

JR東日本  
2012-2013 会社要覧

Transportation



Lifestyle Business



2012-2013 CORPORATE PROFILE

IT-Suica Revolution



Railcar Manufacturing





取締役会長  
清野 智

代表取締役社長  
富田 哲郎

## グループ理念

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

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

私たちは、「信頼される生活サービス創造グループ」として、社会的責任の遂行とグループの持続的成長をめざします。

## 行動指針

①

### お客さま・地域とともに

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

②

### 安全・品質の向上

私たちは、  
安全で安定した輸送と  
サービス品質の向上をめざします

③

### 無限の可能性の追求

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

## 概要

### 事業概要

JR東日本事業概要	2
株式の状況	3
グループ事業概要	4

### グループ経営構想V ～限りなき前進～

グループ経営構想V ～限りなき前進～	6
--------------------	---

### 財務諸表

連結決算	8
連結業績の推移	8
2011年度財務諸表（連結）	8
セグメント別営業収益の推移（連結）	9
単体決算	10
単体業績の推移	10
2011年度財務諸表（単体）	10
鉄道事業・関連事業の取入の推移	11

### 財務比較

財務比較	12
------	----

### 設備投資

設備投資	14
2012年度JR東日本（単体）設備投資計画概要	14
施策別設備投資額の推移（単体）	14

## 安全

### 安全

安全	15
安全ビジョン2013	15
鉄道運転事故件数	15
安全投資額の推移	15
列車衝突事故防止	16
列車の運行管理システム	16
ホームにおけるお客さまへの安全対策	17
踏切の安全対策	18
防災対策	19

## グループ事業展開

### 鉄道事業

サービス品質	22
サービス品質改革中期ビジョン	22
安心してご利用いただけるサービス品質の提供	22
お客さまの声を原点に改善	25
お客さま視点で「自ら考え、自ら行動する」文化の創造	26
車両	27
車両新造事業の展開	27
主な新型車両の導入線区	28
代表車両の主要諸元	29
輸送	30
他交通機関との比較	35
国内鉄道事業におけるシェア	35
駅・営業	36
駅	36
活性化駅一覧	36
駅名改称一覧	37
新駅の設置	37
営業諸元	37
インターネットサービスポータルサイト	
「えきねっと」	38
販売戦略	38
旅行商品	41
線路・土木構造物	42
電力	44
自営電力	45
信号通信	45
通信ネットワーク	46
列車無線	47
衛星通信用無線	47

### バス事業

バス事業	47
------	----

### モノレール鉄道業

モノレール鉄道業	47
----------	----

### 生活サービス事業

事業展開	48
------	----

駅スペース活用事業（小売・飲食業）	49
ステーションルネッサンスの推進	49
ショッピング・オフィス事業	53
ショッピング事業	53
オフィス事業	54
その他	55
ホテル業	55
広告業	56
住宅分譲事業	57
スポーツ・レジャー事業	57
グループSCMの構築	58
物流インフラおよび後方施設の整備	58
子育て支援事業	59
介護事業	60
えきねっとショッピング	60
ロケーションサービス	60
プロパティライセンス事業	60
その他の事業	60
東京ステーションシティ	61

### 地域再発見プロジェクト

地域再発見プロジェクト	62
「地域再発見プロジェクト」とは	62
具体的な取組み	62
今後の展開	62

### IT・Suica事業

IT・Suica事業	63
Suica	63
ビューカード	68
びゅう商品券	69
WiMAX	69

## 研究開発

### 研究開発

研究開発	70
------	----

## 社会との調和

### エコロジー

エコロジー	72
地球温暖化防止に向けた取組み	72
循環型社会形成に向けた取組み	73
沿線の環境保全	74
エコステ	74
環境目標と実績	74

### まちづくり等への協力

まちづくり等への協力	75
------------	----

### 国際業務

国際業務	76
国際機関への参加	76
情報収集と情報発信	76
海外からの視察者受け入れ	76
海外への社員の派遣	76

### 文化・スポーツ活動

文化・スポーツ活動	77
東日本鉄道文化財団	77
JR東日本アートセンター	77
スポーツ	78
プロサッカー（ジェフユナイテッド市原・千葉）	78

## 働きがいの向上

### 働きがいの向上

社員の働きがいの向上に向けた取組み	79
-------------------	----

### 福利厚生

福利厚生	80
社宅・寮	80
余暇支援	80
直営医療機関	80
ジェイアールグループ健康保険組合	80
JR東日本グループ共済会	80

## 経営諸元

### 社員

社員	81
----	----

### JR東日本ア・ラ・カルト

JR東日本ア・ラ・カルト	82
--------------	----

### 付表

付表	86
営業キロおよび駅数	86

### 数字で見るJR東日本

数字で見るJR東日本	87
------------	----

### JR東日本発足からのあゆみ

JR東日本発足からのあゆみ	88
---------------	----

### 会社役員

会社役員	92
------	----

### 組織図

組織図	93
-----	----

### 事業所

事業所	93
-----	----

## 概要 ▶

## 安全 ▶

## グループ事業展開 ▶

## 研究開発 ▶

## 社会との調和 ▶

## 働きがいの向上 ▶

## 経営諸元 ▶

# JR東日本事業概要

当社の営業エリアは、関東、甲信越から東北までの広範な地域をカバーしています。営業キロは70線区延べ7,512.6kmにおよび、1日に1,650万人のお客さまにご利用いただいています。

## 会社概要

### 社名

東日本旅客鉄道株式会社  
East Japan Railway Company

### 所在地

東京都渋谷区代々木二丁目2番2号

### 設立

昭和62年4月1日

### 資本金

2,000億円

### 発行済株式の総数

4億株(2012年4月1日現在)

### 上場証券取引所

東京証券取引所市場第一部  
大阪証券取引所市場第一部  
名古屋証券取引所市場第一部

### 社員数

59,130人(2012年4月1日現在)

### 事業内容

- 旅客鉄道事業
- 貨物鉄道事業
- 旅客自動車運送事業
- 索道業
- 旅行業
- 倉庫業
- 駐車場業
- 広告業
- 図書・雑誌の出版業
- 金融業
- 前払式支払手段の販売業及びゴルフクラブ会員権、テニスクラブ等のスポーツ施設利用権等の販売業
- 電気通信事業
- 情報処理及び情報提供サービス業

- 損害保険代理業その他の保険媒介代理業
- 自動車整備業及び石油、ガス等の燃料、自動車用品の販売業
- 旅行用品、飲食料品、酒類、医薬品、化粧品、日用品雑貨等の小売業
- 旅館業及び飲食店業
- 一般土木・建築の設計、工事監理及び工事事業
- 設備工事業
- 電気供給事業
- 不動産の賃貸業及びイベントに関するチケット販売、クリーニング、写真現像等の取次業

- 不動産の売買、賃貸、仲介、鑑定及び管理業
- 輸送用機械器具製造業
- 精密機械器具及び一般産業用機械器具製造業
- 看板・標識案内板等の製造・販売業
- 遊園地、体育施設、文化施設、学習塾等の教育施設、映画館等の経営
- 清涼飲料水、酒類の製造及び水産物の加工・販売業
- 骨材・石工品及びコンクリート杭・ブロック等の製造・販売業

上記の事業に附帯または関連する一切の事業、その他上記の目的を達成するために必要な事業

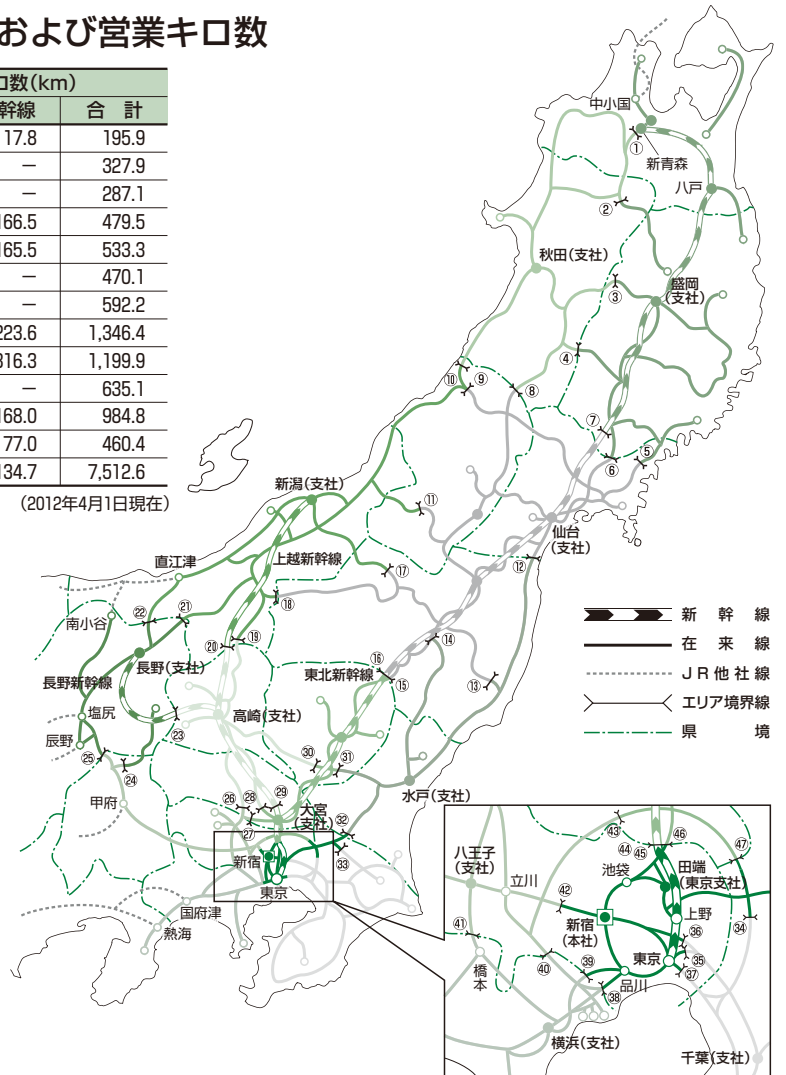
## 各支社の営業エリア駅数および営業キロ数

支社名	駅数	営業キロ数(km)		
		在来線	新幹線	合計
東京支社	80	178.1	17.8	195.9
横浜支社	108	327.9	—	327.9
八王子支社	95	287.1	—	287.1
大宮支社	79	313.0	166.5	479.5
高崎支社	89	367.8	165.5	533.3
水戸支社	112	470.1	—	470.1
千葉支社	158	592.2	—	592.2
仙台支社	290	1,122.8	223.6	1,346.4
盛岡支社	214	883.6	316.3	1,199.9
秋田支社	142	635.1	—	635.1
新潟支社	202	816.8	168.0	984.8
長野支社	120	383.4	77.0	460.4
合計	1,689	6,377.9	1,134.7	7,512.6

(2012年4月1日現在)

## エリア境界駅一覧

- ①新青森～津軽新城
- ②大館～東大館
- ③赤淵～田沢湖
- ④ゆだ高原～黒沢
- ⑤本吉～陸前小泉
- ⑥油島～石越
- ⑦一ノ関～くりこま高原
- ⑧院内～及位
- ⑨南野～余目
- ⑩本橋～酒田
- ⑪今泉～萩生
- ⑫坂元～新地
- ⑬いわき～赤井
- ⑭安積永盛～磐城守山
- ⑮豊原～白坂
- ⑯那須塩原～新白河
- ⑰喜多方～山都
- ⑱田子倉～大白川
- ⑲土樽～土合
- ⑳越後湯沢～上毛高原
- ㉑森宮野原～足滝
- ㉒妙高高原～黒姫
- ㉓安中榛名～軽井沢
- ㉔甲斐小泉～小淵沢
- ㉕信濃境～小淵沢
- ㉖毛呂～高麗川
- ㉗武蔵高萩～高麗川
- ㉘宮原～大宮
- ㉙熊谷～大宮
- ㉚思川～小山
- ㉛小田林～小山
- ㉜藤代～取手
- ㉝東我孫子～我孫子
- ㉞新松戸～新八柱
- ㉟錦糸町～馬喰町
- ㊱浅草橋～秋葉原
- ㊲潮見～越中島
- ㊳蒲田～川崎
- ㊴西大井～武蔵小杉
- ㊵稲田堤～矢野口
- ㊶橋本～相原
- ㊷西荻窪～吉祥寺
- ㊸新座～北朝霞
- ㊹大宮～上野
- ㊺戸田公園～浮間舟渡
- ㊻川口～赤羽
- ㊼三郷～南流山



# 株式の状況

(2012年3月31日現在)

- 発行可能株式総数…………… 1,600,000,000株
- 発行済株式の総数…………… 400,000,000株
- 株主数…………… 268,750名

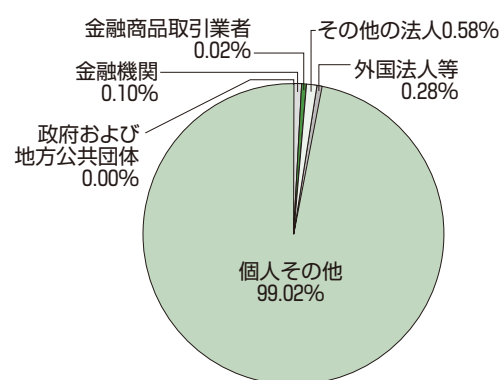
## 大株主

株主名	持株数
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社信託口	20,250,900株
日本マスタートラスト信託銀行株式会社信託口	16,663,900
J R 東 日 本 社 員 持 株 会	13,179,300
株 式 会 社 三 菱 東 京 U F J 銀 行	12,520,315
株 式 会 社 三 井 住 友 銀 行	10,530,315
株 式 会 社 み ず ほ コ ー ポ レ ー ト 銀 行	10,006,600
株 式 会 社 み ず ほ 銀 行	10,006,156
SSBT OD05 OMNIBUS ACCOUNT - TREATY CLIENTS	9,285,587
日 本 生 命 保 険 相 互 会 社	8,015,560
第 一 生 命 保 険 株 式 会 社	8,000,000

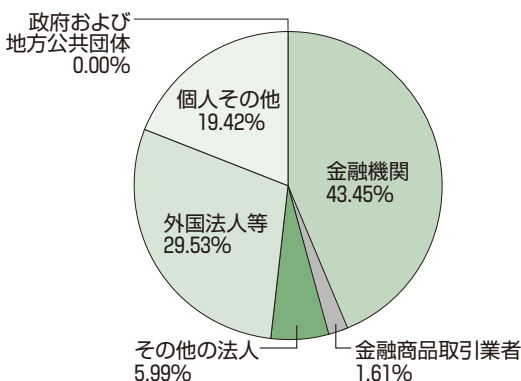
事業概要

## 所有者別分布状況

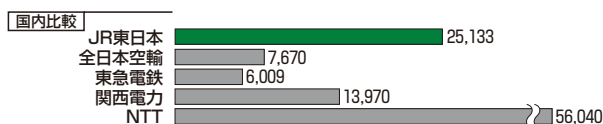
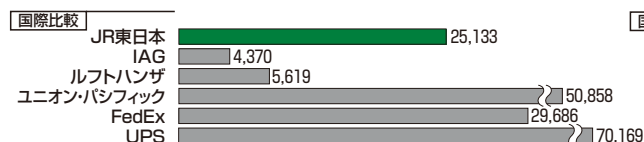
### ●株主数比率



### ●所有株式数比率



## 株式時価総額企業比較(百万米ドル)



2012年3月期(IAG、ルフトハンザ、ユニオン・パシフィックおよびUPSは2011年12月期、FedExは2011年5月期)

1.各社の期末株価および期末発行済み株式数を用いて算出したものです。

2.換算レートは2012年3月期末の実勢レート(1米ドル=82円、1英ポンド=1.60米ドル、1ユーロ=1.34米ドル)を用いています。

3.左記のレートで米ドルに換算した期末株価は、JR東日本が63.54ドル、IAGが2.36ドル、ルフトハンザが12.27ドル、ユニオン・パシフィックが105.94ドル、FedExが93.64ドル、UPSが73.19ドル、全日本空輸が3.05ドル、東急電鉄が4.79ドル、関西電力が15.63ドル、NTTが45.79ドルでした。

# グループ事業概要

## JR東日本グループ会社一覧

2012年11月1日現在

### 運輸

#### ジェイアールバス関東株式会社

東京都渋谷区代々木2-2-2  
Tel.03-5334-0860 [www.jrbuskanto.co.jp](http://www.jrbuskanto.co.jp)

#### ジェイアールバス東北株式会社

宮城県仙台市青葉区五橋1-1-1  
Tel.022-266-9642 [www.jrbustohoku.co.jp](http://www.jrbustohoku.co.jp)

#### 東京モノレール株式会社

東京都港区浜松町2-4-12  
Tel.03-5470-3816 [www.tokyo-monorail.co.jp](http://www.tokyo-monorail.co.jp)

### ショッピングセンター

#### 株式会社鉄道会館

グランスタ/グランスタダイニング/グラングルメ/  
グランアーシュ  
東京都中央区八重洲2-2-1 住友生命八重洲ビル7階  
Tel.03-5299-2288 [www.tokyoinfo.com](http://www.tokyoinfo.com)

#### 株式会社アトレ

アトレ(恵比寿、目黒1・2、四谷、大森、大井町1・2、品川、  
上野、亀戸、新浦安、吉祥寺、秋葉原1・2、川崎、松戸)/  
アトレヴィ(信濃町、五反田、田端、三鷹、巣鴨、東中野)/  
ボックスビル(取手)/スキップ(北小金、南柏)  
東京都渋谷区恵比寿4-1-18 恵比寿ネオナート6階  
Tel.03-5475-8300 [www.atre.co.jp](http://www.atre.co.jp)  
[ボックスビル] [www.atre.co.jp/boxhilltoride/](http://www.atre.co.jp/boxhilltoride/)

#### 株式会社ルミネ

ルミネ(大宮1・2、北千住、新宿1・2、ルミネエスト、  
立川、横浜、町田、荻窪、藤沢、川越、品川、大船、  
池袋、ルミネマン渋谷、有楽町)  
東京都渋谷区代々木2-2-2  
Tel.03-5334-0550 [www.lumine.ne.jp](http://www.lumine.ne.jp)

#### 株式会社横浜ステーションビル

シャル(鶴見)/シャルプラットフォーム(東神奈川)/  
プチール港南台/エキスト(鹿島田、保土ヶ谷、鎌倉)  
神奈川県横浜市中区本町2丁目22番地  
日本生命横浜本町ビル8階  
Tel.045-680-5900 [www.cial.co.jp](http://www.cial.co.jp)

#### 湘南ステーションビル株式会社

ラスカ(茅ヶ崎、平塚、小田原)/平塚ラスカ南館  
神奈川県平塚市宝町1-1  
Tel.0463-22-0236 [www.lusca.co.jp](http://www.lusca.co.jp)  
[ラスカ]

#### 株式会社JR中央ラインモール

nonowa(西国分寺)  
東京都国分寺市西恋ヶ窪2-2-1  
ビーンズアネックス西国分寺2階  
Tel.042-300-1128

#### ジェイアール東日本商業開発株式会社

グランデュオ(立川、蒲田)  
東京都立川市柴崎町3-2-1  
Tel.042-540-2111 [www.granduo.jp](http://www.granduo.jp)

#### JR東京西駅ビル開発株式会社

セレオ(八王子、武蔵小金井)/エル(国分寺)/  
エクラン(甲府)/ロンロン(西八王子)/ナウ(相模原)  
東京都八王子市旭町1-1 セレオ八王子北館7階  
Tel.042-686-3100

#### 宇都宮ステーション開発株式会社

ハセオ(宇都宮)/バル(小山、古河)  
栃木県宇都宮市川向町1-23  
Tel.028-627-8400 [www.utsunomiya-s.k.com/](http://www.utsunomiya-s.k.com/)

#### 高崎ターミナルビル株式会社

モンレー(高崎)/アズ(熊谷)/  
イーサイト(上尾、高崎、籠原)  
群馬県高崎市八島町222  
Tel.027-322-7211 [www.m-takasaki.com](http://www.m-takasaki.com)

#### 水戸ステーション開発株式会社

エクセル・エクセルみなみ(水戸)いわき駅ビル  
茨城県水戸市宮町1-1-1  
Tel.029-231-7711 [www.excel-mito.com](http://www.excel-mito.com)  
[エクセル]

#### 株式会社錦糸町ステーションビル

テルミナ/テルミナ2  
東京都墨田区江東橋3-14-5  
Tel.03-3633-1111 [www.termina.info](http://www.termina.info)  
[テルミナ]

#### 株式会社千葉ステーションビル

ペリエ(千葉、稲毛、西千葉、津田沼、検見川浜)/  
いちばん鮮(稲毛海岸)/アルカード茂原/  
四街道駅ビル/Dila津田沼  
千葉県千葉市中央区富士見2-3-1  
Tel.043-227-3003 [www.perie.co.jp](http://www.perie.co.jp)  
[ペリエ]

#### 株式会社JR東日本青森商業開発

A-FACTORY(青森)/ラピナ(青森)/  
あおもり旬味館(新青森)/アブリーズ(弘前)  
青森県青森市柳川1-2-3  
Tel.017-734-1211 [www.jre-abc.com](http://www.jre-abc.com)

#### 株式会社ステーションビルMIDORI

MIDORI(長野、松本)/ティリア(長野)  
長野県長野市南千歳1-22-6  
Tel.026-228-5545 [www.eki-midori.com](http://www.eki-midori.com)

### オフィス

#### 株式会社ジェイアール東日本ビルディング

東京都中央区八重洲2-2-1 住友生命八重洲ビル4階  
Tel.03-3231-6600 [www.jebl.co.jp](http://www.jebl.co.jp)

### ホテル

#### 日本ホテル株式会社

東京ステーションホテル/  
ホテルメトロポリタン(池袋)/  
ホテルメトロポリタン エドモント(飯田橋)/  
ホテルメトロポリタン丸の内/  
ホテルメトロポリタン高崎/ホテルメッツ(渋谷、  
目白、駒込、田端、赤羽、国分寺、武蔵境、久米川、浦和、  
川崎、溝ノ口、まくら大船、津田沼、高円寺、立川、  
水戸、横浜鶴見)/ホテルドリームゲート舞浜/  
ホテルアール・メッツ宇都宮  
東京都豊島区西池袋1-6-1  
Tel.03-5954-1088 [www.nihonhotel.com](http://www.nihonhotel.com)

#### 仙台ターミナルビル株式会社

ホテルメトロポリタン仙台/  
ホテルメトロポリタン山形/ホテルメッツ福島/  
エスバル(仙台、福島、郡山、山形)  
宮城県仙台市青葉区中央1-1-1  
Tel.022-268-2525 [www.s-metro.stbl.co.jp](http://www.s-metro.stbl.co.jp)  
[ホテルメトロポリタン仙台] [www.metro-yamagata.jp](http://www.metro-yamagata.jp)  
[ホテルメッツ福島] [www.f-mets.jp](http://www.f-mets.jp)  
[エスバル] [www.s-pal.jp](http://www.s-pal.jp)

#### 盛岡ターミナルビル株式会社

ホテルメトロポリタン盛岡・  
ホテルメトロポリタン盛岡ニューウイング/  
フェザン(盛岡)  
岩手県盛岡市盛岡駅前通1-44  
Tel.019-625-1211 [www.metro-morioka.co.jp](http://www.metro-morioka.co.jp)  
[ホテルメトロポリタン盛岡] [www.fesan-jp.com](http://www.fesan-jp.com)  
[フェザン]

#### 秋田ステーションビル株式会社

ホテルメトロポリタン秋田/アルス/トピコ  
秋田県秋田市中通7-2-1  
Tel.018-831-2225 [www.metro-akita.jp](http://www.metro-akita.jp)  
[ホテルメトロポリタン秋田] [www.caoca.net](http://www.caoca.net)  
[アルス、トピコ]

#### 株式会社ホテルメトロポリタン長野

ホテルメトロポリタン長野  
長野県長野市南石堂町1346  
Tel.026-291-7000 [www.metro-n.co.jp](http://www.metro-n.co.jp)

### 小売・飲食

#### 株式会社JR東日本リテールネット

NEW DAYS/KIOSK/BOOK EXPRESSなど  
東京都新宿区西新宿2-3-1 新宿モノリス29階  
Tel.03-5324-6800 [www.j-retail.jp](http://www.j-retail.jp)

#### 株式会社日本レストランエンタプライズ

あじさい茶屋/駅弁屋/さぬきうどんなど  
東京都港区高輪2-19-13 高輪センタービル11階  
Tel.03-5798-8080 [www.nre.co.jp](http://www.nre.co.jp)

#### ジェイアール東日本フードビジネス株式会社

BECK'S COFFEE SHOP/Becker's/ハニーズバーなど  
東京都北区田端6-1-1 田端ASUKAタワー13階  
Tel.03-5832-4621 [www.jefb.co.jp](http://www.jefb.co.jp)

#### 株式会社JR東日本ステーションリテイリング

ecute大宮・品川・立川・東京 など  
東京都港区北青山2-7-9  
Tel.03-3423-8910 [www.ecute.co.jp](http://www.ecute.co.jp)

#### 株式会社JR東日本ウォータービジネス

朝の茶事・FROM AQUA(フロムアクア) など  
東京都渋谷区恵比寿南1-5-5 JR恵比寿ビル9階  
Tel.03-6853-6001 [www.jre-water.com](http://www.jre-water.com)

#### 株式会社紀ノ國屋

KINOKUNIYA(吉祥寺店・国立店 など)/  
entrée(グランスタダイニング店 など)/  
OMO(エチカ表参道店 など)  
東京都港区北青山3-15-7  
Tel.03-3409-4061 [www.e-kinokuniya.com](http://www.e-kinokuniya.com)

### 商事・物流

#### 株式会社ジェイアール東日本商事

東京都渋谷区代々木2-2-2  
Tel.03-3299-9167 [www.ejrt.co.jp](http://www.ejrt.co.jp)

#### 株式会社ジェイアール東日本物流

東京都墨田区錦糸3-2-1 アルカイースト6階  
Tel.03-3829-5111 [www.jrbutsuryu.jregroup.ne.jp](http://www.jrbutsuryu.jregroup.ne.jp)

旅行・レンタカー

**株式会社びゅうトラベルサービス**  
東京都渋谷区代々木2-2-2  
Tel.03-5334-0615      www.v-travels.co.jp

**ジェイアール東日本レンタリース株式会社**  
駅レンタカー  
東京都千代田区外神田3-5-12  
Tel.03-3251-6855      www.jrerl.co.jp

スポーツ・レジャー

**株式会社ジェイアール東日本スポーツ**  
ジェクサー(大宮、戸田公園、赤羽、上野、四谷、大井町、東神奈川、池袋、亀戸、新宿、東京)/リラクゼ(国分寺、三鷹、新宿、東京、上野、西船橋、大船など)  
東京都豊島区西池袋1-11-1  
メトロポリタンプラザ17階  
Tel.03-3980-8671      www.jresports.co.jp

**株式会社ガラ湯沢**  
GALA湯沢スキー場  
新潟県南魚沼郡湯沢町大字湯沢字茅平1039-2  
Tel.025-785-6421      www.galaresort.jp

不動産管理

**株式会社ジェイアール東日本都市開発**  
シャポー/アルカード/ビーンズ など  
東京都渋谷区代々木2-2-2  
Tel.03-5334-1041      www.jr.tk.jp

情報・財務・人材サービス

**株式会社ジェイアール東日本情報システム**  
東京都渋谷区代々木2-2-2  
Tel.03-3299-1258      www.jeisc.co.jp

**株式会社JR東日本ネットステーション**  
えきねっと  
東京都渋谷区代々木2-7-8  
東京南新宿ビルディング4階  
Tel.03-5333-1576      www.jrnets.com  
[インターネットサービスポータルサイト] www.eki-net.com

**株式会社ジェイアール東日本マネジメントサービス**  
東京都渋谷区代々木2-2-2  
Tel.03-5334-1633      www.jems.jregroup.ne.jp

**株式会社JR東日本パーソナルサービス**  
東京都新宿区西新宿1-23-7 新宿ファーストウエスト13階  
Tel.03-6304-5400      www.jreps.co.jp

**株式会社JR東日本グリーンパートナーズ**  
埼玉県戸田市新曽847-5  
Tel.048-446-1856

クレジットカード

**株式会社ビューカード**  
東京都品川区大崎1-5-1 大崎センタービル  
Tel.03-6275-3000      www.viewcard.co.jp

広告・出版

**株式会社ジェイアール東日本企画**  
東京都渋谷区恵比寿南1-5-5 JR 恵比寿ビル  
Tel.03-5447-7800      www.jeki.co.jp

**株式会社東京メディア・サービス**  
東京都豊島区西池袋1-11-1  
メトロポリタンプラザ17階  
Tel.03-5391-1261      www.tms.jregroup.ne.jp

**株式会社オレンジページ**  
東京都新宿区西五軒町13-1  
Tel.03-5227-5814      www.orangepage.net

駅業務・清掃整備・リネンサプライ

**株式会社JR東日本テクノハートTESSEI**  
東京都中央区八重洲1-5-15 田中八重洲ビル  
Tel.03-3278-9681

**株式会社JR東日本運輸サービス**  
東京都中央区日本橋室町4-3-16  
Tel.03-3548-4511      www.jets.jregroup.ne.jp

**株式会社東日本環境アクセス**  
東京都台東区東上野3-4-12  
Tel.03-3836-1551      www.jea.co.jp

**JR高崎鉄道サービス株式会社**  
群馬県高崎市下和田町5-3-21  
Tel.027-323-7534

**JR水戸鉄道サービス株式会社**  
茨城県水戸市南町3-4-57  
Tel.029-226-8561      www.mito-ts.co.jp

**JR千葉鉄道サービス株式会社**  
千葉県千葉市中央区弁天1-5-1 白樺ビル10階  
Tel.043-251-5702

**株式会社ジェイアールテクノサービス仙台**  
宮城県仙台市青葉区一番町2-2-13  
Tel.022-266-0115

**JR盛岡鉄道サービス株式会社**  
岩手県盛岡市盛岡駅前通1-41  
Tel.019-653-9168

**JR秋田鉄道サービス株式会社**  
秋田県秋田市東通仲町12-17  
Tel.018-833-4529

**JR新潟鉄道サービス株式会社**  
新潟県新潟市中央区花園1-1-5  
Tel.025-244-0590

**JR長野鉄道サービス株式会社**  
長野県長野市川合新田3458  
Tel.026-221-6491

**新日本リネン株式会社**  
東京都豊島区西池袋1-11-1  
メトロポリタンプラザ11階  
Tel.03-3989-6922      www.jrel.co.jp

建設コンサルタント・設備保守

**ジェイアール東日本コンサルタンツ株式会社**  
東京都豊島区西池袋1-11-1  
メトロポリタンプラザ18・19階  
Tel.03-5396-7221      www.jrc.jregroup.ne.jp

**株式会社ジェイアール東日本建築設計事務所**  
東京都渋谷区代々木2-2-6 JR 新宿ビル  
Tel.03-5371-3381      www.jred.co.jp

**ジェイアール東日本ビルテック株式会社**  
東京都渋谷区代々木2-2-2  
Tel.03-5334-0630      www.jrefm.co.jp

**JR東日本メカトロニクス株式会社**  
東京都渋谷区代々木2-1-1 新宿マインスタワー14階  
Tel.03-5365-3802      www.jrem.co.jp

**ユニオン建設株式会社**  
東京都目黒区中目黒2-10-1  
Tel.03-3719-0731      www.union-k.co.jp

車両製造・保全

**株式会社総合車両製作所**  
神奈川県横浜市金沢区大川13-1  
Tel.045-701-5155      www.j-trec.co.jp

**東日本トランスポートテック株式会社**  
東京都豊島区西池袋1-11-1 メトロポリタンプラザ21階  
Tel.03-3988-9421      www.ttech.co.jp

**東北交通機械株式会社**  
宮城県仙台市青葉区一番町2-2-13  
Tel.022-268-3020      www.j-tkk.jp

海外鉄道コンサルタント

**日本コンサルタンツ株式会社**  
東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル9階  
Tel.03-6269-9878      www.jictransport.co.jp

地域冷暖房

**新宿南エエネルギーサービス株式会社**  
東京都渋谷区代々木2-1-1 新宿マインスタワー16階  
Tel.03-5352-2971      www.sesdhc.co.jp

支社別グループ会社

**東北総合サービス株式会社**  
ピボット(郡山、古川、会津若松) など  
宮城県仙台市青葉区中央1-1-1  
Tel.022-221-6067      www.jr-tss.co.jp

**株式会社ジャスター**  
シーガルタウン(本八戸) など  
岩手県盛岡市盛岡駅前通1-41  
Tel.019-651-1900      www.jas-ter.co.jp

**株式会社ジェイアールアトリス**  
生鮮市場(保戸野) など  
秋田県秋田市中通7-1-1  
Tel.018-837-1544

**株式会社トッキー**  
CoCoLo(本館、万代、東、西、南、中央、長岡、湯沢) など  
新潟県新潟市中央区花園1-1-1  
Tel.025-247-6301      www.tokky.jp/

# グループ経営構想V<sup>ファイブ</sup> ～限りなき前進～

東日本大震災などの大きな環境変化を踏まえ、今後の当社グループの経営の方向性を改めて打ち出すべく、2012年10月、通算5回目となる経営構想「グループ経営構想V ～限りなき前進～」を策定しました。

策定にあたっては、2012年4月に発表した「今後3年間（2012～2014年度）の重点課題」をベースとして、2020年頃までの社会環境の変化を見据え、経営の基本的方向性と具体的に実行していくことをまとめました。

## 1. 私たちの出発点

第一の出発点：国鉄改革

第二の出発点：東日本大震災

## 2. 私たちの志 ～経営の基本的な方向性

JR東日本グループの  
新たなコンセプトワード

### 地域に生きる。世界に伸びる。

- 地域社会の一員として、地域の皆さまとともにあるべき未来を考え、元気な地域を築くため、自らの使命を果たす。
- 私たちが持っている可能性を花開かせるため、外に向かって果敢に踏み出し、成長をめざす。

という意味を含め、グループとしての新たなコンセプトワードを設定しました。

### 「変わらぬ使命」と「無限の可能性の追求」

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

#### ◆変わらぬ使命

「お客さまの求める安全で品質の高いサービスを提供する」、そして「鉄道サービス・生活サービスの提供を通じて、地域の発展に貢献する」という基本的な使命はいつの時代も変わりません。これらを、改めて経営の重要な柱に位置づけるとともに、社会的な要請にしっかりと応えることができる内容・レベルとするために、不断の努力を続けます。

#### ◆無限の可能性の追求

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

## 3. 限りなき前進 ～Ever Onward～

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

## 4. 変わらぬ使命

### (1) きわめる：「究極の安全」に向けて

#### ～災害に強い鉄道づくり～

- 東日本大震災の経験を踏まえ、首都直下地震などを想定した地震対策にハード・ソフト両面から取り組み、「災害に強い鉄道づくり」に邁進する。
- ホームドアの整備、列車衝突・脱線事故対策や踏切事故対策の強化などにより、「安心してご利用いただける鉄道づくり」を推し進める。
- 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、安全性向上への絶えざる挑戦を続ける。

#### 【主な取組み】

- ① 大規模地震への対応
  - ア. 耐震補強対策などの推進
  - イ. 災害発生時における救助救命
- ② 自然災害・異常気象への対応
- ③ ホームドア整備
- ④ 列車衝突・脱線事故対策などの推進
- ⑤ 安全を守る仕組み・体制の充実

### (2) みかく：サービス品質の改革

#### ～鉄道ネットワークの拡充等～

- 輸送品質に磨きをかけるとともに、お客さまに優しい鉄道サービスを徹底的に追求し、「顧客満足度 鉄道業界No.1」をめざす。
- 東北縦貫線の開業や、北陸新幹線金沢開業・北海道新幹線新函館(仮称)開業といった大プロジェクトを着実に推進し、観光をはじめとした新たな流動を創造する。
- シニア向けサービスの拡充による新たな需要の創造に努めるほか、Suicaについて、利便性向上に向けた取組みを推進し、生活に不可欠な社会インフラとしてさらなる浸透を図る。



【主な取組み】

- ① 輸送品質の向上
- ② お客さまに優しい鉄道サービスの追求
- ③ 東京圏ネットワークの充実
- ④ 都市間ネットワークの拡大  
～伸びる新幹線、広がる観光。新たな旅ルートの発見～
- ⑤ 社会インフラとしてのSuicaの利便性向上
- ⑥ シニア向けサービスの拡充

**(3) ともにいきる：地域との連携強化**

～震災からの復興、観光流動の創造と地域の活性化～

- 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、行動する。
- 震災からの復興が喫緊の課題である今後5年間（2016年度まで）を「重点期間」と位置づけ、「当社グループだからできる」地域活性化策や観光振興策を精力的に実行する。
- 生活サービス事業について、大規模ターミナル駅や東京圏ネットワーク、地方中核駅を舞台に、駅周辺の街と一体となった開発・事業展開を進める3つの「まちづくり」を推進する。

【主な取組み】

- ① 沿岸被災線区の復旧
- ② 観光立国の推進
- ③ 生活サービス事業のさらなる成長  
～3つの「まちづくり」の推進～
- ④ 地方路線の担い手としての取組み
- ⑤ 地域の産業の活性化
- ⑥ 医療サービスを通じた地域・社会への貢献

**5. 無限の可能性の追求**

**(1) ひらく：技術革新**

～エネルギー・環境戦略の構築、ICTの活用、高速化～

- 外部の開発力や知的財産を活用する「オープンイノベーション」の考え方を取り入れ、技術革新を強力に推進する。
- 電力不足問題を踏まえたエネルギー・環境戦略の構築、ICTを活用した従来の発想に捉われない新たな鉄道システムづくり、新幹線の時速360kmでの営業運転の実現に向けて重点的に取り組む。

【主な取組み】

- ① エネルギー・環境戦略の構築
- ② ICTの活用
- ③ 新幹線のさらなる高速化
- ④ 知的財産戦略の推進

**(2) のびる：**

新たな事業領域への挑戦 ～グローバル化～

- 海外鉄道マーケットの拡大が見込まれる中、国内外の企業と連携し、海外の鉄道プロジェクトに積極的に参画し、グループの成長をめざす。
- 新たな事業領域への挑戦を通じて、グループが有する技術とノウハウに磨きをかけるとともに、外に開かれた企業風土を構築する。

【主な取組み】

- ① 海外鉄道プロジェクトへの参画
- ② 鉄道車両製造事業の拡大
- ③ 社外の技術・サービスの積極的な活用
- ④ 新規事業の展開

**(3) はばたく：**

人を伸ばし、人を活かす企業風土づくり

- 仕事を通じて自己の成長とやりがいを実感できるよう、意欲ある社員が活躍・挑戦できる場を数多くつくとともに、「まず、やってみよう」という挑戦を尊ぶ気風を築く。
- 技術革新や海外プロジェクトへの参画などを通じ、他の業界や世界に広く関心を持つ、外に開かれた企業風土の構築と幅広い視野を持った人材の育成をめざす。
- 激しい経営環境の変化に対応し、成長分野に経営資源を投入できるよう、利益を確実に創出し続ける、筋肉質で俊敏な経営体質を創り上げる。

【主な取組み】

- ① 社員の活躍・挑戦の場の拡大
- ② 企業風土改革 ～ワークスタイル改革、組織運営の効率化～
- ③ 筋肉質で俊敏な経営体質の確立

# 連結決算

## 連結業績の推移

(年度、億円)

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
営業収益	25,656	25,422	25,374	25,923	26,573	27,035	26,969	25,737	25,373	25,321
営業利益	3,430	3,514	3,585	3,960	4,280	4,451	4,325	3,448	3,450	3,600
当期純利益	979	1,198	1,115	1,575	1,758	1,896	1,872	1,202	762	1,087
減価償却費	3,225	3,223	3,179	3,160	3,185	3,355	3,431	3,563	3,664	3,587
設備投資額	3,075	3,139	3,199	3,613	4,133	4,171	4,025	4,347	4,258	3,701
長期債務残高	41,175	39,745	38,330	37,038	36,362	35,587	34,885	34,438	34,220	33,854
連結子会社数	101	98	92	86	85	82	82	73	75	72
1株当たり当期純利益(円)(注)	24,453	29,928	27,868	39,369	44,007	47,463	468.68	303.35	192.69	274.89
主要指標(%)										
売上高当期純利益率	3.8	4.7	4.4	6.1	6.6	7.0	6.9	4.7	3.0	4.3
自己資本当期純利益率(ROE)	10.2	11.5	9.8	12.4	12.4	12.3	11.3	6.9	4.2	5.9
総資産営業利益率(ROA)	4.9	5.2	5.3	5.9	6.2	6.4	6.2	4.9	4.9	5.1
自己資本比率	14.3	16.2	17.6	19.9	21.4	23.0	24.7	25.5	25.7	26.5
連単倍率(倍)										
営業収益	1.35	1.34	1.35	1.35	1.37	1.37	1.37	1.37	1.39	1.39
当期純利益	1.13	1.15	1.16	1.21	1.14	1.16	1.19	1.20	1.28	1.41
備考			固定資産の減損会計の導入、法人事業税における外形標準課税制度の導入				減価償却制度の変更、棚卸資産に対する低価法の適用		東日本大震災(3月11日)	

注) : 2009年1月4日を効力発生日として普通株式1株につき100株の株式分割を実施いたしました。なお、2008年度以降の1株当たり当期純利益については、当該株式分割を踏まえた額を記載しております。

## 2011年度財務諸表(連結)

注) : 記載金額は、百万円未満を切り捨てて表示しております。

# 財務諸表

### 連結貸借対照表

(2012年3月31日現在)

(単位:百万円)

科目	金額	科目	金額
[資産の部]		[負債の部]	
流動資産	677,980	流動負債	1,230,240
現金及び預金	105,722	支払手形及び買掛金	50,853
受取手形及び売掛金	321,735	短期借入金	134,618
未収運賃	31,791	1年内償還予定の社債	89,998
短期貸付金	71,465	1年内支払う鉄道施設購入長期未払金	129,838
有価証券	50	未払金	347,343
分譲土地建物	1,514	未払消費税等	13,554
たな卸資産	51,936	未払法人税等	70,571
繰延税金資産	43,022	預り連絡運賃	22,079
その他	53,076	前受運賃	84,256
貸倒引当金	△2,335	賞与引当金	64,131
固定資産	6,382,296	災害損失引当金	11,546
有形固定資産	5,864,070	その他	211,449
建物及び構築物	2,907,110	固定負債	3,939,534
機械装置及び運搬具	620,392	社債	1,509,664
土地	2,012,107	長期借入金	728,110
建設仮勘定	284,740	鉄道施設購入長期未払金	794,014
その他	39,719	繰延税金負債	3,219
無形固定資産	87,712	退職給付引当金	643,400
投資その他の資産	430,513	災害損失引当金	8,356
投資有価証券	140,204	その他	252,769
長期貸付金	3,646	負債合計	5,169,775
繰延税金資産	241,965	[純資産の部]	
その他	45,998	株主資本	1,870,569
貸倒引当金	△1,301	資本金	200,000
繰延資産	132	資本剰余金	96,732
開業費	103	利益剰余金	1,599,683
開発費	29	自己株式	△25,846
		その他の包括利益累計額	3,834
		その他有価証券評価差額金	3,909
		繰延ヘッジ損益	△74
		少数株主持分	16,229
		純資産合計	1,890,633
資産合計	7,060,409	負債純資産合計	7,060,409

### 連結損益計算書

(2011年4月1日から2012年3月31日まで)

(単位:百万円)

科目	金額
営業収益	2,532,173
営業費	2,172,148
運輸業等営業費及び売上原価	1,710,614
販売費及び一般管理費	461,534
営業利益	360,024
営業外収益	19,359
受取利息	155
受取配当金	2,792
物品売却益	2,033
受取保険金及び配当金	9,445
持分法による投資利益	860
雑収入	4,071
営業外費用	107,201
支払利息	101,072
物品売却損	488
雑支出	5,639
経常利益	272,182
特別利益	70,778
固定資産売却益	5,113
工事負担金等受入額	59,527
その他	6,136
特別損失	109,061
固定資産売却損	1,343
固定資産除却損	4,332
工事負担金等圧縮額	56,127
減損損失	9,160
環境対策費	11,523
災害損失引当金繰入額	16,179
その他	10,394
税金等調整前当期純利益	233,899
法人税、住民税及び事業税	98,954
法人税等調整額	25,354
法人税等合計	124,308
少数株主損益調整前当期純利益	109,590
少数株主利益	853
当期純利益	108,737

