津波避難行動心得」

- 一 大地震が発生した場合は津波を想起し、自ら情報を取り、他と連絡がとれなければ自ら避難の判断をする。
(避難した結果、津波が来なかったということになっても構わない。)
- 二 避難を決めたら、お客さまの状況等を見極めたうえで、速やかな避難誘導を行う。
- 三 降車・避難・情報収集にあたっては、お客さま・地域の方々に協力を求める。
- 四 避難したあとも、「ここなら大丈夫だろう」と油断せず、より高所へ逃げる。
- 五 自らもお客さまと共に避難し、津波警報が解除されるまで現地・現車に戻らない。

▶ 降雨防災対策

降雨による土砂崩壊災害から線路を守るために、全線区において計画的に沿線斜面などの防災対策を行っています。その中でも首都圏エリア、および各新幹線ルートについては、集中的な対策を行い、安全・安定輸送を確保していきます。

■ 対策工事の施工状況



切取りの面工 (吹付砕工)



盛土のり面工 (吹付砕工)

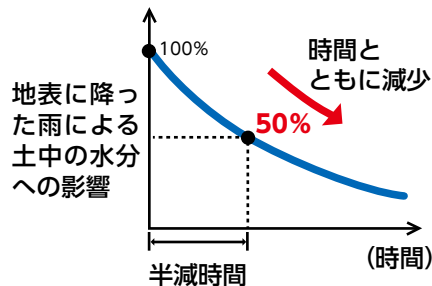
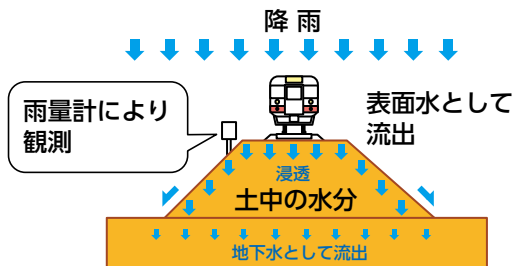


自然斜面防護工 (吹付砕工)

▶ 降雨による運転規制

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。2008年6月より、降雨による土砂災害と関連性が高い「実効雨量」を導入しました。「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、列車運行の安全性や安定性が向上しています。

■ 「実効雨量」の概念



▶ 風に関するこれまでの取組み

■ 羽越本線列車脱線事故

2005年12月25日の羽越本線砂越～北余目間の第2最上川橋りょう付近における羽越本線脱線事故により、5名のお客さまがお亡くなりになり、31名のお客さまが怪我をされました。



脱線事故の様子

事故発生以降の風に関する主な取組みについては、以下のとおりです。

・ 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にしたほか、防風柵設置箇所に風速計を増設してきました。

	2005年12月25日時点	2016年3月現在	増加数
在来線	228基	808基	+580基
新幹線	89基	163基	+74基
合計	317基	971基	+654基



風速計

・ 全線における暫定的な「早め規制」

在来線において風による運転規制を行っているすべての箇所について、羽越本線の運転を再開した2006年1月19日以降、下表のように運転規制の見直しを行いました。

なお、防風柵設置箇所等においては、従前の「一般規制」としています。

規制方法	風速値	
	これまで（一般規制）	見直し（早め規制）
速度規制（25km/h以下）	25m/s～30m/s	20m/s～25m/s
運転中止	30m/s以上	25m/s以上

・ 運転規制区間の検証

これまでの風による運転規制区間は、過去の現地調査や現地での作業に携わった社員の経験などから定めてきました。新たに、上空の風況や地形に基づく「強風マップ」や、現地での作業に携わった社員等からの情報により運転規制区間の再確認を実施しました。その結果、新たに75区間を規制区間として設定し、運転規制を実施しています。

■ 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。(2016年3月末現在)

	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	両側	2007年 6月南側 2012年 10月北側新設、南側延長
13	京葉線	新木場～葛西臨海公園間	両側	2007年 8月南側 2012年 10月北側新設、南側延長
14	京葉線	二俣新町～南船橋間	片側(南側)	2007年 8月 2012年 10月延長
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
19	京葉線	新習志野～海浜幕張間	片側(南側)	2013年 12月
20	総武本線	小岩～市川間	片側(南側)	2014年 3月
21	総武本線	平井～新小岩間	片側(南側)	2014年 5月
22	信越本線	米山～笠島間	片側(西側)	2014年 10月
23	常磐線	金町～松戸間	片側(南側)	2015年 3月
24	常磐線	天王台～取手間	両側	2015年 3月
25	常磐線	水戸～勝田間	片側(北側)	2015年 3月
26	仙石線	陸前大塚～東名間	片側(南側)	2015年 5月
27	仙石線	野蒜～陸前小野間	片側(北側)	2015年 5月



羽越本線 砂越～北余目間



京葉線 潮見～新木場間

■ 防災研究所の設置

当社の研究開発機関である「JR東日本研究開発センター」内に「防災研究所」を2006年2月1日に設立し、気象・地象現象についてさまざまな研究を行っています。

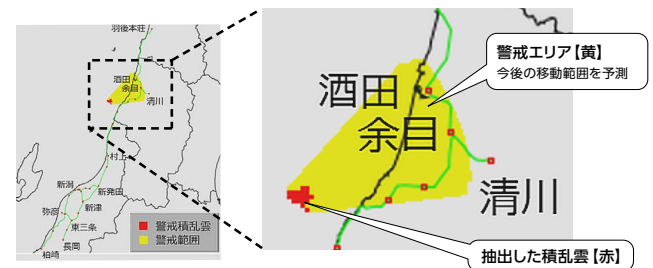
■ 強風警報システム

2005年8月から京葉線で使用している強風警報システムを、事故発生箇所の羽越本線砂越～北余目間を含め、在来線で風規制を行っている全箇所(296箇所)(2016年3月末現在)に導入を完了しました。強風警報システムは、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ため、従来以上の安全性を確保できます。

■ 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言われています。そこで、気象庁の気象レーダーが観測した雨の強さや竜巻発生確度ナウキャストなどの気象情報を用いて、発達した積乱雲を抽出することにより、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～羽後本荘間)を含む日本海側計6線区の一部区間にて、毎年11月～翌年3月に試行しています。

■ 気象情報の活用による運転規制範囲の表示イメージ



■ ドップラーレーダーによる観測手法の研究

「ドップラーレーダー」の列車運転規制への応用の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、一部の空港では突風の監視に活用されています。

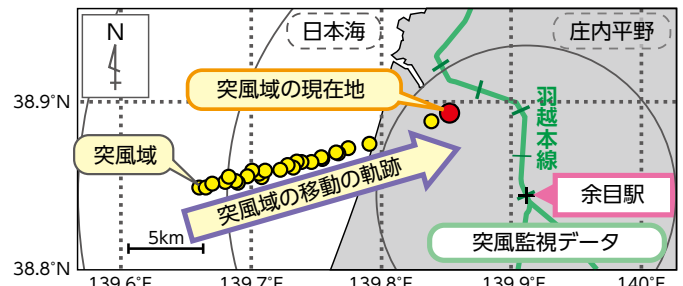
2007年から専門機関とともに、余目駅に設置したドップラーレーダーで上空の渦を検知して、その渦の予測進路上の駅間に警報を発するシステムの開発を進めており、試験観測下において、探知性能が向上してきました。現在は、山形県酒田市内により高性能なドップラーレーダーの設置に向けて工事を進めています。



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



突風監視のイメージ

■ 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、

- ・ 風速計による、より適切な風観測の方法
- ・ 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、社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。

この新たな手法は、2011年12月の羽越本線(2区間)から活用されはじめています。

東日本大震災により甚大な被害を受けた太平洋沿岸線区の復旧

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、安全の確保ができる区間から順次工事を進め、運転を再開してきました。

常磐線相馬～浜吉田間については、まちづくりと一体となった復旧に向けて工事を進め、2016年12月までの運転再開をめざしています。

また、福島第一原発20km圏内の方針としては、避難指示解除準備区域では、沿線地域の除染や住民の皆さまの帰還に向けた準備開始など必要な環境整備について国・自治体の支援・協力をいただき運転再開の準備を進め、帰還困難区域では、被災施設の復旧とあわせ、国・自治体の支援・協力のもと、通行に必要な除染や異常時のお客さまの安全確保対策を完了した後、開通させることをめざすこととしています。この方針に基づき、小高～原ノ町間では南相馬市の避難指示解除に合せて2016年7月に運転を再開しました。さらに、浪江～小高間は2017年春、竜田～富岡間は2017年内、富岡～浪江間は2019年度末までの運転再開にむけて復旧工事を進めています。

気仙沼線柳津～気仙沼間、大船渡線気仙沼～盛間については、早期に安全で利便性の高い輸送サービスを提供する観点から「BRTによる仮復旧」を行ってきましたが、被災地の復興まちづくりが本格化する中、地域がさらに発展していくために、復興に貢献する持続可能な交通手段として今後もBRTを継続して運行することを提案し、すべての沿線自治体と合意に至りました。

山田線宮古～釜石間については、三陸鉄道株式会社による南北リアス線との一体運営について沿線自治体等と合意しており、2018年度内の開業に向けて復旧工事を進めています。

震災直後に約400kmあった運転見合わせ区間は、2016年8月1日までに約186kmで鉄道での運転を再開、約117kmでBRTを運行し、残る運転見合わせ区間は約115kmとなっています。



小高・原ノ町間運転再開時の様子



専用道を走る気仙沼線BRT

I-4-4 ホームにおけるお客さまへの安全対策および地域と連携した踏切事故防止対策

▶ホームにおける安全対策

ホーム上のお客さまの安全確保に向けて、列車非常停止警報装置等の設備の整備を進めています。

また、山手線へのホームドア導入に取り組んでおり、大規模改良が予定されている浜松町・東京・新橋・新宿・渋谷駅の5駅を除き、2016年8月末までに24駅で使用を開始しました。さらに京浜東北線赤羽、上野、大井町、鶴見、浦和、さいたま新都心、有楽町、総武快速線新小岩、中央本線信濃町、千駄ヶ谷などへの設置の検討を進めています。

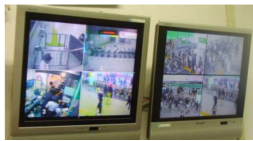
このほか、ホーム内側部分に線状突起を設けてホームの内外が分かるようにした内方線付点状ブロックの整備に取り組んでおり、乗降人員10万人以上の駅の整備を完了し、10万人に満たない駅についても視覚障がい者のご利用が多い駅などへの整備を進めています。

列車非常停止警報装置



ホーム柱などに設置してある「非常停止ボタン」を扱うことにより、運転士・車掌・駅社員に危険を知らせます。

駅ホーム・コンコース用ITV



駅のホームやコンコースにカメラを設置し、ホームにおける安全性向上や駅構内のセキュリティ強化を図っています。

CPライン



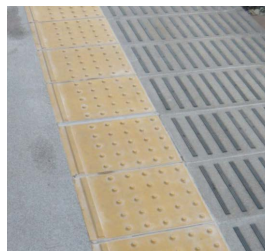
ホーム端部を赤またはオレンジ色に着色することにより、お客さまに注意を喚起するとともに、駅社員や車掌の視認性を向上することを目的とし、試行的に導入しています。

ホームドア



ドア部分にガラス戸を設けるなど、乗降時の視認性も向上されています。

内方線付点状ブロック



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ています。

転落検知マット



ホーム下に設置したマットで転落者を検知し、列車に停止を指示します。

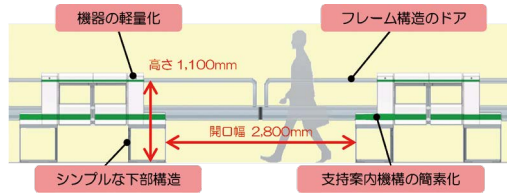
■ 昇降式ホーム柵の試行導入について

八高線拝島駅上りホームに、昇降式のホーム柵を試行導入しています。開口部を大きくとることができるため、扉位置が異なる車種などにも対応が可能になります。



■ 新たな形式のホームドアの試行導入について

従来のホームドアより開口部が広く、低コストでかつ工期短縮可能な「新たな形式のホームドア」を横浜線町田駅へ2016年度中に試行導入します。



導入するホームドア（イメージ）

戸挟み検知機能

お客さまの体や荷物が扉に挟まった場合、これを検知して扉が閉まる力を弱める機能を209系以降の車両に導入しています。また、戸先ゴムの床から30cmまでの部分は硬めのゴムを使用しており、ベビーカーなどが挟まった場合にも検知しやすい構造としています。



プラットホーム安全キャンペーン

ホーム上での安全について、駅へのポスター掲出やトレインチャンネル（山手線や中央快速線などの車内に設置されたディスプレイ）により、お客さまにご協力をお願いする「プラットホーム安全キャンペーン」を実施しています。（2014年度は24の鉄道事業者と合同で実施しました。）



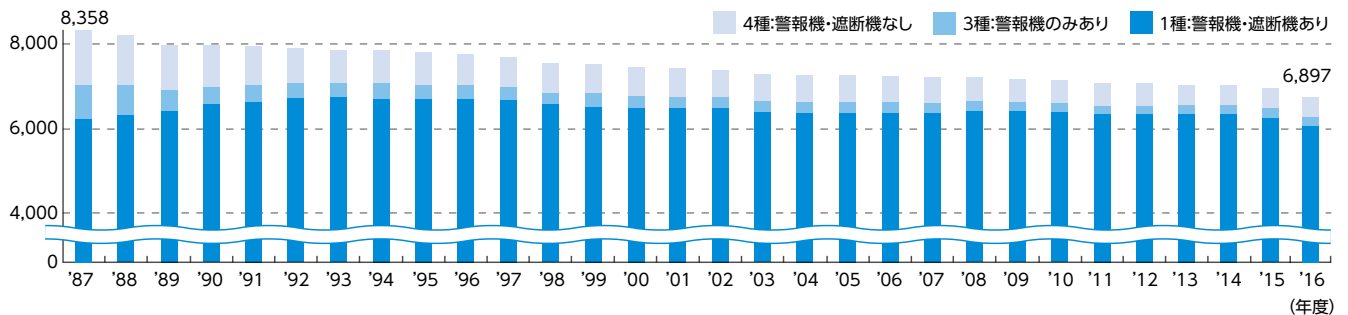
▶ 踏切における安全対策

踏切における安全対策として、地域の皆さまのご協力をいただきながら、踏切の立体交差化や整理統廃合など踏切廃止に向けた取組みを進めています。

また、「障害物検知装置」や「踏切支障報知装置」などの安全設備の整備をさらに進めていくとともに、踏切を見やすくする対策として「オーバーハング型警報機」の設置を進めています。

さらに、踏切を通行する歩行者やドライバーに対して事故防止にご協力いただけるように、「踏切事故0（ゼロ）運動」のキャンペーンを展開しています。

■ 踏切数の推移（年度初）



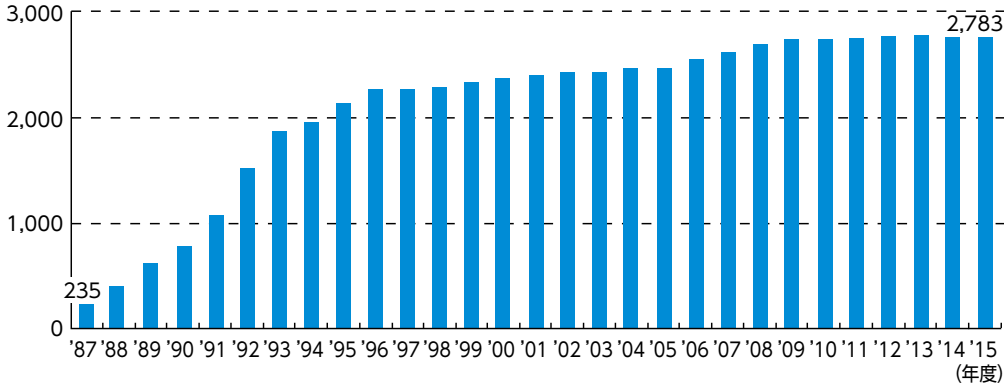
■ 踏切廃止に向けた取組み

立体交差化などによる踏切の廃止数（第三セクター化を除く）

年度	2010	2011	2012	2013	2014	2015
廃止数	22	11	24	12	37	17

■ 障害物検知装置

踏切内に自動車などが立ち往生した場合に、これを検知して列車に危険を知らせるための装置です。

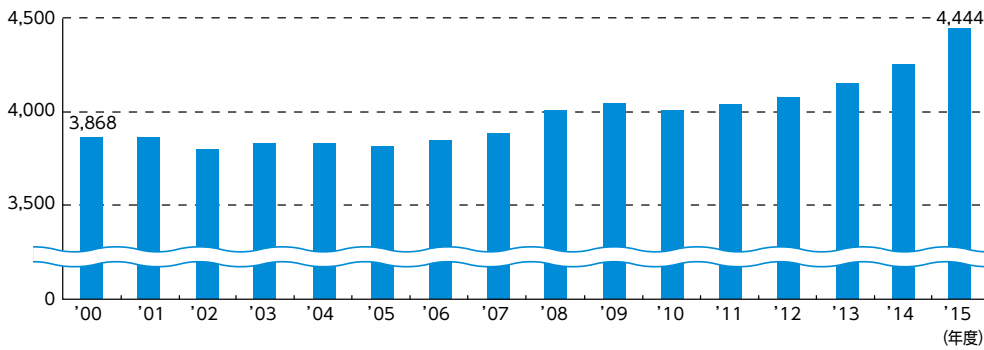


3次元レーザレーダ方式
(大型支障物検知装置)

レーザ光により計測された3次元データをもとに、あらかじめ設定された監視エリア内の障害物を検知。

■ 踏切支障報知装置

踏切内に閉じ込められた場合等にドライバーや通行者が取扱うことで列車に危険を知らせるための装置です。



踏切支障報知装置

■ 踏切を見やすくする対策

歩行者や自動車のドライバーから、踏切を見やすくする対策を実施しています。

オーバーハング型警報機



警報機を道路の上方に設置。

大口径しゃ断かん



通常より太いしゃ断かんを使用。

■ より通行しやすい踏切



道路管理者と協議を行い踏切を拡幅し歩行者と自動車等の分離を推進。

■ 降雪地帯の取組み



降雪地帯で交通量が多い踏切等に対してロードヒーティング等を整備。

■ 第4種踏切障害事故防止対策

第4種踏切での踏切事故防止対策として、「ソーラー型注意喚起板」の設置や、第1種踏切に変更するなどの対策を実施しています。また主に自動車通行禁止の踏切に「交通規制柵」を設置しました。



光の点滅により注意喚起を行う視認性の高い「ソーラー型注意喚起板」をすべての第4種踏切に設置。



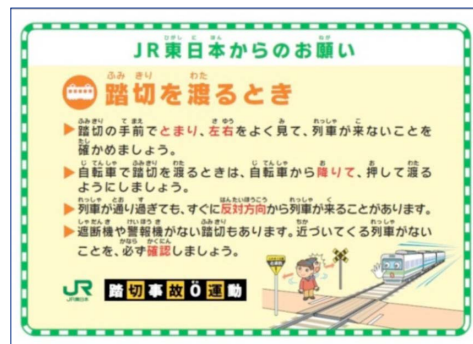
自動車通行禁止の踏切に「交通規制柵」を設置。

■ 「踏切事故0(ゼロ)運動」

お客さまや地域の方々にも鉄道に潜む危険についてご理解いただき、踏切を安全にご利用いただけるようにご協力をお願いするため、駅でのポスター掲出や警察署と連携するなど啓発活動を行っています。



駅でのポスター掲出やポケットティッシュを配布。



警察署と連携のうえ、第4種踏切近傍にある小学校等を訪問し、啓発活動を実施。

I-4-5 安全を担う人材の育成

▶安全に関する教育・訓練

社員の安全意識・技術を高めるため、当社では「JR東日本総合研修センター」(福島県白河市)、「総合訓練センター」「技能教習所」(各支社)および各職場におけるOJT(職場内訓練)による教育・訓練を行っています。

「JR東日本総合研修センター」では、人材開発、知識・技術力向上のための集合研修のほか、乗務員の新規養成教育等を行っています。

各支社に設置された「総合訓練センター」「技能教習所」では、事故予防型シミュレータなどを活用した乗務員のスキルアップおよび実物を使用した実践的な訓練を定期的に行っています。また、各職場の作業内容にあわせたOJT(職場内訓練)を行っています。



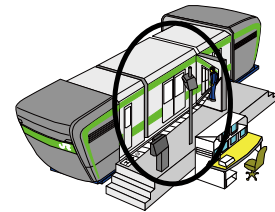
JR東日本総合研修センター



運転台シミュレータ



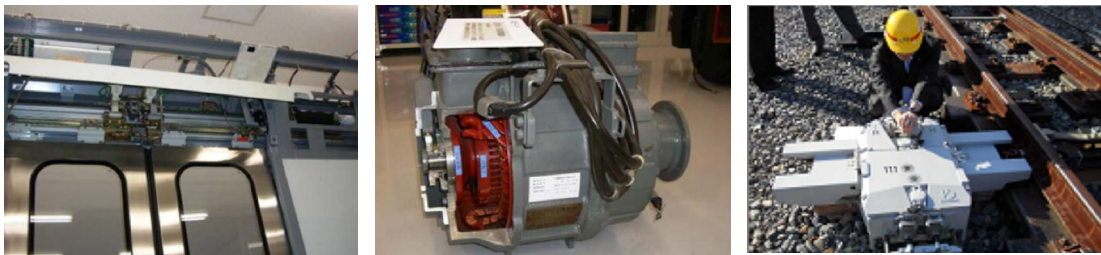
訓練線を使用した列車防護訓練



各支社の総合訓練センターに設置されている事故予防型シミュレータ

▶教育・訓練設備の充実

各支社の「総合訓練センター」や「技能教習所」に実際の機器・装置のカットモデルやモックアップを導入することで、教育訓練設備の充実を図ります。より実践に即した訓練を行うことで、「何のためにやるのか」という趣旨・目的・価値観や、扱う機器・装置の「構造」や「動作原理」のしくみなどを教育する取組みを進めています。



訓練設備の例

▶安全を担う人づくり

急速な世代交代を迎え、安全の核となる社員の育成が重要であることから、さまざまな取組みを推進しています。

■安全指導のキーマン

各現業機関等には、“熟知”“指導”“後継者づくり”の3条件を備えた「安全指導のキーマン」を配置しています。安全指導のキーマンは自職場の安全上の弱点、安全上のルール、過去の事故例などを熟知したうえで、職場での指導を定期的実施し、現業機関の安全のレベルアップを進めています。



安全指導のキーマン会議

■安全のプロ

長く積み重ねた鉄道の経験を持ち、安全上のルールや、過去の事故等についても内容から対策までを十分知り、指導もできる人材として、各支社・工事事務所等に「安全のプロ」を配置しています。

安全のプロは経験・知識を活かし、事故発生時の対応や部門間の横断的な問題解決などを進め、安全のレベルアップを図っています。



安全のプロ 認定式

■安全の語り部(経験の伝承者)

当社では今、現場第一線を含め社員の世代交代が急速に進んでおり、安全に関する知識・指導力・技術力を持ちあわせて後継者をしっかり育てていく必要があります。

そこで、国鉄時代から各専門分野において事故防止を担い活躍した、安全についての知識が豊富で応用力のあるOBを「安全の語り部(経験の伝承者)」として任命しています。



安全についての知識が豊富で応用力のあるOBを「安全の語り部(経験の伝承者)」に任命

■事故の歴史展示館

鉄道の安全確保のためのルールや設備の多くは、過去の痛ましい事故の経験や反省に基づいてでき上がったものです。過去の事故を忘れることなく、尊い犠牲のうえに得られた貴重な教訓として大切に引継ぎ、安全に対する基本姿勢である「事故から学ぶ」ことを目的として、「JR東日本総合研修センター」内に、「事故の歴史展示館」を設置しています。また、事故車両・被災した車両等の現物を展示し、安全の尊さを学ぶことができる施設として活用しています。



事故の歴史展示館



事故の歴史展示館(車両保存館)

■ 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」への転換と、「社員一人ひとりが安全について考え、自律的に行動する」ことをめざし、「チャレンジ・セイフティ運動（CS 運動）」に取り組んでいます。社員一人ひとりが安全上の課題を発掘し、解決する取組みを展開し、支社や本社がこれをサポートすることで、積極的に安全に挑戦していく風土づくりを進めています。



各職場において、安全に関する議論を展開



CS 運動の事例（気づき、共有化）

■ チャレンジ・セイフティ 青信号

1989年4月より、全社員に情報を伝える安全総合情報誌として「チャレンジ・セイフティ 青信号」を毎月発行し、全社員に配布しています。職場におけるチャレンジ・セイフティ運動の具体的な取組み事例の紹介や、過去の事故事例などを掲載し、各職場のチャレンジ・セイフティ運動に役立つ情報を提供しています。



青信号（2016年8月号）

■ 安全ポータル

企業内ネットワーク(イントラネット)によるポータルサイト「安全ポータル」を開設しており、事故防止に関するツールなどを提供しています。これにより、CS運動や勉強会等、さまざまな場面で社員自身が必要な資料を検索できます。安全に関する情報等を順次追加し、社員がいつでも学習できる環境を整備しています。



安全ポータルサイト

■ 鉄道安全シンポジウム

社員一人ひとりの安全に対する意識の向上を図り、「チャレンジ・セイフティ運動」をはじめとする安全性向上のためのさまざまな活動を活性化することを目的として、「鉄道安全シンポジウム」を開催しています。シンポジウムは社員やグループ会社等を含め約700人が参加するほか、社外の有識者をお招きしたパネルディスカッションおよび他企業の具体的事例の紹介などを交えた構成としています。参加者は、シンポジウムの内容を各職場に持ち帰り、問題意識の共有化を図っています。



2015年度 第24回鉄道安全シンポジウム



富田社長によるオープニングスピーチ



会場の様子①



会場の様子②

■ JES-Net(JR東日本安全ネットワーク)

当社グループ会社・パートナー会社等、それぞれが安全に関して共通の価値観を持ち、お客さまから信頼される鉄道サービスを提供することが求められています。

この実現をめざし、2004年度に列車運行に直接影響を及ぼす作業や工事をしているグループ会社・パートナー会社等の25社を対象と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)」を構築しました。2016年3月末現在では37社体制となっています。

各社の社長と当社経営幹部が一堂に会する「JES-Net社長会」や第一線の各社事業所と安全企画部でさまざまな意見交換等を行う「セイフティレビュー」などを通じて、安全レベル向上に向けた課題の共有と改善に向けた取組みを、JR東日本のグループ全体で推進しています。



JES-Net社長会



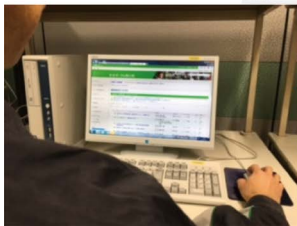
セイフティレビュー

▶安全に関する研究開発

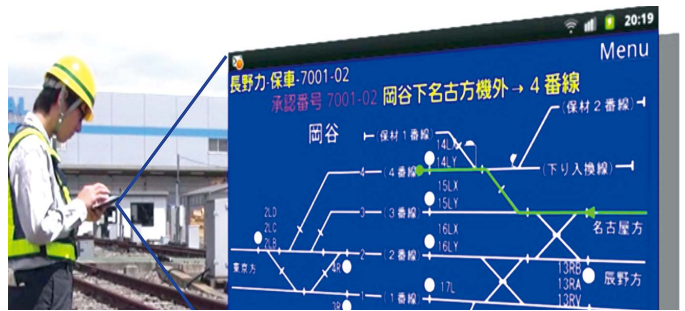
JR東日本グループでは、「JR東日本研究開発センター」を研究開発の拠点とし、安全のためのさまざまな研究開発を進めています。

センター内には、役割・使命に応じて「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」「安全研究所」「防災研究所」「テクニカルセンター」「環境技術研究所」の研究組織を配置し、これら6つの研究組織が有機的に連携をはかりながら、「究極の安全」をはじめ、さまざまな研究開発を進めています。

たとえば、社員間で安全の知識や取組みの情報共有を促進させる研究や、保守作業時の手続き誤りによる事故を防ぐためのシステムの開発、風、地震、豪雨、雪などの自然災害に対する安全性評価の研究、低速のり上がり脱線の防止等車両の安全に関する研究、駅におけるお客さまの安全確保に向けた研究等を行っています。



