

サステナビリティレポート 2018



グループ理念

私たちは「究極の安全」を第一に行動し、グループ一体でお客さまの信頼に応えます。技術と情報を中心にネットワークの力を高め、すべての人の心豊かな生活を実現します。

行動指針

- 安全の追求**：「究極の安全」を追求し、お客さまに安心を届けます。
- お客さま志向**：質の高いサービスを提供し、お客さまのご期待に応えます。
- 地域密着**：ネットワークの力を活かし、地域社会の発展に貢献します。
- 自主自立**：広い視野と挑戦の志を持ち、自ら考え、自ら行動します。
- グループの発展**：社会的責任を果たし、グループ一体で持続的な成長をめざします。

コミュニケーションスローガン

未来のキップを、
すべてのひとに。

TICKET
TO
TOMORROW

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 54,884名(2018年4月1日現在)

編集方針

「サステナビリティレポート 2018」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皆さま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、JR東日本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。

本レポートは、GRIのサステナビリティ・レポート・スタンダード(GRIスタンダード)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・スタンダード(GRIスタンダード)
[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

2017年4月1日～2018年3月31日
(実績データに関しては、2017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(69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P104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。

持続可能な社会をめざして

私たちJR東日本グループは、鉄道をはじめ、お客さまの日常生活と広くかかわりあいを持ち、地域や社会に不可欠な事業を営んでいます。

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、事業を通じて社会的課題の解決に取り組み、地域社会の発展に貢献するとともに、「安全」が経営のトッププライオリティであるとの認識のもと、すべての事業の基盤であるステークホルダーの皆さまからの「信頼」を高め、持続的な成長を実現していく考えです。

私たちJR東日本グループは、グループ経営ビジョン「変革2027」でめざす「ヒト(すべての人)の生活における『豊かさ』を起点とした社会への新たな価値の提供」に向け日々の挑戦を続けていくことで、「持続可能な社会」を実現していきたいと考えています。



トップメッセージ ～新たな時代への挑戦～

私たちJR東日本グループは、発足以降、「鉄道の再生・復権」に取り組んできました。発足当初に比べ、鉄道の運転事故は半減し、新幹線をはじめとした鉄道ネットワークの拡充も進みました。また、サービス品質の向上などにより鉄道輸送量が伸びると同時に、生産性も向上し、さらに生活サービスやIT・Suicaなど、事業フィールドを拡げてきました。これらは、お客さまや地域の皆さまをはじめ、関係するすべての皆さまのご支援があったからにほかなりません。

「鉄道」起点から「ヒト」起点へ

私たちは引き続き、安全を経営のトッププライオリティに位置づけ、「究極の安全」を追求していきます。これにより、グループのあらゆる活動の基盤である、お客さまや地域の皆さまからの「信頼」をさらに高めていきます。

一方、さらなる人口減少や自動運転の実用化など、経営環境は急激に変化しており、これまでの延長線で発想・行動しては、変化に適応できません。これらの変化を先取りしていくため、グループ経営ビジョン「変革2027」のもと、「鉄道を起点としたサービス提供」から「ヒト(すべての人)を起点とした価値・サービスの創造」に「価値創造ストーリー」を転換し、新たな成長戦略を果敢に推進していきます。

私たちの強みは、社会インフラを支える重層的で「リアル」なネットワークと、その交流拠点となる駅等を持っていることです。技術と情報を中心にネットワークの力を高め、お客さまや地域の皆さまの「心豊かな生活」を実現していく決意です。

ESG経営の実践

私たちは、「変革2027」の達成に向け、国連サミットで採択された「持続可能な開発目標 (Sustainable Development Goals)」も念頭に置き、環境(Environment)、社会(Social)、企業統治(Governance)の3つの観点から成る「ESG経営」を実践し、事業を通じて社会的課題の解決に取り組み、地域社会の持続的な発展に貢献していきます。これらの取り組みを通じ、お客さまや地域の皆さまからの「信頼」を高め、JR東日本グループの持続的な成長につなげていきます。

具体的には、企業統治の観点から、安全がグループの経営のトッププライオリティであることをグルー

プ全社員の共通認識として徹底し、「究極の安全」に向けた実践的な取り組みをグループ一体で推進します。また、環境変化に合わせて、継続的にリスクを抽出・評価し、対策を講じてリスクを低減するとともに、現場第一線の社員との密接な意思疎通を通じてグループ内の実態を踏まえた施策を展開することなどにより、コンプライアンスの徹底を図ります。

その上で、さまざまな社会的課題の解決に向けて、鉄道の遅延防止や混雑緩和などのサービス品質改革に不断に取り組むほか、子育て支援や多様なお客さまへの対応、国際鉄道人材の育成、文化活動への支援などを推進します。そして、鉄道事業の2030年度環境目標である「エネルギー使用量25%削減」および「CO₂排出量40%削減」(ともに2013年度比)の達成に向けて、「省エネ」「創エネ」の観点から新技術を導入し、地球温暖化の防止に取り組むとともに、水素エネルギーの利活用など、エネルギーの多様化を図ります。

変化をチャンスに

JR東日本グループとして「ESG経営の実践」を徹底し、持続可能な社会を実現していく観点から、当レポートの名称を「CSR報告書」から「サステナビリティレポート」に改めました。

私たちは、新たな時代を見据え、グループ経営ビジョン「変革2027」のもと、変化をチャンスと捉えて挑戦を続けることにより、これからもお客さまや地域の皆さまのご期待に応えるとともに、地域社会の発展に貢献する企業グループとして持続的な成長を実現していきます。



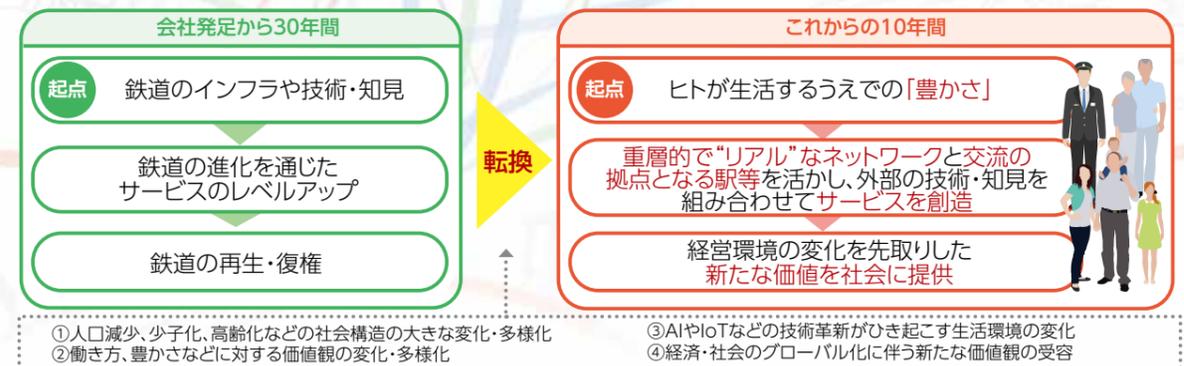
東日本旅客鉄道株式会社 代表取締役社長 深澤 祐二

JR東日本グループ 経営ビジョン 「変革2027」

2027年頃までの経営環境の変化を見据え、グループ一体で新たな成長戦略に挑戦するため、グループ経営ビジョン「変革2027」を2018年7月に策定しました。

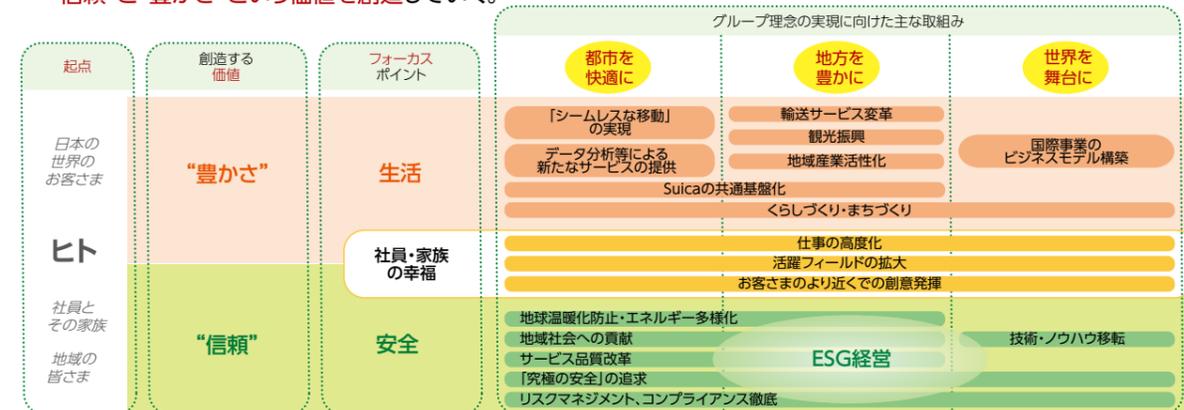
変革2027の基本方針

■「鉄道のインフラ等を起点としたサービス提供」から「ヒト(すべての人)の生活における『豊かさ』を起点とした社会への新たな価値の提供」へと「価値創造ストーリー」を転換していく。



変革2027の全体像

■「ヒト(すべての人)」を起点に「安全」「生活」「社員・家族の幸福」にフォーカスし、都市と地方、そして世界を舞台に、「信頼」と「豊かさ」という価値を創造していく。



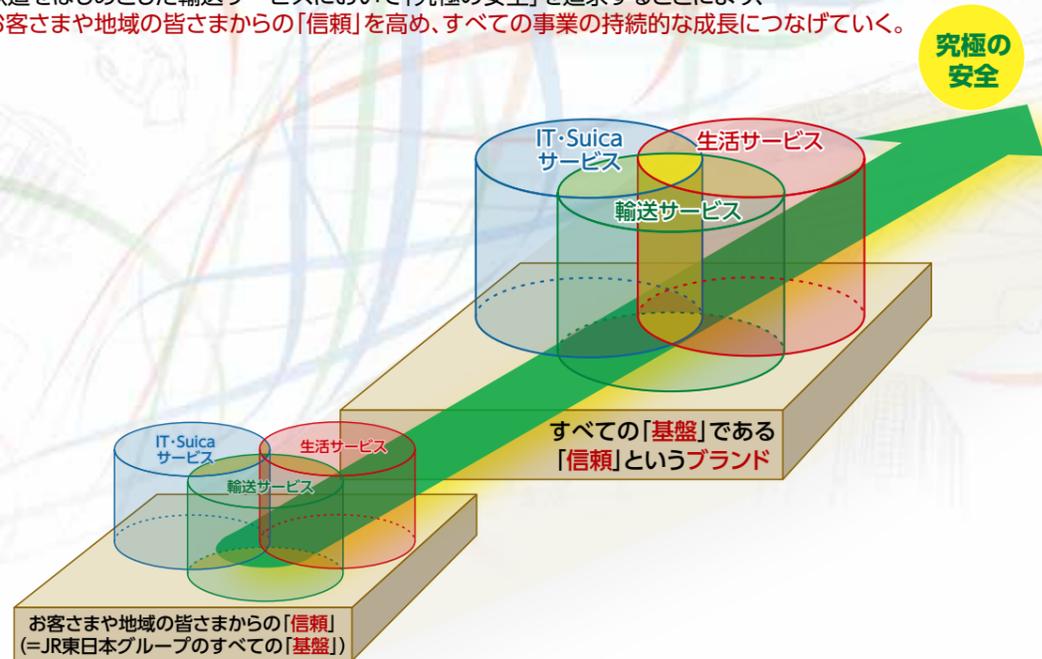
※ESG・・・Environment (環境)、Social (社会)、Governance (企業統治) の頭文字をとったもので、企業の持続的成長のための重要な要素

(参考) JR東日本グループ経営ビジョン「変革2027」と主な中長期ビジョン等との関係



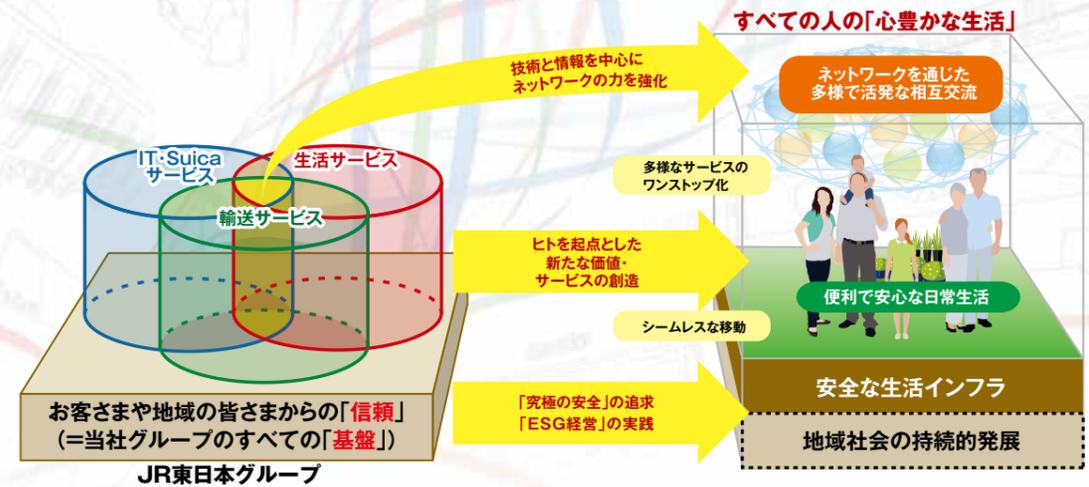
フォーカスポイント(安全)

- 鉄道をはじめとした輸送サービスにおいて「究極の安全」を追求することにより、お客さまや地域の皆さまからの「信頼」を高め、すべての事業の持続的な成長につなげていく。



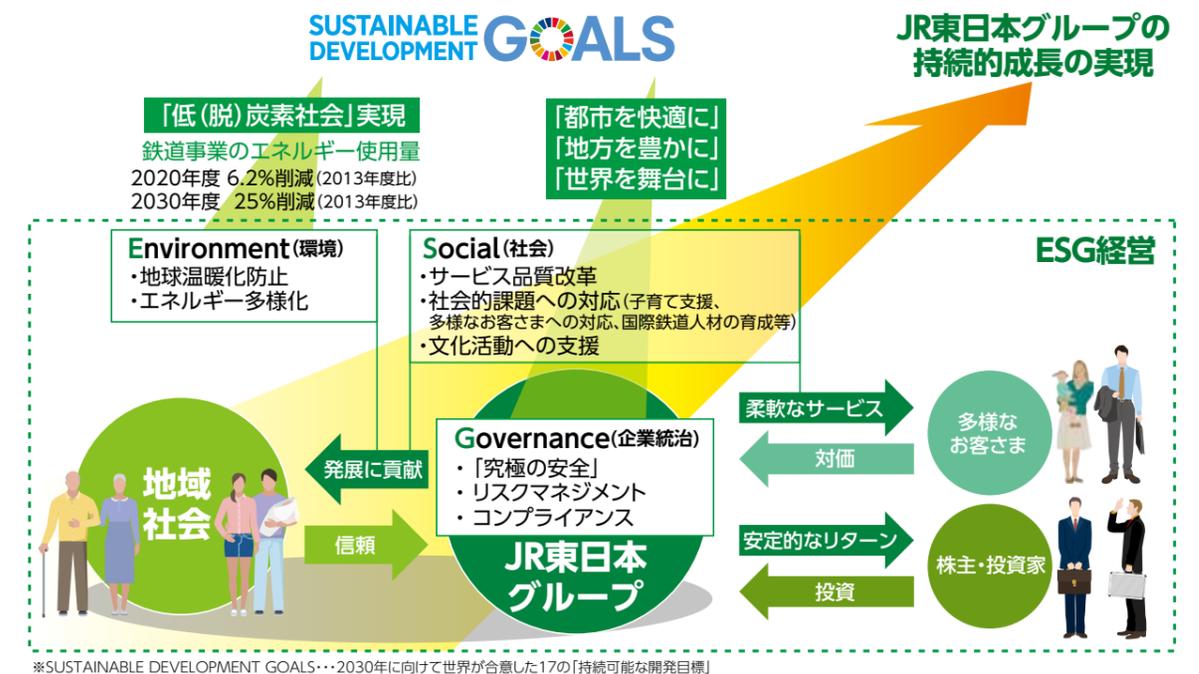
フォーカスポイント(生活)

- 「ヒトを起点とした新たな価値・サービスの創造」や「技術と情報を中心としたネットワークの強化」により、すべての人の「心豊かな生活」を実現していく。

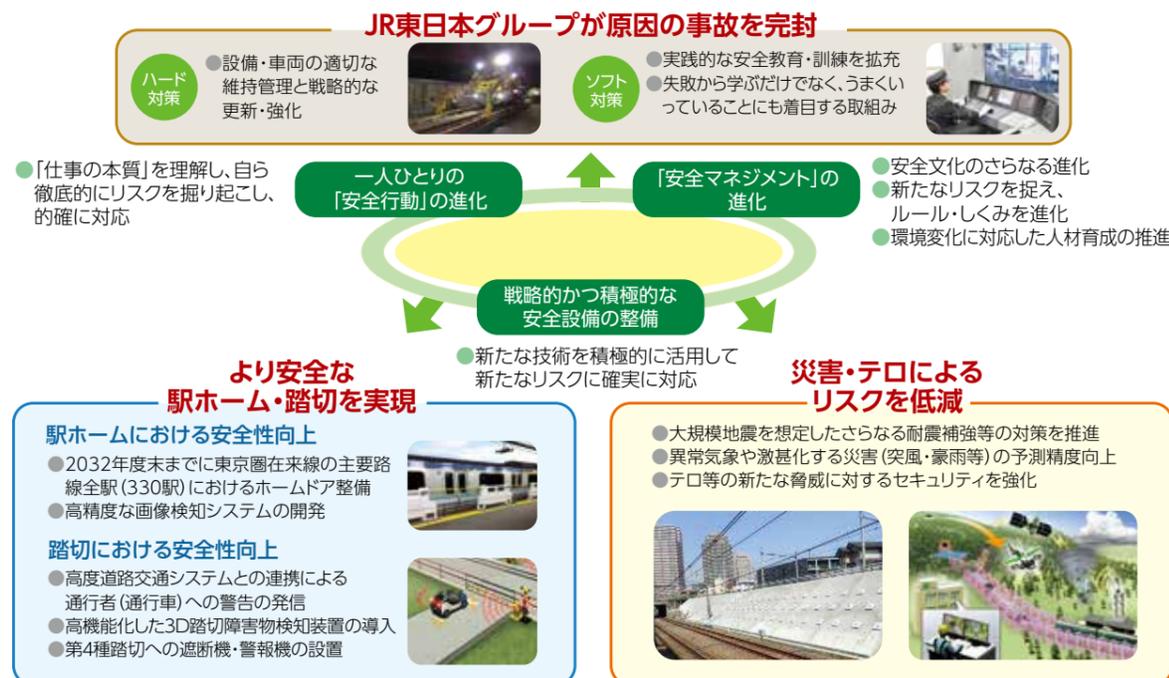


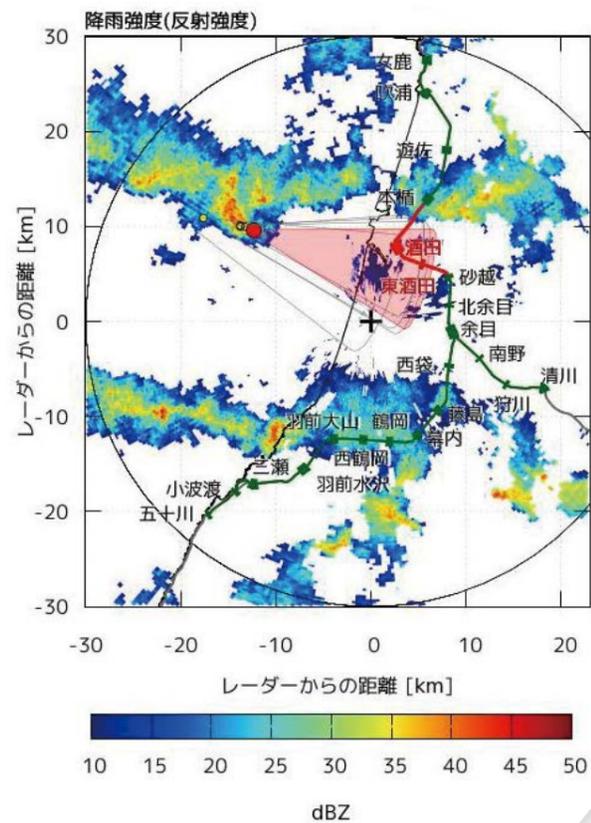
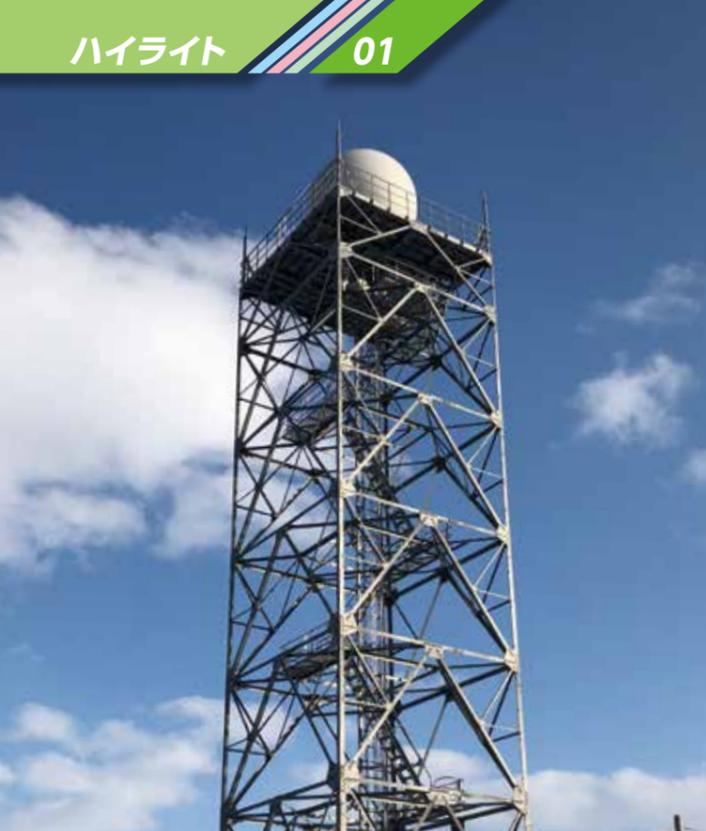
ESG経営の実践

- JR東日本グループが事業を通じて社会的課題の解決に取り組み、地域社会の発展に貢献することにより、地域の皆さまやお客さまからの「信頼」を高め、当社グループの持続的な成長につなげる。



- 安全がJR東日本グループの経営のトッププライオリティであることを当社グループの全社員の共通認識として徹底し、グループ一体で「究極の安全」に向けた具体的な取組みを推進する。





ドップラーレーダーを用いた突風 に対する列車運転規制の実施

～お客さまに「安全」「安心」を感じていただくために、さらなる安全性向上をめざす～

JR東日本グループでは、安全を経営のトッププライオリティに位置付け、お客さまや地域の皆さまに「安全」「安心」を感じていただけるよう、「究極の安全」を追求しています。2005年に発生した羽越本線 砂越～北余目間における列車事故の対策の一つとして、ドップラーレーダーを用いた突風に対する列車運転規制の研究開発を進めてきました。

ドップラーレーダーを活用した 運転規制の概要

日本海で発生する突風について、ドップラーレーダーで上空の渦を探知・追跡し、突風の進行が予測される範囲が線路にかかる場合に付近の列車の運行を停止させます。試験観測を経て2017年12月から本格的な使用を開始しました。

レーダー設置にあたっては、突風の発生域である海域に近い、より観測に適した場所を選定し、性能も高機能なものとしました。

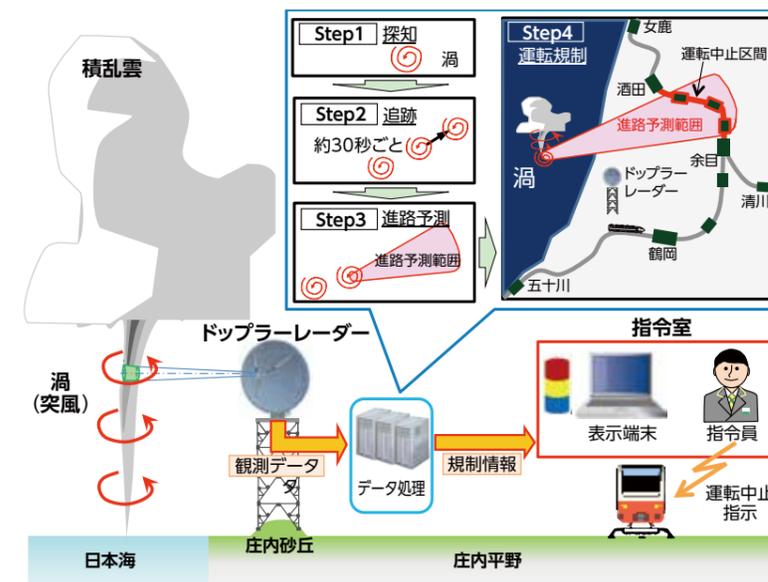


項目	旧レーダー	新レーダー
アンテナ径	1.2m	2.0m
観測範囲	半径30km	半径60km
海岸からの距離	約10km	約2km

運転規制の手順

- ① 酒田市に設置したドップラーレーダーで周辺の渦を探知
- ② 渦の動きを追跡
- ③ 渦の進路予測範囲を算出
- ④ 渦の進路予測範囲が線路と重なる場合は、その区間を指令室設置の端末に表示
- ⑤ 指令員は無線で列車に停車を指示

※レーダーを中心とした半径30kmの範囲で実施
(羽越本線五十川～女鹿、陸羽西線清川～余目)
※この方法による運転規制の実施日数は16日
(2017年12月19日～2018年3月31日)

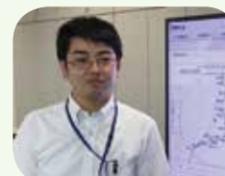


今後の展開

従来の強風に対する運転規制に加えてこの運転規制を行うことで、冬期における庄内地域の列車運行の安全性を高めることができます。

現在は、レーダーを中心とした約30kmの範囲で運転規制に活用していますが、今後は、ドップラーレーダーの観測可能範囲である半径60km圏内でのデータを蓄積し、列車運転規制エリアの拡大の可否について検討していきます。

VOICE



JR東日本研究開発センター
防災研究所 研究員
藤原 忠誠

私は、「ドップラーレーダーを用いた突風に対する列車運転規制手法」の開発に取り組んでいます。研究開始当初、冬季に日本海側で発生する突風は未知な点が多く、開発は困難を伴いました。共同研究先の気象庁気象研究所と共に、観測から得られた突風に関する知見に基づいて、試行錯誤を重ねながら列車運転規制に適する手法の開発を進めてきました。日々取り組んでいる業務が、庄内地域の列車運行の安全性向上につながっていることに大きな責任とやりがいを感じています。

今後も、「技術は実社会で使わないと進歩しない」という信念をもって、突風の探知精度向上と列車運転規制範囲の拡大の研究開発を進めていきます。



新潟支社
運輸部 輸送課指令室 副課長
本田 尚仁

私が現在の職場に配属となったのは、2005年の10月でした。その年の12月25日に忘れることのできない出来事が起きてしまいました。羽越本線列車脱線事故です。自分の運行管理している線区でお客さまが亡くなってしまったのです。新人の私でも事の重大さは理解できました。この痛ましい事故を教訓とし、本システムの開発・導入に全力で取り組もうと思いました。二度とこのような事故を起こさないという強い思いを胸に、今後も指令の立場から意見提案を行い、より良いシステムにブラッシュアップできるように尽力するとともに、鉄道の安全を最前線である指令室から守っていきたくと考えています。

関連記事についてはP40、41をご参照ください



サービス品質改革中期ビジョン 2020の実現に向けて

～お客さまのご期待に応え、「安心」と「満足」を提供し鉄道の未来を創造していく～

JR東日本グループは会社発足以来、良質なサービスの提供に努めてきました。私たちの仕事はお客さまの人生のワンシーンをつくるものです。これからも、サービス品質の不断の改革により、お客さまの高まり続けるご期待に応え、お客さまに「安心」と「満足」を提供し、JR東日本グループの継続的な発展を実現し、鉄道の未来を創造していきます。

「サービス品質改革中期 ビジョン2020」で取り組むこと

2018年4月から、新たな「サービス品質改革中期ビジョン2020」をスタートさせました。今回のビジョンは、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざして、これまでの取組みを加速し、より一層進化させるための方向性を示しています。

当社を取り巻く環境の急激な変化やお客さまのご期待にお応えするために、社員が自らの仕事をレベルアップさせ、「輸送サービス」の品質を向上させることで、JR東日本グループ全体の輸送サービスを磨き上げていきます。

輸送サービスの品質向上に 向けた具体的な取組み

JR東日本グループで働く社員一人ひとりが、ビジョンが示す方向性のもとに、お客さまに満足と安心を提供するため「自分たちは何をすべきか、何を変えられるのか」を意識し、粘り強く挑戦を続けています。



ポイント不転換対策 (融雪マット) 総合復旧訓練 接客のプロとしての応対

職場での取組み事例

輸送品質の向上に向けた取組み(茅ヶ崎駅)

1. 折り返し運転を想定した訓練の実施

東海道線の折り返し運転を想定し、輸送障害発生時もお客さまに安心・安全にご利用いただくため、訓練を実施しました。

2. 輸送業務担当社員による勉強会の実施

社員の若年化に伴い、早急な技術継承が求められる中、「輸送障害に強い茅ヶ崎駅」をめざし、輸送業務に特化した勉強会を毎月開催しています。



改札規制線 お客さま誘導訓練

リスク管理を通じた輸送品質のレベルアップ(新潟電力技術センター)

1. 盲点設備の洗い出しの取組み

設備管理上の弱点を洗い出し、必要な対策を講じることにより、トラブルの未然防止を図っています。

2. 暗黙知ワーキングの取組み

ベテラン社員が有するメンテナンス方法や管理方法の中から「暗黙知」を抽出し、資料としてまとめることで次世代への技術継承に取り組んでいます。



塩害対策 雪害対策

VOICE



横浜支社
茅ヶ崎駅
営業指導係
向井 一博

私は、輸送品質の向上に向けて、輸送障害時に駅が混雑した際に、階段やホーム、エスカレーターでの転倒防止など、お客さまの安全の確保に取り組んでいます。

茅ヶ崎駅では、輸送障害時にはホームやコンコース内が大変混雑し、安全面での不安がありました。そこで、社員間での意見交換や訓練を繰り返し行い、混雑時における改札入場規制のマニュアルや手順書を作成しました。これにより、新入社員はもちろん若手社員にも、自らのやるべき事を明確にする事ができました。

今後も、茅ヶ崎駅全体で、輸送障害時のお客さまの安全を確保し、輸送サービスの品質向上を追求していきます。



新潟支社
新潟電力技術センター
電気技術主任
渡邊 福太郎

私たちは輸送障害の未然防止を図るために、設備管理上の弱点把握とその対策に着目し、取り組んできました。定期的な検査を実施している中でリスクとなりうるものを洗い出し、お客さまへの影響度などを勘案して対策を策定することで、職場内でトラブルに対する未然防止の心構えと弱点箇所を共有しました。

また、急速に世代交代が進む中で、ベテラン社員が積み上げてきた知識を次代を担う社員に継承するため、「暗黙知」の見える化に取り組んでいます。

今後も電力技術センター社員一丸となって、お客さまに安心してご利用いただける輸送サービスが提供できるよう、技術力の向上と安全・安定輸送に努めていきます。

関連記事についてはP49、50をご参照ください

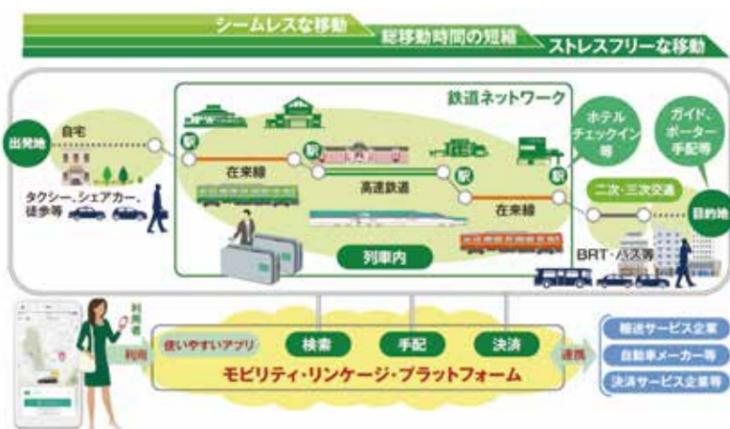


モビリティ革命の実現に向けて

～鉄道技術とITを融合させお客さまサービスや運行の変革(イノベーション)を実現する～

140年余りの鉄道技術の蓄積をベースに、IoTやビッグデータ、AIなどを活用して、JR東日本グループが提供するサービスをお客さま視点で徹底的に見直し、従来の発想の枠を超えてモビリティ革命を起こしていきます。

移動のための情報・購入・決済をオールインワンで提供 (モビリティ・リンケージ・プラットフォームの構築)