(参考) 包括利益 109,304

### 連結キャッシュ・フロー計算書

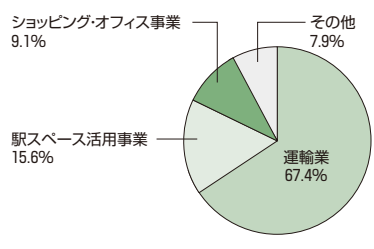
(2011年4月1日から2012年3月31日まで)

(単位:百万円)

科目	金額
営業活動によるキャッシュ・フロー	558,650
税金等調整前当期純利益	233,899
減価償却費	358,704
減損損失	9,160
長期前払費用償却額	6,332
退職給付引当金の減少額	△14,970
受取利息及び受取配当金	△2,947
支払利息	101,072
工事負担金等受入額	△59,527
固定資産除却損	27,097
固定資産圧縮損	56,127
災害損失引当金繰入額	16,179
売上債権の増加額	△54,835
仕入債務の増加額	53,343
その他	8,131
小計	737,769
利息及び配当金の受取額	3,147
利息の支払額	△101,270
災害損失の支払額	△38,563
法人税等の支払額	△42,432
投資活動によるキャッシュ・フロー	△370,684
有形及び無形固定資産の取得による支出	△407,622
有形及び無形固定資産の売却による収入	8,865
工事負担金等受入による収入	50,696
投資有価証券の取得による支出	△7,015
その他	△15,608
財務活動によるキャッシュ・フロー	△152,428
コマース・ペーパーの減少額	△61,000
長期借入れによる収入	174,300
長期借入金の返済による支出	△125,869
社債の発行による収入	150,000
社債の償還による支出	△110,430
鉄道施設購入長期未払金の支払による支出	△124,625
配当金の支払額	△43,525
その他	△11,277
現金及び現金同等物の増加額	35,537
現金及び現金同等物の期首残高	131,929
連結子会社との取引に伴う現金及び現金同等物の増減	58
現金及び現金同等物の期末残高	167,525

## セグメント別営業収益の推移(連結)

### 2011年度営業収益構成(連結)

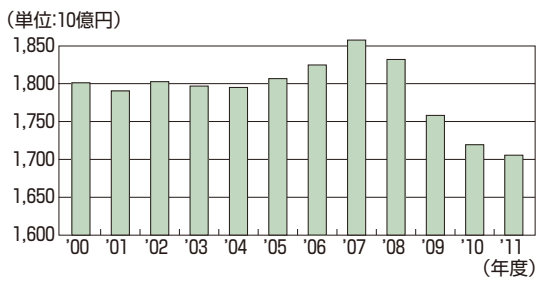


### 運輸業

JR東日本グループは、鉄道事業とモノレール鉄道業、バス事業を展開しています。鉄道事業は、東京圏を含む本州の東半分を営業エリアとし、東京から5方面の地方都市を結ぶ新幹線輸送、関東圏輸送、都市間・地域輸送を行っています。JR東日本の営業キロは7,512.6kmです。

これらを中心として、羽田空港へアクセスするモノレール鉄道業や各駅から路線バスや高速バス、貸切バス等のバス事業を行っています。

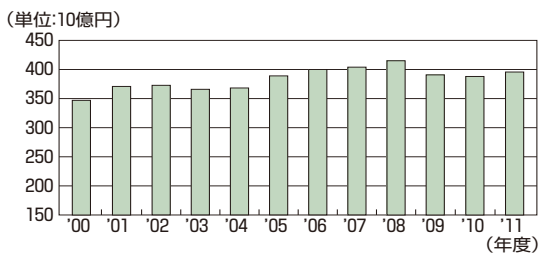
2011年度の営業収益は、1兆7,057億円です。



### 駅スペース活用事業

JR東日本グループでは、「エキナカ」の価値を最大まで引き出す「ステーションルネッサンス」を推進し、お客さまの多様なニーズにお応えできるように、駅構内や駅周辺、列車内などにおいて、駅の売店「KIOSK」、コンビニエンスストア「NEWDAYS」、車内販売をはじめ、小売・飲食などのさまざまな店舗を展開しています。

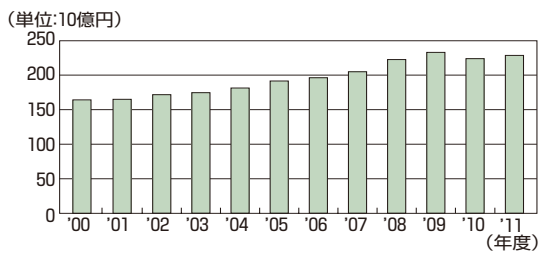
2011年度の営業収益は、3,961億円です。



### ショッピング・オフィス事業

JR東日本グループでは、駅や駅周辺用地といった経営資源を最大限に活用するため、ファッション特化型、生鮮三品や日用品を主体とした生活密着型など、それぞれの駅立地にあわせさまざまなタイプのショッピングセンターを開発しています。また、首都圏を中心として複合型オフィスビルを展開しています。

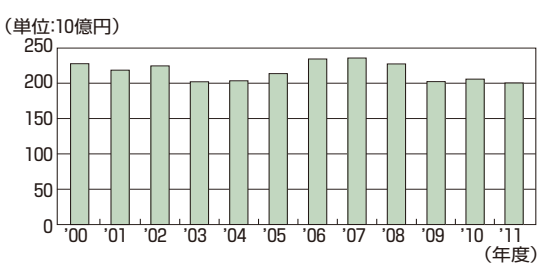
2011年度の営業収益は、2,296億円です。



### その他

JR東日本グループは、東京圏を中心に駅、高架下等の開発ポテンシャルの高い資産を多数保有しています。これらの経営資源を有効に活用し、鉄道事業との高い相乗効果を生み出すことのできる事業を展開しています。主な事業は、ホテル業、広告業、情報サービス事業、清掃整備・駅業務運営業、クレジットカード事業、建設コンサルタント・設備保守事業などです。

2011年度の営業収益は、2,005億円です。



注)連結子会社数は、2000年度は97、2001年度および2002年度は101、2003年度は98、2004年度は92、2005年度は86、2006年度は85、2007年度および2008年度は82、2009年度は73、2010年度は75、2011年度は72です。

### 2012年度通期の連結決算予想

(単位:億円)

	2012.3期 実績 A	2013.3期 予想 B	増減	
			金額 B-A	% B/A×100
営業収益	25,321	26,370	1,048	104.1
運輸業	17,057	17,640	582	103.4
駅スペース活用事業	3,961	4,060	98	102.5
ショッピング・オフィス事業	2,296	2,380	83	103.6
その他	2,005	2,290	284	114.2
営業利益	3,600	3,780	179	105.0
運輸業	2,366	2,550	183	107.8
駅スペース活用事業	339	350	10	103.0
ショッピング・オフィス事業	665	670	4	100.7
その他	219	220	0	100.0
調整額	9	△10	△19	-
経常利益	2,721	2,920	198	107.3
当期純利益	1,087	1,630	542	149.9

# 単体決算

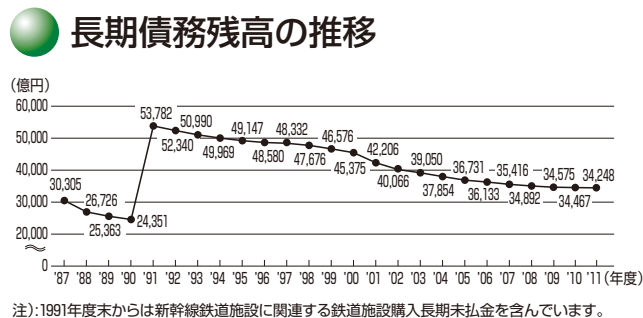
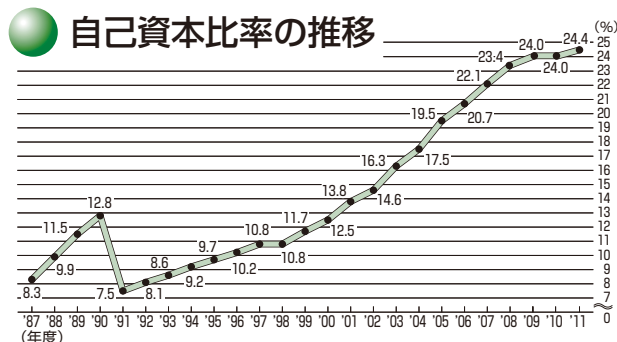
## 単体業績の推移

(年度、億円)

	1987	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
営業収益	15,657	18,994	18,972	18,831	19,149	19,400	19,798	19,674	18,825	18,302	18,174
営業利益	2,964	3,013	3,075	3,106	3,424	3,627	3,726	3,657	2,826	2,810	2,929
営業外損益	△2,197	△1,372	△1,243	△1,447	△1,217	△1,247	△1,084	△1,047	△1,042	△860	△852
経常利益	766	1,640	1,832	1,658	2,207	2,379	2,641	2,610	1,783	1,950	2,077
当期純利益	274	869	1,043	960	1,305	1,541	1,631	1,574	1,000	594	771
減価償却費	2,373	2,564	2,525	2,464	2,428	2,430	2,571	2,636	2,751	2,888	2,856
設備投資額	829	2,459	2,355	2,414	2,753	3,153	3,211	3,234	3,637	3,544	3,074
長期債務残高	30,305	40,066	39,050	37,854	36,731	36,133	35,416	34,892	34,575	34,467	34,248
1株当たり当期純利益(円)(注)	6,863	21,693	26,035	23,970	32,606	38,576	40,824	393.96	252.47	150.21	194.98
1株当たり配当額(円)(注)	-	8,000	6,000	6,500	8,000	9,000	10,000	110.00	110.00	110.00	110.00
主要指標(%)											
売上高当期純利益率	1.8	4.6	5.5	5.1	6.8	7.9	8.2	8.0	5.3	3.2	4.2
自己資本当期純利益率(ROE)	8.8	9.6	10.7	9.0	11.1	11.9	11.7	10.6	6.5	3.8	4.8
総資産営業利益率(ROA)	7.6	4.7	4.9	4.9	5.4	5.6	5.7	5.6	4.3	4.3	4.4
自己資本比率	8.3	14.6	16.3	17.5	19.5	20.7	22.1	23.4	24.0	24.0	24.4
備考				固定資産の減価償却の導入、法人事業税における外形標準課税制度の導入			減価償却制度の変更、棚卸資産に対する低価法の適用			東日本大震災(3月11日)	

注) : 2009年1月4日を効力発生日として普通株式1株につき100株の株式分割を実施いたしました。なお、2008年度以降の1株当たり当期純利益および1株当たり配当額については、当該株式分割を踏まえた額を記載しております。

## 財務諸表



注) : 1991年度末からは新幹線鉄道施設に関連する鉄道施設購入長期未払金を含んでいます。

## 2011年度財務諸表(単体)

### 貸借対照表

(2012年3月31日現在)

科目	金額	科目	金額	科目	金額
[資産の部]		[負債の部]		[純資産の部]	
流動資産	524,957	流動負債	1,213,013	株主資本	1,609,832
現金及び預金	69,135	関係会社短期借入金	163,100	資本金	200,000
未収運賃	166,831	1年内償還予定の社債	89,998	資本剰余金	96,613
未収金	71,685	1年内返済予定の長期借入金	133,289	資本準備金	96,600
短期貸付金	62,176	年内支払引当金	129,336	その他資本剰余金	13
関係会社短期貸付金	80,594	リース債務	6,006	利益剰余金	1,338,145
分譲土地建物	1,503	未払金	324,870	利益準備金	22,173
貯蔵品	17,424	未払費用	30,113	その他利益剰余金	
前払費用	5,116	未払消費税等	9,933	特別償却準備金	3,171
繰延税金資産	33,944	未払法人税等	55,252	固定資産圧縮積立金	50,166
その他の流動資産	16,668	預り連絡運賃	22,433	別途積立金	990,000
貸倒引当金	△124	預り金	23,917	繰越利益剰余金	272,632
固定資産	6,081,635	前受運賃	83,838	自己株式	△24,925
鉄道事業固定資産	4,474,675	前受金	60,341	評価・換算差額等	2,386
関連事業固定資産	436,670	前受工事負担金	5,061	その他有価証券評価差額金	2,767
各事業関連固定資産	278,788	賞与引当金	53,119	繰延ヘッジ損益	△381
建設仮勘定	279,320	役員賞与引当金	106	純資産合計	1,612,219
投資その他の資産	612,181	災害損失引当金	11,328		
投資有価証券	103,706	資産除去債務	897		
関係会社株式	189,616	その他の流動負債	10,069		
関係会社長期貸付金	77,664	固定負債	3,781,360		
長期前払費用	16,759	社債	1,509,764		
繰延税金資産	215,787	長期借入金	726,229		
その他の投資等	8,957	関係会社長期借入金	30,660		
貸倒引当金	△310	鉄道施設購入長期未払金	789,511		
		リース債務	14,558		
		長期前受工事負担金	47,031		
		退職給付引当金	602,510		
		災害損失引当金	8,356		
		環境対策引当金	11,483		
		資産除去債務	8,487		
		その他の固定負債	32,765		
		負債合計	4,994,373		
資産合計	6,606,592	負債純資産合計	6,606,592		

(単位:百万円)

### 損益計算書

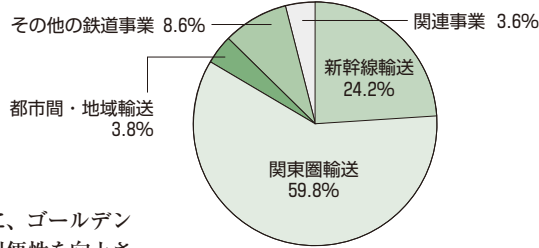
(2011年4月1日から2012年3月31日まで)

科目	金額
鉄道事業営業利益	255,088
営業収益	1,752,250
営業費用	1,497,161
関連事業営業利益	37,910
営業収益	65,246
営業費用	27,335
全事業営業利益	292,999
営業外収益	21,965
受取利息	1,890
受取配当金	6,540
物品売却益	2,001
受取保険金及び配当金	9,240
雑収入	2,292
営業外費用	107,258
支払利息	70,401
社債発行費	31,770
社債発行費	566
物品売却損	471
雑支出	4,047
経常利益	207,707
特別利益	65,230
固定資産売却益	6,707
工事負担金等受入額	58,472
その他	50
特別損失	97,321
固定資産売却損	1,270
工事負担金等圧縮額	55,076
減損損失	4,771
環境対策費	11,523
災害損失引当金繰入額	16,101
その他	8,577
税引前当期純利益	175,616
法人税、住民税及び事業税	73,218
法人税等調整額	25,245
法人税等合計	98,463
当期純利益	77,152

(単位:百万円)

## 鉄道事業・関連事業の収入の推移

### 2011年度収入構成(単体)



### 新幹線輸送

新幹線輸送では、新型車両の導入などを計画的に進めるとともに、ゴールデンウィーク、夏、年末年始などのシーズンには列車を増発するなど、利便性を向上させる施策を実施しています。

この新幹線の営業キロ(新在直通運転方式の山形・秋田新幹線の在来線部分は除く)は東北新幹線(東京～新青森)が713.7キロ、上越新幹線(東京～新潟)が333.9キロ、長野新幹線(東京～長野)が222.4キロです。

2011年度の収入は4,396億円(荷物収入を除く)、輸送人キロは18,424百万人キロでした。

### 関東圏輸送

関東圏輸送は鉄道の特性を最も発揮できる分野であるとともに、当社にとって大きな収益基盤であり、混雑緩和対策や直通運転によるネットワーク強化などを中心にサービスレベルの向上をはかっています。具体的には、湘南新宿ラインなど直通運転を充実させているほか、朝通勤ピーク時間帯の列車の増発、普通列車グリーン車の導入による着席サービスの向上などを進めています。この関東圏の営業キロ(東京支社・横浜支社・八王子支社・大宮支社・高崎支社・水戸支社・千葉支社管内)は2,536.2キロです。2011年度の収入は10,869億円(荷物収入を除く)、輸送人キロは100,967百万人キロでした。

※ 2007年度において在来線輸送のエリア区分を変更したため、収入と輸送人キロの内訳が、それ以前とは異なっています。  
 2006年度以前 東京圏輸送: 東京支社、横浜支社、八王子支社、大宮支社  
 2007年度以降 関東圏輸送: 東京支社、横浜支社、八王子支社、大宮支社、高崎支社、水戸支社、千葉支社

### 都市間・地域輸送

都市間輸送網は、主要都市間を結ぶ特急列車ネットワークを形成しています。地域の実情にあわせて、新幹線と一体となった輸送体系の構築や、特急列車の増発、スピードアップなどを行っているほか、新在直通運転方式の山形・秋田新幹線の運行など、乗り換えの解消による到達時間の短縮を行っています。また、地域輸送については、ニーズに応えた地域密着の輸送を行うとともに、効率性の向上にも取り組んでいます。

この都市間・地域輸送(新幹線・関東圏以外の輸送)の営業キロは3,841.7キロです。2011年度の収入は686億円(荷物収入を除く)、輸送人キロは5,672百万人キロでした。

※ 2007年度において在来線輸送のエリア区分を変更したため、収入と輸送人キロの内訳が、それ以前とは異なっています。  
 2006年度以前 東京圏輸送: 東京支社、横浜支社、八王子支社、大宮支社  
 2007年度以降 関東圏輸送: 東京支社、横浜支社、八王子支社、大宮支社、高崎支社、水戸支社、千葉支社

### その他の鉄道事業

その他の鉄道事業から得られる収入として、運輸附帯収入と運輸雑収があります。運輸附帯収入とは、鉄道用地を貸し付けた際の土地建物高架下貸付料、駅構内で事業を営む構内営業者から得られる構内営業料、広告料などから構成されます。また、運輸雑収とは、旅行業手数料、JR貨物からの線路使用料などから構成されます。

これら運輸附帯収入および運輸雑収は、2011年度ではそれぞれ785億円、783億円でした。

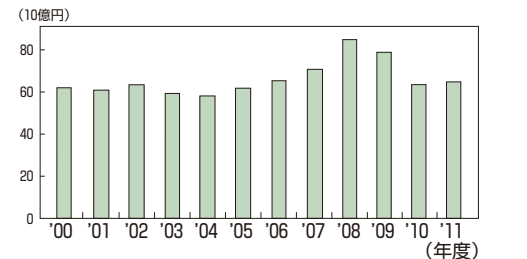
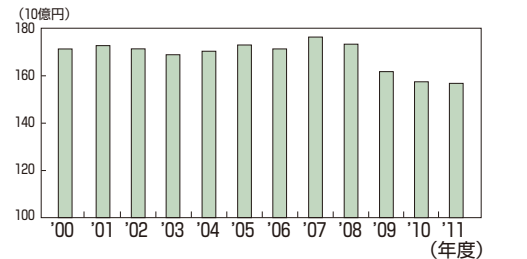
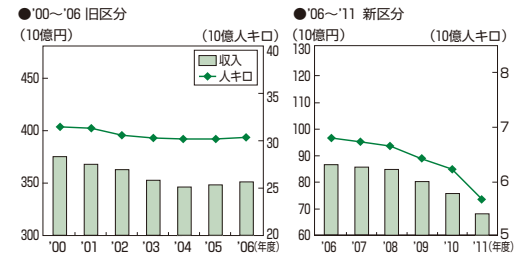
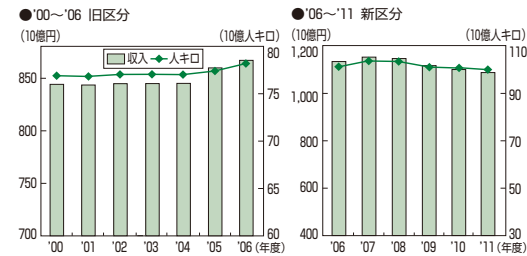
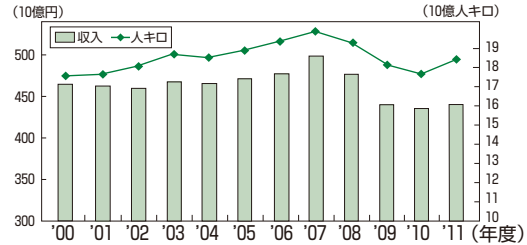
### 関連事業

関連事業収入とは、鉄道事業とは明確に区分できる事業や非鉄道事業資産の活用により得られる収入で、ショッピングセンターなどの事業を営むグループ会社からの不動産賃貸料、分譲土地建物収入などにより構成されています。

この関連事業収入は、2011年度では652億円でした。

### 2012年度通期の単体決算予想

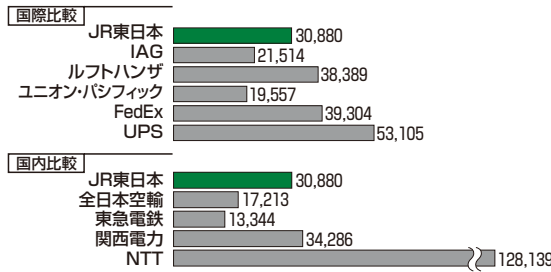
	2012.3期 実績 A	2013.3期 予想 B	対前期増減	
			金額 B-A	% B/A×100
営業収益	18,174	18,780	605	103.3
営業利益	2,929	3,130	200	106.8
経常利益	2,077	2,310	232	111.2
当期純利益	771	1,350	578	175.0



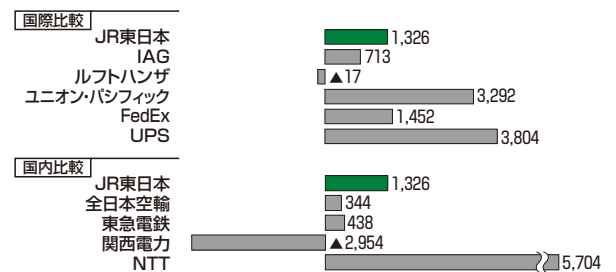
# 財務比較

## ● 企業比較

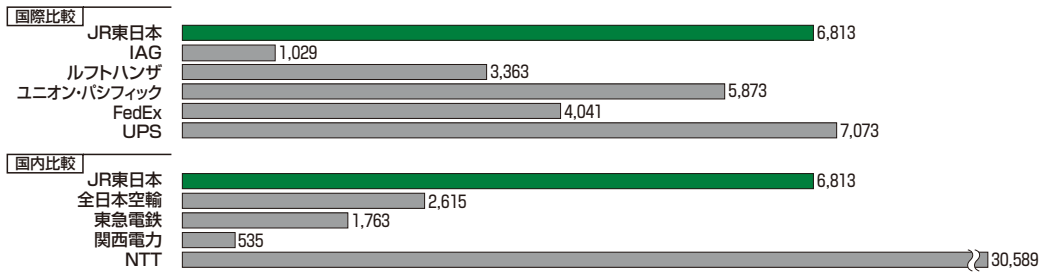
### ● 営業収益(百万米ドル)



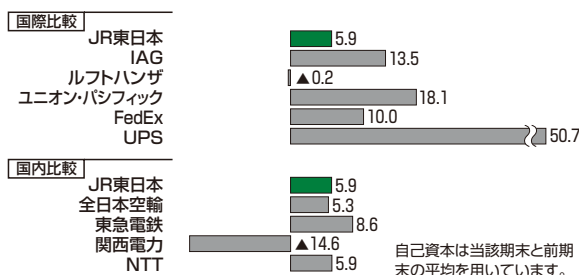
### ● 当期純利益(百万米ドル)



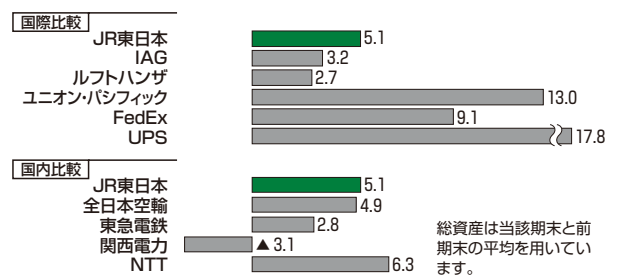
### ● 営業活動によるキャッシュ・フロー(百万米ドル)



### ● 自己資本当期純利益率(ROE)(%)



### ● 総資産営業利益率(ROA)(%)

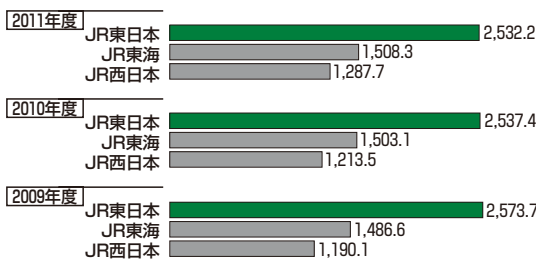


2012年3月期(IAG、ルフトハンザ、ユニオン・パシフィックおよびUPSは2011年12月期、FedExは2011年5月期)

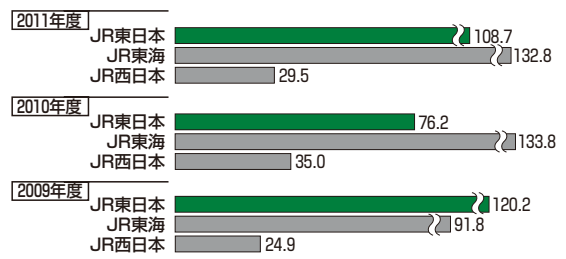
1. 各社のアナニュアルレポートまたは連結決算短信をもとに作成しています。
2. 換算レートは2012年3月期末の実勢レート(1米ドル=82円、1英ポンド=1.60米ドル、1ユーロ=1.34米ドル)を用いています。
3. IAG(International Airlines Group)は、2011年1月に英国航空とイベリア航空が経営統合して設立された航空会社です。

## ● JR本州3社の財務比較(連結)

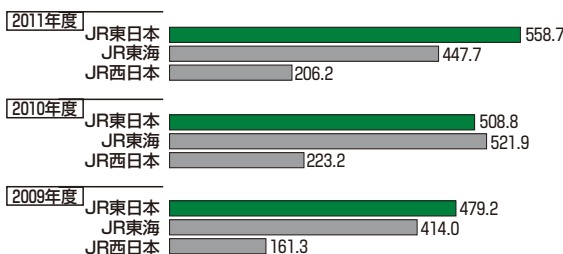
### ● 営業収益(10億円)



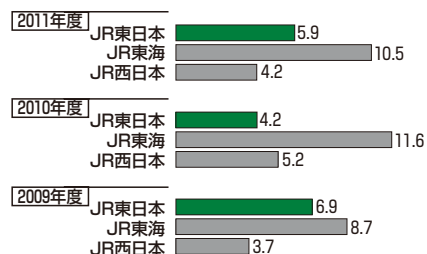
### ● 当期純利益(10億円)



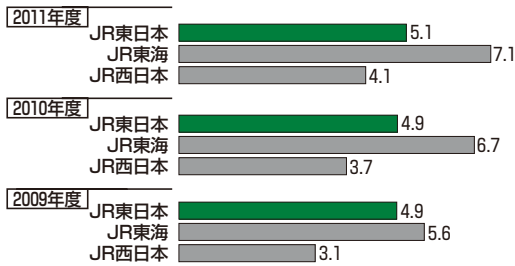
### ● 営業活動によるキャッシュ・フロー(10億円)



### ● 自己資本当期純利益率(ROE)(%)

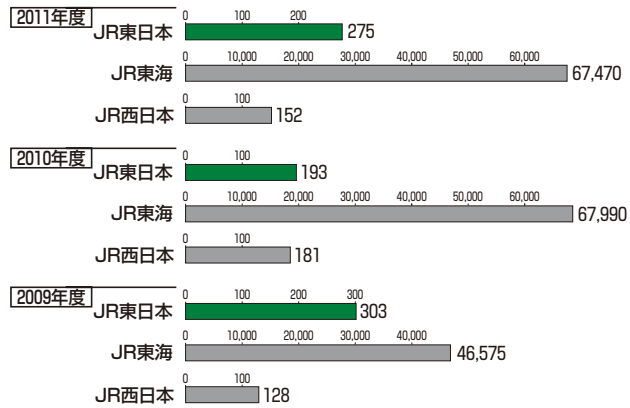


● 総資産営業利益率(ROA) (%)



- このセクションのデータはJR東海とJR西日本の連結決算短信をもとに計算したものです。
- 総資産および自己資本は当該期末と前期末の平均を用いています。
- 1株当たり情報は普通株式の期中平均株式数をもとに算定しています。
- 表示単位未満を四捨五入しています。

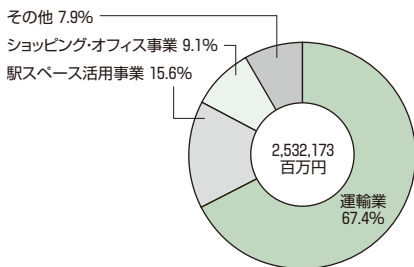
● 1株当たり当期純利益(円)



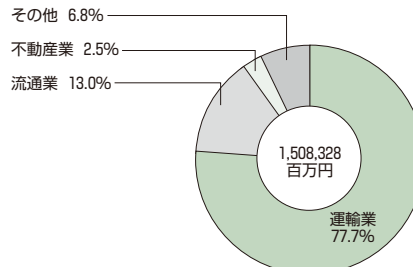
● 主要運輸事業各社の連結セグメント別営業収益(百万円)

出典: 各社決算短信(2012年3月期)

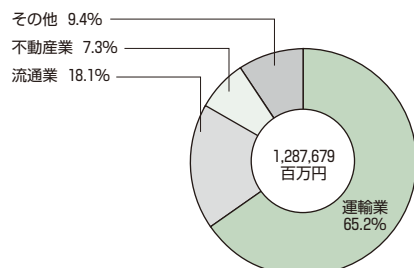
● JR東日本



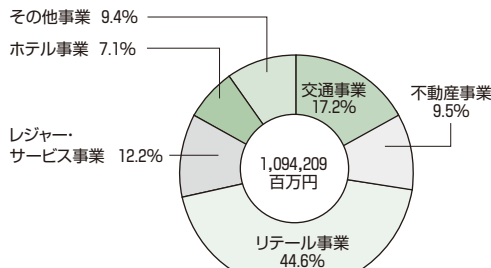
● JR東海



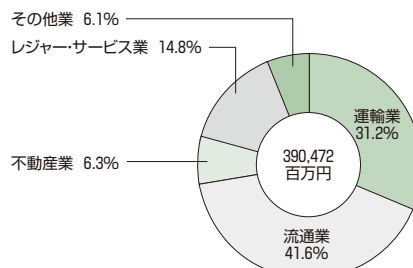
● JR西日本



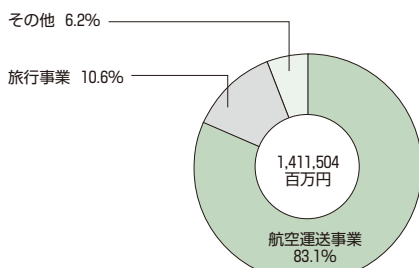
● 東急電鉄



● 京王電鉄



● 全日本空輸



# 設備投資

## 2012年度JR東日本(単体)設備投資計画概要

### ● ゆるがぬ決意—「究極の安全」をめざして

#### ■大規模地震対策

- ・高架橋柱、橋脚、駅舎等の耐震補強
- ・首都直下地震対策
- ・電化柱倒壊対策

- ・地震観測体制の強化
- ・帰宅困難者対応設備整備 (備蓄倉庫整備等)
- ・エレベーター地震対策

#### ■安全設備の重点整備

- ・ATS-P・Ps整備拡大
- ・山手線ホームドア整備
- ・踏切事故対策
- ・自然災害対策
- ・エスカレーター安全対策

### ● 7つのギアチェンジ

#### ■企業価値向上に資する投資を積極的に進める

##### ■新たな事業分野の開拓

- ・WiMAX基盤整備

##### ■地球環境問題への積極的対応

- ・高効率機器への置き換え
- ・エコステモデル駅整備 (海浜幕張駅等)
- ・川崎火力発電所発電機取替

##### ■東京圏鉄道ネットワーク・沿線価値向上

- ・東海道線・宇都宮線・高崎線E233系車両投入
- ・埼京線・横浜線E233系車両新造(投入は2013年度以降)
- ・子育て支援施設の整備推進
- ・中央ラインモル整備
- ・東北縦貫線整備
- ・品川駅折り返し設備・車両基地整備

##### ■地域と地方の活性化

- ・新潟駅周辺整備
- ・自由通路・橋上駅舎等整備 小山、白山、岩間ほか

##### ■生活サービス事業の積極的な展開

- ・ステーションルネッサンス
- ・吉祥寺、西国分寺、船橋、川崎、仙台
- ・ターミナル駅の大規模開発
- ・新宿、千葉、渋谷ほか

##### ■Suica事業の積極的な展開

- ・交通系ICカードの相互利用サービス拡大
- ・Suica利用シーンの拡大

### ● 継続する挑戦

#### ■お客さま満足の向上

- ・常磐線用新型特急車両E657系投入
- ・209系車両房総地区投入
- ・久留里線キハE130系気動車投入
- ・東京圏輸送管理システム(ATOS)整備
- ・京葉線防風柵整備
- ・雷害対策
- ・新幹線老朽設備更新
- ・湘南新宿ライン等信号設備更新・強化
- ・東京100キロ圏電力設備更新・強化
- ・エレベーター設備整備
- ・駅トイレ・多機能トイレ整備
- ・異常時案内用ディスプレイ整備
- ・ホーム上家整備
- ・サイン・案内設備・休憩設備の整備
- ・東京駅丸の内駅舎保存・復原

#### ■新幹線ネットワークの拡大

- ・東北新幹線高速化
- ・E5系・E6系高速新幹線車両投入
- ・グランクラス導入拡大

#### ■人材の力の向上

- ・技能教習所の整備

#### ■研究開発の積極的推進

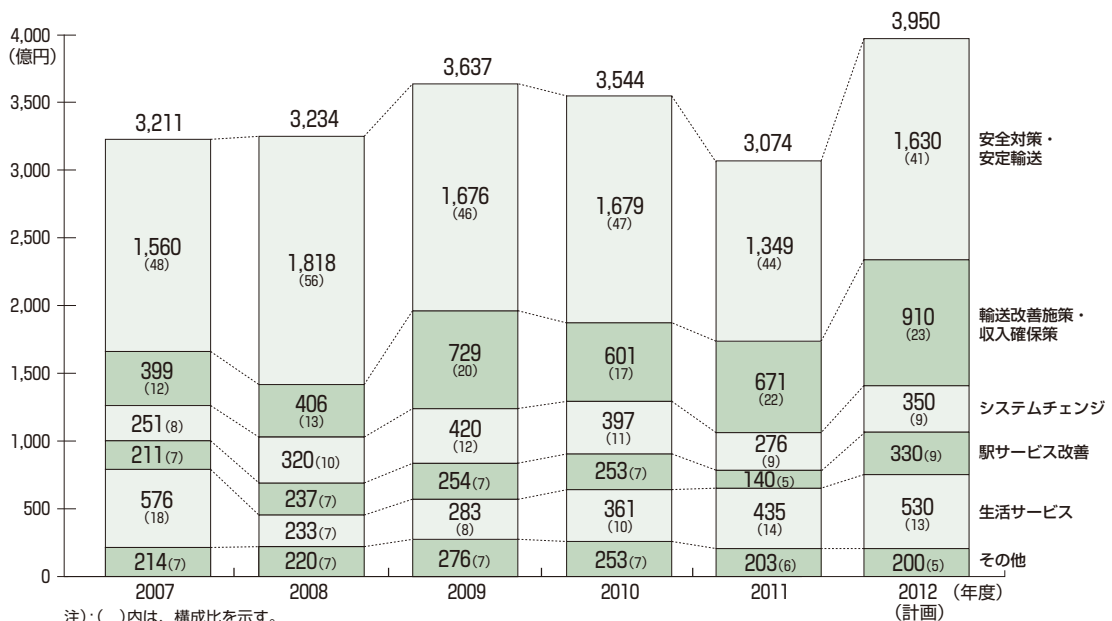
- ・ATACS応用機能の整備 (臨時速度制限機能)

#### ■生活サービス事業の充実

- ・駅ビル開発
- ・アトレヴィ東中野 (2012年度開業)
- ・シャル鶴見 (2012年度開業)
- ・JR大塚駅南口ビル (仮称) (2013年度開業予定)
- ・東京ステーションホテル (2012年度開業)
- ・JR南新宿ビル (2012年度開業)
- ・東京ステーションシティ(ノスタワーII期) (2012年度開業)
- ・神田万世橋ビル (仮称) 開発 (2012年度開業予定)

# 設備投資

## 施策別設備投資額の推移(単体)





# 安全

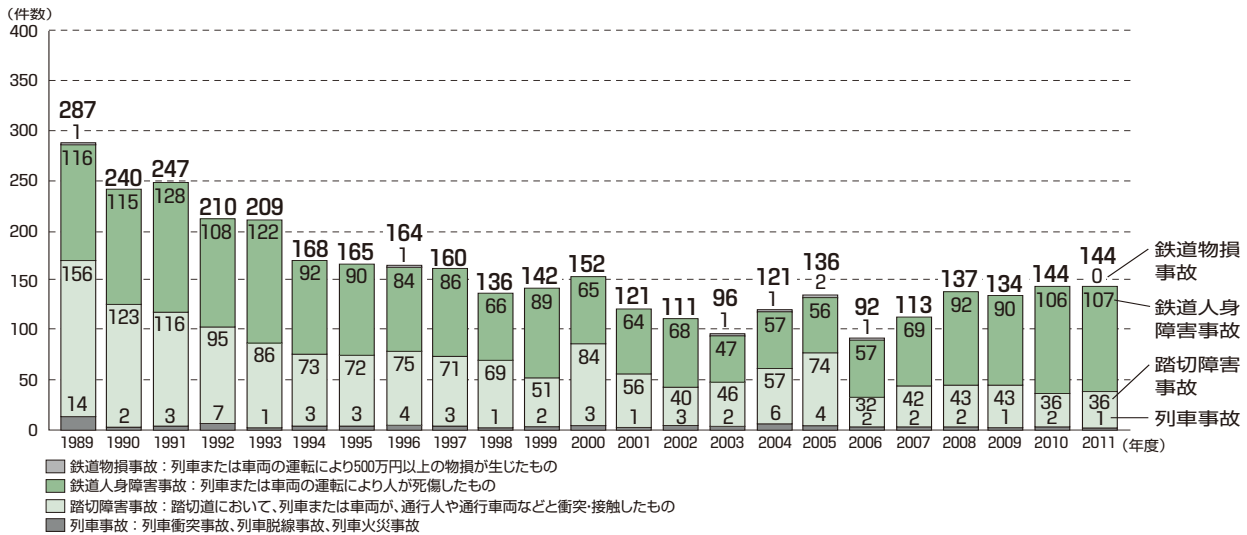
## 安全ビジョン2013

安全ビジョン2013では、「お客さまの死傷事故ゼロ、社員(グループ会社、パートナー会社を含む)の死亡事故ゼロ」を目標に、これまで実施してきた施策を確実に進めることに加え、「安全に関する人材育成・体制の充実」と「想定されるリスク評価による事故の未然防止」の2つの新たな視点から「安全文化の創造」「安全マネジメン

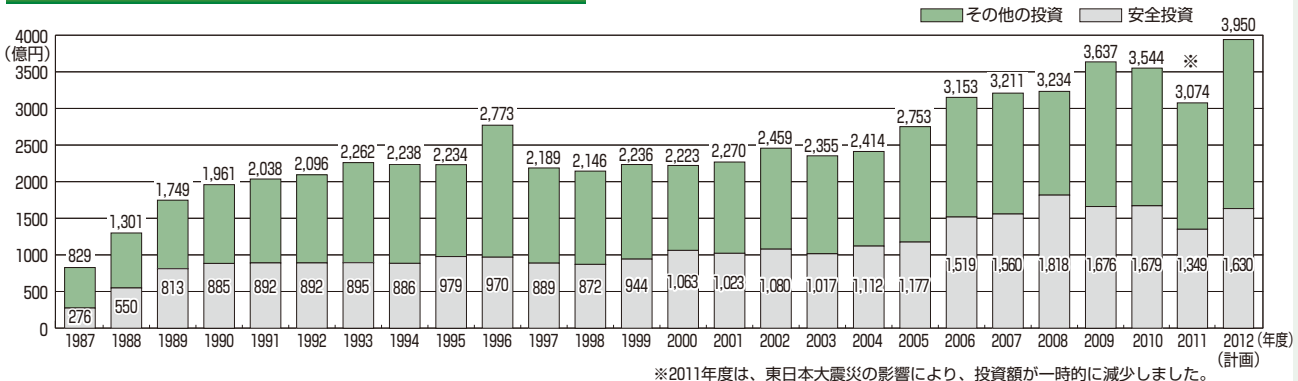
ト体制の再構築」「着実にリスクを低減させる取り組み」「安全設備重点整備計画の推進」を4本の柱として「究極の安全」に向けて挑戦していきます。なお、5年間の安全に関わる投資額は約7,500億円を見込みます。



## 鉄道運転事故件数



## 安全投資額の推移



※2011年度は、東日本大震災の影響により、投資額が一時的に減少しました。

# 列車衝突事故防止

## デジタルATC、ATS-P、ATS-PsおよびATCの設置線区

- 【凡例】**
- : デジタルATC整備区間
  - : ATC・ATS-P整備区間
  - : ATACS整備区間
  - - - : ATS-P整備予定区間
  - : ATS-Ps整備区間
  - : ATS-Ps整備駅
  - : ATS-Ps整備予定駅

**【ATS-P等の整備状況】**  
(営業キロ)

ATS-P	2,353.5km
ATS-Ps	210.5km+47駅
ATS-SN	3,640.1km
ATC(在来線)	173.8km
ATC(新幹線)	1,134.7km

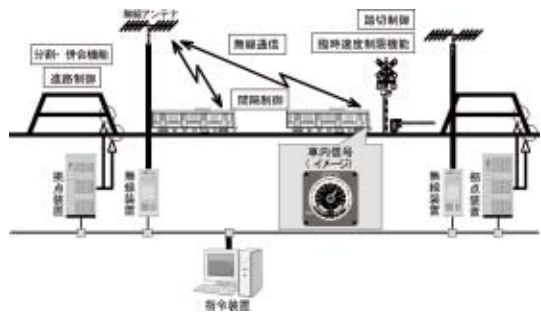
- 【デジタルATC既設区間】**
- DS-ATC(新幹線)
  - 東北新幹線(東京～新青森)
  - 上越新幹線(大宮～新潟)
  - D-ATC(在来線)
  - 京浜東北・根岸線全線
  - 山手線全線

- 【デジタルATC整備予定区間】**
- DS-ATC(新幹線)
  - 北陸新幹線(高崎～長野)



※ ATCとは「Automatic Train Control」の略で、地上装置から列車に対してレールを通して連続的に信号を送信し、信号が運転台に表示されるとともに、自動的にブレーキが制御される装置です。当社では、東北・上越・長野の各新幹線と、在来線の一部(山手線、京浜東北・根岸線、埼京線の池袋～大宮間、常磐線各駅停車)に導入しています。これまでのATCは、地上装置から列車に対して「走行区間毎の速度信号」を送信する方式でしたが、現在は、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」への取り替えを進めています。デジタルATCの導入により、安全性向上のほか、乗り心地の改善や運転間隔の短縮、設備の簡素化をはかっています。

## 無線を使った列車制御システム(ATACS)の実用化



列車自らが位置を検知し、無線を使って列車間隔を制御する「ATACS」を仙石線において実用化しました。ATACSの導入により、地上設備がスリム化されメンテナンスが簡素化されるとともに設備数が減ることで安定性が向上することが期待されます。また自動的なブレーキ制御による安全性の向上や、踏切鳴動時間の適正化などが期待されています。2011年10月には、ATS-Ps区間であった仙石線あおば通～東塩釜駅間をこのATACSに切り替えました。

# 列車の運行管理システム

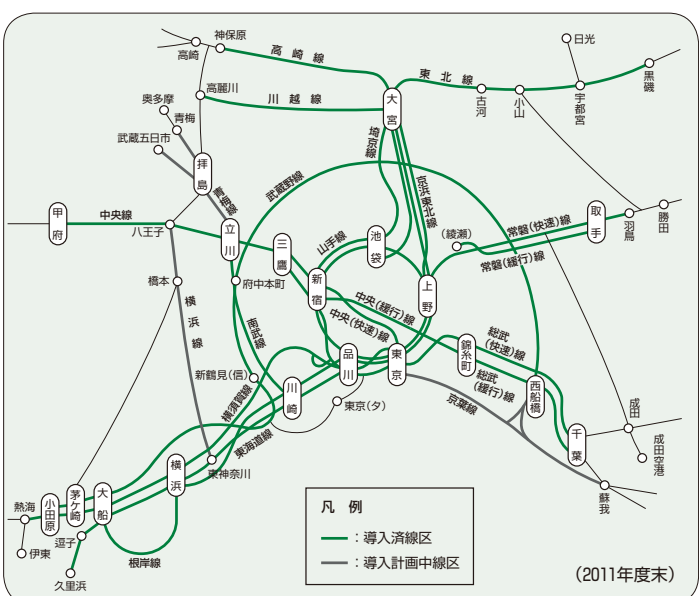
## PRCシステム導入状況

(2011年度末)