安全ポータル掲示板



保守作業手続きのシステムイメージ

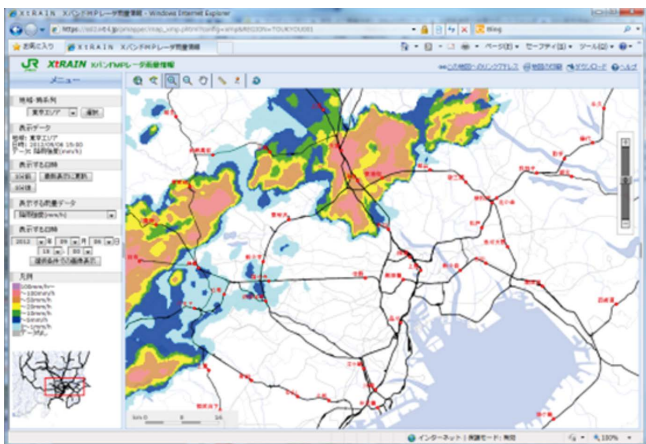
ルールを守らなくても大丈夫だと思うことで発生した事象は？

【業務員編】乗務する列車に乗り込んだときに、該当時刻表を忘れたことに気づいた。出発時刻が近づいていたし、列車が来る気配がなかったため線路横断・・・

●ここで問題です●
何がきっかけで「ルールを守らなくても大丈夫」と思うのでしょうか？
ヒント：以前はちゃんとルールを守ってたけど、今回は・・・

戻る 考え終わったら、ここをクリック ➡ クリック

ヒューマンエラーを体験しエラー防止方法を学習するプログラムを企業内ネットワークで展開



気象レーダーによる面的な雨量情報の列車運行判断への活用

地形図 地質図

災害環境要素を判読

地形災害検索表

災害環境要素 (A)	地形	地形災害 (B)		地質災害 (C)	
		発生頻度 (a)	被害程度 (b)	発生頻度 (c)	被害程度 (d)
谷内谷間の浸水	1	5	5	5	5
谷内谷間の浸水	2	5	5	5	5
谷内谷間の浸水	3	5	5	5	5
谷内谷間の浸水	4	5	5	5	5
谷内谷間の浸水	5	5	5	5	5
谷内谷間の浸水	6	5	5	5	5
谷内谷間の浸水	7	5	5	5	5
谷内谷間の浸水	8	5	5	5	5
谷内谷間の浸水	9	5	5	5	5
谷内谷間の浸水	10	5	5	5	5

評価例

各種自然災害(地形災害)の危険度を評価

大規模自然災害危険度評価

特集 I 「安全・安定輸送のレベルアップ」に向けて

当社は2015年4月以降、事故や事象を連続して発生させました。これらの事故・事象は、急速な世代交代、技術の進歩、水平分業の深度化などJR東日本グループが社内・社外の両面でさまざまな「変化点」に直面していることが原因として考えられます。JR東日本グループの「安全・安定輸送」のさらなるレベルアップに向けて、グループ会社・パートナー会社、現場第一線・支社・本社が総力をあげて課題を一つずつ解決していきます。

2015年4月以降に続発した主な事象



2015年4月12日
山手線神田～秋葉原間での
電化柱倒壊（重大インシデント）



2015年4月29日
東北新幹線郡山駅構内での架線
切断による輸送障害



2015年8月4日
根岸線横浜～桜木町間での
架線切断による輸送障害



2015年8月9日
東北新幹線の窓ガラス破損



2016年3月15日
高崎線籠原駅構内電気設備故障に伴う輸送障害

変化点(背後要因)

鉄道のシステムチェンジ

グループを中心とした
「水平分業」の深度化

社員の急速な
世代交代の進展

課題の解決に向けて

これらの課題を解決するために、基本に立ち返り、日々の確認会話や指差喚呼等の「基本動作」を意識をこめて愚直に実行するほか、安全教育・訓練の見直し、パートナー会社との協働によるグループ全体での技術力向上、異常時対応能力の強化、新幹線の設備・車両の強化等を図っていきます。

安全教育・訓練の見直し

⇒仕事の「手順」（マニュアルなど）だけでなく、「本質」（趣旨・目的、しくみ・動作原理など）を実践的に教育し、安全意識・感性を向上

パートナー会社との協働によるグループ全体での技術力向上

⇒鉄道工事マネジメント強化の推進体制整備、人事交流の拡大・深度化、リスク情報の共有化

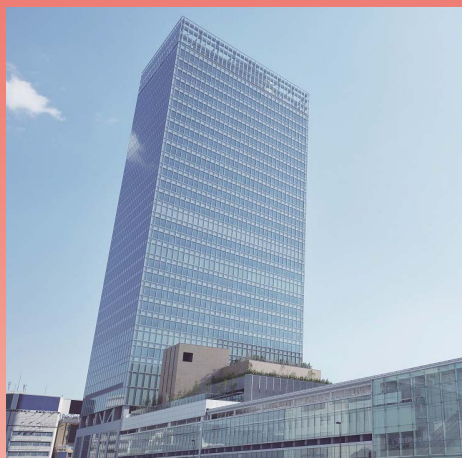
異常時対応能力の強化

⇒影響の限定化と早期復旧体制の強化
⇒迅速なお客さま救済と適切な情報提供
⇒各対策本部の運営・指揮能力の向上

新幹線の設備・車両の強化

⇒高速化や老朽化などの「変化点」を意識した強化策の実施
首都圏電気設備の強化
⇒輸送への影響を最小化するための強靱化や二重系の確保

- 「再発防止」の徹底（過去に発生した重大な事象の対策が確実に実施されていることをトレースする）
- リスク・弱点の把握による「未然防止」（リスク・弱点を掘り起し、重大な事象の発生前に対策を講じる）



社会

CONTENTS

II-1	お客さまとのかかわり	54
	特集II:インバウンド戦略の推進	65
II-2	社会とのかかわり	66
	特集III:地域活性化に向けて ~「おやつTIMES」~	70
II-3	社員とのかかわり	80
	特集IV:人材育成に向けた取組み	86

II-1 お客さまとのかかわり

II-1-1 サービス品質に関する基本的な考え方

「グループ経営構想V」では、「変わらぬ使命」の一つとして「サービス品質改革」を掲げています。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、部門や系統を越えたチームワークで「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。そのために、安定性・快適性を高め、輸送品質に磨きをかけるとともに、安心してご利用いただける鉄道づくりを推進し、お客さまに優しい鉄道サービスを徹底的に追求します。

II-1-2 サービス品質改革中期ビジョン2017

2011年のサービス品質改革元年以降、お客さまの満足度は向上し続けています。しかし当社を取り巻くさまざまな環境が変化している中、私たちJR東日本グループが成長し続けるために、2015年からの3か年計画として「サービス品質改革中期ビジョン2017」を策定しました。このビジョンでは、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざしてお客さまの声を原点に双方向コミュニケーションを拡大すること、お客さま視点で自ら考え行動する人材・組織を創ることを土台とし、「安定性」「異常時の情報提供」「安心」「快適性」「接遇」の5つの柱をみがき上げることとしています。



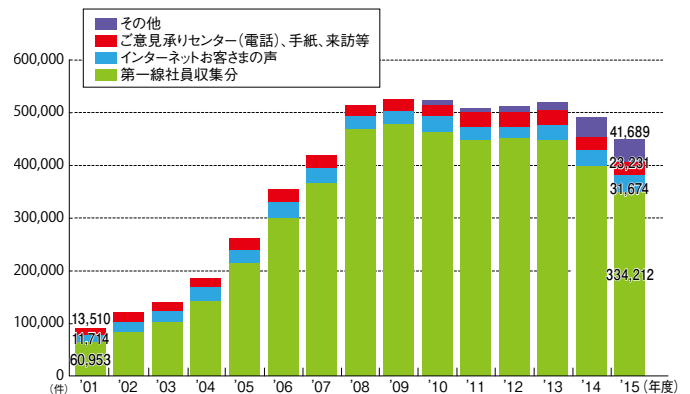
II-1-3 お客さまとの 双方向コミュニケーション

▶ お客さまの声に徹底的にこだわる

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」ことです。お客さまの声に耳を傾け、お客さまがどのようなことに関心をお持ちで、どのようなことにご不満を感じていらっしゃるのかを把握するとともに、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。

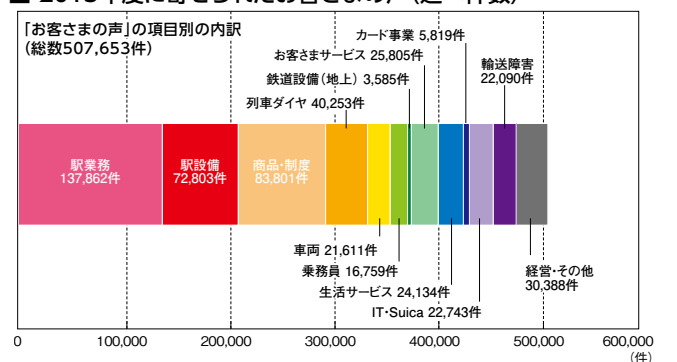
JR東日本では、現場第一線社員を通じて数多くのお客さまの声を集めています。また、インターネットや電話など、さまざまなツールを活用して日々ご意見の収集に努めています。こうしたお客さまの声は速やかに会社全体で共有・分析され、具体的な改善につなげています。JR東日本のお客さま満足向上の原点は、まさに一つひとつのお客さまの声にあるのです。

■ 「お客さまの声」の件数の推移(2001年度～)



※ご意見承りセンター（電話）、手紙、来訪等の件数のうち、グループ会社収集分等で登録していた「その他」の件数が増加傾向にあるため、新たに「その他」として分類することとした。

■ 2015年度に寄せられたお客さまの声(延べ件数)



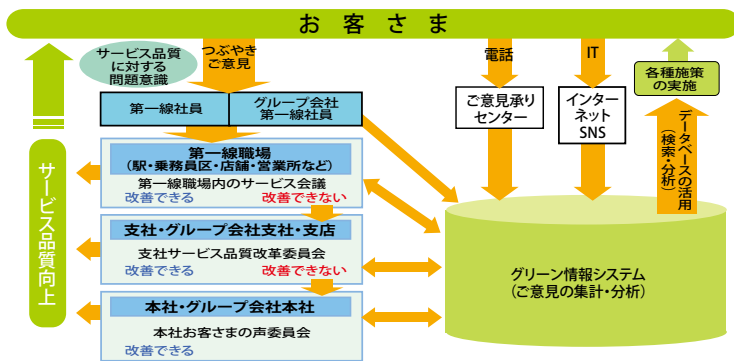
注)項目別件数は、1件の声に対して項目を複数件数登録できることから延べ件数となり、総件数と異なります。

▶「お客さまの声」を原点に、迅速なサービス品質の改善を実現

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。

当社では関係役員を委員とする「お客さまの声委員会」を設置し、
いただいた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。

■「お客さまの声」を原点とした改善体制



■「お客さまの声」をもとにした改善事例



▶顧客満足度調査による課題把握や施策の効果の確認

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。

▶さまざまなチャネルを使用したお客さまとの双方向コミュニケーション

JR東日本では、お客さまが真に何を求めているのかを知るために、お客さまからの情報発信を待つだけではなく、能動的にお客さまの声を収集していくことが必要だと考えています。そこで、ソーシャルメディアを活用して潜在的な声の把握に努めています。また、2012年5月に「JR東日本公式Facebookページ」を開設し、キャンペーン情報をはじめ、当社の各種施策などに関する積極的な情報発信および声の収集を行っています。

また、お客さまのニーズを把握し、迅速にサービス品質の改善と情報発信を行う「サービス品質よくするプロジェクト」を2013年3月から開始しました。その一つとして、お客さまの潜在的なニーズの把握とお客さまとの双方向コミュニケーションの拡大を目的とした「沿線モニター調査」を実施しています。



JR東日本公式Facebook



サービス品質よくするプロジェクト (JR東日本アプリ編)



武蔵野線沿線モニター調査 (イメージ)

《武蔵野線沿線モニター調査》

- ・武蔵野線を3ブロックに分け、インタビューとインターネットアンケートを並行して実施しました。
- ・インタビューにはJR東日本の社員が参加し、直接お客さまのご意見をうかがうことで、潜在ニーズの把握に努めています。

II-1-4 お客さま視点に立った人材・組織の創造

▶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品質の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、現場から迅速にサービス品質の改善を図ります。

▶グループ一体となったSQネットワーク

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。

駅などの現場、支社、本社でグループ会社を交えた会議を開催し、お客さまの声の共有化と部門やグループ会社の垣根を越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の向上をめざしています。

▶サービス品質ミーティング

現場、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、本社幹部が現場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。2015年度は2014年度に引き続き「新幹線における異常時の連携強化」を大テーマとし、「異常時における新幹線運行本部・支社・現場の連携強化のための仕組み(体制)づくり」と「折返し運転実施時の運転計画への対応とお客さまへの情報提供」について議論しました。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。

▶サービス品質シンポジウム

サービス品質向上に向け、「サービス品質シンポジウム」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

II-1-5 安定した輸送サービスの提供

▶輸送障害の発生防止と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

輸送品質を向上させるため、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に力を入れてさまざまな施策を実施しています。

発生防止対策として、「二重系車両^{*}」の投入や故障しにくい次世代分岐器の敷設拡大、電気設備の雷害防止対策等を継続して実施しています。

早期運転再開のために、人身事故対応訓練やお客さま救済訓練などを実施し、輸送障害発生後の対応力を高める努力を続けています。特に人身事故に関しては、警察、消防との連携が重要であることから、社員と警察、消防との合同訓練等を定期的に行っています。また、運転に支障のない区間での折返し運転や他経路運転を可能な限り行うことで、お客さまへの影響を拡大させない取組みも行っています。

さらに、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教訓をもとに、再発防止策を検討しており、対策を広く社内でも共有することで社員一人ひとりのレベルアップを図っています。



救済訓練

^{*}二重系車両 主要機器を二重系化するなどして信頼性を高めた車両。

II-1-6 異常時における情報提供の充実

▶情報提供の強化

異常時の情報提供を充実させるために、人身事故による運転見合わせの際には、運転再開見込時刻を事故発生から10分以内に発表しうえで、その後の状況に応じて更新し、情報の確度をより高めることに取り組んでいます。また、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」を設置し、折返し運転、他路線乱れ時等に応じた表示や4か国語対応など、ディスプレイ機能向上を図るとともに、継続して整備(2016年3月末現在249駅に設置)しています。他にも列車内の液晶ディスプレイ等や携帯電話会社のコンテンツなど、さまざまな媒体を通じて情報提供を行っています。当社ウェブサイトでは、在来線特急列車等運休情報、首都圏の主要路線を対象とした遅延証明書の配信をしています。



▶スマートフォンによるタイムリーな情報提供

個々のお客さまのニーズに応じたタイムリーな情報提供を実現するため、スマートフォン向けアプリ「JR東日本アプリ」を2014年3月10日にリリースしました。「JR東日本アプリ」では、当社に加え、私鉄など15社局の運行情報や山手線、京浜東北線、上野東京ライン等首都圏17路線のリアルタイムな列車位置情報、当社全駅の情報をご覧いただけるほか、よくご利用になる路線や駅の情報にも簡単にアクセスしていただくことができます。また、山手線についてはお客さまの乗車位置(号車)・区間にあわせた停車駅の情報(乗換路線、ホーム案内図、駅構内図)や乗車中(走行中)の山手線の各号車の混雑状況・車内温度がご覧いただけます。



JR東日本アプリ

2015年3月20日より、JR東日本アプリをベースとし、列車運行情報や主要駅の構内案内図などの情報を英語で配信する、JR東日本アプリ英語版「JR-EAST Train Info」の提供を開始しました。

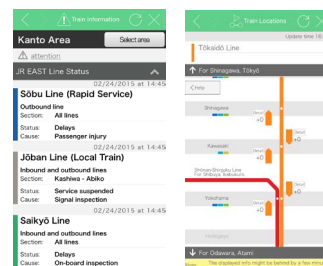
さらにスマートフォン向けに、当社管内の列車の運行情報をタイムリーにお伝えする「JR東日本列車運行情報プッシュ通知」サービスを実施するほか、列車運行情報サービス「どこトレ」の提供により、お客さま自身が、個別の列車運行状況を確認できるようになっています。



JR東日本列車運行情報プッシュ通知アプリ



どこトレ



JR-EAST Train Info

II-1-7 安心してご利用いただける鉄道サービス

▶駅のバリアフリー化

「バリアフリー新法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)」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、2016年3月末現在で524駅にエレベーターなどの設置が完了しています。



新宿駅中央線(快速)ホーム



埼京線十条駅上りホーム

▶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、埼京線、横浜線等に各種ユニバーサルデザインを採用した車両E233系を順次導入しています。改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な大型トイレについては、2009年10月以降、成田エクスプレスE259系をはじめとして、E5系新幹線車両や常磐線で運行している特急型車両E657系、さらに2014年3月からは、E7系新幹線車両に導入しました。



E233系フリースペース

また、2015年11月から山手線で営業を開始したE233系については、各車両に優先席を増設し、従来先頭車両のみにあった車いすスペースを車いすやベビーカーをご利用のお客さま向けのフリースペースとして全車両に設けています。

▶ベビーカーで安心してご利用いただける環境の創出

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向上に取り組んでいます。また、国土交通省、当社を含む交通事業者、ベビーカーメーカー等で構成する「公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会」主催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して譲り合ってのご乗車にご協力いただくようお願いしています。2014年度からは安心してご利用いただける環境づくりに向け、この協議会で決定したベビーカーマークを普通列車の車いすスペースへ掲出しています。また、ベビー休憩室を2016年3月末現在42駅に設置しています。



ベビーカーキャンペーンポスター

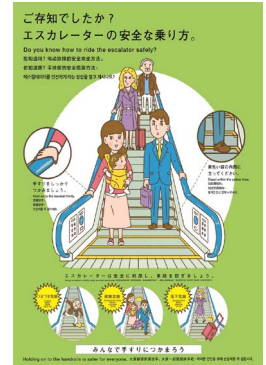


ベビーカーマーク

▶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けがを防ぐために、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継続して推進しています。また、各鉄道会社や商業施設等と共同で、キャンペーンを実施し、安全で正しいエスカレーターの利用を呼びかけるポスターの掲出やティッシュ配布など、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。

引き続き2015年度も夏休み期間にキャンペーンを実施し、「正しいエスカレーターの乗り方」、「けが等で右側にしか立てないお客さまへの思いやり」等を強く訴求しました。さらに共催会社も、各鉄道会社だけでなく、商業施設等に参画を呼びかけ、また新たに消費者庁の後援をいただきました。



エスカレーター
キャンペーンポスター

▶痴漢対策の取組み

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。

▶防犯対策の取組み

埼京線に加え、東海道線、東北本線・高崎線、常磐線等の2階建グリーン車、およびE259系・E657系特急車両のデッキ部、新幹線車両ではE3系2000番代以降に新造した車両のデッキ部、E5系、E6系、E7系の車内に防犯カメラを設置しています。



常磐線特急車両 E657系

▶「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ご高齢のお客さまなど配慮の必要なお客さまを含む、お困りになっているすべてのお客さまにお声かけをする運動を実施しています。当社社員だけでなく、JR東日本グループ各社社員、当社をご利用になるお客さまにも助け合いのお声かけのご協力を呼びかけるなど、支え合う機運を醸成させ、誰もが安心・安全・快適に暮らし過ごせる地域社会を実現するため、「声かけ・サポート運動」を推進しています。



「声かけ・サポート」
運動ポスター

II-1-8 快適にご利用いただける鉄道サービス

▶ 輸送サービスの改善

2016年3月には北海道新幹線の新青森～新函館北斗間が開業し、東京～新函館北斗間を最速4時間2分で結ぶなど、速達性の向上や滞在時分の拡大を図りました。在来線では特急「あずさ」の東京始発拡大や高崎線特急の651系車両への統一による利便性向上を図るとともに、東海道線、宇都宮線、高崎線の編成両数を見直し混雑緩和を図りました。また「東京メガグループ^{*}」では武蔵野線、京葉線で夕通勤時間帯の増発を実施するとともに、根岸線と横浜線の直通列車を増発し、混雑緩和や利便性の向上を図りました。

上記の取組みに加え、拡幅車両の投入により、首都圏主要線区の朝ピーク1時間の平均混雑率は、2015年度は1987年度比69ポイント減少し、169%となっています。

*東京メガグループ 他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。

▶ 新幹線高速化への取組み

当社は、これまで新幹線の速度向上に努めており、2013年3月より時速320kmでの新幹線での営業運転を行っています。これは世界最高水準のスピードとなりますが、「グループ経営構想V」の中で「新幹線の時速360kmでの営業運転」を掲げており、その実現に向け、さまざまな研究開発を進めてきました。

今後も、高速走行時の安定性向上や沿線の環境負荷低減といった研究開発を進め、目的地への到達時分短縮などの実現に向け、取り組んでいきます。



E5系新幹線電車



騒音低減装置フィールド試験

▶ 車内サービスの向上

車内サービスの向上として、WiMAX等を活用した最新の情報提供に取り組んでいます。また、首都圏の車両では液晶画面(LCD)を用いた案内や広告などの情報表示を行っているほか、新造した特急車両や新幹線車両では、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、ニュース等の情報を提供しています。さらに、一部の特急車両では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。

▶ 鉄道ネットワークの拡充に向けた新駅設置

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を自治体と協力して進めています。2015年度には、南武線に小田栄駅(新駅)、仙石線に石巻あゆみ野駅(新駅)を設置しました。



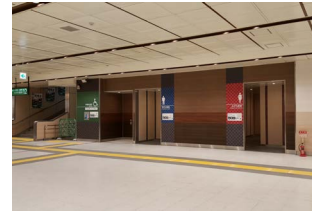
南武線小田栄駅

▶ 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、和式大便器の洋式化、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。

2015年度には27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した。



高崎駅新幹線改札内トイレ

▶ 駅構内ナビ

ターミナル駅などの複雑な駅構内を、より便利に快適にご利用いただけるよう、お客さまの現在位置や目的地までの経路などをご案内するスマートフォン向けアプリ「駅構内ナビ」を開発しています。

2016年1月～3月まで、東京駅、新宿駅を対象としたアプリを公開し、サービス内容やシステムの評価を行いました。今後、さらなる改良を行い実導入をめざしていきます。



経路案内

II-1-9 お客さまに感動していただける接客サービス

▶ 接客向上への取組み

1987年に、接客の基礎を定めた「グリーンハンドブック」を作成し、全社員への配布を始めました。以来、時代に合わせて内容のリニューアルを重ねながら活用し、接客向上に取り組んでいます。2016年3月には、従来の接客六大用語に代えて、一人ひとりのお客さまのニーズをより深く引き出すための言葉として「おもてなし用語」を定めました。今後も、お客さまに感動していただける接客サービスの提供に取り組んでいきます。

▶ サービス介助士資格の取得

お客さまに安心してご利用いただくために、ホスピタリティ・マインドと介助スキルを身につけた「サービス介助士」資格の取得を進めており、2016年3月末までに約11,000名の社員が取得しています。サービス介助士資格を持つ社員は、お客さまからもわかるように「サービス介助士」と書かれた氏名札を着用しています。

II-1-10 Suica事業

▶ Suicaについて

SuicaはJR東日本が提供するIC乗車券で、2001年11月から首都圏424駅でサービスをスタートし、発行枚数は2016年7月末現在、約6,077万枚となりました。JR東日本エリアでの利用箇所拡大や、2013年の全国10のICカードとの相互利用開始などにより、Suicaを利用できるエリアは拡大を続けています。

また、2004年3月にはSuicaをショッピングで利用できる電子マネーサービスがスタートしました。スピーディーな決済、小銭不要といった利便性が多くのお客さまに受け入れられ、Suicaを含む交通系電子マネーの1日の利用最高件数は約575万件(2016年8月5日実績)を記録しています。今後もさらなる加盟店の拡大や利用促進策を行うことで、2020年度までに1日あたり800万件のご利用をめざします。

【Suica発行枚数】	約6,077万枚
（内、電子マネー対応）	約5,859万枚
【モバイルSuica会員数】	約378万人
【Suicaポイントクラブ会員数】	約227万人
【2016年7月の月間利用件数】	約14,779万件
【1日あたり利用件数（過去最高値）】	約575万件
（2016年8月5日実績）	
【利用可能店舗数】	約357,270店舗
【利用可能箇所数（端末台数）】	約657,310箇所
（特に記載のない限り2016年7月末現在）	

▶IC乗車券として

2013年3月から、Suicaを含む全国10の交通系ICカードによる全国相互利用サービスを開始しました。また、2014年には、新たに当社の13線区36駅において、Suicaの一部サービスを利用可能としたほか、2016年3月には、仙台圏において、仙台市交通局発行ICカード「icsca(イクスカ)」と相互利用を開始しました。2016年3月末現在、Suicaをご利用になれる鉄道の駅は、相互利用各社を含めて全国4,789駅です。

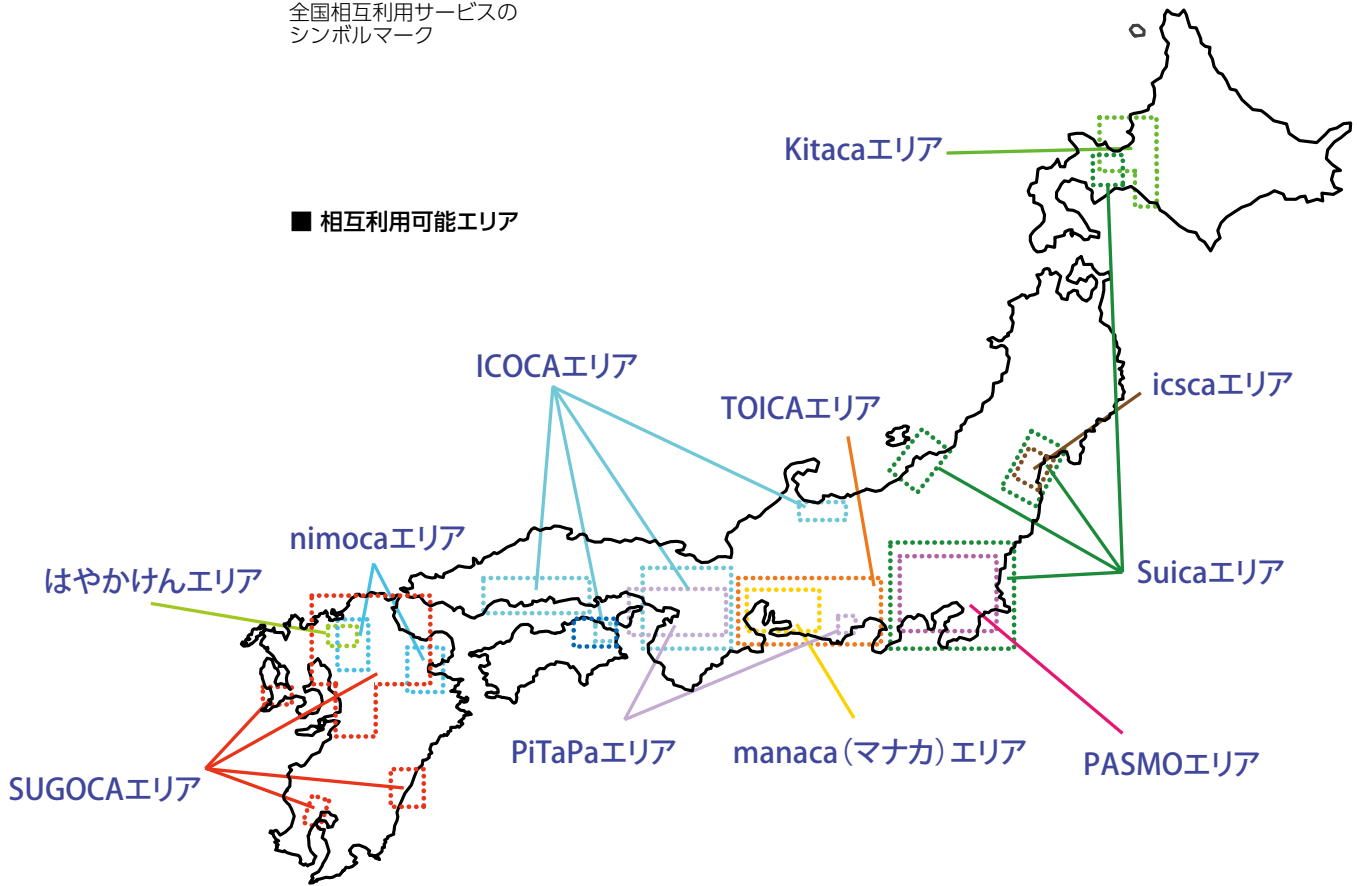
【鉄道利用可能箇所数】	
Suicaエリア	924駅
PASMOエリア	1,285駅
Kitacaエリア	55駅
TOICAエリア	149駅
manacaエリア	399駅
ICOCAエリア	496駅
PiTaPaエリア	1,047駅
SUGOCAエリア	298駅
nimocaエリア	72駅
はやかけんエリア	35駅
icscaエリア	29駅

(2016年3月末現在)