従来は、駅および鉄道を中心としたサービスを提供することで、鉄道沿線の活性化に寄与してきましたが、今後は、出発地から目的地までの移動全体を一つのサービスと捉え、お客さまの生活の豊かさの創造をめざしていくことにチャレンジします。

そのために、移動のための情報・購入・決済をお客さまにオールインワンで提供する「モビリティ・リンケージ・プラットフォーム」を構築し、「シームレスな移動」、さらには総移動時間の短縮、「ストレスフリーな移動」を実現します。

モビリティ・リンケージ・プラットフォーム構築に向けた実証実験の実施

モビリティ・リンケージ・プラットフォームの取組みの一環として、複数の交通手段を一つのアプリでご利用いただくスマートフォンアプリサービス「Ringo Pass」の実証実験を実施しています。バイクシェアおよびタクシーから開始し、さらなる機能や交通手段の追加をめざしていきます。

バイクシェア利用 Ringo Passによるバイクシェアの利用(2018年8月より開始)

①【会員登録】アプリにメールアドレス、クレジットカード情報、Suica ID番号を登録します。

②【ポートを探す】Ringo Passアプリの画面で近くのポートと残り台数を確認できます。

③【開錠】バイクシェアを利用する際に、登録したSuicaカードをタッチして開錠します。

④【返却・交通費精算】利用後、ポートに返却すると、返却完了メールが届きます。また、月間ご利用代金が、翌月初めにクレジットカードで決済されます。レシートはメールで届くので、そのまま交通費精算にご活用いただけます。

タクシー利用 Ringo Passによるタクシー利用(QR決済予約)(2018年10月より開始予定)

②【タクシーを探す】Ringo Passアプリの画面で周辺を走行しているタクシーの場所が表示され、効率良く見つけることができます。

③【チェックイン】タクシーに乗車したのち、車内のQRコードをアプリで読み取ると、事前に決済予約ができます。

④【支払い・交通費精算】目的地に到着し、タクシーメーターを「支払い」にすると、金額が確定します。お客さまは金額を確認し、そのまま降りるだけです。また、レシートはご利用1件ごとにメールで届くので、そのまま交通費精算にご活用いただけます。

※画面は開発中のものです

「Ringo Pass」はさまざまな交通手段をスムーズに利用できるサービスの実現をめざし検討してきました。本実証実験は、モニター企業数社の社員の方を対象として行います。「Ringo Pass」は、「交通サービスを探す」、「Suicaを交通サービスの鍵として使用する」、「クレジットカードで支払う」機能を有しているアプリです。1回会員登録を行うと、さまざまな交通サービスを利用できます。*「Ringo」とは「Ride and Go」の略称です。

次世代新幹線に向けた研究開発の実施

「次世代新幹線の実現に向けた開発」を進めるための試験プラットフォームとしてE956形式新幹線試験電車(愛称:ALFA-X アルファエックス)を新造します。次世代新幹線ではこれまでの安全・高速な移動手段の提供に加えて、新たな価値の提供をめざし、さらなる「安全性・安定性の追求」「快適性」「環境性能」「メンテナンス性」をコンセプトとして開発を進めます。試験電車は2019年春に落成予定です。



E956形式新幹線試験電車(ALFA-X アルファエックス)イメージ

VOICE

技術イノベーション推進本部
ITストラテジー部門
モビリティ変革グループ 主席
日高 洋祐

モビリティ革命の実現にむけて
私の所属する技術イノベーション推進本部モビリティ変革グループでは、オープンイノベーションの考え方のもと、交通サービスの変革をめざしています。具体的には、当社だけでは実現できないDoor to Doorのサービスや、社会的課題の解決に向けて100社を超える企業や団体と一緒に取り組んでいます。また、当本部にはシステムマネジメント、技術開発、データ分析、JR東日本アプリチームなどさまざまな専門家が集結しています。部門の壁を越えて一丸となって、Mobility as a Service(鉄道に加えて、バスやタクシー、レンタサイクルなど多様なモビリティサービスを統合するサービス)の実現に向けた戦略策定・推進を行っていきます。

仙台支社
新幹線総合車両センター
高速走行試験プロジェクト
車両技術主任
藤原 龍

新幹線高速化プロジェクトについて
私が所属している高速走行試験プロジェクトでは、安全で高速な移動手段に加え、新たな価値を提供する次世代新幹線の実現をめざしています。現在は、開発を進めている試験車両E956形式「ALFA-X」導入に向けて、社内規程の整備や検査体制の確立、各種教育などの受け入れ準備のほか、導入後の走行試験、検査業務などを検討しています。「ALFA-X」には多くの開発要素が盛り込まれているため、試験車両導入までにさまざまな課題に直面することが予想されます。プロジェクトメンバーだけでなく、各車両センター、本社・支社、グループ会社と連携しながら、JR東日本グループ全体で課題を解決できる体制をつくっていきます。そして、車両の設計会議等を通じて、メンテナンス職場としての視点を活かし、改善案を積極的に提案し、試験車両の後に導入される量産車へのフィードバックにつなげていきます。

関連記事についてはP59、60をご参照ください



秋田駅中央改札口前

地方中核駅における産官学連携 まちづくりの推進(ノーザンステーションゲート秋田)

～地域の皆さまの利便性を高め、すべての人が心豊かに生活できるサービスを提供する～

JR東日本グループでは、「地方を豊かに」という考えのもと、すべての人が心豊かに生活できるサービスの提供をめざしています。2015年9月、秋田県・秋田市とともに「地方創生に向けたコンパクトなまちづくりに関する連携協定」を締結し、中心市街地の賑わい創出、観光流動の創造につながる取組みを進めています。

ノーザンステーションゲート秋田

「ノーザンステーションゲート秋田」は、人口減少・少子高齢化が全国の中でも特に進行している秋田において、秋田駅を中心に地元の行政・大学・企業と連携して推進する地方創生・コンパクトシティの取組みです。

2017年4月には、秋田新幹線こまち開業20周年に合わせ、秋田駅及び西口立体駐車場を開業しました。また、秋田駅東口では、健康・スポーツをテーマに2018年5月スポーツクリニックが開業し、今後も



城東スポーツ整形クリニック

2019年度冬にバスケットボールに特化したアリーナ・子育て支援施設、2020年春には学生マンション・合宿所が開業予定です。今後も次の20年の秋田の活性化に向けて取り組んでいきます。



産官学によるまちづくり

秋田県の玄関口である秋田駅の活性化に向けて、秋田県、秋田市と連携し、まちづくりを進めています。秋田駅では、秋田公立美術大学にデザイン監修していただき、意匠に優れた空間を実現しました。



産官学が一体となり推進



秋田杉の外壁と家具で居心地の良さを創出(写真:SATOSHI ASAKAWA)

地域産業との連携

秋田県の玄関口として観光流動を創造するため、待合ラウンジの内装に秋田杉を採用するとともに、地元家具製作所が県産材を活用して製作した家具を配置し、居心地の良ささと秋田らしさを実現しました。



秋田杉の活用が、多様な人とのつながりを生みだす



秋田を五感で体感できる待合ラウンジ(写真:SATOSHI ASAKAWA)

健康・スポーツまちづくり

秋田駅東口は、健康・スポーツを通じ、3世代が元気に暮らせるプラチナタウンの検討を進めています。アリーナ・子育て支援施設やクリニック、学生マンション・合宿所等を整備し、周辺の公園やスポーツジムとも連携しながら活性化を図ります。



アリーナは、外部から見える環境とし、地域に開かれた場を創出



学生マンション・合宿所により、若年世代が駅前で活躍できる場へ

受賞歴等



木材利用による二酸化炭素固定認証
認定建物【JR秋田支社ビル、秋田駅】
(秋田県産材を一定量使用した建物等
の木材の二酸化炭素固定量を評価する
制度)



ウッドデザイン賞2017
最優秀賞(農林水産大臣賞)受賞
【秋田駅及び秋田西口駐車場ビル】
(木の良さや価値を再発見させる製品
や取組みについて評価する制度)

VOICE



秋田公立美術大学
景観デザイン専攻教授
小杉 栄次郎 様

今回の産官学プロジェクトでは、「ユーザー視点での空間の在り方」について立場を越えて議論し、そこから「アクティビング」というコンセプトが生まれました。このコンセプトを関係者全員で共有して事業を進めることにより、駅利用者はもちろん、多くの一般市民が居心地よく過ごせる空間・場所のデザインが実現できました。こうしたまちづくりの動きが、秋田駅を中心にさらに拡がることを願っています。



秋田支社
総務部企画室
地域活性化推進室長
田口 義則

県・市との連携協定を機に行政や民間事業者、団体と一緒に駅周辺の活性化に取り組む土台ができてきました。「駅」は公共交通機関の拠点、県内観光の玄関口、あるいは、市民が日常的に集う場として象徴的な役割があり、年代や目的、交通手段を問わず、多様な人が集う場になって欲しいと考えています。そのためにもソフト・ハード両面にわたりさまざまな仕掛けを考え、秋田の活性化を推進していきます。

関連記事についてはP64をご参照ください



フランス パリ・リヨン駅構内での駅弁販売(2016年3月~5月)

世界を舞台にした事業展開の推進

～アジア、欧州地域を中心に、より豊かなライフスタイルを提供する～

JR東日本グループでは、国際事業のビジネスモデルを確立し、アジア、欧州地域を中心により豊かなライフスタイルを提供することをめざしています。2017年11月に策定した「生活サービス事業成長ビジョン(NEXT10)」のもと、JR東日本グループがもつ日本国内での実績・経験を活かして、海外でも事業を推進しています。

海外における情報発信・生活サービス事業の展開

JAPAN RAIL CAFEシンガポール

シンガポールにおける日本の情報発信プラットフォームとして2016年12月に開業し、さまざまな日本の自治体、観光機関、企業などと幅広くタイアップしながら訪日プロモーションを実施しています。

海外から日本国内各地域への観光流動創出や地域製品の海外販路拡大に向けた機能を担い、「グローバル版”地域活性化の拠点”」になっています。



JAPAN RAIL CAFEシンガポール店

JR東日本台湾事業開発の設立

台湾での生活サービス事業を推進していくため、2018年3月にJR東日本100%出資の現地法人を設立しました。

訪日旅行者向けのインバウンド拠点を開設し、日本各地の魅力発信を行うとともに、JR東日本グループが保有する駅および駅周辺開発のノウハウを活用し、ホテル等をはじめとした事業拡大をめざしています。



JR東日本台湾事業開発の開所式

海外におけるショッピングセンター事業

(株)ルミネは海外初の店舗「ルミネシンガポール」を2017年11月に開業しました。また、(株)アトレは、三井物産(株)、長僑投資開発股份有限公司本社(Breeze)と共同で、2018年度に台北市信義地区で開業予定の「Breeze南山店」に出店します。



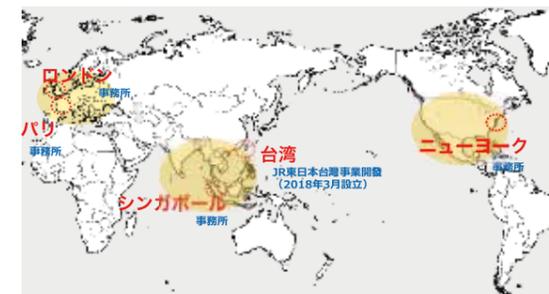
LUMINE SINGAPORE



Breeze南山店 アトレ外観イメージ

海外におけるさらなる事業展開に向けて

当社のシンガポール事務所やロンドン事務所・パリ事務所にも生活サービス事業担当の社員を派遣しています。今後も、さらに現地企業との関係構築を強化し、アジア、欧州地域を中心とした生活サービス事業の展開を推進していきます。



VOICE



シンガポール事務所
マーケティング マネージャー
LIN YI XIU

2016年の12月にJR東日本グループ初の海外事業としてシンガポールに開業したJAPAN RAIL CAFEはエリアを問わず日本全国をPRする機能を持ち、シンガポールの方々に日本の情報を発信しています。

その一環として、自治体や農家の方々とさまざまなコラボレーションを通じて日本の食材のPRを行っています。農産も畜産もほばない都市国家のシンガポールでは食品の加工前の「本物」に接触する機会が少ないため、現地の方々に食材をPRすることで、農業の大切さや食材の質に対する日本人のこだわりなど、日本ならではの食卓文化を伝えています。



JR東日本台湾事業開発 副理
飯島 政博

私の役割は、2018年度開業予定のJAPAN RAIL CAFE台湾店の立ち上げです。訪日経験のない旅マエの方から、訪日経験のある旅アトの方まで、日本に興味を持つ多くの方がさらに興味を持っていただける情報発信カフェとなるよう邁進しています。文化や習慣の違いで戸惑う事は多々ありますが、違いがあることを当然の事として受け入れ、現地に学びながらポジティブに考えることこそが成功の秘訣だと感じています。お近くにお越しの際は是非ともお立ち寄りください。



JR東日本台湾事業開発 股長
高橋 和倫

私は、JAPAN RAIL CAFE台湾店をはじめとした生活サービス事業の展開から総務まで幅広い分野を担当しています。赴任して間もないため、言語や文化の差に苦労しつつも、台湾の至る所で日本に対する関心の高さを日々実感しています。

今後「JR東日本グループだからこそ伝えられる日本らしさ」の一つでも多く台湾の方々に届けられるよう、人脈づくり、マーケット調査、事業開発等を行っていきます。また、さまざまな事業をきっかけに、台湾と日本の心をつなぐ存在になりたいと考えています。

関連記事についてはP70、71、72をご参照ください



東京2020オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて

～東京2020大会を通じて地域社会にレガシーを残す～

JR東日本は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)として、また、東日本地域を主な事業エリアとする企業として、東京2020大会の円滑な運営を支えるとともに、大会開催に向けた気運を高めるさまざまな取り組みを行っています。また、これらの取り組みが2020年以降も地域社会、またJR東日本にとって持続的な「レガシー(遺産)」となるように進めていくことが、地域の皆さまからのご期待に応える企業としてのあるべき姿と考えています。

JR東日本2020Project 取組みの柱I：東京2020大会運営の支援に向けて

- 安全・安心でバリアフリーに配慮した鉄道インフラの提供
- スムーズにご利用いただくための情報提供と快適な旅客鉄道輸送サービスの提供

安全・安心でバリアフリーに配慮した鉄道インフラの提供

東京2020大会期間中にお客さまのご利用が多く見込まれる競技会場周辺の駅や、ベイエリア競技会場・空港アクセス路線への主要乗換駅において、改札口やコンコースの拡張、バリアフリー設備の拡充等の駅改良を実施しています。

駅改良事例:千駄ヶ谷駅

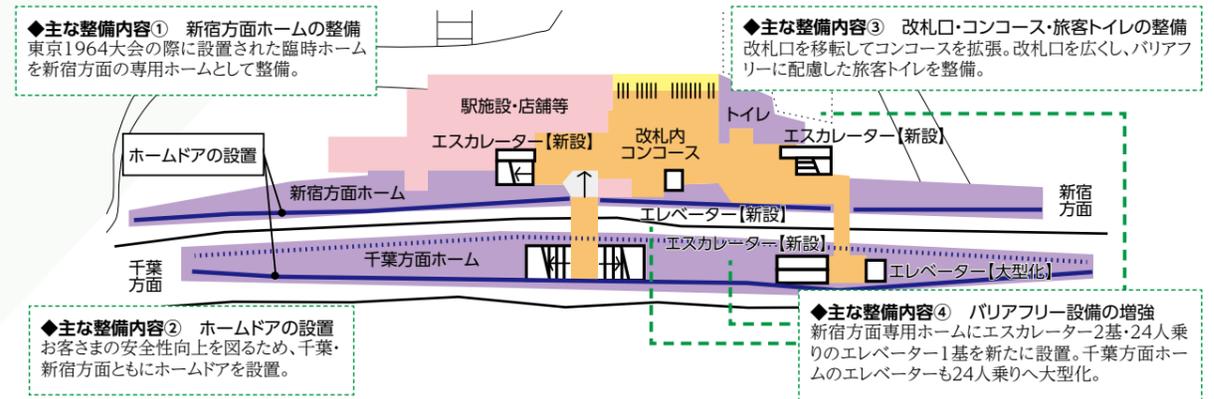
新国立競技場・東京体育館の最寄駅となる千駄ヶ谷駅では、オリンピック・パラリンピック開催前の使用開始に向けて駅改良工事を進めています。



駅周辺からの視認性に配慮したファサードデザインを採用



ホームとコンコースをつなぐ吹抜けを設け、明るく快適な空間に



JR東日本2020Project 取組みの柱II：東京2020大会開催気運の醸成をめざして

- 旅客鉄道輸送サービスを通じて東日本大震災被災地(東北)の復興に向けた観光流動活性化
- 関連イベント等による東日本エリアの地域活性化
- ターミナル駅改良による東京圏の魅力向上
- 東京2020パラリンピック開催を契機としたダイバーシティ推進
- スポーツ支援を通じた地域社会への継続的な貢献

東京2020パラリンピック開催を契機としたダイバーシティ推進

パラリンピックは、障がいのあるトップアスリートが出場するスポーツの祭典であり、人間のもつ能力の可能性に気づく機会でもあると言われています。東京2020パラリンピックを、誰もが持てる力を発揮して、ともに社会に参加する「共生社会」の実現に向けた機会と捉え、以下の取組みを行っています。

- ・パラリンピックスポーツ大会へのボランティア参加・競技観戦の実施
- ・パラリンピックスポーツ競技体験研修の実施、パラアスリートの講演会や競技体験会の実施、関連イベントへの参加等



VOICE

東京支社
新宿建築技術センター
大規模計画推進プロジェクト科



(信濃町担当) 施設技術主任
小島 諒太



(千駄ヶ谷担当) 施設係
岩崎 彩雅

私たちは東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のメイン会場となる新国立競技場の玄関口である千駄ヶ谷駅・信濃町駅の改良工事を担当しています。開催期間中に駅を利用される国内外のお客さまに安全で快適な設備を提供できるよう日々関係者と協力しながら工事を進めています。

私たちが日々の業務で心がけていることは「お客さまの立場にたった設備整備」です。工事期間中もできるだけご不便をおかけすることなく安全にご利用いただけるように、また、完成後の駅も安全で使い勝手がよく、さまざまなお客さまが安心してご利用いただけるものになるよう配慮や工夫をしています。これからも鉄道建築エンジニアとして、お客さまに感動を与え、末永く愛される駅づくりを追求していきます。



千葉支社
千葉駅 営業指導係
田中 まり子

千葉駅では、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて「自分たちで今からできること」をスローガンに活動しています。

社外の方々との連携にも取り組んでおり、さまざまなパラリンピックスポーツの体験イベント等に関わってきた地元の学生団体との意見交換を実施しました。活発な意見が交わされた有意義な意見交換となり、「障がい者の気持ちを理解する」ための取組みとして、「ボッチャ」の体験イベントを共同で開催することになりました。

今後も、社内外と連携しながら、駅の集客力や情報発信力を活かし、2020年オリンピック・パラリンピックへの機運をさらに高めていきます。

※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。



出前授業による環境教育の実施

～地域の子どもたちに向けた環境教育を通じて持続可能な社会に貢献する～

JR東日本では、持続可能な社会に貢献するため、地域の子どもたちに、「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(以下、出前授業)を2009年度から実施しています。2017年度には、これまでの取組みが評価され、経済産業省主催の「キャリア教育アワード」で優秀賞を受賞しました。

鉄道を題材にした2つのオリジナルプログラム

学校のニーズにお応えできるよう教育関係者と連携し、鉄道という公共インフラを題材に環境やくらしと関連付けたJR東日本オリジナルのプログラムを実施しています。

プログラム1: 環境にやさしい鉄道の秘密を探れ!

社会インフラとしての「鉄道会社の役割」を理解し、その役割を果たしながら、鉄道会社が環境に対してどのような取組みを行っているかについて、列車や駅に対する工夫を探しながら考えるプログラムです。



プログラム2: 情報と鉄道ネットワークの秘密を探れ!

鉄道を題材に、情報ネットワークを有効に活用した輸送サービスの提供について、グラフや写真の分析を通じて考えるプログラムです。異常時の情報のやり取りを体験し、お客さまにわかりやすいご案内放送を考えるグループワークも行います。

社員が講師を務め地域に根差した授業を展開

東日本エリアにある12支社ごとに前出授業担当者を配置し、地域のニーズに合わせた授業を実施できるよう努めています。

また、駅、車掌、運転士、メンテナンス等の現役もしくは経験者の社員が講師を務め、自身の普段の仕事やキャリア等と関連付けながら具体的に説明しています。

授業は小学校の教室等で行うことを基本としていますが、2018年1月には、実際に走行している省エネ車両を教室にして授業を実施するなど、当社の環境への取組みをより身近に感じていただけるような工夫もしています。

【事例紹介】 烏山線の列車内で、地元小学生に出前授業を実施

2018年1月に、烏山線の蓄電池駆動電車EV-E301系(ACCUM(アキュム))車内で地元の烏山線沿線の小学生(約90名)に授業を行いました。

当日は、小学生が乗車する滝駅でJR東日本の列車や駅における環境活動を紹介した後、実際に烏山駅まで体験乗車をしていただきました。烏山駅到着後は、運転士や車両メンテナンス社員が車両や充電設備の説明を行い、ACCUMの環境技術を間近で見ただきながら当社の環境に関する取組みへの理解を深めていただきました。



ACCUMでの授業の様子

参加した児童からは、「環境に優しい電車が地元を走っていることを嬉しく思います。また乗ってみたいです」などの感想をいただきました。

VOICE



大宮支社
宇都宮地区センター 事務主務
武政 一規

今回の出前授業には、運営スタッフとして参加しました。児童の皆さまからさまざまな質問をいただき、お答えすると嬉しそうな反応をしてくださり、私も嬉しくなりました。また、地元の烏山線走るACCUMの実車を使っている授業ということもあり、児童の皆さまの関心も非常に高く、講師である社員の説明を真剣に聴き入る表情が印象的でした。

私自身も、今回の出前授業で、相手にわかりやすく説明することの難しさと楽しさを体験することができ、JR東日本の社員として、環境問題に取り組む重要性を再認識しました。今後も、より一層省エネとコストダウンを意識して業務を行っていきます。



大宮支社
宇都宮運転所 助役
木田 力

今回、ACCUMの運転を担当している乗務員職場として出前授業に参加しました。地域のお子さまたちの笑顔を描きながら、環境にやさしいACCUMについて楽しく分かりやすく紹介するために、職場でエコ活動を担当している社員と知恵を出し合いながら身近なものを題材にしたクイズを作成しました。出前授業当日は、思い描いた通りの笑顔に溢れ、「環境にやさしいACCUMをたくさん利用したい」等の感想をいただきました。私たちが環境問題について改めて考えると、地域とのつながりを感じることができた貴重な経験となりました。今後は、この経験を活かし、職場独自の出前授業に取り組んでいきたいと考えています。



大宮支社
小山車両センター 車両係
生井 充彦

今回の出前授業にはACCUMの車両メンテナンス担当職場の社員として参加しました。ACCUMの仕組みに関する手作りの紙芝居と実際の車両を使用し、JR東日本の車両が省エネ技術等を搭載して環境問題に取り組んでいることをお伝えしました。ACCUMを題材にした環境を楽しく学べる授業を通じて、普段仕事では接することができない地域のお子さまと交流し、笑顔に接することができ、大変貴重な経験となりました。今後の業務においても、お客さま第一であることを強く認識し、さらに高品質な車両をお客さまへ提供できるよう取り組んでいきます。

関連記事についてはP86をご参照ください

サステナビリティレポートの3つの柱

本レポートでは、JR東日本グループにおけるさまざまな取組みについて、「安全」「社会」「環境」の3つの柱に分類し、記載しています。

【安全】

安全の基本的な考え方としての「グループ安全計画2018」のもと、グループ全体で「究極の安全」に向けて取り組んでいることについて記載しています。

【社会】

輸送サービスを含めたサービス品質向上・インバウンド等のお客さまへの取組み、観光振興・子育て支援事業等の地域社会への取組み、ダイバーシティ等の取組みについて記載しています。

【環境】

環境負荷低減や2020年度および2030年度目標の達成に向けて、各職場で推進している環境活動や、システム革新、新たなエネルギー削減メニュー導入等の取組みについて記載しています。

CONTENTS

グループ理念／行動指針／コミュニケーションスローガン／会社概要／編集方針	2
持続可能な社会をめざして	3
トップメッセージ ～新たな時代への挑戦～	4
JR東日本グループ 経営ビジョン「変革2027」	5

ハイライト

ドップラーレーダーを用いた突風に対する列車運転規制の実施	8
サービス品質改革中期ビジョン2020の実現に向けて	10
モビリティ革命の実現に向けて	12
地方中核駅における産官学連携まちづくりの推進	14
世界を舞台にした事業展開の推進	16
東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて	18
出前授業による環境教育の実施	20

安全

安全に関する基本的な考え方	23
安全綱領	23
グループ安全計画2018	24
グループ安全計画2018 4本の柱	
1. 安全文化を根付かせる	25
2. 安全マネジメント体制を磨く	26
3. 着実にリスクを低減させる	27
4. 安全設備重点整備計画を推進する	28
JR東日本の安全管理体制	28
安全管理規程	28
安全推進委員会	29
安全性向上の取組み	30
安全を担う人材の育成	30
安全文化を根付かせる	32
グループが一体となった安全性向上	32
安全に関する研究開発	33
列車衝突事故等の対策	34
自然災害に対する備え	36
ホームにおける安全対策	42
踏切事故防止対策	44
JR東日本の安全の現状	46
鉄道運転事故	46
インシデント	46
輸送障害	46
労働災害の発生状況	47
安全の取組みに関するお客さま・地域の皆さまとの連携	48

社会

お客さまとのかわり	49
サービス品質改革中期ビジョン2020	49
顧客満足度調査による課題把握や施策の効果の確認	49
安定した輸送サービスの提供	50
異常時における情報提供の充実	50
お客さまの状況に応じた接遇の提供	51
安心・快適にご利用いただける鉄道サービスの実現	52
お客さまとの双方向コミュニケーション	55
グループ一体となったサービス品質向上(SQネットワーク)	56
IT・Suica事業	57
訪日外国人のお客さまへのサービス向上	58
技術革新	59

社会

社会とのかかわり	62
地域との連携強化	62
地域再発見プロジェクト	66
観光振興の取組み	66
子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」	68
COTONIOR(コトニア)の展開	68
JR東日本子ども見守りサービス「まもれール」サービス開始	69
文化活動	69
世界を舞台にした事業展開	70
社員とのかかわり	73
人材の力を高めていくために	73
ダイバーシティ・マネジメントの推進	74
よりよい職場づくり	78

環境

エコロジー推進活動の基本的な考え方	80
環境マネジメント	81
環境目標の管理	81
グループ全体の環境経営の推進	83
環境会計と環境経営指標	84
各職場における環境活動の推進	85
環境コミュニケーション	86
地球温暖化防止への取組み	86
環境負荷低減に関する研究開発	93
資源循環の取組み	95
化学物質管理	97
鉄道沿線環境保全の取組み	98
生物多様性	98
騒音低減に関する基本的な考え方	99

コーポレート・ガバナンス	100
コンプライアンス	101
会社情報	103
経営情報	105
会社組織図	106
人材関連データ	106
第三者保証報告	108
むすびにかえて	109

GRIスタンダード対照表、JR東日本グループのマテリアリティ、ステークホルダーについては、WEBに掲載しています。

<http://www.jreast.co.jp/eco/pdf/>

注… 環境パフォーマンスデータの保証対象について

本レポート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。

安全に関する基本的な考え方

当社は会社発足以来、「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。

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。



安全

CONTENTS

安全に関する基本的な考え方	23
JR東日本の安全管理体制	28
安全性向上の取組み	30
JR東日本の安全の現状	46
安全の取組みに関するお客さま・地域の皆さまとの連携	48



安全



社会



環境

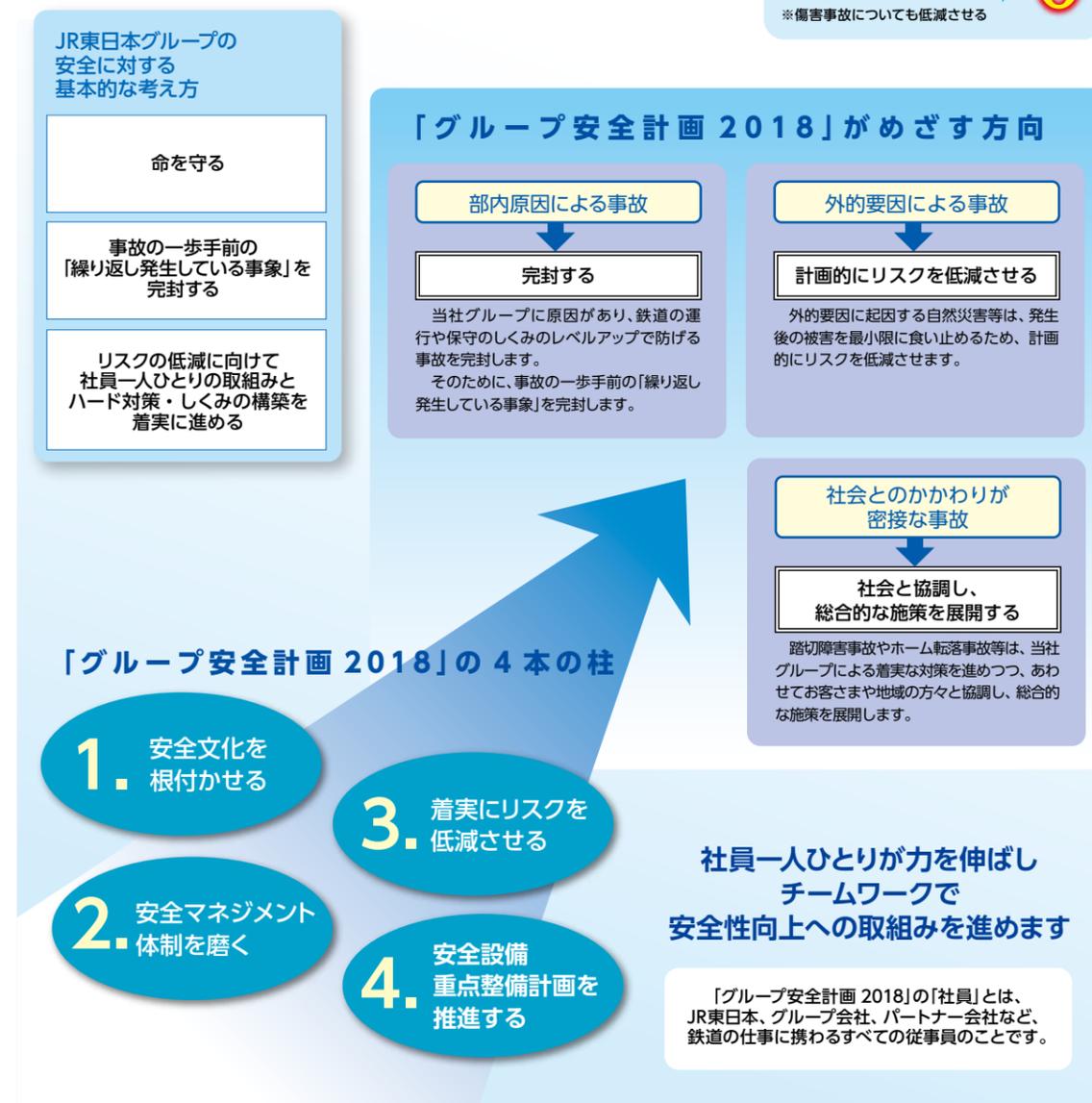
グループ安全計画2018

当社は、会社発足以来、5か年毎に安全計画を実施してきました。2014年4月からは、第6次となる「グループ安全計画2018」を策定し、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を完封する」等の「めざす方向」を明確にしたうえで、社員一人ひとりが安全性向上への取り組みを進めています。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ています。

「グループ安全計画 2018」の全体像



グループ安全計画2018 4本の柱

1 安全文化を根付かせる

■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。



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。



安全



社会



環境



環境



環境



環境



環境

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り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り組みを進めます。

■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しくみの目的を理解する取り組みを推進します。

■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り組みを推進します。

○「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り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

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しく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、しくみの見直し等、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上げる一方で、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みます。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。

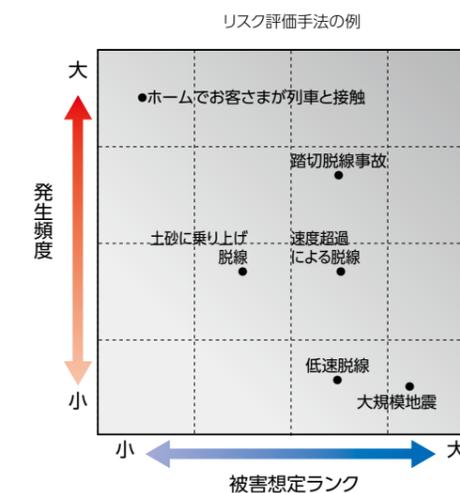
■「社会とのかかわりが密接な事故」に対するリスク低減

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、踏切における事故を防止する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。

○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。定期的にリスクを監視し、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。