在来線システム導入済み線区	約5,520km (うちATOS約1,180km)	中央線(一部)、山手線、京浜東北・根岸線、総武(緩行)線、常磐線、武蔵野線、埼京線、仙石線、八高線、白新線、信越線、羽越線、花輪線など
---------------	------------------------------	---

システム導入計画中線区	ATOS 約130km	青梅線、五日市線など
-------------	----------------	------------

## 東京圏輸送管理システム(ATOS)導入計画



## 線路閉鎖手続き支援システム

輸送総合システムの列車データの活用、CTC装置との連携により線路閉鎖工事や保守用車作業の計画から実施までの手続きをシステム化しました。ATOS線区以外に導入を進め、保守作業時のヒューマンエラー防止による安全性向上と手続きの簡素化をはかります。

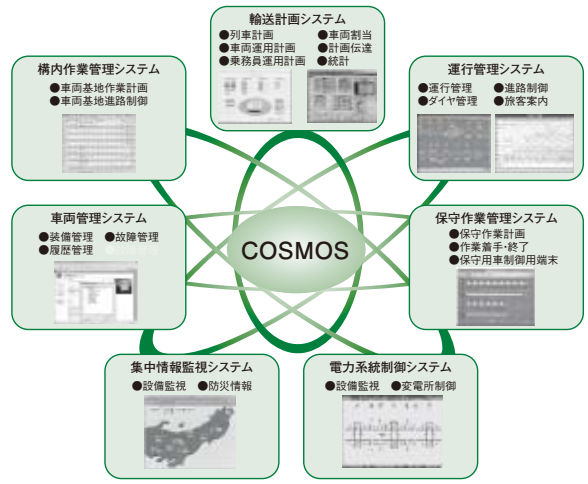


## ● 新幹線総合システム(COSMOS)

東北・上越新幹線では1982年の開業時から、新幹線運転管理システム「コムトラック」および、情報管理システム「スミス」を導入し、運行管理、情報伝達、設備管理等を支援してきました。

その後の新幹線輸送の多様化(列車本数の大幅な増加、車両編成の増備、新線開業、新駅設置、高速化、在来線への直通、分割・併合運転)へ対応するとともに、業務運営の抜本的な改革、省力化の推進、お客さまへの情報サービスの充実を基本コンセプトに掲げ、新幹線にかかわるすべての業務を総合的にシステム化した新幹線総合システム「COSMOS(Computerized Safety Maintenance and Operation systems of Shinkansen)」を開発し、1995年11月から使用を開始しました。

COSMOSでは新幹線にかかわる業務を、7つのサブシステムを統合することにより構成し、計画から当日の実施、そして実績までを一元的に管理しています。



## ホームにおけるお客さまへの安全対策

ホームにおけるお客さまの安全を守るため、さまざまな対策を進めています。

### ● 列車非常停止警報装置

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



### ● 車両間の転落防止用幌

お客さまが、車両間の隙間から転落することを防止するために、車両間にゴム製幌を設置しています。



### ● ホーム検知装置

列車の最前部と最後部にセンサーを設置し、どちらかのセンサーがホームを検知していない状態では車掌がドアを開ける操作をしてもドアが開かないようにし、お客さまの転落を防止します。



### ● プラットホーム安全キャンペーン

近年は、酒に酔ったことが原因で事故となるケースが多くなっています。これらの事故を防ぐため、ホーム上での安全について、お客さまにご協力をお願いする「プラットホーム安全キャンペーン」を実施しています。

2011年度は鉄道24社局合同で実施しました。



### ● ベビーカーキャンペーン

ベビーカーをご利用のお客さまに安全に当社をご利用いただくため、ベビーカーキャンペーンを実施しています。



### ● 駅ホーム・コンコース用ITV



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

### ● ホームドア・内方線付き点状ブロック

ホームでのお客さまの転落、列車との接触などの事故防止対策として、山手線へのホームドア導入に取り組んでいます。2010年度上期に恵比寿駅および目黒駅の2駅に先行導入しました。2011年度は山手線E231系の4扉車置き換えが完了したことから、先行導入した恵比寿駅、目黒駅のホームドア未設置箇所を解消しました。先行2駅の実績をふまえて2010年度から本格的に工事を進めており、お客さまの転落件数や視覚障がい者団体からの要請などを考慮して、2012年度に大崎・池袋駅、2013年度に大塚・巣鴨・駒込・新大久保・目白・高田馬場・田町駅で完成させる予定です。山手線の駅については、2015年度までに大規模改良予定駅などを除く23駅に設置する予定です。

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



ホームドア(恵比寿駅ホーム)

## 踏切の安全対策

当社では踏切事故をなくすため、さまざまな施策を実施しています。

今後もさらに、立体交差や踏切統廃合などによる踏切の廃止を進めるとともに、警報機・しゃ断機の設置、障害物検知装置の設置、オーバーハング型警報機、全方向踏切警報灯などの増設を推進していきます。なお、鶴見駅構内の東海道線総持寺踏切は、首都圏

内でも踏切支障件数が突出しており、曲線上の見通しの悪い場所に位置したリスクの高い踏切でしたが、関係者との調整を進め、2012年4月1日に廃止しました。

その他にも、踏切事故防止に関するキャンペーンを実施し、踏切を通行するドライバーや歩行者に対し事故防止に協力していただけるよう積極的に呼びかけを行っています。

### 踏切数

年度	1種	3種	4種	合計
1987	6,263	801	1,294	8,358
会社発足時※				
1987	6,362	697	1,149	8,208
1988	6,425	509	1,052	7,986
1989	6,583	410	963	7,956
1990	6,660	394	866	7,920
1991	6,725	371	796	7,892
1992	6,746	344	759	7,849
1993	6,745	335	737	7,817
1994	6,729	325	725	7,779
1995	6,724	316	712	7,752
1996	6,681	309	694	7,684
1997	6,585	289	677	7,551
1998	6,567	287	672	7,526
1999	6,513	279	656	7,448
2000	6,502	274	648	7,424
2001	6,491	268	639	7,398
2002	6,411	265	624	7,300
2003	6,407	261	615	7,283
2004	6,398	260	608	7,266
2005	6,389	256	590	7,235
2006	6,396	244	571	7,211
2007	6,405	240	550	7,195
2008	6,410	234	539	7,183
2009	6,409	221	528	7,158
2010	6,350	214	519	7,083
2011	6,360	210	503	7,073

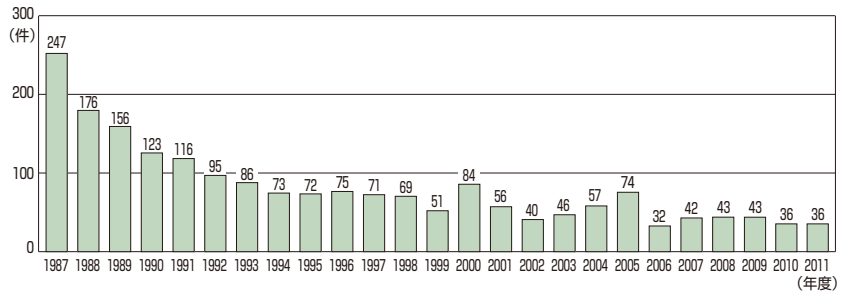
「1種」踏切しゃ断機が設置されている踏切

「3種」踏切警報機が設置されている踏切

「4種」上記以外の踏切

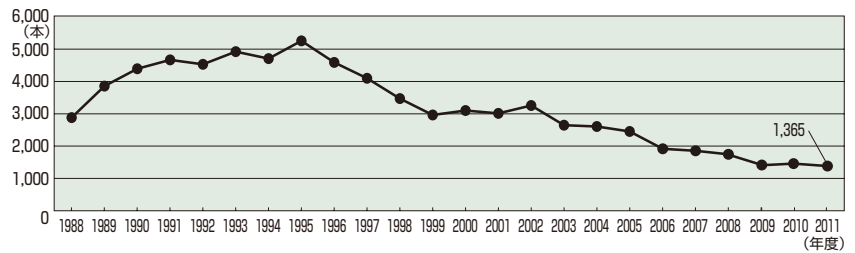
※会社発足時は4月1日、それ以外は3月31日現在

### 踏切障害事故件数



### 踏切しゃ断かん折損件数

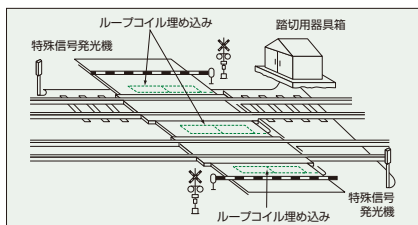
自動車などの無謀運転によって、毎年数多くの踏切しゃ断かんが折られています。



### 障害物検知装置

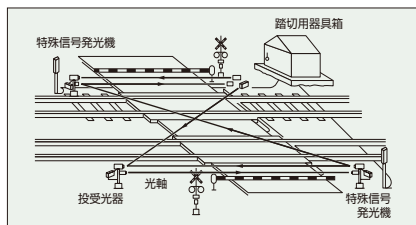
障害物検知装置は、踏切内で自動車などが立ち往生した場合、特殊信号の発光により異常を列車に知らせるシステムです。いわば踏切事故を防止する安全のゴールキーパーといえるものであり、当社では増設を進めています。

### 障害物検知装置の例



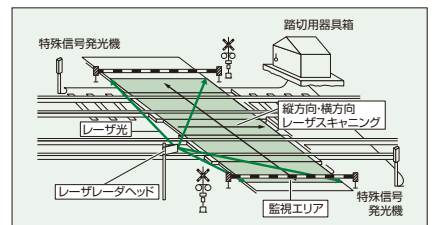
#### ループコイル方式

踏切道面上に埋め込んだループコイルで踏切道内の自動車を検知し、特殊信号発光機などにより列車に対し停止信号を表示します。



#### 光方式

一定時間光軸（レーザなど）をしゃ断することで、踏切道内の自動車などの支障物を検知し、特殊信号発光機などにより列車に対し停止信号を表示します。



#### 三次元レーザレーダ式

レーザ光により計測された三次元データをもとに、あらかじめ設定された監視エリアの障害物を検出し、特殊信号発光機などにより列車に対し停止信号を表示します。

### オーバーハング型警報機

警報機を道路の上方に設け、踏切の存在を目立ちやすくしています。



### 全方向踏切警報灯

360度視認できる警報灯とすることで踏切の警報を見やすくしています。



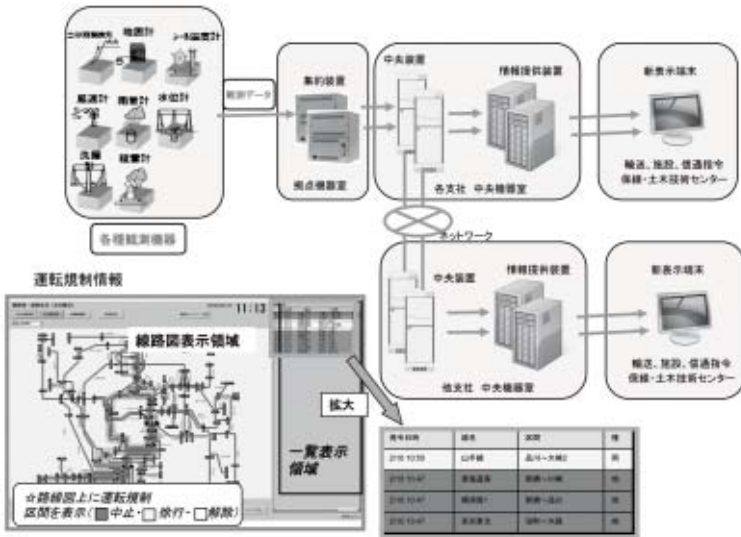
### 踏切事故ゼロ運動

踏切を通行する歩行者やドライバーにご協力をお願いする「踏切事故ゼロ運動」を実施しています。



# 防災対策

## 防災情報システム概要図



## 主な防災用気象観測機器の設置数

(2011年度末)

	新幹線	在来線	合計
雨量計設置台数	29	537	566
水位計設置台数	0	547	547
地震計設置台数	127	196	323
風速計設置台数	158	733	891

## 地震観測体制

### ●新幹線早期地震検知システム

新幹線では、地震計を沿線・海岸に計97カ所設置しています。地震の主要動(S波)より先に到着する初期微動(P波)を検知して、より早く列車を停止させることができます。さらに、首都直下地震および内陸部の地震に備えて、地震計を30カ所増設することで地震観測体制の強化をはかっています。

また、沿線で観測された地震動の大きさにより適切な運転規制を行っています。

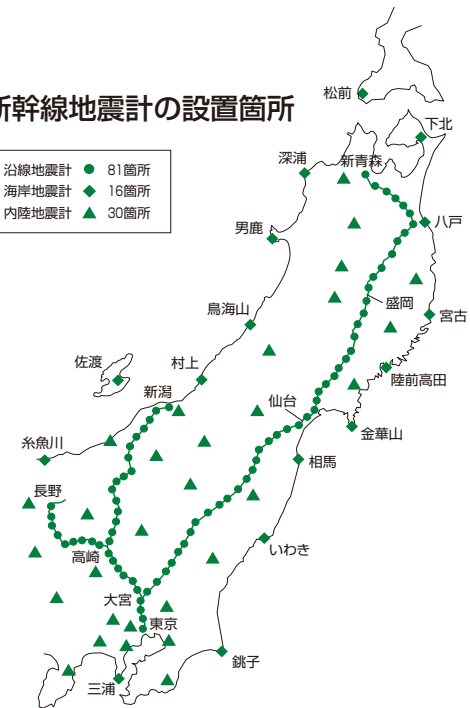
### 新幹線地震計

設置箇所	線区等別	設置数
沿線	東北	50
	上越	22
	長野	9
	小計	81
海岸	太平洋側	9
	日本海側	7
	小計	16
内陸		30
合計		127

※2011年度末現在

### ●新幹線地震計の設置箇所

- 沿線地震計 81箇所
- 海岸地震計 16箇所
- 内陸地震計 30箇所



### ●在来線早期地震警報システム

在来線では、当社の新幹線早期地震検知システムが地震の初期微動(P波)を検知後直ちに推定した地震情報と、気象庁の緊急地震速報をそれぞれ活用して、警報範囲に基づき必要な区間の列車を緊急停止させるシステムを導入しています。

## 新幹線脱線対策

### ●脱脱防止ガイドの設置

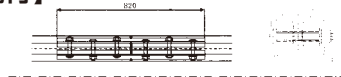
車両が脱線した場合に車両がレールから大きく逸脱することを防止するための対策で、台車に逆L型をした車両ガイド機構を設置しています。



### ●接着絶縁継目(IJ)の破断防止策

車両が脱線した場合に、車両の部材が接着絶縁継目部(信号回路の変更点にあるレールとレールを繋ぐ金具)に当たるときの衝撃を低減し、破断を防止するもので、2011年度までに全箇所での設置が完了しました。

#### 【現行】



#### 【改良】



### ●停止距離短縮策

これまでは、車上のATC装置が架線の停電を検知して非常ブレーキを動作させていましたが、停電検知装置を設けることにより、非常ブレーキの動作に要する時間を1秒程度短縮しました。

## ● 阪神・淡路大震災による緊急耐震補強対策(せん断破壊先行型)

1995年1月17日未明に発生した阪神・淡路大震災を受けて、1995年度からラーメン高架橋柱などの「緊急耐震補強工事」に着手し、新幹線は1998年度までに、在来線は2000年度までに、南関東・仙台地域等エリア内の補強対策を完了しました。

緊急耐震補強対策の内容は下記のとおりです。

対象構造物	ラーメン高架橋等柱 開削トンネル中柱 橋りょうの落橋防止工	
対象地域	南関東地域 仙台地域 活断層に近接する地域(新幹線)	
対策数量	ラーメン高架橋等柱	新幹線 約 3,100本
	開削トンネル中柱	在来線 約 7,300本
	橋りょうの落橋防止工	在来線 約 100本
	橋りょうの落橋防止工	在来線 約 2,600連

### ● 補強対象施設と主な補強工法

補強対象施設	主な補強工法
※ の鉄筋 の柱 ラーメン 高架橋	
中 の鉄 の柱 開削 トンネル の中 柱	
落 橋 防 止 工 の 橋 り ょう の 橋	

※ラーメン高架橋：ラーメンとはドイツ語で、結合構造の意。柱と梁(はり)を一体として結合した構造で、全体に力をバランスよく分担させる構造をラーメン構造といいます。この構造形式を用いた橋りょう形式をラーメン高架橋と称します。

## ● 三陸南地震・新潟県中越地震による耐震補強対策(せん断破壊先行型)

2003年5月26日の三陸南地震以降、緊急耐震補強対策の対象地域(南関東・仙台地域等)外における新幹線ラーメン高架橋柱を中心に、2008年度未完了を目途に、右記のとおり耐震補強工事を進めてきました。その対策期間中である2004年10月23日には、新潟県中越地震が発生し、上越新幹線の高架橋、橋りょうおよびトンネルで被害が発生したことから、新幹線のラーメン高架橋については、対策期間を1年繰り上げ2007年度までに完了しました。また耐震補強計画を策定中であった橋脚補強については、計画がまとまり、2005年度初か

ら工事に着手し新幹線は2007年度、在来線は他の工事等と関係する一部を除き、2008年度に完了しました。

対象構造物	対策数量
新幹線ラーメン高架橋(南関東・仙台等エリア外)	約 15,400本
在来線利用高架橋※(南関東・仙台エリア)	約 5,300本
新幹線橋脚	約 2,340基
在来線橋脚(南関東・仙台エリア)	約 540基

※利用高架橋：高架下が建物等に利用されている高架橋

## ● 耐震補強対策(曲げ破壊先行型のうち耐震性の低い柱)

地震時のさらなる安全性向上をめざし補強対象を拡大して第2次耐震補強対策を進めています。具体的には、曲げ破壊先行型の高架橋柱の中で、強い地震動で被害の生じるおそれのある高架橋柱(曲げ破壊先行型のうち耐震性の低い柱)の補強に着手しました。

現在進めている内容は右記のとおりです。

## ● 首都直下地震対策等

今後発生が予想される首都直下地震に備え、盛土、切取、レンガアーチ高架橋、電化柱等の耐震補強、駅・ホームの天井・壁落下防止対策などに着手するとともに、これまでも取り組んできた高架橋柱・橋脚の耐震補強を前倒しします。

また、東日本大震災を踏まえ、乗降人員3,000人/日以上の駅舎の耐震補強や今回の地震で大きな被害が発生した新幹線電化柱の耐震補強に着手します。

### ● 首都直下地震対策(南関東エリア)

対象構造物	対策数量
ラーメン高架橋(新幹線、在来線)	約 6,730本
橋脚(新幹線、在来線)	約 1,770基
電化柱(新幹線、在来線)※	約 1,760本
駅・ホームの天井	約 290駅
駅・ホームの壁	約 40駅

山手線、中央線など9線区の対策：  
盛土、切取、橋台背面盛土、脱線防止ガード、無筋コンクリート等橋脚、鉄桁、落橋防止工、トンネル、レンガアーチ高架橋

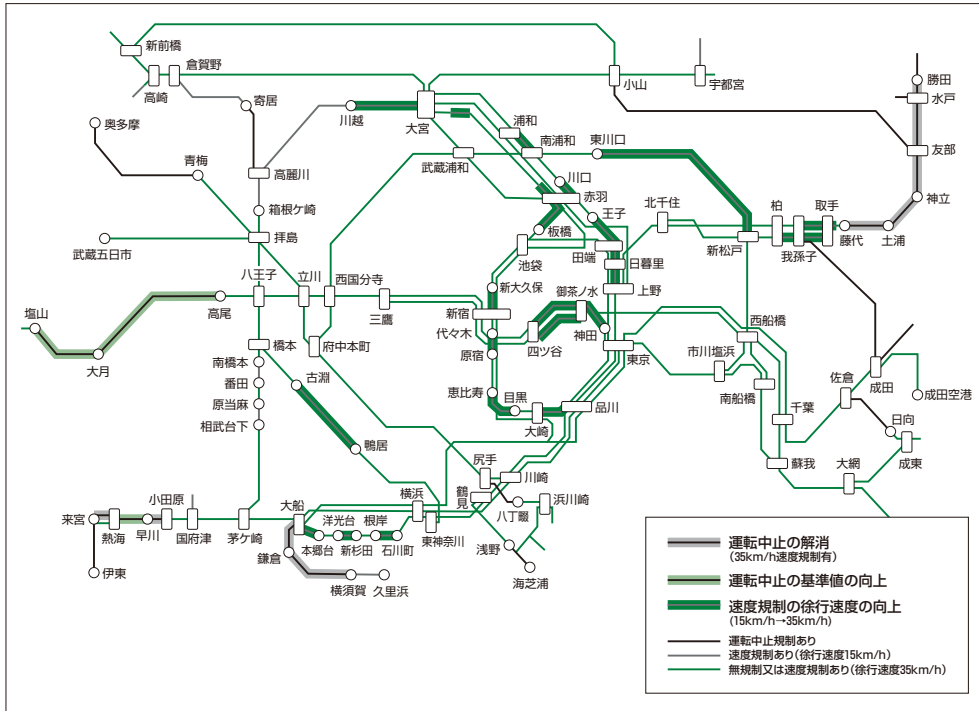
※360本の調査を含む

## ● 降雨防災対策

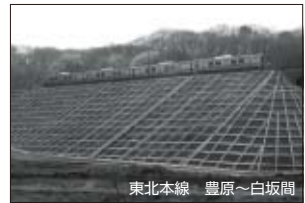
降雨による土砂崩壊災害から線路の安全を守るために全線区において計画的に沿線斜面などの防災対策を行っています。その中でも首都圏エリア、および各新幹線ルートについては、集

中のな対策を行い、運転中止や速度規制によるダイヤの乱れを減らし、安全・安定輸送を確保していきます。

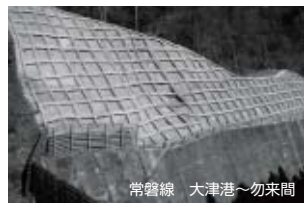
### ● 東京100km圏降雨防災強化対策(2004~2008年)エリア



中央本線 日野～豊田間  
切取りの面工 (吹付枠工)



東北本線 豊原～白坂間  
盛土のり面工 (吹付枠工)



常磐線 大津港～勿来間  
自然斜面防護工 (吹付枠工)

安全

## ● 防風柵の設置

風規制による輸送影響を緩和するために、以下の区間に防風柵を設置しています。(2012年3月31日現在)

線区	区間	設置位置	使用開始	
1	東海道本線	根府川構内	両側	1991年 7月
2	常磐線	夜ノ森～大野間	片側(西側)	1996年 2月
3	川越線	指扇～南古谷間	片側(北側)	1998年 4月
4	羽越本線	砂越～北余目間	片側(西側)	2006年 6月 延長
5	東北本線	藤田～貝田間	片側(西側)	2006年11月
6	東北本線	栗橋～古河間	両側	2007年 3月 北側 2007年 6月 南側
7	常磐線	藤代～佐貫間	両側	2007年 3月
8	京葉線	葛西臨海公園～舞浜間	片側(南側)	2007年 3月
9	京葉線	市川塩浜～二俣新町間	片側(南側)	2007年 3月
10	京葉線	海浜幕張～検見川浜間	片側(南側)	2007年 3月
11	武蔵野線	三郷～南流山間	両側	2007年 3月 南側 2009年 6月 北側
12	京葉線	潮見～新木場間	片側(南側)	2007年 6月
13	京葉線	新木場～葛西臨海公園間	片側(南側)	2007年 8月
14	京葉線	二俣新町～南船橋間	片側(南側)	2007年 8月
15	武蔵野線	南越谷～吉川間	橋りょう部(両側) 片側(北側)	2009年 3月 2010年 2月
16	武蔵野線	北朝霞～西浦和間	両側	2009年12月南側 2010年 8月北側
17	羽越本線	あつみ温泉～小波渡間	片側(西側)	2011年12月
18	内房線	佐貫町～上総湊間	片側(西側)	2012年 3月

## ● 風速計の増設

風に対する速度規制を実施している区間について、風の観測体制を強化するために風速計を増設しています。

	風速計の設置数(風規制箇所数)	
	2005年12月25日時点	2012年3月末時点
在来線	228(221)	733(297)
新幹線	89(88)	158(97)
計	317(309)	891(394)

## ● 強風警報システム

風速計で実際に観測した風速に加え、予測最大風速が規制値を超えた場合にも運転規制を行うことにより、これまで以上に安全性が確保できる強風警報システムを在来線全運転規制区間297区間へ導入しています。

	2005年12月25日時点	2012年3月末時点
導入箇所数	6	297

## ● 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、より的確な運転規制を行い安全性を高めるための手法として

- ①「風速計による、より適切な風観測の方法」
  - ②「線路の状況や車体形状等を加味した風に対する車両の耐力の計算方法」
- について、部外有識者からのご意見を取り入れつつ、これまで研究を

進めてきました。

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

## サービス品質

### サービス品質改革中期ビジョン

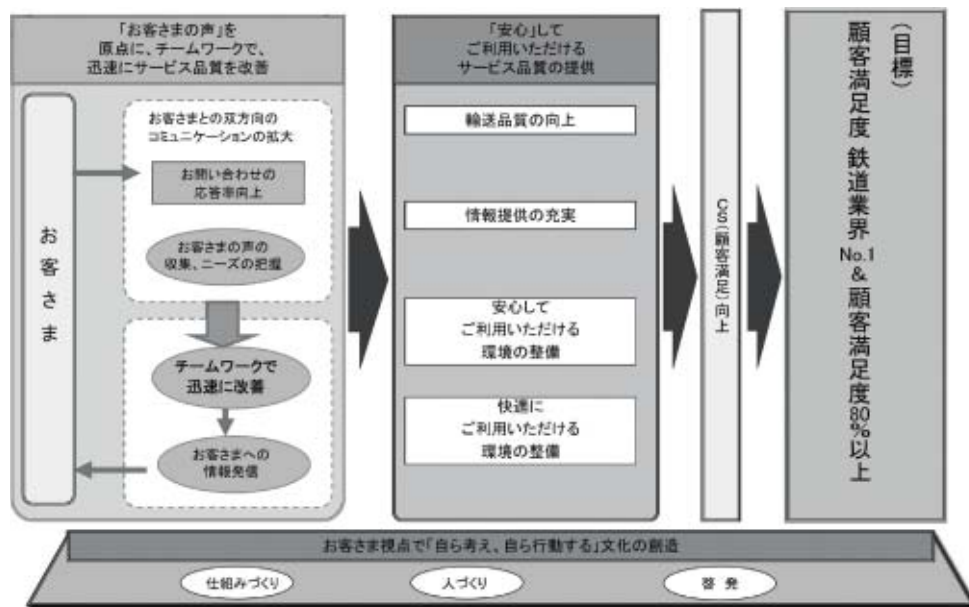
当社では、会社発足以来、多くのお客さまに安心してご利用いただけるよう、「サービス品質」の向上に全社員一丸となって取り組んできました。しかし、お客さまはより高いレベルのサービス提供を求めており、当社としてそのニーズに応えていく必要があります。

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

本ビジョンでは、

- ・「安心」してご利用いただけるサービス品質の提供
  - ・「お客さまの声」を原点到、チームワークで、迅速にサービス品質を改善
  - ・お客さま視点で「自ら考え、自ら行動する」文化の創造を3つの柱として位置づけています。
- 今後とも「サービス品質改革」を着実に推進し、「鉄道業界No.1の顧客満足度」をめざします。

サービス品質改革中期ビジョンの全体像



### 安心してご利用いただけるサービス品質の提供

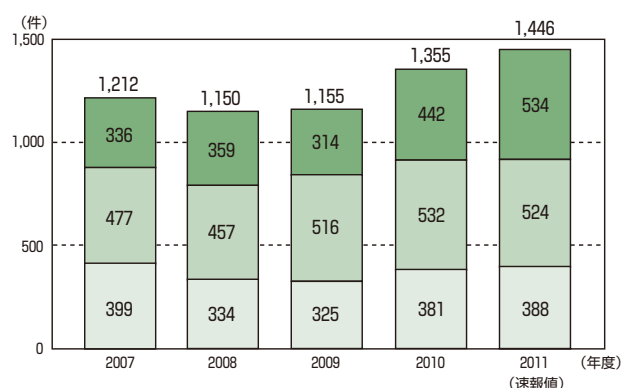
#### ● 輸送品質の向上

##### ● 輸送障害の発生状況

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

- 災害：地震や水害、雪害などによるもの
- 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、設備の故障など、当社の原因によるもの

輸送障害件数の推移





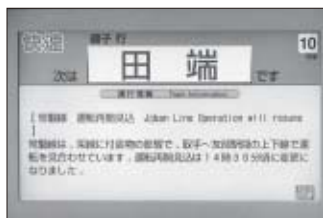
## 情報提供の充実

### ● 駅・車内での列車運行情報の提供

輸送障害が発生した場合に、お客さまがきっぷをお買い求めになる前にお知らせするため、LED式の電光掲示板を首都圏主要線区の駅に設置し、運行情報を提供しています。また、首都圏のATOS線区内の駅では、ホーム上など改札内の電光掲示板でも運行情報を表示しています。

新幹線の車内のLED式電光掲示板、在来線の新型車両の液晶ディスプレイ(山手線、京浜東北線、中央快速線など)やLED式電光掲示板(東海道線、宇都宮線、高崎線、常磐線など)でも運行情報を表示しています。

また、2007年2月より、地図式表示で運行情報を表示するほか、振替乗車路線についても表示する異常時案内用ディスプレイを首都圏の主要駅の改札に設置しています(2012年4月1日現在119駅)。



E233系車内LCDによる運行情報提供  
(京浜東北線)



異常時案内用ディスプレイ



改札外異常時情報LED

### お客さまへの列車運行情報提供の経緯

1999年 9月～	携帯電話 iモード、J-sky、EZweb
2000年 4月～	インターネットホームページ JR東日本、駅前探険倶楽部、nifty 等
2001年 11月～	固定電話 Lモード、J-web
2002年 3月～	常磐快速線LED (E231系)
2002年 4月～	山手線LCD (E231系) 中央線改札外LED (中央線28駅41改札口)
2002年 12月～	新幹線車内LED
2003年 3月～	山手線・埼京線改札外LED (山手線27駅78改札口 埼京線18駅25改札口)
2004年 4月～	京浜東北線・武蔵野線改札外LED (京浜東北線29駅40改札口 武蔵野線21駅23改札口) 電話運行情報(首都圏地区)文字の音声化
2005年 2月～	首都圏主要線区改札外LED (154駅)
2007年 2月～	異常時案内用ディスプレイ
2008年 3月	インターネットホームページの多言語化(英語、ハングル、繁体字、簡体字)

### ● ホームページ等による列車運行情報の提供

お客さまが駅においでになる前に情報をお知らせするために、インターネットのホームページ(JR東日本、Yahoo!、駅前探険倶楽部など)や、携帯電話のインター

ネットサービス(iモード、Yahoo!ケータイ、EZwebなど)、地上波デジタルデータ放送(日本テレビ)等へJR東日本エリア全体の運行情報を提供しています。

### ● ホームページ・携帯電話での遅延証明書の掲載

列車が遅れた場合、それを証明するために、駅の改札口などで遅延証明書を発行していますが、お客さまが集中しお待たせすることがあります。これを軽減するため、2007年1月より、首都圏の主な線区については、朝の通

勤・通学時間帯の列車の遅延証明書をホームページでも掲載しています。

また、2008年6月より、携帯サイトでも遅延証明書を掲載しています。

## 安心・快適な駅、車両

### ● バリアフリーの推進(駅における取組み)

#### (1) エレベーター・エスカレーターの整備

エレベーターについては、2011年度に新たに20駅に設置して合計489駅に、エスカレーターについては新たに4駅に設置して合計364駅に整備しています。

引き続き、バリアフリー新法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)対象駅(乗降人員3,000人/日以上)等に計画的にエレベーター等の整備を行っていきます。

なお、法対象駅のうち、エレベーター等の整備により、段差

が解消されている駅は2011年度末現在、8割に達しています。

(2012年3月31日現在)

項目	設置数	
エレベーター	489 駅	1,109 基
エスカレーター	364 駅	1,751 基

注):設置されているすべての駅をカウントしています。

#### (2) その他の主な設備

音による視覚障害者誘導設備、多機能トイレ等のバリアフリー設備についても整備を進めます。



駅の多機能トイレ

(2012年3月31日現在)

目の不自由なお客さまのために	
視覚障害者誘導用ブロック(ホーム)	1,412 駅
誘導チャイム	490 駅
点字運賃表	749 駅

(2012年3月31日現在)

お身体の不自由なお客さまのために	
駅の多機能トイレ	477 駅
改札口拡幅(車いす用通路)	1,295 駅
スロープ(段差解消)	307 駅
車いす用階段昇降機(エスカル等)	26 駅

### (3) 駅のサインシステム

これまで、1989年に新宿駅と秋葉原駅の案内サインボードを一新して以来、1993年には文字サイズの大型化やビクトグラム多用などについて改善を行い「サインマニュアル」を作成してサインを統一しました。1998年度からは、主要約50駅を対象に順次整備を進めました。2001年度からは主要駅で中国語とハングルによる案内も一部のサインに併記をしています。今後もお客さまに安心してスムーズにご利用いただけるよう、駅構内の案内表示の改善に取り組んでいきます。



改善前



改善後

### ●バリアフリーの推進(車両における取組み)

#### (1) 優先席

ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さま、乳幼児をお連れのお客さま、妊娠しているお客さまなどのための優先席を普通列車の各車両に設置しています。2001年度には、山手線の優先席を1車両3席から6席に拡大し、2003年6月には、それ以外の普通列車(7,200両)に対しても、優先席を拡大しました。

また、2006年12月に導入した新型車両(E233系)では、床や吊り手の色を変えるなど、優先席をわかりやすくしています。

#### (2) 荷棚・吊り手

さまざまなお客さまにとってご利用しやすいよう、新型車両(E233系)では、優先席や女性専用車の荷棚・吊り手の高さを5cm低くし、優先席の吊り手の色を黄色に変更しています。

また、従来車の優先席付近の吊り手の色も黄色に変更しました。(2007年度未完了)

### ●総合案内カウンター

改札口の役割を「きっぷの確認・精算を行う窓口」から「ご案内主体の窓口」へと重点を移し、お客さまのご案内

内を総合的に行う総合案内カウンターの整備を進めており、2012年4月1日現在では8カ所に設置されています。

### ●「声かけ・サポート」運動

安全かつ安心して駅等の当社施設をご利用いただくために、お身体の不自由なお客さまやご高齢のお客さまなど配慮の必要なお客さまに社員がお声かけをする運動を実施しています。この運動は社会全体でこうした方々を見守り

支えあう動きを広げていくことを目的としており、配慮の必要なお客さまを見かけた際に、社員は可能な限り声かけやサポートを行うこととしています。当社社員のほかに、JR東日本グループ各社へも運動の輪を広げています。

### ●サービスマネージャー

駅構内を巡回し、ご高齢のお客さまや不慣れなお客さまのお手伝いや、異常時における情報提供、さまざまなご案内業務など、きめ細やかなサービスを行う「サービス

マネージャー」の人員を増やしています。2012年4月1日現在で50駅に配置しています。

#### サービスマネージャー配置駅 (50駅)

(2012年4月1日現在)

東京、有楽町、新橋、浜松町、秋葉原、品川、蒲田、恵比寿、渋谷、新宿、高田馬場、中野、池袋、上野、日暮里北千住、松戸、柏、川崎、横浜、大船、小田原、吉祥寺、三鷹、国分寺、立川、八王子、甲府、大宮、熊谷、高崎水戸、西船橋、千葉、舞浜、空港第2ビル、成田空港、郡山、福島、仙台、山形、盛岡、新青森、秋田、新潟長岡、越後湯沢、長野、松本、上田

### ●サービス介助士

お客さまに安心して鉄道をご利用いただくことをめざし、「サービス介助士(ケアフィッター)」資格の取得を進めています。資格を取得した社員が、修得した知識や技術を活用して、ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまなどが駅や列車をご利用になる際に、お客さまの視点に立ったよりきめ細やかなサービスを提供していきます。2011年度までに約7,100名の社員がサービス介助士2級資格を取得しました。



### ●女性専用車

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



## ●首都圏の駅における受動喫煙防止と列車全面禁煙

当社では、社会における禁煙志向の高まりやお客さまのご意見を受け、受動喫煙の防止に取り組んできました。駅については、2009年4月および10月に首都圏の一定エリアの駅においてホーム上の喫煙所の撤去を行い、駅構内の全面禁煙を実施しました。また、お客さまからの実施駅拡大の要望を受け、2011年6月1日から駅の全面禁煙を実施するエリアを拡大しました。列

車については2007年3月のダイヤ改正からJR東日本の新幹線・特急列車の全面禁煙化を実施し、2009年6月からは他の鉄道会社と相互に乗り入れる一部の列車についても全面禁煙を実施しました。また、2012年3月のダイヤ改正から寝台特急「カシオペア」と「北斗星」の食堂車を終日禁煙化しました。

## ●施策の経緯

1987年7月	原宿駅、目白駅、東京駅地下ホーム、上野駅地下ホームを初めて終日禁煙に。
1992年8月	山手線各駅で「分煙化」を実施。
1993年3月	東京近郊区間およびその他の主要駅への「分煙化」拡大。
1997年3月	全駅において「分煙化」を実施。分煙機器等を設置していないグリーン車における半室禁煙を解消。普通列車を全車禁煙化。
2000年12月	灰皿のないデッキでの禁煙を明確化。
2001年12月	グリーン車を原則禁煙化。
2003年5月	山手線内6駅で時間帯禁煙を実施。
2004年3月	ホーム喫煙所の集約を実施。首都圏エリアで禁煙タイムを実施。新幹線・在来線特急の喫煙車を自由席・指定席各1両として、ほかの車両を禁煙化。

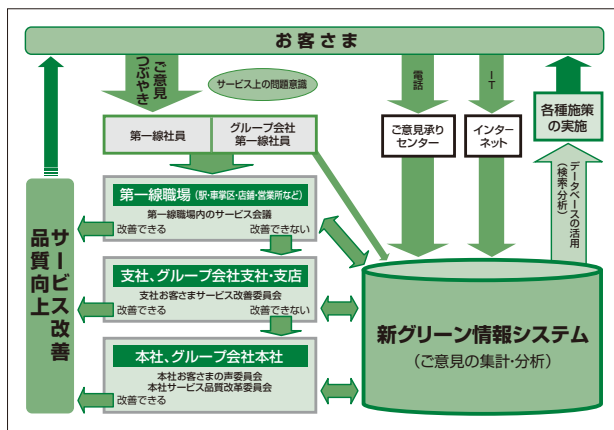
2005年12月	長野新幹線「あさま」、「成田エクスプレス」、房総特急を全面禁煙化。
2007年3月	新幹線、特急を全面禁煙化。
2009年4月	首都圏の一定エリア内の駅を全面禁煙化。
2009年6月	会社間を直通する一部の列車を全面禁煙化。
2009年10月	首都圏の駅の全面禁煙実施エリアを拡大。
2011年6月	首都圏の駅の全面禁煙実施エリアを拡大。
2011年10月	新潟駅から新津駅・豊栄駅・内野駅間の駅を全面禁煙化。
2012年3月	寝台特急「カシオペア」「北斗星」の食堂車を終日禁煙化。

## お客さまの声を原点に改善

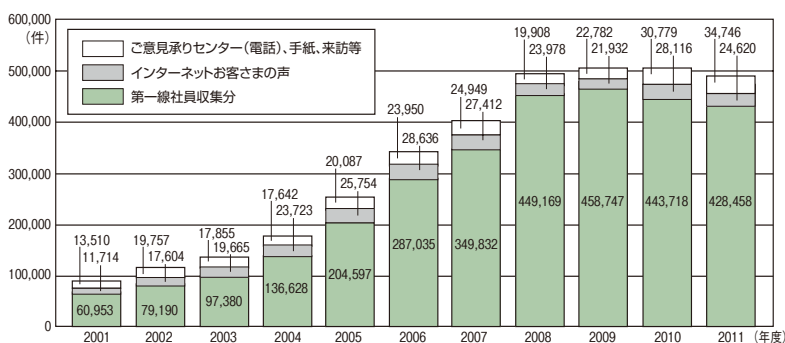
### ●お客さまの声を収集

#### ●お客さまの声をもとにしたサービス改善の流れ

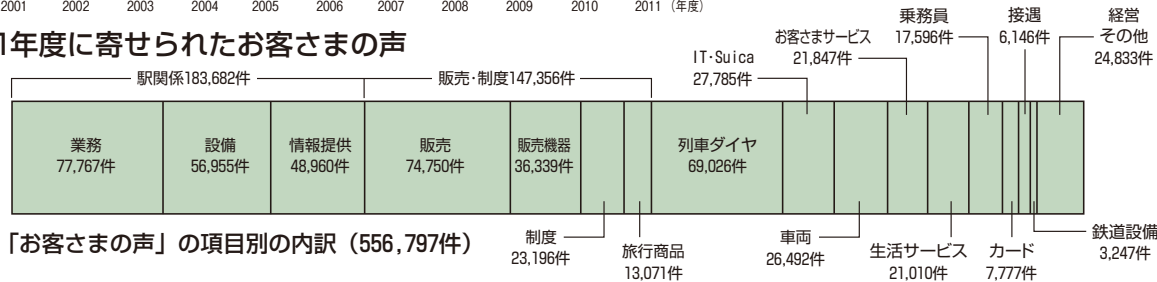
当社におけるサービス品質向上の原点は、「お客さまの声に徹的にこだわること」にあります。お客さまからいただいたご意見は、まずご意見をいただいた箇所改善可否を検討し改善を実施しています。箇所単独での改善が困難な場合は、上部機関で改善策を検討します。ひとつひとつ改善を実施しお客さまのニーズに応えることにより、サービス品質の向上につなげています。



#### ●お客さまの声の件数の推移 (2001年度～)



#### ●2011年度に寄せられたお客さまの声



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

#### ●SQネットワーク

サービス品質改革中期ビジョンの3つの柱のひとつである、お客さまの声を原点に、チームワークで、迅速にサービス品質を改善することを目的として、2011年10月から輸送サービスに深く関わるグループ会社と当社で「SQ (Service Quality) ネットワーク」を立ち

上げています。駅などの第一線職場、支社、本社でグループ会社を交えた会議を開催し、お客さまの声の共有化と部門やグループ会社を超えたチームワークによる問題の解決と改善をはかり、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。

## ● お客さまの声を伺う体制

当社では現場第一線社員を通じたお客さまの声の収集のほか、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のご意

### ● ホームページからのご意見・ご要望の受付

当社ホームページに投稿されたお客さまのご意見・ご要望は関係箇所届けられ、サービス品質向上の参考として活用しています。また、投稿いただいたお客さまには、メール機能を活用し回答をしています。

## ● 電話によるお問い合わせ

### ● JR東日本お問い合わせセンター

「JR東日本お問い合わせセンター」では、列車時刻、運賃・料金、お忘れ物の検索などのさまざまなお問い合わせに電話でお答えしています(2010年6月に「JR東日本テレフォンセンター」から名称変更)。

### ● JR East InfoLine (通称：インフォライン)

海外からのお客さま向けに、英語・韓国語・中国語で列車時刻、運賃・料金、きっぷの購入方法、お忘れ物などをご案内する電話サービスです。1989年10月にスタートし、お客さまへのご案内のほか、駅や乗務員のサポートもしています。

## お客さま視点で「自ら考え、自ら行動する」文化の創造

## ● 接遇サービス向上の取り組み

お客さまの状況にあわせ、お客さまの視点で社員が自ら考え、接遇を行うことをめざした「接遇サービス向上の取り組み」を2003年より実施しています。

「サービス品質改革元年」と位置づけられた2011年度からは、サービス品質改革中期ビジョンにおいて「接遇サービス品質のブラッシュアップ」をかかげています。

お客さまとの双方向コミュニケーションを通じてお客さまに一歩近づき、JR東日本グループが一体となって接遇サービスの向上をはかります。取り組みの一環として、全システムの管理者に対し「部門を超えたチームワークのサービス品質とマネジメント能力の向上」を目的とした研修を実施したり、各駅等において接遇サービス向上の取り組みを実践するための勉強会を定期的に実施するなど、さまざまな角度から接遇サービスの向上をめざしています。併せて、社内情報誌を活用し、社員の意識向上をはかっています。