全国相互利用サービスのシンボルマーク

■ 相互利用可能エリア



全国相互利用

Kitaca	PASMO	Suica	manaca (マナカ)	TOICA	PiTaPa	ICOCA	はやかけん	nimoca	SUGOCA	icsca ※icscaは仙台Suicaエリアのみでご利用になれます。

▶電子マネーとして

電子マネーとしての利用可能箇所は、駅ナカはもちろん、多くの街ナカ店舗にも拡大しています。例えば、主要なコンビニエンスストアや大手スーパー、飲食チェーンやドラッグストアチェーンでご利用いただくことができます。この他にも、タクシー、観光地、ANAの国内線機内販売、任天堂のゲーム機やイベント等、従来の店舗にとらわれない分野にも拡大しています。また、Amazonや楽天市場等でのオンラインショッピングにおいても、Suicaによるネット決済サービスを利用可能としています。

2016年7月末現在、利用可能箇所は約357,270店舗まで拡がり、1日あたりの最高利用件数は2016年8月5日に約575万件となりました。

▶幅広いニーズにお応えするために

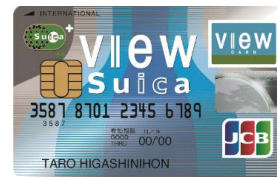
2016年1月に10周年を迎えた「モバイルSuica」の会員数は、2016年7月末で約378万人となり、「Suicaポイントクラブ」については、加盟店やポイント交換提携先の拡大に努め、会員数は2016年7月末現在、約227万人となりました。さらに、Suicaおよびビューカードが一つになった「ビュー・スイカ」カードの発行や新幹線グリーン車をご利用されるビューゴールドプラスカード会員を対象としたビューゴールド라운ジの開設など、お客さまの幅広いニーズにお応えするための機能やサービスの拡充を図りました。また、Suicaやビューカードなどの情報を活用し、鉄道事業や生活サービス事業の利便性の向上や、お客さまサービスの充実につなげる取組みを進めています。



モバイルSuica



Suicaポイント



「ビュー・スイカ」カード

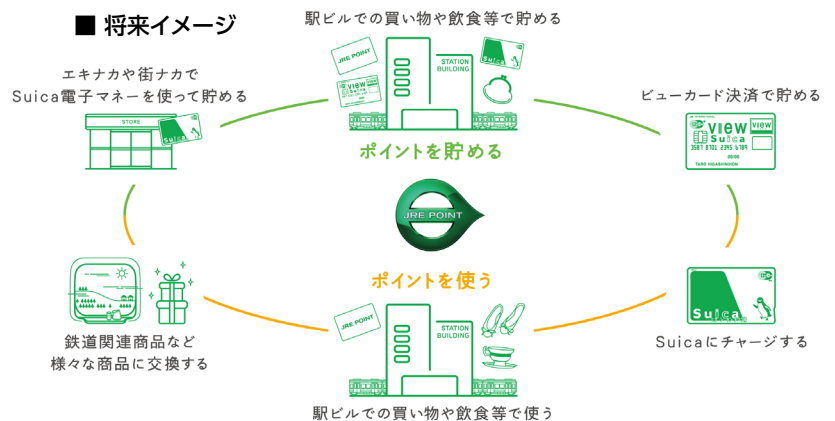
▶JRE POINT

お客さまの利便性と沿線の魅力を向上させるとともに、顧客の共通化によるJR東日本グループのご利用増・収益の拡大を図ることを目的として、2016年2月に「JRE POINT (ジェイアールイー・ポイント)」をスタートしました(2016年8月末現在4社36館)。

当社グループの駅ビルポイントを順次共通化することで、ポイントが「貯まりやすく」とともに、ポイントを駅ビルでの買い物に利用したり、鉄道関連商品等へ交換したりできるようになる等「使いやすく」なります。



■ 将来イメージ



II-1-11 訪日外国人のお客さまへの取組み

近年、急速な伸びを示している訪日外国人旅行者の需要を取り入れるため、魅力ある商品のご提案や地域と一体となったプロモーションなど、積極的に取り組んでいます。そのほかにも、今後の東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会^{*}を見据え、海外からのお客さまが安心、快適に鉄道ネットワークをご利用いただけるように、受け入れ態勢の強化に取り組んでいます。

▶ 訪日外国人のお客さまに魅力ある商品をご提案

旅行目的に応じてお選びいただける、当社エリア内のフリーきっぷ「JR EAST PASS」、関東エリアのフリーきっぷ「JR TOKYO Wide Pass」、成田空港から東京方面へのアクセス商品「N'EX TOKYO Round Trip Ticket」を発売しています。2016年4月からは、「JR EAST PASS」を「東北エリア」「長野・新潟エリア」の2商品に分割し、より利用しやすい商品にするとともに、新たに開業した北海道新幹線を利用できる「JR East-South Hokkaido Rail Pass」、北陸新幹線を利用できる「東京・大阪『北陸アーチパス』」等の新商品を発売し、訪日外国人のお客さまに鉄道を使った旅を楽しんでいただくためのより便利でおトクな商品を提供しています。

▶ 訪日外国人のお客さまに安心して商品をお求めいただける環境の提供

訪日外国人のお客さまのご利用の多い成田空港、空港第2ビル、東京モノレール羽田空港国際線ビル、東京、新宿の各駅に、訪日外国人向け店舗「JR EAST Travel Service Center」を設置しています。2016年4月には、びゅうプラザ仙台駅内に、訪日旅行カウンターを整備しました。

店舗では外国語に対応したスタッフが「JR EAST PASS」等の訪日外国人向け商品の販売を行っているほか、東京、新宿の店舗では観光案内所も併設し、訪日外国人のお客さまに安心して当社の鉄道旅行をご検討いただけます。その他、駅構内に免税カウンターを設置するなど、訪日外国人旅行者向けのサービスを強化しています。



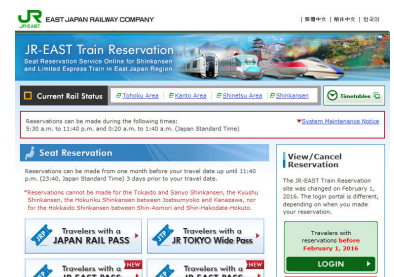
東京駅「JR EAST Travel Service Center」



びゅうプラザ仙台駅訪日旅行カウンター

▶ 海外からの指定席予約システムの提供

海外からJR東日本の新幹線と主な特急列車の指定席が予約できる指定席予約サイト「JR-EAST Train Reservation」を提供しています。2016年2月から、予約のオンライン化による即時受付が可能になるとともに、英語のほかに中国語(繁体字、簡体字)、韓国語での予約受付にも対応し、より便利に訪日外国人のお客さまにご利用いただけるようになりました。



指定席予約サイト「JR-EAST Train Reservation」

▶ 訪日旅行のお客さま向け無料公衆無線LANサービス

当社では、2016年3月末現在、訪日旅行のお客さまが多くご利用になる山手線を中心とした82駅と「JR EAST Travel Service Center」にて、無料公衆無線LANサービスを提供しています。(日・英・中・韓の4か国語に対応)



JR-EAST FREE Wi-Fi

^{*}JR東日本は、東京2020オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)です。

特集 II インバウンド戦略の推進

駅ナンバリング

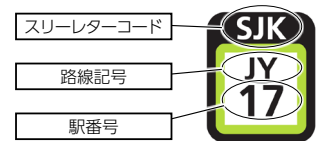
訪日外国人旅行者の方をはじめ、すべてのお客さまによりわかりやすく、安心して鉄道をご利用いただくために、2016年8月の目黒駅より、首都圏エリアへ「駅ナンバリング」を順次導入するとともに、駅名標の4か国語(日・英・中・韓)表記を実施します。



駅ナンバリング

- ① 路線記号(アルファベット2文字)と駅番号(数字2桁)の組み合わせを路線ごとに設定している路線カラーを用いて表示します。
- ② おもな乗換駅には、路線記号・駅番号に加えて、駅名をアルファベット3文字で表現した「スリーレターコード」を表示します。

JR東日本の駅ナンバリング表示イメージ



タブレット端末を活用した多言語による情報提供の強化

駅や列車内における異常時の情報提供を充実させるため、タブレット端末の「異常時多言語情報提供アプリ」を活用したご案内を、サービスマネージャー配置駅および一部の乗務員区で試行しています。文字と音声の両方で、4か国語(日・英・中・韓)の異常時情報を提供します。



台風のため
列車の運転を見合わせております。

Train operation has
stopped due to a typhoon.

因为台风，列车正在进行运行调整。

태풍으로 인해 열차 운행이 중단되고 있습니다.

異常時多言語情報提供アプリ

ハラール認証の取得、海外におけるインバウンドプロモーション(パリでの駅弁販売等)等

JR東日本グループにおけるハラール認証商品の取扱いとして、首都圏の一部エキナカ店舗においてハラール認証焼き菓子(バウムクーヘン)やハラール認証弁当の販売を行っております。また、ホテルメトロポリタン仙台において、館内2つのレストランにてローカルハラール認証を取得し、ムスリムのお客さまにより安心してご利用いただけるハラールメニューを提供しています。



パリ・リヨン駅の駅弁売店



パリ・リヨン弁当

海外におけるインバウンドプロモーションとしては、フランスのパリ・リヨン駅において駅弁売店「駅弁 EKIBEN」を期間限定(2016年3月~5月)で営業し、店舗では駅弁販売を通じて鉄道



ホテルメトロポリタン仙台 ハラールメニュー

道の旅の魅力を発信しました。また、2016年11月には、シンガポールに「JAPAN RAIL CAFE」をオープンし、訪日旅行に関する情報発信と日本に関心の高い現地の方々の交流の「場」を提供します。その他、海外で開催されるイベントや旅行博覧会などにおいても鉄道の旅の魅力を発信しています。



JAPAN RAIL CAFE (イメージ)

Ⅱ-2 社会とのかかわり

Ⅱ-2-1 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やライフステージにあわせたサービスを提供しています。

Ⅱ-2-2 地域との連携強化・地方創生について

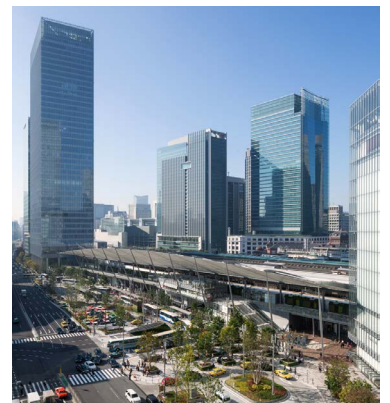
東日本エリア、そして日本が元気であることが、JR東日本グループの存立基盤です。鉄道という社会インフラを担う企業として、かつ地域の一員として、地域と一緒にあって、地域のあるべき未来を考え行動していきます。また、「当社グループだからできる」地域活性化策や観光振興策を精力的に実行するとともに、「駅を中心とした魅力あるまちづくり」を推進します。

JR東日本では、「大規模ターミナル駅開発」、「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つのまちづくりの推進をすることで、地域社会の一員として、地域の皆さまとともにあるべき未来を考え、元気な地域の構築へと取り組んでいます。

東京駅では「東京駅が街になる」という「東京ステーションシティ」のコンセプトのもと、丸の内駅舎の保存・復原、グランルーフの開業、八重洲駅前広場の整備など、東京駅構内・駅周辺を整備してまいりました。現在は、丸の内駅前広場整備や北通路周辺整備を進めており、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。新宿駅では、新南エリアに「JR新宿ミライナタワー」を2016年3月に完成させ、さまざまな人々が集い、回遊する新たな交流の場とすることで、新宿エリアのさらなる賑わい創出への寄与をめざしています。仙台駅では、エスパル東館の開業および東西自由通路の拡幅整備を行い、仙台の顔となる、東西のまちを連続的につなぐ、さまざまな人々がつどい交流できる空間が完成しました。

「選ばれる沿線ブランドづくり」では、中央ラインモールプロジェクトの推進に加え、京葉ベイサイドラインプロジェクト(京葉線)や学びの場「くらすクラス」(南武線)等、駅という「点」だけではなく、一つの路線とその沿線を一体として捉えた「線」や「面」の開発を推進し、住みたいと思っただけの沿線づくりを行っています。

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自由通路設置等に伴う駅舎整備等を自治体と協力して進めています。中央本線石和温泉駅、東北本線安達駅、奥羽本線湯沢駅などにおいて自由通路設置に伴う駅改良を行いました。なお、石和温泉駅や湯沢駅などでは、駅に併設して観光案内施設(自治体施設)を整備しており、1987年の会社発足より自治体施設を併設した駅は、101 駅(2016年3月末現在)になりました。



東京駅八重洲口駅前広場



新宿ミライナタワー



奥羽本線湯沢駅

▶ 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・実施されている南武線稲城長沼駅付近や信越本線新潟駅付近等の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連続立体交差事業では、2013年12月に高架上り線切換を実施したことによって事業区間全15踏切を廃止しています。信越本線新潟駅付近高架化事業では、2014年11月に仮線への線路切換え工事を終え、現在は本体の工事を進めています。



南武線稲城長沼駅付近高架化



信越本線新潟駅付近高架化

▶ 駅の交通結節機能の充実・高度化

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、バスタ新宿として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ました。



新宿駅南口周辺

▶ 移住促進プログラムの支援

地域の活性化に貢献するとともに、新たな交流人口を生み出すことを目的として、現在約200万人の会員を有する当社のシニア向け組織「大人の休日倶楽部」の会員を対象に自治体の進める移住促進プログラムへのサポートに取り組んでいます。長野県、青森県、富山県、石川県等と移住・交流促進のために連携しています。

移住前の不安を解消するために、首都圏での移住に関するセミナーや実際に現地を体験していただくための視察旅行を実施しています。また、自治体のコンテンツ(居住環境の現地説明会、農業体験等)と新幹線等を組みあわせ、当社の保有する宣伝媒体(大人の休日倶楽部会員誌、ウェブサイト等)・販路を活用して移住施策を宣伝サポートします。その他、ショートステイや移住後に課題となる移動面での支援メニューとして、大人の休日倶楽部会員向け長期レンタカー割引プランなどグループ力を活用したサポートを実施しています。



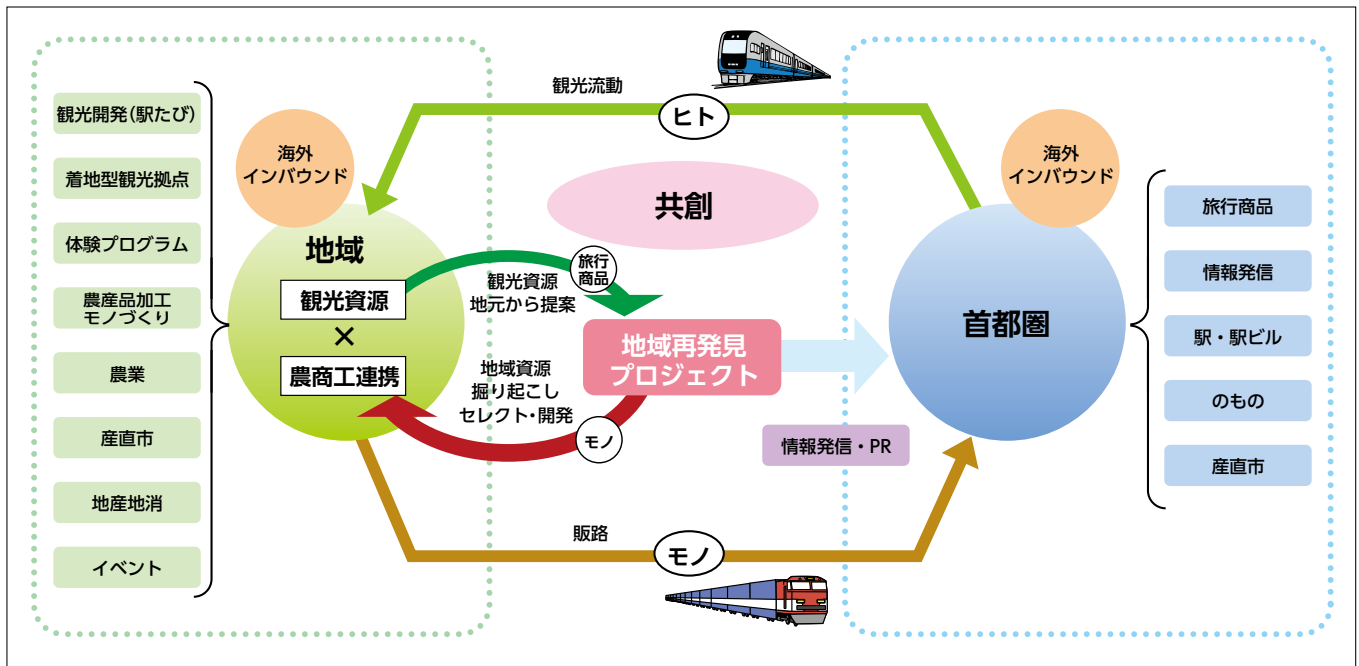
移住お試しツアー

II-2-3 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

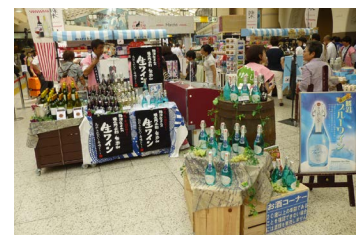
地域との連携を強化する「共創」戦略のもと、首都圏と地域の間で大きな「ヒト・モノ」の循環を生み出し、インバウンドも見据えた新たなマーケットを創造することをめざす「地域再発見プロジェクト」を推進しています。JR東日本グループが有する鉄道ネットワークや地域の拠点としての駅、幅広い事業ノウハウ、首都圏を中心とした販路・広告媒体等を活かしながら、伝統文化、地産品といった有形無形の観光資源の発掘、首都圏と地域の双方向での情報発信や販路の拡大などを行っています。

■「地域再発見プロジェクト」概念図



首都圏では、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、上野駅で開催している地域再発見プロジェクト「産直市」や生産者が商品と地域の魅力を伝える常設ショップ「のもの」、ネット販売の「ザ・ものpremium」を展開しています。「旬のもの、地のもの、縁(ゆかり)のもの」をコンセプトとした「のもの」は、2012年1月に上野駅、2014年3月に秋葉原駅に地産品ショップとして開業しました。さらなるブランドの拡大を図るため2015年11月に「のものキッチン池袋東口店」、2016年1月に「のもの居酒屋“かよひ路”上野店」を開業しました。JR東日本エリアの各地でもさまざまな取り組みがなされており、2015年度はグループ全体で延べ3,735日の産直市が開催され、地域活性化のイベントも多数開催されました。

「地域再発見プロジェクト」の展開に向け、弊社グループの首都圏物流拠点や高速バスのトランクなどの既存インフラを活用し、地産品の首都圏での流通を促進したいと考えています。(2016年4月に「地域活性化物流LLP(有限責任事業組合)」を設立)



地域再発見プロジェクト「産直市」



ものキッチン池袋東口店

▶のもの1-2-3プロジェクト

より地域との連携強化を図るべく、地域の魅力ある農産物等の素材と優れた加工技術を組みあわせ、JR東日本グループがプロデュースすることにより、地域の6次産業化に向けたものづくりを推進していきます。「のもの1-2-3プロジェクト」は、商品開発と販売を通じて、地域の農林漁業と連携し東日本エリアを応援する、ものづくりプロジェクトです。当社が1次・2次・3次産業をつなぎ、6次産業化に向けたものづくりを推進して行こうとの思いが込められています。



信州産の鹿肉を活用した
「信州ジビエTHE★鹿肉バーガー」



宮城産大豆を活用した
「仙台きなこシリーズ」



茨城産ほしいも原料芋を活用した
「ほしいも農家の白プリン」

また、1次産業の課題解決と農産物を通じた食の魅力向上をめざして、地域農家と連携したアグリビジネスへの参入を開始しました。福島県いわき市の「JRとまランドいわきファーム」は、太陽光利用型植物工場により高品質なトマトを生産し、隣接する6次産業化施設での加工やグループ会社の食材用に活用しています。新潟市の「JR新潟ファーム」は、国家戦略特区を活用して設立された農業法人で、酒米生産を通じて新潟日本酒文化の発展へ一翼を担います。安全・安心な農産物を安定生産し、その地域の魅力を高めて、交流人口の増加や地域活性化を図ってまいります。



JRとまランドいわきファーム



JR新潟ファーム (イメージ)

特集Ⅲ 地域活性化に向けて～「おやつTIMES」～

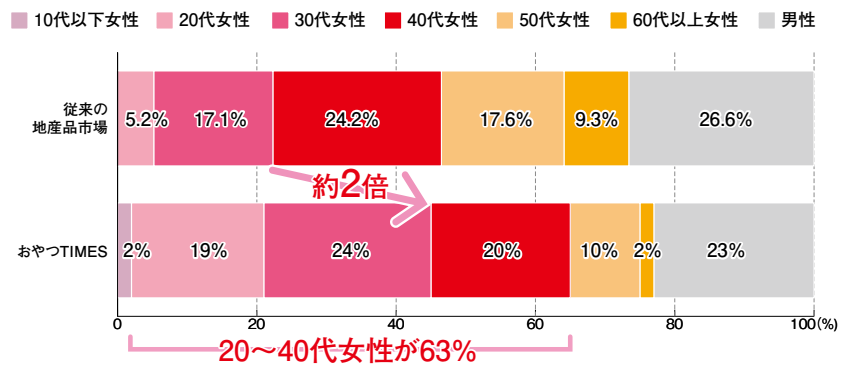
おやつTIMES概要

「おやつTIMES」は、地産品マーケットの拡大による地域活性化を目的に、東日本各地の美味しいものを取り揃えている地産品ショップ「のもの」を通じて出会った地域の生産者と連携して開発したお菓子のシリーズです。2016年3月の発売から2週間で出荷計画比約300%の約55,000個を販売し、5月からは取扱箇所が首都圏から東日本全域に広がるなど、順調に売上を伸ばしています。また、これまであまり地産品になじみのなかった20～40代女性が購入層の63%を占め、地産品の新たなファン層を獲得しました。

■ おやつTIMESの顧客層



「おやつTIMES」シリーズ



従来の地産品:もの上野店 2012年1月20日～2013年11月6日POSデータ
おやつTIMES:NewDays 2016年3月29日～4月12日POSデータ

地方創生への貢献

「おやつTIMES」の取り組みでは、グループを横断した食のプロ集団「のものディレクションユニット」が製造者と話し合いながら首都圏マーケットに合う商品企画を行いました。また、グループ3社で「地域活性化物流LLP」を設立し、高速バスの空きスペースを活用して物流コストを1/3に抑えるなど、流通の各段階を仕組みから整えて、地域の生産者が首都圏に進出しやすくなるよう応援しています。

連携した地域の生産者の中には、「おやつTIMES」により、業務用から小売用商品へ新たな事業チャネルを確立した生産者もあり、首都圏の地産品マーケット開拓による地方創生のモデルが構築されつつあります。また、千葉の商品が地元千葉で他所の約15倍売れるなど、地産品が地元で再評価されるきっかけにもなりました。

生産者の声 (株)岡昇 代表取締役 岡崎 昇様(福島県福島市)

セミドライのももとりんごは、東日本大震災後に製造を始めた商品です。今回「おやつTIMES」でお客さまから支持をいただき嬉しく思っています。会社としても、販売量や工場の稼働率が大きく伸びており、地元福島産の果物を原料としたこの商品を通じて、地元の農業振興に貢献していきたいです。



福島のセミドライもも



福島のセミドライりんご

VOICE

地産品のマーケット拡大で、 観光客の増加にも 貢献します

事業創造本部
経営戦略部門
総務・企画グループ

安彦 奈津美



地産品ショップ『のもの』に携わっていると、たくさんの魅力的な地産品との出会いがあります。この魅力をもっと身近に感じて欲しいという想いから生まれたのが地産品おやつブランド『おやつTIMES』です。しかし、地域色の強い商品と首都圏のマーケットには大きな感性のギャップがあり、それを埋めるにはメーカー・物流などの各企業が個々に努力しても難しいのではないかと感じていました。

そこで、私たちがこの課題を乗り越えるために考えた方法が、商品をPB(プライベートブランド)化することで、商品開発や販路の確保をJR東日本グループで担い、メーカー側の負担を抑えて市場の拡大を図るというものです。そこで、生産地と首都圏のギャップを埋めるために、まず商品開発のプロ集団である『のものディレクションユニット』を結成しました。

こうした取組みが功を奏し、『おやつTIMES』は、発売開始から半年で想定を超える売り上げを記録し、地域のメーカーとJR東日本グループの双方に成功をもたらしました。メーカーには首都圏のマーケットの温度感を知っていただけましたし、自社の売り上げだけでなく、地域の元気につながったと喜ばれています。JR東日本グループにとっても、20~30代の地産品の新しいマーケットを切り開くことができました。WEB上で『おやつTIMES』が話題になっていることを知ったときは、本当にうれしかったですね。

もう一つの大きな課題が商品の配送でした。地産品を首都圏で販売するためには、生産地から各店舗への長距離の配送が必要になります。これはJR東日本グループが運行する高速バスのトランク等の空きスペースを活用することで解決しました。また、メーカーは完成した商品をバス停まで持ち込むだけとし、その後はJR側で仕分け・配送を行う仕組みとしました。メーカーにとっては店舗毎に配送する手間が省け、また生産力に応じて何店舗でも販路を広げることが可能になっている仕組みであり、大きな魅力を感じていただけたようです。



地域のメーカーが首都圏での販路拡大を望む背景には、地元への観光客を増やしたいという思いがあり、鉄道輸送を主としながら地産品の取り扱いも行うJR東日本グループと協力ができれば、お客さまを呼び込んでくれるという期待があるのだと感じます。実際、『のもの』を利用した方の約7%が生産地を訪れているというデータもありますので、地産品のマーケットが広がるほど、その地方を訪れるお客さまが増えることになると考えています。

今回の『おやつTIMES』は、地産品の首都圏への展開の大きな一歩になったと感じています。今後は、おやつ以外にも、震災復興の観点も含めて他の地域のメーカーの方々と協力関係を築いたり、各地の新たな名物商品を開発し、それを食べた人が生産地へ行ってみたいと思っていただけるイベントを併せて展開するなど、さまざまな視点から、地方創生に貢献していきたいと思っています。

II-2-4 子育て支援事業 「HAPPY CHILD PROJECT」

JR東日本グループでは、「HAPPY CHILD PROJECT」を推進し、安心して子育てができるまちづくりに取り組んでいます。働く世代の活力ある生活をサポートする駅型保育園などの子育て支援施設の開設や、地域コミュニティの形成を応援する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。

▶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93箇所(2016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、当社の取組みは男性の育児参加の支援にもつながっています。



高架下の保育園
(市川どろんこ保育園)



園内で遊ぶ園児たち
(グローバルキッズコトニア吉祥寺園)

▶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)で毎年開催しています。

「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6回こども鉄道作品展

■ ペーパークラフト教室

「子どもたちにもっと鉄道を身近に感じてもらい、親子の思い出をたくさんつくってほしい。」そんな思いから、親子参加型ワークショップ「新幹線ペーパークラフト教室」を各地で開催しています。



ペーパークラフト完成イメージ

II-2-5 COTONIOR(コトニア)の展開

多世代交流をテーマとした子育て支援と高齢者福祉の複合施設を開発しています。「COTONIOR(コトニア)」とは、「子ども(codomo)+と(to)+シニア(senior)」からなる造語であり、現在、吉祥寺と赤羽、西船橋の3箇所で展開しています。

各施設のレイアウトの工夫や季節イベントを開催するなど、子どもたちとシニア世代の方が交流し、多世代が集うあたたかな場になっています。



コトニア吉祥寺



コトニア西船橋

II-2-6 文化活動

▶ 財団法人東日本鉄道文化財団

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(2010年4月に公益財団法人化)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・東京ステーションギャラリー・旧新橋停車場・旧万世橋駅の運営、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、ウェブサイト(<http://www.ejrct.or.jp/>)等で情報発信を行っています。

■ 鉄道博物館

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」、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」、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10月14日(鉄道の日)に埼玉県さいたま市にオープンしました。以来、多くのお客さま(2015年度は約85万人)にご来館いただいています。今後、館内のリニューアルや新館の建設を計画しており、順次部分的にオープンし、2018年夏にグランドオープンを予定しております。