安全



社会



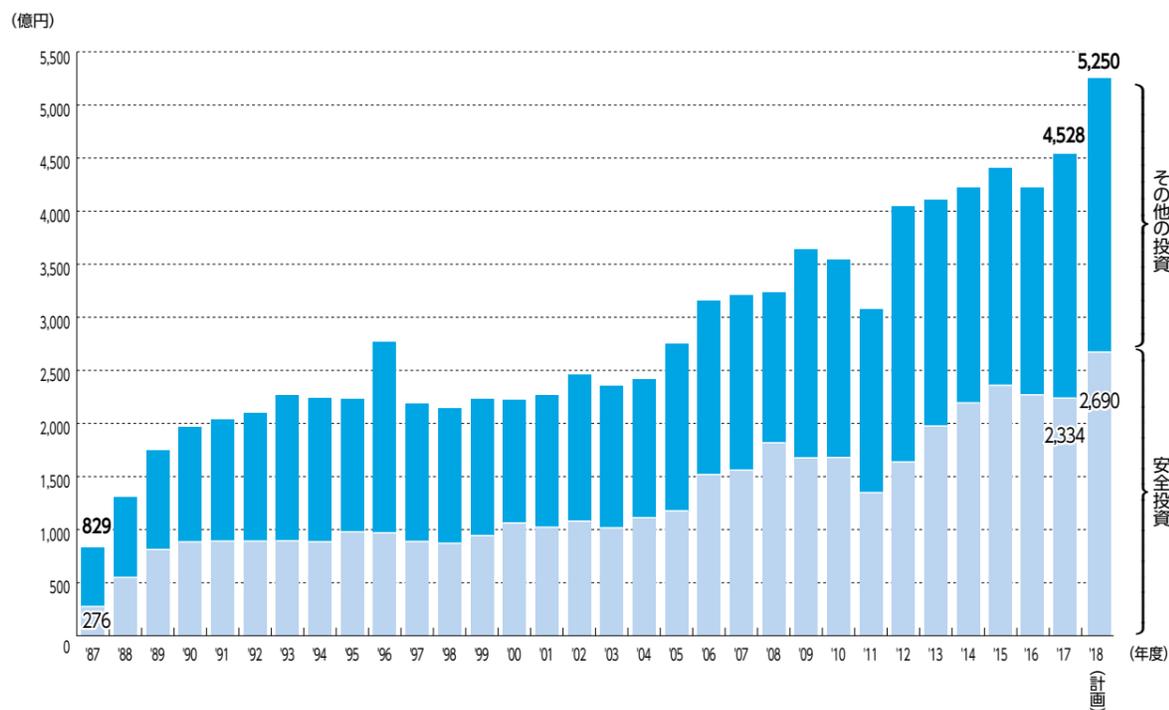
環境

4 安全設備重点整備計画を推進する

■安全に関する設備投資額

当社は、会社発足以降、これまでに総額約3.9兆円の安全投資を行ってきました。2014年2月に発表した安全5か年計画「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]

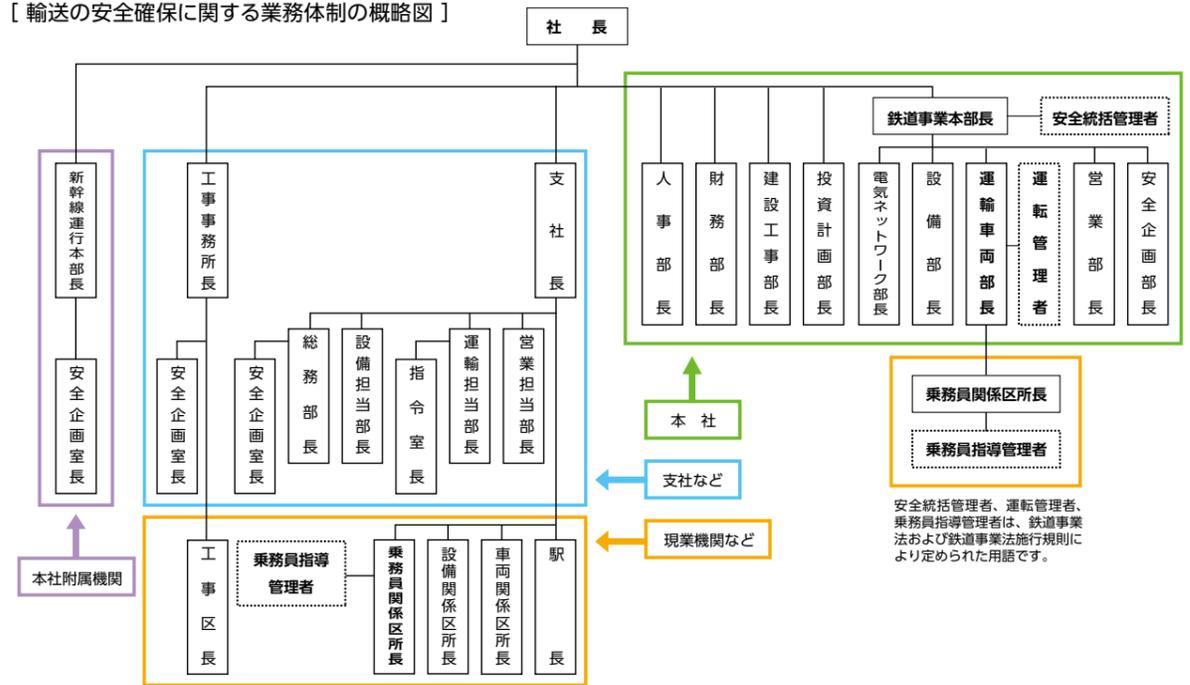


■2018年度の主な安全投資件名

2018年度は、大規模地震対策、踏切の安全対策、ホームドア等のホーム安全設備整備、ATS-P等整備、鉄道に関するセキュリティ強化などを着実に進めます。

設備投資額の合計は5,250億円を見込んでおり、そのうち安全投資は2,690億円を計画しています。

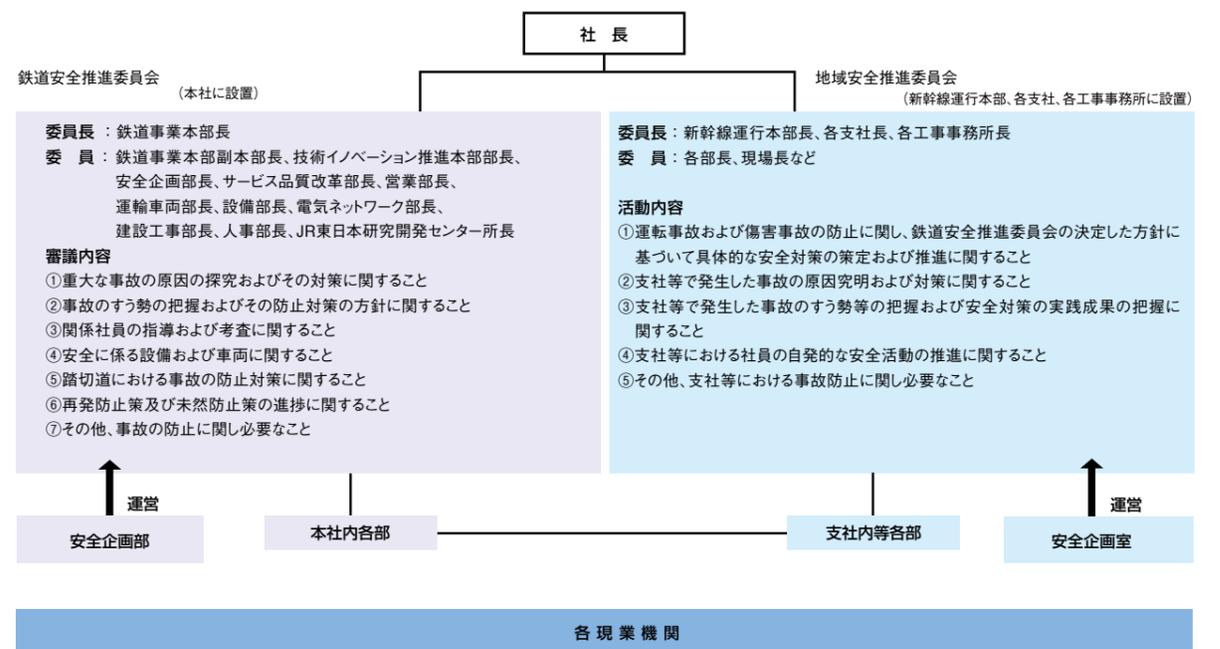
[輸送の安全確保に関する業務体制の概略図]



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、新幹線運行本部と各支社、各工事事務所には、それぞれ新幹線運行本部長と各支社長、各工事事務所長を委員長とする「地域安全推進委員会」を設置し、支社等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。



JR東日本の安全管理体制

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)、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)、乗務員指導管理者(乗務員関係区所長)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。

安全性向上の取組み

安全を担う人材の育成

■安全に関する教育・訓練

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・訓練により、社員は安全意識・技術を高めています。

「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



訓練線を使用した列車防護訓練

■教育・訓練設備の整備

社員は、次の方針に基づき安全に関する教育・訓練に取り組んでいます。

- ① 机上の教育や現場でのOJT等の基礎教育では、手順だけでなく、仕事の趣旨・目的、根拠、経緯、構造、動作原理の理解など、社員が考えながら「本質」を学ぶ教育を重視する。
- ② 対応力向上等を目的とした訓練では、実際にものに触れ試してみる、現実場面にできるだけ近い状況を再現し体験できる、失敗を経験するなど、実践的かつ体験を重視した訓練を盛り込む。
- ③ 事故の恐ろしさを体感する、最悪の場面を想定する等の取組みを進めるとともに、心に安全の大切さを刻む取組みを深度化する。

教育・訓練をレベルアップするために、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を導入することで、教育訓練設備の充実を図っています。また、すべての乗務員区所に訓練用シミュレータの配備を進めています。



乗務員訓練用シミュレータ
車両機器のカットモデル



技能教習所の線路設備

■本質を理解するための教育・訓練

より質の高い仕事を行うためには、普段行っている業務での取扱いは「どのような目的があるか」、また、ルールは「どのような経緯でつくられたのか」など、「仕事の本質」を理解し意識しながら行動することが必要です。

そこで教育・訓練では、マニュアルに代表される「手順」だけではなく、「何のために行うのか」や、対象となるものについての「構造」や「動作原理」の体系・しくみ等の「本質」を理解できるような、実践的な取組みを推進しています。

■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き継ぎ、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、事故車両や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。

さらに会社発足30年にあたり、改めて過去の事故を忘れることなく大切に引き継ぎ、「事故から学ぶ・感じる」ことを目的に「事故の歴史展示館」のリニューアルを進めています。



事故の歴史展示館

■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に行い、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に知り、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、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た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



安全



社会



環境

安全文化を根付かせる

当社では、社員一人ひとりが主人公であるという主体性(発意)を持ち、安全についてさまざまな取組みを全員で議論しながら行動しています。

○チャレンジ・セイフティ運動

「守る安全」から「チャレンジする安全」への転換と、「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



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(2018年3月号)

○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、問題意識の共有を図っています。



鉄道安全シンポジウム

○車座による意見交換

本社幹部が現場を訪問し、現場第一線社員と車座になって意見交換する場を積極的に作っています。現場第一線での安全に関する課題解決に向けた取組みを相互に確認し、さらなる安全性向上に向けた具体的な施策につなげています。



車座による意見交換

グループが一体となった安全性向上

○JES-Net(JR東日本安全ネットワーク)

当社とグループ会社・パートナー会社との水平分業が進展する中で、安全性を向上させていくためには、同じ価値観を持ち連携していくことが不可欠であることから、2004年度の「安全計画2008」スタートの際に、「JES-Net(JR East Safety Network:JR東日本安全ネットワーク)」

を構築しました。当初は25社で発足しましたが、2018年3月末現在では37社が加盟しています。

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、各支社およびJES-Net各社の安全管理者等が一堂に会して安全について議論する「安全コラボ合宿」、実際の作業に立ち会い意見交換を行う「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。

また、JES-Net各社との積極的な人材交流により、グループ全体の安全レベル向上・価値観の共有化にも取り組んでいます。



セイフティレビュー

安全に関する研究開発

当社は「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。

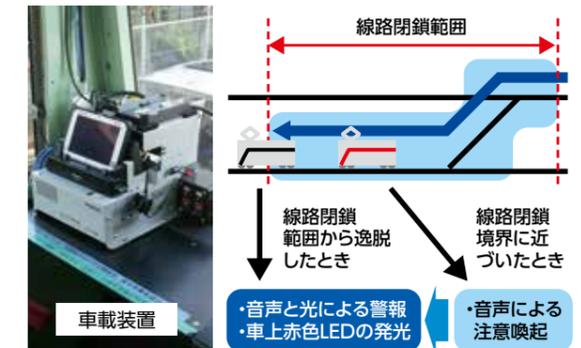
具体的には、脱線事故などの重大な事故に関する研究開発をはじめ、保守用車ロケーションシステムに関する開発、ヒューマンファクターの知見を活かした安全の知識や取組みの情報共有を促進させる研究や、風、地震、豪雨などの自然災害に対する安全性評価の研究などを行っています。

○保守用車ロケーションシステムの開発

2014年2月に発生した川崎駅列車脱線事故対策の一つとして、保守用車(軌陸車含む)の線路閉鎖未着手区間(列車を線路に入れない手続きをしていない区間)への誤進入を検知し警報を出力する保守用車ロケーションシステムを開発しました。

車軸の回転数により位置検知を行うロータリーエンコーダ方式を開発し、ATACS区間に対応した

保守用車衝突防止支援装置として2017年11月に埼京線(池袋~大宮)へ導入しました。



保守用車ロケーションシステム(ロータリーエンコーダ方式)

○輪重アンバランス異常検知装置の開発

レール側面に貼り付けたひずみゲージにより、列車脱線事故につながる可能性がある車両異常に起因する輪重アンバランス(左右の車輪にかかる荷重のバランス)の悪化を検知し通報するシステムを開発しました。

2018年3月に試行を開始し現在システムの検証を行っています。



輪重アンバランス異常検知装置

ひずみゲージ

○ヒューマンファクターに関する研究開発

自分の特徴(強み)をよく知り、それをさらに「伸ばす」あるいは仕事に「活かす」ためのツールとして、「安全力診断ツール~あなたの安全上の強みを知ろう~」を開発しました。



安全力診断ツールの開発

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、ATS-Ps型の整備計画]

	整備対象	2017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の線区等と拠点となる5駅への整備を完了
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

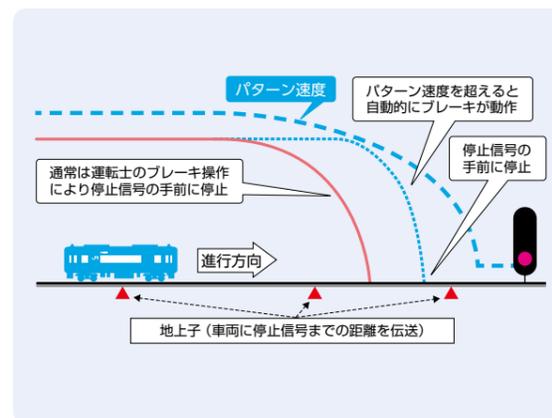
○ATS

(Automatic Train Stop: 自動列車停止装置)

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型の動作概要]



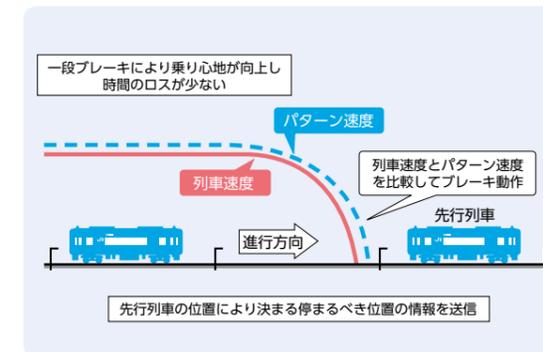
○ATC

(Automatic Train Control: 自動列車制御装置)

地上装置から列車に対してレールを通じて連続的に制御信号を送信し、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]

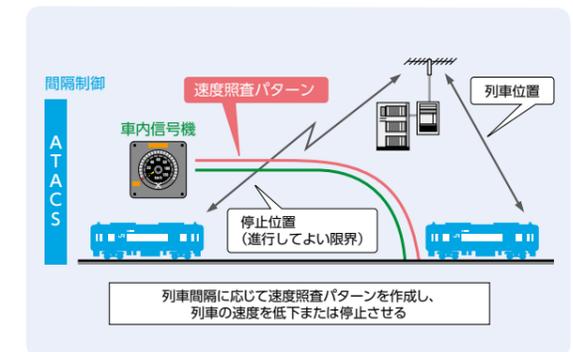


○ATACS

(Advanced Train Administration and Communications System)

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システムです。仙石線あおば通～東塩釜間(2011年10月～)、埼京線池袋～大宮間(2017年11月～)に導入しています。

[ATACS]



TICKET TO TOMORROW ATACSの導入とさらなる発展に向けて

東京電気システム開発工事事務所 ATACS埼京 主席 **大上 真平**

次世代の列車制御システム「ATACS」は、仙石線での導入実績を踏まえ、2017年11月に埼京線に導入しました。首都圏では初めての導入であり、無線品質の確保や他のプロジェクトとの施工調整等の困難がありました。関係各所との綿密な打合せや技術検討を重ねながら工事を進め、無事使用開始することができました。現在、私はATACSによる踏切制御機能の導入工事を担当しています。

ATACSによる踏切制御は従来の踏切制御方式と比べて、安全性の向上や警報時間の適正化が見込まれています。より良い設備となるよう日々設計業務にまい進し、さらなる安全・安定輸送の実現に向けて、ATACSの最適な機能の実現、他線区への導入検討等に取り組んでいきます。

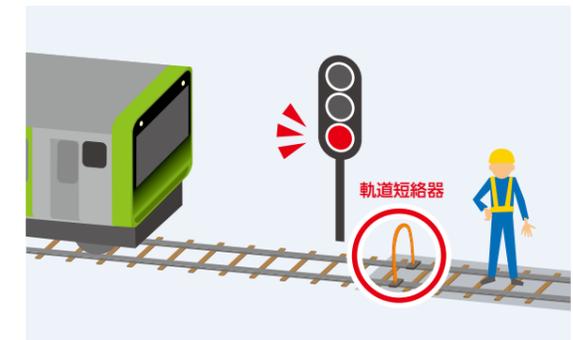


■その他の取組み

○二重安全措置

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「二重安全措置」といいます。

[二重安全措置]

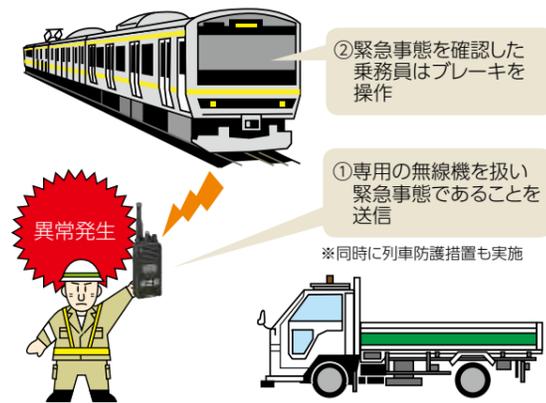


○衝突防止支援無線システム

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。

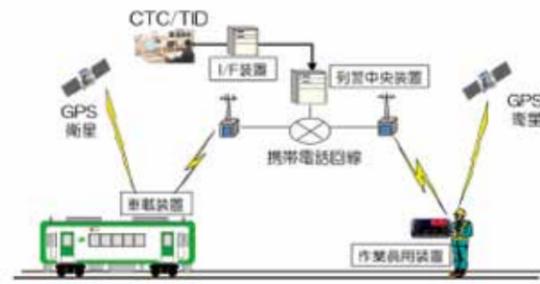


○列車接近警報装置

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など24線区で運用を開始しています。

※軌道回路 ある区間のレールを電気回路の一部に用い、その区間内にある列車や車両の車輪でレール間を短絡することにより、その存在を検知するもの。

[GPS列車接近警報装置]



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

○耐震補強対策

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2012年度から着手するとともに、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きました。

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、東日本大震災で大きな被害が発生した新幹線電化柱の耐震補強を実施しています。

さらに、さらなる耐震補強対策として、首都直下地震の想定震度の変化や最新の活断層の知見に基づき、設備ごとの地震による損傷リスクや線区における地震の影響等を考慮しつつ、これまで実施している対策のエリア拡大および新たな対策を2017年度より着手しました。



切取耐震補強

[東日本大震災以降進めている耐震補強対策の進捗と施工状況(2018年3月末)]

主な対策		対策済数/計画数	完了率
高架橋柱	新幹線	約8,640本 / 約8,640本	完了
	在来線	約6,240本 / 約6,600本	95%
橋脚	新幹線	約620基 / 約680基	91%
	在来線	約1,640基 / 約1,910基	86%
盛土	御茶ノ水付近(河川側盛土)	約1.2km / 約1.2km	完了
	高さ8m以上の区間	約8km / 約8km	完了
	高さ6~8mの区間	約10.0km / 約11km	91%
切取(御茶ノ水付近含む)	約13.3km / 約23km	58%	
橋りょう前後の盛土 脱線防止ガード	約74km / 約74km	完了	
駅舎	62棟 / 約85棟	72%	
駅・ホームの天井	約410駅 / 約560駅	73%	
駅・ホームの壁	56駅 / 56駅	完了	

○% 80%以上のもの 完了 完了したもの

[2017年度より着手したさらなる耐震補強対策]

主な対策		計画対策数
高架橋柱	新幹線	約2,630本
	在来線	約180本
盛土	約12km	
橋りょう前後の盛土 脱線防止ガード	約50km	



耐震補強対策

○列車緊急停止対策

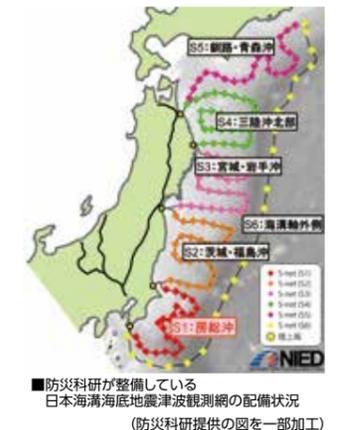
新幹線では、沿線と海岸に地震の初期微動(P波)を検知することができる地震計を設置し、いち早く列車を自動的に停止させる「新幹線早期地震検知システム」を導入し、非常ブレーキの動作に要する時間を1秒程度短縮しています。また、首都圏直下地震および内陸部の地震に備えて、地震計を30カ所に設置し、2012年10月からは気象庁の緊急地震速報も活用しています。

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。

また新幹線の沿線、海岸、首都圏・内陸部に設置している地震計の機能を向上させることにより、新幹線および在来線を対象に、地震検知から列車緊急停止までに要する時間の短縮を進めています。

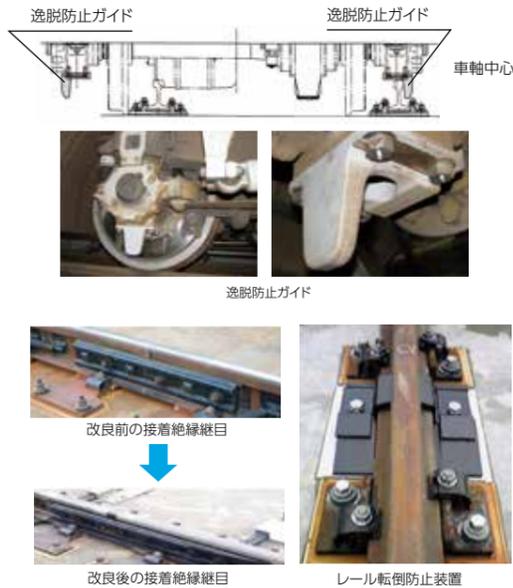
トピックス 海底地震計情報の活用による早期地震検知

国立研究開発法人防災科学技術研究所(以下、防災科研)が整備を行っている日本海溝海底地震津波観測網(以下、S-net)の地震観測データの配信・利用に関する協定を2017年10月に防災科研と当社間で締結しました。S-netの地震観測網のうち、房総沖観測網(S1)の地震観測データについては、2017年11月より新幹線早期地震検知システムへの導入を開始しています。房総沖観測網(S1)以外の地震観測データについては、導入に向けた準備を現在進めています。海底地震計の地震観測データを用いた地震検知は、海岸付近に設置された地震計を用いた地震検知と比較して、最大で約20秒検知時間の短縮が見込まれます。



○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、脱線した場合にレールによりガイドさせることにより、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にもレールによるガイド機能を維持するために、レール転倒防止装置を設置することでレール転倒や横方向のずれを防止する対策を進めています。



■救助・救命に必要な物品の整備等

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。負傷者の救助・救命を最優先と考え、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

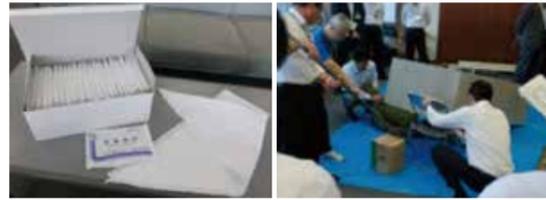
救助品（パール、ジャッキ等）を首都圏5支社の各駅に配備しています。



救助品

○負傷者に対する応急救護品の配備

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

当社では、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、各地区における実動訓練（救助・救命訓練、避難誘導訓練、初期消火訓練等）を実施しています。自治体等と連携した訓練も実施しています。



総合防災訓練

■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、津波発生時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



降車誘導訓練

○「津波避難行動心得」の制定

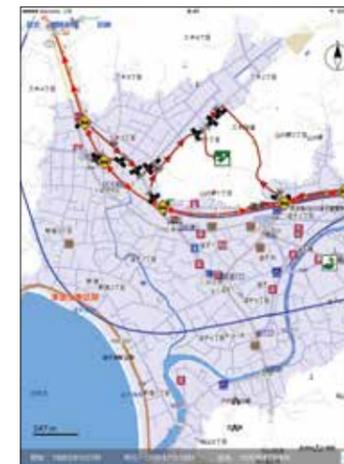
津波到達まで時間的に余裕がない場合において、避難を実施するにあたり、社員一人ひとり取るべき行動指針を「津波避難行動心得」として2012年1月に決めました。

■「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くえ、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。

○津波避難ナビシステム

列車運行中の乗務員が、土地に不慣れな場所で乗客の避難誘導を実施する際、所持しているタブレット端末を使用して誘導を補助する「津波避難ナビシステム」を開発しました。



津波避難ナビシステム

○避難看板と避難経路の整備および津波を想定した訓練の実施

津波被害を受けた八戸線等で、津波の避難看板・避難経路の整備を行いました。

また、2017年度においても、各箇所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

■降雨に関する取組み

○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]



切取りり面工(吹付砕工)



盛土り面工(吹付砕工)

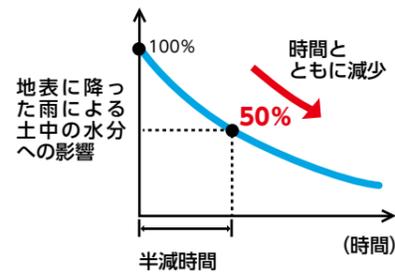
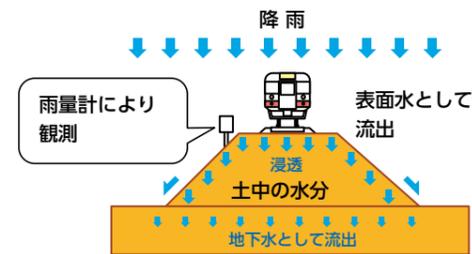


自然斜面防護工(吹付砕工)

○**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、列車運転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列車脱線事故により、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は、以下のとおりです。

○**全線における「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

○**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、1991年から、29カ所に設置しています。(2018年3月末現在)



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**

2006年2月、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」を設立し、気象・地象現象についてさまざまな研究開発を行っています。

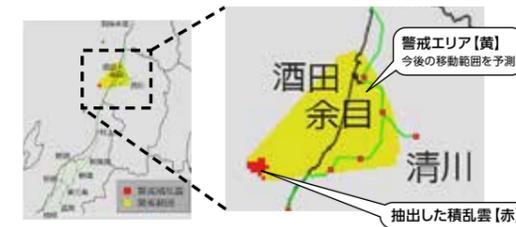
○**強風警報システムの導入拡大**

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～北余目間を含めて、在来線で風規制を行っている全箇所(296カ所)に導入しました。強風警報システムは、一般的な強風に対して風速計の実際の風速に加えて、予測最大風速が規制値を超えた場合にも速度規制や運転中止を行う列車運転規制のシステムです。

○**気象情報の活用による運転規制方法の実施**

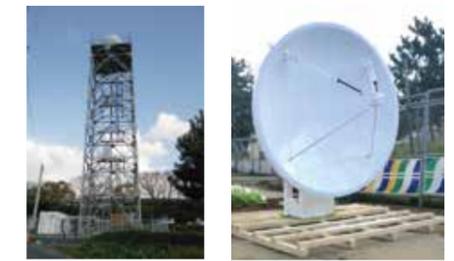
突風は、風速計などの従来の観測機器では捉えることが難しい気象現象とされています。そこで、気象庁の気象レーダーが観測した雨の強さや竜巻発生確度ナウキャストなどの気象情報を用いて、発達した積乱雲を抽出することにより、突風の発生を予測し、運転規制を行う方法を開発しました。現在、羽越本線(新津～羽後本荘間)を含む日本海側計6線区の一部区間において、毎年11月～翌年3月に実施しています。

【気象情報の活用による運転規制範囲の表示イメージ】



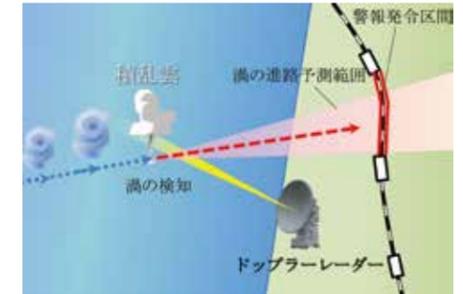
○**ドップラーレーダーを用いた突風に対する列車運転規制の実施**

ドップラーレーダーとは、上空の風の分布を面的に把握できる観測装置であり、突風に伴う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、気象庁気象研究所と共同で進めてきました。2016年度には、突風の発生域である海に近い山形県庄内平野の丘の上に、より高性能なドップラーレーダーを設置して観測を開始しました。その後、実用化の目途が立ったため、2017年12月から羽越本線および陸羽西線の一部区間で、ドップラーレーダーを用いた突風に対する列車運転規制を開始しました。



ドップラーレーダー

アンテナ



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、研究を進めています。

この新たな手法は、2011年12月から羽越本線などで活用しています。

踏切事故防止対策

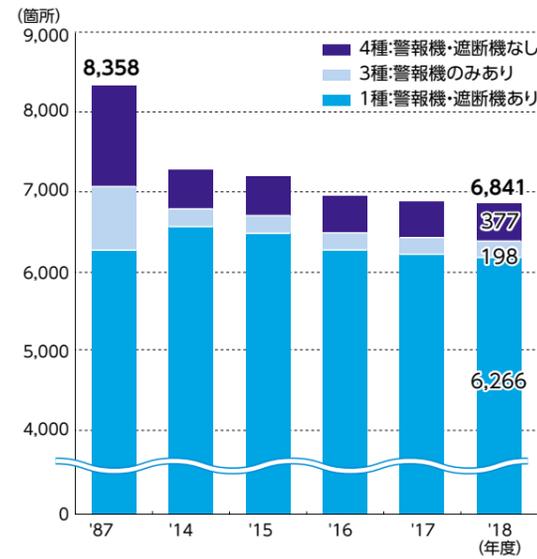
踏切における安全対策として、地域の皆さまのご協力をいただきながら、踏切の立体交差化や整理統廃合など踏切廃止に向けた取組みを進めています。

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」などの設置を進めています。

加えて、2016年4月に改正された踏切道改良促進法に基づき、改良すべき踏切道に指定された箇所について、立体交差化や拡幅だけでなく、必要に応じて当面の対策（カラー舗装）や踏切道の周辺対策（跨線人道橋整備）等、地域の実情にあわせた改良を行っています。

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

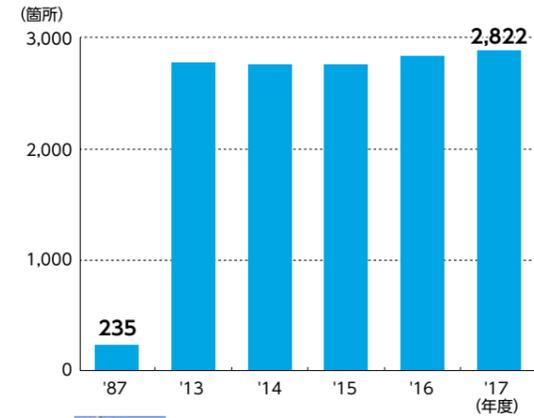
[立体交差化などによる踏切の廃止数(第三セクター化を除く)]

年度	2013	2014	2015	2016	2017
廃止数	12	37	17	37	20

○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。現在、より検知範囲の拡大を図った高性能型3次元レーザーダ障害物検知装置を開発しています。