## ● サービス品質研究会の開催

お客さまのご期待を実現するために、現場第一線社員・管理者・支社・本社が議論をする「サービス品質研究会」を開催しています。

個人の接客技術向上をめざす「フロントサービスコンクール」(1989年度～)から、各職場での取り組み事例の発表および意見交換を通じて「良い接遇事例の共有と水平展開」をはかる場へ変遷し、2007年度からはフロント業務以外の部署も参加し、部門を越

え議論を行う「お客さまサービス研究会」へと発展しました。

### ● JR東日本ご意見承りセンター

お客さまからのご意見・ご要望を承る電話窓口として、2010年6月から設置しています。

弊社に関するご意見・ご要望	050-2016-1651 (9:00～18:00 ※年末年始を除く)
---------------	--

列車時刻、運賃・料金、空席情報案内	050-2016-1600(6:00～24:00)
お忘れ物についてのお問い合わせ	050-2016-1601(6:00～24:00)

外国語(英語、韓国語、中国語)でのお問い合わせ (JRイーストインフォライン)	050-2016-1603 (10:00～18:00 ※年末年始を除く)
--	---

## ● サービス品質シンポジウムの開催

JR東日本グループ全体で組織横断的にお客さま満足向上をめざす風土を醸成するため、1992年以降「サービスシンポジウム」を開催してきました。2010年からは、「サービス品質シンポジウム」と名称を変更し、トップから第一線社員までグループが一丸となってサービス品質の向上に向けて議論を深めています。

### ● 第11回(2002年)～第20回(2011年)のテーマ

回数	年	テーマ
第11回	2002年	足元を見つめ直し、一歩先のサービスを考える
第12回	2003年	お客さまの視点に立って、自ら考え行動する
第13回	2004年	現場第一線と企画部門とで、ともに「お客さま視点」のサービスを創りあげる
第14回	2005年	お客さまのご期待を実現するために私たちは挑戦します ～トップから現場第一線までグループの全員が一丸となって取り組む～
第15回	2006年	すべてはお客さまへつながる
第16回	2007年	チームワークで取り組むサービスの品質の向上
第17回	2008年	「さすが」と評価されるサービスレベルにチームワークで「挑む」
第18回	2009年	みんなで考え、みんなで実践する「お客さま満足の向上」 ～選ばれるグループを目指して～
第19回	2010年	お客さま満足向上に挑戦する文化を創る ～サービス品質向上のためお客さまに一歩近づく～
第20回	2011年	「サービス品質改革元年」 ～輸送品質の向上とお客さまの声に基づく改善に挑み続ける～

えて議論を行う「お客さまサービス研究会」へと発展しました。

2010年からは「サービス品質研究会」として、部門を越えたチームワークの取り組み事例などが発表される場となり、サービス品質向上に向けた取り組み事例の共有化と社員のサービス品質に対する意識の向上をはかっています。

# 車両

2012年3月末現在、東北・上越・長野新幹線用電車1,247両をはじめ、あわせて13,157両の車両を保有しています。

その車種、形式は多岐にわたり、40カ所の運転区所などにそれぞれ配置しています。

2011年度、新幹線では東北新幹線高速化のため、E5系を新造し、E4系の転属を行い、老朽化した200系の廃車を行いました。在来線特急ではE657系を新造し、常磐線に投入して老朽化した車両の交換を行いました。首都圏では、通勤形電車・近郊形電車のE233系を新造し、常磐緩行線、京葉線、東海道線に投入し、老朽化した車両の交換を行いました。また、山手線はホームドア使用開始に伴い、6扉車をすべて4扉車に交換を行いました。

## 車両数

(2012年3月31日現在)

車種		両数
電車	新幹線	1,247
	在来線	10,784
	小計	12,031
気動車		518
電気機関車		56
ディーゼル機関車		50
蒸気機関車		3
客車		147
貨車		352
合計		13,157

注：E995形試験電車1両、209系試験電車6両を除きます。

## 車両新造事業の展開

当社では、新津車両製作所における18年間の車両製造を通じ、通勤車両の製造技術を向上させてきました。また、株式会社総合車両製作所をJR東日本グループに加え、新津車両製作所との相乗効果を発揮させることで、車両製造事業をJR東

日本グループの「経営の第4の柱」として確立し、鉄道技術をリードする企業グループとしての一段の飛躍に挑戦いたします。

## 新津車両製作所の概要

新津車両製作所は、1994年10月に操業を開始し、現在、1日1両、年間約250両のペースで車両を製造しており、2011年度末までの累計製造両数は3,798両となりました。

製造する車両は自社向け通勤・近郊用車両を主体としており、設計から製造・落成まで、最新のCAD/CAMシステム、NC工作機械、自動溶接ロボットなど極力機械化・自動化を導入し、効率的な一貫生産体制としています。現在、「夢・挑戦・飛躍」をスローガンに、通勤車両の設計・製造のトップランナーをめざして、E233系電車のさらなる品質向上やコストダウン、次世代通勤電車の設計・製造などに挑戦しています。

## (株)総合車両製作所の概要

「株式会社 総合車両製作所」(略称:J-TREC)は、2012年4月2日にJR東日本グループの一員に加わりました。J-TRECの車両製造事業は、神奈川県横浜市の「横浜事業所」で行っています。株式会社東急横浜製作所として1948年8月に設立後、東急車輛製造株式会社への商号変更を経て、2011年度末までの累計製造両数は16,622両となりました。

JR東日本向け通勤・近郊用車両はもちろん、特急形車両や公民鉄向け車両、新幹線車両などさまざまな車両を製造してきています。日本におけるステンレス車両の製造技術をリードしてきたとともに、アルミ車両の製造にも取り組んでいます。

### 概要

社員数 約330名  
敷地面積 約150,000㎡  
建物面積 約49,500㎡  
ISO9001 1998年3月取得  
ISO14001 1999年2月取得

### 車種別車両製造実績

(2012年3月31日現在)

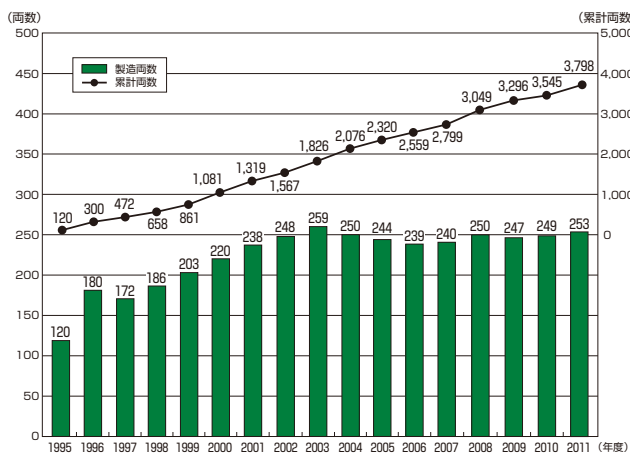
209系	595両
E217系	266両
E231系	1,538両
E531系	176両
E233系	1,223両
合計	3,798両

注：社外向け車両71両を含みます。

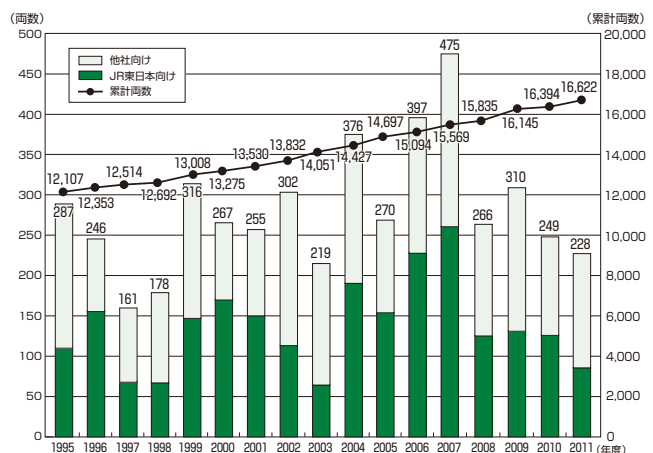
### 近年の主な車両製造実績

JR東日本向け		新車納入先公民鉄	
E233系	E3系	東京急行電鉄	京成電鉄
E721系	キハE130系	京浜急行電鉄	東京都交通局
E259系	キハE200形	小田急電鉄	南海電気鉄道
E655系	HB-E300系	京王電鉄	相模鉄道
E657系			

### 車両製造両数の推移



### 近年の車両製造両数の推移



## 主な新型車両の導入線区

### JR発足後に導入された新型車両（新幹線・特急車両）

(2012年3月31日現在)

	形式	列車名	主な運転線区と区間	両数
特急 (電 車)	251系	スーパービュー踊り子	東海道本線(東京・池袋・新宿～伊豆急下田)	40
	E259系	成田エクスプレス	総武本線・成田線(大船・横浜・大宮・高尾・池袋・新宿～成田空港)	132
	651系	スーパーひたち	常磐線(上野～いわき・原ノ町・仙台)	99
		フレッシュひたち	常磐線(上野～土浦・勝田・高萩・いわき)	
	E653系	フレッシュひたち		72
	255系	ビューさざなみ	内房線(東京～君津・館山)	45
		ビューわかしお	外房線(東京～上総ノ宮・安房鴨川)	
	E257系	あすさ	中央本線(千葉・東京・新宿～松本・南小谷)	154
		かいじ	中央本線(東京・新宿～甲府・竜王)	
		さざなみ	内房線(東京～君津・館山)	
		わかしお	外房線(東京～上総ノ宮・安房鴨川)	
		しおさい	総武本線(東京～成東・銚子)	
		あやめ	総武本線・成田線(東京～成田・佐原)	
E351系	スーパーあすさ	中央本線(新宿～松本)	60	
E657系	スーパーひたち・フレッシュひたち	常磐線(上野～いわき)	70	
E655系	和(なごみ)		5	
(客 車) 特急	E26系	カシオペア	東北本線(上野～札幌)	12
新 幹 線	E1系	Maxとき、Maxたにかわ	上越新幹線(東京～越後湯沢・新潟)	72
	E2系	はやて、あさま ほか	東北・長野新幹線(東京～新青森・長野)	502
	E3系	こまち、つばさ	秋田・山形新幹線(東京～秋田・新庄)	261
	E4系	Maxやまびこ、なすの	東北新幹線(東京～那須塩原・仙台)	208
		Maxとき、Maxたにかわ	上越新幹線(東京～越後湯沢・新潟)	
E5系	はやぶさ、はやて ほか	東北新幹線(東京～仙台・新青森)	110	

### JR発足後に導入された新型車両（首都圏）

(2012年3月31日現在)

	形式	主な運転線区と区間	車両の特徴	両数	
首 都 圏	E231系	山手線(大崎～大崎)	拡幅車	572	
	E233系	京浜東北線、根岸線(大宮～大船)	拡幅車	830	
	215系	東海道線(東京～小田原)ほか	2階建てグリーン車、拡幅車	40	
	E217系	横須賀・総武快速線(久里浜～千葉)	2階建てグリーン車、拡幅車	745	
		成田線(千葉～成田空港)			
	E233系	東海道線(東京～熱海)ほか	2階建てグリーン車、拡幅車	225	
		東海道線(東京～熱海)ほか			
	209系	南武線(川崎～立川)		24	
	E231系	中央・総武緩行線(三鷹～千葉)	6扉車、拡幅車	460	
	209系	中央・総武緩行線(三鷹～千葉)	拡幅車	130	
	E231系	中央・総武緩行線(三鷹～津田沼)	地下鉄東西線乗り入れ用	70	
	E231系	※	宇都宮線、高崎線、湘南新宿ライン、東海道線(小田原・逗子・上野～黒磯・前橋)ほか	2階建てグリーン車、拡幅車	1,255
		209系	川越・八高線(川越～八王子)		
	209系	常磐緩行線(綾瀬～取手)	地下鉄千代田線乗り入れ用	20	
	E233系	地下鉄千代田線(綾瀬～代々木上原)		180	
	E231系	常磐快速線(上野～取手)	成田線(我孫子～成田)	拡幅車	265
	E233系	中央快速線(東京～高尾)ほか	青梅線(立川～奥多摩)	五日市線(拝島～武蔵五日市)	拡幅車
		五日市線(拝島～武蔵五日市)			
	E233系	京葉線(東京～蘇我)ほか	拡幅車	240	
	E501系	常磐線(土浦～いわき)	水戸線(小山～友部)	交直流	60
水戸線(小山～友部)					
E531系	常磐線(上野～水戸・高萩)	交直流、拡幅車	310		

※訓練車5両を含む

## JR 発足後に導入された新型電車、新型気動車（地方ローカル線）

### ●新型電車投入状況

(2012年3月31日現在)

主な運転線区と区間	形式	両数
東北本線	一ノ関～盛岡	44
	黒磯～一ノ関	
常磐線	いわき～仙台	82
仙山線	仙台～作並	701系
奥羽本線	米沢～青森	
羽越本線	鶴岡～秋田	
津軽線	青森～蟹田	
田沢湖線	盛岡～大曲	
奥羽本線	福島～新庄	24
東北本線	黒磯～石越	719系
仙山線	仙台～山形	
羽越本線	新発田～村上	E127系
白新線	新潟～新発田	
信越本線	長岡～新潟	
越後線	吉田～新潟	
大糸線	松本～南小谷	
東北本線	黒磯～一ノ関	719系
仙山線	仙台～山形	
常磐線	原ノ町～仙台	E721系
		88

### ●新型気動車投入状況

(2012年3月31日現在)

主な運転線区と区間	形式	両数
大湊線	野辺地～大湊	5
釜石・山田線	花巻～宮古	キハ100系
大船渡線	一ノ関～盛岡	
北上線	北上～横手	25
左沢線	山形～左沢	キハ100系(ロング)
釜石・山田・岩泉線	花巻～宮古・岩泉	キハ110系
花輪線	盛岡～大館	
磐越東線	いわき～郡山	42
小海線	小淵沢～小諸	20
水郡線	水戸～郡山	22
八高線	高麗川～高崎	41
磐越西線	会津若松～新潟	21
羽越本線	新津～酒田	22
飯山線	長野～長岡	18
陸羽東線	小牛田～新庄	38
陸羽西線	新庄～酒田	
気仙沼線	小牛田～気仙沼	キハE130系
水郡線	水戸～郡山	
小海線	小淵沢～小諸	キハE200形
米坂線	米沢～坂町	キハE120系
大湊線等	新青森～大湊	HB-E300系
五能線等	秋田～青森	
大糸線等	長野～南小谷	
		4
		4
		2

# 代表車両の主要諸元

(2012年3月31日現在)

愛称 Maxやまびこ、なすの、Maxとき、Maxたにかが



形式 E4系  
投入 1997年12月  
最高速度 240km/h  
両数 208両

- 特徴 オール2階建て構造により座席数を最大限確保し、着席サービスを向上。2本を連結した16両編成では、高速列車として世界最大の定員数1,634人。
- サービス設備 フルリクライニングシート、車内情報表示装置、FM・TV音声車内輻射、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、多目的室、売店、女性専用トイレ、車いす昇降装置

愛称 Maxとき、Maxたにかが



形式 E1系  
投入 1994年7月  
最高速度 240km/h  
両数 72両

- 特徴 オール2階建て構造を採用して、座席数を最大限確保。座席数は、従来の200系12両編成に比べ約40%増。
- サービス設備 フルリクライニングシート、車内情報表示装置、FM・TV音声車内輻射、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、多目的室、女性専用トイレ、車いす昇降装置、売店

愛称 あすさ、かいじ、わかしお、さざなみ、しおさい、あやめ



形式 E257系  
投入 2001年12月  
最高速度 130km/h  
両数 249両

- 特徴 アルミ車体。大きな窓、明るい車内で快適性を追求。空調装置を床下に搭載して車内騒音低減や低重心化をはかり、通年最適な全自動空調制御を実施。列車情報管理装置(TIMs)の導入で主な装置との機能性向上。
- サービス設備 フルリクライニングシート、車内情報表示装置、自動放送装置(和・英文)、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、多目的室、ドア開閉音声装置



形式 E233系  
投入 2006年12月  
最高速度 120km/h  
両数 2,163両

- 特徴 E231系の技術を踏襲し、主要機器を二重系化し信頼性を向上。女性専用車や優先席部分の荷棚、吊り手高さの低減、優先席エリアの明確化等のユニバーサルデザインの採用、空気清浄機の設置、液晶画面やフルカラーLEDによる情報案内の充実など、アンケートやインタビューに基づくお客さまニーズを反映したデザイン。
- サービス設備 ラジオ放送車内輻射、車内情報表示装置、車いすスペース、車いす対応トイレ(近郊タイプ)



形式 E721系  
投入 2007年2月  
最高速度 120km/h  
両数 88両

- 特徴 低床化により客室床面を地方線区の低いホームにあわせ、ステップのない出入口としリアフリー化を実現。幅広車体を採用し車内はセミクロスシートで、仙台空港アクセス用車両には荷物スペースを設置。
- サービス設備 駅名表示器、車いすスペース、車いす対応トイレ

愛称 はやて、やまびこ、あさま、なすの



形式 E2系  
投入 1997年3月  
最高速度 275km/h  
両数 502両

- 特徴 軽量、低騒音の高速走行用車両として開発。最高速度275km/hで運転し到達時間を短縮。
- サービス設備 フルリクライニングシート、車内情報表示装置、FM・TV音声車内輻射、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、多目的室、女性専用トイレ、荷物スペース

愛称 はやぶさ、はやて、やまびこ、なすの



形式 E5系  
投入 2011年3月  
最高速度 320km/h  
両数 100両  
(量産先行車 10両は除く)

- 特徴 国内最高速となる320km/hでの営業運転性能を有する車両として開発。
- サービス設備 可動枕つきフルリクライニングシート、フルカラー車内情報表示装置、FM・TV音声車内輻射、改良型ハンドル形車いす対応トイレ、多目的室、女性専用トイレ・洗面所、防犯カメラ

愛称 成田エクスプレス



形式 E259系  
投入 2009年10月  
最高速度 130km/h  
両数 132両

- 特徴 1991年にデビューした「253系」で築いてきた空港特急の代名詞「NEX」のブランドイメージをベースに、ユニバーサルデザインを採用し、快適性、セキュリティをブラッシュアップ。エクステリアデザインは、赤・白・黒をベースカラーとした253系のブランドを継承。インテリアデザインは、日本の伝統紋様である市松紋様をデザインキーワードとしている。
- サービス設備 可動枕つきフルリクライニングシート、座席コンセント、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、多目的室、AED、4カ国語(日英中韓)対応大型液晶案内装置、ダイヤルロック式の錠を備えた荷物置場、防犯カメラ、車内インターネット



形式 E531系  
投入 2005年7月  
最高速度 130km/h  
両数 310両

- 特徴 E231系の交直流版の近郊形電車。通勤・近郊タイプでは初の130km/h運転を実施。客室床面とホームの段差縮小をはかるなどさらなるバリアフリー化を実現。
- サービス設備 ラジオ放送車内輻射、車内情報表示装置、車いすスペース、車いす対応トイレ



形式 KiHaE200形  
投入 2007年7月  
最高速度 100km/h  
両数 3両

- 特徴 発電用ディーゼルエンジンで発電した電気と蓄電池に充電した電気を効果的に利用して走行する。世界初の営業運転を行うハイブリッド車両。燃料消費量のほか、窒素酸化物と粒子状物質の排出量を低減するとともに、駅停車時はアイドリングストップによりエンジン騒音を抑制。
- サービス設備 駅名表示器、車いすスペース、車いす対応トイレ

愛称 こまち、つばさ、やまびこ、なすの



形式 E3系  
投入 1997年3月  
最高速度 275km/h  
両数 261両

- 特徴 新幹線区間と在来線区間を直通運転できる高速車両。新幹線区間では最高速度275km/hで運転し到達時間を短縮。
- サービス設備 フルリクライニングシート、車内情報表示装置、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、多目的室、FM・TV音声車内輻射

愛称 カシオペア



形式 E26系  
投入 1999年7月  
最高速度 110km/h  
両数 12両

- 特徴 新しい旅の提案として個室、食堂車、ラウンジ等の設備を整え「快適空間を実現した寝台列車」。オール2階建て車両、オール2人用個室、全室にトイレ、洗面台設置。
- サービス設備 TV(ビデオ・BS放送)、文字ニュース放送、BGM放送、トイレ、洗面台、車いす対応個室、共用シャワールーム、ミニロビー、自動販売機、食堂車、ラウンジ(インターフォン、クローク、シャワールームは一部車両に設置)

愛称 スーパーひたち、フレッシュひたち



形式 E657系  
投入 2012年3月  
最高速度 130km/h  
両数 70両

- 特徴 E259系の基本構造や新しい技術、サービスを取り入れ、快適な車内環境、ビジネスユースへの対応、安心してご利用いただける車内設備をコンセプトとした特急形交流電車。エクステリアおよびインテリアデザインには借景園の梅など沿線にちなんだ配色、柄を採用。
- サービス設備 可動枕つきフルリクライニングシート、座席コンセント、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、多目的室、AED、フルカラー大型LED車内案内表示器、防犯カメラ、車内インターネット



形式 E231系  
投入 2000年3月  
最高速度 120km/h  
両数 2,622両

- 特徴 通勤・近郊タイプの基本仕様を統一し、幅広車体による混雑緩和をはかり、列車情報管理装置(TIMs)の導入により配線的大幅削減、全自動制御による空調の最適化、出区点検の自動化等のメンテナンスフリー化を実現。
- サービス設備 ラジオ放送車内輻射、車内情報表示装置、車いすスペース、車いす対応トイレ(近郊タイプ)



形式 HB-E300系  
投入 2010年10月  
最高速度 100km/h  
両数 10両

- 特徴 ディーゼルハイブリッドシステムを搭載したリゾートトレイン。主に津軽・大湊線を走行する盛岡編成、五能線を走行する秋田編成、信越地区を走行する長野編成があり、それぞれ走行地域の特徴を表す外観デザイン。環境に優しく、観光地沿線走行に相応しい車内設備。
- サービス設備 フルリクライニングシート、半個室(秋田編成)、展望室・イベントスペース、駅名表示器、液晶案内表示器、前面眺望カメラ、イベント用カメラ、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、洗面台

# 輸送

## ダイヤ改正における主な施策

改正日	新幹線	在来線
1988. 3. 13 (日) (昭和63年)	東北新幹線「やまびこ」「あおば」増発 東北新幹線速達タイプ「やまびこ」新設 上越新幹線「あさひ」「とき」増発	青函トンネル開通、上野～札幌間に寝台特急「北斗星」デビュー 中央線「あすさ」増発、甲府発着列車を「かいじ」に改称 東北・高崎線の普通電車を池袋に乗り入れ 東北線・京浜東北線(田町～田端)・横浜線のデータイムに快速運転開始
1988. 7. 6 (水) (昭和63年)		山手線増発、全車両を205系に統一 東海道線「湘南新宿ライン」新設
1988.12. 1 (木) (昭和63年)		京葉線新木場～西船橋・南船橋、千葉みなと～蘇我間開業、武蔵野線を新木場・南船橋に乗り入れ
1989. 3. 11 (土) (平成元年)	東北新幹線「やまびこ」増発 「あさひ」と「かがやき」の接続体系強化	常磐線に「スーパーひたち」デビュー、最高速度130km/hで運転、「ひたち」増発 東海道線に2階建てグリーン車を投入、快速を新設
1990. 3. 10 (土) (平成2年)	東北新幹線「くろこま高原駅」開業 「やまびこ」一部13両化(2階建てグリーン車連結) 上越新幹線で国内最高速度275km/h営業運転開始	東海道線に「スーパービュー踊り子」デビュー(1990.4.20～) 「スーパーひたち」を増強 京葉線東京開業、快速運転開始 総武快速・横須賀線に2階建てグリーン車を投入 山手線に「6扉車」を試行投入
1990.12.20 (木) (平成2年)	ガーラ湯沢駅開業、「GALAスキー場」オープン	
1991. 3. 16 (土) (平成3年)	「やまびこ」一部16両化(2階建てグリーン車連結)	相模線全線電化・205系投入、八王子乗り入れ開始 常磐線に2階建て普通車を投入、朝通勤時土浦～上野間に快速を新設 成田空港駅開業、「成田エクスプレス」デビュー(1991.3.19～)
1991. 6. 20 (木) (平成3年)	新幹線東京開業 ・東北・上越新幹線201本中、193本が東京発着となる	
1991.12. 1 (日) (平成3年)		山手線全編成に「6扉車」を1両増結し、11両運転開始
1992. 3. 14 (土) (平成4年)	「かがやき」増発による「あさひ」の停車駅変更	東海道線にオール2階建て新型通勤電車(215系)を投入(1992.4.20～)
1992. 7. 1 (水) (平成4年)	山形新幹線開業「つばさ」デビュー	山形新幹線アクセス特急「こまかさ」新設
1992.12. 3 (木) (平成4年)		空港第2ビル駅開業、「成田エクスプレス」大船延長
1993. 3. 18 (木) (平成5年)	東北・上越朝通勤対応列車の予定臨化	「成田エクスプレス」編成増強
1993. 4. 10 (土) (平成5年)		京浜東北線・南武線に新型通勤電車(209系)を投入
1993. 7. 2 (金) (平成5年)		内房・外房線に「ビューさざなみ・わかしお」デビュー
1993.12. 1 (水) (平成5年)	東京発着列車の拡大 ・213本中、204本が東京発着となる	磐越西線に「ビバあいつ」デビュー
1994.12. 3 (土) (平成6年)	山形新幹線「つばさ」増発	中央線に「スーパーあすさ」デビュー、130km/h運転開始 総武快速・横須賀線に新型近郊電車(E217系)を投入、成田～東京間に通勤快速を新設 横浜線全編成に「6扉車」を1両増結し、8両運転開始
1995.12. 1 (金) (平成7年)	東北新幹線全面ダイヤ改正 ・東京～那須塩原間に「なすの」新設 ・東京～仙台間「やまびこ」増発 ・東京～盛岡間速達「やまびこ」増発 山形新幹線「つばさ」7両化	宇都宮・高崎線の池袋発着列車の一部を新宿に延長 常磐線上野～土浦間に通勤型交流電車(E501系)を投入
1996. 3. 16 (土) (平成8年)		埼京線を恵比寿に乗り入れ 八高線八王子～高麗川間電化・209系投入、川越～八王子・立川、高麗川～東京間直通運転開始
1996.12. 1 (日) (平成8年)		武蔵野線8両化完了
1997. 3. 22 (土) (平成9年)	秋田新幹線開業「こまち」デビュー 「つばさ」併結「やまびこ」8両→10両化 東北新幹線275km/h営業運転開始	北越急行(株)「ほくほく線」開業、「はくたか」デビュー
1997.10. 1 (水) (平成9年)	長野新幹線開業「あさま」デビュー 上越新幹線東京～高崎・越後湯沢間に「たにがわ」新設 東京駅新幹線ホームの増設(2面4線) 定期列車全列車が東京発着となる 東北新幹線でE4系運転開始(1997.12.20～)	常磐線に「フレッシュひたち」デビュー
1998. 3. 14 (土) (平成10年)		東海道・総武快速・武蔵野線等の増発
1998.12. 8 (火) (平成10年)	秋田新幹線「こまち」5→6両化 上越新幹線「あさひ」に新型車両(E2系)投入	常磐線「ひたち」をすべて「フレッシュひたち」化
1999.12. 4 (土) (平成11年)	山形新幹線新庄延伸	
2000. 3. 11 (土) (平成12年)		東北線に「スーパーはつかり」デビュー 中央・総武緩行線に新型電車(E231系通勤タイプ)を投入 仙石線「あおば通」延伸開業
2000.12. 2 (土) (平成12年)	新幹線200系リニューアル車運転開始	武蔵野線を海浜幕張に乗り入れ
2001.12. 1 (土) (平成13年)	上越新幹線E4系+E4系運転開始(2001.5～) 「つばさ」併結「やまびこ」の全列車E4系化	湘南新宿ラインがデータイムを中心に運行開始 中央線「あすさ」「かいじ」に新型車両(E257系)投入
2002. 3. 23 (土) (平成14年)		「はくたか」増発、ほくほく線内160km/h運転開始
2002.12. 1 (日) (平成14年)	東北新幹線盛岡～八戸間開業 「はやて」運転開始 東北新幹線「はやて」、秋田新幹線「こまち」に全車指定席を導入 上越新幹線「あさひ」を「とき」に改称	新幹線アクセス特急「スーパー白鳥」「白鳥」「つがる」新設 湘南新宿ラインで夜間帯を中心に増発 埼京線大崎延伸、りんかい線との相互直通運転開始
2003.10. 1 (水) (平成15年)		「成田エクスプレス」四街道新規停車・品川停車拡大
2004. 3. 13 (土) (平成16年)	上越新幹線「本庄早稲田駅」開業 E4系高崎分割併合開始 「盛岡やまびこ」E2系増投入	「成田エクスプレス」増発
2004.10.16 (土) (平成16年)		「さざなみ」「わかしお」に新型車両(E257系)投入 湘南新宿ラインで通勤時間帯を中心に増発、新型車両(E231系)統一で到達時分を大幅に短縮 湘南新宿ライン・宇都宮・高崎線に普通列車グリーン車を導入 埼京線とりんかい線の相互直通運転を拡大
2005. 3. 1 (火) (平成17年)		「はくたか」を新型車両(681・683系)に統一 寝台特急「さくら」「あさかぜ」廃止、「はやぶさ」「富士」統合
2005. 7. 9 (土) (平成17年)		常磐線に新型車両(E531系)投入、データイム上野～土浦間に毎時1本「特別快速」新設
2005.12.10 (土) (平成17年)	「はやて」「つばさ」「こまち」増発 「あさま」全車禁煙化 大宮～越後湯沢間全列車240km/h運転	房総特急にE257系増投入、「わかしお」増発
2006. 3. 18 (土) (平成18年)		東武鉄道との特急列車直通運転開始(新宿～東武日光・鬼怒川温泉間 1日4往復) 埼京線・りんかい線の相互直通運転拡大 寝台特急「出雲」廃止、「日本海1号・4号」青森～函館間廃止 中央快速・青梅・五日市・八高線にE233系投入(2006.12～)
2007. 3. 18 (日) (平成19年)		常磐線中電E531系統一化130km運転開始・普通列車グリーン車投入 山崎空海鉄道開業、東北本線との相互直通運転開始 京浜東北線・根岸線にE233系投入(2007.12～)
2008. 3. 15 (土) (平成20年)	早朝の仙台発「はやて」増発 東京着19時台に上り「こまち」新設 東京～新白河間DS-ATC化による 「やまびこ」到達時分短縮	「成田エクスプレス」品川発2往復増発、新宿発・横浜発着の一部列車運転区間延長 湘南新宿ライン増発 寝台特急「北斗星1号・4号」運転取り止め(津軽海峡線工事による) 「日本海2号・3号」廃止、寝台急行「銀河」廃止
2009. 3. 14 (土) (平成21年)	夕時間帯の仙台行「はやて」新設 大宮～越後湯沢間DS-ATC化による「とき」「たにがわ」 「あさま」到達時分短縮	「はくたか」増発(2009.6～) 湘南新宿ライン等で夜間帯増発 寝台特急「はやぶさ」「富士」廃止 「ムーンライトながら」「ムーンライトえちご」臨時列車化
2010. 3. 13 (土) (平成22年)	越後湯沢～新潟間DS-ATC化による「とき」到達時分短縮	「成田エクスプレス」の増発、新型車両(E259系)投入 寝台特急「北陸」・急行「能登」臨時列車化
2010.12. 4 (土) (平成22年)	東北新幹線八戸～新青森間開業 「はやぶさ」E5系運転開始(2011.3.5～)300km/h 運転開始	新青森からの新たな特急体系を構築(「スーパー白鳥」「白鳥」「つがる」) 武蔵野線から大宮直通列車「しもうさ号」「むさしの号」の新設 「水上」臨時列車化、「おはよう号」を「ホームタウンとちぎ」廃止
2011. 3. 12 (土) (平成23年)		南武線データイムの快速列車新設、夜間帯増発
2012. 3. 17 (土) (平成24年)	東北新幹線 E5系追加投入 山形新幹線「つばさ」到達時分短縮	「スーパーひたち」「フレッシュひたち」に新型車両(E657系)投入 寝台特急「日本海」「きたくに」廃止





## 新幹線の概要

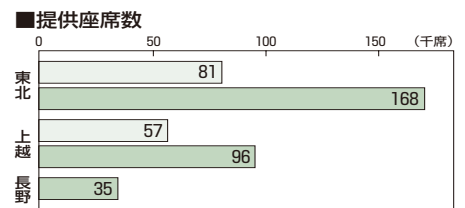
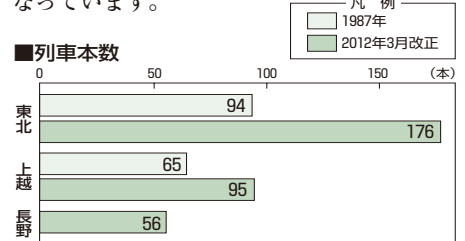
(2012年3月31日現在)

	東北新幹線	上越新幹線	長野新幹線(北陸新幹線)
開業日	大宮開業 1982年6月23日 上野開業 1985年3月14日 八戸開業 2002年12月1日 新青森開業 2010年12月4日	大宮開業 1982年11月15日 東京開業 1991年6月20日	1997年10月1日
営業キロ	東京～新青森 713.7キロ	大宮～新潟 303.6キロ (東京～新潟 333.9キロ)	高崎～長野 117.4キロ (東京～長野 222.4キロ)
駅数	23駅	9駅(大宮含まず)	5駅(高崎含まず)
最高速度	300km/h	240km/h	260km/h
運転本数	176本/日	95本/日	56本/日
列車キロ	7.4万キロ/日(東京～新青森)	2.5万キロ/日(大宮～新潟)	0.6万キロ/日(高崎～長野)
運転時間(最速達:下り)	東京～新青森 3時間10分(はやぶさ) 東京～仙台 1時間36分(はやぶさ) 東京～那須塩原 1時間08分(なすの)	東京～新潟 1時間37分(とき) 東京～越後湯沢 1時間29分(たにがわ)	東京～長野 1時間25分(あさま)

	山形新幹線	秋田新幹線
開業日	1992年7月1日 新庄開業1999年12月4日	1997年3月22日
営業キロ	東京～新庄 421.4キロ	東京～秋田 662.6キロ
駅数	10駅(在来区間)	5駅(在来区間)
最高速度	275km/h(130km/h福島～新庄)	275km/h(130km/h盛岡～秋田)
運転本数	33本/日	32本/日
列車キロ	1.2万キロ/日(東京～新庄)	1.9万キロ/日(東京～秋田)
運転時間(最速達:下り)	東京～新庄 3時間14分(つばさ) 東京～山形 2時間29分(つばさ)	東京～秋田 3時間50分(こまち)

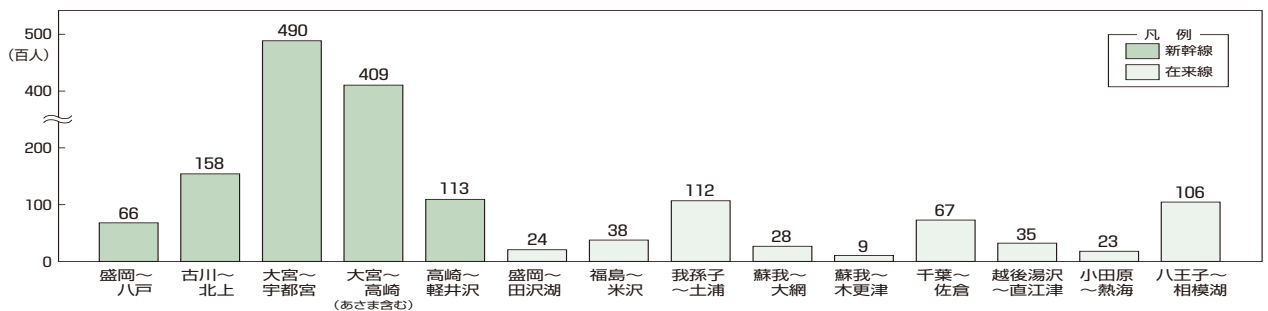
## 東北・上越・長野新幹線の列車本数と座席数(1日当たり)

JR発足時にくらべ、列車の増発やオール2階建て新幹線「Max」の投入などにより座席数は、東北新幹線で約2.0倍、上越新幹線で約1.7倍となっています。



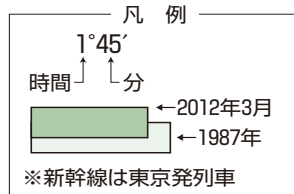
注: 提供座席数は上野～大宮間の上下計を示す。

## 主要区間新幹線および特急列車輸送量(2011年度 下り1日当たり)



## 主要都市までの所要時間(2012.3:下り最速達列車)

線区	区間	列車名	所要時間(2012.3)	所要時間(1987年)	短縮時間(分)
東北新幹線	東京～新青森(青森)	はやぶさ	3 <sup>10</sup>	5 <sup>31</sup>	(▲141)
		やまびこ～はつかり			
	東京～秋田	こまち	3 <sup>50</sup>	5 <sup>06</sup>	(▲76)
		やまびこ～たざわ			
	東京～盛岡	はやぶさ	2 <sup>20</sup>	3 <sup>09</sup>	(▲49)
		やまびこ			
	東京～仙台	はやぶさ	1 <sup>36</sup>	2 <sup>17</sup>	(▲41)
やまびこ					
東京～山形	つばさ	2 <sup>29</sup>	3 <sup>22</sup>	(▲53)	
	やまびこ～つばさ				
東京～新庄	つばさ	3 <sup>14</sup>	4 <sup>18</sup>	(▲64)	
	やまびこ～つばさ				
東京～酒田	つばさ～陸羽西線	4 <sup>57</sup>	5 <sup>08</sup>	(▲11)	
	やまびこ～つばさ～陸羽西線				
上越新幹線	東京～新潟	とき	1 <sup>37</sup>	2 <sup>17</sup>	(▲40)
		あさひ			
	東京～酒田	とき～いなほ	3 <sup>55</sup>	4 <sup>47</sup>	(▲52)
		あさひ～いなほ			
東京～富山	とき～はくたか	3 <sup>14</sup>	4 <sup>13</sup>	(▲59)	
	あさひ～北越				
東京～金沢	とき～はくたか	3 <sup>51</sup>	4 <sup>59</sup>	(▲68)	
	あさひ～北越				
長野新幹線	東京～長野	あさま	1 <sup>25</sup>	3 <sup>05</sup>	(▲100)
常磐線	上野～水戸	スーパーひたち	1 <sup>05</sup>	1 <sup>13</sup>	(▲8)
中央線	新宿～松本	スーパーあずさ	2 <sup>26</sup>	2 <sup>49</sup>	(▲23)
		あずさ			
東海道線	東京～伊東	スーパービュー踊り子	1 <sup>44</sup>	1 <sup>51</sup>	(▲7)
内房線	東京～館山	さざなみ	1 <sup>52</sup>	1 <sup>54</sup>	(▲2)
外房線	東京～安房鴨川	わかしお	1 <sup>48</sup>	2 <sup>07</sup>	(▲19)



短縮時間(分)

## ● 主な特急列車の最高速度・表定速度(下り最速達列車基準)

(新幹線)

(2012年3月31日現在)

列車名	線名	区間	最高速度	表定速度
はやぶさ	東北新幹線	東京～新青森	300	213
とき	上越新幹線	東京～新潟	240	186
あさま	長野新幹線(北陸新幹線)	東京～長野	260	160
つばさ	山形新幹線	東京～新庄	275(130)	125
こまち	秋田新幹線	東京～秋田	275(130)	163

注):「つばさ」「こまち」の最高速度欄の( )内は在来線部分を表しています。(単位:km/h)

(在来線)

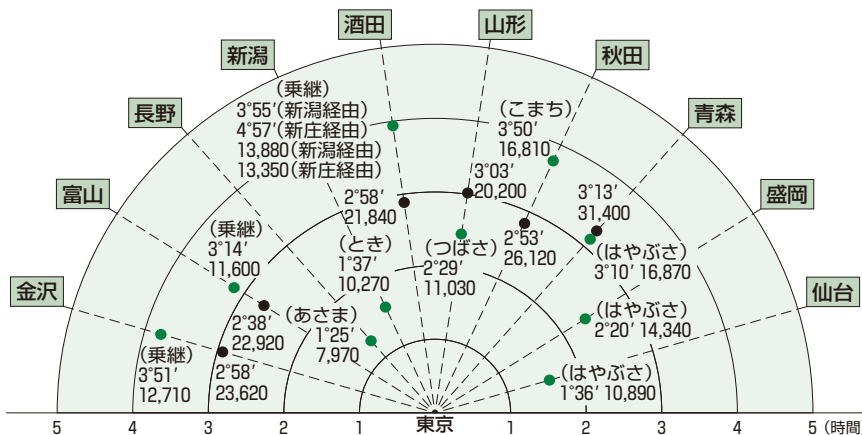
(2012年3月31日現在)

列車名	線名	区間	最高速度	表定速度
スーパーひたち	常磐線	上野～水戸	130	109
スーパーあずさ	中央線	新宿～松本	130	93
成田エクスプレス	総武・成田線	東京～成田空港	130	90
はくたか	上越・(ほくほく)・信越線	越後湯沢～(金沢)	160	103

注1): 線名、区間欄の( )は、他会社線であることを示しています。(単位:km/h)  
 注2): 表定速度は、目的地までの所要時間に対する速度です。  
 表定速度 = (距離 "km" × 60) ÷ (所要時間 "分")

## ● 東京・主要都市間の交通機関別所要時分・運賃

(2012年3月31日現在)



凡例  
 ● 鉄道利用 上段 所要時分  
 ● 航空利用 下段 運賃 (円)

注1): 鉄道の所要時分は、東京からの最速列車の時分。金沢、富山、酒田、山形、秋田、青森は、新幹線+在来線の指定席特急料金と通常の航空運賃を使用しています。

注2): 航空の所要時間は次の時間を考慮しています。

東京～浜松町・  
 浜松町～羽田空港 33分 (含む乗換移動時分 5分) 53分  
 搭乗待ち時分 15分  
 飛行所要時分  
 着地待ち時分/移動時分 25分  
 各空港～各駅  
 料金はアクセス料金を考慮しています。  
 東京～浜松町 150円  
 浜松町～羽田空港 470円  
 各空港～各駅までを加算

注3): 航空運賃は、「航空保険特別料金」を含んでいません。

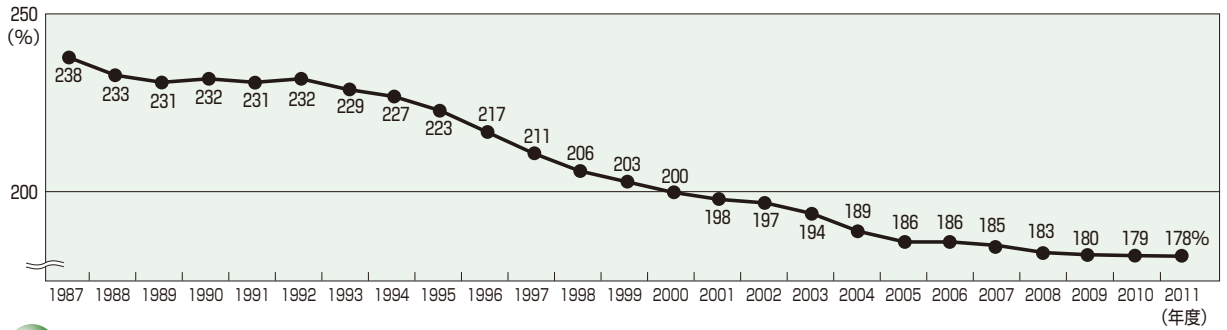
## ● 首都圏主要線区の輸送状況(ピーク1時間)

(2011年度)