鉄道博物館

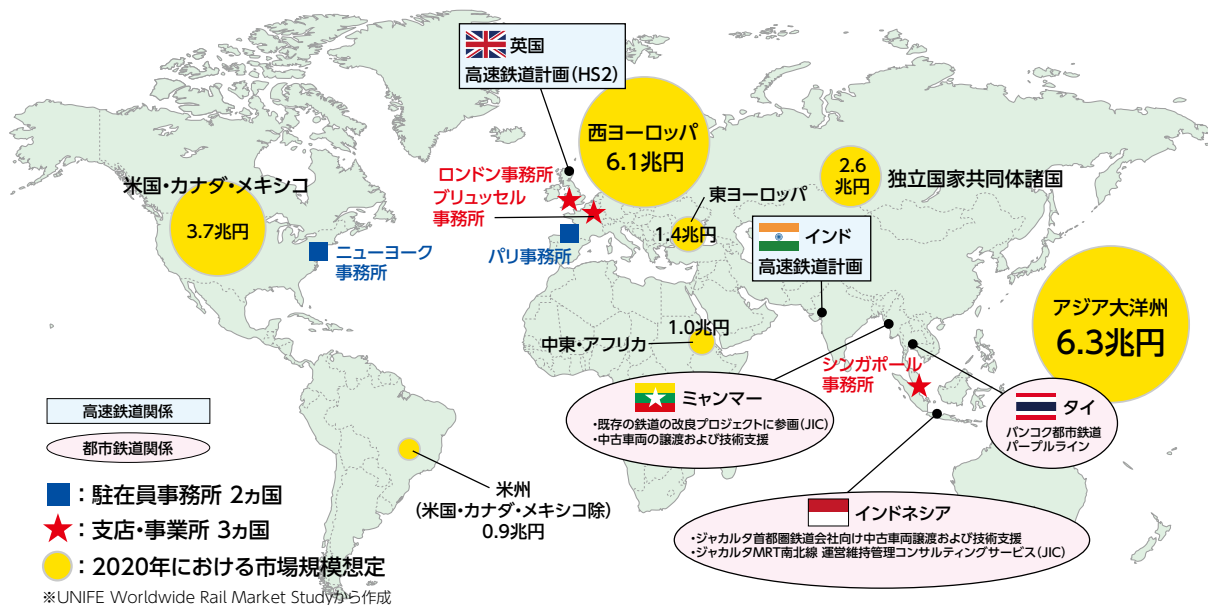
II-2-7 世界へ羽ばたく事業展開

▶グローバル展開について

地球環境問題への意識の高まりや新興国の経済成長のなかで、環境にやさしい公共交通機関として世界的に鉄道への関心が高まっています。現在、世界各地で多くの鉄道プロジェクトが検討されており、世界の鉄道マーケットは今後年平均2.5%成長し、2020年には約22兆円の規模へと拡大することが見込まれています。そのような状況のなかで、当社は、国内外の企業と協力しつつ、オペレーション&メンテナンス分野(列車の運行や設備の保守などに関する計画・管理・支援・実施)など、私たちの持つノウハウを活かして、グローバルな事業展開に挑みます。特に、成長著しいアジアを重点地域と位置づけるとともに、各地域の鉄道プロジェクトに対応していきます。こうした各プロジェクトにおける情報収集などを目的として、ニューヨーク、パリ、ブリュッセル、ロンドン、シンガポールの計5か所に海外事務所を設置しています。

当社はグループを挙げて、グローバルな事業展開に挑んでいます。2011年11月、高速鉄道、都市鉄道、貨物鉄道に関するさまざまな実績とノウハウを持つ国内の鉄道事業者とともに、海外の鉄道コンサルティング業務を行う日本コンサルタンツ(株)(JIC)を設立しました。現在同社は、海外鉄道コンサルティング事業を積極的に展開しています。また、2012年4月から(株)総合車両製作所(J-TREC)がグループ会社に加わりました。さまざまな海外鉄道プロジェクトへの参画をめざすとともに、国内外の企業との連携を図りながら、海外マーケットにおけるシェア拡大に取り組んでいます。

■ 海外鉄道プロジェクトおよび海外事務所所在地



▶国際協力

JR東日本では、国土交通省や国際協力機構(JICA)等の要請や依頼に基づき、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、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、2015年度に当社を訪問した海外からの視察者は約50カ国、約1,400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。



ドイツ鉄道との交換研修
(東京総合車両センター)



在日大使・海外メディアツアー
(新幹線総合車両センター)

▶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)や国際公共鉄道連合(UITP)、欧州鉄道会社共同体(CER)、米国鉄道協会(AAR)、米国公共輸送協会(APTA)等の鉄道国際機関が主催する国際会議を通じて、積極的に情報収集・発信を行っているほか、2013年1月からUICアジア太平洋地域議長、また2015年6月からUITP会長を務めるなど、世界の鉄道の発展、並びに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、海外における展示会、セミナー等への出展や国際会議の誘致にも取り組んでおり、2015年7月にはUICとの協力により、高速鉄道に特化した国際会議・展示会としては世界最大規模を誇る「UIC世界高速鉄道会議」を東京で開催しました。



2015年6月 小縣副会長がUITP
会長に就任 (イタリア)



2015年7月 第9回UIC世界高速鉄道会議 (東京)



▶海外鉄道事業者への技術支援

インドネシア共和国の首都ジャカルタでは交通渋滞が激しく、公共交通機関の整備が進められています。既存の鉄道においても、輸送力の増強が求められており、鉄道車両導入に対する早急なニーズがあることから、当社は都市鉄道の運行を行っているジャカルタ首都圏鉄道会社(PT KAI Commuter Jabodetabek)に、首都圏で引退した鉄道車両を譲渡するとともに、車両メンテナンスや乗務員教育に関する技術支援を実施しています。最近では、埼京線等で使用してきた205系車両を、2013年からの3年間で計476両ジャカルタ首都圏鉄道会社に譲渡しました。その結果、同社が保有する車両のうち約半数が譲渡された205系車両となっています。

また、インドネシアと同様に、当社は2007年からミャンマー連邦共和国の全土において旅客列車の運行および貨物輸送を行っているミャンマー鉄道公社(Myanmar Railways)に鉄道車両を譲渡しています。2015年は、東北地区・新潟地区で使用してきた気動車19両(キハ40形、キハ48形)を同公社に譲渡しました。あわせて、現地に当社社員を派遣して、譲渡した車両が現地で安定的に運行できるよう、車両のメンテナンスに関する技術支援を実施しています。



譲渡した205系車両



ジャカルタ首都圏鉄道会社に譲渡後、現地で活躍している205系車両



乗務員による技術支援



ミャンマーに譲渡した気動車

▶タイ・バンコク パープルラインへの事業参画

当社は、タイ・バンコクで建設中の都市鉄道路線であるパープルラインにおいて、丸紅(株)、(株)東芝とともに、鉄道車両や各種地上設備についてトータルでメンテナンスを行う事業へ参画しています。

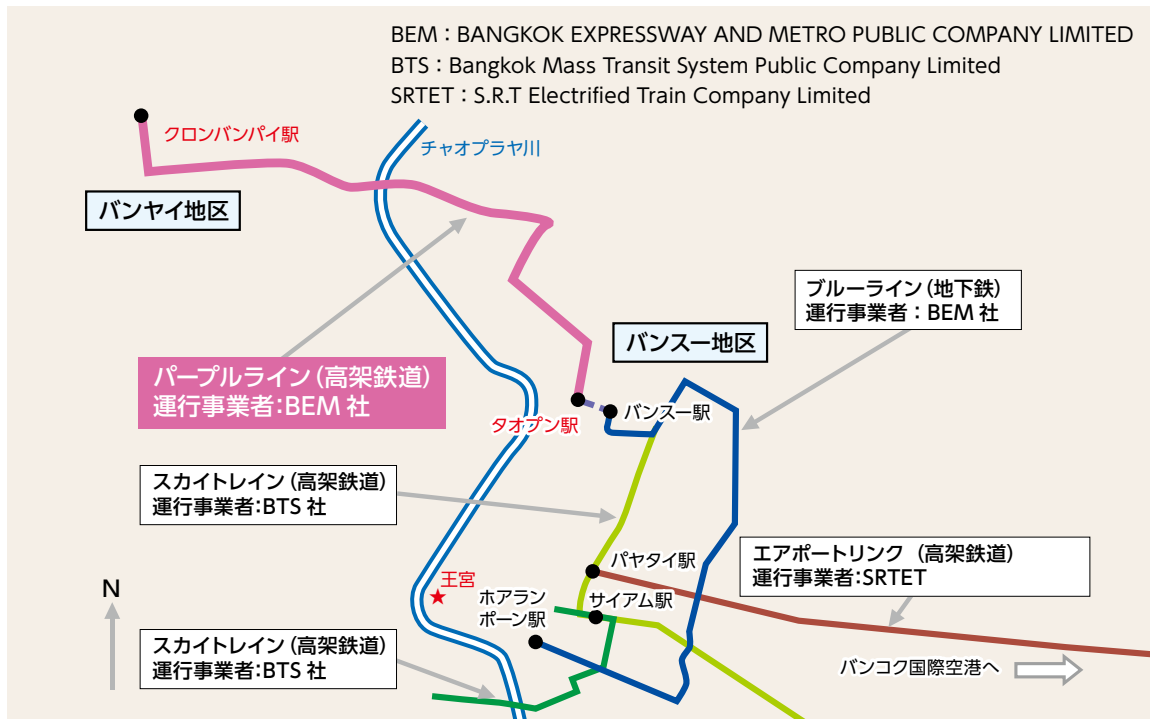
パープルラインは、タイの首都バンコク北部バンスー地区と北西郊外のバンヤイ地区を結ぶ計画の鉄道路線で、2016年8月に営業を開始しました。当社は、丸紅(株)、(株)東芝との共同出資により2013年12月にメンテナンス会社であるJapan Transportation Technology (Thailand) Co., Ltd.(JTT)をバンコクに設立し、鉄道車両や信号、軌道、電力、ホームドア、自動運賃収受システム、鉄道車両基地設備などについて10年間のメンテナンス業務を実施します。

また、(株)総合車両製作所(J-TREC)がパープルラインで使用されるステンレス製車両を製造し、全21編成63両を納入しました。



開業日の様子

■ バンコク都市鉄道 路線略図



▶ 海外高速鉄道プロジェクトへの参画

当社グループは、世界各国の高速鉄道プロジェクト参画へ向け、官民一体で日本の新幹線の安全性、信頼性、快適性などをアピールし、案件獲得に向けて取り組んでいます。英国では、高速鉄道計画“High Speed Two(HS2)”が進められています。HS2は、2009年1月、英国運輸省が発表した総延長530kmの高速鉄道新線計画で、第一期(ロンドンとバーミンガムを結ぶ区間)と第二期(バーミンガムからマンチェスターとリーズの2方面にY字に分かれる区間)の建設が計画されています。当社グループは、その推進主体であるHS2社(High Speed Two Ltd.)に対し、経営・技術面・運行計画の作成についてコンサルティングを行いました。

▶ インド高速鉄道への参画

2015年12月12日に日印両国政府は、安倍総理大臣とモディ首相による首脳会談および同日に発出された共同声明を踏まえ、「高速鉄道に関する日本国政府とインド共和国政府との間の協力覚書」を締結し、ムンバイ～アーメダバード間高速鉄道計画で日本の新幹線方式が採用されることとなりました。

現在日本とインドの両国政府間において具体的な事業スキーム等インド高速鉄道に関する協議が実施されています。当社は、官民一体となった協力の中で、新幹線のオペレータとしての豊富な経験から、同協議において技術的支援を実施しています。

また、2016年3月に、当社のグループ会社である日本コンサルタンツ(株)が、高速鉄道の技術基準策定に関するコンサルティングである「インド国高速鉄道に係る制度整備支援プロジェクト」をJICAより受注して現在実施中で、当社もインド高速鉄道プロジェクト担当の役員を設置するなど、社内体制の強化を行いました。

VOICE

日本製の鉄道車両に対する 現地の期待の大きさを 感じています。

株式会社総合車両製作所
海外事業本部 海外事業推進部

竹代 章人



これまで私が携わった国内のプロジェクトでは、製造した車両を鉄道会社へ納めるところまでで車両メーカーとしての仕事は終わりでした。しかし、パープルラインプロジェクトは、海外の新規開業路線のため、駅や線路などの地上設備や車両基地など、車両と関連する施設とのさまざまな調整が必要でした。こうした業務は自分にとって初めての経験で、これまでは車両のことだけを考え仕事を進めてきましたが、改めて鉄道車両は地上設備を含めた多くのシステムの中で機能しているものだと認識しました。

私が担当した仕事は、主に現地での各種調整や計画の立案です。現地納入の際は、港での車両状態確認のため船下ろしにも立会い、港から車両基地に輸送された後は現地での試験対応を行うとともに、地上設備や車両基地の建設を担当した会社との調整・交渉も担いました。また、当社は車両メーカーですが、車両基地構内における車両の入換えやメンテナンスも担当業務であったため、メンテナンス計画に基づいた車両の入換えと本線上での試験運転計画についても立案しました。

現在の勤務先は車両基地で、オペレータであるBANGKOK EXPRESSWAY AND METRO PUBLIC COMPANY LIMITED(以下、「BEM」と言います。)やメンテナンス会社であるJapan Transportation Technology (Thailand) CO.,Ltd(以下、「JTT」と言います。)を始め、多くの会社と協力しながら業務を行っています。ここは運行オペレーションの最前線であるため、これまで車両メーカーの敷地内だけで働いていた時と違い、車両運用の視点から“安全性”と“正確性”を意識しながら仕事に臨んでいます。何か不具合があった場合には即座にJTTと連携し、オペレータであるBEMともタイムリーな情報共有を図っています。

タイにおいて本格的な試験走行を始めた際には、首相や政府関係者を含めた大掛かりなセレモニーが実施され、車両をご覧いただいた方や乗車をされた皆様から「車両の中は広くて、明るくて、清潔感があり、早く営業運転が始まるのを心待ちしている」という声をいただき、改めて日本製の鉄道車両に対する現地の期待の大きさを感じました。



左から2人目が竹代さん

さまざまな苦難を乗り越え開業に至ったプロジェクトでしたので、私が携わった3年という月日もあっという間に過ぎ去った印象です。営業運転開始後は、メンテナンスを含めた対応が必要ですが、JR東日本グループとして培ってきた経験を最大限発揮し、「日本製は違う」というイメージを現地の方に持っていただけるように頑張っていきたいと思えます。また、将来は今回のプロジェクトに参加した経験を糧に、世界中で計画されている新たなプロジェクトにも参画していきたいと考えています。

VOICE

日本の鉄道技術で、
現地の社会問題解決に
貢献します。

Japan Transportation Technology (Thailand) Co.,Ltd.
プロジェクトディレクター

大森 健史



急速な経済発展を続けるタイでは、首都バンコクの交通渋滞が深刻な社会問題となっており、環境にやさしく信頼性の高い都市鉄道の整備が急がれています。当社グループの持つ鉄道車両の製造やメンテナンスといった総合技術力を活かして2016年8月に開業した都市鉄道パープルラインは、こうしたタイの社会問題解決に必ずや寄与できると信じています。現地では、鉄道の開通のみでなく、マンションや大型ショッピングセンターの建設など沿線開発も同時に進められており、数駅に設置されたパークアンドライド設備による効果も相まって、交通渋滞の緩和はもとより、地域の経済発展に対する貢献も期待されています。

私が勤務するJapan Transportation Technology (Thailand) Co.,Ltd. (以下、「JTT」と言います。)は、JR東日本が丸紅(株)および(株)東芝とともにバンコクに設立した合弁会社で、パープルラインの鉄道車両や各種地上設備についてトータルでメンテナンスを行います。鉄道事業者を含めた企業連合が海外の鉄道プロジェクトに参画するのはこれが初めてのケースになります。2016年8月現在、JR東日本からは私を含め16名の社員がJTTに出向中で、会社設立からの3年弱の間、メンテナンス内容の検討および作業マニュアルの作成、さらには現地社員の採用と教育・訓練などの準備を行い開業に至りました。

日常の仕事を通じて強く感じるのは、こちらでは「暗黙の了解」を期待すると、誤解や事故の元になってしまうということです。それゆえ、あらゆることを明記した膨大な量の書類が求められます。加えて、日ごろから物事を明確に伝えることを意識するようになりました。また、一つの会社に長く勤めてキャリアアップしていく傾向が強い日本とは異なり、タイでは会社を移ることでキャリアアップを図る傾向があるため、OJTに軸足を置く日本の社員教育システムの良さは残しつつ、マニュアルを用いた体系的訓練をベースに社員教育を進めてきました。パープルラインプロジェクトは、列車運行とメンテナンスが別契約となっている等、複雑な構造になっていることから、多くの関係者間の調整にも労力を要しました。

JR東日本からJTTへの出向者は中堅クラスが中心ですが、日本では馴染みのないシステムや海外メーカーへの対応に苦労しながら、「昨日できなかったことが今日できるようになる。」「昨日分からなかったことが今日は分かる。」という充実感、自己の成長を実感しています。また、このプロジェクトを通じて得たことは、国内業務のブラッシュアップにもつながると感じています。



引き続き、タイの皆さんに日本の良さを再認識していただくこの絶好の機会に、JR東日本グループ、ひいては日本の鉄道が培ってきた技術、日本の強い現場力が発揮できるよう、使命感をもって取り組んでいきます。

II-3 社員とのかかわり

II-3-1 人材の力を発揮させるために

安全で安定した鉄道輸送を確保し、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東日本の人材の力が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。

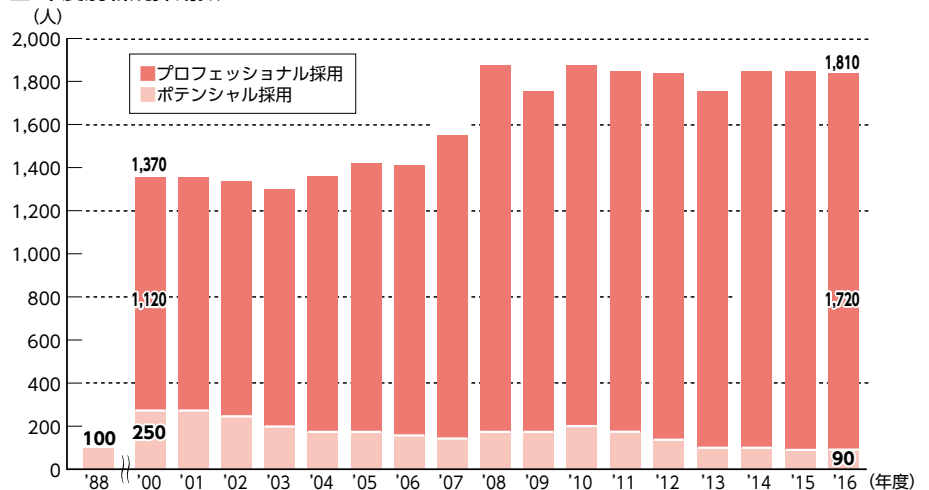
社会は時々刻々変化しており、働く人々の意識や取り巻く環境はめまぐるしく変わることから、JR東日本の一員として責任を果たそうとする社員の意欲に絶えず応えていくことが、最終的に安全性とお客さま満足の向上につながると考えています。

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、各社員の挑戦しようとする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。具体的には、応募型のプロジェクト・研修の設定や社外との積極的な人材交流など社員の意欲に応える機会の拡大、次代を担う社員への技術・技能継承を通じ外に開かれた企業風土の構築と幅広い視野を持った人材の育成をめざしていきます。

▶採用実績

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、技術継承を行い、事業運営を継続していくために、2016年度については、約1,800名の採用を行いました。

■ 年度別新規採用数



▶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

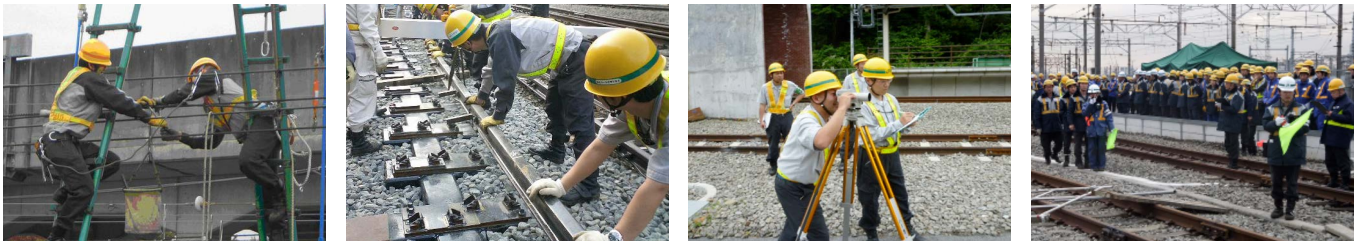
社員が一歩踏み込んだ課題にも挑戦できるよう、従来の小集団活動・提案活動をバージョンアップさせ、2011年1月から「My Project」をスタートさせました。「My Project」は、「一人ひとりの発意でスタート」「手法は自由、プロセスを重視」「社員の成長が成果」という三つのポイントからなり、改善に取り組むことそのものを「人材育成の機会」と位置づけ、「自ら考え自ら行動する社員」が育成されることをめざしています。

▶ 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。2015年3月開講の第7期では、グループ会社・パートナー会社から8名の出向者を受け入れるとともに、聴講生としてグループ会社・パートナー会社から5名が一部プログラムに参加し、12系統61名（聴講生含む）が1年間グループ一体となって技術力の向上を図っています。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」を既存の訓練設備も活用しつつ104箇所整備しました。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。



技能教習所での訓練風景

II-3-2 ダイバーシティ・マネジメントの推進

JR東日本グループで働く社員等が有する性別などの属性、経験および技能を反映した多様な視点や価値観の違いが、JR東日本の強みであると認識したうえで、多様な人材がその能力を最大限発揮できる企業グループをめざし、「ダイバーシティ・マネジメント」を推進しています。

▶ 企業風土のグローバル化に向けた取組み

従前からのMBA取得等を目的とした海外留学に加え、英語圏に限らず世界各都市に3か月間社員を派遣し、ホームステイをしながら語学研修を中心に異文化体験をする「海外体験プログラム」（約100名）を実施しています。また、当社のグループ会社である日本コンサルタンツ㈱を中心とした海外鉄道コンサルティングプロジェクトに約3か月間参画する「海外鉄道コンサルティング業務OJTトレーニープログラム」（約30名）のほか、東南アジア地域を中心とした海外研修（約500名）の実施等、年間600名以上の社員が海外体験をしています。こうした留学や研修には、現場第一線で働く多数の社員が意欲を持って参加しています。



OJTトレーニーの活動の様子
（ミャンマー）

また、近年拡大を続ける訪日外国人の方々に対応するため、社員の語学力向上にも取り組んでおり、会社負担(年1回)によるTOEIC®受験を社員に奨励しているほか、タイ語、インドネシア語、ベトナム語の通信研修制度「チャレンジ外国語プログラム」を創設し、多くの社員がトライしています。

さらに、ポテンシャル採用社員、プロフェッショナル採用社員を問わず、外国籍の方の採用にも力を入れています。

▶女性社員の活躍推進

社員の多くが不規則な勤務体系で就労していることから、女性社員の活躍をダイバーシティの試金石として位置付け、特に力を入れて推進しています。会社発足以降、男女共同参画の実現をめざし、乗務員への運用など職域拡大を中心に取り組んできた結果、すべての職域において女性社員が活躍しています。女性社員について、勤続年数が伸長してきたことを踏まえ、今後はマネジメント層としての活躍が期待できる人材への育成も見据え、スピード感をもって必要な施策を実施していきます。具体的には、「採用」「育成」「登用」の各段階で、以下に掲げる目標を設定しています。



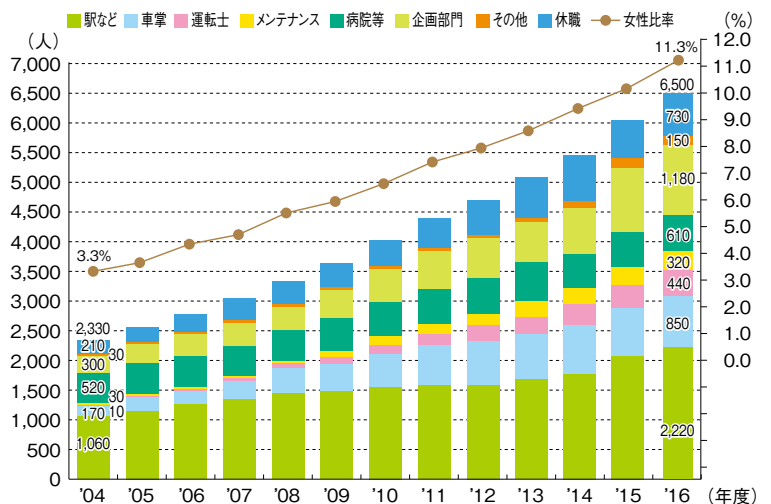
厚生労働省より、女性活躍推進法に基づき、「えるぼし」の最高評価である「3段階目」に認定されました。

■女性社員の活躍推進に向けた目標設定

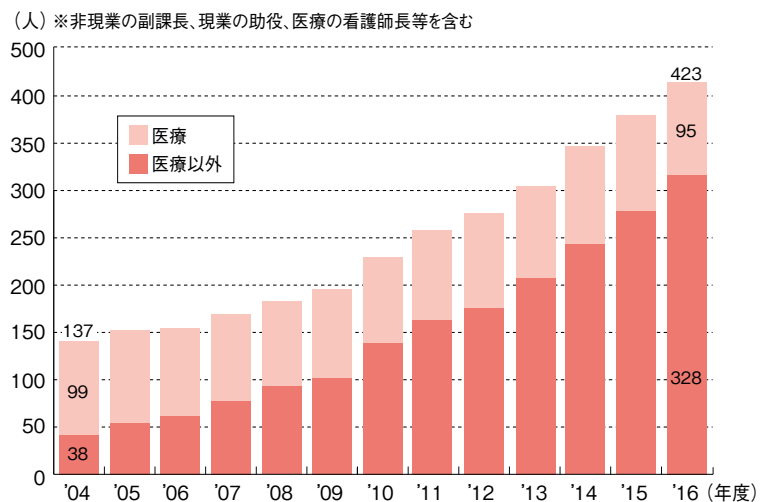
- ・2018年度末までに、新卒採用者に占める女性比率30%以上をめざします。このうち将来乗務員をめざす新卒採用者に占める女性比率40%をめざします。
- ・多様な働き方を実現し、すべての社員がいきいきと働き続けることのできる環境を整備します。
- ・2018年度末までに、管理職に占める女性の比率5%をめざします。

なお、2016年4月1日現在、当社における女性社員数は6,501名(全社員の11.3%)、女性の管理職社員数は152名(管理職の3.7%)となっています。本社・支社の部長や現業機関の長(駅長など)、グループ会社の取締役など重要な職責を担う女性社員が増加してきており、2016年6月23日現在、当社は女性の社外取締役1名および執行役員2名を選任しています。

■女性社員の活躍の場の拡大



■女性管理者数の推移



▶一般事業主行動計画

女性活躍推進法に基づく「一般事業主行動計画」、および次世代育成支援対策推進法に基づく「第四期一般事業主行動計画」を策定しています。

計画期間:2016年4月1日~2019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。



▶障がい者採用

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います。障がい者雇用率は2016年6月時点で2.46%です。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2008年4月に設立しました。また、2009年5月には特例子会社として認定されました。

(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、植栽の維持管理事業、事業用品の集配・仕分け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。



制服仕分け作業



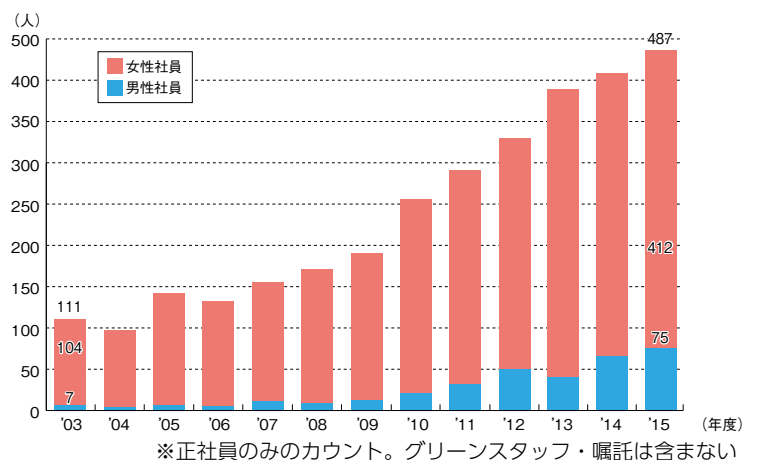
地域と連携した植栽の維持管理

▶仕事と育児・介護の両立支援

JR東日本では「職種に関わらず仕事と育児や介護を両立するための選択肢を増やしたい」との考えのもと、2010年度より、3歳までの子を持つすべての社員を対象に、一日の労働時間を短縮し、日中時間帯に6時間勤務することになる勤務形態として「短時間勤務」を導入しました。