[障害物検知装置設置箇所数]

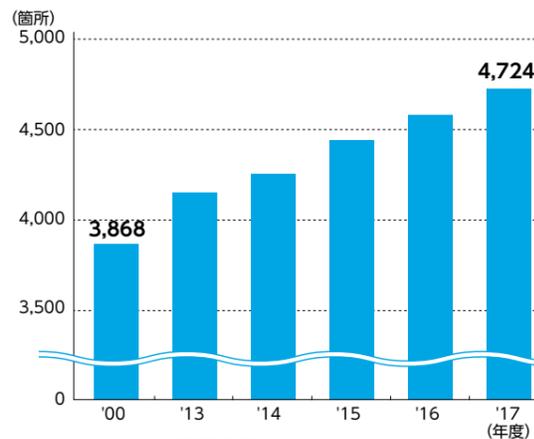


3次元レーザーダ方式
(大型支障物検知装置)
レーザー光により計測された3次元データをもとに、監視エリア内の障害物を検知

○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。

[踏切支障報知装置設置箇所数]



踏切支障報知装置

○踏切支障報知装置の視認性向上と表記の統一

踏切内の異常を認めた際に、直ちに踏切非常ボタンを押していただくことを目的に、すべての踏切非常ボタンの表面パネルの改良を進めています。高輝度反射材を使用して見やすくするとともに、ふりがな・英字表記、案内用図記号を入れて、お子さまや外国の方にも押しやすくしています。



○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

[全方位型警報灯]



全方位から警報灯を視認可能

○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

警報機が設置されていない第4種踏切道については、地域の皆さまのご協力をいただきながら、踏切道の廃止や1種化を実施しています。また、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、踏切通行者に列車の接近を知らせるための気笛吹鳴標識を設置しています。



第4種踏切道

JR東日本の安全の現状

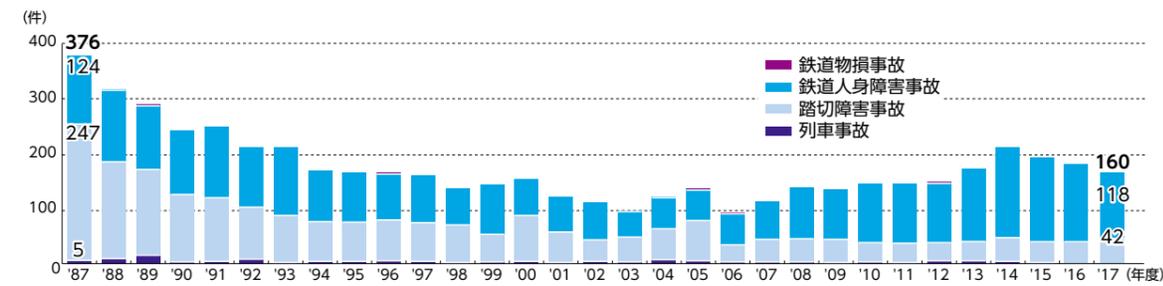
鉄道運転事故

2017年度の鉄道運転事故は160件と、会社発足当初の約1/2に減少しました。このうち、鉄道人身障害事故が全体の約7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]

※2013年度第3四半期より、自殺と断定できなかった事象も鉄道人身障害事故や踏切障害事故として計上



列車事故

発生していません。

踏切障害事故

踏切障害事故は42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30件、側面衝撃が2件、落輪が1件です。

鉄道人身障害事故

鉄道人身障害事故は118件発生しました。お客さまのホーム上における列車への接触や、ホームから転落して列車と衝撃した事故は63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7割を占めています。

鉄道物損事故

発生していません。

インシデント

2017年度のインシデントは車両障害の1件です。

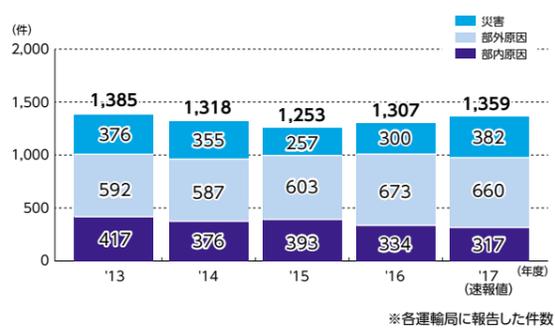
インシデント	鉄道事故等報告規則(国土交通省令)により定められている、鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態
--------	---

輸送障害

2017年度は、輸送障害が1,359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

[輸送障害件数]



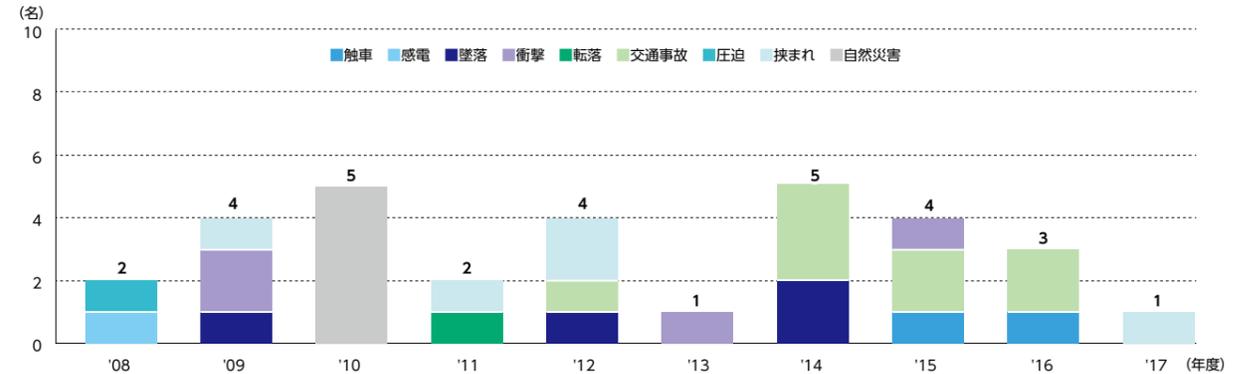
労働災害の発生状況

2017年度は死亡災害が1名、休業災害は196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

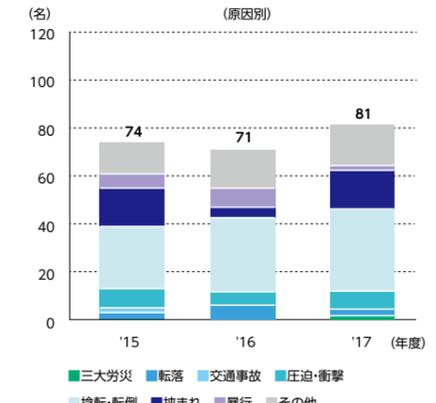
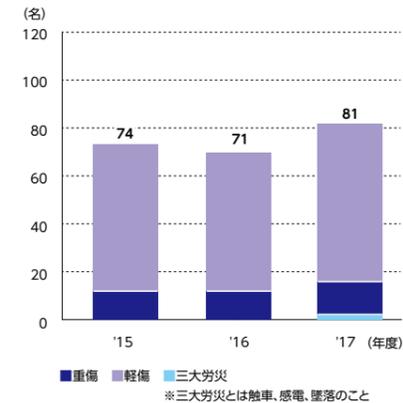
制とルールが定められているか」「定められたルールが守られているか」などについて引き続き取り組んでいきます。

[死亡災害の発生状況(当社社員、グループ会社等社員*)]

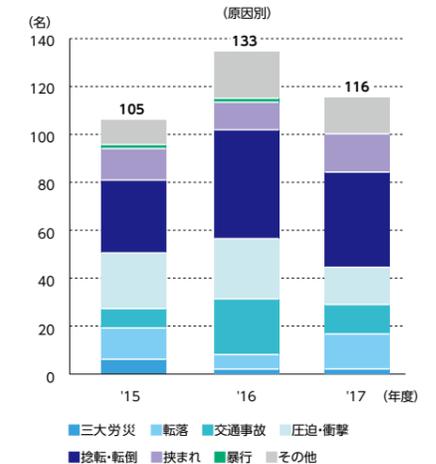
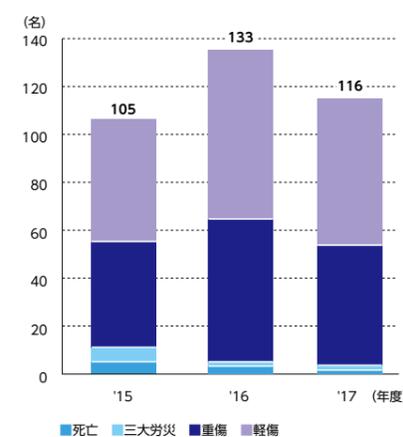
*グループ会社等社員とは、連結子会社社員に加え、業務上密接な関わりのある取引先であるパートナー会社等を含みます。



[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)]



安全



社会



環境

安全の取組みに関する お客さま・地域の皆さまとの連携

駅や列車を安全にご利用いただくとともに、危険と感じたときは非常停止ボタンを押していただくことを目的に、さまざまな取組みを実施しています。

○プラットホーム事故0(ゼロ)運動

ホーム上での列車との接触や線路への転落について注意喚起するとともに、危険と感じたときは非常ボタンを押していただけるようお客さまにご協力をお願いする「プラットホーム事故0(ゼロ)運動」を鉄道25社局合同で実施しています。



プラットホーム事故0(ゼロ)運動

○かけこみ乗車防止 キャンペーン

かけこみ乗車は大きな危険を伴うことや、危険と感じたときには非常ボタンを押していただくこと等呼びかける「かけこみ乗車防止キャンペーン」を鉄道26社局合同で実施しています。



かけこみ乗車防止キャンペーン

○踏切事故0(ゼロ)運動

お客さまや地域の皆さまに、踏切を安全にご利用いただけるよう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した啓発活動、テレビCMやラジオCMでのPR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。

○体験型模擬装置の活用

ホームや踏切に設置している非常押しボタンの体験型模擬装置を活用した取組みを行っています。ホーム用は駅や地域のイベント等、踏切用は免許センター等において、動作の仕組みをご理解いただけるように実際に扱っていただいています。



体験型模擬装置(ホーム用)



体験型模擬装置(踏切用)



社会

CONTENTS

お客さまとのかかわり	49
社会とのかかわり	62
社員とのかかわり	73

お客さまとのかかわり

サービス品質改革中期ビジョン2020

当社では、2011年を「サービス品質改革元年」と定め、これまでさまざまな施策によりサービス品質の向上に取り組んでおり、2018年度からは「サービス品質改革中期ビジョン2020」を新たに策定しました。「サービス品質改革中期ビジョン2020」では、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざし、これまでの取組みを加速、一層進化させるための方向性を示しています。

・輸送障害の発生防止

あらゆる角度から、輸送障害の発生防止に果敢に挑戦する。

・お客さまへの影響拡大防止

折り返し運転や早期運転再開など、柔軟な対応を行う。

・異常時の情報提供

お客さまに次の行動への判断の材料を提供できるよう、異常時における情報をいち早く発信する。

・お客さまが快適に感じていただけるご利用環境の実現

「さすがJR東日本」とお客さまに感じていただける駅や車両、サービスを提供する。

・お客さまによりそった接客・応対

JR東日本グループのサービスをまたご利用したいと思っただけのようなサービスを提供する。

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から、「輸送の安定性」「異常時におけるお客さまへの情報提供」等を重点的に取り組む事項として定め、さまざまな施策を実施しています。

TICKET TO TOMORROW 踏切安全教室の実施

水戸支社 水郡線営業所 助役 **江幡 貴光**

水郡線営業所では、踏切での児童の事故防止を図ることを目的に、2016年から沿線の踏切近くの小学校を訪問して踏切安全教室を実施しています。

踏切安全教室では、緊急時に迷うことなく非常ボタンを押せるよう、踏切のデモ機の非常ボタンを押す体験をしていただくほか、「警報機が鳴ったら踏切を渡らないこと」、「線路の近くでは遊ばないこ

と」等、踏切を安全にご利用いただくために注意していただきたいことをお伝えしています。

今後も、踏切近くの小学校や幼稚園・高齢者施設に訪問し、地域と連携をとりながら踏切事故防止に取り組んでいきます。



安定した輸送サービスの提供

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、発生後のお客さまへの影響を最小限にとどめるため、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。

■輸送障害の発生防止

過去に発生した輸送障害の発生原因に着目し、同種の輸送障害の発生防止に努めています。具体的には、設備の更新や壊れにくい設備の導入、設備の種類を減らす取組みを進めており、主要機器を二重系化するなどして信頼性を高めた車両の投入や故障しにくい次世代分岐器の敷設拡大、電気設備の簡素統合化等を継続して実施しています。

■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

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

異常時における情報提供の充実

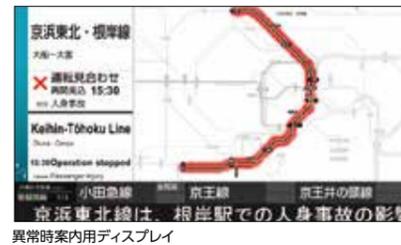
■情報提供の強化

異常時の情報提供を充実させるため、運転見合

わせの際に早期の運転再開見込み時刻を発表するとともに、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」を設置しており、2018年3月末現在で304駅に展開しています。そのほか列車内の液晶ディスプレイや携帯電話向けのコンテンツなど、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、在来線特急列車等の運休情報、首都圏の主要路線を対象とした遅延証明書を送信しています。



異常時案内用ディスプレイ

■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社局の運行情報を確認できます。また、2015年3月より、「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」サービスを実施しているほか、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東日本アプリ



JR-EAST Train Info

お客さまの状況に応じた接遇の提供

■接遇サービス向上への取組み

1987年に、接遇の基礎を定めた「グリーンハンドブック」を作成し、全社員への配付を始めました。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、接遇サービス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。



グリーンハンドブック



おもてなし用語

■「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をはじめ、お困りになっているすべてのお客さまにお声がけをする運動を実施しています。

当社社員だけでなく、グループ会社社員、当社をご利用になるお客さまにもお声が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の実現に向けて運動を推進しています。

声かけ・サポート運動の取組み

東京支社 総務部企画室 東京ステーションシティ運営PT

河邊 愛

私は「東京ステーションシティ運営協議会」で、駅で働くグループ会社社員とともに東京駅の快適な環境づくりに取り組んでいます。協議会では2015年からサービス介助士を増やす取組みを行い、これまで64名が取得し、声かけに役立っています。

また、昨年度「声かけ・サポート運動 強化キャンペーン」としてセミナーやお客さまへの啓発活動を実施したのに引き続き、今年度は「声かけサポート講座(体験して気づき、実践しよう)」を開催し、私自身も

含め知識のレベルアップを図りました。

これからもともに働く方々と一緒に、より自信を持ってお客さまサポートを行える仕組みを考え、「東京駅にあればいつでも安心」と思っていたら、駅・街づくりに取り組んでいきます。



現在では他の鉄道事業者とともに取り組んでおり、東京商工会議所とも連携して活動を展開する等、運動の浸透拡大を図っています。



「声かけ・サポート」運動ポスター

■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、全系統にわたり約13,000名の社員が取得しています。資格の新規取得のほか、知識や技術のブラッシュアップにも力を入れています。資格を持つ社員は、お客さまにわかりやすいように、「サービス介助士」と書かれた氏名札を着用しています。



安全



社会



環境

安心・快適にご利用いただける 鉄道サービスの実現

■駅のバリアフリー化

「バリアフリー法(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、2018年3月末現在で544駅にエレベーターの設置が完了しています。

■車両のバリアフリー化

優先席を含む車両端の荷棚・吊手高さの変更、優先席エリアの明確化、文字による運行情報を配信する情報案内装置等の各種ユニバーサルデザインを採用した車両E233系を中央快速線、埼京線、横浜線、南武線等に導入しています。また、2015年から山手線で運転を開始したE235系については、各車両に優先席を増設し、従来先頭車両のみで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。

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、成田エクスプレスE259系以降の新造特急車両およびE5系以降の新造新幹線車両に導入しています。



E235系フリースペース

■エスカレーターの安全対策

エスカレーターを安全にご利用いただくため、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、自治体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。



エスカレーター
キャンペーンポスター

■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に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譲り合ってください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。そのほか、ベビー休憩室を2018年3月末現在49駅に設置しています。



ベビーカーマーク

■防犯対策・テロ対策

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、お客さまに安全・安心してご利用いただくため、鉄道のセキュリティ向上は当社として大きな課題です。その対策として、駅(改札付近やエスカレーター、階段、ホーム等)や列車内(客室内やデッキ)をはじめ、重要施設等に防犯カメラの整備を進めています。このうち列車内については、一部の廃車予定車両を除き、2020年度までに新幹線及び首都圏在来線の全ての車両に整備する予定です。また、鉄道施設内に設置している防犯カメラ映像等、セキュリティ上必要な情報を一元管理して、警察等の関係箇所との緊密な連携を図りながら迅速に対応すべく取り組んでいきます。

さらに、列車内での暴漢対策として、危険を感じた際に乗務員へ通報するSOSボタンを車内に設置しているほか、新幹線車内に防護盾等の防護用品を新たに配備するとともに、応急救護用品の配備を拡充していきます。加えて、乗務員の対応力向上を図るため、警察や警備会社等と連携して不審者対応の実践訓練を実施しています。

このほか、警察や消防等と連携し、テロ対応、爆発物処理、負傷者対応(トリアージ等)といった訓練を継続的に実施しています。

■痴漢対策

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。

■朝通勤時間帯における混雑緩和への取り組み

朝通勤時間帯の混雑緩和については、これまで列車の増発や拡幅車両の投入等の施策を行ってきました。あわせて、お客さまの分散乗車とオフピーク通勤に向けた取り組みを行っています。また、朝通勤時間帯における遅延の一因として混雑が挙げられるため、一部線区では混雑する列車や号車別の混雑傾向を駅掲出のポスターやアプリでお知らせし、混雑緩和を図っています。

■在来線列車状況のリアルタイム可視化

列車の在線位置、遅延情報および乗車人員のデータを路線図上に重ね合わせ、混雑を含めた列車状況全体を可視化するシステムを開発し、2017年4月に導入しました。これにより、列車の混雑や遅延による影響を考慮できるため、お客さま視点での的確な運転整理を実現することが可能となり輸送サービスの高品質化につながります。

現在このシステムの追加機能として、駅構内の混雑状況を可視化する研究に取り組んでいます。



在来線混雑可視化システム(イメージ)

■車内サービスの向上

車内サービスの向上として、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に加え、ニュース等の情報を提供しています。

また、「成田エクスプレス」「ひたち」「ときわ」では、WiMAXやWi-Fiによる車内インターネット接続サービスが利用可能となっています。加えて新幹線車内においては、無料公衆無線LANサービスを開始し、順次サービス対象列車を拡大しており、今後、訪日外国人のお客さまニーズにさらにお応えするため、中央線特急「スーパーあずさ」でも新たにサービスを開始します。

このほか、新幹線車両や在来線特急車両に電源コンセントの設置を進めています。



E235系デジタルサイネージ



安全



社会



環境

■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、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。

2017年度には22駅のトイレを改良し、お客様の快適性および満足度の向上に努めました。



八王子駅トイレ

■お問い合わせにお答えする体制

JR東日本お問い合わせセンターでは、お客さまからのお問い合わせを電話で受け付けています。お問い合わせに迅速かつ正確にお答えできるよう、AIを活用した業務支援システムの導入や、遺失物管理システムの機能改修等に取り組むとともに、定期的に通話モニタリング評価を実施することで、応答品質の向上にも取り組んでいます。

■お忘れ物の取扱いの体制

当社では年間220万件を超えるお忘れ物が届けられており、その数は年々増加しています。お忘れ

物となるべく早期にお客さまのお手元に戻るよう、これらの情報をデータベース化して社内で一元管理し、検索可能としているほか、お忘れ物専用のお問い合わせセンターを設け、スムーズな検索・ご案内に努めています。

■鉄道車両製造事業の展開

鉄道車両製造のノウハウの取得、技術力の向上のため、1994年10月に新津車両製作所を開設し、主として首都圏向けの通勤・近郊形車両を製造してきました。2012年4月には、鉄道車両製造事業をJR東日本グループの「経営の第4の柱」として確立させるため、日本初のステンレス車両を製造した(株)総合車両製作所(旧東急車輛製造(株))がJR東日本グループに加わりました。さらに2014年4月には、新津車両製作所における事業を(株)総合車両製作所に承継しました。

(株)総合車両製作所は、通勤・近郊形車両だけでなく、特急電車E353系、北陸新幹線E7系、TRAIN SUITE 四季島など、高品質かつ付加価値の高い製品を幅広く提供しています。その中でもステンレス車両の強みを生かした主力製品の「sustina」に力を入れており、共通プラットフォーム(車体構造・機器システムの仕様共通化、集約化)の量産効果による製造コストの低減や、JR東日本グループのメンテナンスノウハウを生かした保守費削減等により、ライフサイクルコストの低減をめざしています。



ステンレス車両「sustina」

TICKET TO TOMORROW sustina開発と販路の拡大

(株)総合車両製作所 技術本部技術部 車体設計グループ グループリーダー **浅賀 哲也**

総合車両製作所では、2015年のE235系の開発・製造を皮切りに、車体や機器の構成にE235系のエッセンスを盛り込んだラインナップを「sustinaシリーズ」として提供しています。

現在は、JR東日本だけでなく、公民鉄事業者にも販路を拡大しており、2017年度には、首都圏大手公民鉄向けのsustina車を順次納入し、今後、量産も控えています。

共通PF(プラットフォーム)という概念を盛り込み、扉数、車体長、事業者ニーズの違い等に柔軟に対応できる新しい設計手法を用いて、sustina車を今後さらに発展させ、お客さまにとってより快適でかつ、導入した鉄道会社にとってもコストパフォーマンスの高い車両の提供を心がけていきます。

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

当社におけるサービス品質向上の原点は「お客さまの声」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、ご要望に対して迅速に対応し、サービス品質の向上を図っていくことが何よりも重要です。

当社では、社員一人ひとりがお客さまから直接いただいたご意見に限らず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お客さまの声の収集に努めています。こうしたお客さまの声は年間約40万件にのぼり、速やかに会社全体のデータベースシステム「グリーン情報システム」で共有・分析され、具体的な改善につなげています。

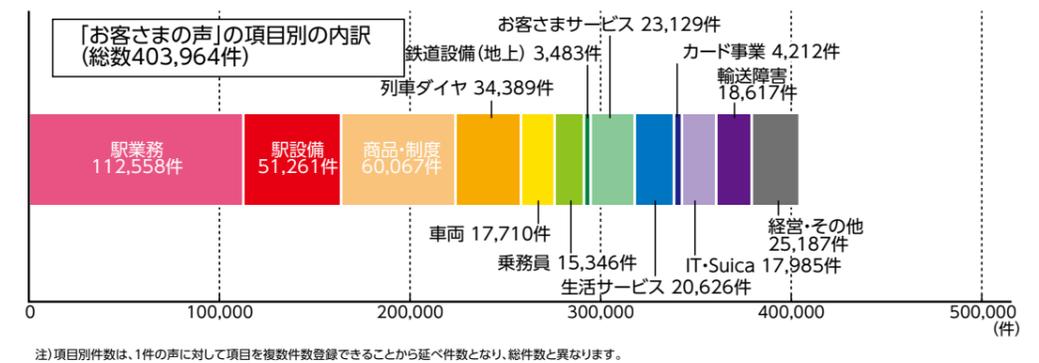
お客さまからいただいたご意見に対して可能な限り改善に努めるとともに、改善が困難な場合には関係役員を委員とする「サービス・安定性向上委員会」

において、お声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。

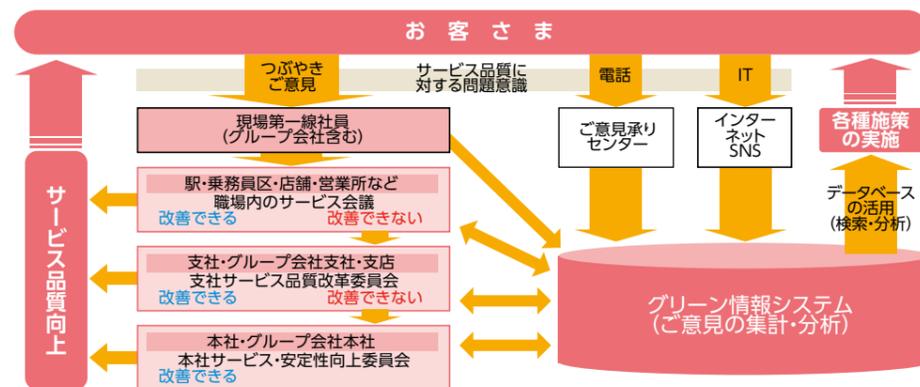
「お客さまの声」をもとにした全社的な改善事例



「2017年度に寄せられた「お客さまの声(延べ件数)」項目別の内訳



「お客さまの声」を原点とした改善体制



■さまざまなチャネルの活用

当社では、お客さまのニーズを知るためには、お客さまから当社に直接寄せられるお声のみではなく、能動的にお客さまの声を広く収集・分析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通じて発信されている潜在的なお声の把握にも取り組んでいます。



JR東日本公式Facebook



JR東日本公式Twitter



サービス品質よくするプロジェクト (のってのしい列車編)



各職場での改善事例ポスター

2012年5月に「JR東日本公式Facebookページ」、2015年4月に「JR東日本公式Twitter」を開設し、当社の各種施策などに関する情報をはじめ、キャンペーン告知など積極的な情報発信を行い、お客さまとの双方向コミュニケーションを図っています。

また、当社のサービス品質向上に対する取組みや方針、工夫について情報発信を行う「サービス品質よくするプロジェクト」を2013年から開始しました。ポスターや動画などでサービス品質向上に関する全社的な情報を発信しているほか、各職場においてもお客さまの声をもとにした改善事例をポスターで紹介しています。

グループ体となったサービス品質向上 (SQネットワーク)

JR東日本グループとして、お客さまの声を原点に、迅速にサービス品質を改善するため、2011年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。

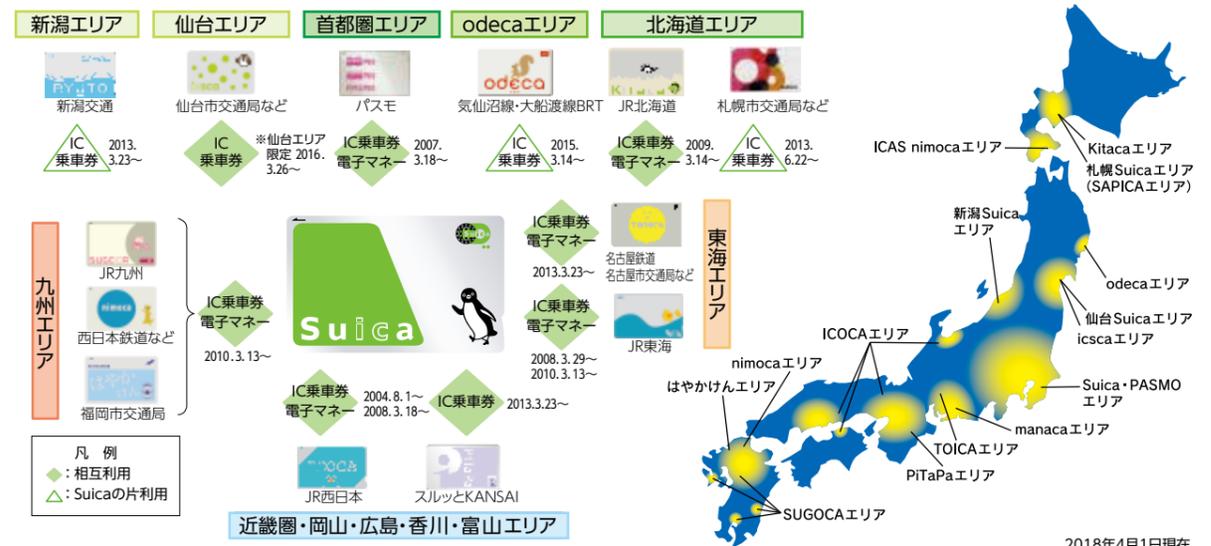
駅などの現場第一線、支社、本社でグループ会社を交えた会議を開催し、部門や会社の垣根を越えたチームワークによる問題の解決と改善を図り、JR東日本グループ全体でお客さま満足の向上をめざしています。

IT・Suica事業

■IC乗車券としてのSuica

2001年11月に首都圏424駅でサービスを開始し、2013年3月からは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)」と相互利用を開始するなど利用箇所拡大を行っています。2018年4月には、Suica等の交通系ICカードで当社管内の一部新幹線の普通車自由席を利用できる新

【相互利用可能エリア】



サービス「タッチでGo!新幹線」を開始し、チケットレスでスピーディーに新幹線が利用できるようになりました。

2018年4月1日現在、Suicaを利用できる鉄道の駅は、相互利用各社を含めて全国約4,900駅です。

【Suica発行枚数】	約6,942万枚
【モバイルSuica会員数】	約554万人
【2018年3月の月間利用件数】	約17,288万件
【1日あたり利用件数 (過去最高値)】 (2018年8月3日実績)	約783.8万件
【利用可能店舗数】	約476,300店舗
【利用可能箇所数 (端末台数)】	約894,990ヵ所

(特に記載のない限り2018年3月末現在)

■電子マネーとしてのSuica

2004年3月にSuicaをショッピングで利用できる電子マネーサービスを開始しました。スピーディーな決済、小銭不要などの利便性が多くのお客さまに受け入れられ、電子マネーとしての利用可能箇所は駅ナカはもちろん、多くの街ナカにも拡大しており、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でもご利用いただくことができます。2017年にはマクドナルドやモスバーガー、ユニクロなどの大型チェーンにSuica電子マネーを導入しました。

順調に会員数を伸ばしています。

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向上等、お客さまサービスの充実につながる取組みを進めています。



Apple PayでのSuicaに関する広告(一例) Google PayでのSuicaに関する広告(一例)



Mizuho Suica

■モバイル端末の活用・情報活用

モバイルSuicaは、2006年1月にサービスを開始し、2016年10月に「Apple PayでのSuicaサービス」を、2018年5月に「Google PayでのSuicaサービス」を、8月に「Mizuho Suica」を開始するなど、

お客さまの声からつなげる改善活動

長野支社 長野駅 営業係 白山 恵大

私は長野駅で改札業務を通じて、お客さまから駅や列車をご利用された際に感じたことを「お声」としていただくことがあります。

長野駅ではグループ会社と連携してサービス品質向上をめざす「長野駅SQネットワーク」を開催し、「サービス品質よくするプロジェクト」等を活用しながらお客さまの声にもとづいた改善を図っています。

最近の改善事例として、「精算の際に手荷物を直接床に置きたくない」との「お声」をもとに、精算窓口に荷物置きを設置しました。さらに、より多くのお客さまにご利用いただけるよう、改善事例をご紹介した「サービス品質よくするポスター」を作成し、駅に掲示することで、お客さまへの情報発信を行いました。

私たちの行った改善活動に対して、お客さまからお褒めのお言葉を

頂戴した時には、この上ないやりがいを感ずります。

今後も、お客さまに当社を快適にご利用いただけるよう、お客さまの「お声」を大切に、改善活動に率先して取り組んでいきます。



■JRE POINT・JRE CARD

JR東日本グループ内に複数存在するポイントを共通化し、お客さま・加盟店にとって魅力的なサービスを構築することを目的として駅ビルのポイントを中心に2016年2月に「JRE POINT」がスタートしました。

2017年12月にSuicaポイントを、2018年6月にはビューサンクスポイントを共通化し、駅ビルや駅ナカでのお買い物に加え、ビューカードのクレジット決済でもポイントが貯まるようになりました。

また、2018年7月には、新しいクレジットカード「JRE CARD」を発行し、「JRE MALL」や優待店でのお買物がますます便利になり、ポイントが貯まりやすくなりました。



■JRE MALL(ジェイアールイー モール)

JR東日本グループ共通ポイントである「JRE POINT」を軸として、お客さまとの接点を密にすることを目的とした新ショッピングサイト「JRE MALL」を2018年3月にオープンしました。

鉄道関連グッズや地方特産品、Suicaのペンギングッズ等を取りそろえ「JRE POINT」によるショッピングが可能であるとともに、お買い物に応じたポイントが貯まります。

また、エキュート等の商品をネットで予約して店舗等で受け取ることもでき、グループのオムニチャネル化の推進を図っています。

<https://www.jreastmall.com>

商品ジャンル	主な商品
鉄道関連商品	鉄道グッズ、鉄道古物等
地方特産品・お土産	各地の銘菓・名産品、東京土産等
その他	Suicaのペンギングッズ

訪日外国人のお客さまへのサービス向上

近年、急速な伸びを示している訪日外国人旅行者の需要の拡大と、地方への送客による地域活性化をめざして、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に、積極的に取り組んでいます。そのほかにも、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努めています。

○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整備

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、新宿等の首都圏のターミナル駅を中心に、「JR EAST Travel Service Center」を設置しています。2017年12月に渋谷駅、2018年2月に上野駅、7月に浜松町駅に開設するなど、体制増強を図っています。

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、仙台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相談いただける環境を整備しています。そのほか、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」 仙台駅「JR EAST Travel Service Center」