線区	区間	輸送力	運転時隔	輸送量(人)	乗車効率(%)		
東海道線	川崎～品川	13両×19本	34,432(人)	3'00"	63,900	186	
横須賀線	新川崎～品川	13両×10本	18,640	6'00"	36,400	195	
山手線	外回り	上野～御徒町	11両×25本	40,700	2'20"	81,370	200
	内回り	新大久保～新宿	11両×24本	39,072	2'30"	63,730	163
中央線	快速	中野～新宿	10両×30本	44,400	2'00"	85,570	193
	緩行	代々木～千駄ヶ谷	10両×23本	34,040	2'30"	30,690	90
宇都宮線	土呂～大宮	13両×14本	25,668	4'30"	43,550	170	
高崎線	宮原～大宮	13両×14本	25,298	4'30"	48,250	191	
京浜東北線	南行	上野～御徒町	10両×26本	38,480	2'20"	74,530	194
	北行	大井町～品川	10両×26本	38,480	2'20"	70,250	183
常磐線	中電	松戸～北千住	13両×10本	18,040	3'00"	31,580	175
	快速	松戸～北千住	15両×9本	19,980		33,920	170
	緩行	亀有～綾瀬	10両×24本	33,600		56,040	167
総武線	快速	新小岩～錦糸町	13両×19本	35,340	3'00"	62,675	177
	緩行	錦糸町～両国	10両×26本	38,480	2'20"	77,376	201
南武線	武蔵中原～武蔵小杉	6両×25本	21,000	2'20"	40,450	193	
武蔵野線	東浦和～南浦和	8両×14本	15,680	4'30"	29,320	187	
横浜線	小机～新横浜	8両×19本	21,280	3'00"	39,160	184	
根岸線	新杉田～磯子	10両×13本	19,240	4'30"	32,900	171	
五日市線	東秋留～拝島	6両×5本	4,440	12'00"	6,755	152	
青梅線	西立川～立川	6両×3本 10両×13本	21,904	3'30"	31,801	145	
埼京線	板橋～池袋	10両×20本	28,000	3'00"	55,510	198	
京葉線	葛西臨海公園～新木場	8両×6本	28,984	3'00"	50,818	175	
		10両×15本					
首都圏主要線区平均						178	

※運転時隔=ピーク1時間の主な運転間隔

## ● 首都圏の朝通勤ピーク時の混雑率推移



## ● 首都圏の通勤ライナー運転線区

(2012年3月31日現在)

線名	愛称名	区間	本数		運転開始日
			1987.4	現行	
東海道線	湘南ライナー	東京(品川) ↔ 小田原(平塚)	6	17	1986. 11. 1
	おはようライナー新宿	小田原 → 新宿	0	3	2002. 12. 1
	ホームライナー小田原	新宿 → 小田原	0	2	2002. 12. 1
宇都宮線(東北線)	ホームライナー古河	上野 → 古河	0	2	1988. 7. 6
高崎線	ホームライナー鴻巣	上野 → 鴻巣	0	4	1988. 7. 6
総武線	ホームライナー千葉	東京(新宿) → 千葉	0	4	1985. 3. 14
横須賀線	おはようライナー逗子	逗子 → 東京	0	1	1990. 3. 10
	ホームライナー逗子	東京 → 逗子	0	1	1990. 3. 10
中央線	中央ライナー	東京(新宿) ↔ 高尾(八王子)	0	6	2001. 12. 1
青梅線	青梅ライナー	東京 ↔ 青梅	0	4	2001. 12. 1

注1): 湘南ライナー、中央ライナーおよび青梅ライナーは朝と夜運行便があります。

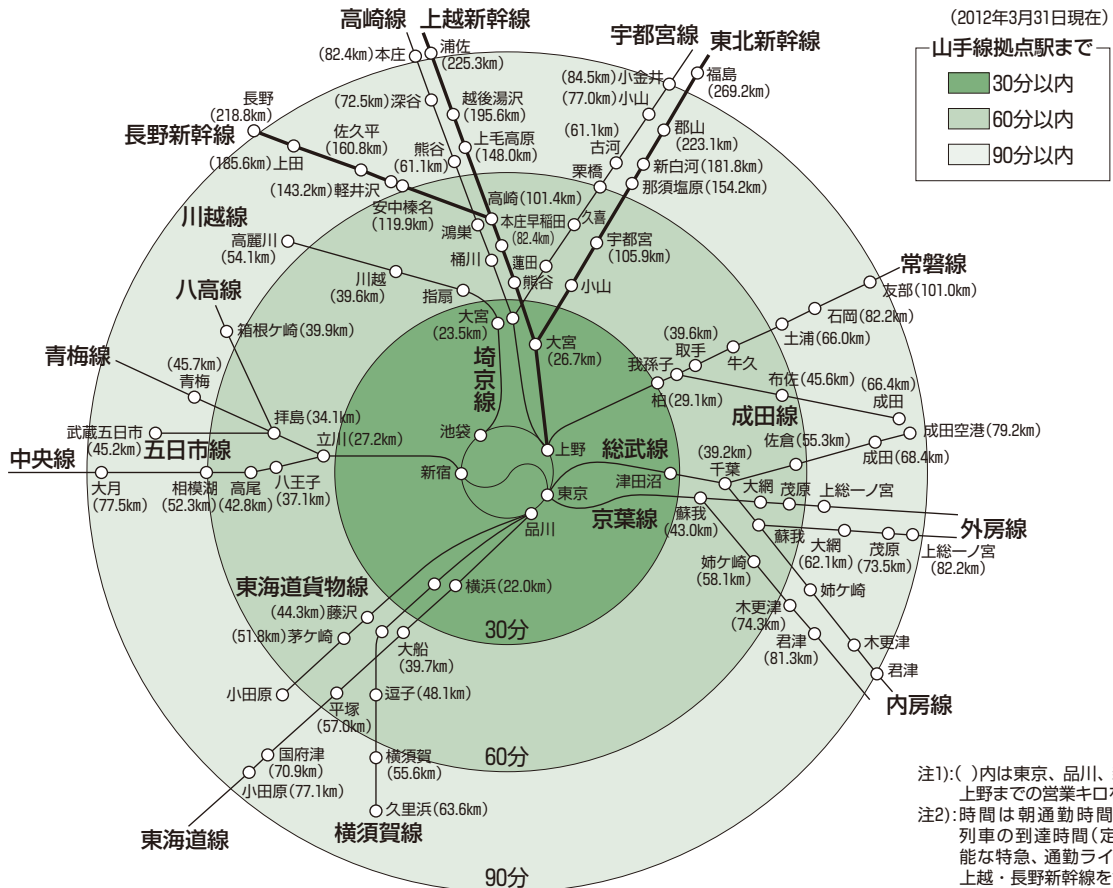
注2): 湘南新宿ライナーは、2002.12.1におはようライナー新宿、ホームライナー小田原に愛称名を変更しました。

注3): おはよう(ホーム)ライナー高尾、おはよう(ホーム)ライナー青梅は、2001.12.1に中央ライナー、青梅ライナーに愛称名を変更しました。

注4): 1987.4当時、宇都宮線(東北線)はホームライナー大宮5本、総武線はホームライナー津田沼5本を運転していました。

## ● 首都圏時間距離帯別線路網図

(2012年3月31日現在)



## 2012年度鉄道輸送に関する計画

	輸送量の見通し	
	輸送人員	輸送人キロ
新幹線	92百万人	19,717百万人キロ
在来線	6,074百万人	108,009百万人キロ
計	6,151百万人	127,727百万人キロ

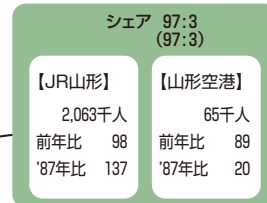
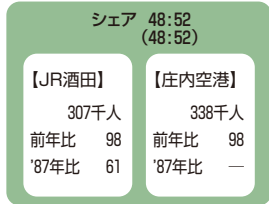
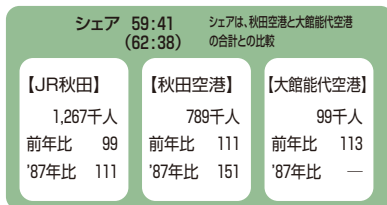
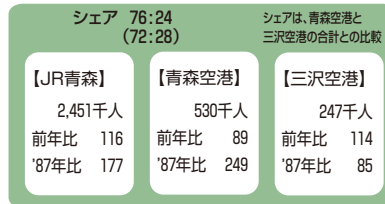
	列車の運行量	
	列車キロ	車両キロ
新幹線	44百万キロ	490百万キロ
在来線	221百万キロ	1,772百万キロ
計	264百万キロ	2,262百万キロ

注)：新幹線と在来線とを乗り継ぐ場合があるので、輸送人員の合計値は新幹線・在来線の単純合計値とは一致しません。

## 他交通機関との比較

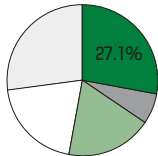
### 2011年度(東京発着)JR対航空機の輸送実績

- ・ JRは、東京・横浜・八王子・大宮各支社内発着の実績(局ブロック表より集計)
- ・ 航空機は、羽田発着の実績
- ・ JR、航空機とも上下計
- ・ シェアは、JR:航空機。( )内は、2010年度の数値
- ・ 前年比、'87年比の単位は%



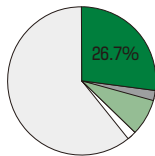
## 国内鉄道事業におけるシェア

### 営業キロ



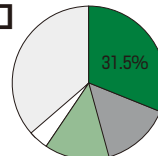
	営業キロ	
	km	%
JR東日本	7,526.8	27.1
JR東海	1,970.8	7.1
JR西日本	5,012.7	18.0
その他JR	5,476.7	19.7
私鉄等	7,809.2	28.1
合計	27,796.2	100.0

### 輸送人員



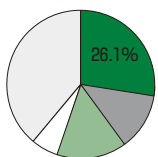
	輸送人員	
	百万人	%
JR東日本	6,088	26.7
JR東海	510	2.2
JR西日本	1,776	7.8
その他JR	463	2.0
私鉄等	13,956	61.2
合計	22,793	100.0

### 輸送人キロ



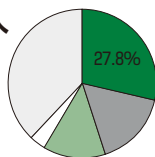
	輸送人キロ	
	百万人キロ	%
JR東日本	126,959	31.5
JR東海	55,317	13.7
JR西日本	54,442	13.5
その他JR	13,692	3.4
私鉄等	152,731	37.9
合計	403,141	100.0

### 車両キロ



	車両キロ	
	百万キロ	%
JR東日本	2,268	26.1
JR東海	1,145	13.2
JR西日本	1,305	15.0
その他JR	490	5.6
私鉄等	3,469	40.0
合計	8,677	100.0

### 旅客運輸収入



	旅客運輸収入	
	10億円	%
JR東日本	1,640	27.8
JR東海	1,072	18.2
JR西日本	720	12.2
その他JR	205	3.5
私鉄等	2,252	38.2
合計	5,889	100.0

- JR東日本
- JR東海
- JR西日本
- その他JR
- 私鉄等

2010年3月期または3月期末  
 注1)：営業キロは貨物専用線を含みません。  
 注2)：車両キロは機関車、貨車を含みません。  
 注3)：東京モノレールは私鉄等に含まれます。  
 注4)：端数処理の関係上、合計値が合わない場合があります。  
 出典：国土交通省「平成21年度鉄道統計年報」

# 駅・営業

## 駅

駅を快適な空間として、お客さまに気持ちよくご利用いただくために、さまざまな改善を行っています。

### 自動改札の導入

#### ●自動改札導入のあゆみ

1990. 4	首都圏に新型の在来線自動改札システムを導入
1991. 3	ストアードフェアシステム(イオカード直接投入可能)を採用
1997. 10	新幹線自動改札システムを導入開始
2001. 11	首都圏在来線にICカード(Suica)出改札システムを導入
2002. 12	仙台エリアに在来線自動改札システムを導入

## 駅数

(2012年3月31日現在)

駅数	1,689駅(貨物駅5含む)
----	----------------

### 自動改札導入状況

(2012年3月31日現在)

◇在来線	◇新幹線
●自動改札導入駅数 520駅 690改札口	●自動改札導入駅数 41駅 66改札口
●自動改札通路数 4,052通路	●自動改札通路数 254通路
●自動精算機台数 980台	●自動精算機台数 17台

## 活性化駅一覧

(2012年3月31日現在)

駅名	線区名	竣工年月	合 築 施 設
穂 高	大糸線	1988. 1	アートギャラリー
八 積	外房線	1988. 9	公民館 図書館
大 白	只見線	1988. 12	総合観光案内所 レストラン
院 内	奥羽本線	1989. 3	郷土資料館 コミュニティホール
ほっとゆだ	北上線	1989. 3	温泉会館 コンビニエンスストア
ゆだ高原	北上線	1990. 3	公民館
船 岡	東北本線	1990. 8	コミュニティプラザ ギャラリー
刈 和	奥羽本線	1990. 10	コミュニティセンター 商工会館
上 小	水郡線	1990. 12	集会所 図書館
越 後	米坂線	1991. 2	ふるさと会館
福 生	青梅線	1991. 3	ギャラリー
岩 沢	北上線	1991. 3	集会所
塩 川	磐越西線	1991. 3	コミュニティホール 集会所
神 俣	磐越東線	1991. 5	観光案内所 コミュニティルーム
鳴子温泉	陸羽東線	1991. 12	円形劇場 観光案内センター
下 野	宮水郡線	1992. 2	集会施設
須 賀	川東北線	1992. 3	観光物産館
木 造	五能線	1992. 5	コミュニティプラザ 観光案内所
天 童	奥羽本線	1992. 9	観光物産館
高 畠	奥羽本線	1992. 10	公衆浴場
かみのやま温泉	奥羽本線	1992. 10	コミュニティプラザ
上 野	磐越西線	1992. 12	農協
舟 形	奥羽本線	1993. 3	物産館 診療所
水 郷	成田線	1993. 5	コミュニティセンター
布 佐	成田線	1993. 7	集会施設
赤 湯	奥羽本線	1993. 8	観光物産センター
山 方	宿水郡線	1993. 9	集会所 図書館
磐 城	塙水郡線	1993. 10	図書館 物産コーナー
米 沢	奥羽本線	1993. 11	観光案内センター 物産展示コーナー
桑 川	羽越本線	1993. 11	観光物産センター ギャラリー レストラン
東 海	磐 線	1993. 12	多目的ホール ギャラリー
戸狩野沢温泉	飯山線	1993. 12	観光案内所
三 春	磐越東線	1994. 3	イベントスペース 物産館
西 金	水郡線	1995. 2	集会所
富 浦	内房線	1995. 3	コミュニティ施設
津 南	飯山線	1995. 3	温泉コミュニティセンター
大谷海岸	気仙沼線	1995. 10	物産館 アクアリウム
鹿 渡	奥羽本線	1995. 10	観光物産情報館 ミニシアター
矢 吹	東北本線	1995. 10	コミュニティプラザ
和 田	浦内房線	1995. 12	ギャラリー
羽 前	樺米坂線	1995. 12	農協
八 幡	宿内房線	1995. 12	ギャラリー
野 蒜	仙石線	1996. 3	インフォメーションセンター
玉 川	村水郡線	1996. 3	町事務室 多目的ホール
相 野	々北上線	1996. 6	コミュニティ施設
野 木	沢水郡線	1996. 9	農協

駅名	線区名	竣工年月	合 築 施 設
津 軽	二股津軽線	1996. 12	観光情報センター
岩 井	内房線	1997. 3	展示室
田 沢	湖田沢湖線	1997. 3	観光情報センター
栗 石	田沢湖線	1997. 3	観光案内センター 図書館
磯 原	常磐線	1997. 8	市出張所 コミュニティホール
佐 久	平長野新幹線	1997. 9	観光案内所 物産店
飯 岡	総武本線	1997. 10	イベントホール
大 曲	奥羽本線	1997. 12	インフォメーションホール
常 陸	鴻巣水郡線	1998. 3	集会所 オープンギャラリー
金 浦	羽越本線	1998. 3	コミュニティホール 図書館
双 葉	常磐線	1998. 8	コミュニティホール アートギャラリー
下 総	神崎成田線	1998. 10	展示室
陸 奥	鶴田五能線	1999. 2	コミュニティプラザ 展示場
さくらんぼ東根	奥羽本線	1999. 12	図書館 観光案内 情報サービス 物産展示
村 山	奥羽本線	1999. 12	市民ホール 企画展示ギャラリー 観光案内
大 石	田奥羽本線	1999. 12	店舗(そば屋) 企画展示ギャラリー
新 庄	奥羽本線	1999. 12	映画館 体験館 コミュニティホール レストラン 会議室
摺 沢	大船渡線	2000. 3	多目的ホール
大 釜	田沢湖線	2000. 3	集会所
羽 後	岩谷羽越本線	2000. 3	コミュニティホール 事務室
飯 倉	総武本線	2000. 12	コミュニティ施設
仁 賀	保羽越本線	2001. 6	多目的ホール 観光センター
北 常	磐奥羽本線	2001. 12	コミュニティホール 展示室
寒 河	江左沢線	2002. 2	展望コーナー
左 沢	左沢線	2002. 2	交流センター
七 日	町只見線	2002. 7	店舗(喫茶店) 物産コーナー
南 三	原内房線	2003. 2	多目的ホール 旅客トイレ
和 田	奥羽本線	2003. 2	ふれあい交流室 観光情報ホール 売店
古 里	青梅線	2003. 2	コミュニティセンター
羽 後	境奥羽本線	2004. 2	公衆トイレ
森 宮	野原飯山線	2004. 3	交流室 展示室
金 ヶ	崎東北本線	2005. 2	観光情報ホール 農協 売店
滑 河	成田線	2005. 2	多目的ホール
八 街	総武本線	2005. 3	コミュニティスペース
西 若	松只見線	2005. 11	展示ホール
奥 多	摩青梅線	2006. 4	ギャラリー 店舗(そば屋)
前 沢	東北本線	2006. 5	店舗(喫茶店)
千 倉	内房線	2007. 8	観光案内所 待合室 会議室
遊 佐	羽越本線	2008. 2	複合交通センター 観光案内所 多目的交流研修室
神 宮	寺奥羽本線	2008. 7	交流センター
羽 後	長野田沢湖線	2009. 3	市民交流センター 旅客通路 旅客多機能トイレ
浪 岡	奥羽本線	2010. 3	地域交流センター 多目的ホール
佐 原	成田線	2011. 3	観光交流センター 旅客トイレ
常 陸	太田水郡線	2011. 7	観光案内所 旅客トイレ 待合所

## 駅名改称一覧

(2012年3月31日現在)

期日	線名	旧駅名	新駅名	記事
1988. 3.13	花輪線	二枚橋	花巻空港	
		岩手松尾	松尾八幡平	
		龍ヶ森	安比高原	
1990. 3.10	総武本線	仙山線	面白山高原	
		越中島	越中島貨物	貨物駅
1990.12. 1	日光線	下野大沢 (しもずけおおさわ)	下野大沢 (しもつけおおさわ)	
		下野花岡 (しもづけはなおか)	下野花岡 (しもつけはなおか)	
1991. 3.16	奥羽本線	糠ノ目	高畠	
		大鰐	大鰐温泉	
1991. 6.20	津軽線	三阪 (みつまや)	三阪 (みんまや)	
		陸中大石	ゆだ錦秋湖	
1991. 6.20	北上線	陸中川尻	ほっとゆだ	
		岩手湯田	ゆだ高原	

期日	線名	旧駅名	新駅名	記事
1991.12. 1	吾妻線	長野原	長野原草津口	
1992. 3.14	京葉線	川原湯	川原湯温泉	
		千葉港	千葉みなと	
1992. 7. 1	奥羽本線	上ノ山	かみのやま温泉	
		北上ノ山	茂吉記念館前	
1993. 4. 1	中央本線	石和	石和温泉	
		勝沼	勝沼ぶどう郷	
		初鹿野	甲斐大和	
		別荘	春日居町	
1994. 3.12	鹿島線	北鹿島	鯉ヶコースタジアム	
1994.12. 3	常磐線	平	いわき	
		浪板	浪板海岸	
1995.12. 1	花輪線	陸中花輪	鹿角花輪	
1997. 3.22	気仙沼線	湯瀬	湯瀬温泉	
		大谷	大谷海岸	

期日	線名	旧駅名	新駅名	記事
1997. 3.22	陸羽東線	上岩出山	西大崎	
		西岩出山	上野目	
		川渡	川渡温泉	
		東鳴子	鳴子御殿湯	
		鳴子	鳴子温泉	
1999.12. 4	奥羽本線	中山平	中山平温泉	
		磐沢	さくらんぼ東根	
	陸羽東線	橋岡	村山	
		羽前向町	最上	
2000.12. 2	五能線	羽前赤倉	赤倉温泉	
		瀬見	瀬見温泉	
2002.12. 1	八戸線	種差	種差海岸	
2004. 3.13	常磐線	川尻	十王	

## 新駅の設置

### 新駅設置の状況

(2012年3月31日現在)

年度	駅名	駅数
1987	古淵、青山	2
1988	玉戸、大和、遠環、東照宮、美里、新木場、葛西臨海公園、舞浜、新浦安、市川塩浜、二俣新町、北上尾	12
1989	万石浦、くろこま高原、八丁堀、越中島、潮見	5
1990	ガーラ湯沢、葛岡、さつき野、成田空港	4
1991	小野上温泉	1
1992	空港第2ビル	1
1995	井川さくら、有備館	2

年度	駅名	駅数
1997	八王子みなみ野、今井、佐久平、あきた白神、安中藤名、軽井沢、上田、上越国際スキー場前、ひたち野うしく、紫波中央、栗山戸	11
1998	前橋大島	1
1999	あおほ通	1
2000	さいたま新都心	1
2001	国府多賀城、岩城みなと、ウェスバ橋山	3
2002	いわて沼宮内、二戸	2

年度	駅名	駅数
2003	本庄早稲田、小籠新田	2
2004	高崎問屋町、内野西が丘	2
2006	東北福祉大前、太子堂、平田	3
2007	越谷レイクタウン	1
2008	西府、西大宮	2
2010	七戸十和田	1
2011	吉川美南	1

## 営業諸元

### みどりの窓口設置駅数の推移

(2012年3月31日現在)

年度	1987	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000
駅数	417	550	590	629	662	701	720	730	731	733	737	742
年度	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
駅数	742	737	738	737	732	728	694	693	677	671	608	

### 発売機設置台数

(2012年3月31日現在)

	駅数	台数
自動券売機	1,043	3,111
指定席券売機	450	1,075
多機能券売機	263	650

### さまざまな自動券売機類



### 旅客運賃改定の変遷

運賃改定日	改定率(%)	記事	最低運賃(円)
1966. 3. 5	32.3		20
1968. 4. 1	5.4	定期運賃のみ改定	20
1969. 5.10	15.9		30
1974.10. 1	23.2		30
1976.11. 6	50.4		60
1978. 7. 8	16.4	料金のみ改定(1978.10) 通学定期割引率修正(1979.1)	80
1979. 5.20	8.8		100
1980. 4.20	4.5		100
1981. 4.20	9.7	通学定期割引率修正(1981.7)	110
1982. 4.20	6.1	通学定期割引率修正(1982.9)	120
1984. 4.20	8.2		130(120)
1985. 4.20	4.4	通学定期割引率修正(1985.9)	140(120)
1986. 9. 1	4.8		140(120)
1989. 4. 1	2.9	消費税導入にともなう運賃・料金改定	140(120)
1997. 4. 1	1.9	消費税率変更にともなう運賃・料金改定	140(130)

注:最低運賃欄の( )内は、電車特定区間の運賃です。

### 料金改定の変遷(主なもの)

お客さまにわかりやすく、利用しやすい料金体系に改定することで、通勤・通学を含め気軽に特急列車やグリーン車をご利用いただけるようにしました。

料金改定日	改定内容	料金額
2001.12. 1	首都圏のB特急料金を改定	自由席(50キロまで) 500円 指定席(50キロまで) 1,010円
2002.12. 1	東日本管内のB特急料金を改定	自由席(50キロまで) 500円 (100キロまで) 900円 (150キロまで) 1,300円 指定席(50キロまで) 1,010円 (100キロまで) 1,410円 (150キロまで) 1,810円
		東日本管内の特急・急行のグリーン料金(A)を改定
2004.10.16	首都圏の普通列車に特定のグリーン料金(B)を設定	平日料金 事前料金(50キロまで) 750円 (51キロ以上) 950円 車内料金(50キロまで) 1,000円 (51キロ以上) 1,200円
		ホリデー料金 事前料金(50キロまで) 550円 (51キロ以上) 750円 車内料金(50キロまで) 800円 (51キロ以上) 1,000円
2005.12.10	成田エクスプレスのグリーン料金を改定	(200キロまで) 2,000円
	成田エクスプレス、スーパービュー踊り子の個室・グリーン料金を改定	1室あたり 6,000円 ※不足人員分は小児運賃・特急料金を受取しない
2010.12. 4	東日本管内の特急・急行のグリーン料金(A)を改定	(400キロまで) 4,000円 (500キロまで) 4,000円 (600キロまで) 4,000円 (700キロまで) 4,000円 (701キロ以上) 5,000円
	グランクラス料金を設定	(100キロまで) 6,000円 (200キロまで) 7,000円 (300キロまで) 8,000円 (400キロまで) 9,000円 (500キロまで) 9,000円 (600キロまで) 9,000円 (700キロまで) 9,000円 (701キロ以上) 10,000円
2012. 3.17	「なすの」のグランクラス料金を設定	(100キロまで) 4,000円 (200キロまで) 5,000円 (300キロまで) 6,000円 (400キロまで) 7,000円 (500キロまで) 7,000円 (600キロまで) 7,000円 (700キロまで) 7,000円 (701キロ以上) 8,000円

## インターネットサービスポータルサイト「えきねっと」

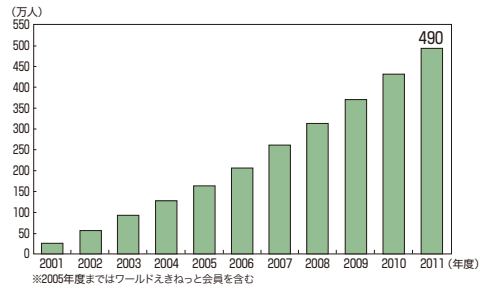
「えきねっと」は、JR東日本のインターネットサービスポータルサイトで、(株)JR東日本ネットステーションが運営しています。「えきねっと会員」になることで、パソコンや携帯電話・スマートフォンからJR券申込サービスを利用できます。このサービスは、指定席、自由席に加え、乗車券も予約が可能で、きっぷの受取りは、申込み時に登録したクレジットカードと申込み時に付与される予約番号だけで可能です。指定席券売機を利用して受け取る場合「えきねっと割引」(※下記参照)が適用されます。2007年4月からは、えきねっと会員を対象としたインターネット予約限定の「えきねっとトクだ値」の発売を開始しました。リアルタイムで最新の情報をご案内できるインターネットのメリットを活かし、時期・区間・列車ごとのご利用状況に応じた柔軟な割引商品を提供しています。

2009年6月からは座席表からお好みの座席を選ぶことができるシートマップ予約サービスを導入、2010年3月からは成田エクスプレスの指定席特急券を受け取ることなくそのまま乗車できる「えきねっとチケットレスサービス」が始まりました。さらに、2012年3月には携帯電話版サービスで自由席の申込みが可能になるなどお客さまの利便性向上をはかっています。会員数は2012年5月に500万人を突破しました。



「えきねっと」ホームページ(2012年5月現在)

### ●えきねっと会員数の推移



## ●予約サービス

JR券申込サービス	
パソコンからのJR券申込	・全国の新幹線や特急列車等の指定席・自由席・乗車券が申込みできます。
携帯電話・スマートフォンからのJR券申込	・東北・秋田・山形・上越・長野・東海道・山陽の各新幹線と特急「あずさ」「かいじ」「ひたち」「成田エクスプレス」の指定席・自由席の申込みができます。
その他の予約サービス	
国内ツアー予約	・最短で出発の2日前まで、JR東日本が企画・実施する「びゅう国内ツアー」が予約できます。
JTB旅館・ホテル予約	・JTBが取り扱う全国の旅館・ホテルの宿泊予約ができます。
JAL・ANA国内航空券予約	・JAL・ANA国内線の航空券が空席照会から予約できます。予約した航空券はオンライン決済、チケットレスで利用できます。
駅レンタカー予約	・東日本・北海道エリアの駅レンタカーをクーポンレスで予約できます。

## ●案内サービス

案内サービス	
列車運行情報	・JR東日本管内の在来線および東北・秋田・山形・上越・長野新幹線の運転情報をお知らせします。
乗換・運賃案内	・出発地と目的地、出発日時もしくは到着日時の入力から列車や航空機を利用した乗換情報と運賃・料金をご案内します。また、えきねっと、モバイルSuica特急券を利用した場合のおトクな運賃・料金もご案内します。
JR東日本 駅の時刻表	・路線や駅名で検索したJR東日本管内の各駅の時刻表をご案内します。
おトくなきっぷ	・JR東日本で取り扱っているおトくなきっぷをご希望の検索条件から調べることができます。
旅どきnet	・季節感あふれる東日本エリアの旅情報をはじめ、各種キャンペーンやイベント、旅行プランなどをご紹介します。
JR東日本の各駅情報	・JR東日本管内の主な駅の構内図やバリアフリー設備等の設置情報、駅ビルなどの店舗や駅での各種サービスの情報をご案内します。

## ●「えきねっと」のおトくなサービス

### ●「えきねっとポイント」



「JR券申込」「レンタカー予約」「えきねっとショッピング」「えきねっとポイントモール」のご利用で「びゅう商品券」、「Suicaカード」などの商品や「Suicaポイント」「ビューサンクスポイント」などと交換できる「えきねっとポイント」がたまります。

※詳しくは「www.eki-net.com」をご覧ください。

### ●「えきねっと割引」



「えきねっと」でJR東日本の新幹線(東北・秋田・山形・上越・長野の各新幹線)の指定席を申込み、JR東日本の主な駅に設置してある指定席券売機で受け取ると100円～700円割引となるサービスです。

※東海道・山陽・九州新幹線およびその他の特急列車等には適用されません。「えきねっとトクだ値」ご利用の場合は、適用されません。

## 販売戦略

### ●主な企画商品一覧

設定区間	主な企画商品
首都圏～東北地方間	ウィークエンドバス、庄内・東京フリー乗車券、東京週末フリー乗車券、新幹線回数券
首都圏～上信越間	ウィークエンドバス、新幹線回数券、あずさ回数券
首都圏～北陸間	北陸フリーきっぷ、北陸回数券

(2012年6月1日現在)

設定区間	主な企画商品
首都圏近郊	休日おでかけバス、都区内・りんかいフリーきっぷ、都区内フリーきっぷ、都区内バス、東京フリーきっぷ、ひたち往復きっぷ、ひたち回数券、南伊豆フリー乗車券
東北各地間	小さな旅ホリデー・バス、東北ローカル線バス
その他季節限定	大人の休日倶楽部バス



● 主な企画商品発売実績

Table with columns: 商品名, 発売開始年度, 発売実績(枚) (1999-2011). Rows include 青春18きっぷ, フルムーン夫婦グリーンバス, 大人の休日倶楽部バス, スリーデーバス, ホリデー・バス, ウィークエンドバス.

注): 「ゴゴゴ3DAYSきっぷ」は2001年6月より「三連休バス」に名称変更。2010年7月より「スリーデーバス」にリニューアル。2006年度「青春18きっぷ」には「JR発足20周年・青春18きっぷ」を含む。

● 新幹線通勤・通学定期券(FREX・FREXパル)発売実績

● FREX(枚/月)

※発売開始は1984年度

Table showing FREX sales from 1984 to 2011 by region: 東北新幹線, 上越新幹線, 長野新幹線, 計.

● FREXパル(枚/月)

注): 3カ月定期は1カ月当たりの延べ枚数に換算しています。 ※発売開始は1986年度

Table showing FREX Pal sales from 1986 to 2011 by region: 東北新幹線, 上越新幹線, 長野新幹線, 計.

● 訪日外国人観光客増加に向けた取組み(インバウンド戦略)

訪日観光客の拡大を目的として展開されているビジット・ジャパン事業に連動して、当社では訪日観光客増加に向けた各種施策を展開しています。

個人旅行客向けの割引きっぷとして「JR EAST PASS」「ジャパン・レール・パス」の発売・引換を行っているほか、東京都心へのアクセス商品「Suica&N'EX」「Suica&Monorail」を発売しています。

また、成田空港や羽田空港にあるJR EAST Travel Service Center(JR東日本訪日旅行センター)では、訪日外国人向けパスの発売・引換や観光情報の提供など、快適な旅のお手伝いをしています。

● ジャパン・レール・パス取扱実績(当社分)

Table showing Japan Rail Pass sales from 1998 to 2011 for general use and green car use.

● JR EAST PASS 取扱実績

Table showing JR East Pass sales from 1998 to 2011 for general use and green car use.

注1): 1998年2月1日より有効となるものから取扱開始。注2): 2003年10月1日より国内発売開始。注3): 「JR EAST PASS SPECIAL」の実績も含む。

● レールゴー・サービス

東京と仙台、盛岡または新潟間の東北・上越新幹線の指定列車に書類、図面、原稿、磁気テープなどの荷物を載せて運送するものです(貴重品の取り扱いはしていません)。

● Suica&N'EX取扱実績

Table showing Suica&N'EX sales from 2006 to 2011 for general use and green car use.

注): 普通車用は2007年3月28日より発売開始。グリーン車用は2009年3月28日より発売開始。

● Suica&Monorail 取扱実績

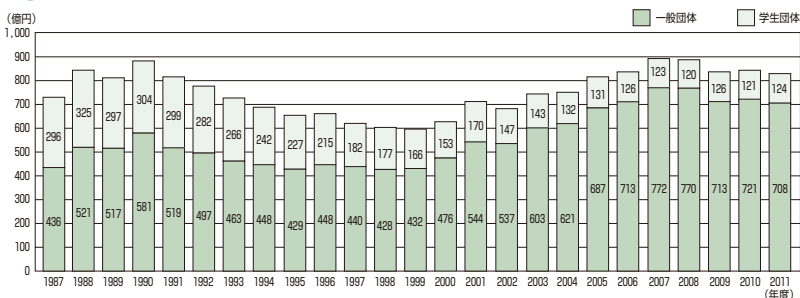
Table showing Suica&Monorail sales for 2011: 片道, 往復, 合計.

注): 2010年度実績は1,504枚(2011年2月1日より発売開始)

● 東北・上越新幹線レールゴー・サービス実績

Table showing RAILGOO service sales from 1997 to 2011, including volume and revenue.

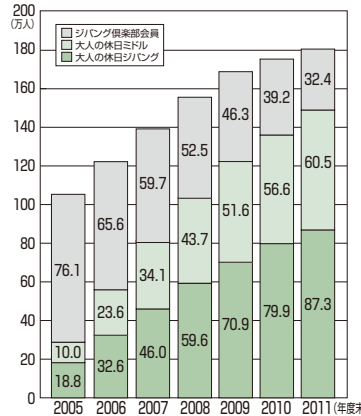
● 団体乗車券取扱収入の推移



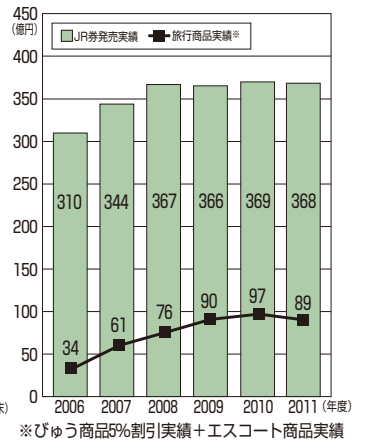
## ● 「大人の休日倶楽部」「JR東日本ジパング倶楽部」

### ● 「大人の休日倶楽部」「JR東日本ジパング倶楽部」のあゆみ ● 会員数の推移

1985年 5月10日	ジパング倶楽部事務局設立
1988年 9月 1日	ジパング倶楽部6社に分割。各会社ごとに事務局を設置し、会員管理業務を開始
1994年 4月 1日	「ビュー・ジパング倶楽部カード」の会員募集開始
1994年 8月20日	JR東日本独自の会員誌「ジパング旅仲間」を発行
2001年 7月13日	新ブランド商品「大人の休日」スタート
2002年 3月 1日	「大人の休日」専用ホームページ開設
2005年 6月 1日	「大人の休日倶楽部ジパング」スタート
2005年10月 1日	「大人の休日倶楽部ミドル」スタート
2006年 6月 1日	「大人の休日倶楽部」割引エリアをJR北海道線まで拡大
2007年 6月 1日	「大人の休日サロン」開設
2008年 4月 1日	「大人の休日倶楽部プレミアムサービス」スタート
2009年 2月13日	「大人の休日倶楽部」会員100万人突破
2012年 3月 2日	「大人の休日倶楽部メールマガジン」スタート



### ● 商品発売実績の推移



## ● 「ルール&レンタカーきっぷ」

2010年10月より、駅レンタカーのインターネット予約をサービス開始しました。インターネットで予約すると、①駅レンタカーの料金が窓口予約よりも500円割引(24時間ごと)に、②代金お支払い前なら何度でも駅レンタカーの予約変更が可能に、③車名が選択可能になり、駅レンタカーのご利用がますます便利でおトクになりました。またあわせて、これまで複数あった駅レンタカーの料金体系も24時間制に統一し、よりわかりやすい料金体系に変更しています。

クラス	時間	料金
・Kクラス(軽自動車)	24時間	6,400円
・Sクラス(フィット、ヴィッツなど)	24時間	7,200円
・Aクラス(カローラなど)	24時間	9,000円
・Bクラス(シルフィなど)	24時間	11,500円
・MVクラス(ウィッシュなど)	24時間	11,500円
・WAクラス(ステップワゴンなど)	24時間	16,500円

※インターネットで予約すると上記料金から500円割引(24時間ごと)になります。

### ● 「ルール&レンタカーきっぷ」のあゆみ

年月	内容
1995年 4月	SDクラス発売開始(1500cc・1日乗り放題6,800円(税別))
1996年 4月	SWクラス発売開始(ワンボックスワゴン車・1日乗り放題12,000円(税別))
1997年 4月	SSクラス発売開始(1000cc~1300cc・1日乗り放題5,500円(税別))
1998年 7月	SBクラス発売開始(1800cc・1日乗り放題8,500円(税別))
1999年 6月	SKクラス発売開始(軽自動車クラス・1日乗り放題4,500円(税別))
2003年 4月	駅レンタカー料金改定(一部クラスを除き時間制料金の値下げ) 時間制のM-Vクラス(ミニバン)新設 カーナビ料金の値下げ(1日1,000円→1レンタル300円)
2003年 10月	カーナビ標準装備と無料化、時間制のSAクラス廃止
2004年 4月	SMクラス発売開始(ミニバン車・1日乗り放題8,920円(税込))
2006年 3月	時間制のRVクラス廃止
2007年 4月	各クラス禁煙車発売開始
2008年 4月	時間制のHDクラス廃止
2009年 4月	ETC車載器全車標準装備
2010年 10月	インターネット予約開始 [インターネット予約の場合、窓口予約より500円割引(24時間ごと)] 料金体系を24時間制・免責補償料込に統一 (車種を、K・S・A・B・MV・WAクラスの6車種に)

### ● 台数実績(ジェイアール東日本レンタリース(株)管内)

年度	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
ルール&レンタカー利用件数	74,199	97,817	121,182	133,246	138,853	142,400	147,617	142,841	149,343

年度	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ルール&レンタカー利用件数	140,257	144,651	148,343	146,974	134,500	115,666	107,060	103,361

## ● パーク&ライドの推進

パーク&ライドは、駅に駐車場を設置し、自宅や会社から駅までは自動車、その先は列車を利用していただくことにより鉄道利用の促進をはかる施策です。特に、飛行機や高速バスといったほかの輸送機関と競合している線区では、お客さま獲得の有効な手段であり、今後も一層の充実をはかっていきます。

## ● 観光開発の推進

観光開発は、地域と連携した観光資源の発掘や受入体制の整備を通じて、鉄道利用の促進をはかる施策です。具体的には、地元とタイアップし、集中宣伝・集中送客する「デスティネーションキャンペーン」「重点販売地域」の実施、列車の旅の楽しさを提案する「リゾートトレイン」の運行、駅を起点に地元の各所を見ながら気軽にウォーキングを楽しんでいただくイベント「駅からハイキング」、地元の人が考え、ご案内する旅行商品「旅市」などがあります。

また、「トランヴェール」「小さな旅」など宣伝物による観光情報発信を行い、お客さまへの情報提供と旅行需要喚起に努めています。

### ● 駅数と駐車台数

(2012年3月31日現在) 注1:当社が直接整備したもの、グループ会社が運営しているもの、および自治体等との連携で運営している駐車場をまとめたものです。注2:山形・秋田新幹線の在来線の駅については新幹線駅に計上しています。

	駅数	台数(千台)
新幹線駅	28	6
在来線駅	62	4
合計	90	10

### ● 主なリゾートトレイン

列車名	運転区間	乗車人員(2011年度)
リゾートしらかみ(1997.4~)	秋田~青森・弘前	約 16.8万人
SLばんえつ物語(1999.4~)	新潟~会津若松	約 1.2万人
きらきらえつ(2001.11~)	新潟~酒田・象潟	約 2.5万人
リゾートみりのり(2008.10~)	仙台・小牛田~新庄	約 1.5万人
リゾートビューふるさと(2010.10~)	長野・松本~南小谷	約 2.2万人
リゾートあすなろ(2010.12~)	新青森~蟹田・大湊	約 3.7万人

### ● 駅からハイキング

2011年度は626コースを実施。約20万人のお客さまにご参加いただきました。

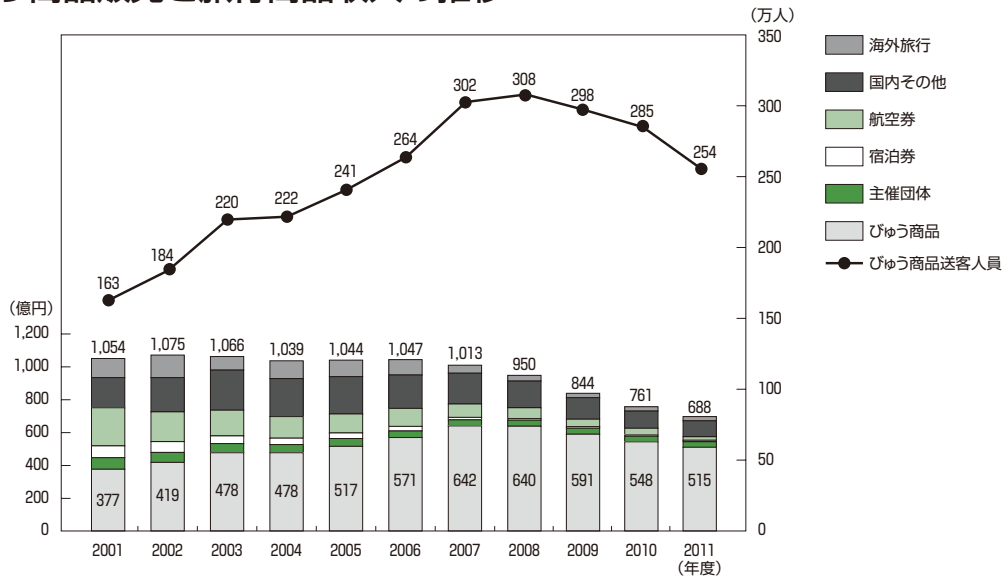
## 旅行商品

当社の旅行商品販売は、鉄道ネットワークや地域観光開発を活かした当社ならではの個人パック旅行「びゅう」商品を中心に展開しています。当社では「びゅう」商品の販売を通じて、鉄道の利用促進、観光流動の活性化をはかり、

地域の活性化に取り組んでいます。

また首都圏を中心に新しい「びゅうプラザ」を展開するなど、販売体制の改善に努め、お客さまへのサービス向上に取り組んでいます。

### びゅう商品販売と旅行商品収入の推移



### 2011年度びゅう商品方面別送客人員



### びゅう商品販売チャネルの拡大

展開時期	施策
2004年	9月 電話予約でのクーポン宅配サービス開始
	10月 インターネットでのパンフレット閲覧サービス「digi-view」開始
2005年	4月 旅行会社によるびゅう商品予約の新システム「びゅうWeb」稼働開始
	5月 クーポンを出発当日に駅で受け取るサービス「間際deびゅう」開始
2006年	12月 インターネットによる全びゅう商品予約対応サービス「メールオーダー予約」開始
2007年	4月 新しい「びゅうプラザ」の展開を開始
2008年	びゅう予約センター東京の拡張による通信販売の受付体制強化
	4月 インターネット予約におけるユーザビリティの向上(商品詳細ページ・検索機能の追加)
2011年	5月 びゅう予約センター東京と大人の休日予約センターの運営統合((株)びゅうトラベルサービス)

### びゅうプラザの店舗数推移

年度	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
箇所数	132	137	150	153	149	154	161	165	163	165	169	171	162	159	155	154	147	146	146	142	134	135	135	136	136

※年度末時点での箇所数

### 新しい「びゅうプラザ」の展開

2007年4月から「旅行カウンター」と「みどりの窓口」が一体となった新しい「びゅうプラザ」を、首都圏を中心に展開しています。

ゆっくりとご旅行の相談をされたいお客さまや、ビジネス利用でお急ぎのお客さまなど、さまざまなニーズにお応えすることで、より安心・便利にご利用いただける販売体制の整備を進めています。