また、同時に小学校3年生までの子がいる社員を対象に、月4日の休日を設ける「短日数勤務」もあわせて導入しました。さらには、「短時間勤務」「短日数勤務」とともに「介護」でも利用することを可能とし、呼称を「育児・介護勤務A」「育児・介護勤務B」としました。そのほか、育児休業期間を子が満3歳まで延長し、「養育休暇」(子の養育のために月5日まで取得可能)や「看護休暇」(子の看護のため年5日、2人以上なら10日まで取得可能)の対象を小学校3年生まで拡大するなどの制度改正を行いました。これにより、育児・介護期の働き方の選択肢は大きく広がっています。

■ 育児休業取得者の推移



■ 短時間・短日数勤務取得者の推移

※A=短時間勤務 B=短日数勤務 (人)

性別	2010年			2011年			2012年			2013年			2014年			2015年			2016年		
	A	B	計	A	B	計	A	B	計	A	B	計	A	B	計	A	B	計	A	B	計
男性	2	2	4	2	4	6	2	2	4	2	0	2	5	6	11	2	10	12	1	9	10
女性	27	29	56	60	44	104	80	74	154	105	98	203	103	154	257	125	176	301	136	200	336
合計	29	31	60	62	48	110	82	76	158	107	98	205	108	160	268	127	186	313	137	209	346

その他の取組み事例

- 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)

社内制度理解や
復職支援を
目的としたセミナー

▶ 福利厚生制度の整備

社員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することをサポートするために、年次有給休暇等福利厚生制度の整備にも力をいれています。

年次有給休暇平均取得日数	年次有給休暇平均取得率
17.9日	約91.8%(平均使用日数/平均付与日数)

(いずれも2015年度実績)

▶ エルダー社員制度

2008年度より「エルダー社員制度」を設け、定年を迎えた約8割の社員が、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いています。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。

II-3-3 よりよい職場づくり

▶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と、職場の管理者が適切な対応をと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。また、労働安全衛生法の一部改正を受け、社員の心理的な負担の程度を把握することを目的として、2016年度より全社員を対象としたストレスチェックを実施します。

▶健康施策の推進

社員の健康保持・増進のため、全社員対象としたインフルエンザ予防接種(2015年度実績:接種率78%)、35歳以上対象の人間ドック、女性特有の疾病の早期発見を目的とした35歳未満婦人科検診(乳がん・子宮がん検診)、生活習慣病予防として直営医療機関の保健師等による特定健診・特定保健指導などを実施しています。

▶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、人権週間にあわせて、当社およびグループ会社の役員・社員等を対象とした人権セミナーや、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などにおいて人権啓発に関する講義を実施する等、人権意識の醸成に取り組んでいます。

また、社内報で、身近な人権課題を紹介することにより、社員、家族への啓発を行っています。

さらに、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・相互啓発を行うなど、社外での活動にも取り組んでいます。



人権セミナー

特集Ⅳ 人材育成に向けた取組み

JR東日本グループでは、大きな変化の時代にあって、社員一人ひとりの成長なくしてグループの成長はないとの観点から「人を伸ばし、人を活かす企業風土づくりの実現」に努めています。仕事を通じて自己の成長とやりがいを実感できるよう、社内外研修・セミナー、異業種交流研修、通信研修、技術アカデミー、公募制異動等、意欲ある社員が活躍・挑戦できる機会を多く設定しています。

また、活躍のフィールドをより一層拡充し、社外とも積極的に交流することを通じて、オープンなマインドを育成するとの観点から、長期・短期留学制度(国内・国外)、海外研修、グローバル人材育成プログラム「Ever Onward」を実施し、年間約600名を海外に派遣するなどして、グローバルな視野を持った人材の育成に取り組んでいます。

こうした多様なプログラムを通じ、社員一人ひとりが、「まず、やってみよう」と挑戦を尊ぶ気風を築くとともに、外に開かれた企業風土の構築と幅広い視野を持った多様な人材の育成に取り組んでいます。



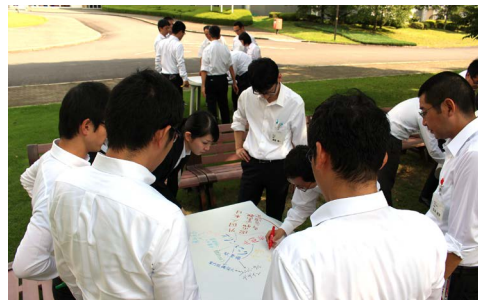
技術アカデミーの様子



海外体験プログラムの様子



「新入社員研修」の様子



将来の管理者を育成する「実践管理者育成研修」の様子

VOICE

語学習得だけでなく、 すぐに行動に移すことの 大切さを学びました。

東日本旅客鉄道（株）
小山車両センター

石川 勝宏



私は、2014年に社内の海外研修に応募し、イギリスのブライトンという港町に3か月間滞在して英語を学ぶ語学研修に参加しました。この研修には、語学習得の他にも自ら課題を設定して海外での経験を日常業務に活かすという目的があります。自分は、この機会に人とのコミュニケーション能力をさらに高めたいという思いをもっていました。

海外での研修を体験して強く感じたことは、「やれる時にやっておく」ことが非常に大事だということです。通常の仕事でも、時間があるからと後回しにしたことで、気付いた時には時間がなくなってしまった経験が何度もありますが、海外では特に何が起こるか見通しが立たない中で、思い立ったらすぐに行動に移さないと結局何もできずに終わってしまいます。今は、後回しにするほど自分が苦しくなると考え、積極的に仕事に臨めるようになりました。

また、研修を受けて、さまざまな意味で度胸が付いたように思います。日光を訪れる外国人観光客と気軽に会話ができたときは、英語力の上達とともにコミュニケーション面での度胸が付いたと感じました。日常業務である車両メンテナンスにおいても、例えば本線を走っている車両に不具合があった際は、どのような手順で車両センターに取り込むか最善の策を考え素早く行動をしないと、どんどん状況が悪くなってしまいます。悩んでいるよりもまず行動して、それでダメであれば次に直せばいい、とにかく行動に移すことが大事だという考え方ができるようになったと思います。

私は、大宮支社が展開している「訪日外国人おもてなしプロジェクト」のメンバーですが、この活動でも海外研修で身に付けたことが活かしていると感じます。

プロジェクトでは外国人のお客さまの立場に立ち、誰でも利用しやすい鉄道サービスに向けた活動を実施しました。例えば、駅を利用する際の乗り換えや駅周辺の観光案内について日本人のお客さまでも迷ってしまうケースがあります。海外からのお客さまはさらに分かりにくいのではないかと、敏感に考えるようになりました。海外研修の経験を活かし、海外から訪れるお客さまの目線になって、駅案内設備の改善や観光アピール、社員の対応力アップに取り組みました。これからも、さらに取組みを広めていきたいと考えています。



これから海外研修に参加したいと思う人は、語学を学ぶことはあくまで基本で、それ以上に自分が何を身に付けたいのかを決めておくことをお勧めします。自分の経験では、3ヶ月は長いようであつという間に過ぎてしまったので、自分が学びたいことや体験したいことを存分にやりきって欲しいですね。そして、自分の現状を変えたいという気持ちとチャレンジ精神を持って臨めば、海外研修の経験はきっと人生の大きな財産になると思います。



環境

CONTENTS

- III-1 エコロジー推進活動の基本的な考え方 89 ◀▶
- III-2 環境目標管理と進捗状況 90 ◀▶
- 特集V:新たな時代をひらく技術革新 102 ◀▶
- III-3 環境に関するその他の取組み 108 ◀▶

Ⅳ-1 エコロジー推進活動の基本的な考え方

▶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、列車等からのさまざま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めざします。
- 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。



JR東日本グループCSRキャラクター「エコタル」

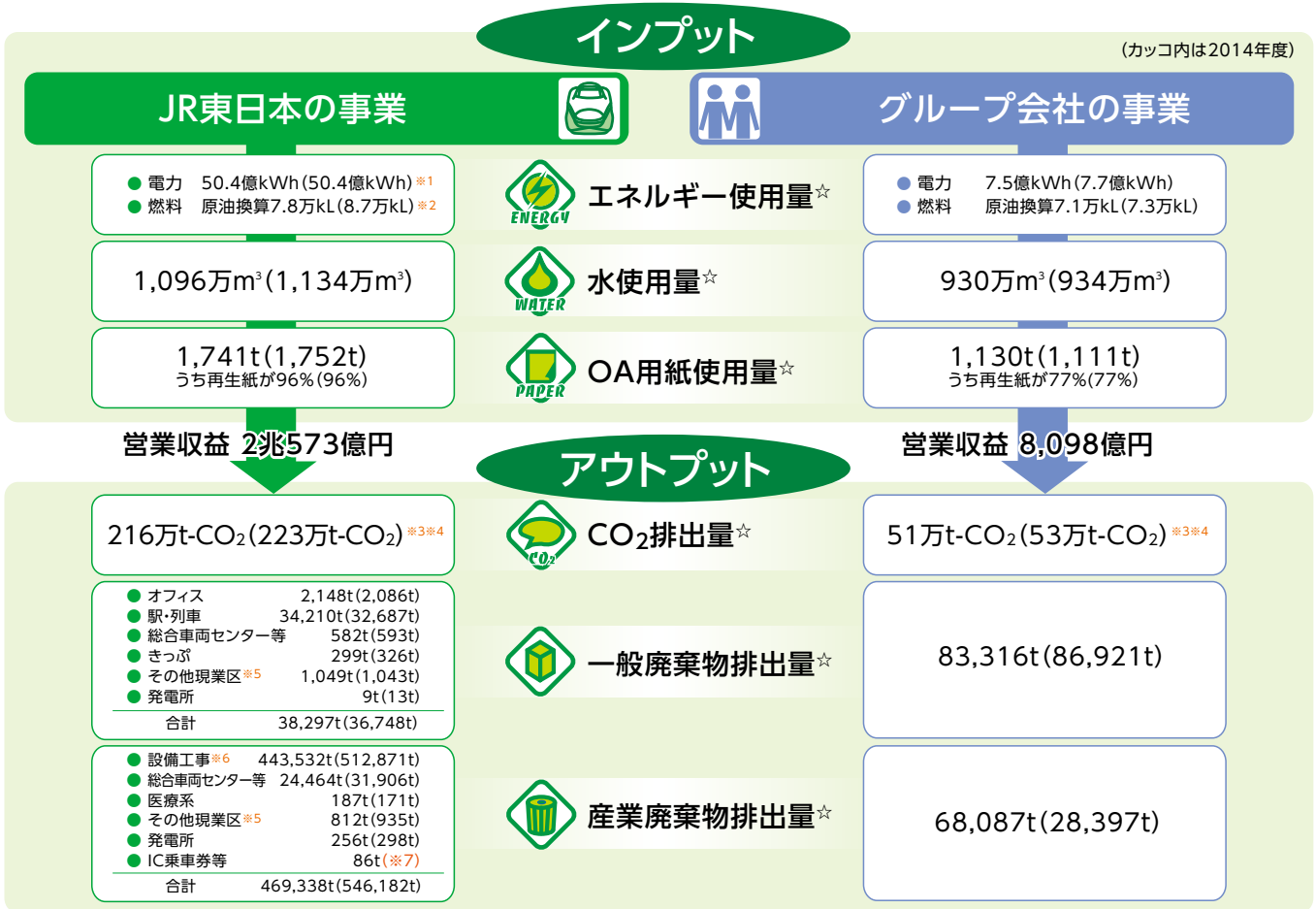
2013年にJR東日本グループのCSR活動のイメージキャラクターにホタルをモチーフとして作成しました。名称は社内公募の結果「エコタル」としました。

III-2 環境目標管理と進捗状況

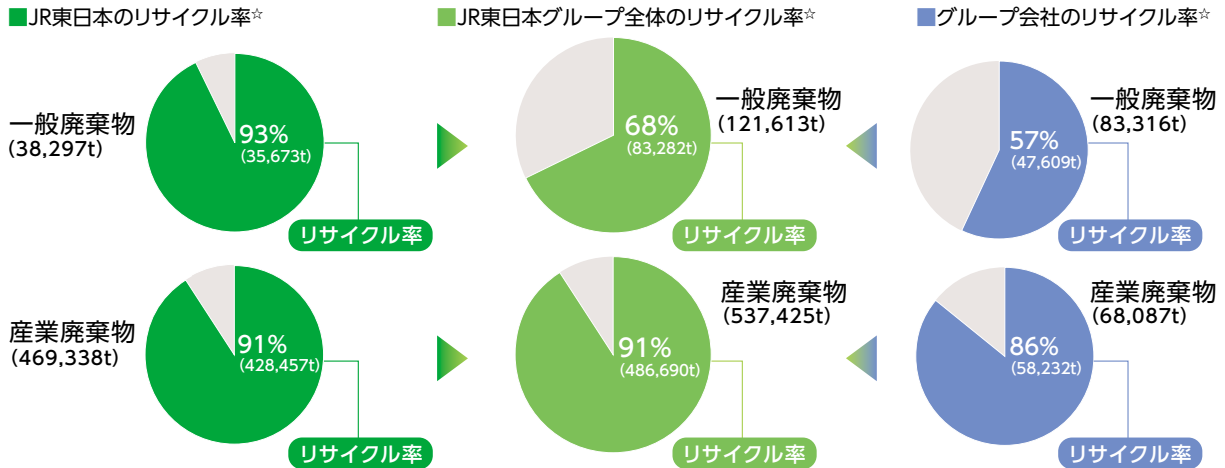
III-2-1 グループ全体の環境負荷

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。

■ 2015年度実績



- ※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、P94にあるエネルギーフローマップをご参照ください。
- ※2 燃料 天然ガス、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 スcope別のCO₂排出量 グループ全体のスcope1排出量は119万t-CO₂、スcope2排出量は178万t-CO₂です。(P95参照)
- ※4 外部から購入している電力に起因するCO₂排出量に関しては、電力会社別の調整後排出係数により算定しています。
- ※5 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。
- ※6 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。
- ※7 「IC乗車券等」の産業廃棄物排出量は2015年度より集計しています。



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。

III-2-2 環境目標

▶2030年度目標

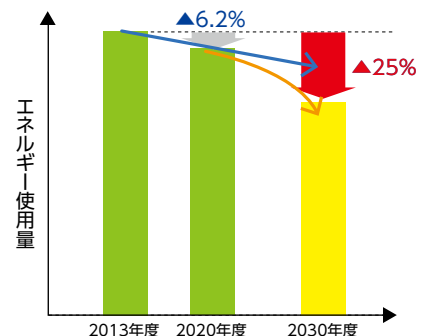
JR東日本では、1996年から具体的な目標を定めて環境保全活動に取り組んでいます。今回、「国連気候変動枠組条約締約国会議(COP)」で2020年以降の地球温暖化対策の新たな国際的枠組みとなるパリ協定が採択されたことを踏まえ、2030年度を達成年度とする環境目標を設定しました。

環境保全活動の分類	項目	2030年度達成目標
地球温暖化防止への取組み	鉄道事業のエネルギー使用量	25%削減(2013年度比)
	鉄道事業のCO ₂ 排出量	40%削減(2013年度比)

▶目標設定にあたっての考え方

■ 鉄道事業のエネルギー使用量 25% 削減 (2013年度比)

2020年度目標である鉄道事業のエネルギー使用量2013年度比6.2%削減の達成に向け、省エネルギー車両の導入や照明のLED化等を進めています。2030年度に向けては、電力貯蔵装置の設置や再生可能エネルギーの自家消費、E235系車両の導入等を拡大するとともに、省エネ自動運転実現や高性能蓄電池活用等のさらなるシステム革新等により、2020年度までの削減ペースを加速し、鉄道事業のエネルギー使用量25%削減(2013年度比)の実現をめざします。



■ 鉄道事業の CO₂ 排出量 40% 削減 (2013年度比)

CO₂排出量目標は、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るため、これまで設定していませんでした。2015年7月に、電力業界の低炭素化の取組みとして、2030年度に排出係数0.37kg-CO₂/kWhという目標が発表されたことから、自営電力も含め、エネルギー使用量25%削減をCO₂排出量に換算した目標を設定することとしました。

▶2020年度目標に対する進捗状況

鉄道事業のエネルギー使用量は、省エネルギー車両の導入施策等を進めた結果、順調に削減が進みました。なお、これまで基準年度を2010年度としておりましたが、国の2030年度目標に合わせ、2013年度に変更しています。

環境保全活動の分類	項目	2020年度達成目標	2015年度実績
地球温暖化防止への取組み	鉄道事業のエネルギー使用量	6.2%削減(2013年度比) 517→485(億MJ)	1.7%削減(2013年度比) 508(億MJ)☆

なお、これまで掲げていた自営電力のCO₂排出係数に関する2020年度目標は既に達成しています。今回、CO₂排出量に関する総量目標を設定したため、自営電力のCO₂排出係数に関する新たな目標は設定していません。

その他の目標については、これまで2016年度を達成年度とする目標を掲げていましたが、2014年度時点で達成した目標を上方修正しつつ、すべての目標の基準年度を2013年度に、達成年度を2020年度に変更しています。

環境保全活動の分類	項目	2020年度達成目標	2015年度実績
地球温暖化防止への取組み	単位輸送量あたり列車運転用電力量	新幹線:5.1%削減(2013年度比) 2.49⇒2.36(kWh/車軸) 在来線:8.3%削減(2013年度比) 1.59⇒1.46(kWh/車軸)	新幹線:1.4%削減(2013年度比) 2.45(kWh/車軸)☆ 在来線:5.8%削減(2013年度比) 1.50(kWh/車軸)☆
	支社等における単位床面積あたりエネルギー使用量	10.0%削減(2013年度比) 0.0407⇒0.0366(kL(原油換算)/㎡)	6.6%削減(2013年度比) 0.0380(kL(原油換算)/㎡)☆
	エコステモデル駅の整備	累計 12箇所	累計 5箇所
	ホーム・コンコース照明のLED化(2014~20年度内)	24.4万台中3.6万台の導入 8,300万MJの削減	累計 0.9万台 (1,850万MJの削減)
	大型空調設備の高効率化(2014~20年度内)	10箇所 8,200万MJの削減	累計 1箇所(146万MJの削減)
	グループ会社各社のエネルギー使用量原単位の削減率	各社が毎年1%削減	グループ会社全体で2.0%削減(2014年度比)
資源循環への取組み	駅・列車ゴミのリサイクル率	94%	95% ☆
	総合車両センター等で発生する廃棄物のリサイクル率	96%	93% ☆
	設備工事で発生する廃棄物のリサイクル率	96%	91% ☆
	グループ会社におけるリサイクル実施率	100%	100%
環境マネジメント	グループ会社各社が独自に具体的数値目標を設定	継続して目標設定	設定済

表内 はグループ会社の目標。

これまで掲げていた「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)」は、2015年度中に完了しました。

III-2-3 環境会計と経営指標

2015年度の環境保全コストは、投資額が約110億円、費用額が約152億円となりました。新型車両の導入により、CO₂排出量を1年あたり約1.7万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一つである「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となります。1990年度には945(t-CO₂/億円)でしたが、2015年度は527(t-CO₂/億円)となりました。

■ 2015年度環境会計☆

(カッコ内は2014年度)

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)	51.7(60.3)	84.0(66.6)	—	—
地球環境保全活動	58.7(901.7)	—	鉄道事業のエネルギー使用量 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	508億MJ 新幹線 2.45kWh/車キロ 在来線 1.50kWh/車キロ 0.0380kL(原油換算)/㎡
資源循環活動	—	50.1(47.8)	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	95% 93% 91%
環境マネジメント	—	3.8(4.2)	—	—
環境研究開発	—	14.0(19.1)	—	—
社会活動	—	0.3(0.4)	—	—
合計	110.4(962.0)	152.3(138.1)		145.1(223.1)

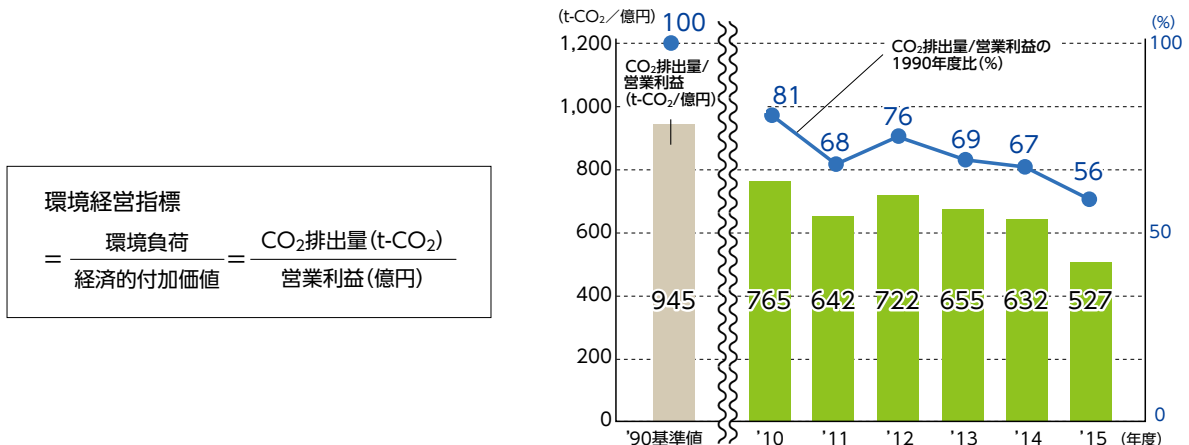
参考
当該期間の設備投資額 4,422億円
当該期間の研究開発費の総額 169億円(連結決算)

上記表における活動の具体的内容は以下のとおりです
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組み」および「化学物質管理」
資源循環活動=「資源循環への取組み」
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等から把握できるものを集計
○省エネルギー車両への投資は、これまでは全額計上してきたが、2015年度からは老朽更新に該当するものは計上しない
○費用額には減価償却費を含まない
○資源循環活動のコストのうち、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

○資源循環活動のコストのうち、設備工事における廃棄物処理費用は2015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、法定耐用年数を乗じて、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

■ 環境経営指標推移☆



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

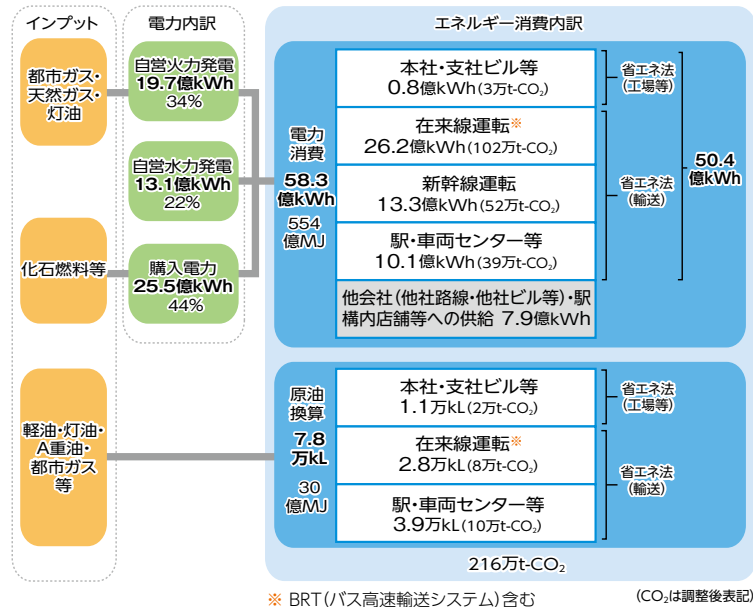
III-2-4 地球温暖化防止への取組み

▶省エネルギーとCO₂削減☆

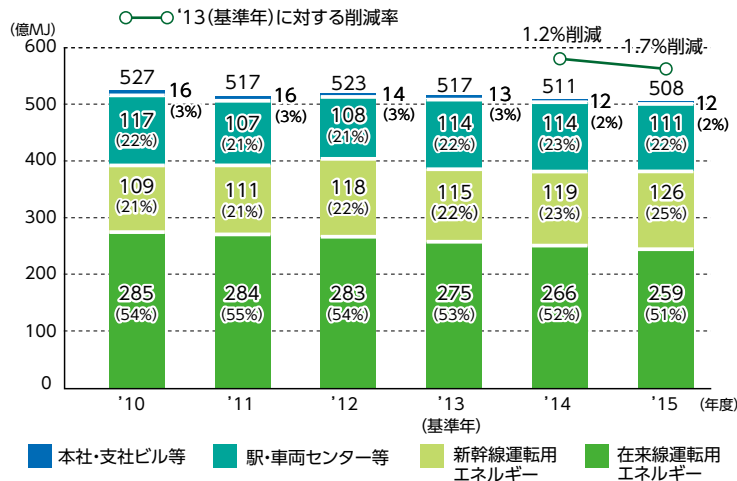
JR東日本が使用する電力は、自営の発電所と電力会社から供給され、電車の走行や駅・オフィスの照明・空調に使用しています。また軽油や灯油等をディーゼル車の走行や駅・オフィスの空調に使用しています。

消費エネルギーの約8割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エネルギー消費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



●集計範囲について

エネルギー消費量の集計範囲は、原則としてJR東日本単体としていますが、当社が駅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ています。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は、集計範囲に含めていません。このようにJR東日本の事業全体にかかるエネルギー消費量をエネルギーの使用の合理化等に関する法律(省エネ法)の輸送および工場等の集計範囲と整合させています。

●算出方法について

エネルギー消費量は、省エネ法に定める方法で算定しています。

●自営水力発電について

上記のエネルギー消費量は、省エネ法の考え方に基づき算定していますが、自営水力発電量に対しては、9.76MJ/kWhを掛けて計算しています。省エネ法上の報告は、自営水力発電量に対して、0MJで報告しています。

▶CO₂排出量の推移☆

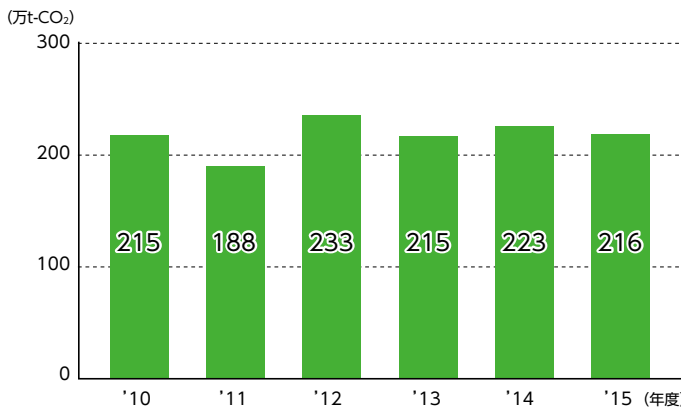
2015年度のJR東日本のCO₂排出量は216万トンとなり、2014年度と比べ7万トン減少しました。これは電力会社のCO₂排出係数が改善したこと、灯油などの燃料使用量が減少したことによるものです。昨年度に引き続き、GHGプロトコル[※]の考え方に沿ってスコープ1およびスコープ2の区分での排出量も記載しています。

今後、スコープ3排出量の算定を進め、サプライチェーン排出量[※]を特定し、当社の事業活動に関連するすべてのCO₂排出量の低減に向けた検討を開始します。

※GHGプロトコル WRI(世界資源研究所)とWBCSD(持続可能な開発のための世界経済人会議)が中心となり設立した組織で作成された温室効果ガス排出量の算定と報告の基準。

※サプライチェーン排出量 原料調達・製造並びに資本財・出張・通勤などの事業者の組織活動全体を対象としたCO₂排出量であり、スコープ1・2・3排出量の合算値。

■ JR東日本 CO₂総排出量の推移



●集計範囲について

CO₂排出量の集計範囲は、P94記載のエネルギー消費量の集計範囲と同様です。

●算出方法について

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いますが、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電力会社別の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2015年度のCO₂排出量は216万t-CO₂(前年度比8万t-CO₂減)となります。

項目	スコープ1	スコープ2
2015年度排出量	106万t-CO ₂	145万t-CO ₂

スコープ1…気動車の運転や自営火力発電所の稼働のための燃料の使用に伴い直接的に排出されるCO₂。

スコープ2…電力会社から購入している電力などの使用に伴い間接的に排出されるCO₂。

スコープ3…当社の事業活動に関連して他社から排出されるCO₂。

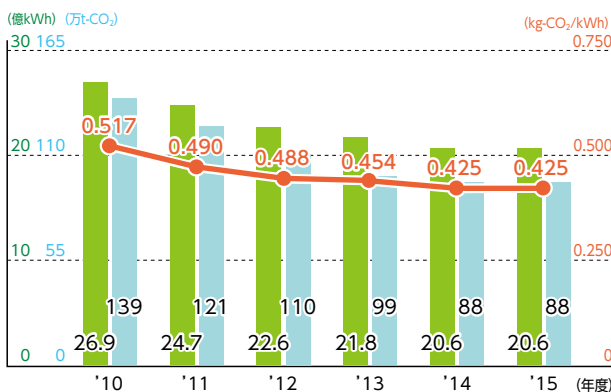
※スコープ1とスコープ2の合算値とCO₂総排出量が一致しないのは、スコープ1、2については、他会社への供給分も含めているためです。