○訪日外国人のお客さまに魅力ある商品を提供

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ことを目的に、ご旅行の目的に応じてお選びいただける便利でおトクな商品を提供しています。2018年1月には、南北海道と東北エリアの広域周遊旅行をお楽しみいただけるよう、両社のエリアをおトクにご旅行いただけるフリーパス「JR Tohoku-South Hokkaido Rail Pass」を設定しました。

今後も、より多くの訪日外国人のお客さまにご旅行をお楽しみいただけるよう、地域と一体となった広域観光ルートのPRに一層努めていきます。

[主な商品]

「JR EAST PASS」	当社エリア内で利用可能なフリーきっぷ(「東北エリア」「長野・新潟エリア」の2商品を設定)
「JR TOKYO Wide Pass」	関東エリア内で利用可能なフリーきっぷ
「N'EX TOKYO Round Trip Ticket」	成田空港から東京方面へのアクセスに利用可能
「JR East-South Hokkaido Rail Pass」	北海道新幹線の利用が可能
「東京・大阪」「北陸アーチパス」	北陸新幹線の利用が可能

○海外からの指定席予約システム

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、英語のほかにも中国語(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。

さらに、2017年2月にはJR北海道およびJR西日本と連携し、予約可能エリアをJR北海道「全エリア」、JR西日本「北陸新幹線(金沢駅まで)」に拡大しました。



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

2018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91駅と「JR EAST Travel Service Center」および成田エクスプレスの車内で、無料公衆無線LANサービスを提供しています。

2018年度からは東北、上越、北陸、山形、秋田新幹線および中央線特急E353系の車内でも順次サービスの提供を拡大していく予定です。

(日・英・中・韓の4か国語に対応)



JR-EAST FREE Wi-Fi

○業務用多言語通訳の拡充

駅や車内でのスムーズなご案内を実施するため、これまで10時～18時の間に対応していた業務用の多言語電話通訳について、2017年4月より24時間対応としました。駅や車内において、日本語のご案内が難しいお客さまに対し、駅社員・乗務員が通訳センターに電話し、オペレータを介してご案内を行っています。

○外貨両替センター・海外発行カード専用キャッシュディスプレイの設置

駅構内での訪日外国人旅行者の利便性向上のため、2015年2月に品川駅などに外貨両替センターを開設し、現在7か所で営業しています。また2016年9月には新宿駅などに海外発行カード専用キャッシュディスプレイを設置し、現在10か所で稼働しています。



外貨両替センター・海外発行カード専用キャッシュディスプレイ(池袋駅)

技術革新

2016年11月に策定した「技術革新中長期ビジョン」では、IoT、ビッグデータ、AI等を活用して、JR東日本グループが提供するサービスをお客さま視点で徹底的に見直し、従来の発想の枠を超えて「モビリティ革命」の実現をめざしています。

具体的には、「安全・安心」、「サービス&マーケティング」、「オペレーション&メンテナンス」、「エネルギー・環境」の4分野において、当社グループのあらゆる事業活動で得られたデータからAI等により新しい価値を生み出すことをめざしています。その実現に向け、世界最先端の技術を取り入れるためさらなるオープンイノベーションを推進し、モビリティ分野で革新的なサービスを提供し続ける「イノベーション・エコシステム[※]」の構築をめざしています。

※イノベーションを進めるための企業間等の産業上の連携



4つの分野による「モビリティ革命」



安全



社会



環境

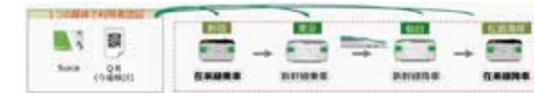
■技術革新中長期ビジョン推進に向けたタスクフォースの設置

技術革新中長期ビジョンを強力に推進するため、社内横断的な取組みについては到達目標を明確にするのと同時に、ロードマップの策定、さらには社内外の推進体制の整備を行い、ミッションを実行することを目的にタスクフォースを設置しています。現在は7つのタスクフォースを設置しており、AI、IoT、ビッグデータなど世の中の新しい技術を積極的に取り入れ、安全・安定輸送のレベルアップとお客さまへの新たな価値の提供をめざすと同時に、鉄道運営業務の革新を実現していきます。



7つのタスクフォースの内容は、①スマートメンテナンス(設備の状態に関する多くのデータを収集、分析し、最適なメンテナンス時期・方法の検討)、②自動運転(ワンマン運転の拡大と列車の運転操縦の自動化技術の導入に関する検討)、③次世代新幹線(次世代新幹線の実現に向けた試験車両の製作や走行試験の実施)、④自然災害対策(画面センサ等や予測技術により自然災害を予測し、きめ細かい運転規制導入の検討)、⑤AIを活用した運行管理(AI等を活用した列車運行管理の自動化やお客さまの需要に応じた柔軟な輸送計画手法導入の検討)、⑥次世代チケット(駅窓口や券売機に並ぶことなくシームレスな乗車の実現に関する検討)、⑦JRE-BIM(Building Information Modeling: AI、IoTの活用による建設生産システムの導入の検討)となっています。今後も必要に応じて新たなタスクフォースを立ち上げていきます。

タスクフォース(自動運転)
高速かつ高精度な画像認識技術や遠方までのカメラセンシング技術など、線路沿線からの侵入者や線路内の障害物に対する高度な監視システムを構築し自動運転の実現に向けた検討を実施



タスクフォース(次世代チケット)
新幹線と在来線の利用に関して「eチケット化」により発券を不要にし、1枚のICやその他の媒体でストレスフリーに利用できる仕組みの検討を実施

■モビリティ変革コンソーシアムの設立

当社グループ内外の企業や大学・研究機関等との“つながり”を創出・強化して、公共交通においてイノベーションを起こしていく場として2017年9月に「モビリティ変革コンソーシアム」を設立しました。(2018年4月現在、111会員)

このコンソーシアムはイノベーション・エコシステム構築をめざして当社を含む各種交通事業者、国内外メーカー、大学・研究機関などが連携し、互いに力を合わせることで、1社単独では難しい社会課題の解決に取り組むことを目的としています。

[モビリティ変革コンソーシアムの体制イメージ]



■サービスロボットの研究開発

鉄道に不慣れなお客さまのご案内やお身体の不自由なお客さまへのサポート、清掃、警備、荷物運搬など、人手不足が課題となりつつある業務を対象に、今後、駅構内におけるサービスロボットの活用範囲は広がっていくと考えられます。そこで、混雑状況などの駅の状態をリアルタイムでモニタリングするクラウドシステムと、このシステムとの連携により、歩行者空間を自律移動できるロボットについて研究開発を進めています。

また、サービスロボットの開発・導入を加速するため、JR東日本グループを中心とした「JRE ロボティクスステーション,LLP」を2017年7月に設立しました。2018年度は、ニーズや課題の整理、技術開発のためのパートナー等を募集し、訪日外国人案内も含めた案内サービス、移動支援等をテーマに、ロボット導入に向けた検討に着手しています。



ご案内ロボット(イメージ) 移動支援ロボット(共同開発中)

■スマートメンテナンスの実現

車両機器はもちろんのこと、線路や電力設備を走行しながらモニタリングする装置を営業列車に搭載することにより、設備の状態を高頻度に把握することが可能となります。これらデータを活用し、CBMによる最適なタイミングでのメンテナンスの実現をめざしています。

多くのデータを収集し、そのデータから劣化を予測し、また設備の状態の変化を捉え、最適なメンテナンス時期・方法をマネジメントしていきます。現在



はデータ分析・評価の手法を確立し、京浜東北線や中央線、山手線など首都圏各線区に導入しており、今後も、順次導入を進めていきます。

[CBMの例]

車両 … 主要機器の状態を車上側および地上側で監視しており、故障の予兆把握や故障発生時の迅速な復旧などに活用していく予定です。
線路 … 軌道変位(レール幅やゆがみの微妙なずれ)等のデータを収集していきます。
電力 … トロリ線摩耗(電線の摩擦による減り)等のデータの収集をめざしていきます。

※CBM…Condition Based Maintenance(状態基準保全)

TICKET TO TOMORROW CBMによって鉄道サービス向上に貢献

(株)日本線路技術 線路設備モニタリングセンター 係長 齊藤 光司

私の職場では、線路設備モニタリングの管理運用からデータの処理・分析業務を担当しています。

私はデータの処理・分析を担当していますが、実際に走っている営業列車に搭載した装置で検測を行うため、データ量は極めて大量になります。山手線だけでも1周34.5kmの20周分、おおよそ東京～岡山間に匹敵するデータを毎日処理することになりますが、その膨大なデータをより最適な線路メンテナンスに活用できるよう、処理・分析手法の追求に日々取り組んでいます。

これからもJR東日本グループの一員として、CBMによる最適な線路メンテナンスの支援に取り組み、お客さまにより安心・快適にご利用いただける線路づくりに貢献していきます。



TICKET TO TOMORROW モニタリングデータの無限の可能性

新潟支社 設備部 保線課 課員 渡邊 寛隆

私は、2018年6月まで(株)日本線路技術の線路設備モニタリングセンターに出向し、線路設備モニタリングのデータ処理から装置点検までの一連の業務を一元的に管理していました。

センターでは、発足時からモニタリングのデータ処理や分析業務の確立に努力してきましたが、現在はJR東日本に復職し、処理・分析したデータを活用する側の立場として、日々、線路の保守・管理に取り組んでいます。

高頻度に設備状態の情報が得られるモニタリングは、線路保守以外の分野でも無限に活用できると確信しています。センターで修得した知識やノウハウを積極的に展開し、CBMによる最適な線路保守の実現だけでなく、さらなるお客さまサービス向上に資する実務への活用を推進していきます。



安全



社会



環境

トピックス オープンイノベーションの推進 ~ベンチャー企業等との連携~

お客様のニーズや経営環境が急速に変化する中、迅速に新たなビジネス・サービスを創出していくためには、JR東日本グループにとって未知の技術領域や、経験したことのない事業分野のノウハウが必要となります。そのためJR東日本グループでは、社内のリソースを活用するだけでなく、大学などの研究機関やベンチャー企業と連携して、その技術やノウハウを積極的に活用していきます。その一環として、よりスピーディーにオープンイノベーションを推進していくために2018年2月にJR東日本スタートアップ株式会社を設立しています。ベンチャー企業に対する出資、協業推進を行い、新たなビジネスやサービスを創出することにより、地域のより一層の活性化と豊かな暮らしづくりに貢献していきます。

■JR東日本スタートアッププログラム

2017年度より、ベンチャー企業やさまざまなアイデアを有する方々から、駅や鉄道、グループ

事業の経営資源や情報資産を活用したビジネス・サービスの提案を募集、ブラッシュアップを経て実現していく「JR東日本スタートアッププログラム」を開催しています。2017年度は237件の提案を受け、うち19件を採択しました。さらに大宮駅での無人店舗、東京駅での手荷物預かりなど、採択した案件のうち11件については実証実験を行いました。これらについて社内外から評価をいただき、いくつかの案件については、事業化に向け協業を継続しています。第2回となる2018年度については、新たに自治体など地域との連携や、海外ベンチャーとの協業をテーマに加えて開催しています。今後も社内外の評価をフィードバックしながら、ベンチャー企業との連携、事業化に取り組めます。



JR東日本スタートアッププログラムロゴ 大宮駅での無人店舗 東京駅での手荷物預かりプログラム

社会とのかかわり

地域との連携強化

地域、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。「JR東日本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、各支社において「駅を中心とした魅力あるまちづくり」を推進しています。

■大規模ターミナル駅開発

品川エリアでは、「グローバル ゲートウェイ 品川」として世界中から先進的な企業と人材が集い、多様な交流から新たなビジネス・文化が生まれるまちづくりの実現をめざし、その街の中核となる田町～品川間の新駅の工事に着手しました。

渋谷駅では、東急東横線の地下化などを契機に、わかりやすく快適な駅周辺空間を創出するため、関係事業者とともに、駅の機能更新・再編、周辺基盤施設の再編・拡充、ならびに共同開発ビルの新設工事を行っています。

横浜駅では、周辺の開発機運の高まりもあり、駅と街の魅力向上、防災力の向上、環境問題への取り組み、回遊性の強化などをテーマに、自治体と連携しながら西口駅ビルの建替工事などを進めています。



渋谷駅開発 (仮称)横浜駅西口駅ビル開発

■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。2018年4月には、両毛線に新駅(あしかがフラワーパーク駅)を設置しました。



両毛線あしかがフラワーパーク駅

TICKET TO TOMORROW 地元と連携した新駅開業

2018年4月1日、両毛線に「あしかがフラワーパーク駅」が開業しました。満開の桜の中、約800人が出席し開業式典は盛大に執り行われました。

駅は、藤棚で有名な「あしかがフラワーパーク」に隣接しています。通常は無人駅ですが、大藤が見頃となるゴールデンウィークの大藤まつり期間中には、多くのお客さまがご利用になり、足利駅をはじめとした高崎支社社員がお客さまのご案内を行いました。

高崎支社 足利駅 営業係 張 馳

「あしかがフラワーパーク」は海外のお客さまにも人気が高く、足利駅社員が作成した多言語案内プラカードでご案内を行うとともに、私自身も、英語や中国語でわかりやすい放送案内に努めました。

今後もお客さまが安心してご利用いただけるご案内に努め、地域の活性化に貢献していきます。



トピックス 東京駅丸の内駅前広場完成

首都東京の顔にふさわしい駅として、東京都と一体となって東京駅周辺地区の都市空間整備を進めてきました。2007年5月に着工した丸の内駅舎(重要文化財指定)の保存・復原工事の完成(2012年10月)に引き続き、丸の内駅前広場整備が2017年12月に完成し、約10年にわたる丸の内側の工事は区切りを迎えました。

主要路線の起点である東京駅は日本の首都を象徴する存在であり、天皇・皇后両陛下をはじめとする貴賓が鉄道を利用する際の拠点にもなっ

ています。今般の工事完成により、日本のセントラルステーションにふさわしい、行幸通り等周辺地区と一体となった格調と賑わいのある都市景観が創り出されました。

その工事完成を祝い、広く皆さまに謝意を表するため、東京駅丸の内駅前広場完成記念式典を2017年12月7日に開催し、同日、全面供用を開始しました。式典には、天皇・皇后両陛下に御臨席を賜り、安倍晋三内閣総理大臣をはじめとする来賓をお招きし、新たな歴史の出発を祝いました。



2012年 復原後の南ドーム 2012年 駅舎保存・復原後 2017年 ホテルからの景色 2017年 駅前広場完成後



安全



社会



環境

■選ばれる沿線ブランドづくり

「中央ラインモールプロジェクト」(中央線)、「くらすクラス」(南武線)、「京葉ベイサイドラインプロジェクト」(京葉線)、「FUN! TOKYO!」(山手線)、「埼京線沿線ブランディング」等、東京圏ネットワークにおいて、駅周辺だけでなく、駅間の高架下等の開発やリニューアルを推進するとともに、その沿線に

ある地域の情報を発信することで、「住んでみたい」「訪れてみたい」と思っただけの「選ばれる沿線ブランドづくり」に取り組んでいます。



TICKET TO TOMORROW 選ばれ続ける京葉線であるために

千葉支社 津田沼駅 営業指導係 **永田 将斗**

私は前職場の新木場駅で、「京葉ベイサイドラインプロジェクト」に参加していました。プロジェクトは、2015年、駅員、乗務員、車両センターや技術系社員など現場社員を含めたメンバーで発足し、月に一度の活動を通じてさまざまなアイデアを具体化してきました。これまでに「京葉線Facebook」開設や「るるぶ京葉線」作成、千葉工業大学吹奏楽部と連携した駅前の「フラッシュモブ」、沿線トップスポーツチーム連携プロモーション「KEIYO TEAM 6」などさまざま

な取り組みを行っています。京葉線は2018年12月に蘇我～新木場駅間開業30周年、2020年3月には全線開業30周年を迎えます。京葉線をご利用されるお客さまや沿線地域の皆さまにこれまでの感謝の気持ちをこめて、驚喜喜んでいただけるような記念イベントなどを考えています。これからも「京葉ベイサイドラインプロジェクト」にご期待ください。

■地方中核都市における駅を中心としたまちづくり

秋田駅周辺をはじめ、新潟駅、松本駅周辺などにおいて、地方自治体の進める中心市街地活性化事業や都市計画事業などと一体となり、中核駅を中心としたまちづくりを推進しています。2018年6月には、青森駅周辺のまちづくりに関する取組みを推進するために、青森県・青森市・青森商工会議所・JR東

日本の四者で、連携協定を締結しました。地域のまちづくりと連動し、駅周辺用地の機能の再構築を進め、地方中核都市の活性化に貢献していきます。



TICKET TO TOMORROW 新潟駅の高架化を通じた地域発展への貢献

上信越工事事務所 新潟工区 助役 **小川 正彦**

私の職場は、新潟市が進めている新潟駅周辺整備事業の一環として、新潟駅付近の在来線の高架化や新幹線と在来線の同一乗り換えホームの整備推進を担当しています。2018年4月の高架第一期の線路切換工事の際は、当社協力会社等の関係者間で工事計画を念頭に打ち合わせのほか、特別ダイヤによる代行輸送計画の検討とお客さまへの周知、地域住民の皆さまに対する工事説明会の実施等、多岐にわたる準備を入念に行い、工事に臨みました。切換

工事当日は当社・協力会社を合わせた総勢1,400名が丸となって作業を行い、工事を無事完了することができました。切換工事後、新しい新潟駅をご利用いただいたお客さまの喜びの声を聞いた時は、大きな達成感を感じました。現在も高架全面開業に向けた工事を進めています。今後も、安全を最優先に地域の皆さまのご期待を実現できる駅をつくり、地域の発展に貢献していきます。

■日本郵便との地域・社会の活性化に関する協定の締結

2018年6月、日本郵便株式会社と地域・社会の活性化に向けた取組みを強化するために協定を締結しました。

具体的には、郵便局と駅の機能を連携し、都市部では、郵便局窓口業務のうち、金融コンサルティングに特化した新しい形態の店舗を立川駅(エキュート立川3階)に設置する予定であるほか、地方では、

郵便局舎の駅舎内への移転等も含め、郵便局窓口業務と駅窓口業務を一体運営できるよう検討しています。また、日本郵便の運送ネットワークや新幹線を活用し、仙台エリアの農産物を収穫当日に東京駅及び仙台駅で販売予定であるのに加え、観光振興等の地域活性化施策についても幅広く検討しています。



■東日本大震災等により甚大な被害を受けた線区の復旧

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。

福島第一原発20km圏内については、避難指示が解除された区域等では、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・協力をいただき順次運転を再開してきました。浪江～小高間は2017年4月に、竜田～富岡間は2017年10月に運転を再開しました。残る運転見合わせ区間である富岡～浪江間は2019年度末までの運転再開に向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～盛岡については、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しています。両線区において沿線自治体の要望を踏まえ、新駅の設置や駅移設、専用道のさらなる整備などを進めています。

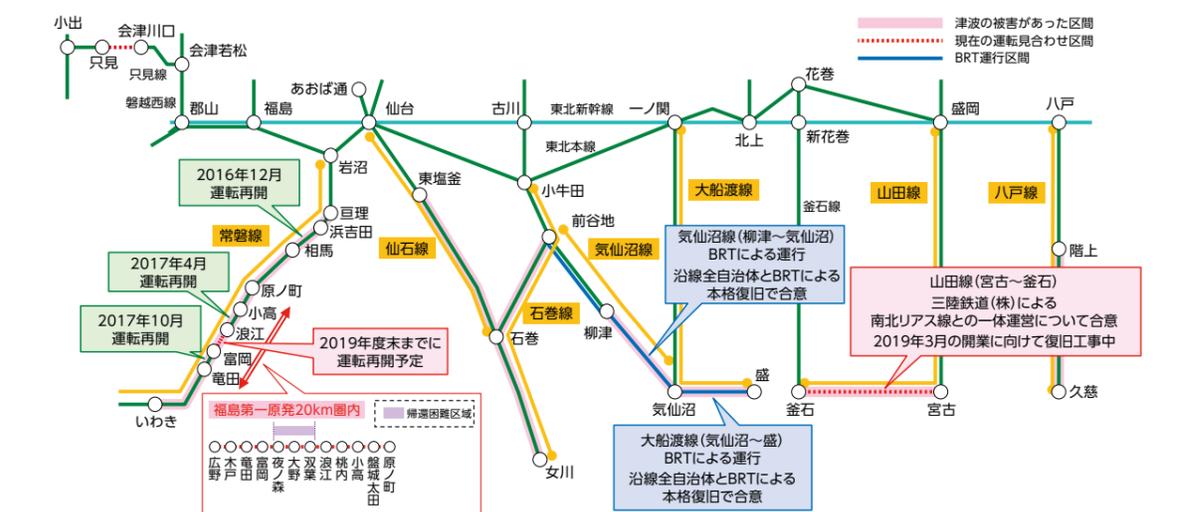
山田線宮古～釜石間については、三陸鉄道株式会社による南北リアス線との一体運営について沿線自治体等と合意しており、2019年3月の開業に向けて復旧工事を進めています。

震災直後に約400kmあった運転見合わせ区間は、2018年4月までに約224kmで鉄道での運転を再開、約99kmでBRTにより復旧し、残る運転見合わせ区間は約76kmとなっています。

只見線会津川口～只見間(「平成23年7月新潟・福島豪雨」で被災)については、福島県や沿線自治体の皆さまからの鉄道復旧に対する強い要請も踏まえ、上下分離方式により鉄道復旧することを2017年6月に福島県と合意しました。現在、全線運転再開に向け復旧工事を進めています。



[2018年4月時点での運転見合わせ区間]



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。

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、「産直市」を上野駅等で開催しているほか、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」を東京駅等で展開しています。

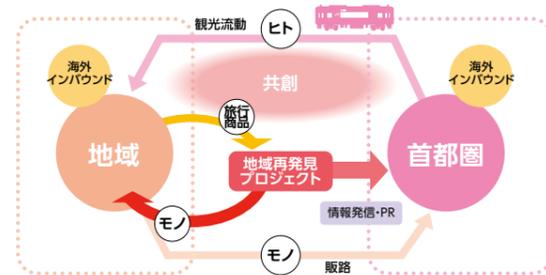
また、2017年には地域の魅力を伝える産直市での新たな取組みとして、各地域の朝採れ野菜や果物を新幹線で直送する「朝採れ新幹線マルシェ」を東京駅動輪広場等で開催しました。



もの東京駅グランドスタジアムの内店

朝採れ新幹線マルシェ

「地域再発見プロジェクト」概念図



1次産業への参入

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、2016年春に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とまと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、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生産法人で、酒米生産を通じて新潟日本酒文化の発展へ一翼を担っています。また、仙台市の「JRアグリ仙台」は生産から販売事業までの一体的な経営により、マーケットニーズにあった生産を行っています。今後も安全・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いきます。



JRとまとランドいわきファーム

JR新潟ファーム

JRアグリ仙台

観光振興の取組み

■デスティネーションキャンペーン(DC)

デスティネーションキャンペーン(以下、DC)とは、地方自治体、観光関係者およびJRグループ等が一体となって、地域の観光資源の開発や全国的な宣伝を行い、お客さまの誘致、JRの利用促進を図ることを目的に実施する大型観光キャンペーンです。キャンペーンを一過性で終わらせることなく、DC本番の一年前の同時期に「プレDC」、一年後の同時期に「アフターDC」として展開をし、それぞれの結果や関係者からのフィードバックを受けて、現地の受入体制の構築や観光素材の磨き上げを継続することで、新たな観光地への昇華と、その後の持続的な地域の観光振興につなげることを一つの目標としています。1978年に開催された和歌山県「きらめく紀州路」以降、現在も継続して毎年4回平均で実施されています。

2011年3月の「東日本大震災」後は、JRグループの復興応援施策の一つとして、東北6つの各県でDCを開催しました。また、2018年4月から6月までは「栃木DC」を開催しました。今後も地域や地元自治体との連携を強化し、地域観光の活性化や観光客の定着をめざしていきます。



栃木デスティネーションキャンペーンのセレモニー

TICKET TO TOMORROW DCレガシーでさらなる地域の活性化

大宮支社 日光駅 駅長 荒浪 澄人



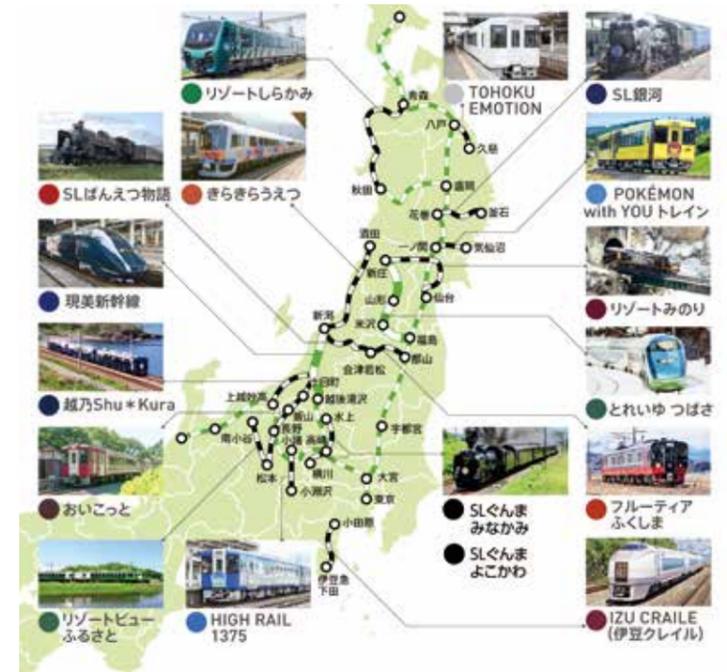
「本物の出会い 栃木」DCは、多くの県民が参加し、まさにオールとちぎで来県者をもてなした素晴らしいDCとなりました。私は、2017年7月から県観光交流課で、旅行商品の作成や県外の観光PR、行政各所とのさまざまな調整を行い準備を行ってきました。県内市町が5つの地域分科会に分かれ、地元素材を活かした特別企画を多数用意するまでには苦労もありましたが、業種もさまざまな方々との交流ができ、さらに連携できるようになったのは、まさにDCレガシーだと感じています。

2018年4月からは、日光駅長として駅社員や東武鉄道、地域の皆さまとともに、お客さまをお迎えしています。DCはさらなる観光流動活性化への通過点です。今後はDCで構築されたお客さまの受け入れ態勢や、新たな二次交通、観光周遊ルートなどを地元の方々とともに発展させるとともに、日光駅も地域の魅力や情報の発信基地として引き続き観光振興に貢献していきます。

■のってたのしい列車

当社では、「乗る」こと自体が目的にもなるさまざまな「のってたのしい列車」の運行を行っています。新幹線、特急車両、SLなど、それぞれに異なるテーマを持ち、趣向を凝らしたユニークな列車デザインは、走るテーマパークを彷彿させます。車窓を眺めながら、食事やスイーツを楽しんだり、さらにはアートや音楽、そして「足湯」まで満喫したり、列車を降りた瞬間、次はどの列車に乗ろうかワクワクしてしまうような新感覚の旅をご提供しています。

当社は、株式会社ポケモンの被災地支援活動「POKÉMON with YOU」の趣旨に賛同し、同社の協力を受け、POKÉMON with YOU トレインの運行を行っています。©2018 Pokémon. ©1995-2018 Nintendo/Creatures Inc./GAME FREAK inc. ポケモン・Pokémonは任天堂・クリーチャーズ・ゲームフリークの登録商標です。



[主なのってたのしい列車の特徴と地元と連携した取組み]

列車名	特徴・地元と連携した取組み
リゾートしらかみ	津軽三味線の生演奏や津軽弁「語りべ」の実演、津軽伝統金多豆蔵人形芝居などを車内で実施しているほか、停車駅から地元の方が乗り込んで、出来立ての軽食などを直接ご案内する「ふれあい販売」を実施しています。
TOHOKU EMOTION	JR八戸線が走行する「洋野町(ひろのちょう)」の皆さまが列車に向かって精一杯大漁旗を振ったり、手を振ったりする活動を継続的に行っており、「洋野エモーション」という造語も生まれています。
フルーティアふくしま	福島県産のフルーツなどを贅沢に使用した旬味豊かなオリジナルスイーツを車内で提供しています。メニューは季節に応じて変更しており、果物王国福島が育んだ旬のフルーツをお楽しみいただけます。
越乃Shu*Kura	地元の酒蔵やミュージシャン、大学等と連携し、直接車内に乗って、地酒の試飲や酒にまつわる話、ジャズを中心とした生演奏といったイベント等を実施しています。
HIGH RAIL 1375	農業などを使わずに育てられた沿線の野菜を使用した「ランチ」や日本三大ケーキのまちの一つである「佐々のスイーツ」を提供しているほか、夜に走行する「HIGH RAIL 星空」では野辺山駅で沿線の星空案内人による星空観察会を行っています。
伊豆クレイル	自然豊かな景色の中で、伊豆の食材を使用したオリジナル料理やお酒をゆっくりと味わいながら、たくさんの会話を気軽に楽しみたいと、クールでエレガントなリゾート列車です。

子育て支援事業 [HAPPY CHILD PROJECT]

■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128カ所(2018年4月現在)に達しており、2020年4月までに130カ所まで拡大することをめざしています。「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。

2017年5月には、子育て支援施設100カ所達成を記念し、「JR東日本グループ子育て支援事業20年のあゆみ」を発刊しました。



「駅型保育園」の様子(戸田駅前さくら保育園)



記念誌「JR東日本グループ 子育て支援事業 20年のあゆみ」

■子育て支援イベント

当社の駅型保育園に通う子どもたちによる「こども鉄道作品展」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8回こども鉄道作品展

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「COTONIOR(コトニア)」を開設しています。

「COTONIOR(コトニア)」とは、「子ども(codomo)+と(to)+シニア(senior)」からなる造語で、2018年5月までに、吉祥寺、赤羽、西船橋、国立、越谷レイクタウン、さらに「多世代交流型まちづくり」をコンセプトに、保育園、高齢者福祉施設に加え、賃貸住宅や商業棟などを備えた「コトニアガーデン新川崎」をオープンしました。

各施設のレイアウトの工夫や季節イベントの開催など、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



コトニアガーデン新川崎

JR東日本子ども見守りサービス 「まもれール」サービス開始

新しい子育て支援メニューとして、2017年10月から「エキから届く、あんしん通知。」をキャッチフレーズに子ども見守りサービス「まもれール」をセントラル警備保障(株)との共同事業として開始しました。2018年4月には、首都圏244駅にサービス対象駅を拡大しました。

【サービス概要】

- 利用料金: 月額500円(税抜)
- サービス対象: 小学生・中学生・高校生
- 対象カード: Suica・PASMO
- 通知方法: メールまたはJR東日本アプリ

【メッセージ通知のイメージ】



文化活動

■公益財団法人東日本鉄道文化財団

当社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・青梅鉄道公園の運営、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す。

○鉄道博物館

鉄道に関わる遺産・資料の調査研究を体系的に行う「鉄道博物館」、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。2018年5月には

開館以来のお客さま数が1,000万人を突破するなど、多くのお客さまにご来館いただいています。

2018年7月5日には「鉄道の『仕事』を伝え、『歴史』を紐解き、『未来』の鉄道を創造する」をコンセプトに、鉄道の全体像やその意義、魅力を伝える博物館としてリニューアルしました。新館の「仕事ステーション」では鉄道のさまざまな仕事を体験することで、その奥深さや緻密さに気づいていただくことをめざすなど、これまでの車両展示に加え、体験展示や技術展示を充実させています。



開業記念式典



E5シミュレータ

○東京ステーションギャラリー

当社発足一周年を迎えた1988年春、駅を単なる通過点ではなく、香り高い文化の場として提供したいという願いを込めて、東京駅丸の内駅舎内に開館しました。

地理的・歴史的に近現代日本の中核に位置しており、重要文化財でもある東京駅丸の内駅舎において美術館活動を行うことの意義を認識し、活動を行っています。



東京ステーションギャラリー

○地方文化事業支援

1993年度より地方文化の振興をめざし、当社エリア内の貴重な文化遺産や伝統芸能などの保全と継承、地域発展のために、資金援助を行う形で、地方文化事業の支援を行っています。2017年度末までの支援件数は、合計182件、2018年度については新規16件、継続事業5件の支援を行う予定です。



地方文化事業支援

TICKET TO TOMORROW

まちづくりにもつながるコトニアガーデン新川崎開発への思い

(株)ジェイアール東日本都市開発 オフィス・住宅事業本部 係長

皆川 寛章

私は、コトニアガーデン新川崎に開発段階から携わりました。コトニアガーデン新川崎は“ずっと住みたい街をつくらう”をコンセプトとし、地域と一体となり多世代が交流する拠点として商業施設・賃貸住宅・高齢者サービス施設・保育園・広場空間を一体的に整備したまちづくりの取組みです。誰もが使えるテラス、地域交流室といった地域に開かれた空間が日々の交流を促します。開業時にはテナント、町内会、中学校、NPOと連携し、まちびらきを