# 線路・土木構造物

列車の高速化に対応して、線路を強化しています。レールは断面の大きな50Nや60kgレールに、マクラギは木マクラギからPCマクラギ(コンクリート)に取り替えてきました。

また、線路設備の保守・点検作業も従来的人力中心からマルチプルタイタンパ、レール削正車、高速軌道検測車など機械化の導入を進め、一層の効率化をはかっています。

## レール重量別本線軌道延長

(2012年3月31日現在)(単位:km)

60kg以上	50kg以上 ~60kg未満	40kg以上 ~50kg未満	40kg 未満	合計
4,089	7,112	336	22	在来線9,439
35.4%	61.5%	2.9%	0.2%	新幹線2,120
				11,559

※新幹線・在来線の本線のみを対象

## 高架橋延長キロおよび立体交差箇所数

(2012年3月31日現在)

高架橋延長キロ	立体交差箇所
677km	合計 9,355カ所
	こ線道路橋 2,361カ所
	架道橋 6,994カ所

## 省力化軌道延長キロ

(2012年3月31日現在)

延長キロ	導入線区
228km	山手線 中央快速線(東京~中野) 京浜東北線(川崎)~東京~(川口)など

## ロングレール延長キロ(在来線の本線)

(単位:km)

年度	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ロングレール延長	3,168	3,454	3,853	4,144	4,436	4,606	4,819	5,024	5,208	5,276	5,397	5,321	5,384	5,451	5,484	5,515	5,536	5,546	5,583	5,401	5,414
ロングレール化率	32%	35%	39%	42%	45%	46%	49%	51%	53%	54%	55%	55%	56%	56%	57%	57%	58%	58%	58%	57%	57%

## PCマクラギ化率(在来線の本線)

年度	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
PCマクラギ化率	58%	58%	59%	59%	60%	62%	64%	64%	64%	64%	64%	64%	65%	65%	65%	66%	67%	68%	70%	69%	70%

## トンネルおよび橋りょう数

(2012年3月31日現在)

トンネル	1,272(927km)
橋りょう	14,797(413km)

※トンネル数は坑口の合計

## 除雪用軌道モーターカー数

(2012年3月31日現在)

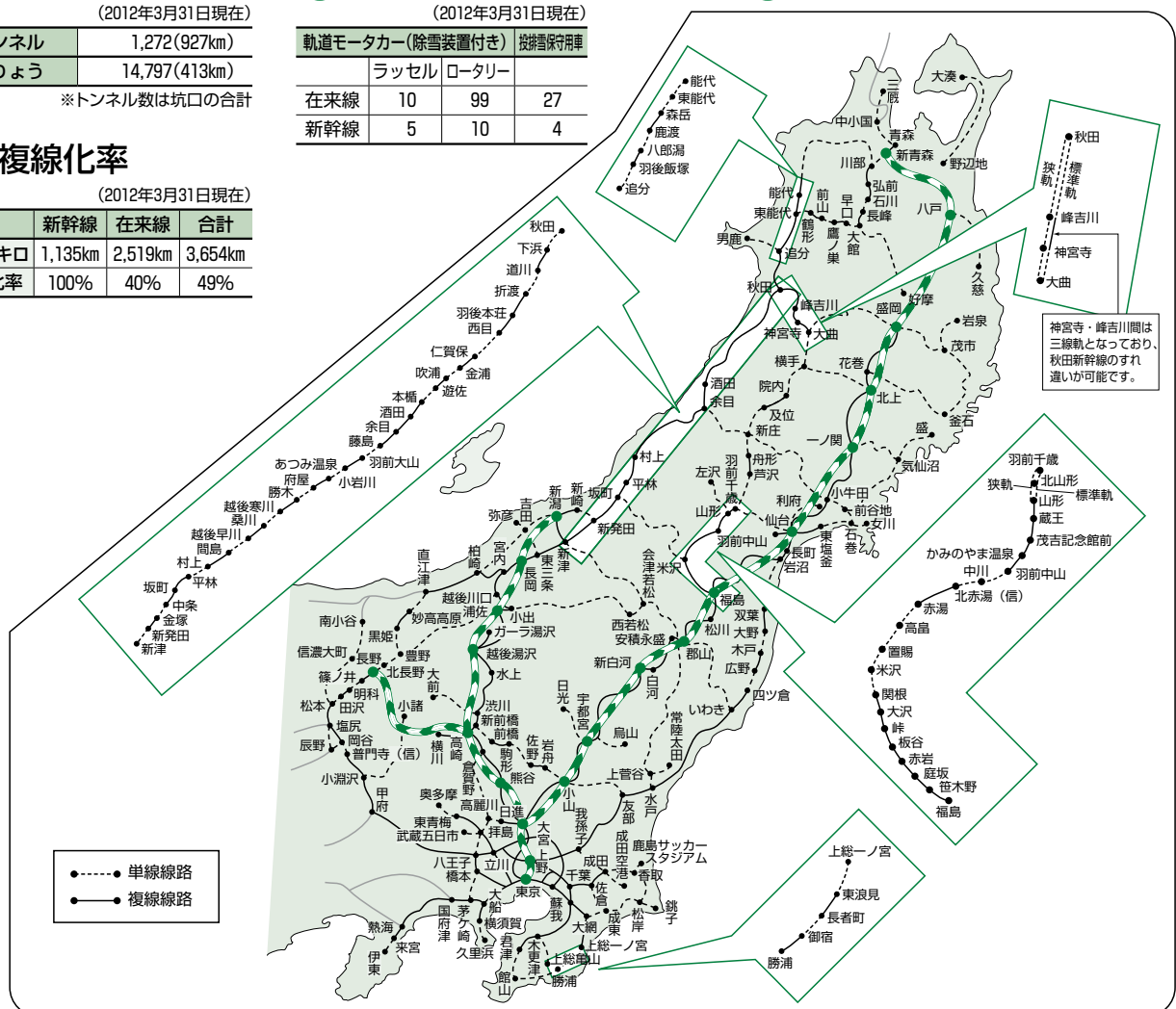
	軌道モーターカー(除雪装置付き)		投掛保守用車
	ラッセル	ロータリー	
在来線	10	99	27
新幹線	5	10	4

## 単線・複線別線路網図

## 複線化率

(2012年3月31日現在)

	新幹線	在来線	合計
複線化キロ	1,135km	2,519km	3,654km
複線化率	100%	40%	49%



## ● 保守用機械

### ● マルチプルタイタンバ

線路のレールには、列車の荷重が繰り返しかかりますが、それによって徐々に生じた線路の縦、横方向の凹凸を、まっすぐに直す大型機械が「マルチプルタイタンバ」です。

マルチプルタイタンバには、ハイテク装置が装備されているとともに、オペレーターが常時地上に降りて作業を行わなくても良いように、各種安全装置が装備されています。

また、分岐器部の複雑な箇所を保守する分岐器用のマルチプルタイタンバもあります。

(オーストリア、スイスから導入)



09-475型

### ● バラストレギュレータ

マルチプルタイタンバのつき固め作業後の道床整理作業を行う機械で、従来人手で行っていた道床のかき上げ、締め固め、整理を1台で行うことができます。

(オーストリアから導入)



KSP-2002型

### ● 軌道モーターカー(ロータリー)

降雪地区で活躍するのがこの軌道モーターカー(ロータリー)であり、降雪後の雪を線路外に排雪するラッセル装置および雪を遠くへ飛ばすロータリー装置が装備されています。また、線路外に積もった雪を切り落とす段切装置が備えられています。

(国産)



MCR-600

### ● レール削正車

線路のレールは、列車の車輪と直接接触することから、レール表面に微小な凹凸が生じたり、レール溶接部に微小な凹凸が発生したりします。これまでは、レールを交換することにより対応してきましたが、最近の研究により、レール表面の疲労層と呼ばれる部分を除去することにより、交換周期の延伸ができることがわかりました。そこで、レール表面を削り取ることができる大型機械の「レール削正車」を導入し、列車頻度の高い首都圏を中心として運用しています。

(スイス・アメリカから導入)



RR16M6B型

## ● 検査用機械

### ● 新幹線電気・軌道総合検測車 (East i)

新幹線の軌道や電気設備を定期的(10日に1回)に検査する車両です。6両編成のEast iは、営業列車と同じ最高速度275km/hの高速走行で軌道の変位や乗り心地、トオリ線の摩耗などの測定や信号設備の機能確認を行うことができます。

(国産)



### ● 在来線電気・軌道総合検測車 (East i-E, East i-D)

在来線の軌道や電気設備を定期的(10日に1回)に検査する車両で、電車タイプ(East i-E)と気動車タイプ(East i-D)の2編成があります。電車タイプ(East i-E)は130km/h、気動車タイプ(East i-D)は110km/hでの検測が可能です。軌道の変位や、前方画像データなどの測定ができます。

(国産)



### ● レール探傷・摩耗測定車 (N-RIC)

レール内部の傷や表面の摩耗量を超音波や光を利用して走行しながら測定します。

(国産)



### ● 新型確認車

新幹線の列車が安全に運行できるよう、初列車が運行される前に、毎日線路の確認を行っています。これを行うのが確認車です。新型確認車は、画像処理装置を搭載し、線路内の支障物を漏れなく検知することができます。

(国産)



GA-100型

### ● 建築限界測定車

1937年に製作された旧建築限界測定車(オイラン車)に代わるものとして開発されました。旧型車が矢羽で限界支障の有無を確認するのみであったのに対して、新型車は、光を照射し支障物までの距離を連続的に、かつ高速に測定します。

1998年度から運用を開始し、当社管内全線を1台で定期的に測定しています。

(国産)



### ● トンネル覆工表面撮影車

トンネル覆工表面撮影車は、トンネルの覆工表面の状態を、レーザー光を用いた計測システムにより画像のデータとして撮影し記録します。測定した画像データは解析処理を行うことにより、精度の高いトンネル覆工の展開図を作成することができます。

(国産)



### ● 線路下空洞探査車

線路下空洞探査車は、レーダーを用いて線路下の地中の状態を探査する装置です。探査したデータを解析することにより空洞の有無を判定することが可能となり、路盤陥没による重大事故を未然に防止することができます。

(国産)



### ● 新幹線トンネル覆工検査車

新幹線トンネル覆工検査車は、トンネル覆工コンクリート内部の状況を立体的に把握できるマルチパス方式のレーダーを搭載した検査車です。トンネル覆工表面撮影車の測定データから得られるトンネル覆工展開画像と組み合わせ使用することによって、トンネル検査の精度向上等がはかられます。

(国産)

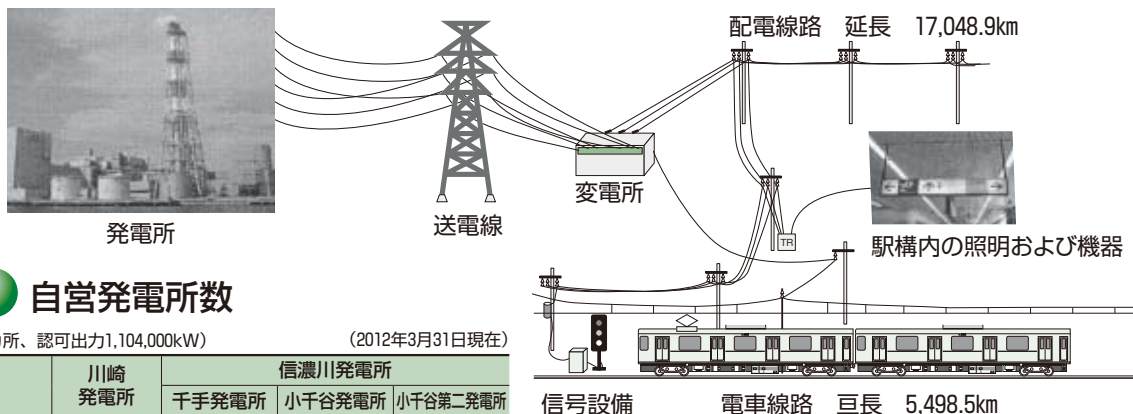


# 電力

鉄道輸送を支えている電力設備には、発電・送電設備、変電設備、電車線路設備、照明設備などがあります。

2012年3月末の電化キロは5,498.5km、電化率は全営業キロの73.2%となっています。

また、毎日の保守・点検整備には万全を期し、最新の技術を導入して、設備の監視や制御を行っています。



## ● 自営発電所数

(4カ所、認可出力1,104,000kW) (2012年3月31日現在)

種類	川崎発電所	信濃川発電所		
		千手発電所	小千谷発電所	小千谷第二発電所
認可出力(kW)	655,000	120,000	123,000	206,000
発電機数	4ユニット5台	5台	5台	2台

## ● 送電線路巨長

(2012年3月31日現在)

電圧(kV)	架空送電(km)	地中送電(km)	計(km)
275	34.4	1.7	36.1
154	247.2	50.0	297.2
66	429.0	352.6	781.6
22	—	171.5	171.5
合計	710.6	575.8	1,286.4

## ● 配電線路延長

(2012年3月31日現在)

線種	延長(km)
ケーブルまたは絶縁電線	16,658.3
裸電線	390.6
合計	17,048.9

## ● 変電所数

(2012年3月31日現在)

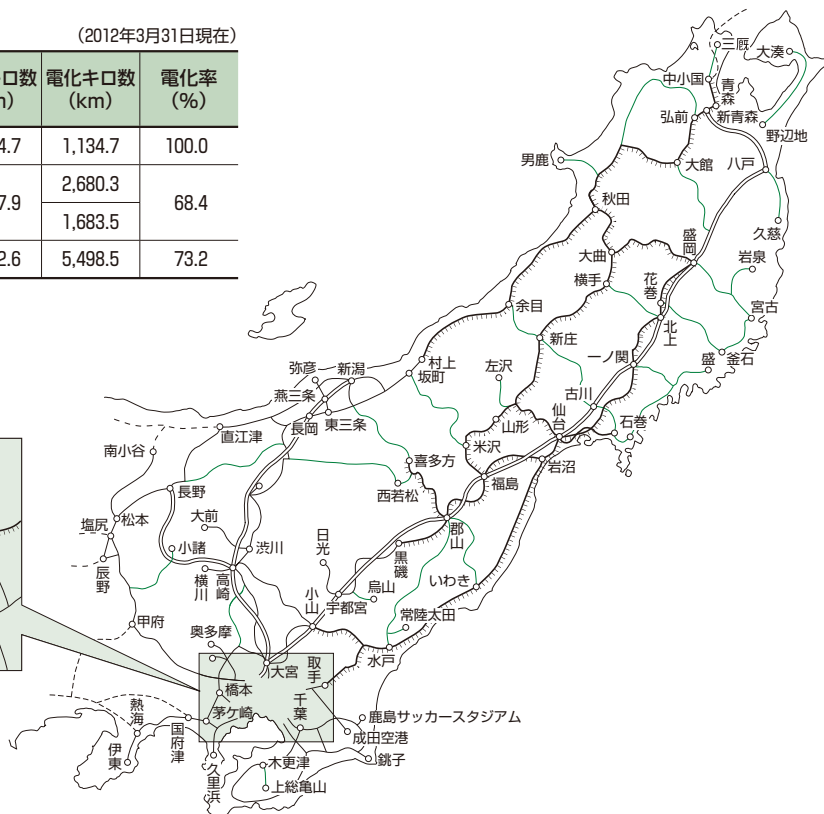
線種	箇所数
給電用変電所等	18
運転用変電所	337
合計	355

## ● 電化の現状

(2012年3月31日現在)

電化種別	記号	営業キロ数(km)	電化キロ数(km)	電化率(%)
新幹線	交流	1,134.7	1,134.7	100.0
在来線	直流	6,377.9	2,680.3	68.4
	交流		1,683.5	
合計		7,512.6	5,498.5	73.2

※ は非電化



## ● 保守用機械

### ● 軌陸型架線作業車(在来線)

在来線架線設備のメンテナンスのために開発された軌道・陸路の兼用車です。踏切等から線路に入り、車体を昇降回転し、載線レール上を鉄輪走行します。

また、上下に昇降できるデッキをもっており、梯子作業に比べ安全性の向上がはかれます。

架線作業車には広範囲作業車、バケット作業車等の種類があります。



広範囲作業車



バケット作業車

### ● マルチメンテナンスワゴン(新幹線)

新幹線の架線を構成しているトオリ線、ちょう架線、がいし、架線金具の調整、支持物取替等の修繕を行う際に用います。

機能として「架線支持ブーム」「エレベーター機能を持ち回転する広い作業台」「クレーン」により作業性の向上をはかった改良型です。



マルチメンテナンスワゴン

### ● バケットワゴン(新幹線・在来線)

新幹線と在来線の2種類があり、高所設備の点検、検査に用います。多関節をもったブームとバケット内の操作パネルで電線や支持物を自在によけながら高所(15m)にある設備まで近づくことができます。



バケットワゴン(新幹線)

## 自営電力

当社の自営電力は、信濃川水系に千手、小千谷、小千谷第二の3カ所の水力発電所と、川崎に火力発電所を有しており、発電容量は1,104,000kWです。これらの発電所で発生した電気は1,286.4kmの送電線路と18カ所の給電用変電所・開閉所を経て、首都圏の運転用変電所等へ供給しています。

当社の2011年度総使用電力量は約57.8億kWhで、このうち自営電力として約33.5億kWh(58%)を供給しました。水力発電は、発電時に二酸化炭素(CO<sub>2</sub>)を排出しないクリーンなエネルギーです。

また、川崎火力発電所では設備更新の際に、効率の良い「複合サイクル発電設備」を導入したり、燃料を石油から天然ガスに変更するなど、CO<sub>2</sub>排出量の削減に取り組んでいます。

2011年度使用電力	億kWh	%
火力	21.7	37.6
水力	11.8	20.4
自営電力計	33.5	58.0
購入電力	24.3	42.0
合計	57.8	100.0

## 信号通信

### ● 信号設備

(2012年3月31日現在)

連動装置:985組

LED信号機

レール直結装置

多重化装着バンド

多重化障害物検知装置

踏切 第1種:6,360力所 第3種:210力所

転てつ機 約10,500台

信号機 約13,500基

CTC化線区 在来線:5,843.2km

### ● 信号保安設備の現状

(2012年3月31日現在)

線区	区間	キロ数(km)	
CTC化線区	新幹線	東北、上越、長野	1,134.7
	在来線	吾妻線ほか58線区	5,456.0
	電子閉そく	五能線ほか3線区	387.2
	計	—	6,977.9

線区	区間	キロ数(km)	
PRC化線区	新幹線	東北、上越、長野	1,134.7
	在来線	吾妻線ほか55線区	5,144.6
	計	—	6,279.3

線区	区間	キロ数(km)	
ATS線区	吾妻線ほか64線区	6,204.1	
ATC化線区	新幹線	東北、上越、長野	1,134.7
	在来線	山手線ほか7線区	173.8
	計	—	1,308.5

注): 営業キロで表記しています。

## ● 運転方式別営業キロ

(単位:km) (2012年3月31日現在)

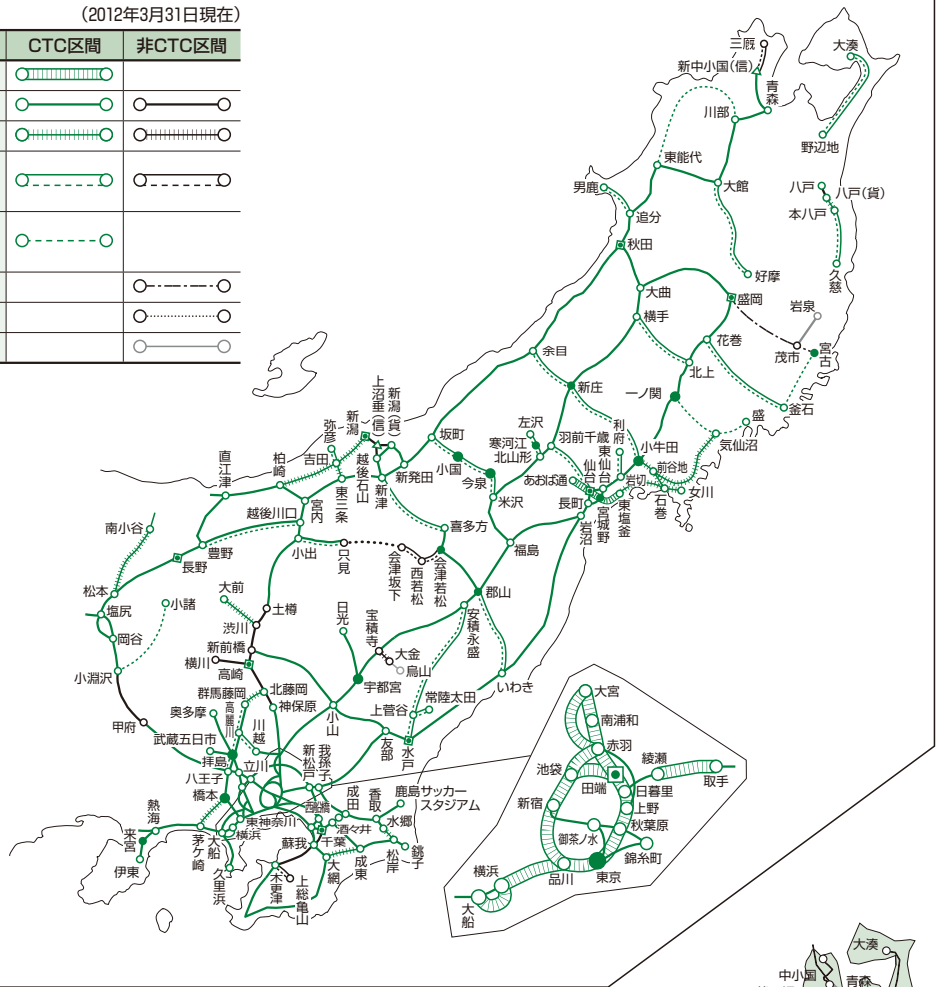
	ATC方式	閉そく方式					合計
		自動	特殊自動	連査	タブレット	スタッフ	
在来線	173.8	4,234.5	1,754.1	102.1	67.3	46.1	6,377.9
新幹線	1,134.7	—	—	—	—	—	1,134.7
合計	1,308.5	4,234.5	1,754.1	102.1	67.3	46.1	7,512.6

## ● 運転方式一覧図

凡例 (2012年3月31日現在)

運転方式		CTC区間	非CTC区間
ATC方式			
閉そく方式	自動閉そく方式		
	自動閉そく(特殊)		
	特殊自動閉そく式(軌道回路検知式)		
	特殊自動閉そく式(電子符号照査式)		
	連査閉そく式		
非自動閉そく方式			
タブレット閉そく式			
スタッフ閉そく式			

- JR支社(CTCセンター設置)
- CTCセンター所在駅
- △ 信号場、操車場
- ※新幹線はCTC(ATC方式)



## 通信ネットワーク

安全・正確な列車運行を維持し、また経営情報を的確に把握するため、鉄道電話、指令FAX、IPネットワークなどの自営通信網を整備しています。これらは、光ファイバケーブルなどの伝送路、電話交換機あるいは通信搬送装置などで構成されています。

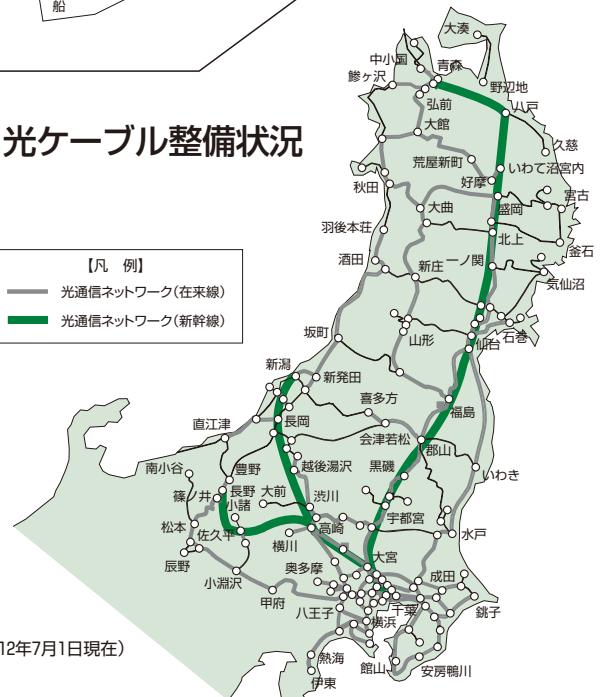
## ● 主要通信設備概数

(2012年3月31日現在)

設備名称	数量
通信ケーブル	21,454km
光ファイバケーブル	7,226.7km
電話交換機	274組

## ● 光ケーブル整備状況

- 【凡例】
- 光通信ネットワーク(在来線)
  - 光通信ネットワーク(新幹線)



(2012年7月1日現在)



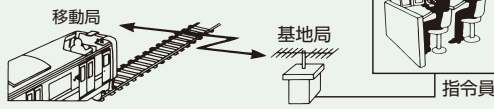
## 列車無線

列車無線装置は、地上の指令員と走行中の列車の乗務員が直接通話できる装置です。これにより、正確な運行指示を与えるとともに、遅延情報、接続情報などの提供を行っています。

### 列車無線設備

(2012年3月31日現在)

導入キロ：新幹線 1,134.7km  
在来線 5,779.4km  
導入線区：62線区(新幹線3線区含む)



### 列車無線整備状況

(2012年3月31日現在)

線種	方式	無線通信による復信式(データ伝送機能有)
——	デジタル方式	デジタル方式での無線通信による復信式(データ伝送機能有)
——	A・Bタイプ	A：複信式(送信、受信の装置をもつ方式) B：半複信式(複信式と単信式を組み合わせた方式)
——	Cタイプ	単信式(送受信の切替方式 概ね全線で通話可能)
.....	部分Cタイプ	単信式(送受信の切替方式 駅部で通話可能)
- - -	未整備	未整備

## 衛星通信用無線

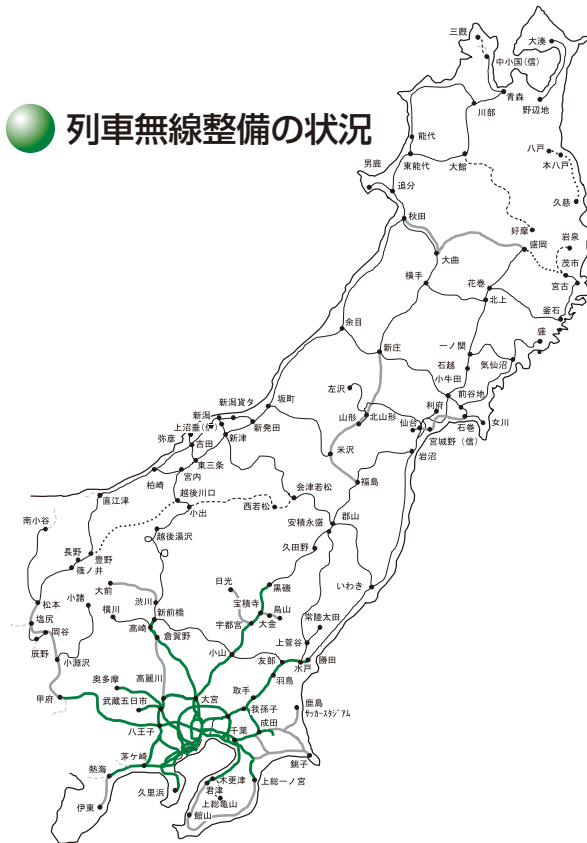
大規模な災害などで、地上の通信回線が使用不能になったときの連絡用や、三浦海岸地震計のバックアップ回線用として、通信衛星および地球局を使用しています。

また、衛星通信回線の有効利用として、テレビ会議用にも使用しています。

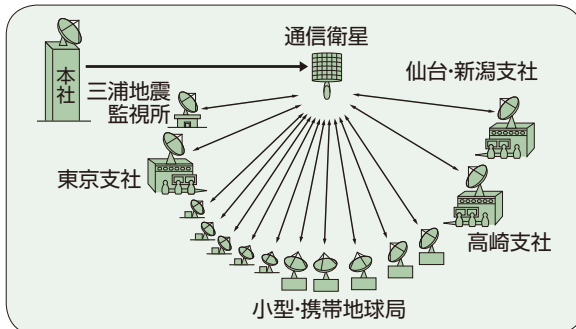


衛星用パラボラアンテナ

## 列車無線整備の状況



## 災害連絡用衛星通信システム



## バス事業

(2012年3月31日現在)

### ●高速バス

東京・仙台を中心として、エリア内外を結ぶ広範囲な高速バスネットワークを構築しています。ゆったりとした車内空間と充実した装備、リーズナブルな料金がお客さまに評判です。

### ●一般路線バス

通勤、通学、買い物の気軽な足、地域に密着した身近な交通機関として人々の暮らしや生活を支えています。

### ●貸切バス

東日本エリアをワイドにネットワーク。快適な車内装備ときめ細やかなサービスで、お客さまの楽しい旅のプランをお手伝いします。

	ジェイアールバス関東(株)	ジェイアールバス東北(株)
高速路線	営業キロ 4,760.00km 車両数 270台 輸送人員 3,790千人	営業キロ 1,894.93km 車両数 106台 輸送人員 1,172千人
一般路線	営業キロ 976.17km 車両数 122台 輸送人員 4,515千人	営業キロ 644.69km 車両数 66台 輸送人員 1,191千人
貸切	車両数 48台 輸送人員 285千人	車両数 62台 輸送人員 884千人
合計	営業キロ 5,736.17km 車両数 440台 輸送人員 8,590千人	営業キロ 2,539.62km 車両数 234台 輸送人員 3,247千人

## モノレール鉄道業

### 東京モノレールの概要

(2012年3月31日現在)

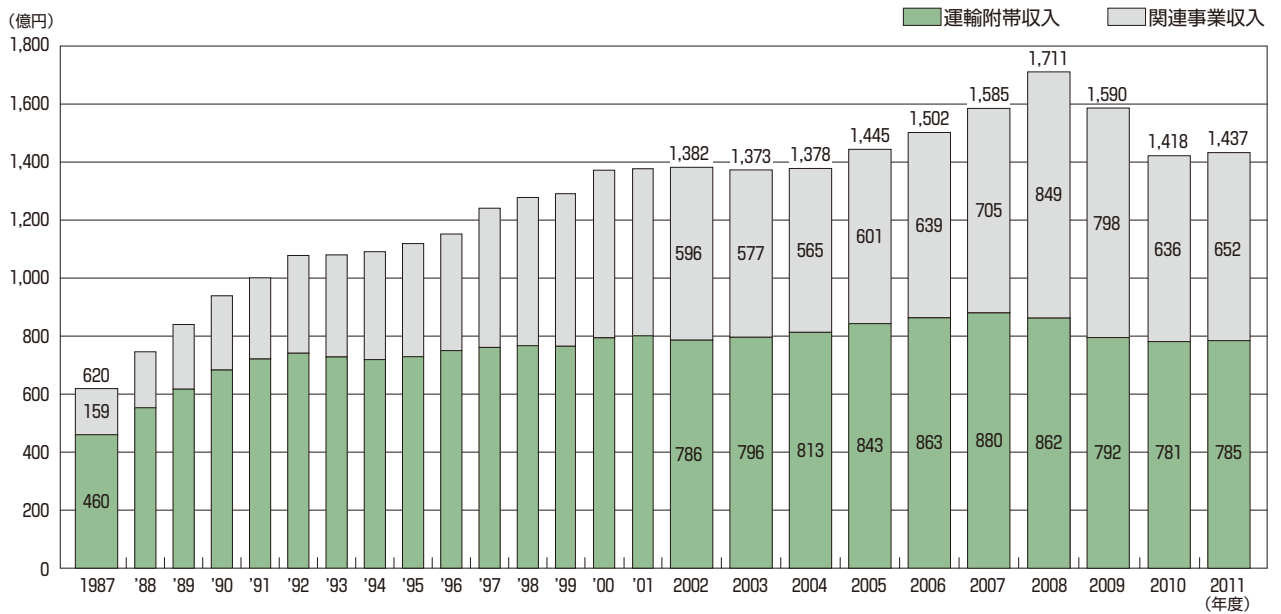
営業キロ	17.8km(羽田空港第2ビル~浜松町)	列車運転本数	平日534本(うち快速217本)/日 土休日506本(うち快速273本)/日
最高速度	80km/h		
運転時間	普通 24分 区間快速 21分 空港快速 19分		

列車キロ	平日 9,338.3km/日 土休日 8,885.4km/日	輸送力	ピーク(1時間片道)	平日 10,512人 土休日 8,760人
車両キロ	平日 56,029.8km/日 土休日 53,312.4km/日		終日	平日 311,856人 土休日 295,504人

# 事業展開

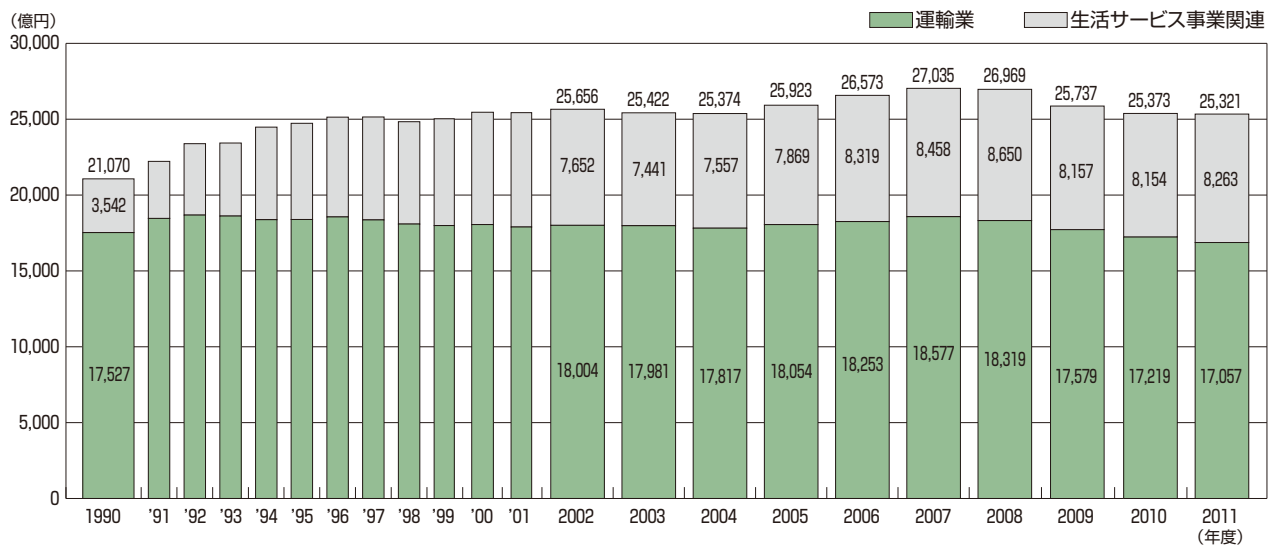
JR東日本の生活サービス事業にかかわる収入は、単体ベースでは約1,437億円で当社の営業収益全体の約7.9%を占めています。ただし、当社グループの生活サービス事業は主にグループ会社で営んでおり、連結ベースでの生活サービス事業関係セグメントの営業収益は約8,263億円、全体の約33%にのびます。生活サービス事業は今後もグループの総合力を発揮し、JR東日本グループの柱のひとつとしてさらに積極的に展開していきます。

## ● 運輸附帯収入および関連事業収入(直営店舗を除く)



生活サービス事業

## ● JR東日本グループ連結売上高(外部売上高)



# 駅スペース活用事業(小売・飲食業)

1日1,650万人のお客さまが移動し交流する「駅」は、JR東日本グループの最大の経営資源です。この「駅」を利用されるお客さまに便利で快適なサービスを提供するため、小売、飲食などさまざまな店舗を営業しています。また、お客さまの多様なニーズにお応えするため、駅構内の新規開発や新業態店舗の展開に積極的に取り組んでいます。

## ステーションルネッサンスの推進

駅の可能性を100%引き出すとともにお客さまの利便性の向上をめざした21世紀の新しい駅づくり「ステーションルネッサンス」を実現します。具体的には、バリアフリー設備(エスカレーター、エレベーターなど)やコンコース拡幅、案内サイン

改良等の駅設備改良工事にあわせ、各駅における最適な事業配置をゼロから構築、既存設備の徹底的な見直しにより、新たな事業スペースを創出しつつ、地域に密着した駅づくりなど、「駅を変える」ためのさまざまな取組みを進めています。

## ステーションルネッサンス

ステーションルネッサンスによる大規模開発の第1号が上野駅です。1932年完成の駅舎をお客さまの視点で全面的に見直し、歴史的な建造物は残しながら、快適で利用しやすい駅づくりを行います

した。2005年3月に開業したecute(エキュート)大宮は、「駅構内開発小売業」という新たなビジネスモデルで、新たな価値創造と徹底した顧客志向の深度化をはかりました。

駅名	店舗面積	開業日	開発概要
上野	5,900m <sup>2</sup> (アトレ上野分)	2002.2.22	(1) 人にやさしい駅づくりと駅の魅力向上 ①エレベーター9基(1基改修)、エスカレーター24基設置 ②当社初の「ベビー休憩室(授乳室)」を設置 ③トイレの改装、多機能トイレの新設、女性用パウダールームの新設 ④インフォメーションセンターの新設 ⑤中央改札前の大空間「グランドコンコース」を整備 (2) 情報発信スペース「Break」の設置 駅および駅周辺を案内する「ステーションコンシェルジュ」を設置 (3) 「Breakステーションギャラリー」新設と芸術作品の再配置 ①東京芸術大学の協力のもとで美術展を開催 ②平山郁夫画伯作の芸術作品を中央改札付近に集約 (4) 54店舗からなるショップストリート「アトレ上野」を展開
大宮	4,900m <sup>2</sup> (2,300m <sup>2</sup> エキュート大宮分、 2,600m <sup>2</sup> ルミネ大宮増床分)	2005.3.5	(1) 駅構内開発小売業の展開 ①鉄道施設を含めた駅的环境計画から商業施設のMD、取引先選定、売場マネジメント、販売促進を一貫して行う新しいビジネスモデルを展開 ②エキナカにマッチした新ブランド、新業態28店を含む68店舗(開業時)を導入 ③Suica決済の導入と統一システムによる営業データ収集 ④清掃等のメンテナンスの一元的管理 (2) 「わかりやすく、利用しやすい」駅空間づくり ①すべてのホームにエスカレーター、エレベーターの設置 ②案内サインの整備、改札口周りのデザイン統一化 ③トイレ増設および、多機能トイレ・女性用パウダールームの新設 (3) ルミネ大宮の増床、リニューアルの実施 ファッション性、専門性を重視した、幅広い業種で提案性の高いショップを新たに導入
西船橋	2,130m <sup>2</sup>	2005.3.25	(1) 線路上空に人工地盤を建設、武蔵野線乗換コンコースの新設によりゆとりある快適な移動空間を創出 (2) エレベーター5基、エスカレーター(上下)12基を増設 (3) 多機能トイレを駅改札内に新設、心地よい快適で清潔な環境を整備 (4) ショッピングセンター的な運営手法を導入した商業施設「Dila西船橋」を展開(22店舗)
品川	1,600m <sup>2</sup> (エキュート品川分)	2005.10.1	(1) 線路上空に人工地盤(3層)を新設し、新幹線および在来線の乗換アクセス向上のためのコンコース整備ならびに店舗スペースを拡大 (2) 明るい駅空間の提供 ①トイレの増開設 ②連絡通路のリニューアル (3) 「エキュート品川」を展開(46店舗)
大船	1,585m <sup>2</sup> (1,390m <sup>2</sup> Dila大船分、 195m <sup>2</sup> ルミネ大船増床分)	2006.2.2	(1) お客さまの利便性向上のため、北口に改札口を新設、あわせて南北改札を結び連絡通路を新設 (2) すべてのホームにエスカレーター、エレベーターを設置。また、多機能トイレも駅改札内に新設 (3) ショッピングセンター的な運営手法を導入した商業施設「Dila大船」を展開(26店舗) (4) ルミネ大船の増床(11店舗)
拜島	660m <sup>2</sup>	2007.8.24	(1) 南北自由通路の新設にあわせ駅舎の橋上化 ①各ホームにエスカレーター(計6基)、エレベーター(計3基)の設置 (2) 混雑緩和のための改札内コンコース通路幅の拡幅 ③わかりやすい案内サインの整備、多機能トイレの設置 (2) 「Dila拜島」の展開(8店舗)
立川	4,300m <sup>2</sup> (エキュート立川分)	2007.10.5	(1) 「わかりやすく利用しやすい駅」づくり、「地域の皆さまに親しまれる駅空間」づくり ①線路上空に人工地盤(3層)を新設し、ゆとりある空間を創出 ②新コンコースへのエスカレーター(6基)の整備 ③お客さま用トイレ(1カ所)、多機能トイレ(1カ所)の増設、 女性用パウダールームの設置(1カ所) ④新しい「びゅうプラザ」の整備 (2) 「エキュート立川」の展開(94店舗) 駅直結型の「保育施設」「ベビー休憩室」の展開 (3) ホテルメッツ立川の展開
三鷹	1,380m <sup>2</sup> (Dila三鷹分)	2007.12.16	(1) 人工地盤(2層)を新設し、各ホームにエレベーター1基(計3基)、エスカレーター各2基(計6基)を設置 (2) 駅案内サインの整備などにより、お客さまにわかりやすく使いやすい駅づくり、店舗部分とあわせて明るく開放感のある空間の創出 (3) 「Dila三鷹」の展開(26店舗) (4) 駅設備改良・みどりの窓口・びゅうプラザの改良
田端	1,760m <sup>2</sup>	2008.7.30	(1) バリアフリー設備の整備 エスカレーター4基、エレベーター2基 (2) トイレ改修 (3) アトレヴィ田端の展開(13店舗) (4) エキナカ店舗の展開(4店舗)
巣鴨	1,910m <sup>2</sup>	2010.3.25	(1) 分散配置されている駅業務施設を一部新設人工地盤上に2層構造として集約し、コンコースの美化により駅イメージを改良 (2) 旅客トイレ改修、サイン整備などにより、お客さまにわかりやすい駅づくり (3) アトレヴィ巣鴨(22店舗)、構内営業店舗(3店舗)の展開

## ● 「Dila」「ecute」の展開

駅の魅力向上とさらなる高収益化をめざし、駅をご利用になられるお客さまのニーズや駅の立地にあわせて「Dila」や「ecute」等のブランドで、エキナカ商業施設を展開しています。

### ●Dila

(2012年4月1日現在)

名称	店舗数	開業日	備考
Dila上野	5	3F改札外 2001.12.7 1F 2002.3.14	コンビニ、そば、中華、アイリッシュパブなど
Dila海浜幕張	4	2001.10.23	ハンバーガー、そば、中華、カツ丼など
Dila仙台	17	2001.12.1	コンビニ、スイーツ、喫茶、リラクゼーションなど
Dila津田沼	20	2002.11.1	コンビニ、スイーツ、喫茶、ベーカリー、そば・うどん、惣菜など
Dila大崎	8	2002.12.1	コンビニ、そば、喫茶など
Dila阿佐ヶ谷	16	2003.5.2	コンビニ、スイーツ、喫茶、ベーカリー、惣菜など
Dila西荻窪	7	2003.11.30	コンビニ、スイーツ、ベーカリー、惣菜など
Dila蘇我	5	2004.8.29	コンビニ、ハンバーガー、雑貨など
Dila西船橋	28	2005.3.25	コンビニ、スイーツ、喫茶、書店、雑貨、リラクゼーションなど
Dila大宮	16	2005.11.1	コンビニ、スイーツ、そば、喫茶、雑貨、土産など
Dila大船	30	2006.2.2	コンビニ、うどん・そば、スイーツ、喫茶、書店、惣菜など
Dila高円寺	5	2006.3.15	コンビニ、喫茶、ベーカリーなど
Dila拜島	8	2007.8.24	コンビニ、スイーツ、書店、ドラッグストアなど
Dila三鷹	29	2007.12.16	コンビニ、スイーツ、ベーカリー、中華、惣菜、リラクゼーションなど

注)：店舗数には、宝くじ含む。ATM除く。

### ●ecute

(2012年4月1日現在)

名称	店舗面積	開業日	業種構成
ecute大宮	約2,300㎡	2005.3.5	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食、サービスなど(77ショップ)
ecute品川	約1,600㎡	2005.10.1	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食、サービスなど(47ショップ)
ecute立川	約4,300㎡	2007.10.5	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食、サービス、保育園、複合クリニックなど(88ショップ)
ecute日暮里	約380㎡	2009.6.20	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食など(17ショップ)
ecute東京	約1,300㎡	2010.3.28	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食など(27ショップ)
ecute上野	約4,800㎡	2011.3.31	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食、サービスなど(81ショップ)
ecute品川 South	約1,800㎡	2011.5.16	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食など(38ショップ)
ecute赤羽	約2,000㎡	2011.9.23	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食、アパレルなど(55ショップ)



ecute大宮

※イベントショップ除く

## ● 今後の開発予定駅

日暮里、柏、川崎、船橋、熱海など

## ● 主要店舗一覧

(2012年4月1日現在)