▶自営火力発電所☆

自営の火力発電所(神奈川県川崎市)は総出力74.1万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[※]」の導入や、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。2014年4月に新4号機の稼働を開始したほか、2021年の稼働に向け、1号機の更新工事に関する調査・設計を進めています。

※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



■ 自営火力発電量(億kWh)

■ CO₂排出量(万t-CO₂)

● 単位発電量あたりのCO₂排出量(kg-CO₂/kWh)

●算出方法について

自営火力発電所の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いています。

●自営電力全体(火力発電および水力発電)のCO₂排出係数

2015年度の調整後排出係数は、0.277(kg-CO₂/kWh)でした。

▶列車運転用エネルギーの削減☆

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。

2016年3月末までに、全車両の94.5%となる11,755両を省エネルギー車両に切り替えました。



E235系
最新の列車情報管理装置を
搭載した新型車両を山手線
に導入



E7系
最先端の技術を結集させた
北陸新幹線



E233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蓄電池駆動電車

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、従来の車両と比較して、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、2015年5月には仙石東北ラインで「HB-E210系」の営業運転を開始しました。また非電化区間の新たな環境負荷の低減方策として「蓄電池駆動電車システム」の開発を進め、2014年3月から烏山線でEV-E301系（愛称ACCUM=アキュム）の営業運転を開始しました。EV-E301系の導入によって、これまでの気動車のエンジンから発生する排気ガスの解消や、二酸化炭素・騒音の低減を実現しました。さらに、2017年春には、秋田駅~男鹿駅において交流区間乗入れ用の蓄電池駆動電車「EV-E801系」の導入を予定しています。



HB-E210系
ディーゼルハイブリッドシステムを搭載した車両

▶鉄道車両へのLED照明の積極的な導入

在来線車両では、2013年以降新造してきた、埼京線E233系車両（31編成310両）、烏山線EV-E301系量産先行車（1編成2両）、横浜線E233系車両（28編成224両）、仙石東北ライン向けHB-E210系（8編成16両）、新型通勤電車E235系量産先行車（1編成11両）にLED照明を導入してきました。また、現在車両新造を継続して行っている南武線E233系、新潟地区向けE129系にもLED照明を導入した車両が順次投入されていきます。

新幹線車両では、E7系（16編成192両）からLED照明を導入してきました。また、今後車両新造を計画しているE5系増備車もLED照明を導入する計画となっています。

JR東日本では、2016年3月末時点で、新造車両・改造車両を含め保有車両の10%強がLED照明となっており、今後さらなる鉄道の省エネルギー化に向けて取組みを継続していきます。



車両のLED照明



車両内のステッカー

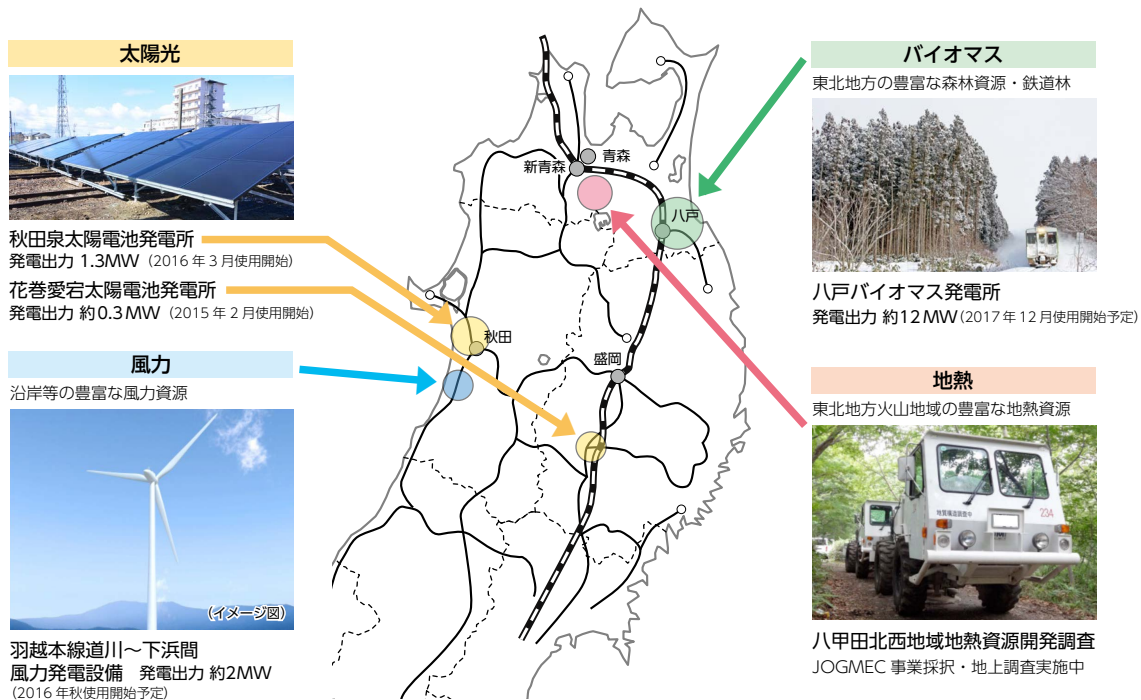
▶自然エネルギーの活用

太陽光や風力などの自然エネルギーの活用も進めており、高崎駅や、総合研修センター、研究開発センターなどでは、自社建物を利用して太陽光発電パネルを設置しています。2011年2月には、東京駅東海道線ホーム(9・10番線)を全面利用して453kWの発電パネルを設置しました。2014年2月には、京葉車両センター構内に当社では初めてとなる1,050kWのメガソーラが使用開始となり、発電した電気は、車両センターで消費するほか、当社の配電線を介して鉄道運行に活用しています。このような取組みの結果、2015年度の太陽光パネルによる発電電力量は約190万kWh(自家消費分)となりました。

一方、固定価格買取制度(FIT)を活用したメガソーラの導入も行っています。2015年2月の常磐線友部・内原間太陽電池発電所の使用開始をはじめとし、順次導入を進め、2016年3月には秋田泉太陽電池発電所が使用開始となりました。

▶北東北の再生可能エネルギー基地化

北東北の「再生可能エネルギー基地」化をめざし、太陽光や風力、地熱、バイオマスなどの自然エネルギーの導入を積極的に推進しています。風力発電に関しては羽越本線道川～下浜間の当社用地に2016年秋の使用開始をめざし風力発電設備の設置を進めています。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。



▶「エコステ」モデル駅整備

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を駅に導入する取組み「エコステ」モデル駅を整備しています。第1号として2012年3月に本格稼働した四ツ谷駅を皮切りに、2012年6月には続く平泉駅において、駅で使用するエネルギーを太陽光発電パネルにより賄う地産地消を実現し、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」として使用を開始しました。2013年9月には、「エコステ」モデル駅第3号となる海浜幕張駅で小型風力発電設備を導入しています。

第4号である常磐線湯本駅では、温泉熱、福島県産材、太陽光などの地域資源を積極的に活用し、2015年3月に使用を開始しました。待合室に、温泉熱を活用した床暖房や輻射式暖房を設置したほか、ホームにも暖房に使用した温泉水を二次利用する足湯を設置してお客さまにご利用をいただいています。

続く、東北本線福島駅では、福島県が策定した「福島県再生可能エネルギー推進ビジョン」を地域と連携して推進しています。新幹線ホーム上屋の軽量型太陽光パネル、乗換ご線橋の有機薄膜太陽電池、地中熱を利用したヒートポンプなどのエコメニューを取り入れ、2015年4月に使用を開始しました。



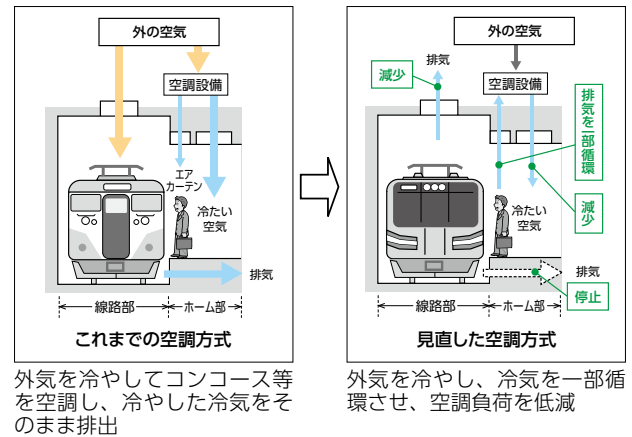
福島駅に設置された太陽光発電設備

▶ 駅における省エネルギーの取組み

駅において、ホーム照明のLED化や設備更新にあわせた空調システムの見直しなど、省エネルギーの取組みを進めています。

東日本大震災以降、ホーム照明を中心に駅照明のLED化を進めています。2015年度は、合計約4千台のホーム照明をLED照明に取り替えました。本取替えにより、年間約90万kWhの電力量が削減できます。

また、東京駅総武地下の空調設備においては、従来は外気を空調設備で冷やしてコンコース等へ送り、冷えた空気をそのまま排気する方式としていましたが、2015年より冷えた空気を循環させて再利用する方式に改良したことで空調負荷を低減し、空調設備機器更新の効果と合わせて、CO₂排出量約60%の削減を実現しました。



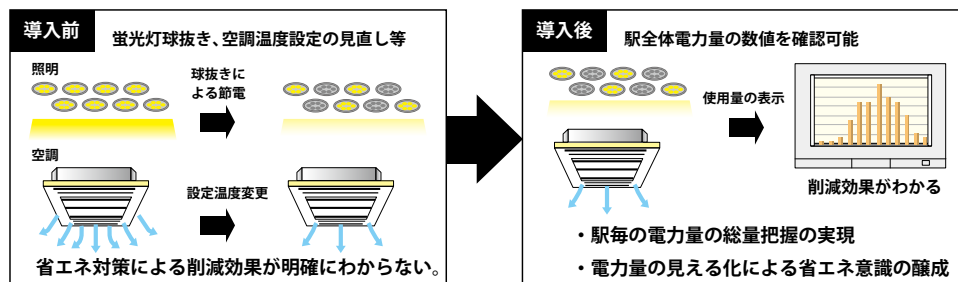
外気を冷やしてコンコース等を空調し、冷やした冷気をそのまま排出

外気を冷やし、冷気を一部循環させ、空調負荷を低減

▶ 駅消費電力の見える化

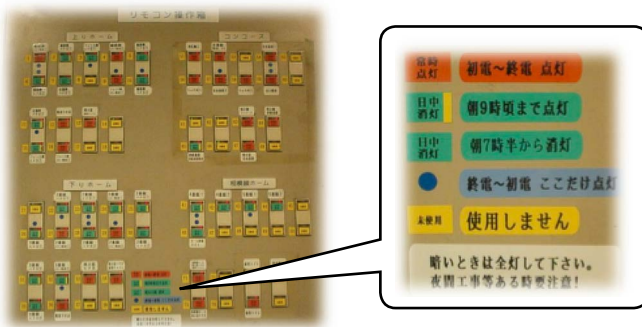
現在、JR東日本では駅における消費電力量を把握し、社員の省エネ意識の醸成を図ることを目的に電力量表示装置の導入を行っています。システム構成は、受電部等で計測を行い、駅全体の電力量を時間毎にモニタ表示するものです。2016年3月末時点で、約200駅へ導入され、継続的な省エネの取組みに活用されています。

■ 駅消費電力の見える化の仕組み

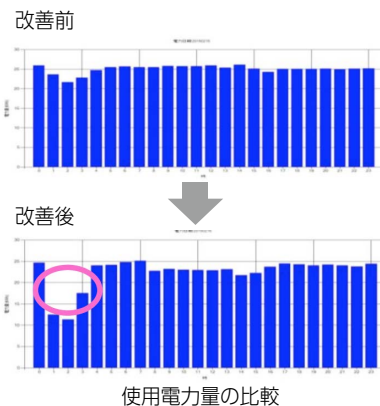


見える化による省エネの具体的取組み事例

- JR東日本エコ活動やMy Projectなどによる駅独自の取組みで、省エネにつながった事例があります。
- 社員によって操作時間帯にばらつきがあったホーム照明の点灯・消灯操作について、スイッチの使用時間を操作盤に明記。こうした取組みの効果を「見える化」により定量的に実証。



照明スイッチ操作盤への明記



使用電力量の比較

- 表示モニタに契約電力の数値を掲示し、消費電力がその数値を一定時間以上超過すると契約電力料金アップとなることの注意喚起。
- 簡易タイマーの活用による照明の消し忘れ防止。
- 待合室のこまめな温度確認による適正な温度維持。

▶環境や省エネルギーに配慮したオフィスビル

オフィスビルにおいて、LED照明等、高効率機器の導入といったハード対策と、クールビズの実施や空調の温度管理、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組みを進めています。

環境や省エネルギーに配慮したオフィスビルとして、2012年度にJR南新宿ビル、JR神田万世橋ビル、JPタワー、2015年度にJR新宿ミライナタワーを開業しました。このうち、JR神田万世橋ビル、JPタワー、JR新宿ミライナタワーが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「Sランク」を取得しています。さらに2013年度はJR神田万世橋ビルにおいて、米国などで広く普及している建築物の環境指標であるLEED(Leadership in Energy and Environmental Design)のLEED-CS(Core&Shell:躯体・外装・共用部)「GOLD」とLEED-CI(Commercial Interior:内装)「GOLD」をダブル取得しました。

そのほか、東京都環境確保条例では、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、サピアタワーが、CO₂の排出削減に優れたオフィスビルとして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)に認定され、同条例の第1計画期間(2010~2014年度)において、削減義務量を大幅に上回るCO₂削減を達成しました。超過削減量についてはグループ内をはじめとして本条例に定められた排出量取引に活用しています。

品川車両基地跡地開発プロジェクトでは、地球規模の気候変動対策に先導的に取り組んでいくため、東京都と連携してC40^{※1}が推進する低炭素都市開発認証制度「クライメット・ポジティブ開発プログラム」^{※2}へ2015年度より参画しています。将来に渡り継続的に、持続可能性のある社会づくりに貢献していきます。

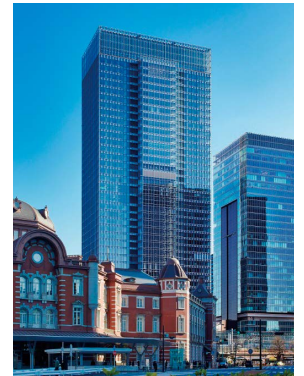
品川車両基地跡地開発プロジェクトでは、地球規模の気候変動対策に先導的に取り組んでいくため、東京都と連携してC40^{※1}が推進する低炭素都市開発認証制度「クライメット・ポジティブ開発プログラム」^{※2}へ2015年度より参画しています。将来に渡り継続的に、持続可能性のある社会づくりに貢献していきます。

※1 C40(シー・フォーティ/世界大都市気候先導グループ) 世界の都市が連携して温室効果ガスの排出削減に取り組むネットワークとして、2005年に設立。2016年8月現在、参加都市は85都市。東京都は2006(平成18)年に加盟。

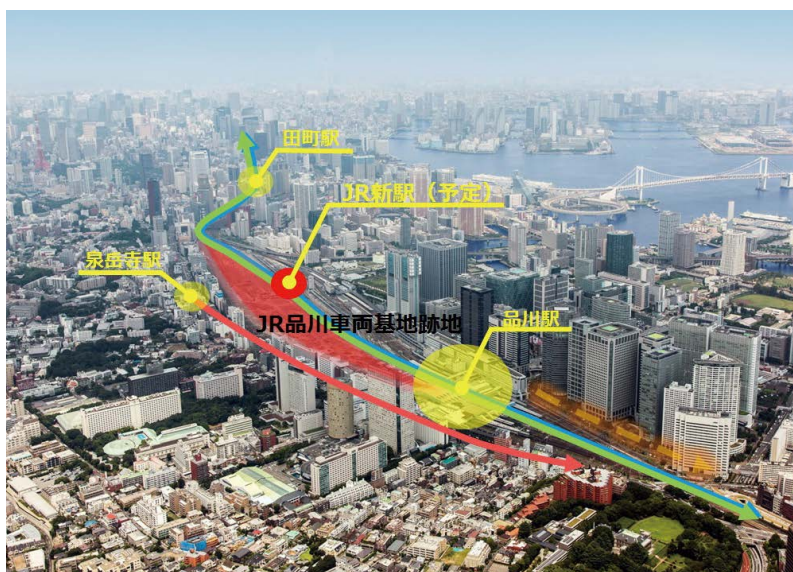
※2 クライメット・ポジティブ開発プログラム サステナビリティに富む都市型モデル開発を創出するプログラム。世界的な先導的モデル開発事例として、広く情報発信し、世界全体で世の中をリードしていくことを目的としている。



LEED認証、CASBEEのSランクを取得したJR神田万世橋ビル



トップレベル事業所の認定を受けたグラントウキョウサウスタワー



▶屋上緑化の取組み

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。駅ビルの屋上というロケーションを活かし、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、新宿・恵比寿・荻窪・八王子・高崎等で展開しています。

2016年3月末時点での施工実績は89件、面積33,221m²(苔緑化を含む)となっています。



千葉支社ビルの屋上緑化



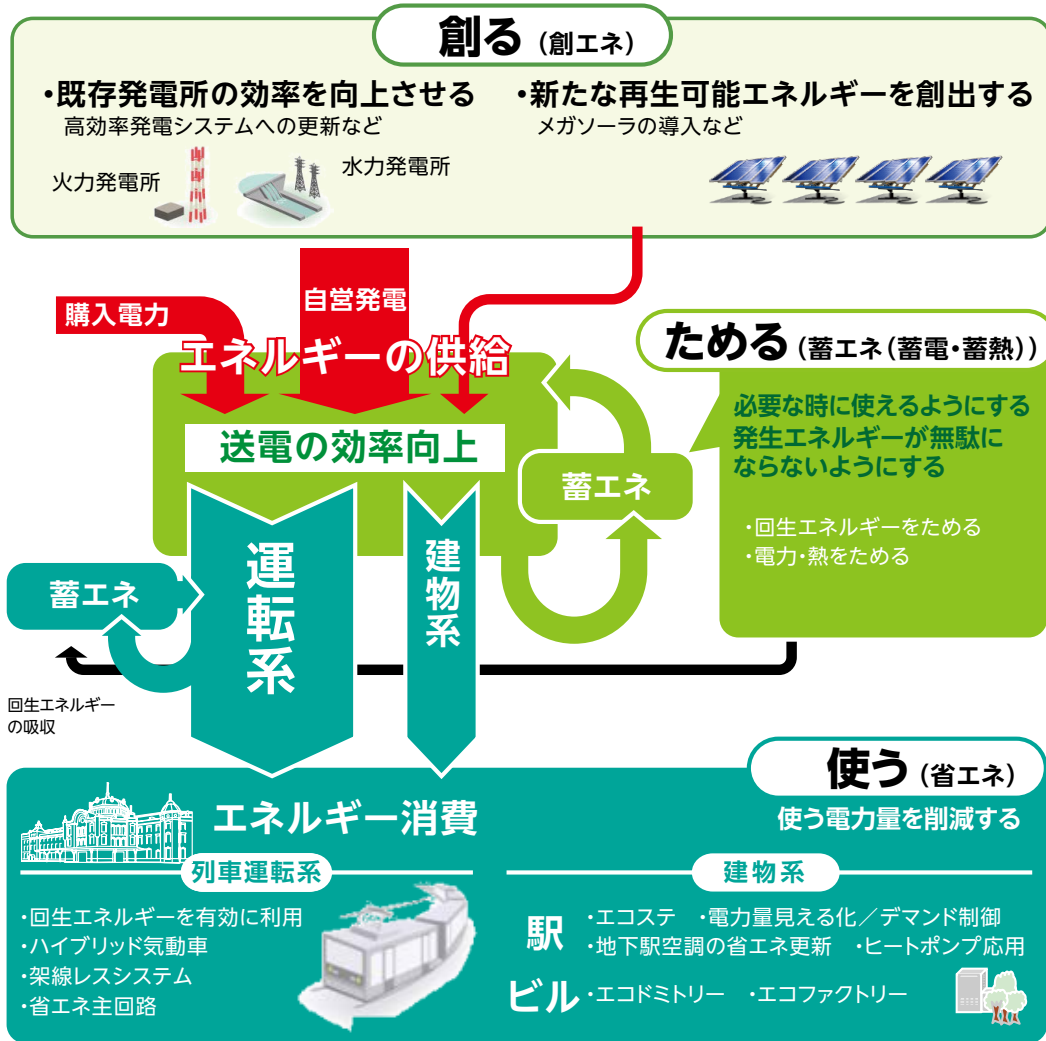
アトレ恵比寿



高崎モントレー

▶環境負荷低減に関する研究開発

自営の電力網や再生可能エネルギーの活用などにより、「エネルギーマネジメントの確立」をめざします。「省エネ技術の鉄道への適用」に関して、創る「創エネ」、使う「省エネ」、ためる「蓄エネ」の3つの項目を柱として研究開発を進めています。



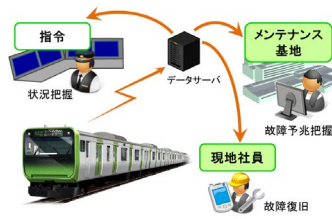
特集 V 新たな時代をひらく技術革新

山手線E235系に搭載されている最新技術

E235系は、次世代の列車情報管理装置であるINTEROS(インテロス: Integrated Train communication networks for Evolvable Railway Operation System「進化する鉄道システムのための列車制御統合ネットワーク」)が搭載され、100Mbpsの列車中のデータ通信、WiMAXによる地上システムへのリアルタイム送信を行っています。この機能により、車上機器の状態把握が可能となり、安定した運行につなげることができます。また、側天井の広告媒体をデジタルサイネージ化したり、主制御器にSiCを用いたパワー半導体を採用して、従来形式比で約3%の省エネ効果を上げている点もE235系の特徴です。



E235系 デジタルサイネージ

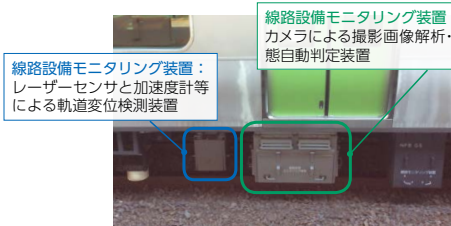


状態監視イメージ

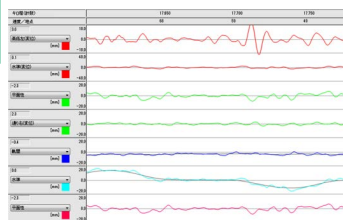


主制御器 (VVVFインバータ装置)

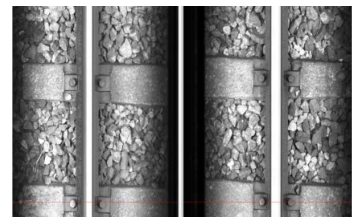
さらに、ICTを活用した技術革新をめざして、線路・電力設備のモニタリング装置を山手線E235系の車両に搭載しています。これまで、線路のゆがみやレールを固定している部材の状態および電車に電力を供給しているトロッコ線の状態は、電気・軌道総合検測車 (East-i) や目視によって確認していました。本装置を営業車両に搭載することにより、線路およびトロッコ線の状態変化を高頻度に把握することができるようになります。これらの新しい技術を実用化することで、さらなる安全性と安定性の向上をめざしています。



山手線E235系への搭載の様子



線路設備モニタリング装置で取得される軌道の変位(ゆがみ)の状況 (管轄の各保線技術センターでリアルタイムに閲覧可能)



線路設備モニタリング装置で撮影された実際の画像 (管轄の各保線技術センターで閲覧可能)

電力設備モニタリング装置



山手線E235系の車上に搭載した電力設備モニタリング



電力設備モニタリング装置で撮影された実際の画像 (管轄の各技術センターで閲覧可能)

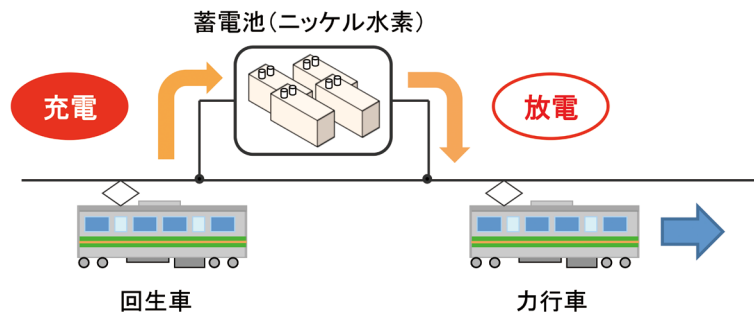
電力貯蔵装置

2016年2月、東北本線(宇都宮線)久喜変電所において、ニッケル水素電池を用いた電力貯蔵装置の使用を開始しました。「エネルギー・環境戦略の推進」の一環で、電車が停止するときに発生する回生電力を電池にためて、必要に応じて使うことで、回生電力の有効活用を図ります。久喜変電所の電力貯蔵装置は、青梅線拝島変電所(リチウムイオン電池)、高崎線桶川変電所(リチウムイオン電池)に次いで3例目となります。ニッケル水素電池については、青梅線古里変電所での実証実験の結果、運用の安定性が確認されたことから、久喜変電所に当社として初めて本格導入することとなりました。



久喜変電所電力貯蔵装置

■ 回生電力有効利用イメージ

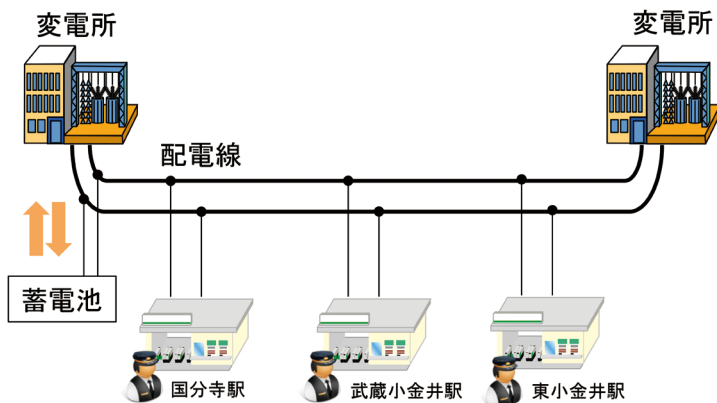


駅へのエネルギーマネジメントシステムの導入

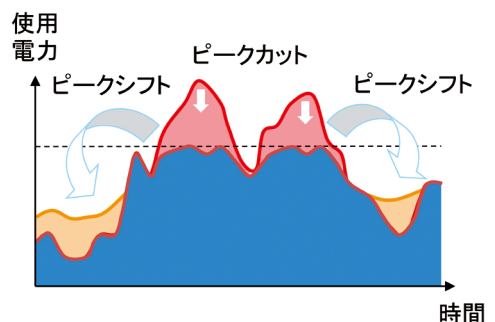
空調や照明を自動制御し、使用電力をコントロールするデマンド制御の導入により、駅におけるエネルギーマネジメントの実現をめざしています。2015年度までに恵比寿駅、国分寺駅、西船橋駅の各駅に先行導入した結果、照明や空調設備など制御対象設備においてピーク時の使用電力を約12%削減する効果を確認しました。ピーク時の使用電力を抑制することは、省エネだけではなく、駅などの需要設備のスリム化に寄与します。

2016年度末からは、中央線東小金井駅・武蔵小金井駅・国分寺駅の3駅にて、3駅全体の使用電力をコントロールする「協調デマンド制御」の実証実験を開始する予定です。複数駅の使用電力をまとめて管理することで、より大きな効果が期待できます。さらに、本システムでは、デマンド制御による「ピークカット」に加え、蓄電池を組み合わせることで、夜間に蓄えた電力をピーク時に合わせ放電する「ピークシフト」を実現する計画です。

■ 協調デマンド制御の構成イメージ



■ 協調デマンド制御の効果



III-2-5 資源循環の取組み

▶ 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一般廃棄物、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。

これらの廃棄物を削減するため、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、リサイクルについては廃棄物の種類ごとに達成目標を定めて取組みを進めています。