行いました。これまで行ったイベントを通じ、地域の方からもこの場所で活動したいという声もいただくようになりました。

これからも地域を巻き込みながらイベントを行い、コミュニティを育てます。そして“ずっと住みたい街”を実現していきます。



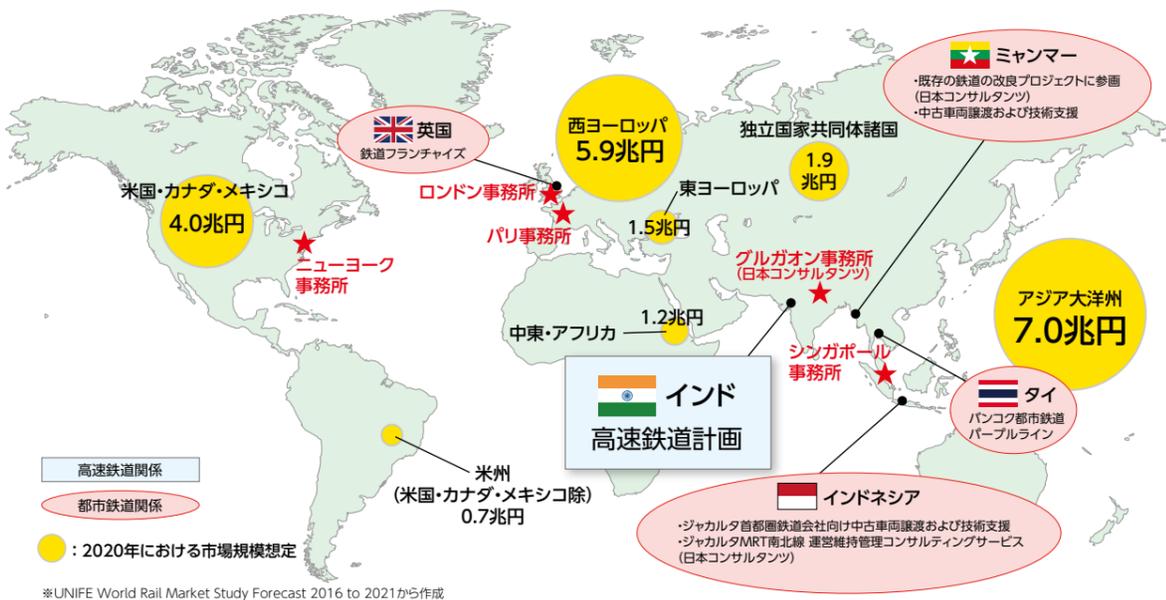
世界を舞台にした事業展開

■グローバル展開について

現在、地球環境問題への意識の高まりや新興国の経済成長の中で、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。今後、世界の鉄道マーケットは2021年まで年平均で2.6%成長する見通しで、2019～2021年平均で約24兆円規模へと拡大することが見込まれています。

JR東日本グループは、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)を設立しました。現在同社は、オペレーション&メンテナンス分野を中心とした海外鉄道コンサ

ルティング事業を積極的に展開しています。また、上記に加え、2017年6月に本社内に国際事業本部を新設し、当社の持つ経験や技術・ノウハウ等を活かして、将来の成長に向けての新たな事業領域へ挑戦しています。具体的には、海外プロジェクトを通じ、JR東日本グループの人材を育成し、その過程で得た知見・技術力等を国内へ還元しています。さらに、日本の鉄道規格の普及に努めるとともに、鉄道事業のみならず生活サービス事業も含めた総合力で、JR東日本グループの高品質・高効率な鉄道インフラシステムを展開できる国際事業のビジネスモデルを構築しています。いずれのプロジェクトにおいても、リスクとリターンをコントロールしつつ、長期的な黒字化をめざし、持続可能な事業運営に努めています。



[海外鉄道プロジェクトおよび主な海外事務所所在地]

■インド高速鉄道プロジェクトの推進

インド政府が発表した高速鉄道7路線のうちムンバイ・アーメダバード路線について、2015年12月「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」が締結され、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おり、2016年11月の日印政府間協議においては、高速鉄道計画のプログレスレポートが発表され、2018年着工、2023年開業のスケジュールが示されました。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技術的支援を実施しています。

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、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。

また、2016年12月に、ムンバイ・アーメダバード間の高速鉄道建設事業のための設計および入札図書(案)の作成と入札支援を行う「インド国高速鉄道建設事業詳細設計調査」を日本コンサルタンツ(株)、日本工営(株)、オリエンタルコンサルタンツグローバル(株)の3社による共同事業体(JV)がJICAより受注し、現在、業務を実施中です。

さらに、2017年9月には、日印首脳会談に合わせてアーメダバード(サバルマティ)にて本高速鉄道事業に係る起工式典が開催されました。



■タイ・バンコク パープルラインへの事業参画

当社は、タイ・バンコクの都市鉄道路線であるパープルラインにおいて、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サー地区と北西郊外のバンヤイ地区を結ぶ鉄道路線で、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ています。また、(株)総合車両製作所がステンレス製車両全21編成63両を製造し、納入しました。



走行するパープルライン車両

軌道メンテナンス

■英国での鉄道オペレーション事業への参画

英国の鉄道運営では、鉄道運行部門とインフラ管理部門を分離する「上下分離制」が導入されており、旅客輸送部門では20の列車運行会社に分割されています。英国の鉄道フランチャイズ制度では、それぞれの列車運行会社の運営権を入札により選考し、英国運輸省や所管の交通当局により7～10年程度の運営権が付与されます。

当社は、ウェストミッドランズ事業の運営権を三井物産(株)、オランダ鉄道系のアベリオUKと協同で獲得し、2017年12月より運営を開始しました。本事業は当社が海外で鉄道オペレーションに携わる初めての案件で、ロンドンへの通勤路線、ロンドンからイングランド北西部の都市リバプールまでをつなぐ長距離路線およびイングランド中西部にある英国第2の都市バーミンガムの都市圏輸送を担っています。



本事業開始後の運行列車

運行開始セレモニーの様子



安全



社会



環境

■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、早急な輸送力の増強が求められていることから、当社は2013年からの3年間、都市鉄道の運行を担うインドネシア通勤鉄道会社に対して、埼京線等で使用してきた205系車両476両を譲渡し、さらには2018年からの3年間、武蔵野線で使用してきた205系336両を譲渡する予定です。あわせ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支援を実施してきたほか、乗務員による車両の点検・整備やサービス向上など、さまざまな協力を実施しています。

ミャンマー連邦共和国においては、2007年より同国の旅客列車の運行や貨物輸送を行っているミャンマー鉄道公社に車両を譲渡しています。2015年には、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)を譲渡したほか、車両のメンテナンスに関する技術支援も実施しています。



インドネシア通勤鉄道会社に譲渡後、現地で活躍している205系車両

サービス向上セミナー



ミャンマーに譲渡した気動車

■海外における生活サービス事業展開

「生活サービス事業成長ビジョン(NEXT10)」の「のびる」を柱に、JR東日本グループがもつ日本国内での実績・経験を活かして、海外においても生活サービス事業を推進しています。

2016年12月、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との交流の「場」を提供しています。また、2018年3月に当社100%出資の現地法人「台湾捷爾東事業開発股份有限公司」(JR東日本台湾事業開発)を設立しました。台湾における事業展開、JR東日本グループブランドの浸

透、グループ会社の海外進出支援、訪日旅行者向けサービスの展開等を進めています。

■国際協力

当社は、海外の鉄道関係者からの視察等も受け入れており、2017年度に当社を訪問した海外からの視察者は約60カ国、約1,100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、海外の研究機関の研究者なども含まれており、相互理解の促進にも役立っています。



新幹線車両メンテナンス視察

山形新幹線連結視察

■国際機関を通じた世界への貢献

当社は、加盟する国際鉄道連合(UIC)や国際公共交通連合(UIP)、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・発信を行っています。2015年6月から2017年5月までUIP会長、2017年5月からUIPアジア太平洋地域会長を務めるなど、世界の鉄道・公共交通の発展、ならびにこれらに関するさまざまな課題の解決に積極的に取り組んでいます。

また、海外の鉄道関係者に日本の鉄道システムの特長をアピールするため、海外における展示会、セミナー等への出展や国際会議の招致にも取り組んでいます。



2017年5月～小森副会長がUIPアジア太平洋地域会長を務めている

2017年5月 UIPグローバル公共交通サミット(モントリオール)



2017年11月 UIPアジア太平洋地域総会(東京)

社員とのかかわり

人材の力を高めていくために

私たちの仕事の本質は、お客さまの毎日の生活を支え、地域の発展のために貢献するという「公(パブリック)を担う自覚とその実践」です。JR東日本グループが持続的な成長を続けるには、自ら考え自ら行動し、お客さまや地域の皆さまに信頼されるような、各分野のプロを育成することが不可欠です。

そのため、人材育成にあたっては、社員の意欲に応えつつ、管理者のマネジメント力の強化、技術継承およびグループ会社を含めた人材育成に取り組むことで、JR東日本グループ全体の人材力を向上させることをめざしています。

■重点実施項目

	対象	重点実施項目
人材開発	一般社員	社員の意欲に応え、成長・挑戦する機会の拡充
	管理者	マネジメント力の向上に対する取り組み
	グループ会社	JR東日本グループ全体の人材力の向上
技術継承	全世代の社員	技術・技能の確実な継承と仕事の本質を学ぶ教育の実施

■社員の意欲に応え、成長・挑戦する機会の拡充

社員の意欲に応え、潜在的な能力を引き出すことを目的に、「応募型研修」を充実させています。その中心となる「実践管理者育成研修」では、主任職層の社員を対象に「次代を担う管理者」を育成することを目的として、JR東日本総合研修センターにおいて約2ヵ月半をかけて合宿形式で実施しています。2018年度は社員の意欲に応え、昨年度より2割多い約300人が受講する予定です。また、若手社員に対しては社外セミナーを受講する機会を用意しているほか、セミナー修了者に対して「グローバル編」「技術革新編」など社外講師による研修の受講機会を用意しています。

さらに、業務に対する社員の多様な意欲にさらに対応する制度として、財務や広報など専門性が必要な職種で「プロ」をめざす社員のほか、国際事業や観光戦略などの成長戦略分野での活躍をめざす社員などを対象に、公募による異動を実施しています。

また、受講した社員にアンケートを実施して効果

測定を行い、研修内容の改善を図るなど高い品質管理に努めています。



実践管理者育成研修



技術アカデミー現場体感教育

■管理者のマネジメント力向上に対する取り組み

人材育成の要は職場管理者であることから、人材育成および職場活性化の重要性を管理者層に認識させるべく、「新任現場長研修」など研修機会の充実を図っています。さらに、2017年度より、近い将来現場長と期待される社員を対象に「これからの職場づくり研修」を実施し、意欲ある社員を支える職場管理者の育成を推進しています。

■グループ全体の人材力向上に対する取り組み

当社は、一体感あるグループ経営の実現とグループ価値の向上をめざしており、人材育成においても積極的な人材交流を図っています。具体的には、グループ会社の経営幹部の育成を目的とした「JR東日本グループ経営幹部養成セミナー(部長コース・課長コース)」、当社およびグループ会社の主任職層の一体感の醸成と視野拡大を目的とした「JR東日本グループ交流研修」を開催するなど、グループ全体の人材力を高める取り組みを進めています。

■技術継承に対する取り組み

当社は、急速な世代交代を迎えており、技術継承が重要な課題となっています。そこで、人材育成に向けた高い意欲と技術レベルを有する社員を「技術



安全



社会



環境

専任役、定年退職後に再雇用した社員を「アドバイザー」「マイスター」として指定し、これらの社員を中心にこの課題克服に向けて取り組みを進めています。その一環として、各職場において「仕事の本

質」を理解し、実践的かつ体験を重視した訓練を行うため、各支社の「総合訓練センター」や「技能教習所」における教育訓練設備の充実や各職場への乗務員シミュレータの導入などを進めています。

TICKET TO TOMORROW engineerとしてのセンスを継承する

東京電気システム開発工事事務所 主席 **中村 勝美**

私は配電・計画課に所属し、技術専任役として所内配電部門全職場に対する技術継承と人材育成を行っています。世代交代が急激に進む中で文章化されただけの技術や、文字化が難しい「暗黙知」的な技術の本質をいかに速いスピードで的確に伝えていくかが課題です。今までの方法では世代交代のスピードに対応することが難しくなっています。

質問に来るのを待つのではなく、「うるさい奴」と思われても自分から若手の中に入って行き疑問を抽出し本質を教え、40年間蓄積した技術、危険を感じ取る術、自ら考え解決ができる判断能力と勇気を伝えていこうと思っています。



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、当社グループの強みであると認識しています。

特定の社員だけではなく、若手からベテランまでの全世代が連携していく中で、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。

また、年度ごとに採用計画をたて、その計画数の確保に取り組むとともに、将来的な社員数の需給を想定し、トレースしながら優秀な人材の採用・育成に取り組んでいます。

企業風土のグローバル化に向けた取り組み

従前からのMBA取得等を目的とした海外留学(毎年約10名が渡航)に加え、英語圏に限らず世界各都市に3ヵ月間社員を派遣し、ホームステイ等しながら語

学研修を中心に異文化体験をする「海外体験プログラム」を実施しています。社員の受講意欲が高いことから、2018年度は前年度より5割多い150名を派遣する予定です。

また、当社のグループ会社である日本コンサルタンツ(株)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ヵ月間参画する各種海外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。さらに社員の語学力向上の取組みとして、会社負担(年1回)によるTOEIC®受験を社員に奨励し、年間約4,000名を超える社員が受験しています。

このほか、海外への事業展開を視野に、国籍を問わずグローバル人材の採用に努めており、現在約50名の外国籍の社員が在籍しています。



OJTトレーニーの活動の様子(ミャンマー)

TICKET TO TOMORROW 現在発未来行きの特乗乗車券

八王子支社 八王子電力技術センター 助役 **中村 拓哉**

私は、入社以来、主に八王子エリアの電力職場で勤務していましたが、2012年、海外OJTトレーニー制度に応募してエジプトの地下鉄案件に携わりました。その後、パープルラインのメンテナンス会社設立のためにタイ王国に2年半海外駐在しました。タイでは、主に電力部門の組織設立、現地の方の採用および電気設備メンテナンスの指導を行いました。海外での仕事を通じて、鉄道運行の正確さと安全性、人材のつながりと豊富な経験はJR東日本グ

ループの強みであると改めて気がつきました。今後も、日本の鉄道の素晴らしさを世界に広めるための足掛かりとすべく、鉄道設備保守にまい進していきます。そして、すべての人に安心してご利用いただける鉄道を未来に継承するため、後輩の育成にも特に力をいれています。



女性社員の活躍推進

JR東日本グループを支えているのは、一人ひとりの社員の力です。

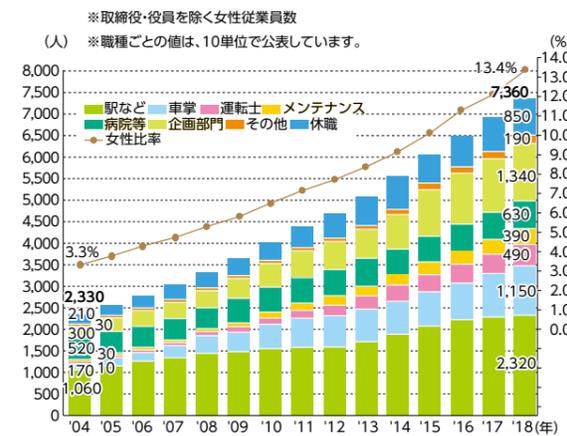
人物本位、実力本位の採用を行い、人材をじっくり育て、しっかりと能力を開花させていきたいというのが、当社の人材に対する基本姿勢です。

その中でも、女性社員の活躍推進については、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。

[女性社員の活躍の場の拡大]



[平均勤続年数]

	全体	男性	女性
平均勤続年数	19.9年	21.5年	10.0年

女性社員の活躍推進に向けた目標設定

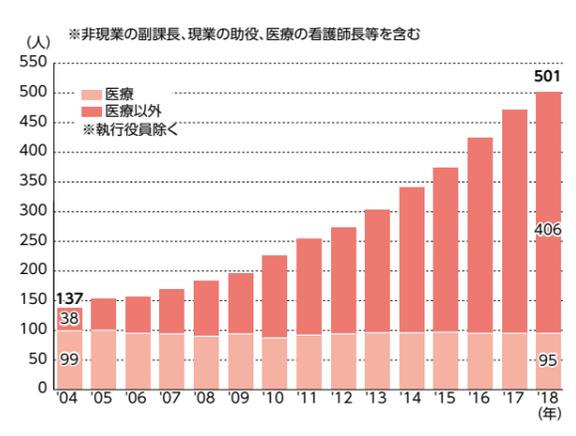
- ・2018年度末までに、新卒採用者に占める女性比率30%以上をめざします。このうち将来乗務員をめざす新卒採用者に占める女性比率40%をめざします。
- ・多様な働き方を実現し、すべての社員がいきいきと働き続けることのできる環境を整備します。
- ・2018年度末までに、管理職に占める女性の比率5%をめざします。

	2018年度末までの目標	実績(2018年4月1日現在)
新卒採用者に占める女性比率	30%以上	30.8%(570名)
将来乗務員をめざす新卒採用者に占める女性比率	40%	40.9%(317名)
管理職に占める女性の比率	5%	4.7%(501名)

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、2018年6月末現在、当社は女性の社外取締役1名および執行役員3名を選任しています。

全社員に占める女性社員比率	13.4%(7,364名)
取締役・執行役員に占める女性役員比率	約7%(4名)

[女性管理職数の推移]



[入社10年目の女性社員定着率の推移]



安全



社会



環境

■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~2019年3月)。

なお、2008年11月、2012年8月および2018年1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。



■LGBT社員等への理解に向けた取り組み

LGBT社員等への理解に向けては、以下のスタンスで取り組みを進めています。

- ①性的マイノリティについて「知る」
- ②制度や従来のスタンドアードを「変える」
- ③意識改革、理解の輪を「広げる」

具体的には、役員、社員、グループ各社等を対象とした各種研修やセミナーにおいて、性的少数者(LGBT)に対する理解を深めるための啓発活動を実施してきたほか、2017年10月、コンプライアンスアクションプランハンドブックにLGBTについて記載し、全社員教育を実施しました。これらの取り組みが評価され、PRIDE指標2017(企業・団体等のLGBT取組み指標)にて最高評価「ゴールド」に認定されました。

また、制度についても拡充し、2018年4月より、LGBT社員等のいわゆる同性パートナーに対して、人事制度、福利厚生制度等の適用を拡大しました。

■JR東日本グループ体となったダイバーシティ推進

JR東日本グループ全体の「一体感の醸成」をテーマとして、グループで働くすべての人が相互に多様性を認め合う風土づくりに各社で取り組んでいます。また、2017年12月には「JR東日本グループ・ダイバーシティ・フォーラム」を開催し、グループ各社の好事例を全社に共有するなど、今後の各社の取組みの深度化に向けた情報提供を実施しました。

このほか、職場や系統を超えた横のつながりの中で「ダイバーシティ」や「ワーク・ライフ・バランス」などについて話し合いを行うネットワーク活動を2010年から各機関で実施しています。

■障がい者雇用

当社では、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2018年6月現在で2.56%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、2008年4月に(株)JR東日本グリーンパートナーズを設立しました。

(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、JR東日本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

■ワーク・ライフ・バランス実現に向けた取り組み

当社では、ワーク・ライフ・バランスの実現により、相乗効果を発揮すると考え、制度改正をはじめとする各取り組みを推進してきました。

不規則な勤務に対応するため、「短時間勤務」だけではなく「短日数勤務」を導入しているほか、24時間保育が可能な事業所内保育所を2018年4月現在8ヵ所開設しており、今後も増設していく予定です。

また、2018年度のダイヤ改正に合わせて乗務員の勤務制度を見直します。ダイバーシティの視点にたち、「短時間勤務」を選択した乗務員が自らのライフスタイルに合わせて働く時間を選択可能とするなど、より柔軟で多様な働き方と効率性の実現を図ります。

さらに、2018年4月には、失効年休の積立制度である「保存休暇制度」の使用事由及び累積日数を拡大し、育児や介護、検査等の事由でも取得することができるように改正したほか、男性社員の育児参加促進を通じ、性別による役割意識を払拭するため、

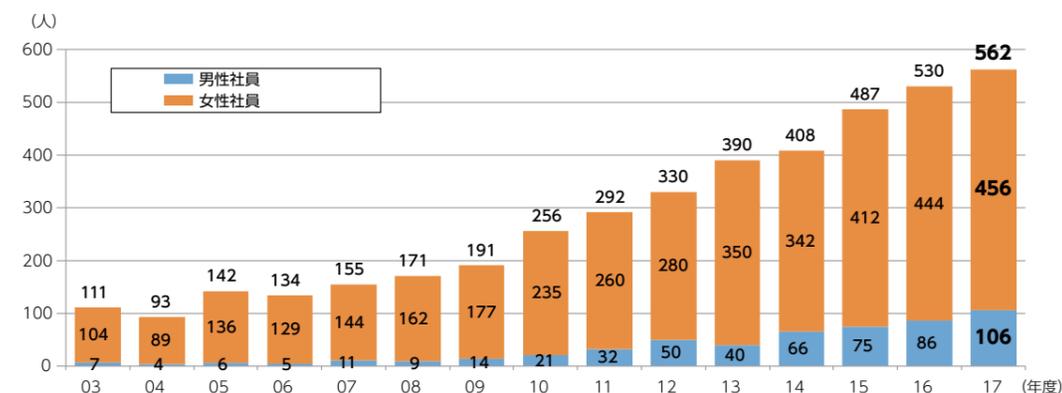
「配偶者出産休暇」を新設しました。これにより、育児・介護期の働き方の選択幅は大きく広がっています。2017年度内に育児休職を取得した男性社員は100名を超えており、育児休職者全体の約2割が男性の取得となっています。

このほか、両立支援セミナーなどによるサポートも行っており、その結果、社員の定着率も着実に伸ばしています。



両立支援セミナー(育児編)

[育児休職者数の推移]



TICKET TO TOMORROW 育児休職の取れる職場づくり

盛岡支社 盛岡信号通信技術センター 八戸メンテナンスセンター 助役 **吉田 和人**

私が育児休職を取得したのは、盛岡支社設備部信号通信課に在籍し、さまざまな工事の工程管理や発注を行っている時でした。当時、責任ある仕事を任されている中で育児休職を申し出るのは、実はかなり勇気が必要でした。しかし、いざ上司、先輩、同僚に相談すると、「仕事のことは私たちに任せなさい。家庭のことはあなた自身でしかできないのだから。」と背中を押してくれました。

職場は変わりましたが、管理者となった今、今度は私が、育児休職が必要となった部下の後押しをすることが恩返しになると考えています。そのために、業務管理を徹底するとともに、社員間でしっかりと仕事を引き継げる仕組みづくりを行っていきます。

■「働き方改革」の推進

JR東日本グループでは「働き方改革」を、以下のようにつえています。

・業務改革により生産性を向上させ、社員は「人ならではの創造的役割」に注力することによる「仕事の高度化」。

・風通しのよい職場風土の醸成と「社員の活躍フィールドの拡大」によりJR東日本グループの全社員の「働きがいを創出し、社員とグループの持続的な成長を実現」。

・「仕事を通じた達成感・充足感」及び「労働条件の向上」等を通じたグループの社員・家族の幸福の実現。

このような方向性の中で、JR東日本グループが今後も持続的に発展していくためには、技術革新やダイバーシティ推進による「業務改革・生産性向上」の課題について、時間軸をしっかりと意識し、スピード感を持って施策を推進していく必要があると考えています。特に、長時間労働となる傾向にある「企画部門」においては、RPAの活用などによる業務のスリム化やテレワークやオフィス・イノベーションによるワークスタイル改革などの柔軟な働き方の実現等により生産性向上を図り、長時間労働の是正や働きがいの向上をめざしていきます。

※RPA…Robotic Process Automationの略。ロボットが業務プロセスを自動化することをめざす。

■エルダー社員制度

定年を迎えた社員の年金満額支給開始年齢までの生活設計をより安定したものとし、グループ会社等において各自の能力やスキルを活かすことで、人材育成・技術継承をさらに進めていくために、2008年度より「エルダー社員制度」を設けています。

会社を取り巻く環境が大きな転換期を迎える中、JR東日本グループが持続的に成長するためには、

その基礎となる技術やノウハウをベテラン社員から次代に確実に引き継ぐことが重要な課題です。

2018年度からは、定年を迎える社員の持つノウハウなどを、グループ会社等のみならずJR東日本の業務運営や人材育成、技術継承においても、より一層活かしていくことを目的に、エルダー社員の業務範囲を拡大するとともに、働きがいの向上などの観点から労働条件を一部変更しました。

■ダイバーシティ相談窓口

仕事と育児・介護の両立支援に関する相談のほか、障がいのある社員、外国籍の社員、性的少数者(LGBT)の社員の個別のキャリア支援・相談体制として「ダイバーシティ相談窓口」を2017年2月に開設しました。

よりよい職場づくり

■健康経営

当社では、社員の健康が経営の基盤であるという考え方のもと、本社・支社の専任部署、JR東日本健康推進センター、JR仙台病院健康管理センター、7カ所の鉄道健診センターを中心として、社員の健康保持・増進のためのさまざまな施策を実施しています。

■疾病予防

- ・人間ドック(35歳以上の社員・配偶者対象)
- ・インフルエンザ予防接種(全社員対象)(2017年度接種率77.2%)
- ・乳がん・子宮がん検診(35歳未満の女性社員対象)(2017年度受診率32.8%)
- ・特定保健指導(40歳以上対象)(2016年度実施率43.9%)

メンタルヘルス

- ・ストレスチェック(全社員対象)(2017年度実施率78.9%)
- ・冊子「こころのセルフケア」配付(全社員対象)
- ・メンタルヘルスに関する研修実施(現場長対象)

健康教育・健康意識の醸成

- ・健康に関するe-Learning等の研修教材の提供(管理者対象)
- ・新入社員ほか若年層を対象とした教育・研修の実施
- ・社内広報誌やイントラネットを活用した健康情報の発信

また、医療機関への受診が必要な場合は、直営病院であるJR東京総合病院、JR仙台病院と連携し、社員の健康をサポートしています。

なお、これらの取り組みが評価され、経済産業省と日本健康会議が共同で実施している「健康経営優良法人(ホワイト500)」に、2017年より2年連続で認定されています。



■人権啓発

人権啓発推進体制を明確にするために、本社に「人権啓発推進委員会」を設置して、人権セミナーや人権啓発担当者への研修等を実施し、人権意識の向上を図るとともに、誰もが働きやすい職場風土づくりに努めています。

また、社内報での身近な人権課題の紹介や、人権啓発標語の募集を通じて、社員やその家族が、人権について考える取り組みを行っています。

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、社外での活動にも積極的に取り組み、そこで得た情報を社内に展開しています。



人権セミナー

■企業スポーツへの取り組み

「JR東日本硬式野球部(東京、宮城)」、「JR東日本ランニングチーム(東京)」、「JR東日本女子柔道部(東京)」、「JR東日本バスケットボール部(秋田)」の企業スポーツチームが、それぞれの地域を拠点に活躍しており、小学生等に向けたスポーツ教室を開催するなど、地域貢献についても積極的に取り組んでいます。



女子柔道部による柔道教室



秋田支社バスケットボール部ベッカーズの「バスケットクリニック」

TICKET TO TOMORROW 健康施策の推進に向けて

JR東日本健康推進センター 主任看護師

渡邊 美歌

当センターでは、定期健康診断や人間ドックの結果から、メタボリックシンドロームまたはその危険性が高い状態と判定された社員を対象に、特定保健指導(スマートシフト講座)を実施しています。

特定保健指導は2008年より「高齢者の医療の確保に関する法律」で定められたもので、当社においても健康施策の一つとして実施しています。

特定保健指導は半年間継続的に行われますが、参加された社員が

積極的に健康づくりに取り組む姿を見て、私たちスタッフも活力をもらい、やりがいを感じながら保健指導を行っています。

社員の健康は会社の財産です。これから効果的で楽しい健康づくりを支援するため、個性を重視し一人ひとりに合った保健指導ができるよう、工夫しながら取り組んでいきます。



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もち一人ひとりの地球環境保護意識の向上を図ります

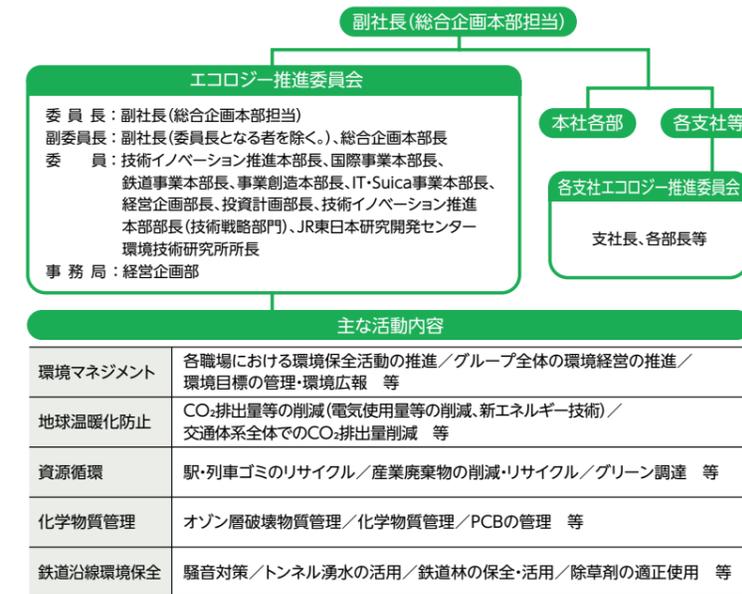
■エコロジー推進活動の行動指針(1996年3月制定、1998年2月、2012年9月一部改訂)

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。

■エコロジー推進委員会

当社では、エコロジー推進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、目標達成度の確認等を行っているほか、経営企画部内に「環境経営推進室」を設置し、

[JR東日本の環境マネジメント推進体制(2018年7月現在)]



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。

■環境に関する規制の遵守状況

2017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。

環境

CONTENTS

- エコロジー推進活動の基本的な考え方 … 80
- 環境マネジメント …… 81
- 地球温暖化防止への取組み …… 86
- 資源循環の取組み …… 95
- 化学物質管理 …… 97
- 鉄道沿線環境保全の取組み …… 98

環境マネジメント

環境目標の管理

■2030年度目標

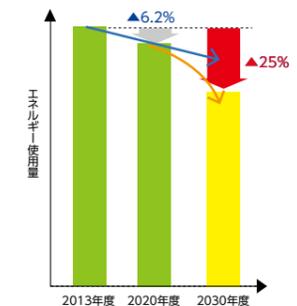
当社では、2015年12月の「国連気候変動枠組条約締約国会議(COP)」において、2020年以降の地球温暖化対策の新たな国際的枠組みとなるパリ協定が採択されたことを踏まえ、2030年度を達成年度とする環境目標を掲げています。

環境保全活動の分類	項目	2030年度目標
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)

○鉄道事業のエネルギー使用量 25%削減(2013年度比)

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、自動省エネ列車制御の実現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)

2030年度に電力会社のCO₂排出係数が0.37kg-CO₂/kWhとなることを前提に、エネルギー使用量25%削減をCO₂排出量に換算した目標としています。

2020年度目標に対する進捗状況

2020年度目標

当社では、1996年から具体的な目標を定めて環境保全に取り組んでいます。

環境パフォーマンスデータの保証対象について

本レポート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。

()内は2013年度比

環境保全活動の分類	項目	単位	基準値(2013年度)	2020年度目標	2017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	億MJ	517	485 (6.2%削減)	506* (2.1%削減)
	列車運転用電力量(新幹線)	kWh/車両キロ	2.49	2.36 (5.1%削減)	2.44* (1.9%削減)
	列車運転用電力量(在来線)	kWh/車両キロ	1.59	1.46 (8.3%削減)	1.50* (5.6%削減)
	支社等におけるエネルギー使用量	kL/m ²	0.0407	0.0366 (10.0%削減)	0.0379* (6.9%削減)

環境施策の進捗

環境保全活動の分類	項目	2020年度目標	2017年度実績
地球温暖化防止への取組み	エコステモデル駅の整備	累計12カ所	累計9カ所
	ホーム・コンコース照明のLED化	累計3.6万台 (8,300万MJの削減)	累計3.9万台 (8,400万MJの削減)
	大型空調設備の高効率化	累計10カ所 (8,200万MJの削減)	累計7カ所 (6,100万MJの削減)