業種	店舗名	店舗数	運営会社	店舗概要
小売	KIOSK	438	(株)JR東日本リテールネット等	駅でおなじみの売店
	NEWDAYS	468		JR東日本グループが展開するコンビニエンスストア
	ブックエクスプレス	26		新刊やビジネス書をはじめ、立地条件やお客さまのニーズに合わせたエキナカ書店
飲食	あじさい茶屋	29	(株)日本レストランエンタプライズ	自社工場で製造されたオリジナル麺・汁を使用した駅そば店
	駅弁屋旨団門	4		地方各地の名物駅弁を取り揃えた駅弁専門店
	ベックスコーヒーショップ	74	ジェイアール東日本フードビジネス(株)等	香り高いコーヒーとこだわりの手作りサンドイッチでおもてなしする「駅カフェ」
	ベッカーズ	24		バラエティ豊かなこだわりのハンバーガーを提供するハンバーガーレストランチェーン
	ほんのり屋	11		こだわりの米、海苔、塩、具材を使用した「おむすび」専門店
	ハニーズバー	25	はちみつやフルーツを使ったフレッシュジューススタンド	
サービス	QBハウス	19	(株)JR東日本リテールネット	駅の需要に合わせたクイック対応のヘアカット専門店

※(株)JR東日本リテールネットは、2007年7月1日に東日本キヨスク(株)より社名変更

## ● 主要駅における駅構内店舗数

(2012年4月1日現在)

駅名	小売店舗	飲食店舗	その他店舗	合計
東京	80	7	8	95
新宿	43	7	10	60
上野	39	14	9	62
大宮	42	12	8	62
仙台	69	29	11	109

※自販機、ロッカー除く

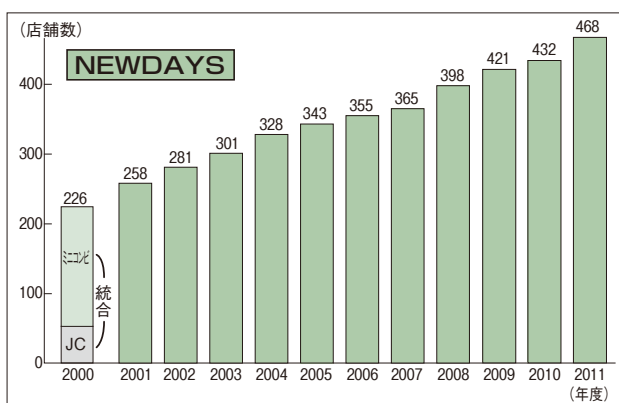
※その他店舗…QBハウス、ミスターミニット、ビューアルッテ等

## ● コンビニエンスストア事業の展開

2001年10月にグループ内に分散していたコンビニエンスストア事業の統合・再編を行い、駅のコンビニエンスストア「NEWDAYS」が誕生しました。Suica専用セルフレジの積極的導入により、駅を利用するお客さまに今までのコンビニにはない

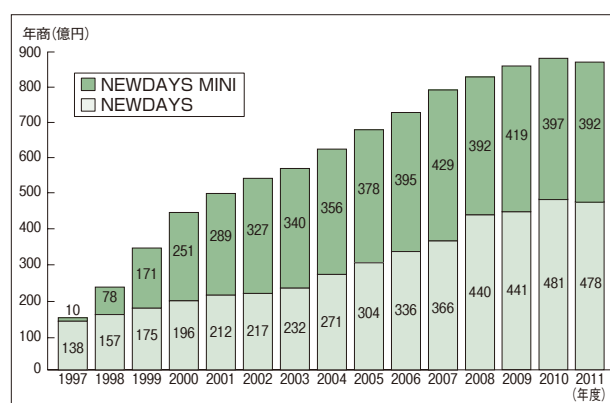
利便性を提供するとともに、コンビニエンスストア事業の再編により強化された(株)JR東日本リテールネットの商品調達力や店舗開発力を発揮して、よりお客さまに喜ばれる店づくりをめざして競争力の強化に取り組んでいます。

### ● 店舗数の推移



※(株)JR東日本リテールネット運営店舗のみ

### ● NEWDAYSの売上推移



※(株)JR東日本リテールネット運営店舗のみ

## ● 飲食業の再編

飲食業については、市中外食産業との競争を念頭に「選択と集中」の観点からJR東日本グループが注力する分野を明確にしたうえで、飲食業関連グループ会社の再編成を推進してきました。具体的には、2005年10月に東日本キヨスク(株)(現(株)JR東日本リテールネット)の100%出資子会社である(株)東京ターミナル・フードをジェイアール東日本フードビジネス(株)に合併し、ベーカリー事業の再編成を行いました。また、(株)鉄道会館の100%出資子会社で、駅構内をはじめグループ駅ビル内、市中

でのレストラン事業を展開していた東京アール・ビー商事(株)を2006年4月から社名を(株)デリシャスリンクと改め、連結子会社化しました。さらに2011年10月、より魅力的なフードサービスの提供と飲食事業会社の体制強化を目的とし、(株)デリシャスリンクを(株)日本レストランエンタプライズへ統合しています。今後も引き続き、飲食事業の強化をはかることで、駅を中心としたお客さまへの魅力あるサービスの提供に努めます。

## ● 飲料事業の展開

(株)JR東日本ウォータービジネスは、グループ向け清涼飲料の卸売事業、エキナカを中心とする飲料自販機事業、谷川連峰の湧水を活用したオリジナル商品開発事業に取り組んでいます。飲料自販機事業では「自販機イノベーション」を掲げ、さまざまなメーカーの商品を取り揃えた自販機のブランドミックス機化や、Suica対応機化を進め、売上の向上に努めています。また、デジタルサイネージを搭載した次世代自販機を開発、2012年度を目処に500台の設置をめざしています。2009年からは自販機のPOSデータを取得できるSuica決済端末(VT-10)を導入、自販機ネットワークを形成し、マーケティング情報の収集・分析を始めました。得られたデータから仮説検証を繰り返し、商品開発

や自販機のラインナップへと活かす取組みを行っています。2012年3月には、データ分析と消費者調査を基にオリジナル商品である「FROM AQUA(フロムアクア)」の大幅リニューアルを行いました。フロムアクアではお客さまのニーズを把握して“落ちないキャップ”のペットボトルを国内では初めて採用しています。この他にも、各地の優れた果物を使用した地産飲料を、地元飲料メーカーと共同開発して、それを首都圏で販売することなどにより、地域の活性化にも取り組んでいます。常にお客さまの視点に立ち、新しい価値の提供、ならびにJR東日本グループ飲料事業のさらなる成長に努めています。

## ● グループ外企業のノウハウの活用

構内営業店舗は原則としてグループ会社が営業していますが、多様化するお客さまのニーズへの対応と、グループ会社によ

るノウハウの吸収を目的として、グループ外企業と連携した店舗展開も行っています。

### ● JR東日本による業務提携

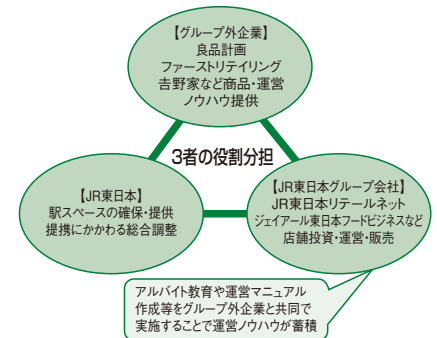
JR東日本を含めた業務提携は、JR東日本が駅スペースを提供し、提携企業と共同で業態、商品、メニュー等を開発することで駅立地に適した事業を生み出す取組みです。当初はブランド力のある企業のノウハウの導入をはかってきましたが、近

年、「さぬきうどんNRE&めりけんや」のように未確立のブランドを導入して流行の発信地となったり、JR東日本グループのノウハウを既存の業態に活用するケースも出てくるなど、業務提携の形態も多様化しています。

(2012年4月1日現在)

店舗名	会社	店舗数	営業開始	概要
無印良品 com KIOSK など	JR東日本、JR東日本リテールネット、良品計画	9店舗 (大宮、三鷹、池袋、秋葉原など)	1999.10	無印良品ブランドを服飾雑貨や旅行商品等約700に絞り込んで販売
ユニクロ	JR東日本、JR東日本リテールネット、ファーストリテイリング	17店舗 (東京、新宿、上野など)	2000.10	シーズンごとのキャンペーン商品を中心に販売
駅の牛丼 吉野家JEFB	JR東日本、ジェイアール東日本フードビジネス、吉野家	2店舗 (赤羽、木更津)	2001.3	販売メニューを絞り込むなど、よりクイックなサービスを提供
さぬきうどん NRE&めりけんや	JR東日本、NRE、JR四国、めりけんや	5店舗 (恵比寿、上野、新橋など)	2002.8	美味しくヘルシーなさぬきうどんを駅構内に導入し、プームの火付け役となった

## ● 事業スキーム図



## ● グループ会社による業態開発・商品開発の取組み例

グループ会社ではこれまで蓄積したノウハウを活用し、積極的に業態開発、商品開発を行っており、その数も年々増えつつあります。

(2012年4月1日現在)

### ● 業態開発

店舗名	会社	店舗数	営業開始	概要
親父の製麺所	日本レストランエンタプライズ	4店舗 (浜松町、大崎、田端など)	2010.3	本場香川から直送の麺を使用したNREオリジナルさぬきうどん店
Tokyo Food Bar		2店舗 (秋葉原、成田空港)	2010.4	「スマートスタイル」をコンセプトとしたフードコート&カフェ
駅弁屋旨田門		4店舗 (東京、仙台、大宮など)	2004.8	地方各地の名物駅弁を取り揃えた駅弁専門店
博多らーめん四神		3店舗 (亀戸、金町、TX守谷)	2011.9	早い、旨い、安いを追求するエキナカの本格博多ラーメン店
プレミィ・コロミィ	JR東日本リテールネット	12店舗 (東京、新橋、上野、恵比寿など)	2007.6	働く女性のONとOFFをサポートするナチュラルライフショップ
ドリップマニア	ジェイアール東日本フードビジネス	4店舗 (東京、横浜など)	2007.10	ハンドドリップで一杯ずつ丁寧に淹れるコーヒーショップ
ハニーズバー		25店舗 (東京、新宿、池袋、渋谷など)	2007.7	はちみつやフルーツ、野菜、ミルクなどをベースにしたジュースを提供するジューススタンド

(2012年4月1日現在)

### ● 商品開発

商品名	会社	発売開始	概要
純米大吟醸酒「大人の休日」	ジェイアール東日本商事	2002.4	銘酒「久保田」を手掛ける朝日酒造とのタイアップによる限定製造の純米大吟醸酒
東京弁当	日本レストランエンタプライズ	2002.10	東京の老舗の味を詰め込んだ日本を代表するこだわりの駅弁
極附(きわめつき)弁当	日本レストランエンタプライズ	2003.10	日本各地の自然、旬のこだわり食材を使用し、調理方法も伝統の技を活かすなど究極の駅弁をめざした駅弁
エクスプレスロール	JR東日本ステーションリテイリング	2005.10	ナチュラル・スウィーツメーカー「QBG」と「高木康政」シェフとのタイアップが実現した、長さ約45cmのロールケーキ
Panest	JR東日本リテールネット	2006.7	“最上級のパン(Pan+est)”を“そんな想いを込めたオリジナルの菓子パンシリーズ
朝の茶事	JR東日本ウォータービジネス	2007.5	JR東日本グループがもつエキナカのデータと、伊藤園がもつ技術を活かして共同開発した緑茶
FROM AQUA	JR東日本ウォータービジネス	2007.7	谷川岳直下の上越新幹線のトンネル内で取水される天然水を活用したミネラルウォーター
Eki Rich	JR東日本リテールネット	2009.11	いつものエキでリッチなデザートを提供する新ブランド

# ショッピング・オフィス事業

## ショッピング事業

ショッピングセンターはグループ24社144カ所(2012年8月1日現在)で運営しています。お客さまのニーズや地域性に合わせた売場づくりを進めています。

## ショッピングセンター一覧

(2012年8月1日現在)

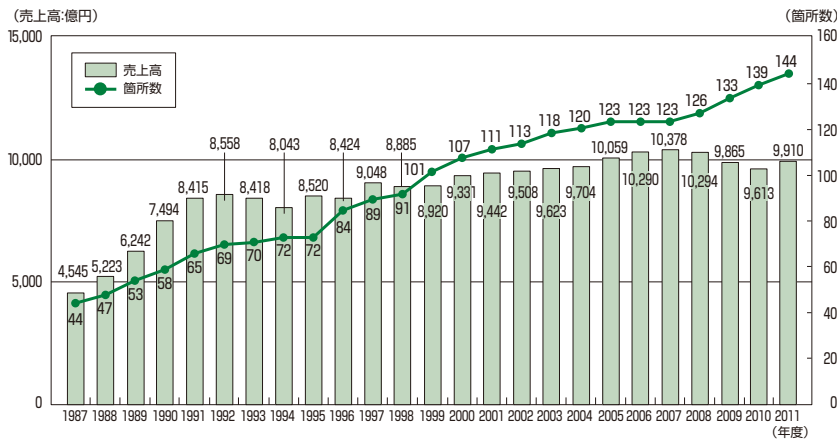
名称	所在駅	開業日	フロア構成
<b>株式会社道会館</b>			
グラングルメ	東京	1952.9.1	B1~2F
グランアージュ	東京	2001.12.3	B1~2F
<b>株式会社アトレ</b>			
アトレ恵比寿	恵比寿	1997.10.1	1F~7F
アトレ目黒1	目黒	1967.11.25	B1~6F
アトレ目黒2	目黒	2002.4.2	1F~2F
アトレ吉祥寺	吉祥寺	1969.12.3	B1~2F
アトレ川崎	川崎	1958.12.1	B1~8F
アトレ大森	大森	1984.9.14	B1~6F
アトレ大井町	大井町	1993.3.11	1F~6F
アトレ品川	品川	2004.3.3	2F~4F
アトレ秋葉原1	秋葉原	2010.11.19	1F~6F
アトレ秋葉原2	秋葉原	2005.6.2	2F~6F
アトレ上野	上野	2002.2.22	B1~2F
アトレ松戸	松戸	1977.4.2	1F~8F
ボックスヒル取手	取手	1988.9.21	1F~5F
アトレ亀戸	亀戸	1978.10.12	B1~7F
アトレ新浦安	新浦安	1993.2.26	1F~2F
アトレ四谷	四ツ谷	1990.9.28	1F~2F
アトレヴィ信濃町	信濃町	1993.2.26	1F~2F
アトレヴィ五反田	五反田	2008.3.14	1F~5F
アトレヴィ田端	田端	2008.7.30	1F~3F
アトレヴィ巣鴨	巣鴨	2010.3.25	1F~5F
アトレヴィ三鷹	三鷹	1999.10.29	1F~5F
スキップ北小金	北小金	2000.4.19	1F~3F
スキップ南柏	南柏	1999.3.27	1F~3F
<b>株式会社ルミネ</b>			
ルミネ大宮1	大宮	1967.10.3	B1~6F
ルミネ大宮2	大宮	1982.6.19	1F~5F
ルミネ北千住	北千住	1985.3.27	B1~9F
ルミネ新宿1	新宿	1976.3.10	B2~8F
ルミネ新宿2	新宿	1987.10.22	1F~7F
ルミネエスト新宿	新宿	1964.5.20	B2~8F
ルミネ立川	立川	1982.10.2	B1~9F
ルミネ横浜	横浜	1980.11.7	B2~8F
ルミネ町田	町田	1999.9.22	1F~10F
ルミネ荻窪	荻窪	1981.9.30	B1~6F
ルミネ藤沢	藤沢	1987.2.1	1F~3F~4F
ルミネ川越	川越	2004.2.19	1F~4F
ルミネ・ザ・キッチン品川	品川	1999.10.20	1F~2F
ルミネ大船	大船	1992.9.18	3F~6F
ルミネマン渋谷	渋谷	2009.8.26	1F~3F
ルミネ池袋	池袋	1992.6.10	B1~10F
ルミネ有楽町1	有楽町		B1~8F
ルミネ有楽町2	有楽町	2011.10.28	B1~4F
ルミネ有楽町ストリート	有楽町		1F
<b>株式会社横浜ステーションビル</b>			
シァルプラット東神奈川	東神奈川	2009.10.7	1F~6F
ブチール港南台	港南台	2007.3.28	1F~2F
エキスト鹿島田	鹿島田	2004.7.28	1F~3F
エキスト保土ヶ谷	保土ヶ谷	1998.11.18	1F~2F
エキスト鎌倉	鎌倉	2007.10.31	1F~2F
<b>湘南ステーションビル株式会社</b>			
茅ヶ崎ラスカ	茅ヶ崎	1985.4.19	1F~6F
平塚ラスカ	平塚	1973.6.26	B1~7F
平塚ラスカ南館	平塚	2003.12.12	1F~4F

名称	所在駅	開業日	フロア構成
小田原ラスカ	小田原	2005.6.25	1F~5F
<b>ジェイアール東日本商業開発株式会社</b>			
GRANDUO立川	立川	1999.4.18	1F~8F
GRANDUO蒲田東館	蒲田	2008.4.16	B1~6F
GRANDUO蒲田西館	蒲田	2008.4.16	B1~9F
<b>JR東京西駅ビル開発株式会社</b>			
国分寺エール	国分寺	1989.3.1	B1~9F
八王子ナウ	八王子	1983.11.1	B1~10F~11F
セレオ八王子	八王子	2010.11.11	1F~5F
相模原ナウ	相模原	1997.11.1	1F~4F
西八王子ロンロン	西八王子	1997.2.14	1F~2F
セレオ武蔵小金井	武蔵小金井	2009.9.17	1F~4F
甲府エクラ	甲府	1985.10.6	1F~5F
<b>宇都宮ステーション開発株式会社</b>			
バセオ	宇都宮	1974.11.1	1F~2F
パル小山	小山	1978.7.16	1F~3F
パル古河	古河	1987.3.28	1F~3F
<b>高崎ターミナルビル株式会社</b>			
高崎モントレー	高崎	1982.4.14	1F~5F~7F
アズ熊谷	熊谷	1987.4.24	1F~6F
イーサイト上尾	上尾	2010.3.14	2F
イーサイト高崎	高崎	2010.12.12	1F~3F
イーサイト龍原	龍原	2011.3.20	1F~3F
<b>水戸ステーション開発株式会社</b>			
エクセル	水戸	1985.3.24	1F~7F
エクセルみなみ	水戸	2011.5.25	3F~6F
いわき駅ビル	いわき	2009.6.19	1F~4F
<b>株式会社錦糸町ステーションビル</b>			
テルミナ	錦糸町	1961.11.28	B1~7F
テルミナ2	錦糸町	1980.5.30	1F
<b>株式会社千葉ステーションビル</b>			
ペリエ千葉	千葉	1963.4.28	B1~1F
ペリエ稲毛	稲毛	1981.5.29	1F
ペリエ西千葉	西千葉	1982.4.23	1F
ペリエ検見川浜	検見川浜	1999.7.2	1F
いちばん鮮	稲毛海岸	1996.10.18	1F
アルカード茂原	茂原	1990.7.7	1F
四街道駅ビル	四街道	2002.12.20	1F~4F
ペリエ津田沼	津田沼	2005.11.12	1F~4F
<b>株式会社JR東日本青森商業開発</b>			
A-FACTORY	青森	2010.12.4	2F
ラビナ	青森	1986.5.23	1F~5F
あおもり旬味館	新青森	2010.12.4	1F
アブリーズ	弘前	1982.4.23	1F~4F
<b>株式会社ステーションビルMIDORI</b>			
MIDORI長野	長野	1985.4.6	B1~5F
MIDORI松本	松本	1978.7.22	1F~4F
ティリア	長野	1997.10.1	1F~2F
<b>仙台ターミナルビル株式会社</b>			
エスパル仙台	仙台	1978.3.18	B1~3F
エスパルII	仙台	2008.6.18	1F
エスパル福島	福島	1988.6.10	1F~5F
エスパル郡山	郡山	1982.7.15	1F~3F
エスパル山形	山形	1993.11.27	1F~5F
<b>盛岡ターミナルビル株式会社</b>			
フェザン	盛岡	1981.4.10	B1~3F

名称	所在駅	開業日	フロア構成
<b>秋田ステーションビル株式会社</b>			
アルス	秋田	1986.7.4	B1~2F
トビコ	秋田	1961.9.2	1F~3F
<b>株式会社JR東日本リテールネット</b>			
リエール藤沢	藤沢	1997.2.7	1F~3F
<b>株式会社ジェイアール東日本都市開発</b>			
小岩ボボ	小岩	1972.7.15	B1~1F
旬鮮館	新小岩	1999.10.20	1F
シャポー市川	市川	1972.9.14	B1~1F
シャポー本八幡	本八幡	1972.10.12	1F~2F
シャポー船橋	船橋	1972.11.14	B1~1F
ビーンズ戸田公園	戸田公園	1991.11.22	1F~2F
ビーンズ戸田	戸田	1995.4.15	1F
ビーンズ武蔵浦和	武蔵浦和	1987.6.8	1F~2F
ビーンズ与野本町	与野本町	1989.3.8	1F
ビーンズ西川口	西川口	2007.5.18	1F~5F
中山ロンロン	中山	1985.11.22	1F~4F
ビーンズ武蔵中原	武蔵中原	2000.9.8	1F~2F
アルカード武蔵新城	武蔵新城	1996.12.6	1F
アルカード新杉田	新杉田	1989.7.20	1F~2F
アーバンI	保土ヶ谷	1991.5.1	1F~3F
アーバンII	保土ヶ谷	1999.4.21	1F~3F
アルカード赤羽2	赤羽	2000.4.26	1F
アルカード赤羽 生活提案館	赤羽	2002.4.24	1F
アルカード亀有	亀有	1996.11.27	1F
Dila阿佐ヶ谷	阿佐ヶ谷	2003.5.2	1F~2F
阿佐ヶ谷谷ダイヤ街	阿佐ヶ谷	1967.3.17	1F~2F
ビーンズアネックス東大宮	東大宮	1996.7.10	1F~3F
ビーンズアネックス白岡	白岡	1998.10.2	1F~3F
南与野駅ビル	南与野	1999.12.20	1F~2F
宮原駅ビル	宮原	2003.6.27	1F~4F
味の食彩館みぞのくち	武蔵溝ノ口	2000.5.29	1F~5F
味の食彩館はしもと	橋本	2003.3.6	2F~5F
味の食彩館ふちのべ	淵野辺	2005.12.20	1F~2F
味の食彩館のぼりと	登戸	2006.12.1	1F~3F
牛久アステア	牛久	1996.3.15	1F~2F
<b>東北総合サービス株式会社</b>			
古川ビボット	古川	1990.7.15	1F
郡山ビボット	郡山	1991.5.17	1F
パワーシティビボット	福島	1997.4.18	1F
会津若松ビボット	会津若松	2000.11.29	1F
<b>株式会社ジャスター</b>			
シーガルタウン	本八戸	1984.7.14	1F
<b>株式会社トッキー</b>			
CoCoLo本館	新潟	1982.11.13	2F~3F
CoCoLo東・西・中央	新潟	1999.7.27	1F
CoCoLo南館	新潟	2009.2.20	1F~3F
CoCoLo万代	新潟	2000.12.22	B1~1F
CoCoLo長岡	長岡	1980.7.9	1F~2F
CoCoLo湯沢	越後湯沢	1984.12.23	1F
<b>株式会社ジェイアール東日本ビルディング</b>			
東武百貨店	池袋	1962.5.29	B1~10F
<b>東日本旅客鉄道株式会社</b>			
ベルチ土浦	土浦	2009.7.24	B1~5F

生活サービス事業

## JR 東日本グループショッピングセンター売上高と箇所数の推移



## 駅ビルポータルサイト「駅パラ」

(<http://www.ekipara.com>)

JR東日本グループの駅ビルや駅のショッピング情報をインターネットを通じてご案内しています。お客さまのニーズに対応したコンテンツを発信しています。



## 駅ビル運営会社の再編

営業力強化、経営の効率化などを目的として、2002年4月時点で56社あった運営会社を見直し、ルミネ、アトレ、エスパル

(仙台ターミナルビル)のフラッグシップ3社を中心とした事業再編(合併)を推進しています。

(2012年4月現在)

年月日	再編会社	再編後	運営会社数
2002年 7月 1日	千葉ステーションビル+総武ステーション開発	→ 千葉ステーションビル	55社
2003年 4月 1日	ルミネ+ルミネ荻窪	→ ルミネ	51社
	仙台ターミナルビル+福島ステーション開発	→ 仙台ターミナルビル	
	水戸ステーション開発+土浦ステーション開発	→ 水戸ステーション開発	
	長野ステーションビル+松本ステーションビル	→ ステーションビルMIDORI	
2004年 4月 1日	東京圏駅ビル開発*2+亀戸ステーションビル+目黒ステーションビル	→ 東京圏駅ビル開発*2	46社
	仙台ターミナルビル+郡山ステーションビル	→ 仙台ターミナルビル	
	宇都宮ステーション開発+小山ステーション開発	→ 宇都宮ステーション開発	
2004年 10月 1日	秋田ステーションデパート+秋田ターミナルビル	→ 秋田ステーションビル	44社
	仙台ターミナルビル+山形ターミナルビル	→ 仙台ターミナルビル	
2005年 4月 1日	トッキー+越後ステーション開発	→ トッキー	38社
	東京圏駅ビル開発*2+大森プリモ+秋葉原	→ 東京圏駅ビル開発*2	
	平塚ステーションビル+ルミネ茅ヶ崎+アポンド	→ 湘南ステーションビル	
	盛岡ターミナルビル+青森ステーション開発	→ 盛岡ターミナルビル	
2006年 4月 1日	高崎ターミナルビル+熊谷ステーション開発	→ 高崎ターミナルビル	35社
	ルミネ+新宿ステーションビルディング	→ ルミネ	
2007年 4月 1日	八王子ターミナルビル+国分寺ターミナルビル+甲府ステーションビル	→ 八王子ターミナルビル*1	33社
	ジェイアール東日本商業開発+蒲田ステーションビル	→ ジェイアール東日本商業開発	
	東京圏駅ビル開発*2+吉祥寺ロンロン	→ 東京圏駅ビル開発*2	
2008年 10月 31日	いわき中央ステーションビル解散		32社
2009年 4月 1日	支社別グループ会社再編		27社
2009年 7月 1日	ジェイアール東日本都市開発+ジェイアール東日本住宅開発	→ ジェイアール東日本都市開発	26社
2009年 7月 24日	ベルチ土浦 (JR東日本) 開業		27社
2009年 10月 1日	アトレ+川崎ステーションビル+ボックスビル	→ アトレ	25社
2010年 4月 1日	ルミネ+池袋ターミナルビル	→ ルミネ	25社
	池袋ターミナルビル (東武百貨店部分)	→ ジェイアール東日本ビルディング	
2010年 5月 27日	JR東日本青森商業開発設立		26社
2011年 4月 1日	JR東日本青森商業開発+弘前ステーションビル (盛岡ターミナルビル「ラビナ」「あおもり旬味館」を吸収)	→ JR東日本青森商業開発	25社
	ステーションビルMIDORI+しなのエンタープライズ	→ ステーションビルMIDORI	
2011年 10月 1日			24社

\*1 社名変更により現在は「JR東京西駅ビル開発」 \*2 社名変更により現在は「アトレ」

## オフィス事業

立地の特性や駅直結の利便性を活かしたオフィス事業を展開しています。

## 主なオフィスビル一覧

(2012年4月現在)

ビル名	最寄駅	規模	賃貸可能面積 (当社所有部分のみ記載)	開業年月
藤沢ルミネプラザ	藤沢	地上9階	5,933㎡	1987. 2
保土ヶ谷アーバンⅠ	保土ヶ谷	地上7階、地下1階	4,888㎡	1991. 5
JR大宮西口ビル	大宮	地上5階	2,484㎡	1992. 3
JR八丁堀ビル	八丁堀	地上8階	956㎡	1992. 4
メトロポリタンプラザビル	池袋	地上22階、地下4階	17,650㎡	1992. 6
JR信濃町ビル	信濃町	地上6階、地下2階	7,666㎡	1993. 2
JRT3ビル西国分寺	西国分寺	地上4階	1,517㎡	1993. 4
JR大宮西口ビルⅡ	大宮	高架下1階	544㎡	1994. 7
赤羽パルロード	赤羽	地上11階、地下2階	410㎡	1995.11
アルカイースト	錦糸町	地上19階、地下3階	5,511㎡	1997. 6

ビル名	最寄駅	規模	賃貸可能面積 (当社所有部分のみ記載)	開業年月
本社ビル	新宿	地上28階、地下4階	11,953㎡	1997. 9
JR恵比寿ビル	恵比寿	地上14階、塔屋1階	16,333㎡	1997.10
ビーンズアネックス西国分寺	西国分寺	地上3階、地下1階	692㎡	2000. 3
横浜支社ビル	横浜	地上7階	2,443㎡	2000. 8
JR東急目黒ビル	目黒	地上17階、地下4階	10,404㎡	2002. 4
JR品川イーストビル	品川	地上20階、地下3階	27,998㎡	2004. 3
東京ビルディング	東京	地上33階、地下4階	13,182㎡	2005.10
サビアタワー	東京	地上35階、地下4階	31,689㎡	2007. 3
グラントウキョウノースター	東京	地上43階、地下4階	15,314㎡	2007.10
グラントウキョウサウススター	東京	地上42階、地下4階	49,418㎡	2007.10



# その他

## ホテル業

ホテル業は「JR東日本ホテルズ」として各ブランド別にホテル数43、客室数6,252室(2012年4月現在)で展開しています。

### ●メトロポリタンホテルズ

駅に近く、ビジネスや観光の拠点にフットワーク抜群のシティホテルです。宿泊をはじめ、レストラン、宴会など充実の機能と洗練されたサービスでホテルライフをサポートします。首都圏や県庁所在地、新幹線停車駅を中心に10ホテルを展開しています。

#### ●メトロポリタンホテルズ一覧

(2012年4月現在)

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日
ホテルメトロポリタン丸の内	東京	343	2007. 5. 24
ホテルメトロポリタン池袋	池袋	815	1985. 6. 2
ホテルメトロポリタンエドモントイーストウィング	飯田橋	445	1985. 6. 30
		220	2003. 3. 27
ホテルメトロポリタン高崎	高崎	141	1982. 4. 14
ホテルメトロポリタン長野	長野	235	1996. 11. 24

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日
ホテルメトロポリタン仙台	仙台	295	1988. 7. 11
ホテルメトロポリタン山形	山形	116	1993. 11. 27
ホテルメトロポリタン盛岡	盛岡	190	1981. 4. 10
ホテルメトロポリタン盛岡ニューウイング	盛岡	121	1996. 5. 8
ホテルメトロポリタン秋田	秋田	115	1986. 7. 4

※東京ステーションホテル (2012年10月オープン)

### ●ホテルメッツ

駅に近く、ビジネスや観光の拠点に適した宿泊が主体のホテルです。リーズナブルな料金でシティホテルなみのサービス、居住性の高い部屋づくりが魅力のホテルです。

#### ●ホテルメッツ一覧

(2012年4月現在)

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日
ホテルメッツ渋谷	渋谷	194	2001. 11. 28
ホテルメッツ目白	目白	95	2003. 10. 1
ホテルメッツ駒込	駒込	152	2009. 9. 28
ホテルメッツ田端*	田端	98	1998. 2. 1
ホテルメッツ高円寺	高円寺	110	2007. 3. 6
ホテルメッツ武蔵境	武蔵境	92	1994. 7. 11
ホテルメッツ国分寺	国分寺	74	1996. 5. 24
ホテルメッツ久米川	西武新宿線久米川	47	1994. 5. 24
ホテルメッツ立川	立川	129	2008. 10. 7
ホテルメッツ赤羽	赤羽	120	2005. 5. 9
ホテルメッツ浦和	浦和	62	1996. 11. 21

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日
ホテルメッツ川崎	川崎	151	1997. 4. 21
ホテルメッツ溝ノ口	武蔵溝ノ口	100	2000. 4. 25
ホテルメッツかまくら大船	大船	153	2002. 4. 27
ホテルメッツ津田沼	津田沼	81	1998. 11. 28
ホテルメッツ水戸	水戸	102	1997. 3. 14
ホテルメッツ長岡	長岡	122	1999. 7. 21
ホテルメッツ福島	福島	129	2006. 2. 20
ホテルメッツ北上	北上	121	1999. 7. 20
ホテルメッツ八戸	八戸	82	2002. 11. 21
ホテルメッツ横浜鶴見	鶴見	111	2010. 10. 22
ホテルアール・メッツ宇都宮	宇都宮	158	2012. 3. 27

※「ホテルメッツ田端」はJR貨物とのフランチャイズ契約

### ●ファミリーオ／folkloro

大自然の中でゆったり過ごす自然志向のホテル「ファミリーオ」。駅、または駅の周辺を拠点にする行動的な旅にぴったりのホテル「folkloro」。

#### ●ファミリーオ／folkloro一覧

(2012年4月現在)

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日
ファミリーオ館山	館山	31	1998. 4. 24
ファミリーオ新治	上毛高原	30	1998. 4. 17
ファミリーオ佐渡相川	—	30	1999. 6. 9
folkloro高島	高島	26	1997. 10. 8

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日
folkloroいわて東和	土沢	35	1998. 3. 28
folkloro遠野	遠野	18	1995. 7. 7
folkloro角館	角館	26	1997. 3. 22
folkloro大湊	大湊	53	1998. 7. 10

#### ●その他

(2012年4月現在)

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日	特徴
ホテルニューグランド*	元町・中華街(みなとみらい線)	249	1927. 12. 1	当社ホテルネットワークと旅行商品造成における横浜地区での拠点形成を目的として、2004年4月よりJR東日本ホテルズに準会員として加盟しました
シーサイドホテル芝荻生	浜松町	155	1982. 3. 1	都会のオアシス、やすらぎとふれあいの場として、都心の利便性をサポートするホテルです
ホテルドリームゲート舞浜	舞浜	80	2004. 2. 29	東京ディズニーランド®から徒歩圏、ファミリーや小グループに最適なお部屋をリーズナブルな価格でご利用いただける新しいコンセプトのホテルです。高架下でありながら防音、防振性への配慮はもちろんのこと居住性を重視した客室も魅力です

※ホテルニューグランドはアソシエイト加盟

### ●国内ホテルチェーン客室数

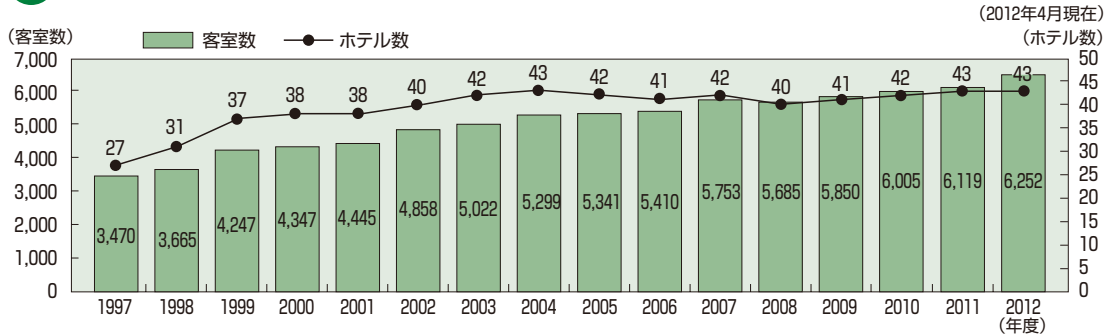
(JR東日本ホテルズのみ2012年4月現在、その他のホテルチェーンは2012年1月1日現在)

順位	ホテルチェーン名	客室数
1	東横イン	44,559
2	ルートインホテルズ	37,896
3	アパホテル	19,665
4	プリンスホテルズ&リゾーツ	17,881
5	東急ホテルズ	12,587

順位	ホテルチェーン名	客室数
6	ソラーレホテルズアンドリゾーツ	12,409
7	スーパーホテル	11,327
8	ワシントンホテルプラザチェーン	10,487
19	JR東日本ホテルズ	6,252

※その他ホテルのデータは(株)オータパブリケーションズ「週刊ホテルレストラン」のデータをもとに算出しています

## JR東日本ホテルズのホテル数、客室数の推移



## 広告業

広告業は、多くのお客さまに利用されている駅構内や列車を広告スペースとして活用することで、JR東日本単体の生活サービス事業における全収入の約2割の収入を得ています。既存の広告媒体の販売促進だけでなく、トレインチャン

ネル、J・ADビジョンといったデジタルサイネージの積極的な導入など新しい広告商品の開発にも取り組んでいきます。

また今後は、エキナカ開発の計画段階からランドデザインに組み込むなど、広告媒体価値の最大化に取り組めます。

## ● 広告会社上位 8 社売上実績

(株)ジェイアール東日本企画は、JR東日本の広範な鉄道網を中心とした交通広告に強みを持ち、広告業界で第6位の売上高をあげています。

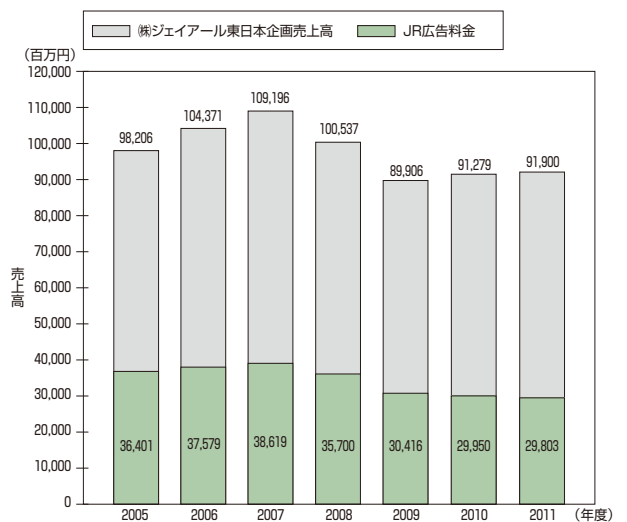
(2011年 単位:億円)

順位	会社名	取扱高
1	電通	13,814
2	博報堂	5,624
3	アサツー ディ・ケイ	3,018
4	大広	1,232
5	東急エージェンシー	950
6	ジェイアール東日本企画	875
7	読売広告社	720
8	朝日広告社	393

※1億円未満切り捨て

※出典:「広告と経済」No.1408(2012.2.21発行)

## ● (株)ジェイアール東日本企画 売上高とJR広告料金の推移



## ● 新規広告媒体の開発

### ● トレインチャンネル

2002年4月、山手線への新型車両(E231系)導入にあわせ、車内に映像モニタを設置し、広告媒体として販売を開始しました。2009年10月には、成田エクスプレスの新型車両(E259系)に特急電車としては初めてとなる「N' EXトレインチャンネル」の設置を行いました。「N' EXトレインチャンネル」は、大容量無線通信サービスWiMAXを活用し、ビジネスマンや旅行客等をターゲットにした広告に加え、ニュースやフライト情報などを放映し、デジタルサイネージの価値向上をはかっています。

これまでの導入実績

線区等	車両	導入時期	線区等	車両	導入時期
山手線	E231系	2002年 4月	成田エクスプレス	E259系	2009年10月
中央線	E233系	2006年12月	京葉線	E233系	2010年 7月
京浜東北線・根岸線	E233系	2007年12月			



トレインチャンネル(京浜東北線)

### ● J・ADビジョン

J・ADビジョン(旧称デジタルポスター)は、大型液晶ディスプレイを用いた広告媒体で、2008年7月から東京駅(京葉線方面通路)で試行を開始しました。その後、品川、横浜、大宮等の首都圏主要駅を中心に設置を進め、34駅・276面での展開となり、駅構内のデジタル広告媒体としては国内最大規模となりました(2012年3月末現在)。また、大容量無線通信サービスWiMAXを導入し、動画コンテンツや時間帯・曜日別のコンテンツの放映に対応するなど、広告価値の向上に取り組んでいます。今後もネットワークの強化をめざし、新たな駅への設置を推進していきます。



J・ADビジョン(品川駅)

## ● 新しい広告展開の取組み

### ● 「エコステ」にあわせた広告展開

2012年3月、四ツ谷駅が「エコステ」のモデル駅第一号として本格稼働を開始することにあわせて、広告媒体のリニューアルを実施しました。太陽光発電の活用、夜間電力を蓄電するバッテリーの活用、広告用照明すべてのLED化の3つのエコメニューを取り入れ、省エネで昼間の電力ピークカットにも対応した広告媒体を開発しました。さらに、広告媒体の再配置や103インチ大型デジタルサイネージの設置も実施しました。また、電器メーカー・自動車メーカー（電気自動車）・アパレル（クールビズ）などの企業が、「エコステ」を中心にエコへの取り組みを告知するといった新しい広告展開も始まりました。



四ツ谷駅

### ● デジタルサイネージでのコンテンツへの取組み

トレインチャンネルをはじめとするデジタルサイネージでは、媒体への注目率向上のため、広告以外のニュース、天気予報、情報番組といったコンテンツ企画にも注力しています。特に2011年度はスポーツや天気に関連したコンテンツに多く取り組みました。スポーツでは世界水泳上海2011や世界陸上韓国テグ大会のダイジェスト速報をいち早く鉄道をご利用のお客さまにお届けしたほか、新たに「熱中症指数」といった天気予報と連動したコンテンツを企画し、タイムリーなコンテンツ提供に取り組みました。



コンテンツ企画

## 住宅分譲事業

### ● 主な宅地・戸建住宅分譲

(2012年4月現在)

名称	所在地	最寄駅	開発面積	事業規模	販売時期
バストラルびゅう桂台	山梨県大月市	中央本線 猿橋	約 73ha	994区画	1997.10～
びゅうフォレスト喜連川	栃木県さくら市	宇都宮線 氏家	約 39ha	532区画	1999.10～
びゅうヴェルジェ安中榛名	群馬県安中市	長野新幹線 安中榛名	約 49ha	601区画	2003.10～

## スポーツ・レジャー事業

### ● スポーツ・健康事業

健康な都市生活の応援のために、「JEXER」(ジェクサー)を統一ブランドとするスポーツクラブ事業、「Relaxe」(リラクゼ)ブランドのリラクゼーションサービス事業(リフレクソロジー等)などを展開しています。

- ジェクサー・フィットネスクラブ／四谷、戸田公園、大井町、大宮、赤羽、上野、池袋、蒲田、川口、東神奈川、武蔵小金井、西川口、秋葉原、亀戸
- ジェクサー・テニススクール／大宮、戸田公園、大井町
- ジェクサー・フットサルクラブ／大井町、立川、大宮、蒲田、相模原
- リラクゼ／新宿、錦糸町、東京、西船橋、目黒、北千住、上野、稲毛、三鷹、大宮、国分寺、川崎、津田沼、駒込、大船、秋葉原、御徒町

※フランチャイズ施設

### ● ジェクサー・フィットネスクラブ主要施設概要

(2012年4月現在)