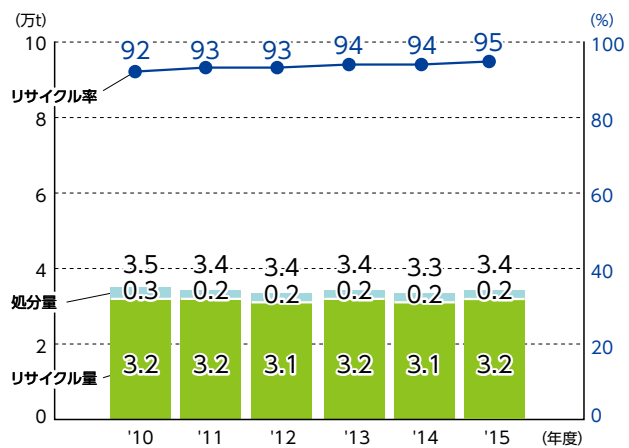
▶ 駅・列車からのゴミ回収と再生☆

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、これまで駅に分別ゴミ箱を設置し、お客さまにもゴミ分別のご協力をいただいております。2010年10月には、「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、徹底した分別を実施することで、さらなるリサイクル率向上のための取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



■ 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

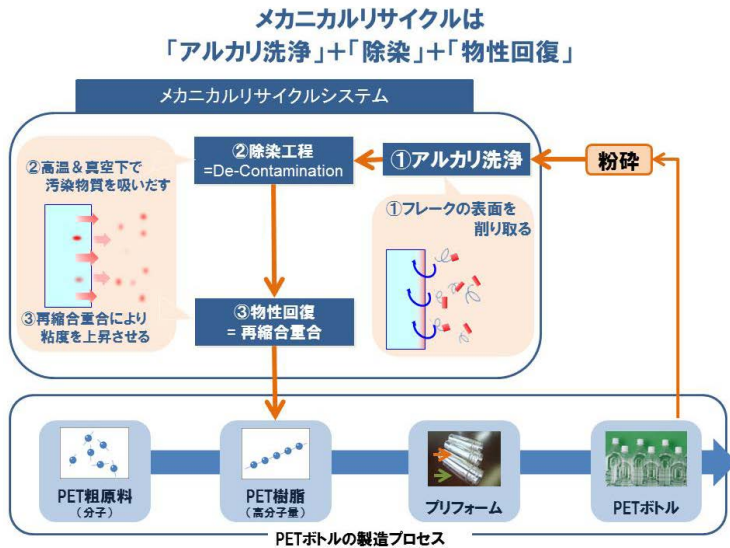
駅や列車から排出された廃ペットボトルを再生し、樹脂製防草シート(商品名:ナクサR-PET)を製造するリサイクル体系を構築しました。これまでの樹脂製防草シートの主成分はポリエチレンでしたが、廃ペットボトル(ポリエチレンテレフタレート)を主成分とする防草シートを開発、試験施工を経て製品化に成功し、2009年に実用化しました。

■ 「ボトル to ボトル」 リサイクルの取組み

大宮・浦和エリアの一部の駅では、エキナカ自販機「acure」に備え付けたゴミ箱から回収するペットボトルについて、エキナカでは初めて2015年8月より「メカニカルリサイクル[※]」へ供給を開始しました。

また、お客さまにも分別回収へご協力いただき、リサイクル工程全体の効率化と高度化をめざすため、収納部をシースルー化する等「acure」ゴミ箱の改良を始めました。

※ **メカニカルリサイクル** 回収した使用済みペットボトルを選別、粉砕、洗浄して、表面の汚れ、異物を十分に取り除いた後に高温下で処理する方法



(資料提供：協栄産業株式会社)

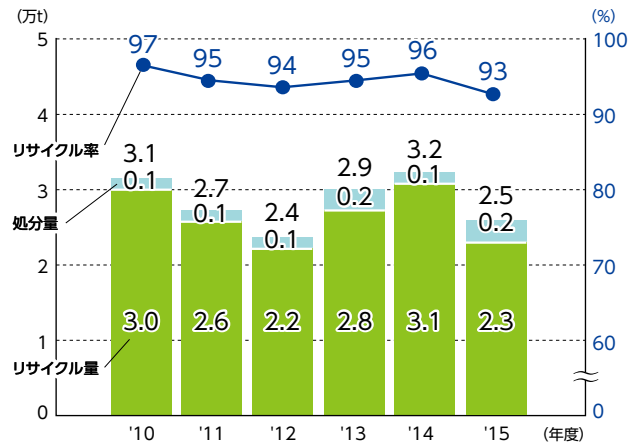


収納部をシースルー化したゴミ箱

▶ 総合車両センター等でのリサイクル[☆]

車両の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。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組みを強化しています。

■ 総合車両センター等からの廃棄物の推移



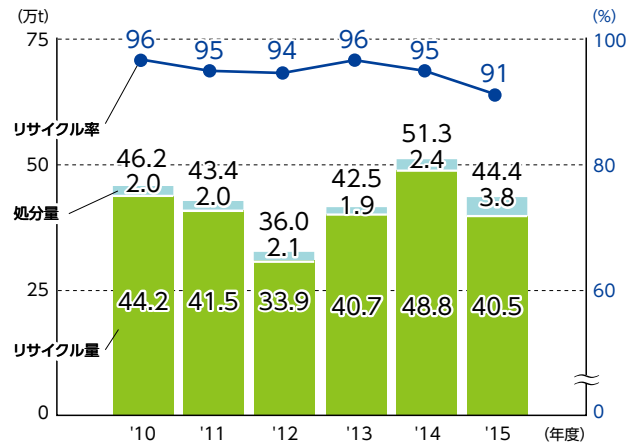
▶設備工事における廃棄物の削減☆

設備工事における廃棄物の削減のため、建設副産物を適正に処理し、廃棄物を抑制する設計・工法を社内で標準化するなどの取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※による約5.0万トンを含めています。

※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。

■ 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組みを行っています。2015年度には、廃棄物2,148トンのうち、1,841トン(86%)をリサイクルしました。



分別ごみ箱 (千葉支社社屋内)

▶水資源の有効活用☆

JR東日本では、年間1,096万m³の水資源を使用しています。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2015年度に使用した3.1万m³の水のうち、2.6万m³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ペーパーや段ボールにリサイクルしています。2015年度には回収量299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。

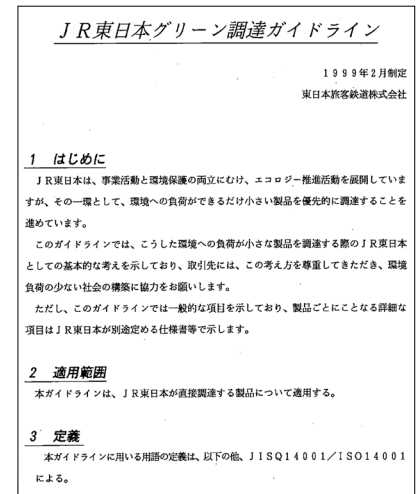


使用済みきっぷをリサイクルしたトイレトペーパー

▶グリーン購入の推進

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、材料や省資源化、梱包材などについて考え方を記載しています。

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しており、このグリーン購入を通じ、循環型社会の構築に向けた取組みを進めています。



JR東日本グリーン調達ガイドライン

▶CSR調達

JR東日本では、資材調達に関する取引先の選定に際しては、自社のウェブサイト上に「JR東日本の資材調達に関する行動基準」を掲載し、法令遵守や地球環境保護等に配慮し、企業の社会的責任の遂行を重視した調達を行うことを表明するとともに、お取引先の皆さまへのお願いとして、関係法令の遵守や環境負荷低減を求めています。

また、原則としてすべての資材関係取引先に対して、「CSRの取組み」に関する調査を年に1回実施しており、「グリーン調達や環境負荷低減の取組みの有無」、「従業員の人權に配慮する取組みの有無」、「その他の社会に及ぼす影響などに関するコンプライアンスの取組みの有無」などの実施状況に関する把握に努めています。これらの調査結果については、取引先を選定する際の判断材料の一つとして活用しています。

(参考) JR東日本の資材調達に関する行動基準(当社ウェブサイト) http://www.jreast.co.jp/order/procurement/code_of_conduct.html

Ⅲ-3 環境に関するその他の取組み

Ⅲ-3-1 生物多様性

▶「ふるさとの森づくり」

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年から継続して実施しています。2004年から2009年は福島県で、2010年から2014年は新潟県、同県津南町、同県十日町市および同県小千谷市の協力を得て、この「ふるさとの森づくり」を開催しています(2015年は宮城県大崎市で開催予定でしたが、豪雨のため中止)。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。



2014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。2015年度までに約4.9万人が参加し、約34.1万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を果たしています。

現在、JR東日本では、約580万本、約3,900ha、約1,080箇所もの鉄道林を保有しており、JR東日本で排出するCO₂(2015年度実績)の0.7%にあたる1.5万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。



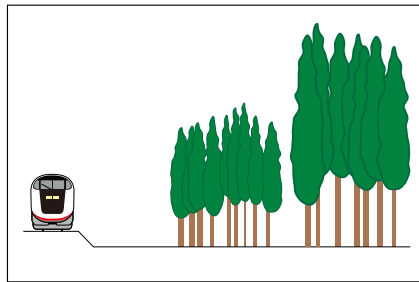
田沢湖線 刺巻1号林 (ふびき防止林)



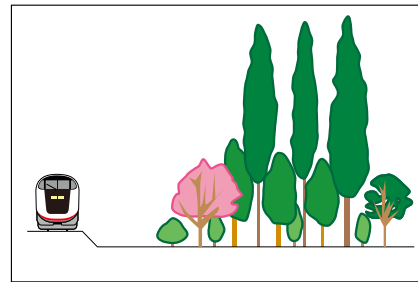
米坂線 手ノ子6号林 (なだれ防止林)

■ 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月の柿崎1号林を皮切りに、下表のとおり各地で開催してきました。植樹式ではその土地本来の樹種での植樹を行い、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。

年月	開催場所
2008年9月	信越本線 柿崎1号林
2009年7月	奥羽本線 置賜2号林
2010年5月	奥羽本線 神宮寺2号林
2012年9月	田沢湖線 大釜1号林
2013年9月	奥羽本線 関根1号林
2014年9月	羽越本線 平木田3号林
2015年9月	奥羽本線 鹿渡6号林

植樹式開催実績



奥羽本線鹿渡6号林植樹式 (2015年9月5日)

III-3-2 騒音低減に関する基本的な考え方

▶沿線環境影響の改善

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、それ以外の地域についても段階的に対策工事を計画しています。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知見に基づき、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ためにレールを削ること。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の波動が、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

▶在来線での取組み

在来線では、騒音防止対策としてロングレール化^{※1}やレールの削正および車輪のフラット削正^{※2}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低減する。

※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。

III-3-3 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。

▶ 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。

また、2015年5月に全線運転再開した仙石線では、移設復旧区間において特別名勝松島の景観と調和を図るため、橋脚の間隔を広げ、橋桁の下部の形状を曲線とするなどの配慮を行いました。



吾妻線 第三吾妻川橋りょう



仙石線（野蒜-陸前小野間）

III-3-4 化学物質管理

▶法令遵守と化学物質の削減

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必要があります。JR東日本では、定められた基準値の厳守はもちろんのこと、化学物質の削減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、削減や代替に努めています。また、フロン排出抑制法(改正フロン法)が2015年4月1日に施行され、定期点検や漏えい量の報告等が義務付けられました。当社としても、改正法の趣旨に基づき、適切に対応しています。フロン排出抑制法に基づく2015年度の漏えい量は、約0.6万t-CO₂eでした。

- ・ **冷房装置(大型冷凍機)**・・・特定フロン(CFC)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(CFC)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、2016年3月末時点で1.2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、2016年3月末時点で70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、2015年度は15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、2016年3月末で在来線電車10,579両のうち86.1%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等で有機溶剤を使用しており、2015年度に429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(PRTR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15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
1,2,4-トリメチルベンゼン	83,072.7	1,205.3	0.0	2,079.4
キシレン	79,438.1	6,872.0	0.0	180.1
クロムおよび三価クロム化合物	2,967.8	0.0	0.0	59.0
スチレン	1,100.0	1,100.0	0.0	0.0
トルエン	15,387.0	6,490.0	0.0	86.2
ニッケル	3,401.6	0.0	0.0	0.0
ノルマルヘキサン	2,574.0	310.0	0.0	0.0
メチルナフタレン	68,906.3	342.4	0.0	0.0
モリブデンおよびその化合物	1,428.6	10.0	0.0	0.0
合計	258,276.1	16,329.7	0.0	2,404.7

▶ポリ塩化ビフェニル(PCB)の管理

PCB機器については、専用の保管庫等で厳重に保管し、ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理の推進に関する特別措置法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を踏まえて進めており、2015年度は、トランスやコンデンサ等のPCB廃棄物の処理を行いました。

III-3-5 環境コミュニケーション

▶ 鉄道博物館で環境講座の実施

2011年より鉄道博物館において、小学生を対象として、「環境にやさしい鉄道講座」を実施しています。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実感していただいています。



鉄道博物館で実施した「環境にやさしい鉄道講座」

▶ 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いただくことを目的とし、2015年度は、当社エリアの小学校を中心に61校実施しました。2013年度からは、主に各地域で働く社員が直接学校へ出向き、授業を実施しています。



出前授業の様子

秋田エリア	盛岡エリア	
新潟エリア	仙台エリア	
高崎エリア	大宮エリア	
八王子エリア	東京エリア	水戸エリア
長野エリア	横浜エリア	千葉エリア

※2016年8月1日現在。エリア名は、当社内での名称です。写真は、各エリアの窓口担当部署社員。

▶他企業と連携した環境イベントの開催

当社の環境の取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、他企業と連携した環境イベントを実施しています。2016年2月にはNTTグループと共催で両社の環境への取組みをパネル等を展示して紹介したほか、環境について楽しく学べる参加体験型イベントや模型展示等も行い多くのお客さまへ訴求することができました。

▶信濃川発電所における環境への取組み

2016年7月、クリーンエネルギーの源である水力発電の仕組みについて学ぶことができ、また信濃川発電所に親しんでいただける取組みの一環として、小千谷市と共同で「市民の家・小千谷信濃川水力発電館」を開館しました。

そのほか、地域の皆さまとともに信濃川の河川環境と水利用の調和を図る取組みの一環として、サケの稚魚放流を継続して実施しています。



小千谷信濃川水力発電館

▶環境と社会に対する取組みを伝える広報

JR東日本における環境と社会に対する取組みを正確かつ分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(2013年からは「CSR報告書」に変更)。

また、新聞や雑誌などのメディアを通じた情報発信や、ウェブサイト、ポスター、パンフレットによる環境に関する取組みの紹介なども行っています。



企業広告「環境への取組み」篇ポスター



「エコステ」モデル駅パンフレット



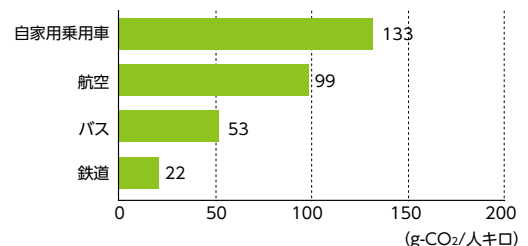
当社ウェブサイト「環境活動」ページ

鉄道の環境優位性

鉄道は、運輸部門において、CO₂排出量の割合が輸送量の占める割合に比べて低く、環境に優しい輸送機関です。2014年度の輸送量あたりのCO₂排出量は、自家用乗用車の133g-CO₂/人キロに対して、鉄道は22g-CO₂/人キロでした。

今後も、各種環境イベント等を通じ、お客さまへ鉄道の環境優位性を訴求し、鉄道利用を促していきます。そして持続可能な社会づくりに貢献していきます。

■輸送量あたりのCO₂排出量(旅客)



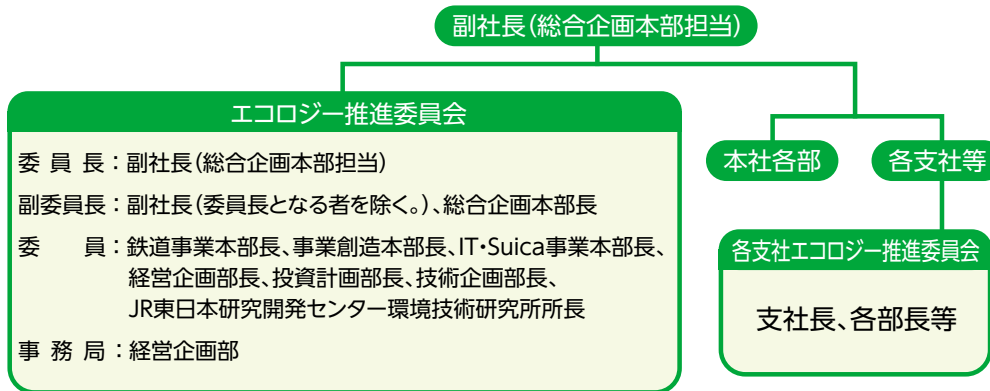
出展:国土交通省ホームページより(2014年度)

III-3-6 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、代表取締役副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、環境目標の設定、環境保全活動の実施、事業活動に伴う環境負荷調査、目標達成度の確認を行っています。

2010年7月には、経営企画部内に「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(2016年4月1日現在)



部門名	主な活動内容
環境マネジメント部門	各職場における環境保全活動の推進／グループ全体の環境経営の推進／環境目標の管理・環境広報 等
地球温暖化防止部門	CO ₂ 排出量等の削減(電気使用量等の削減、新エネルギー技術)／交通体系全体でのCO ₂ 排出量削減 等
資源循環部門	駅・列車ゴミのリサイクル／産業廃棄物の削減・リサイクル／グリーン調達 等
化学物質管理部門	オゾン層破壊物質管理／化学物質管理／PCBの管理 等
鉄道沿線環境保全部門	騒音対策／トンネル湧水の活用／鉄道林の保全・活用／除草剤の適正使用 等

▶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。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。

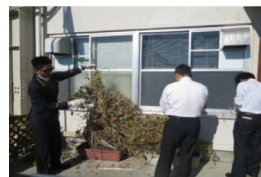
■ 取組みの具体例(社員によるグリーンカーテンの取組み)



熊谷駅 新幹線コンコース



前橋駅



新前橋運輸区

▶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、地方機関・グループ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ています。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

地方機関・グループ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	…14名
【新幹線環境対策担当者研修】	
●対象者	…各支社環境対策担当者
●研修目的	…騒音・振動に関する関係法令等の基礎知識習得
●参加者数	…8名
【JR東日本グループ環境経営推進会議】	
●対象者	…全グループ会社環境担当者(年2回)
●目的	…グループ一体となった環境経営の推進
その他支社等で研修、講演会等を実施	

▶内部環境監査

ISO14001を取得している総合車両センター等では、環境活動を自らチェックする取組みとして、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〉	
川崎発電所	2001年 3月	(株)東日本環境アクセス	1999年11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 (CK本部)	2002年 9月
大宮総合車両センター	2002年 2月	JR東日本メカトロニクス(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	JR東日本テクノロジー(株)	2010年12月
長野総合車両センター	2005年 2月	(株)総合車両製作所	2014年10月
秋田総合車両センター	2005年 7月		

▶環境に関する規制の遵守状況

2015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、重大な漏出はありません。

Ⅳ その他

Ⅳ-1 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、『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」と掲げています。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

当社は、駅と鉄道を中心とした当社事業の持続的な成長および中長期的な企業価値の向上を図るため、安全で安定した輸送の確保およびサービス品質の改革をはじめとする経営課題に対して、透明、公正および迅速果敢な意思決定を行っていくことにより、株主の皆さま、お客さまおよび地域の皆さまをはじめとするステークホルダーのご期待を実現していくことをめざします。

当社は、主たる事業である鉄道の事業特性に鑑み、長期的な視点に立った判断を重視しており、今後とも現行の監査役制度のもとで、コーポレート・ガバナンスの充実を図ることが適切であると考えております。

なお、当社は、コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方および具体的な取組みを示すものとして、取締役会決議により「コーポレートガバナンス・ガイドライン」を定め、当社ホームページに掲出しています。

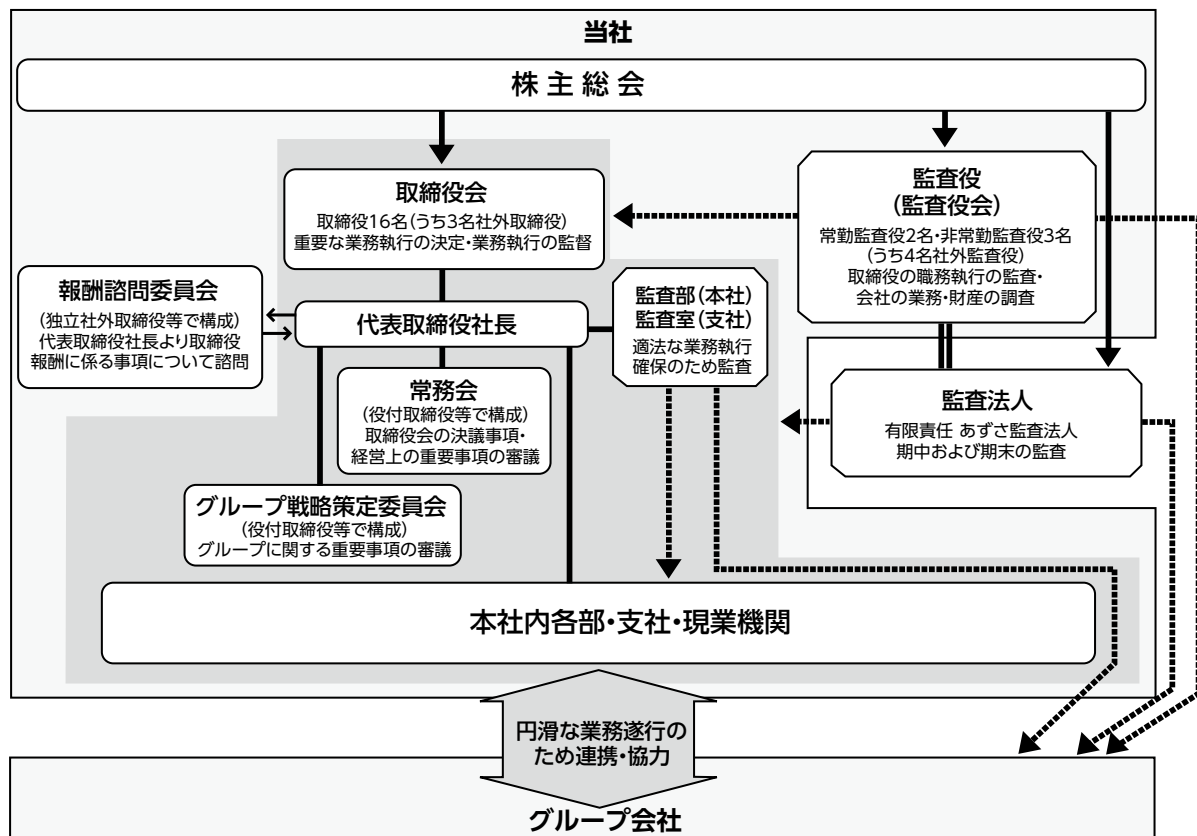
▶現状のコーポレート・ガバナンス体制を採用している理由

当社は、主たる事業である鉄道事業において、安全確保等のさまざまな知識および経験ならびに中長期的視野に基づいた意思決定が必要であるため、取締役会を設置するとともに、取締役会から独立した監査役で構成される監査役会を設置しております。

▶会社の機関の基本説明

当社の取締役会は、社外取締役3名を含む16名で構成されており（2016年6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、役付取締役等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。

■ コーポレート・ガバナンス概念図(2016年6月23日現在)



▶ 内部監査、監査役監査および会計監査の状況

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査体制を整えております。また、監査部では、グループ会社の監査も実施しております。

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、グループ会社監査役との間で定例の連絡会を実施しています。また、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。

なお、2015年度において、製品・サービスに関することおよび関係法令や規則に対する重大な違反はありませんでした。

Ⅳ-2 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東日本では、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」を策定し、鉄道事業、生活サービス事業およびSuica事業などのさまざまな業務分野において、鉄道事業法をはじめとする関係法令を遵守し、企業倫理にしたがって事業を行っています。また、当社グループ社員への教育を実施するとともに、「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組みを進めています。

▶「法令遵守及び企業倫理に関する指針」と「コンプライアンスアクションプラン」

「法令遵守及び企業倫理に関する指針」は、グループ理念と行動指針に基づき、当社グループの法令遵守と企業倫理のあり方を定めたものです。この「法令遵守及び企業倫理に関する指針」の実効性を高めるため、当社グループで就業するすべての人に取り組んでほしい「望ましい行動のあり方」を示した「コンプライアンスアクションプラン・ハンドブック」を配付し、グループ全体に周知しています。

また、海外事業の展開に伴い、「外国公務員等に関する贈賄防止を目的とした基本方針」を策定し、公表しています。

▶コンプライアンスの推進

コンプライアンスの重要性や「法令遵守及び企業倫理に関する指針」の趣旨に対する社員一人ひとりの理解を深めるため、当社グループのすべての社員を対象とした「コンプライアンス全社員教育」を毎年実施しています。当初はDVD教材を用いた講義形式の教育を中心に据えてきましたが、近年では、本社で作成した資料をもとに箇所長等が職場ごとに勉強会を実施する形式とし、身近な事例を用いたケーススタディを中心に据え、自ら考え議論することを通じた教育を行っています。

また、業務管理において各現場の箇所長自らが定期的に確認すべき基本的な事項を「基礎的事項の確認支援シート」として整理し、シートを活用した点検・確認を継続的に実施するなど、法令や規程等を遵守した業務遂行を徹底しています。

■ コンプライアンスに関する主なセミナー等の実施状況(2015年度)

研修名	実施回数	対象	内容・目的	参加人数
コンプライアンス全社員教育	1回	当社・グループ会社社員	コンプライアンスに対する意識の徹底	全社員
新入社員研修	1回	当社新入社員	コンプライアンスに対する意識の徹底	新入社員全員
法務基礎研修	1回	グループ会社法務・コンプライアンス担当者	法務・コンプライアンスに関する基礎的な知識の習得	30名
新任法務担当者研修	1回	本社・支社新任法務担当者	法務・コンプライアンスに関する基礎的な知識の習得	16名
法務レベルアップ研修	1回	本社・支社法務担当者	法務・コンプライアンスに関する業務知識の習得、法的思考力および解決能力等の向上	20名
法務セミナー	3回	当社・グループ会社役員・社員	新法・改正法等の解説、法令遵守に対する意識の啓発	600名
コンプライアンス講演会	2回	本社役員、部長等	コンプライアンス経営の意識の徹底	190名
グループ会社コンプライアンスセミナー	1回	グループ会社役員・社員	コンプライアンス経営の意識の徹底	80名

▶コンプライアンス相談窓口

「法令遵守や企業倫理に関してどのように行動したら良いか迷ったとき」や「法令遵守や企業倫理に反する行動や反するおそれのある行為を認識したとき」に相談・通報することができる「コンプライアンス相談窓口」を社内および社外に設置しています。当社グループの取引先からの相談・通報についても受付対象とし、当社ホームページにおいて受付方法を公表しています。

2015年度には200件の相談・通報が寄せられ、法令・規程等の取扱いに関するものから職場での人間関係の悩み、ハラスメントに関するものまで幅広い内容の相談・通報に対して、それぞれ適切な対応を行いました。

▶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など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2015年6月までの許可を受け、信濃川発電所は取水および発電を再開しました。再開後、河川環境と水利用の調和のための試験放流を実施し、その調査の結果を踏まえ、また、地域の皆さまのご意見を伺ったうえ、2015年5月に許可の更新申請を行い、2015年6月更新許可を受けました。

今後も、河川環境との調和および地域との共生に取り組むとともに、再発防止に向けコンプライアンス経営を推進してまいります。

▶リスクマネジメント

JR東日本では、グループの事業運営に重大な危機が発生した際、情報の収集と一元管理、初動体制の構築を迅速に行うことを目的として、危機管理本部を設置するとともに、専任事務局として本社総務部に危機管理室を設置しています。コンプライアンスの推進やテロ・感染症への対策、海外における事件・事故等へ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への迅速かつ的確な対応に努めています。

▶情報セキュリティ確保の取組み

近年、インターネット空間におけるサイバー攻撃は世界的に高度化しており、日本の公的機関や民間企業においても大規模な情報漏えいが続発しているほか、社会基盤にかかわる情報システムを機能不全に陥れるサイバーテロの脅威も高まっています。

JR東日本では、鉄道という社会基盤を担う企業グループとして、「JR東日本グループ情報セキュリティ基本方針」に基づき情報セキュリティ管理体制を構築し、情報システムに対する必要なセキュリティ対策を行っているほか、問題が発生した場合における連絡体制を整備するとともに、万一問題が発生した場合の対応演習などを行っています。

また、社員一人ひとりに対しルールブックや社内広報誌を通じて情報セキュリティの重要性と取扱いの厳正について周知しているほか、全社員を対象に情報セキュリティ教育を実施し、職場の情報セキュリティに取り組む意識向上を図っています。