2020年度までの単年度目標

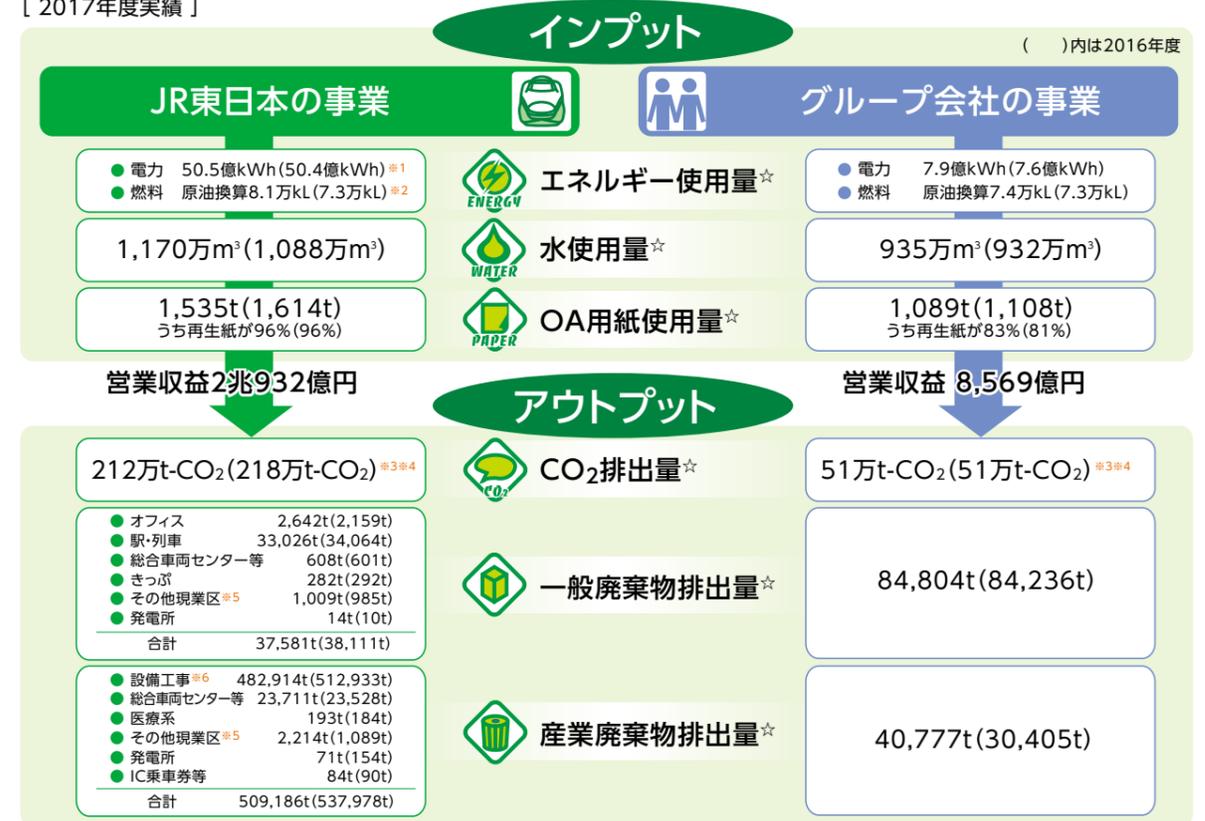
環境保全活動の分類	項目	目標	2017年度実績
地球温暖化防止への取組み	グループ会社各社のエネルギー使用量原単位の削減率	各社が毎年1%削減	全体で2.3%削減
資源循環への取組み	駅・列車ゴミのリサイクル率	94%	94%*
	総合車両センター等で発生する廃棄物のリサイクル率	96%	95%*
	設備工事で発生する廃棄物のリサイクル率	96%	94%*
	グループ会社におけるリサイクル実施率	100%	100%
環境マネジメント	グループ会社各社が独自に具体的な数値目標を設定	継続して目標設定	設定済

表内 ■ はグループ会社の目標。

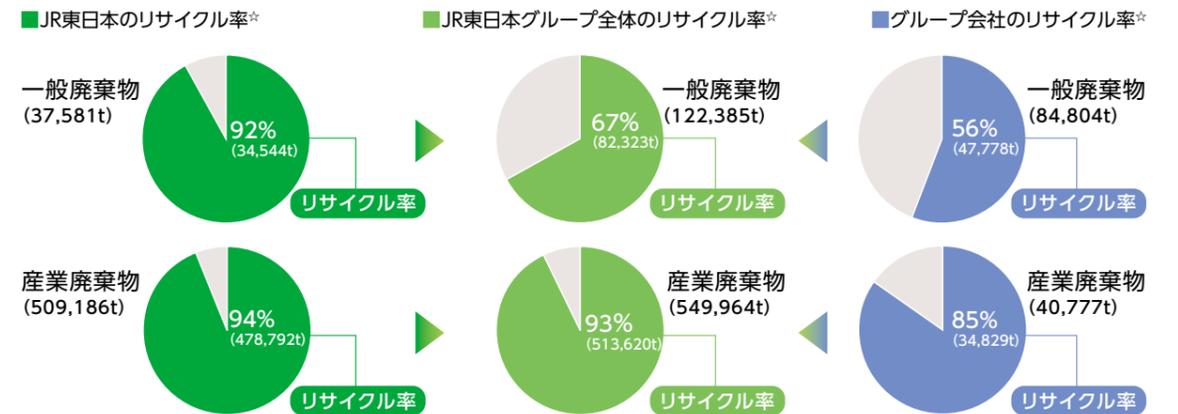
グループ全体の環境経営の推進

グループ全体の環境負荷

[2017年度実績]



※1 電力 インพุ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、P87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は、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scope1排出量は152万t-CO₂、scope2排出量は165万t-CO₂です。(P88参照)
 ※4 外部から供給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。



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中で、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。

環境会計と環境経営指標

2017年度の環境保全コストは、投資額が約135億円、費用額が約206億円となりました。新型車両の導入により、CO₂排出量を1年あたり約12万トン削減できると試算しています。

また、当社では、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、2017年度は537(t-CO₂/億円)となりました。

[2017年度環境会計☆]

環境保全活動の分類	環境保全コスト(億円)		環境目標に関する環境保全効果		環境保全活動に伴う経済効果(億円)
	投資額	費用額			
沿線環境保全活動 (公害防止活動)	53.1(48.0)	120.7(127.2)	—		—
地球環境保全活動	81.6(108.8)	—	鉄道事業のエネルギー使用量	506億MJ	102.4(128.2)
			単位輸送量あたり列車運転用電力量	新幹線 2.44kWh/車両キロ 在来線 1.50kWh/車両キロ	
			支社等における単位床面積あたりエネルギー使用量	0.0379kL/m ²	
資源循環活動	—	64.6(56.4)	駅・列車ゴミのリサイクル率	94%	17.8(10.5)
			総合車両センター等廃棄物のリサイクル率	95%	
			設備工事廃棄物のリサイクル率	94%	
環境マネジメント	—	3.6(3.5)	—		—
環境研究開発	—	17.0(16.2)	—		—
社会活動	—	0.3(0.3)	—		—
合計	134.7(156.8)	206.2(203.6)			120.2(138.7)

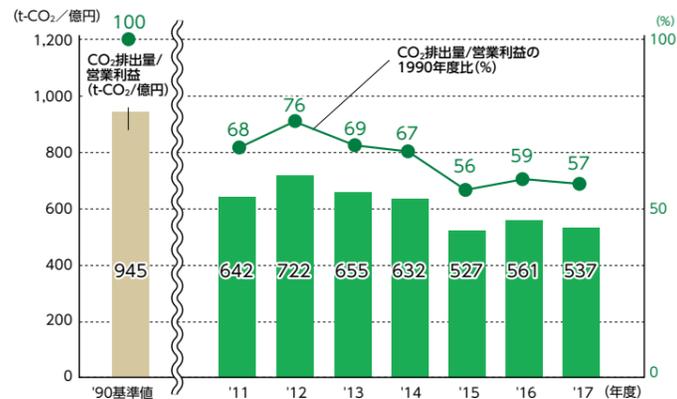
参考
当該期間の設備投資額 4,528億円
当該期間の研究開発費の総額 181億円(連結決算)

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2017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☆]



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

各職場における環境活動の推進

■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り組みの共有化等を通じて、環境活動の裾野の拡大に取り組んでいます。

TICKET TO TOMORROW 現場第一線のエコ展示会

横浜支社 横浜運輸区 主任車掌 杉本 隆彦



私がリーダーを務める横浜運輸区のエコ推進委員会では、「一人ひとりができることから積極的にエコ活動を行ってほしい」というテーマで「エコ」をテーマに取り組んでいます。

2017年度には、乗務員自らのエコ意識を高める目的で、職場内でエコ展示会を開催し、災害時等に役立つ新聞紙で作ったスリッパやアクリル毛糸で作ったエコたわし等を展示しました。参加した社員からは、「エコを身近に感じた。」と好評で、エコ意識を根付かせる良いきっかけになりました。

今後は社員だけでなく、ペットボトルキャップを利用し作成したエコキャップアート等を活用して、お客さまや地域の方々などに楽しみながらエコを感じていただけるようなエコ展示会をめざして活動を行っていきます。

■環境教育・研修体系

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。

地方機関・グループ会社での推進者の育成

「環境担当者研修」

- 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…20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…13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

そのほか支社等で環境に関する研修、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
〈JR東日本〉	
川崎発電所	2001年 3月
東京総合車両センター	2001年 3月
大宮総合車両センター	2002年 2月
新幹線総合車両センター	2002年11月
郡山総合車両センター	2003年12月
長野総合車両センター	2005年 2月
秋田総合車両センター	2005年 7月

認証取得サイト	年月
〈グループ会社〉	
(株)東日本環境アクセス	1999年11月
(株)日本レストランエンタプライズ(CK本部)	2002年 9月
JR東日本メカトロニクス(株)	2008年 3月
(株)ジェイアール東日本企画	2008年 8月
JR東日本テクノロジー(株)	2010年12月
(株)総合車両製作所	2014年10月

環境コミュニケーション

■出前授業による環境教育の展開

当社では、持続可能な社会づくりに貢献するため、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年度から実施しており、各地域で働く社員が直接学校へ出向いています。2017年度は、当社エリアの小学校を中心に80か所で行いました。こうした取り組みが評価され、2017年度には経済産業省主催の「キャリア教育アワード」において優秀賞を受賞しました。



出前授業の様子

■信濃川発電所における環境への取り組み

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。2017年12月、来館者10万人を達成し、地域の皆さまにご好評をいただいています。

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、サケの稚魚放流を行っています。



市民の家・小千谷信濃川水力発電館

地球温暖化防止への取組み

■省エネルギーとCO₂削減

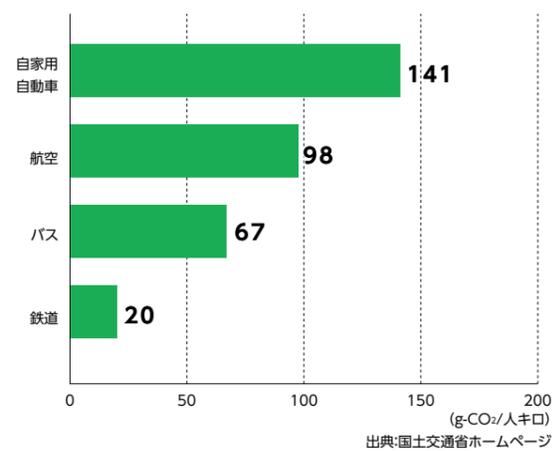
鉄道は、運輸部門において、CO₂排出量の割合が輸送量の占める割合に比べて低く、環境に優しい輸送機関です。

しかしながら、当社では年間約50億kWhの電力を消費しており、その量は一般家庭約140万世帯分に相当します。

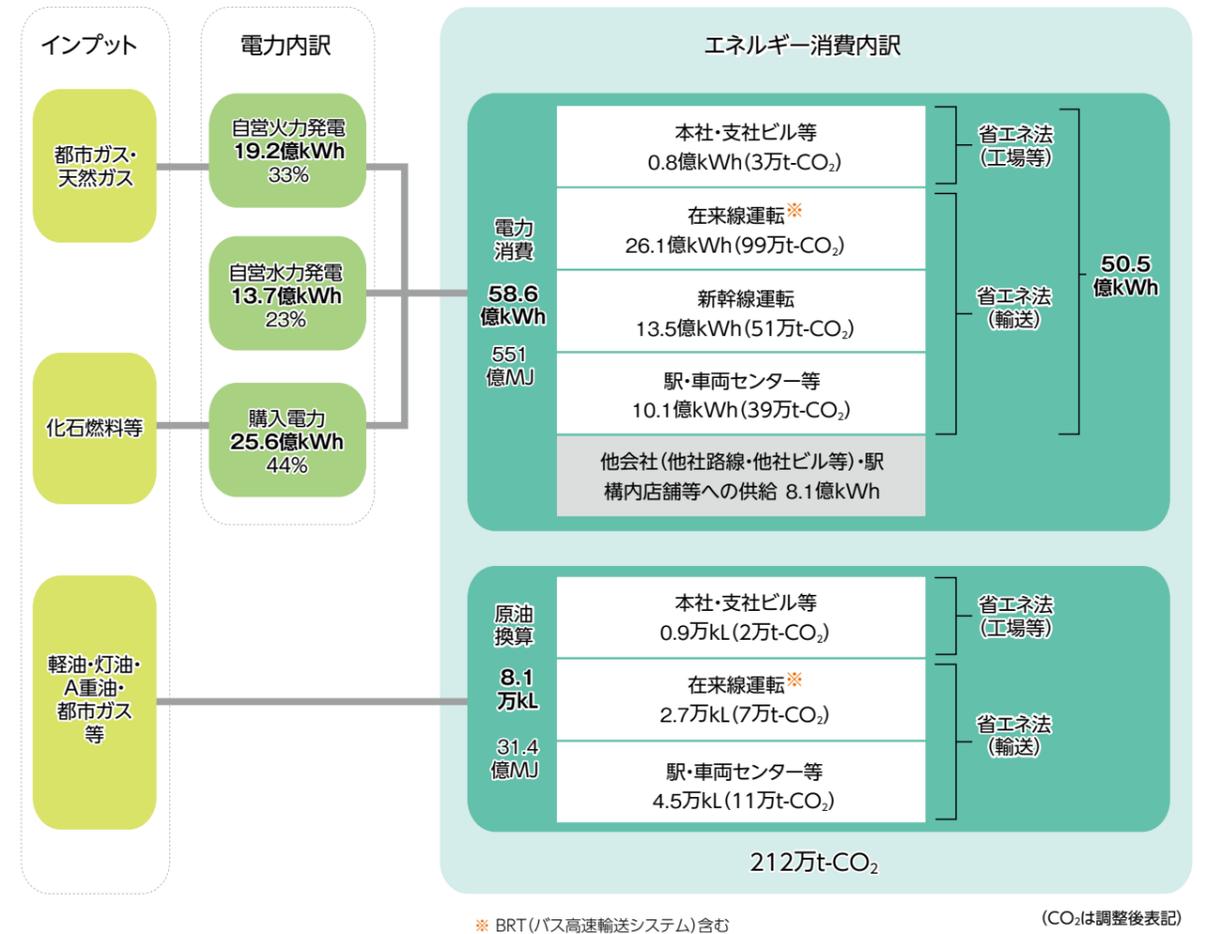
そのため、消費エネルギーの約8割を占める列車運転用エネルギーの削減を引き続き進めるほか、事業所等においてもエネルギー消費量削減施策に取り組んでいく必要があります。

エネルギーフローマップはエネルギーのインプットから消費までの流れを示しています。自営の発電所と電力会社から供給された電力は、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。

[輸送量あたりのCO₂排出量(2016年度旅客)]



[JR東日本 エネルギーフローマップ][☆]



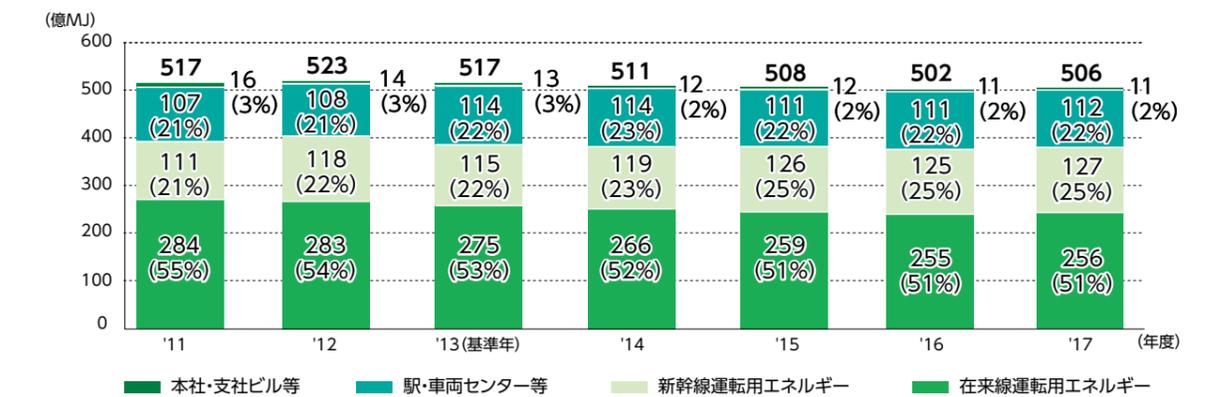
●集計範囲について

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
下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。

[JR東日本 消費エネルギーの構成][☆]



CO₂排出量の推移☆

2017年度の当社のCO₂排出量は212万トンとなり、2013年度(基準年度)と比べ3万トン減少しました。これは川崎発電所の効率的な運転等により自営電力のCO₂排出係数が改善したことによるものです。なお、本レポートにおいては、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。

そのほか、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進めています。

[※]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・製造ならびに資本財・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、P87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、外部から供給される電力に起因する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2017年度のCO₂排出量は215万t-CO₂(前年度比5万t-CO₂減)となります。

項目	スコープ1	スコープ2
2017年度排出量	139万t-CO ₂	133万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などに使用したすべての燃料の燃焼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、他会社に供給した電力分も含めているためです。

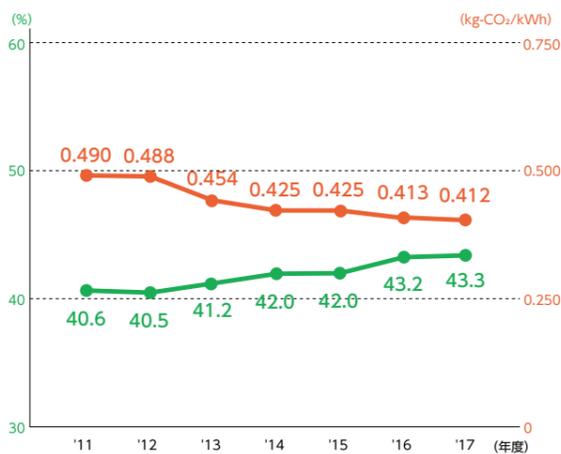
自営火力発電所

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。現在、1号機については、2021年の稼働に向け灯油から天然ガスに更新する工事を進めています。

[※]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CO₂排出係数・発電効率の推移]☆



●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)、発電効率については、省エネ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
2017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。2018年3月末までに、全車両の97.3%となる12,160両を省エネルギー車両に切り替えました。



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系の導入により、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。また、2017年3月から秋田~男鹿間で交流区間乗入れ用の蓄電池駆動電車「EV-E801系」の営業運転を開始しました。



EV-E801系 交流区間乗入れ用の蓄電池駆動電車

鉄道車両へのLED照明の導入

在来線車両では、2013年以降に新造した車両にLED照明を導入しています。

また、新幹線車両では、E5系増備車、E7系にLED照明を導入しています。

2018年3月末時点で、新造車両・改造車両を含め保有車両の約20%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

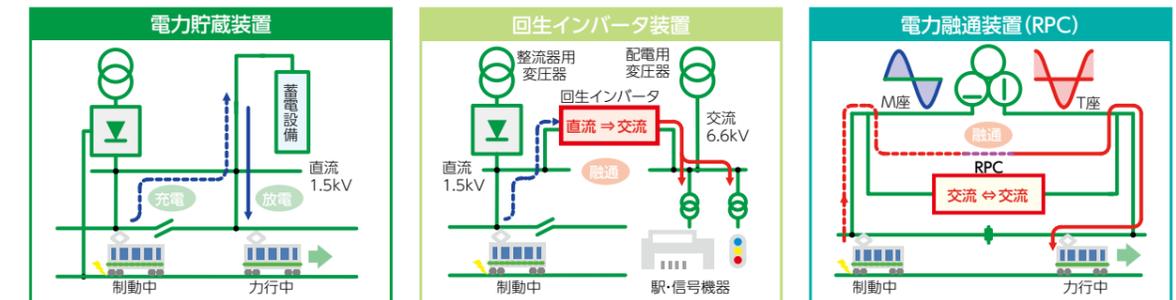
回生電力の有効活用

地上設備側からの列車運転用エネルギー削減策として、電車が停止する時に発生する回生電力をより一層効果的に活用する取組みを進めています。

直流電化区間では回生電力を一時的に電池にためて、必要に応じて使用する「電力貯蔵装置」の導入に取り組んでいます。2013年に使用開始した青梅線拝島変電所(リチウムイオン電池)を皮切りに、これまで高崎線桶川変電所(リチウムイオン電池)、東北本線久喜変電所(ニッケル水素電池)に導入し、常磐線北千住変電所への導入を進めています。そして新たな蓄電媒体として、超電導フライホイール蓄電システムの開発を推進しています。

また、車両から発生する直流の回生電力を交流電力に変換し、駅設備や信号機器等で使用する「回生インバータ装置」の導入を高崎線吹上変電所、京葉線鍛冶橋変電所で進めています。

一方、交流電化区間においては、これまで使用することができなかった異なる電区間で発生する回生電力を相互に融通できる「電力融通装置(RPC)」を常磐線牛久き電区分所に導入し、2015年から使用しています。



再生可能エネルギーの導入推進

駅や車両センターに太陽光発電や風力発電を設置し、自家消費（発電した電気を自分の設備で使う）の取組みを進めています。東京駅をはじめとした一部駅では、ホーム上家や駅舎屋上などを活用して太陽光パネルを設置し、駅の設備等に使用しています。また、京葉車両センター構内に設置した太陽光発電では、発電した電気を車両センター内で使うほか、当社の配電線を介して鉄道運行に活用しています。これらの取組みにより、2017年度は約163万kWhを自家消費しました。

再生可能エネルギーの固定価格買取制度（FIT）を活用した取組みとしては、これまでに、メガソーラーと呼ばれる太陽光発電所や大型の風力発電

所を順次設置・運転開始しており、2017年度は約1,820万kWhの電気を発電しました。今後も順次導入を進めていきます。また、バイオマス発電については、共同出資事業の八戸バイオマス発電所（出力約12MW：青森県八戸市）を2018年4月に運転開始しました。地熱発電については、岩手県栗石町にて地熱資源の開発調査を実施しています。このほか、グループ会社のJR東日本エネルギー開発（株）では、2017年11月に福島県富岡町などとの共同出資事業である富岡復興メガソーラー・SAKURA（出力約30MW）の運転を開始しました。

引き続き、再生可能エネルギーの導入・活用積極的に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」の整備を進めています。2018年7月までに10駅で整備が完了しました。

「4つの柱」に対応する環境保全技術（エコメニュー）を盛り込むことを基本方針とし、2020年までに12駅整備することを目標としています。

【4つの柱】

- 「省エネ」…… 一歩進んだ省エネルギー化の推進
- 「創エネ」…… 再生可能エネルギーの積極的な導入
- 「エコ実感」… お客さまが「エコ」を実感できる施設の整備
- 「環境調和」… 人と環境の調和による活気の創出



男鹿駅

【整備が完了した「エコステ」モデル駅（2018年7月時点）】

駅名	使用開始年月
四ツ谷	2012年3月
平泉	2012年6月
海浜幕張	2013年9月
湯本	2015年3月
福島	2015年4月
浦和	2017年3月
新津	2017年4月
武蔵溝ノ口	2017年4月
小淵沢	2017年7月
男鹿	2018年7月

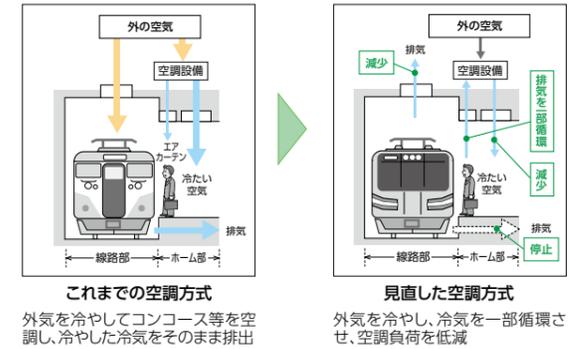
駅における省エネルギーの取組み

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、省エネルギー化の取組みを進めています。

2017年度は、合計約7,000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

150万kWhの電力量が削減できます。

また、東京駅地下ホーム（総武線・京葉線）の空調設備では、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する工事を進め、2017年度に完了しました。これにより空調負荷の低減と機器更新による効率向上の効果とあわせて、CO₂排出量を約60%削減しています。



設備更新後の高効率ターボ冷凍機と空調機

さらに、空調設備の更新に合わせて導入したBEMS※を活用し、データ分析による空調運用方法の変更など、さらなる省エネルギー化に取り組んでいます。

※BEMS (Building Energy Management System) 建物の使用エネルギーや室内環境を把握することで省エネルギーに役立てていくためのシステム。



BEMS画面の一例

TICKET TO TOMORROW 伐って、使って、また植える

八戸バイオマス発電株式会社 技術部長 滝澤 清行

バイオマス発電は、太陽光や風力発電と同じくCO₂フリーの再生可能エネルギーですが、天候等の自然条件に左右されず安定した発電が行える利点があります。

八戸バイオマス発電所では、伐採現場に放置され活用されていなかった枝葉や短尺材、製材工場等でこれまで廃棄物として処理されていた木皮などを燃料の一部に使用する取組みを行っています。また、発電所で発生した燃焼灰

は、セメント工場で原料の一部として再利用するなど、貴重な森林資源を無駄なく活用しています。

トラブルなく設備を稼働させるという使命を果たし、「伐って、使って、また植える」というサイクルを通じて、地球環境保全や地域の活性化につなげていきたいと考えています。



TICKET TO TOMORROW 駅における省エネルギーの取組み

JR東日本ビルテック株式会社 東京支店 東京駅設備監視センター 所長 石原 信之

私たちは、東京駅の空調設備を安定かつ効率的に運転するために日々監視し運用改善に努めています。駅は、オフィスビルと異なり、お客さまの数や列車の風、列車の停止時間などの条件が、複雑に関係して刻々と変化します。このため、BEMSで収集した2000点を超える設備の運転データを分析し、駅の環境に応じたエコチューニングを実施していま

す。また、設備の稼働状態を確認できることから、点検業務の効率化にも貢献しています。

今後もJR東日本グループの一員として、BEMSデータ活用のPDCAサイクルを回し、快適な駅空間の提供を実現していきます。



■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、2016年開業の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]を取得しました。

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、サピアタワーなど7事業所が、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)に認定されています。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、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。

トップレベル事業所	準トップレベル事業所
サピアタワー、JR品川イーストビル、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、JPタワー、JR南新宿ビル	JR東急目黒ビル



CASBEEのSランクを取得したJR新宿ミライナタワー



トップレベル事業所に認定されたJR南新宿ビル



トップレベル事業所認定証贈呈式(2018年7月)

■品川開発プロジェクト

品川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。将来にわたり継続的に、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。2018年8月現在、参加都市は96都市。東京都は2006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。



品川開発プロジェクト「グローバルゲートウェイ品川」イメージ

環境負荷低減に関する研究開発

JR東日本グループは、発電、送配電から利用まで、一貫したエネルギーネットワークを保有しています。これらと再生可能エネルギーをはじめとす

る「創る(メガソーラー、風力発電などの創エネ技術)」、「使う(省エネ走行パターンなどの省エネ技術)」、「ためる(電力貯蔵装置などの蓄エネ技術)」を組み合わせ、鉄道エネルギーマネジメントの確立をめざしています。



安全



社会



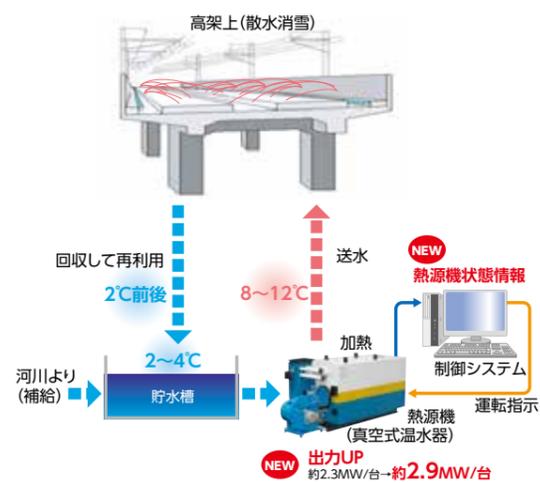
環境

○散水消雪設備の機器効率向上による省エネ化

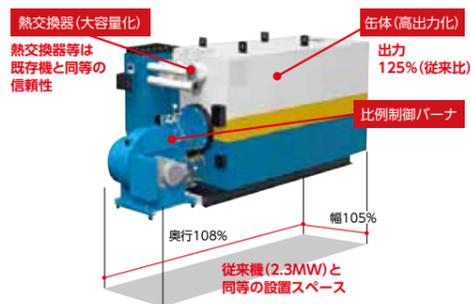
豪雪地域における新幹線の安定輸送を支える散水消雪設備の老朽取替にあわせ、設備の機器効率向上による省エネ化に取り組んでいます。散水消雪設備は、熱源機で温水を作り高架上に散水することで積雪を防止する設備ですが、同時に巨大なエネルギー消費プラントでもあり、東北・上越・北陸新幹線の各設備で消費される灯油は冬季のみで年10,000kL～15,000kL、CO₂排出量に換算すると約25,000t～37,000tに相当します。

そこで、熱源機の機器状態情報などを活用した高効率な新制御システムと、設置面積を従来と比較してほぼ同等に抑えつつ高出力とした熱源機を開発し、2017年度に上越新幹線中島消雪基地(新潟県長岡市)へ先行導入しました。これにより燃料消費量の10%削減に取り組んでいます。

[散水消雪システム概要と主な開発点]



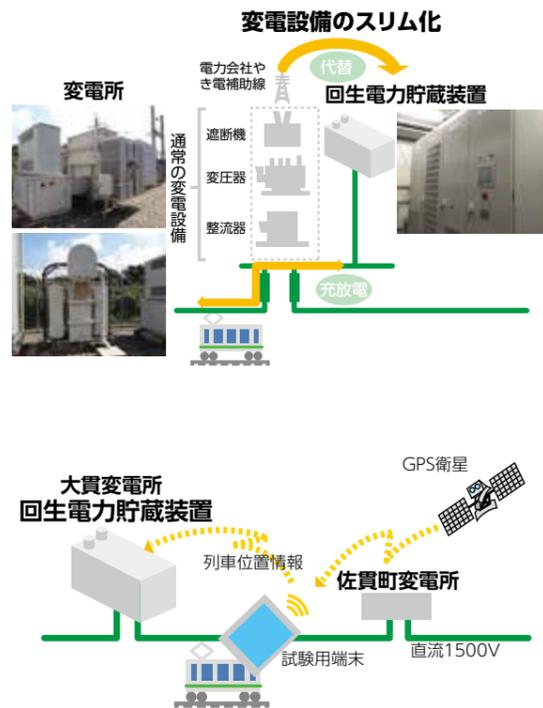
[開発機(熱源機)]



○回生電力貯蔵装置による変電設備スリム化

変電所にある複数の機器を回生電力貯蔵装置に置き換えることで、変電設備のスリム化によるメンテナンスの省力化をめざしています。2017年10月から行っている内房線大貫変電所での実証試験では、変電所の機能がなくても回生電力貯蔵装置により電車が必要とする電力が供給可能かについて検証しています。

本開発では、GPSによる列車位置情報を用いて適正な位置に列車が在線しているときに適正な値で充放電する制御を行っており、約30%の蓄電池容量を低減できる可能性があることがわかりました。将来的には車両の省エネ運転パターンと地上設備の制御を連携し、鉄道の省エネルギー化をめざしていきます。



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。

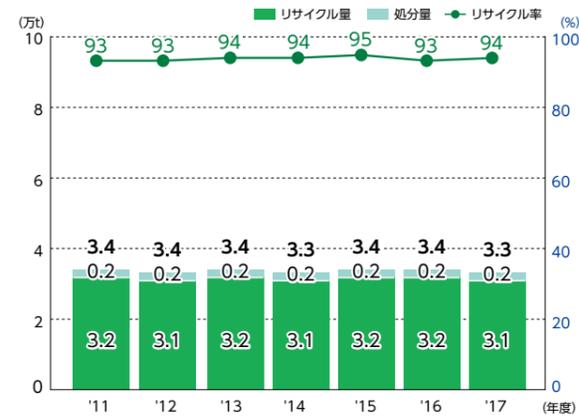
■駅・列車からのゴミ回収と再生☆

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]



○駅で発生するゴミの社内循環活用

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

■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、すべてトイレトーパーや段ボール等にリサイクルしています。

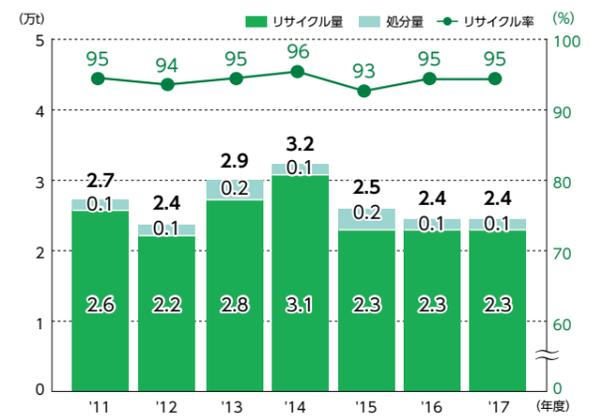


使用済みきっぷをリサイクルしたトイレトーパー

■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種類に分別することを徹底し、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]