▶個人情報の保護

JR東日本では、「個人情報の保護に関する法律」をはじめとした関係法令に基づき、「個人情報の取扱いに関する基本方針」を公表するとともに、「個人情報管理規程」を策定し、個人情報管理責任者を設置しています。また、社員周知用のリーフレットや社内広報誌、コンプライアンス全社員教育などを通して、社員一人ひとりに対し、その取扱いや管理の厳正について周知・教育を行っています。さらに、すべての箇所において、定期的に内部監査を実施するなど、個人情報の適切な管理の徹底を図っています。

Ⅳ-3 第三者保証報告 (WEB版)



独立した第三者保証報告書

2016年7月19日

東日本旅客鉄道株式会社
代表取締役社長 富田 哲郎 殿

KPMG あずさサステナビリティ株式会社
東京都千代田区大手町1丁目9番5号

代表取締役

斎藤 和彦

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 CSR 報告書 2016 WEB版(以下、「CSR 報告書」という。)に記載されている2015年4月1日から2016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。)、Global Reporting Initiative(以下、「GRI」という。)のサステナビリティ・レポート・ガイドライン第4版(以下、「G4 ガイドライン」という。)のコア(中核)オプション準拠に関する自己宣言並びに重要な環境情報の開示の網羅性に対して限定的保証業務を実施した。

会社の責任

環境省の環境報告ガイドライン 2012年版及びG4ガイドライン等を参考にして会社が定めた指標の算定・報告基準(以下、「会社の定める基準」という。CSR 報告書に記載。)に従って指標を算定し、表示する責任、GRIの定める基準に準拠してG4ガイドラインのコアオプション準拠の自己宣言を行う責任、また、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」(以下、「マーク付与基準」という。)に記載されている重要な環境情報を漏れなく開示する責任は会社にある。

当社の責任

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。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」、ISAE3410「温室効果ガス情報に対する保証業務」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に準拠して限定的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CSR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、分析的手続等の保証手続を通じて実施され、合理的保証業務における手続と比べて、その種類は異なり、実施の程度は狭く、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。

- CSR 報告書の作成・開示方針についての質問及び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1事業所における現地往査
- G4 ガイドラインのコアオプション準拠の自己宣言について GRI の示す基準に照らした検討
- 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る検討
- 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、CSR 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算定され、表示されていない、G4 ガイドラインのコアオプション準拠の自己宣言がGRIの示す基準を満たしていない、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。

当社の独立性と品質管理

当社は、誠実性、客観性、職業的専門家としての能力と正当な注意、守秘義務及び職業的専門家としての行動に関する基本原則に基づく独立性及びその他の要件を含む、国際会計士倫理基準審議会の公表した「職業会計士の倫理規程」を遵守した。

当社は、国際品質管理基準第1号に準拠して、倫理要件、職業的専門家としての基準及び適用される法令及び規則の要件の遵守に関する文書化した方針と手続を含む、包括的な品質管理システムを維持している。

以上

Ⅳ-4 経営企画部長まとめ

2015年12月の「国連気候変動枠組条約締約国会議(COP)」におけるパリ協定を受けて、政府は2016年5月に目標達成に向けた地球温暖化対策計画を策定しました。同計画を踏まえ、当社は中核事業である鉄道事業について、2030年度までに2013年度比でエネルギー使用量25%およびCO₂排出量40%削減をめざす新たな目標を定めました。この目標達成に向けて、従来からの2020年度目標の達成に向けた省エネルギー車両の導入や、照明のLED化など、各種施策を着実に推進するとともに、自動省エネ運転実現や高性能蓄電池活用などのシステム革新などについて検討を行ってまいります。

こうした環境問題への対応をはじめとして、当社グループは、企業の社会的責任(CSR)を果たし、未来へ向けた持続可能な社会の実現に貢献するために、さまざまな活動を継続しています。「グループ経営構想V」において、「安全で品質の高いサービスを提供すること」「地域の発展に貢献すること」を「変わらぬ使命」と位置づけ、経営の最重要課題である安全性の向上や、社会への貢献にも積極的に取り組んでいるところです。

「CSR報告書2016」では、このような当社グループの安全・社会・環境に関わる活動について、多くの定量的なデータを記載し、写真や図などを用いて分かりやすく紹介しております。特に、今年度からCSR報告に関する世界的な基準である「GRIガイドライン第4版(G4)」に準拠しました。「グループ経営構想V」に掲げている基本コンセプトおよび経営課題を重要側面(マテリアリティ)として位置づけるとともに、この基準の特徴である一般標準開示項目および特定標準開示項目に対応し、対照表とあわせて本文に記載しております。なお、本報告書は引き続き「安全報告書」としての役割も兼ねております。

加えて、「特集」として、「安全・安定輸送のレベルアップ」やインバウンド戦略の推進などを取り上げるとともに、「VOICE」(インタビュー)として、都市鉄道「パープルライン(タイ・バンコク)」開業に取り組んだ当社グループ社員などの声を掲載しております。これらにより、国内外のステークホルダーの皆さまに、当社グループへのご理解をより深めていただきたいと考えております。

なお、このCSR報告書は、当社グループの取組みについて詳細を記載したWEB版であり、この他に内容を簡潔にまとめた「冊子版」をご用意しております。

今後も「グループ経営構想V」に基づき、変化の激しい国内外の動向も視野に入れながら、社会から寄せられるご期待やステークホルダーの皆さまからの信頼に応える企業グループをめざしてまいります。



執行役員
総合企画本部 経営企画部長
坂井 究

社会環境活動のあゆみ

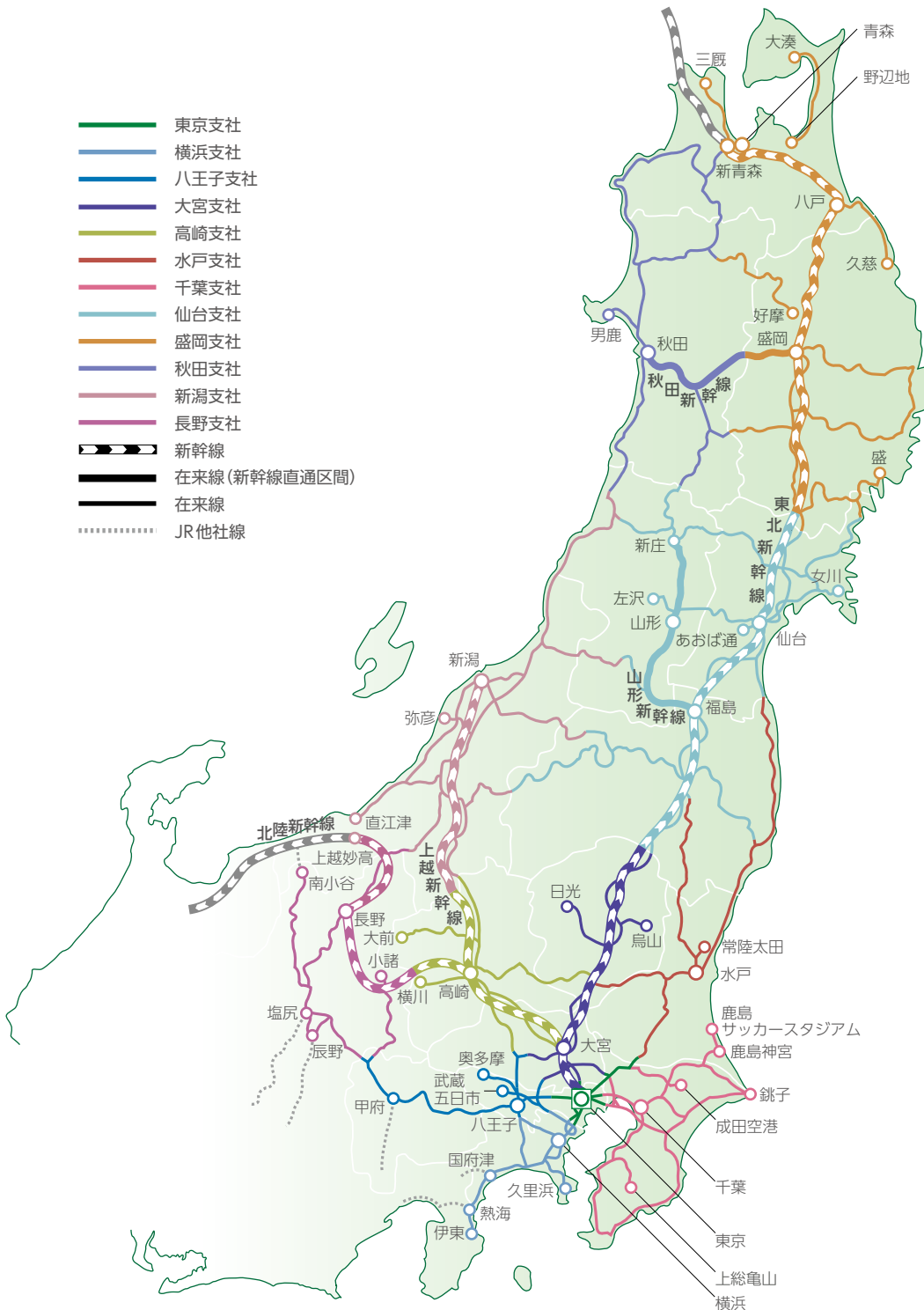
年	月	JR東日本グループの活動	年	月	JR東日本グループの活動
1987年	4月	日本国有鉄道からJR各社へ、東日本旅客鉄道株式会社発足「第1回鉄道安全推進委員会」開催	2002年	2月	次世代通勤電車「ACTレイン」の走行試験を開始 大宮工場でISO14001認証取得
	6月	「グリーンキャンペーン」スタート お客さまのご意見を伺う「グリーンカウンター（現：お客さま相談室）」を設置		9月	環境報告書に社会面と経済面も含めて 社会環境報告書として発行
1988年	9月	「チャレンジ・セイフティ運動」を全社展開	11月	仙台総合車両所でISO14001認証取得	
	12月	安全性を高めたATS-Pを京葉線（一部開業）で使用開始	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
1989年	4月	安全研究所、総合訓練センターを設置		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
1990年	9月	「第1回鉄道安全シンポジウム」開催	9月	第1回JR東日本グループ環境経営推進会議開催	
	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	12月	郡山工場で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	2004年	3月	「安全計画2008」を発表
	4月	エコロジー推進委員会を設置		4月	ポジティブ・アクション「Fプログラム」スタート
	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）		5月	第1回安達太良ふるさとの森づくり開催
1993年	8月	山手線巣鴨駅にて3分別回収試行開始	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 これにあわせ、環境目標を改定
	3月	終日禁煙を東京近郊およびエリア内主要駅に拡大		2月	長野総合車両センターでISO14001認証取得
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		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
	3月	「安全基本計画」を発表	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	
1995年	2月	首都圏のきっぷリサイクル開始	2006年	2月	「防災研究所」の設置
	3月	新幹線第1次騒音対策完了	3月	新幹線・特急列車の全面禁煙化	
1996年	4月	新入社員全員にエコロジー教育開始	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 はじめて営業運転に導入
	3月	JR東日本のインターネットウェブサイト開設 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組み」発行		10月	鉄道博物館を開設
1997年	12月	東京圏輸送管理システム（ATOS）使用開始	2008年	3月	「グループ経営ビジョン2020 一挑む一」発表
	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	6月	環境目標を改定	
1998年	10月	長野新幹線運転所、東京駅リサイクル設備稼働	3月	「安全ビジョン2013」発表	
	3月	新幹線第2次騒音対策完了	2009年	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
1999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	2010年	6月	信濃川発電所において「流水の占用許可」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）
	2月	「安全計画21」を発表。新津車両製作所ISO14001認証取得	7月	経営企画部に「環境経営推進室」を設置	
2000年	3月	大宮リサイクルセンター開設（缶・びん自動分別）	2011年	3月	東北新幹線「はやぶさ」運転開始
	4月	サービスマネージャー登場	3月	「エコステ」四ツ谷駅使用開始	
	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	2012年	5月	総合企画本部内に「復興企画部」を設置
2001年	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	6月	「エコステ」平泉駅使用開始	
	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	10月	「グループ経営構想V ～限りなき前進～」発表	
2002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 これにあわせ環境目標を改定	2013年	9月	「エコステ」海浜幕張駅使用開始
	3月	大井工場、川崎発電所、新潟機械技術センターが ISO14001認証取得	2月	「グループ安全計画2018」発表	
2003年	7月	埼京線で「女性専用車両」試行導入	2014年	3月	蓄電池駆動電車「EV-E301系（愛称ACCUM=アキュム）」の 営業運転開始
	12月	「JR東日本研究開発センター」開設	2015年	3月	「エコステ」湯本駅使用開始
			4月	「エコステ」福島駅使用開始	

（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）	12月	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）			

営業エリア (略図)



山田線、大船渡線、気仙沼線、常磐線は、東日本大震災などの影響により、一部で不通となっている区間があります。

只見線は2011年7月の豪雨による被災のため不通となっている区間があります。

2016年7月現在

■営業キロ	新幹線 / 1,194.2km 在来線 / 6,263.1km
■駅数	1,665 駅
■一日あたりの列車本数	12,234 本 (2016年3月ダイヤ改正時)
■一日あたりの輸送人員	約1,730万人

JR 東日本グループ事業概要 (2016年3月末)

当社および当社の関係会社においては、運輸業、駅スペース活用事業、ショッピング・オフィス事業、その他の事業を行っております。各事業における当社および当社の関係会社の位置づけ等は次のとおりです。

■ 運輸業

鉄道事業を中心とした旅客運送事業および鉄道車両製造事業を展開しています。当社の鉄道事業の営業エリアは、主として関東および東北地方の1都16県にわたり、駅数は1,665駅、営業キロは在来線が6,263.1km、新幹線が1,194.2km、総計は7,457.3kmとなっています。

■ 駅スペース活用事業

駅において商業スペースを創出し、小売業や飲食業等を展開しています。

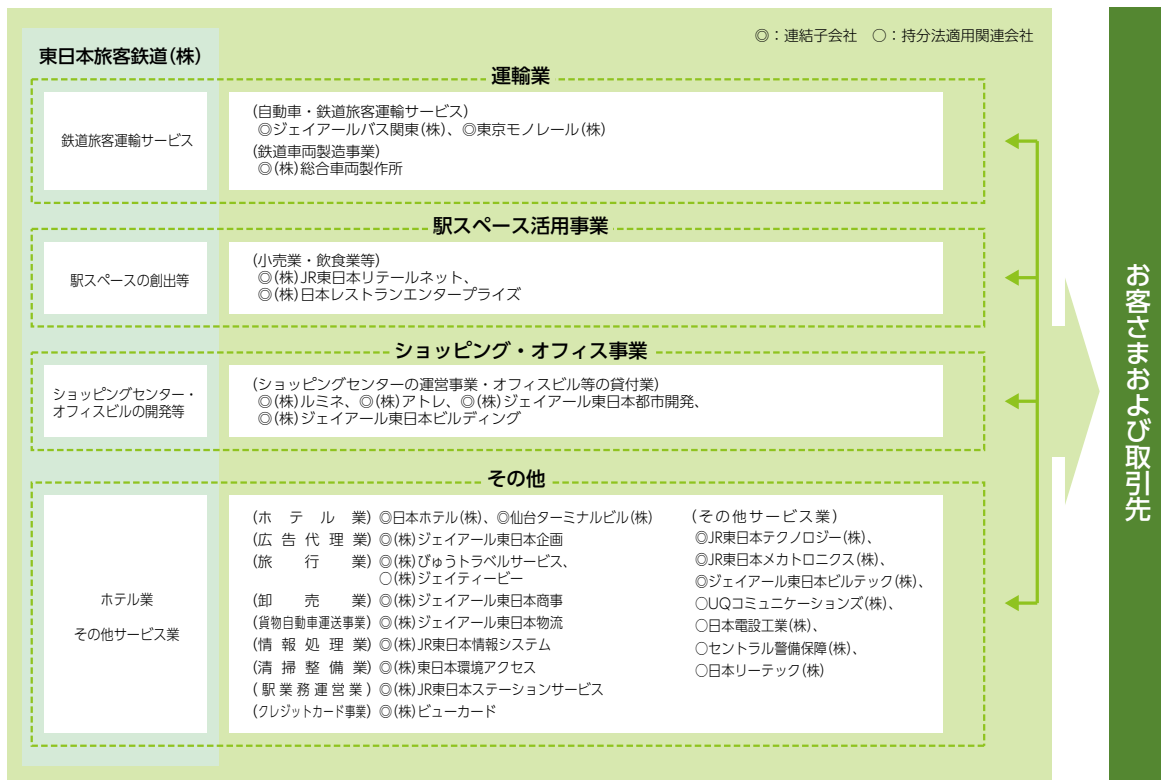
■ ショッピング・オフィス事業

駅および駅周辺の用地を開発し、ショッピングセンターの運営事業およびオフィスビル等の貸付業を展開しています。

■ その他

上記のほか、ホテル業、広告代理業、クレジットカード事業等を展開しています。

上記記載について、事業系統図を示すと以下のとおりです。



サプライチェーンに関しては、JR東日本グループは鉄道事業を中心として各種事業を展開していることから、鉄道事業に関するものと鉄道事業以外の事業に大きく分けることができます。

鉄道事業については、エネルギーとして自営発電および電力会社から購入する電気から始まり、変電設備、架線を通じて電車へエネルギーを供給しています。また、駅員・乗務員・施設のメンテナンスなど総合的な業務を継続することによって鉄道を運行し、お客さまへ運行サービスを提供しています。

鉄道事業以外の事業分野については、鉄道事業との相乗効果を追求しつつ、それぞれの業種に特微的なサプライチェーンの中で事業を運営し、お客さまに各種サービスを提供しています。



グループ会社一覧(2016年7月1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/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/株式会社トッキー/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

■ 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/株式会社紀ノ屋/JR東日本東北総合サービス株式会社

■ 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/株式会社ガーラ湯沢

■ 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JR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ージメントサービス/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パーズ

■ 駅業務・清掃整備・リネンサプライ

株式会社JR東日本テクノハートTESSEI/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/株式会社JR東日本ステーションサービス/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/JR盛岡鉄道サービス株式会社/JR秋田鉄道サービス株式会社/JR新潟鉄道サービス株式会社/JR長野鉄道サービス株式会社/JR東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/JR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/JR東日本テクノロジー株式会社

■ 海外鉄道コンサルタント

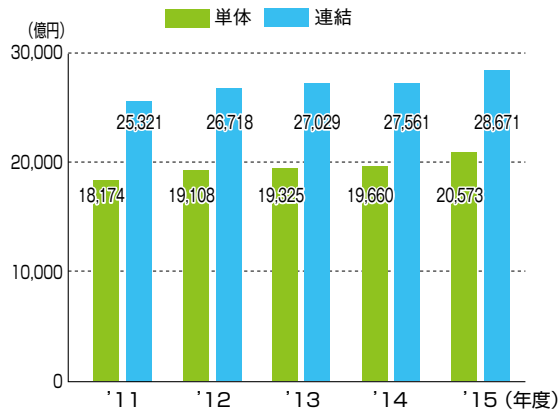
日本コンサルタンツ株式会社

■ 発電・地域冷暖房

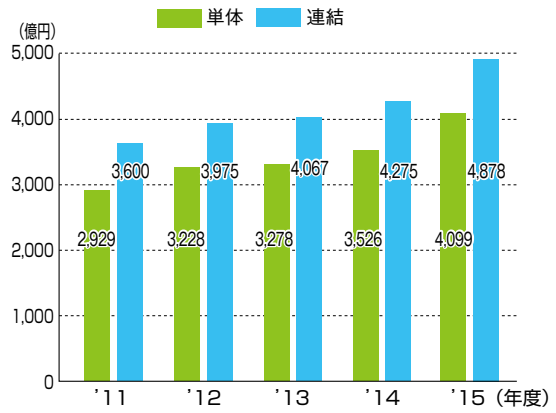
JR東日本エネルギー開発株式会社/新宿南エネルギーサービス株式会社

経営情報

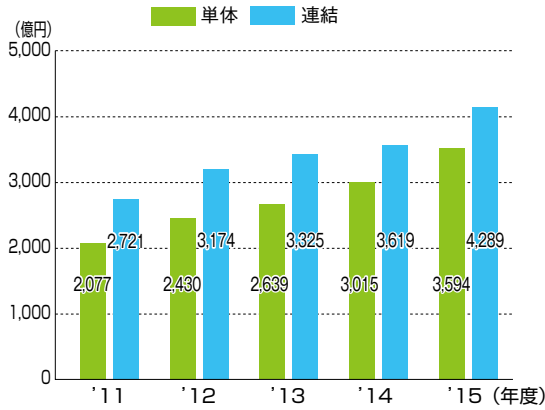
〈営業収益の推移〉



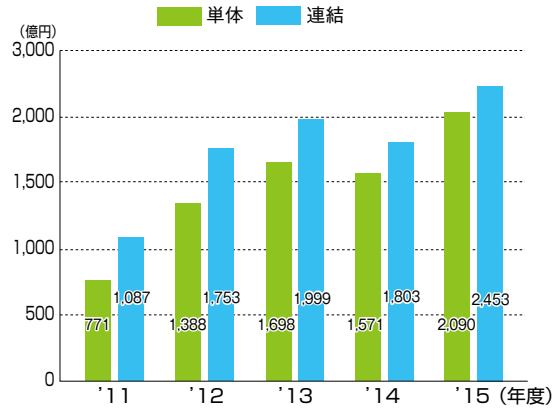
〈営業利益の推移〉



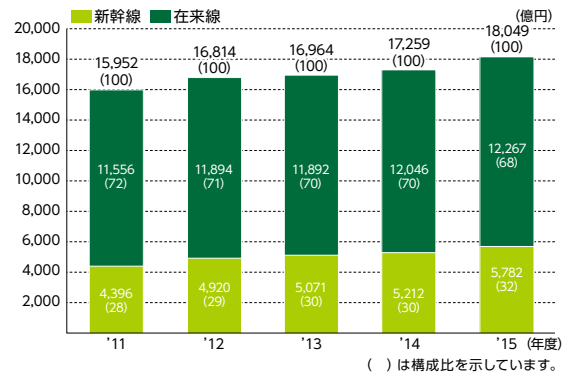
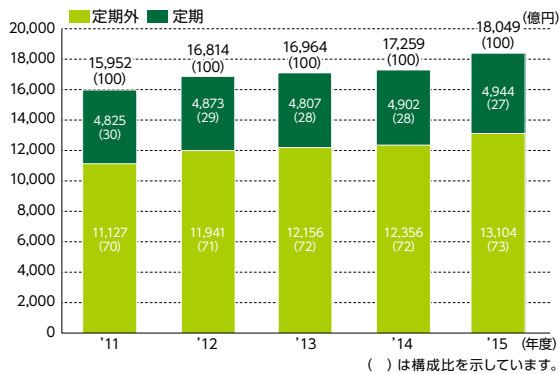
〈経常利益の推移〉



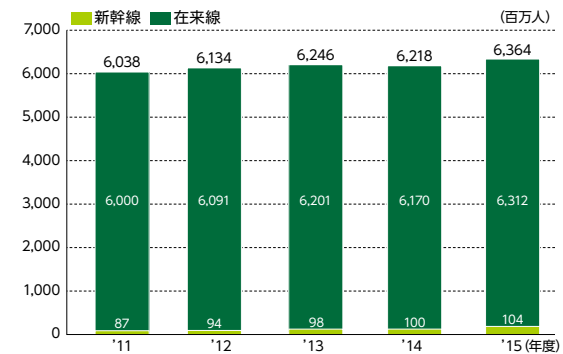
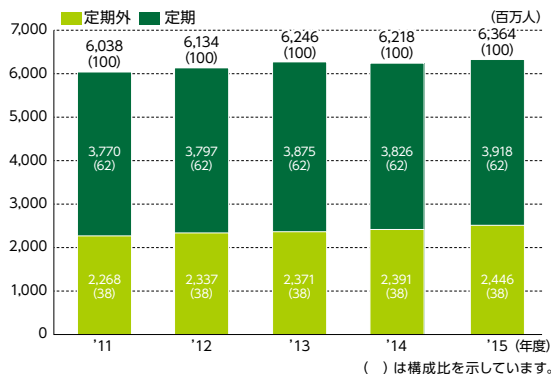
〈当期純利益(単体)、親会社株主に帰属する当期純利益(連結)の推移〉



鉄道運輸収入構造



輸送人員構造

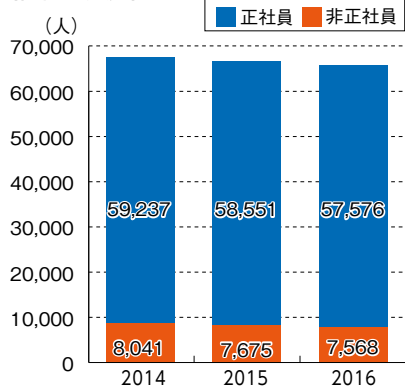


注1. 金額については、億円未満を切り捨てて表示してあります。
 注2. 輸送人員については、百万人未満を切り捨てて表示してあります。
 注3. 新幹線と在来線を乗り継ぐ場合があるので、輸送人員の合計値は新幹線、在来線の単純合計とは一致しません。

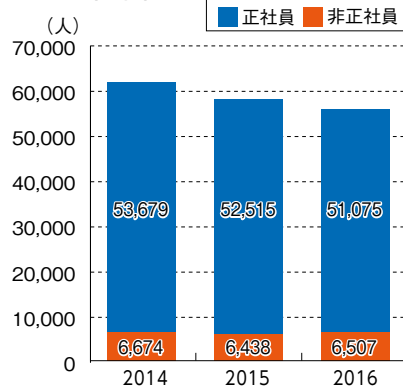
人材関連データ

■ 雇用契約別・男女別 総従業員数(4月1日時点)

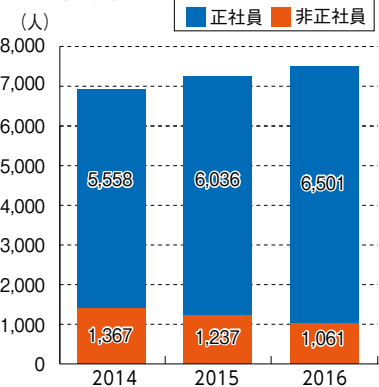
〈総従業員数〉



〈男性〉



〈女性〉



■ 地域別・男女別 従業員数(正社員、4月1日時点)

(人)

	合計			男性			女性		
	2014年	2015年	2016年	2014年	2015年	2016年	2014年	2015年	2016年
首都圏エリア	40,041	39,749	39,410	35,734	35,080	34,378	4,307	4,669	5,032
東北エリア	12,991	12,659	12,121	12,124	11,723	11,116	867	936	1,005
上信越エリア	6,205	6,143	6,045	5,821	5,712	5,581	384	431	464
合計	59,237	58,551	57,576	53,679	52,515	51,075	5,558	6,036	6,501

■ 新規雇用および離職者数(新規雇用者数…年度内採用者(正社員のみ))

(人)

	新規雇用者			離職者		
	2013年度	2014年度	2015年度	2013年度	2014年度	2015年度
男性	1,362	1,354	1,325	1,976	2,511	2,759
女性	489	564	584	104	110	114

(人)

	新規雇用者			離職者		
	2013年度	2014年度	2015年度	2013年度	2014年度	2015年度
30才未満	1,430	1,546	1,575	94	108	99
30才～50才	413	368	328	115	118	124
50才超	8	4	6	1,871	2,395	2,650

(人)

	新規雇用者			離職者		
	2013年度	2014年度	2015年度	2013年度	2014年度	2015年度
首都圏エリア	1,400	1,426	1,413	1,370	1,656	1,702
東北エリア	291	333	323	512	726	909
上信越エリア	160	159	173	198	239	262

■ 従業員一人あたりの年間平均研修時間

(時間、人)

	2013年度	2014年度	2015年度
年間研修時間合計	2,045,880	2,045,573	2,601,210
従業員数(4月1日時点)	59,371	59,237	58,551
一人当たり年間平均研修時間	34	35	44

■ 団体交渉協定の対象となる従業員の比率(正社員、4月1日時点)

(人)

	2014年	2015年	2016年
組合員数	52,234	51,493	50,546
従業員数	59,237	58,551	57,576
比率	88.2%	87.9%	87.8%



JR東日本グループ
CSRキャラクター「エコタル」



J-SUSマークは「CSR報告書2016」
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。



FTSE4Good

一定の基準を満たした企業等に対し、
FTSEインテリジェント社が当該
マーク使用を認定するものです。



TOKYO 2020



JR東日本



TOKYO 2020
PARALYMPIC GAMES

東京2020オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)

JR東日本は、東京2020オフィシャルパートナー
(旅客鉄道輸送サービス)です。

CSR報告書2016

2016年10月発行

(前回発行2015年9月/次回発行予定2017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/company/csr/>