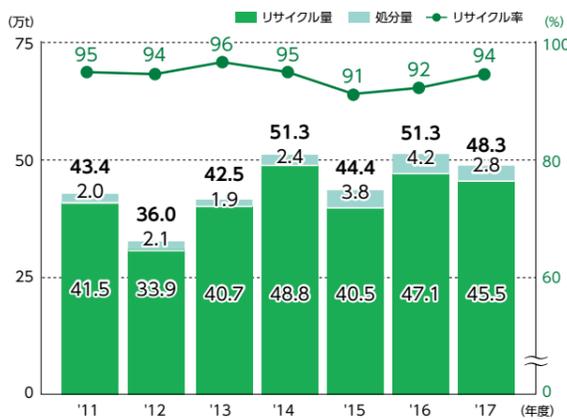


■設備工事における廃棄物の削減☆

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・工法を社内標準化するなどの取組みを進めています。なお、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5.9万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るリサイクルの取組みを行っています。2017年度には、廃棄物2,642トンのうち、2,145トン(81%)をリサイクルしました。

■水資源の有効活用☆

当社では、年間1,170万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2017年度に使用した3.3万m³の水のうち、2.4万m³を再利用しました。

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

■グリーン購入の推進

当社では、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目的に、「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います。

■CSR調達

当社では、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

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ことが必要です。当社では、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。フロン排出抑制法に基づく2017年度の漏えい量は、約0.5万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、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・・・気動車を除き指定フロン・代替フロンを使用しており、2018年3月末時点で0.6トンの特定フロン、86トンの指定フロン・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、2018年3月末時点で64トンとなっており、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、2017

年度12カ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、2018年3月末で在来線電車10,589両☆のうち88.3%☆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、2017年度に421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12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	93,044.9	10,347.0	0.0	2,038.1
エチルベンゼン	1,029.0	1,000.0	0.0	0.0
キシレン	74,483.2	6,147.7	0.0	134.0
トルエン	13,652.7	4,550.0	0.0	88.6
ニッケル	4,673.4	0.0	0.0	0.0
ノルマルヘキサン	1,538.5	170.0	0.0	0.0
メチルナフタレン	56,097.5	278.0	0.0	0.0
1,3,5-トリメチルベンゼン	2,809.8	2,800.0	0.0	0.0
クロム及び三価クロム化合物	1,261.3	0.0	0.0	25.0
モリブデン及びその化合物	1,453.2	7.0	0.0	0.0
合計	250,043.4	25,299.7	0.0	2,285.7

■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、2017年度は、安定器、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。

トピックス バイオガス化による食品リサイクル事業参入

JR東日本グループは、2016年8月にJFEグループと共同で設立した(株)Jバイオフードリサイクルを通じ、バイオガス化による食品リサイクル事業に参入いたしました。2018年8月に完成した横浜工場では、JR東日本グループの駅ビル、駅ナカや弁当工場をはじめ、市中から一日あたり最大80トンの食品廃棄物を受け入れ、メタン発酵処理で発生するバイオガスを利用して、発電を行います。一般家庭約3,000世帯分の発電量を見込むほか、排熱の一部を工場内で有効活用します。駅ビルや駅ナカ等から排出される食品廃棄物の多くは、脂分や塩分、包装等の混入が多いことから、飼料化や肥料化

等による再生利用が困難でした。本事業によりJR東日本グループの食品リサイクル率の向上と、環境にやさしい再生可能エネルギーの創出に取り組み地球温暖化防止に貢献します。



鉄道沿線環境保全の取組み

生物多様性

■「ふるさとの森づくり」

当社では、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年は福島県大玉村、二本松市で、2010年から2014年は新潟県津南町、十日町市および小千谷市で開催しました。2016年からは、宮城県大崎市で、「鳴子ふるさとの森づくり」を行っています。



2017年10月に開催した「鳴子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。2017年度までに約5.1万人が参加し、約34.7万本[※]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を行っています。

※本数には、花苗を含む

■鉄道林の整備

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

最初の鉄道林は1893(明治26)年に設けられ、災害防止のために、生きた防災設備としてその役目を果たしています。現在、当社では、約580万本、約3,900ha、約1,080カ所もの鉄道林を保有しており、当社で排出するCO₂(2017年度実績)の0.7%にあたる1.5万トンを取り除くなど、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(ふぶき防止林)

「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、地域の皆さまなど、多くの方にご参加いただきました。

【植樹式開催実績】

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
2016年9月	田沢湖線 赤淵1号林
2017年9月	磐越西線 中山宿6号林



磐越西線 中山宿6号林植樹式(2017年9月)

騒音低減に関する基本的な考え方

列車を運行することにより、車体が空気を切る音、車輪がレールの上を転がる音、モーターの音等が騒音として発生します。これらの騒音を低減するために車両と地上設備の双方でさまざまな対策を実施しています。

また、線路や土木構造物等の維持管理に伴い発生する作業騒音の低減にも努め、沿線環境のさらなる改善に取り組んでいます。

■新幹線での取組み

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}等を進めています。また、鉄道の新設や大規模改良の際には、国が定めた「在来鉄道の新設又は大規模改良に際しての騒音対策の指針」を遵守しています。

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



安全



社会



環境

コーポレート・ガバナンス

■コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

当社は、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・安定輸送のレベルアップ」および「収益力の向上」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。

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載しています。

当社は、収益の大半を占めている鉄道事業の特性に鑑み、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、収益の大半を占めてい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います。

■当社のガバナンス体制

当社の取締役会は、社外取締役3名を含む15名で構成されており(2018年6月22日現在)、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。

■内部監査、監査役監査および会計監査の状況

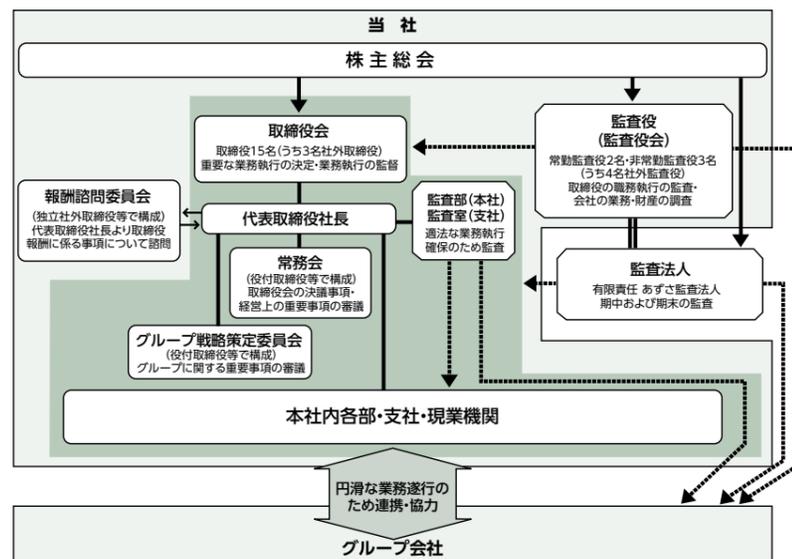
内部監査については、監査部(本社)および監査室(各支社)を置き、約100名の専任スタッフを配置して、適法で効率的な業務執行確保のための監査体制を整えています。また、監査部では、グループ会社の監査も実施しています。

監査役監査については、監査役会を原則として毎月1回開催しているほか、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約10名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、2017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。

【コーポレート・ガバナンス概念図(2018年6月22日現在)】



コンプライアンス

■コンプライアンスの基本的な考え方

当社は、社会とのより良い信頼関係構築のために、「法令遵守・企業倫理」を企業経営の根幹を成すものと位置付けています。

JR東日本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、JR東日本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、JR東日本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、JR東日本グループで就業するすべての人に取り組みしてほしい「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。昨今の法改正や社会環境の変化を反映し、より具体的な行動に結びつけていくために、2017年度に同ハンドブックの改訂を行いました。

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、JR東日本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。最近の企業不祥事等をふまえて、自らの仕事に対する「使命感」や「誇り」について改めて考えるとともに、「職場の風通し」の重要性を認識し、さらには、自職場に即した事例を取り入れたカリキュラムを組み立てるなど、「自ら考えるコンプライアンス」の浸透を図っています。

また、各現場の箇所長が、業務管理をしていくうえで定期的に確認すべき、コンプライアンスにかかわる基本的な事項を「基礎的事項の確認支援シート」として整理し、このシートを活用した点検・確認を継続的に実施しています。この取組みをより実効性の高いものとするために、イントラネットを通じて現場でのシートの実施状況を確認可能としています。さらに、ルールを守ることの意義の浸透を図るべく、代表的な違反事例を職場の教材として活用できるよう、「コンプライアンス事故の歴史展示館」としてイントラネットに掲載しています。

■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。退職者およびJR東日本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。

2017年度には208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。

■リスクマネジメント

当社では、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、JR東日本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。

また、JR東日本グループの事業運営上のリスクについては、その重要性や顕在化した際の影響度合いを基準として、定期的に洗い出しを行っています。さらに、これらのリスクを分析・評価して、優先度を考慮したリスク低減の取組みを行っています。

■情報セキュリティ確保の取組み

昨今、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、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、コンピュータウイルスの感染等により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。

当社では、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、日常より情報システムの機能向上等によりセキュリティ対策を講じています。

また、外部機関と連携したセキュリティ専門人材の育成や、他企業との情報共有などを積極的に行い、サイバーセキュリティに関する知見の向上を図るとともに、万一問題が発生した場合においても、速やかに初動体制を構築し、各部署が連携して対策をとることで、影響を最小限のものとするよう対応演習などを行っています。

社員一人ひとりに対しても、情報システム利用における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、グループの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

当社では、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」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、2018年5月に施行されたEU一般データ保護規則（GDPR）の対応として、当社Webサイトで英語版プライバシーポリシー等を公表するなど対策を講じています。

社員一人ひとりに対しては、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、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。

信濃川発電所の不適切事象について

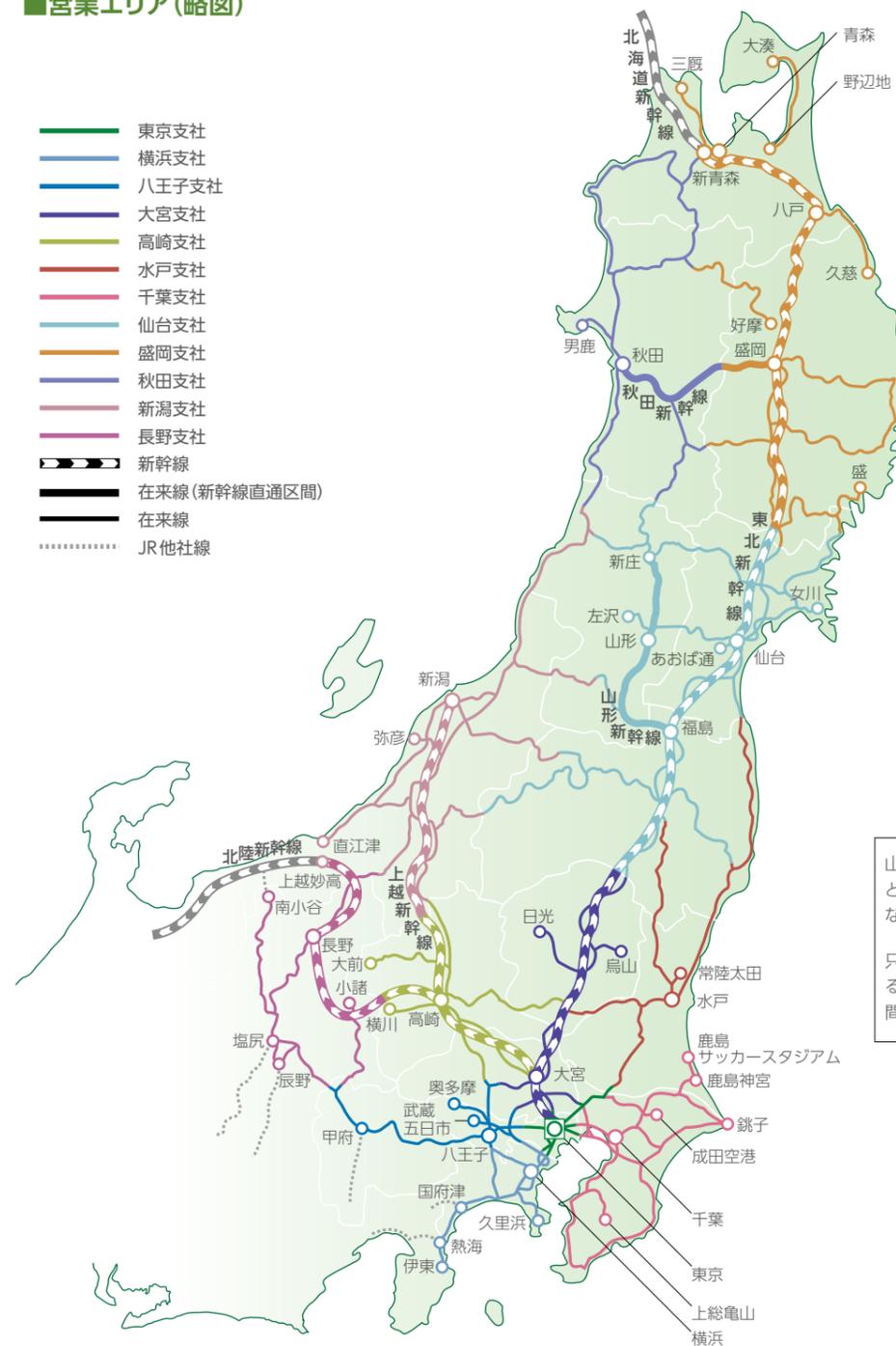
当社は、信濃川発電所（新潟県十日町市、小千谷市にある千手、小千谷、小千谷第二各発電所の総称）において、許可された最大取水量を超えて取水していたことなどから、2009年3月、河川法に基づく流水の占用許可取消などの行政処分を受けました。この行政処分以降、当社は処分内容に従って是正を行うとともに、再発防止策の構築、地域との密接な連携に努めてまいりました。

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月に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。

会社情報

■営業エリア(略図)



山田線、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。

2018年7月現在

■営業キロ	新幹線/1,194.2km	在来線/6,263.1km
■駅数	1,667駅	
■一日あたりの列車本数	12,236本(2018年3月ダイヤ改正時)	
■一日あたりの輸送人員	約1,770万人	

JR東日本グループ事業概要(2018年9月現在)

当社および当社の関係会社においては、運輸事業、流通・サービス事業、不動産・ホテル事業、その他の事業を行っています。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。

■運輸事業

鉄道事業を中心とした旅客運送事業のほか、旅行業、清掃整備業、駅業務運営業、設備保守業、鉄道車両製造事業および鉄道車両メンテナンス事業等を展開しています。

■流通・サービス事業

小売・飲食業、卸売業、貨物自動車運送事業および広告代理業等の生活サービス事業を展開しています。

■不動産・ホテル事業

ショッピングセンターの運営事業、オフィスビル等の貸付業およびホテル業等の生活サービス事業を展開しています。

■その他

上記のほか、クレジットカード事業等のIT・Suica事業および情報処理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右記のとおりです。

運輸事業 鉄道事業・バス事業・清掃整備業・鉄道車両製造事業など 主な連結子会社 東京モノレール(株)、ジェイアールバス関東(株)、(株)東日本環境アクセス、JR東日本ビルテック(株)、(株)総合車両製作所、JR東日本テクノロジー(株)	流通・サービス事業 小売事業・飲食事業・広告代理業など 主な連結子会社 (株)JR東日本リテールネット、(株)日本レストランエンタプライズ、(株)ジェイアール東日本企画
不動産・ホテル事業 ショッピングセンターの運営・オフィスビルなどの賃貸・ホテル事業など 主な連結子会社 (株)ルミネ、(株)アトレ、(株)ジェイアール東日本都市開発、(株)ジェイアール東日本ビルディング、日本ホテル(株)、仙台ターミナルビル(株)	その他 クレジットカード事業等のIT・Suica事業・情報処理業など 主な連結子会社 (株)ビューカード、(株)JR東日本情報システム、JR東日本メカトロニクス(株)

サプライチェーンに関しては、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徴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(2018年9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東日本ウォータービジネス/株式会社紀ノ國屋/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/JR東日本レンタリース株式会社

■スポーツ・レジャー

JR東日本スポーツ(株)/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JR東日本マネジメントサービス/株式会社JR東日本パーソナルサービス/株式会社JR東日本グリーンパートナーズ

■クレジットカード

株式会社ビューカード

■広告・出版

株式会社ジェイアール東日本企画/JR東日本メディア株式会社/株式会社オレンジページ

■駅業務・清掃整備・リネンサプライ

株式会社JR東日本テクノ/ハートTESSEL/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/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

JR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/株式会社日本線路技術

■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

■海外生活サービス

台湾捷開東業開発股份有限公司

■発電・地域冷暖房

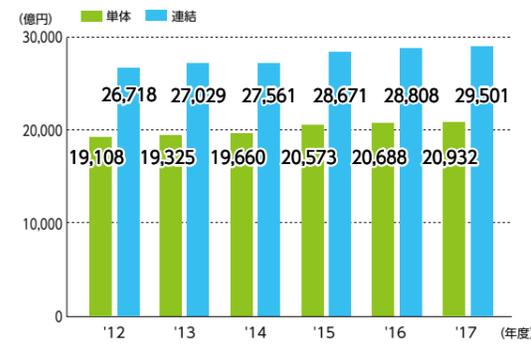
JR東日本エネルギー開発株式会社/新宿南エネルギーサービス株式会社

■コーポレートベンチャーキャピタル

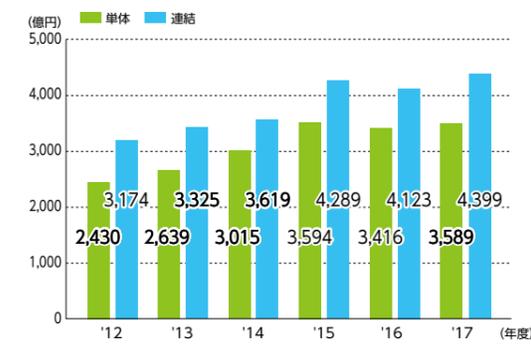
JR東日本スタートアップ株式会社

経営情報

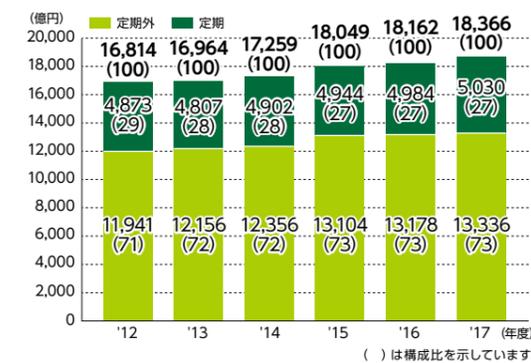
[営業収益の推移]



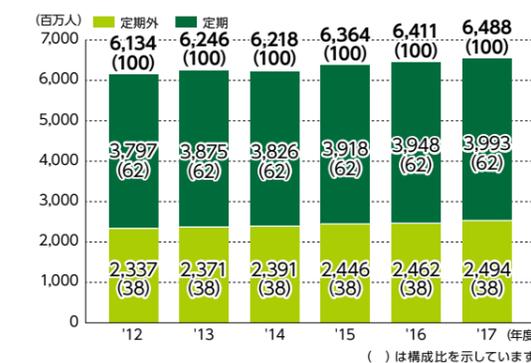
[経常利益の推移]



鉄道運輸収入構造

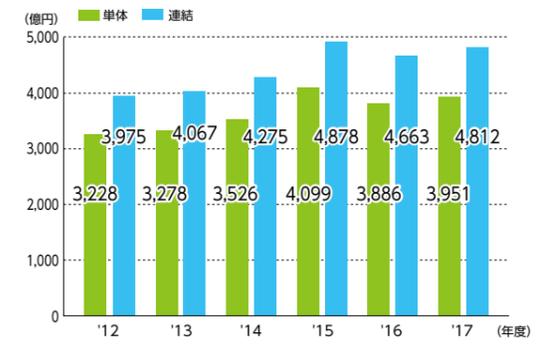


輸送人員構造

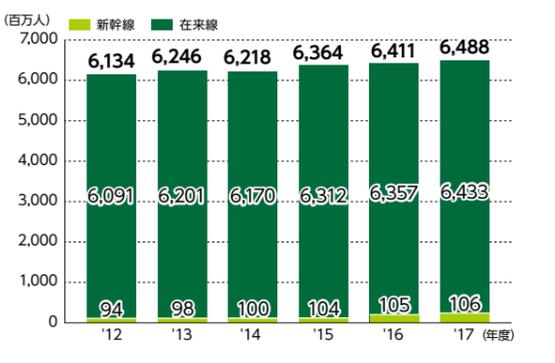
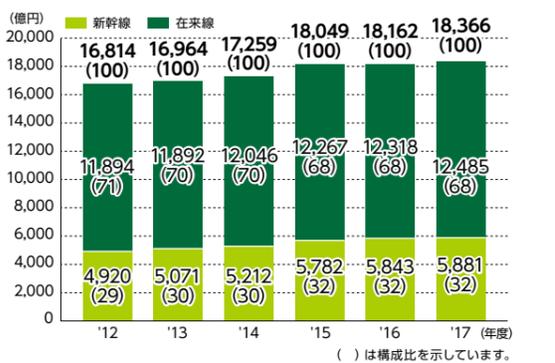
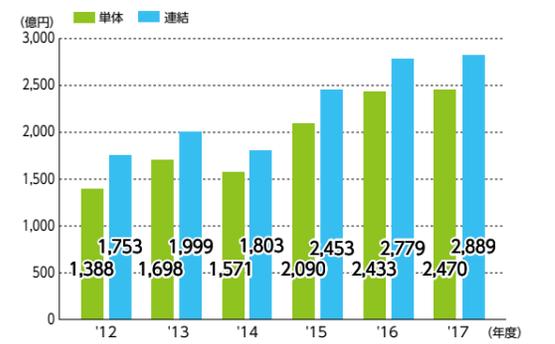


注1. 金額については、億円未満を切り捨てて表示してあります。
 注2. 輸送人員については、百万人未満を切り捨てて表示してあります。
 注3. 新幹線と在来線を乗り継ぐ場合があるので、輸送人員の合計値は新幹線、在来線の単純合計とは一致しません。

[営業利益の推移]

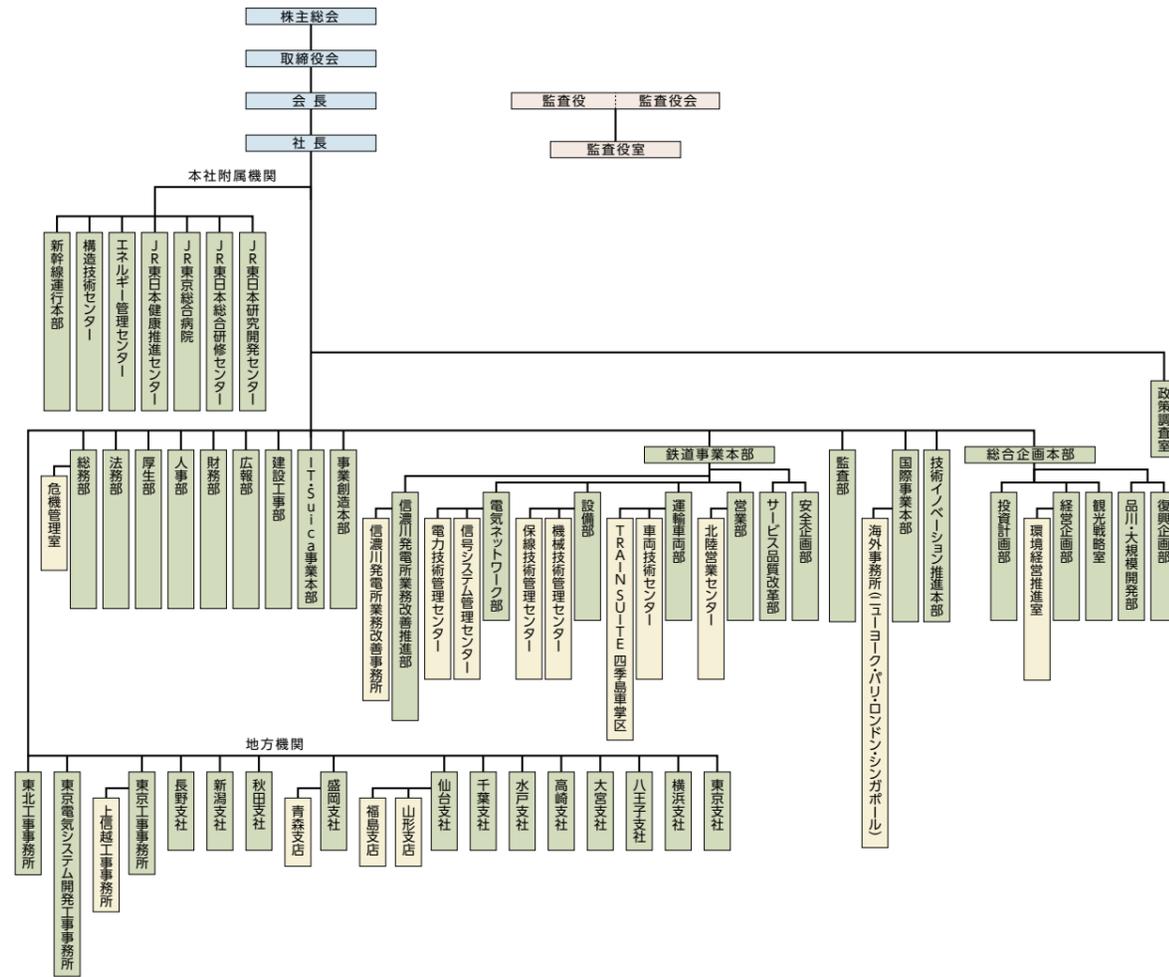


[当期純利益(単体)、親会社株主に帰属する当期純利益(連結)の推移]



会社組織図

2018年6月22日現在



[従業員の新規雇用者と離職者の総数(新規雇用者数…年度内採用者(正社員のみ))]

	新規雇用者			離職者		
	2015年度	2016年度	2017年度	2015年度	2016年度	2017年度
男性	1,325	1,320	1,292	2,759	2,873	3,340
女性	584	579	572	114	130	130

(人)

	新規雇用者			離職者		
	2015年度	2016年度	2017年度	2015年度	2016年度	2017年度
30才未満	1,575	1,498	1,563	99	79	103
30才～50才	328	386	296	124	158	164
50才超	6	15	4	2,650	2,766	3,203

(人)

	新規雇用者			離職者		
	2015年度	2016年度	2017年度	2015年度	2016年度	2017年度
本社	169	153	153	127	150	183
東京支社	440	438	470	482	476	464
横浜支社	180	196	158	208	184	204
八王子支社	116	127	139	152	137	147
大宮支社	151	151	154	218	201	191
高崎支社	79	76	84	136	184	215
水戸支社	55	48	59	137	167	171
千葉支社	155	180	177	160	199	268
仙台支社	150	148	153	415	477	542
盛岡支社	82	76	79	306	242	305
秋田支社	61	62	40	148	163	241
新潟支社	99	88	73	161	209	294
長野支社	74	57	42	101	129	160
新幹線運行本部	-	-	-	3	6	1
東京工務事務所	28	27	32	62	40	39
東京電気システム開発工務事務所	40	40	35	17	15	24
東北工務事務所	30	32	16	40	24	21

[従業員一人あたりの年間平均研修時間]

(時間、人)

	2015年度	2016年度	2017年度
年間研修時間	2,601,210	2,039,400	1,809,560
従業員数	58,551	57,576	56,445
年間平均研修時間	44	35	32

[地域別・男女別の従業員数(2018年4月1日時点)]

(人)

	男性			女性		
	2016年度	2017年度	2018年度	2016年度	2017年度	2018年度
本社	3,395	3,449	3,691	938	947	982
東京支社	9,478	9,222	9,019	1,475	1,570	1,654
横浜支社	4,109	4,043	3,932	572	628	681
八王子支社	3,295	3,257	3,196	401	434	485
大宮支社	3,877	3,778	3,688	425	461	504
高崎支社	2,358	2,245	2,106	267	288	304
水戸支社	2,240	2,147	2,027	208	220	240
千葉支社	3,887	3,816	3,694	566	607	640
仙台支社	5,191	4,876	4,507	565	578	615
盛岡支社	3,190	3,013	2,777	231	257	286
秋田支社	2,309	2,198	1,995	167	184	198
新潟支社	3,257	3,118	2,886	258	273	294
長野支社	2,324	2,242	2,129	206	215	225
新幹線運行本部	220	217	-	11	17	-
東京工務事務所	694	672	646	77	87	107
東京電気システム開発工務事務所	825	833	836	92	101	104
東北工務事務所	426	407	391	42	45	45
合計	51,075	49,533	47,520	6,501	6,912	7,364

2018年度より新幹線運行本部(男性221、女性20)は「本社」に計上

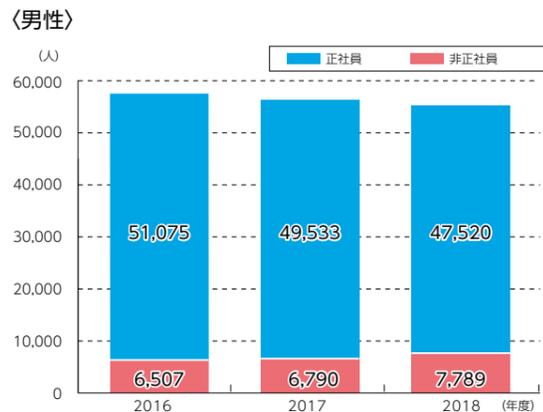
[団体交渉協定の対象となる従業員の比率(2018年4月1日時点)]

(人)

	2016年度	2017年度	2018年度
組合員数	50,546	49,467	20,857
従業員数	57,576	56,445	54,884
比率	87.8%	87.6%	38.0%

人材関連データ

[雇用契約別および男女別の総従業員数(2018年4月1日時点)]



※本レポートにおける、従業員数には出向者を含みます。

第三者保証報告

むすびにかえて

本レポートをお読みいただきありがとうございます。

本レポートはJR東日本グループの現在の事業活動の全体像をステークホルダーの皆さまにご理解いただくことを基本的な方針として作成いたしました。具体的には、JR東日本グループの「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。また、前回のCSR報告書発行後から現在に至るまでの大きなできごとや皆さまにお伝えしたいことについて、「ハイライト」としてレポートの冒頭に掲載しているほか、本文にも「トピックス」として具体的な取組みを掲載しております。さらに、JR東日本グループ社員等の取組みを「TICKET TO TOMORROW」として数多く紹介し、一人ひとりの社員がグループのさまざまな方針や施策について、共通認識を持って具体的に取り組んでいることをお伝えしております。これらによりステークホルダーの皆さまにJR東日本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。

今後も私たちは、グループ経営ビジョン「変革2027」で掲げた「ESG経営」を実践し、事業を通じて社会的課題の解決に取り組み、地域社会の持続的な発展に貢献していくとともに、「変革2027」の進捗状況について適宜お伝えするなどステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを強化し、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。

今後とも、JR東日本グループの事業運営についてご理解をいただくとともに、忌憚のないご意見をお寄せいただければ幸いです。



東日本旅客鉄道株式会社
執行役員
総合企画本部 経営企画部長
根本 英紀



独立した第三者保証報告書

2018年9月20日

東日本旅客鉄道株式会社
代表取締役社長 深澤 祐二 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 和幸

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、会社が作成したサステナビリティレポート2018(以下、「サステナビリティレポート」という。)に記載されている2017年4月1日から2018年3月31日までを対象とした☆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。)並びにグローバル・サステナビリティ・スタンダード・ボードのGRIサステナビリティ・レポート・スタンダード(以下、「GRIスタンダード」という。)のコア(中核)オプション準拠に関する自己宣言に対して限定的保証業務を実施した。

会社の責任

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。)サステナビリティレポートに記載。)に従って指標を算定し、表示する責任、また、GRIスタンダードの定める基準に準拠してGRIスタンダードのコアオプション準拠の自己宣言を行う責任は会社にある。

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」及びISAE3410「温室効果ガス情報に対する保証業務」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、主としてサステナビリティレポート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。

- サステナビリティレポートの作成・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2事業所における現地往査
- GRIスタンダードのコアオプション準拠の自己宣言についてGRIスタンダードの示す基準に照らした検討
- 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、サステナビリティレポート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、または、GRIスタンダードのコアオプション準拠の自己宣言がGRIスタンダードの示す基準を満たし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



FTSE4Good

一定の基準を満たした企業等に対し、
FTSEインターナショナル社が当該
マーク使用を認定するものです。



**FTSE Blossom
Japan**



2018 Constituent
MSCI ESG
Leaders Indexes



2018 Constituent
MSCI ジャパンESG
セレクト・リーダーズ指数

JR東日本グループ サステナビリティレポート 2018

2018年9月発行

(前回発行2017年9月、
次回発行予定2019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

e-mail:eco@jreast.co.jp

http://www.jreast.co.jp/company/csr/