クラブ名	最寄駅	施設面積	開業日	主な施設内容
ジェクサー・フィットネスクラブ四谷	四ツ谷	1,295m <sup>2</sup>	1979. 7. 9	トレーニングジム(180m <sup>2</sup> )、スタジオ(1面)、プール(25m)、ジャグジー、サウナ
ジェクサー・フィットネスクラブ戸田公園	戸田公園	3,500m <sup>2</sup>	1990.12. 15	トレーニングジム(560m <sup>2</sup> )、スタジオ(3面)、テニスコート(2面)、プール(25m、15m)、ジャグジー、サウナ等温浴施設
ジェクサー・フィットネスクラブ大井町	大井町	3,600m <sup>2</sup>	1993. 3. 11	トレーニングジム(320m <sup>2</sup> )、スタジオ(2面)、プール(25m、ダイビング)、ジャグジー、サウナ等温浴施設
ジェクサー・フィットネスクラブ大宮	大宮	4,730m <sup>2</sup>	2003. 3. 10	トレーニングジム(870m <sup>2</sup> )、スタジオ(3面)、アリーナ、ゴルフフレンジ、プール(25m、20m、マッサージ)、屋外ジャグジー、サウナ等温浴施設
ジェクサー・フィットネスクラブ赤羽	赤羽	4,810m <sup>2</sup>	2005. 7. 11	トレーニングジム(830m <sup>2</sup> )、スタジオ(3面)、プール(25m、20m、マッサージ)、スカッシュコート(2面)、ゴルフフレンジ、屋外ジャグジー、サウナ等温浴施設、リラクゼーション施設併設
ジェクサー・フィットネス&スパ上野	上野	5,560m <sup>2</sup>	2006. 7. 19	トレーニングジム(800m <sup>2</sup> )、スタジオ(3面)、プール(25m、マッサージ)、ゴルフフレンジ、スパ(人工炭酸泉・シルキーバスほか)、エステ
ジェクサー・フィットネスクラブメトロポリタン池袋	池袋	1,140m <sup>2</sup>	2008. 4. 1	トレーニングジム(320m <sup>2</sup> )、スタジオ(1面)、プール(18m)、ジャグジー、スチームサウナ
ジェクサー・フィットネススタジオ蒲田	蒲田	290m <sup>2</sup>	2008. 4. 16	スタジオ(1面)
ジェクサー・フィットネススタジオ川口	川口	825m <sup>2</sup>	2008.12. 1	トレーニングジム(200m <sup>2</sup> )、スタジオ(1面)、サウナ
ジェクサー・フィットネススタジオ武蔵小金井	武蔵小金井	348m <sup>2</sup>	2009. 9. 24	スタジオ(1面)
ジェクサー・フィットネスクラブ東神奈川	東神奈川	3,100m <sup>2</sup>	2009.10. 20	トレーニングジム(992m <sup>2</sup> )、スタジオ(2面)、プール(25m)、ジャグジー、サウナ等温浴施設、エステ
ジェクサー・フィットネススタジオ西川口	西川口	338m <sup>2</sup>	2010. 4. 16	スタジオ(1面)
ジェクサー・リフレッシュスタジオsopraアトレ秋葉原I	秋葉原	607m <sup>2</sup>	2010.11. 19	スタジオ(1面)、ゴルフフレンジ、リラクゼーション施設併設
ジェクサー・フィットネス&スパ亀戸	亀戸	2,488m <sup>2</sup>	2011.11. 16	トレーニングジム(569m <sup>2</sup> )、スタジオ(2面)、プール(25m)、サウナ等温浴施設、ゴルフフレンジ

### ● GALA湯沢スキー場

リゾート事業の第1号として、1990年12月に「GALA湯沢スキー場」と、これに直結する「ガーラ湯沢駅」(東京駅から約80分)が開業。上越新幹線を降りてすぐゲレンデに直行できる便利さと、都会的センスがスキーヤーの間に定着し、毎年、春先まで多くのお客さまでにぎわっています。スノーボードパークも充実し、併設のスパ施設「SPAガーラの湯」とともに、多くのお客さまにご利用いただいています。

### ● GALA湯沢スキー場概要 (2012年4月現在)

・面積	292ha
・コース数	17コース(下山コース含む)
・リフト数	11基
・総滑走距離	11,910m
・最長滑走距離	2,350m
・施設等	総合スキーセンター レストラン 駐車場(約800台収容) スパ施設

## グループSCMの構築

駅構内の店舗や自動販売機をご利用いただいているお客さまの視点から、グループSCM(サプライチェーン・マネジメント：供給連鎖を最適化する継続的取組み)体制の構築をめざしています。

### ● これまでの取組み

2002年 10月	市川商品センターに最新式デジタルピッキングシステムを導入	2007年 10月	西日暮里飲料センターより飲料と酒類を混載して出荷	
2002年 12月	レッツKIOSKとNEWDAYS店舗の物流配送体制を市川商品センターに集約	2008年 4月	新潟駅構内の配送を一元化	
2003年 3月	グループSCMの推進母体として(株)ジェイアール東日本ロジスティクスプラットフォーム(以下、JRELP)を設立。物流実績データの集約、分析による改善提案・指導を行う	2008年 10月	関東地区における飲料と酒類の混載配送拡大(代納商社の整理、オンライン環境の整備)	
2004年 4月	グループの飲料物流を西日暮里飲料センターに集約稼働。従来の飲料物流の拠点倉庫13カ所を1カ所へ集約	仙台地区における物流体制の見直しを開始(代納商社の整理、オンライン環境の整備)	2009年 4月	東北地区における物流体制の見直しを開始(代納商社の整理、オンライン環境の整備)
2007年 2月	KIOSKの駅構内配送を担っていた東日本駅配送サービスを(株)ジェイアール東日本物流(以下、JRE物流)に統合	2009年 10月	東北キヨスクサービス(株)の駅構内配送等の物流機能を東北鉄道運輸(株)に統合(仙台、盛岡駅など)	
2007年 4月	JRELPをJRE物流に合併しJRELPの機能をJRE物流に統合	2010年 10月	市川商品センター、西日暮里飲料センターなどの機能を「京葉流通センター」(JRE物流運営)へ順次統合	
		2010年 12月	東京、品川、上野駅での大規模店舗開発にあわせ、「指定納品代行制度」を軸とする物流効率化を開始	

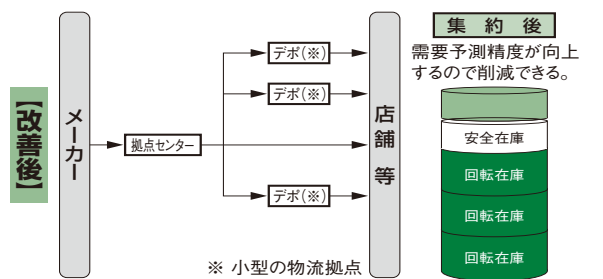
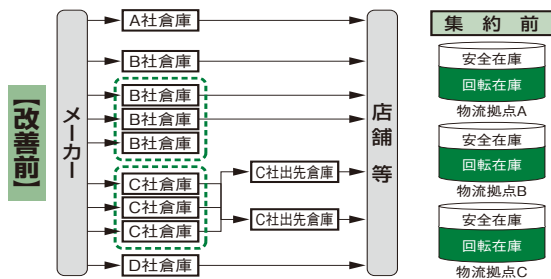
⇒JR東日本の指針に基づき、JRE物流がグループ内物流共有システムを活用した物流に関する分析を行い、取引先や構内営業者、物流者と協働し、①在庫削減 ②作業生産性

改善 ③納品頻度や配送ルート等配送条件の見直しなどに取り組み、物流コスト全般の削減をめざしています。

### ● グループSCMのイメージ図

関東エリアに散在している飲料物流拠点(13カ所)の統合(在庫拠点1カ所、配送拠点3カ所程度)や、1台のトラックに

飲料と酒類の混載を進めていくことによって、グループ全体の在庫量圧縮や配送コストの削減を実現していきます。



## 物流インフラおよび後方施設の整備

### ● 物流インフラの整備について

駅構内物流専用の駐車場や荷捌場、通路、エレベーターおよび倉庫などを総称して物流インフラといいます。それらの整備に関しては、駅をご利用になるお客さまや配送に従事する作業員の安全確保はもとより、配送業務の効率化や配送コスト削減、コンプライアンス(特に、改正道路交通法)などの観点から、当社にとって重要な課題と認識しています。新規、既存の開発案件を問わず、機会をとらえ、着実に整備を行っています。

#### 物流インフラ整備例



### ● グループ会社後方施設の整備について

近年、サービス産業全体がホスピタリティ産業に向かっていく中、そこで働く従業員一人ひとりの満足(従業員満足=ES=Employee Satisfaction)の度合いを向上させることが真の顧客満足(CS=Customer Satisfaction)につながる、との考え方に基づき、ES視点の環境づくりに力を入れています。具体的には、休憩室や更衣室などのスペース確保や共用化の推進、後方施設周辺(通行部分など)の“危険”、“汚い”などの環境改善を行っています。物流インフラと同様、新規、既存の開発案件を問わず、機会をとらえ、着実に整備を行っています。

#### グループ会社後方施設の整備例



## 子育て支援事業

地域社会と連携した街づくりの一環として、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」などの子育て支援施設の開設を進め、「仕事」と「子育て」の両立を応援しています。1996年から開設した子育て支援施設は累計で59カ所（2012年4月現在）に達しており、今後もさらなる拡大をめざしています。「駅型保育園」では通勤途中に送迎ができるメリットに加え、父親と登園する子どもも多く見られ、当社の取組みは男性の育児参加の

支援にも繋がっています。

今後も子育てにまつわるさまざまなニーズに対応し、保育園に限らず、駅立地を活かした「送迎保育ステーション」や「駅型学童」、さらに、就労の有無に関係なくすべての子育てしている方を対象とした「親子コミュニティカフェ」などの保育サービスにも取組みの枠を広げて、地域社会への貢献、沿線価値の向上に積極的に取り組んでいきます。

### ●子育て支援施設一覧

(2012年4月現在)

施設名	最寄駅	保育事業者	開園日	園の形態	定員
国分寺Jキッズステーション	国分寺	社会福祉法人桑の実会	1996. 5. 1	認可保育園	70名
Jキッズプラネット鶴見保育園	鶴見	社会福祉法人桑の実会	2000. 4. 1	認可保育園	70名
ポピンズナーサリースクール小机	小机	(株)ポピンズ	2000. 4. 1	認可保育園	45名
Jキッズルミネ北千住保育園	北千住	社会福祉法人桑の実会	2001. 8. 1	東京都認証保育所	45名
ピノキオ幼児舎西八王子園	西八王子	(株)ピノキオコーポレーション	2001. 12. 1	東京都認証保育所	40名
大森駅前保育園	大森	社会福祉法人島田福祉会	2002. 4. 1	認可保育園	46名
マザーズ・エスバル保育園	仙台	(株)マザーズエリあサービス	2002. 10. 1	せんだい保育室	52名
明徳本八幡駅保育園	本八幡	学校法人千葉明徳学園	2003. 10. 1	認可保育園	45名
コンビプラザ品川保育園	品川	コンビウィズ(株)	2004. 3. 1	東京都認証保育所	35名
武蔵浦和Jキッズステーション	武蔵浦和	社会福祉法人桑の実会	2004. 4. 1	認可保育園	60名
戸田公園駅前さくら草保育園	戸田公園	社会福祉法人さきたま会	2004. 4. 1	認可保育園	90名
戸田駅前保育所おひさま保育園	戸田	財団法人鉄道弘済会	2004. 4. 1	認可保育園	60名
ちゃいれっく福生駅前保育園	福生	(株)プロケア	2005. 2. 1	東京都認証保育所	20名
与野本町駅前保育所おひさま保育園	与野本町	財団法人鉄道弘済会	2005. 4. 1	認可保育園	60名
にいじろ保育園	ニューシャトル加茂宮	社会福祉法人三樹会	2005. 4. 1	認可保育園	90名
今羽保育園	ニューシャトル今羽	社会福祉法人あゆみ会	2005. 4. 1	認可保育園	60名
武蔵浦和桑の実保育園	武蔵浦和	社会福祉法人桑の実会	2006. 4. 1	認可保育園	45名
青菫(せいが)保育園	中浦和	社会福祉法人ひなどり保育園	2006. 4. 1	認可保育園	60名
ポピンズナーサリースクール立川	立川	(株)ポピンズ	2007. 11. 1	東京都認証保育所	40名
北戸田Jキッズステーション	北戸田	社会福祉法人桑の実会	2008. 4. 1	認可保育園	90名
茶々すずや保育園	南与野	社会福祉法人あすみ福祉会	2008. 4. 1	認可保育園	90名
東鷺宮保育ステーションファミリア	東鷺宮	社会福祉法人さきたま会	2005. 6. 1 ※2009. 3. 31編入	送迎保育ステーション	-
茶々いまい保育園	武蔵小杉	社会福祉法人あすみ福祉会	2009. 4. 1	認可保育園	120名
ひびき保育園	大口	社会福祉法人そだちの社	2009. 4. 1	認可保育園	60名
橋本りんご保育園分園「とっぽ」	橋本	社会福祉法人菊清会	2009. 4. 1	認可保育園	50名
戸田駅前さくら草保育園	戸田	社会福祉法人さきたま会	2009. 4. 1	認可保育園	120名
本八幡ほっとステーション親子	本八幡	学校法人千葉明徳学園	2009. 6. 1	地域子育て支援センター・ひろば	-
ぼっぼランドしいの木	新宿	ビジョンハーツ(株)に委託	2010. 2. 1	事業所内保育所	10数名
ぼっぼランドしんじゅく	新宿	ビジョンハーツ(株)に委託	2010. 4. 1	事業所内保育所	10数名
にいじろ保育園武蔵小金井	武蔵小金井	(株)サクセスアカデミー	2010. 4. 1	東京都認証保育所	24名
サン・キッズ平塚ステーション	平塚	社会福祉法人恵伸会	2010. 4. 1	認可保育園	90名
スターチャイルド《みなみ保育園》	武蔵浦和	(株)みつば	2010. 4. 1	認可保育園	90名
明徳浜野駅保育園	浜野	学校法人千葉明徳学園	2010. 4. 1	認可保育園	36名
市川大野ナーサリースクール	市川大野	社会福祉法人高砂福祉会	2010. 4. 1	認可保育園	90名
にいじろ保育園登戸	登戸	(株)サクセスアカデミー	2010. 7. 1	認可保育園	60名
ぼっぼランドせんだい	仙台	ビジョンハーツ(株)に委託	2010. 10. 1	事業所内保育所	30名
小岩駅前桜華保育園	小岩	(株)みつばちカンパニー	2010. 12. 1	東京都認証保育所	34名
小岩駅前みつばち保育園	小岩	(株)みつばちカンパニー	2004. 12. 1 ※2010. 12. 1編入	東京都認証保育所	40名
ココファン・ナーサリー八王子	八王子	(株)学研ココファン・ナーサリー	2010. 12. 1	東京都認証保育所	40名
学研キャンパス	八王子	(株)学研エデュケーショナル	2010. 12. 1	民間学童保育施設	15名
おやこの駅ひろば	大船	横浜市(運営:社会福祉法人地域サポート虹)	2011. 1. 31	地域子育て支援センター・ひろば	-
キズナ937	籠原	-	2011. 3. 20	親子コミュニティカフェ	-
小学館アカデミーアトレ大井町保育園	大井町	(株)小学館集英社プロダクション	2011. 4. 1	東京都認証保育所	40名
南千住駅前保育所おひさま保育園	南千住	財団法人鉄道弘済会	2011. 4. 1	認可保育園	48名
キッズタウン東十条	東十条	社会福祉法人こうほうえん	2011. 4. 1	認可保育園	90名
おおたみんなの家	西大井(馬込)	社会福祉法人つばさ福祉会	2011. 4. 1	認可保育園	75名
そらいろ保育園	北与野	社会福祉法人三樹会	2011. 4. 1	認可保育園	45名
桑の実戸田公園保育園	戸田公園	社会福祉法人桑の実会	2011. 4. 1	認可保育園	90名
ことぶきイーサイト保育園	籠原	社会福祉法人育慈会	2011. 4. 1	認可保育園	50名
新田東すいせん保育所	小鶴新田	社会福祉法人幸生会	2011. 4. 1	認可保育園	60名
河原町すいせん保育所	長町(河原町)	社会福祉法人幸生会	2011. 4. 1	認可保育園	90名
新潟えきなか保育園	新潟	学校法人新潟高度情報学園	2011. 4. 1	認可保育園	90名
ぼっぼランドたばた	田端	ビジョンハーツ(株)に委託	2011. 4. 1	事業所内保育所	10名
みなみ野学童保育所第二クラブ	八王子みなみ野	八王子市(運営:テンプスタッフ・ウィッシュ(株))	2011. 4. 1	公設学童保育施設	50名
とだ虹保育園	戸田公園	社会福祉法人日の出福祉会	2011. 9. 1	認可保育園	100名
ゆめの樹保育園	中浦和	社会福祉法人三樹会	2012. 4. 1	認可保育園	90名
茶々なまち保育園	武蔵小杉	社会福祉法人あすみ福祉会	2012. 4. 1	認可保育園	70名
みなと公園のぞみ保育園	千葉みなと	テンプスタッフ・ウィッシュ(株)	2012. 4. 1	認可保育園	90名
たかし保育園新浦安	新浦安	社会福祉法人茂原高師保育園	2012. 4. 1	認可保育園	60名

## 介護事業

急速に進む高齢社会に対応した施設や介護の社会的ニーズが高まるなか、JR東日本グループも介護サービス事業に取り組んでいます。

2000年4月1日より東北総合サービス(株)が、きめ細やかなケアプラン作成と訪問介護サービス・福祉用具貸与サービスを提供する「JR東日本東北介護サービス」および介護ショップ「JRハートステーション仙台」を運営しています。また、2004年4月1日より(株)エヌアールイーサービスが「住み替えた自宅」を理念とし、温かい家庭的な雰囲気を大切にした介護付有料老人ホーム「NRE大森弥生ハイツ」を運営しています。



NRE大森弥生ハイツ

## えきねっとショッピング

### 概要

「えきねっとショッピング」は、鉄道や旅に関するJR東日本グループならではの特色ある商品を取り扱っています。「Train Shop」など、グループ各社の通販事業との連携を深め、より魅力あるショッピングサイトを展開しています。  
<http://www.eki-net.biz>

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

## ロケーションサービス

2005年より、従来からの映像制作ニーズにお応えするために、映画やTVドラマ、CM等の撮影のロケ地として、駅や鉄道等の施設を提供するロケーションサービスを開始しました。(株)ジェイアール東日本企画が運営会社となり、企画内容や撮影の方法など

について検討したうえでロケ地の提供を行い、その対価を得ています。メディア等を通じて、当社の施設がより多面的・魅力的に紹介されることにより、営業エリア内のイメージアップがはかられ、地域の活性化や旅客増が期待できると考えています。

### ● 2011年度にロケーションサービスで対応した代表的な作品等

企画件名	撮影場所	撮影日
TBS ドラマ「駅弁刑事6」	日光線 840M(日光駅～宇都宮駅) 839M(宇都宮駅～日光駅) 日光駅前～改札	2011年 4月20日
テレビ東京 土曜スペシャル 「ローカル線で行く!秋の駅弁旅(仮)」	大宮駅・日光線844M(今市駅～宇都宮駅)今市駅・宇都宮駅、高崎線855M(大宮駅～高崎駅)・高崎駅構内、両毛線451M(高崎駅～桐生駅)・桐生駅ホーム、甲府駅・小淵沢駅・中央本線531M(甲府駅～小淵沢駅)車内・中央本線440M(小淵沢駅～甲府駅)ほか	2011年 9月20日 -21日
任天堂3DS 3Dコンテンツ配信サービス 「いつの間にテレビ」	湘南新宿ライン特別快速3620E (小田原駅～新宿駅)	2011年10月 3日
BSフジ ドラマ「駅弁ひとり旅」	上野駅 7番線ホーム/東北本線快速ラビット3523M (上野駅～宇都宮駅)・宇都宮駅 松廼屋前・東北本線1543M(宇都宮駅～黒磯駅)	2011年11月 6日
テレビ東京 水曜ミステリー9「偽証法廷」	中央本線 四方津駅 ロータリー・ホーム	2011年12月20日
テレビ東京「いい旅気分」	小田原駅ホーム 東海道線829M/(小田原駅～真鶴駅)	2012年 1月30日
北山たけし新曲「流星カシオペア」 プロモーションビデオ撮影	上野13.14番線ホーム	2012年 2月14日
テレビ東京「のりスタMax」	大宮駅新幹線ホーム14.15番線ホーム 17.18番線ホーム	2012年 3月21日



ホーム上での撮影風景(日光駅)

## プロパティライセンス事業

当社の車両や建造物などをモチーフに制作された模型や玩具、運転台から撮影した展望映像などを第三者が商品化する際に、第三者との間で商品化許諾基本契約を締結し、ロイヤリティ(使用許諾料)を受取するという事業(「プロパティライセンス事業」)を、(株)ジェイアール東日本企画と共同で展開しています。

また、ロイヤリティ収入のみならず、これらの商品を通じてお子さまや鉄道ファンなど幅広い層に鉄道の魅力をアピールすることで、鉄道利用促進や当社のブランド価値向上に寄与しています。



商品化許諾している商品一例

## その他の事業

### ● (株)オレンジページの主な刊行物一覧

(2012年4月現在)

雑誌名	発行頻度	発行部数	雑誌内容
オレンジページ	月2回	47万	料理を中心とした生活便利マガジン
オレンジページ Cooking	隔月刊	18万	料理を特集した雑誌
からだの本	季刊	10万	健康情報誌

### ● 社内ベンチャー制度「J-Tomorrow」事業化案件

(2012年4月現在)

開発件名	開業日	最寄駅	概要
駅の定食屋「ちゃぶぜん」	2002. 3. 1	南浦和 亀戸 新淵	「健康」「定食」をテーマとした駅構内の定食屋
STUDIO PLAT'S	2003. 3. 12	両国	高架下を有効に活用した音楽スタジオ事業
えきあど	2006.10.16	東京	Suicaシステムを活用した私書箱サービス
缶's Bar	2012. 1.23	秋葉原	「見て楽しむ、食べて楽しむ」をコンセプトにした缶詰Bar

## ● 支社別グループ会社の概要

支社別グループ会社は、地域密着型生活サービス事業の開発促進および雇用の場の確保を目的として設立されました。

1989年3月に新潟支社に設立された(株)トッキーを皮切りに各支社で設立され、2001年8月の東京支社での設立をもって、当社の12支社それぞれに対応した12社体制となりました。

各社は、駅構内を中心とした小売・飲食店舗、ホテル、飲料自販機、駐車場、コインロッカーなどの生活サービス事業および駅業務・研修業務・用地管理などの鉄道受託事業という多岐に渡る事業を担い、各エリアで順調に成果を上げてきましたが、2009年4月には、各社が担っている生活サービス事業の競争力強化と受託事業の品質を向上させることを目的に首都圏の支社別グループ会社7社の再編成を行いました。また、2011年10月には、2014年度に北陸新幹線延伸が予定される長野エリアで、経営資源の統合による競争力向上と着地エリアの魅力向上

を目的として再編成を行いました。

その結果、首都圏7支社および長野エリアの支社別グループ会社は他のグループ会社に統合され、現在は、仙台・盛岡・秋田・新潟の4社となっています。これらの4社は、各支社とも連携し、首都圏における産直市を開始するなど、引き続き地域活性化に資する事業運営に努めています。

会社名	支社	設立
東北総合サービス(株)	仙台	1989. 8. 18
(株)ジャスター	盛岡	1992. 4. 1
(株)ジェイアールアトリス	秋田	1996. 4. 1
(株)トッキー	新潟	1989. 3. 2

## ● 生活サービス事業



生鮮市場

スーパーマーケット「生鮮市場」を運営し、加工食品・菓子・日配品等については仕入れ・販売等の業務を直営で行っています。



小売店舗

各地の特産物等を揃えた土産店で地域の魅力を発見・発信しています。

## ● 受託事業



鉄道業務受託

駅業務やお客さま相談室など当社の鉄道業務を受託しています。



ファミリーオ・フォルクローロ

地域活性化の拠点となるファミリーオ・フォルクローロなど当社ホテルの運営を受託しています。

## ● 損害保険代理業

JR東日本グループでは、個人のお客さま向けに旅行傷害保険(海外旅行保険、国内旅行保険など)を、企業向けに工事保険などを取り扱っています。

また、グループ各社の社員とその家族向けには一般で加入するより割安な保険料で加入できる自動車保険、火災保険、傷害保険などを扱っており、グループ企業向けには各社で個々に契約していた火災保険、賠償責任保険、個人情報漏えい保険を

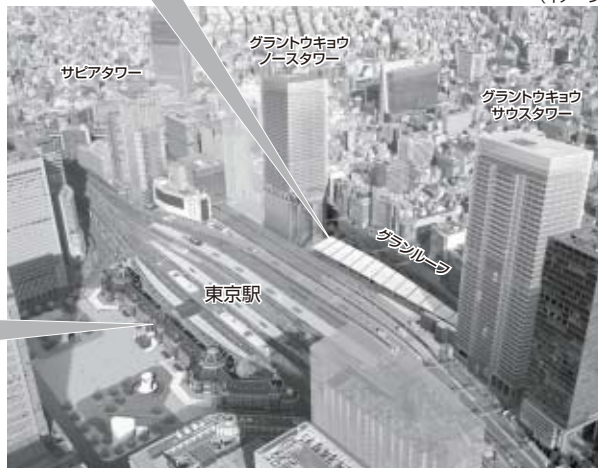
ひとまとめにして加入することで保険事務の効率化と保険料の低廉化をはかっています。

保険代理業を通じて、企業の経営上のリスクや個人の生活設計を考慮した的確な契約のアドバイスを行うことで、お客さまや社員、家族の「安心」をサポートしています。

(イメージ)



(イメージ)



## 東京ステーションシティ

首都東京の「顔」にふさわしい多彩な魅力と先進の機能をもった駅=街として、東京駅周辺地区の都市空間整備を進めています。

### ● グラントウキョウ ノースタワー / サウスタワー、グランルーフ

東京駅八重洲口に、上質で先進的な機能をもつハイグレードな2棟の超高層オフィスビル「グラントウキョウ ノースタワー(Ⅰ期) / サウスタワー」が2007年10月に完成しました。2012年8月にノースタワー(Ⅱ期)が竣工、2013年秋には2つのビルを結ぶ歩行デッキ「グランルーフ」が完成する予定です。

### ● 丸の内駅舎保存・復原、東京ステーションホテル (イメージ)



歴史と風格を感じさせる丸の内地区の中心として、東京駅丸の内駅舎を創建当初の姿に保存・復原し、2012年10月駅、ホテル、ギャラリーなどとして完成しました。

# 地域再発見プロジェクト

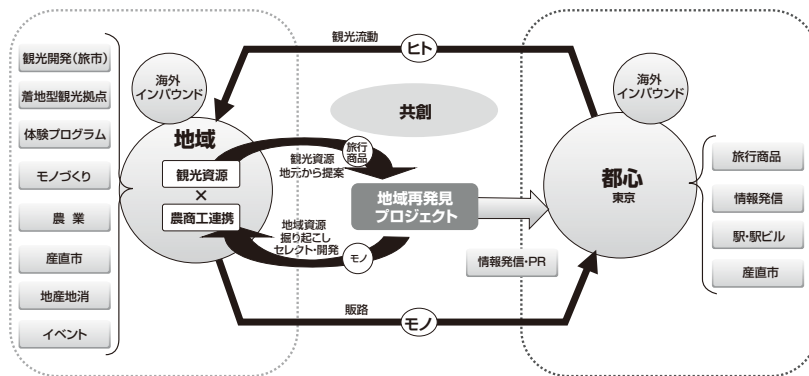
「共創」戦略のもと、東日本エリアにおける人やモノの交流と、新たなマーケットの創造をめざします。

## 「地域再発見プロジェクト」とは

人口減少や少子高齢化、都市への一極集中が、地方の経済、文化、伝統、技術の存続を危うくする中において、JR東日本グループのさらなる発展のためには、地域がもつ魅力を高めることで、地域間の流動をつくり出していく必要があります。そのため、鉄道事業と生活サービス事業の横断プロジェクト「地域再発見プロジェクト」を発足し、JR東日本グループと地域が役割を明確にしながるとともに知恵を絞る「共創」戦略のもと、人とモノの交流をはかることで首都圏と地方の間で大きな循環を生み

出すことをめざし、さまざまな取組みを行っています。

また、2011年3月に発生した東日本大震災は、東日本エリアの農畜産業や観光業等の地域経済に大きな打撃を与えています。これらのエリアの地域経済の早期回復は当社の円滑な事業展開に必要な不可欠なものであり、「地域再発見プロジェクト」で培った地域との関係やノウハウを活用した継続的な支援活動に積極的に取り組んでいます。



## 具体的な取組み

「地域再発見プロジェクト」では、鉄道ネットワークや首都圏を中心とした販路・情報媒体を活用し、伝統文化や技術、地産商品といった有形無形の観光資源の発掘と販路の拡大、首都圏と地方の双方向での人の流動創出を推進しています。2009年度には、岩手エリアと館山エリアにおいて地産地消やスポーツをテーマとした長期滞在型ホテルのリニューアル、越後湯沢エリアでの地域の特色を活かしたステーションルネッサンスを展開しました。2010年度には、東北新幹線新青森開業にあわせ、青森市のまちづくり構想と連携し、青森駅前の青森ウォーターフロントエリアに日本一の生産量を誇る青森県産りんごをシールドなどに加工する「工房」と青森県の農産物等を販売する「市場」の複合

施設「A-FACTORY」を開業しました。また、まだ知られていない観光資源を地元の方々が提案し、お客さまをご案内する旅行商品「旅市」を各地で展開しました。さらに、地産品や伝統工芸品の発掘、産直市の展開などを、地域と連携しながら定期的に推進することで、地域資源・地域産業の活性化に貢献しています。2011年度には、食を中心とした地産品ショップ「のもの」を常設店舗として上野駅に開業しました。地域の生産者や行政と連携しながら、一定期間ごとに各エリアにスポットを当てて、「旬のもの、地のもの、縁(ゆかり)のもの」といった各地域ならではの商品販売をしています。

地域再発見プロジェクト



地域に根ざした風土・文化、地産地消、人とのふれあい、をコンセプトとした旅行商品「旅市」。着地型観光という新たなマーケットの創造に挑戦。



各地域の食を中心とした「旬のもの、地のもの、縁(ゆかり)のもの」を販売する地産品ショップ「のもの」。併設のカフェでは地場食材を使用したメニューを提供。



地域観光の玄関口と位置づけ開発した商空間「かんぎどおり」。広域観光案内やレンタカー機能などを備えた「ビジターセンター」は英語にも対応。



東北新幹線新青森開業にあわせ、青森市のまちづくり構想との連携により開業した「A-FACTORY」。日本一の生産量を誇る青森県産りんごを活用した「工房」「市場」の複合施設。

## 今後の展開

東日本大震災により被害を受けている地域への支援として、観光キャンペーンの実施や情報発信性の高いエキナカや駅ビルにおいて農畜産物や工芸品等を販売する産直市等を開催し、地元生産者などへの還元による支援を当社グループとして継続的に取り組んでいきます。また、観光需要の回復は地域および当社にとって重要な課題であり、東日本の各地域を取り上げて地産品の販売を行う地産品ショップ「のもの」や、地域の農産物や工芸品等を販売する「地域再発見プロジェクト産直市」、旅行商品「旅市」を通して、地域の新たな魅力や情報の発信に地域と連携して取り組んでいきます。



首都圏の駅構内で定期的に開催する「地域再発見プロジェクト産直市」。地域の農産物や名産品等の販売と観光PRを通じて地域の隠れた魅力や情報を発信。



# IT・Suica事業

## Suica

当社は、1990年から東京近郊区間(東京100km圏)に磁気式の定期券・乗車券を用いた自動改札システムの導入を進めてきました。この磁気式出改札システムも導入から10年経過した時点で、その設備更新の時期を迎えました。一方で各分野で将来的な発展性が見込まれるICカードの鉄

道事業への応用について会社発足時(1987年)から開発、検討を行ってきました。これにより、2001年11月18日に、次世代の出改札システムとしてICカードを用いた新しい出改札システムを導入しました。

### ICカードの名称

「スイスイ」行ける「IC」カードの意味。  
Super Urban Intelligent CArdの略。

### 特長

改札時	バスケースに入れたまま、改札機に軽く触れるだけで通過可能です(タッチ&ゴー)
自動精算	定期区間外でも改札機にタッチするだけで自動精算が可能のため、きっぷの購入やのりこし精算が不要になります
繰り返し利用	入金(チャージ)機能と定期券のリライト(券面書替)機能で、1枚のカードを繰り返し利用できます
Suicaネットワーク	ICカードの情報をカードごとに管理することにより、利用履歴の管理・Suica定期券の紛失時の再発行等を行います
電子マネー	入金(チャージ)したお金が、お店でのお買い物にもご利用いただけます

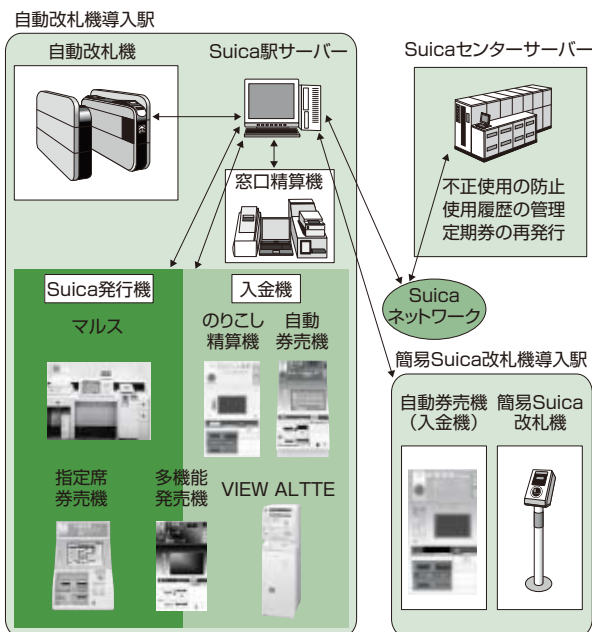
### コンセプト

サービスアップ	利便性の向上と新たなサービスの提供
システムチェンジ	駅でのキャッシュレス化、チケットレス化
コストダウン	可動部の減少等によるメンテナンス・イニシャルコストの削減
セキュリティアップ	偽造・変造カードの使用防止
ビジネスチャンス	Suicaの新たな可能性を追求し、新ビジネスを展開

### 自動精算 Suica定期券の自動精算イメージ



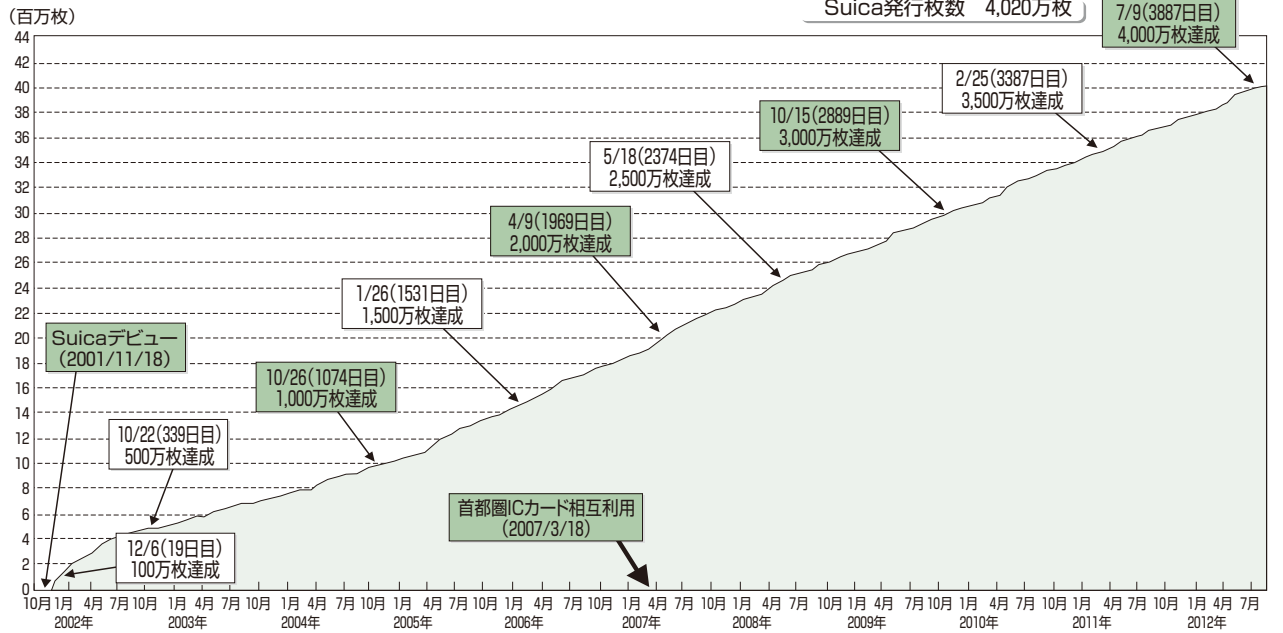
### Suica出改札システム取扱機器



### Suicaのあゆみ

2001. 11. 18	Suicaの本サービス開始(424駅)
2002. 4. 21	東京モノレール(株)との相互利用開始
10. 22	Suica発行枚数500万枚
12. 1	東京臨海高速鉄道(りんかい線)との相互利用開始
2003. 7. 1	「ビュー・スイカ」カードサービス開始
10. 12	Suica定期券による新幹線利用サービス開始
10. 26	仙台エリアでのSuicaサービス開始
2004. 2. 23	JR東日本本社ビルにSuicaによる入退館システム導入
3. 1	(株)ICカード相互利用センター設立
3. 3	JR品川イーストビルにSuica入退館システム導入
3. 22	Suica電子マネーサービス開始
8. 1	JR西日本「ICOCA」との相互利用開始
10. 16	「グリーン車Suicaシステム」導入
10. 26	Suica発行枚数1,000万枚
2006. 1. 21	新潟エリアでのSuicaサービス開始
1. 26	Suica発行枚数1,500万枚
1. 28	モバイルSuicaサービス開始
2007. 3. 18	「PASMO」との相互利用開始
4. 9	Suica発行枚数2,000万枚
6. 1	「Suicaポイント」サービス開始
2008. 3. 15	「モバイルSuica特急券」サービス開始
	首都圏・新潟エリアでのSuicaエリア拡大
3. 18	JR西日本「ICOCA」との電子マネー相互利用開始
3. 29	「ICOCA」とJR東海「TOICA」との3者相互利用開始
	モバイルSuicaとEX-ICサービスの連携開始
	Suica発行枚数2,500万枚
2009. 3. 14	JR北海道「Kitaca」との相互利用開始
	当社エリアの拡大(115駅)
2009. 7. 27	Suicaインターネットサービス開始
2009. 10. 15	Suica発行枚数3,000万枚
2010. 3. 13	JR九州「SUGOCA」、西日本鉄道「nimoca」、福岡市交通局「はやかけん」との相互利用開始
	「ICOCA」「TOICA」との電子マネー3者相互利用開始
2011. 7. 23	スマートフォンでのモバイルSuicaサービス開始
2012. 7. 9	Suica発行枚数4,000万枚

## Suica発行枚数の推移

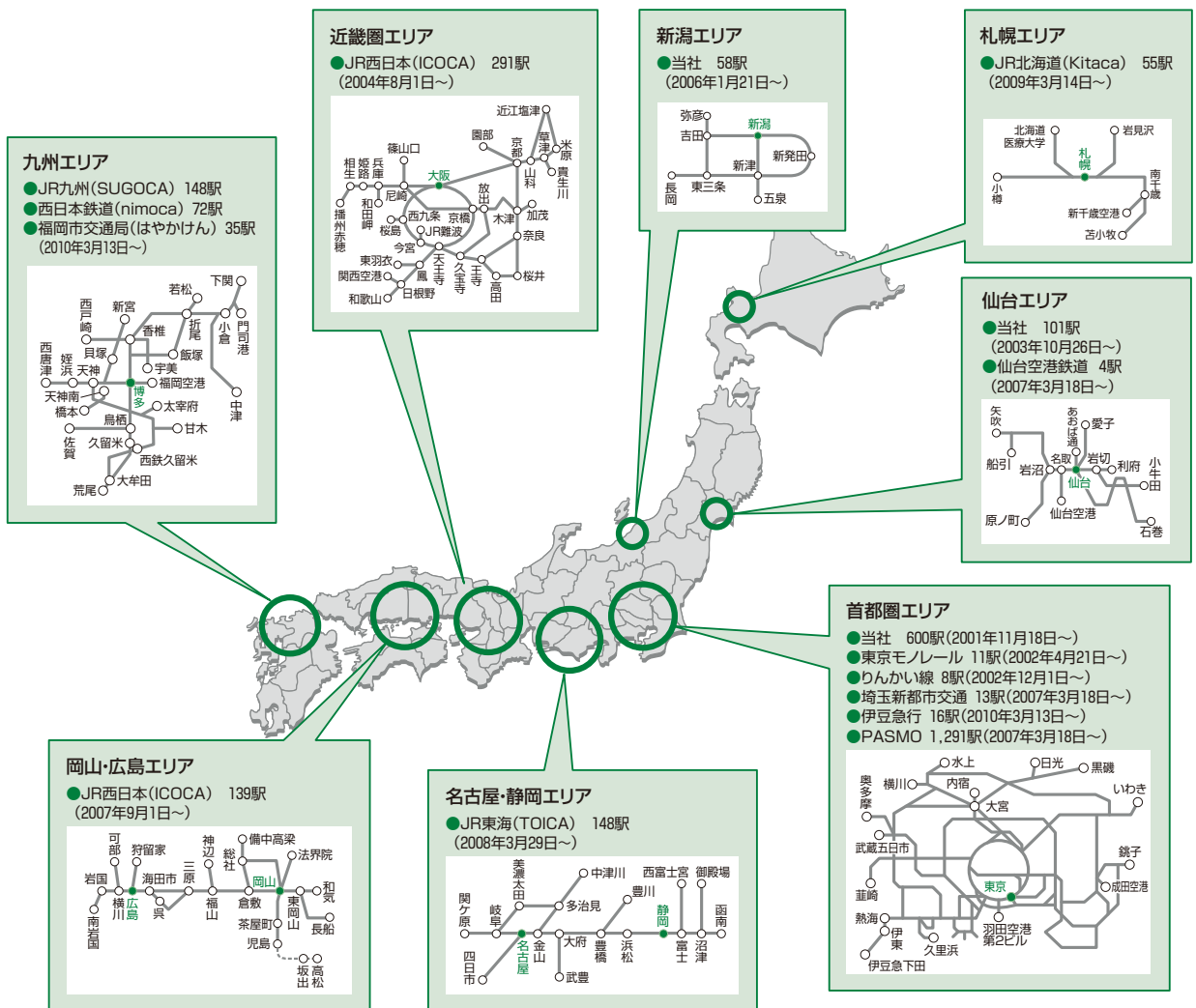


## Suicaご利用可能エリア

当社のSuicaご利用可能エリアの首都圏600駅と仙台エリア101駅、新潟エリア58駅に加え、東京モノレール11駅、東京臨海高速鉄道(りんかい線)8駅、埼玉新都市交通13駅、伊豆急行16駅、仙台空港鉄道4駅、PASMOエリア1,291駅、JR北海

道Kitacaエリア55駅、JR東海TOICAエリア148駅、JR西日本ICOCAエリア430駅、JR九州SUGOCAエリア148駅、西日本鉄道nimocaエリア72駅、福岡市交通局はやかけんエリア35駅でご利用可能です。

(2012年7月31日現在)



## ● 相互利用の推進

お客さまの利便性の向上およびコストダウンなどのICカード導入の効果をより高めるため、Suicaと他の交通事業者とのIC

カードの相互利用を積極的に推進しています。

### ● 首都圏における相互利用

2007年3月18日から、首都圏の他の鉄道事業者・バス事業者が発行するICカード「PASMO」とSuicaの相互利用を開始しました。

これによりSuicaは、首都圏・仙台エリア・新潟エリアの当社線はもとより、首都圏のほとんどの私鉄・地下鉄・路線バスでのご利用

が可能となり、世界最大規模のICカードネットワークを実現しました。

なお、相互利用の実施にともなって、共通に発生する業務運営を円滑に行うため、2004年3月に「株式会社ICカード相互利用センター」を設立しました((株)パソモと当社の折半出資)。

### ● 首都圏ICカード相互利用実施事業者一覧

● 現在サービスを実施している事業者(2012年5月31日現在)

Suicaグループ (鉄道・バス6事業者)							
JR東日本	伊豆急行	埼玉新都市交通	東京モノレール	東京臨海高速鉄道	ジェイアールバス関東		
PASMOグループ							
(鉄道26事業者)							
埼玉高速鉄道	相模鉄道	伊豆箱根鉄道	江ノ島電鉄	小田急電鉄	関東鉄道	京王電鉄	京成電鉄
東京都交通局	東武鉄道	首都圏新都市鉄道	新京成電鉄	西武鉄道	多摩都市モノレール	千葉都市モノレール	東京急行電鉄
横浜新都市交通		東葉高速鉄道	箱根登山鉄道	北総鉄道	舞浜リゾートライン	ゆりかもめ	横浜高速鉄道
横浜新都市交通							横浜市交通局
(バス74事業者)							
津久井神奈川バス	相模神奈川バス	伊豆箱根バス	江ノ電バス横浜	江ノ電バス藤沢	小田急バス	小田急シティバス	神奈川中央交通
京王バス中央	京王バス南	京王バス小金井	藤沢神奈川バス	川崎市交通局	川崎臨海バス	関東バス	京王バス東
ちばインポートバス	ちばシティバス	ちばグリーンバス	京成バス	千葉中央バス	千葉内陸バス	千葉内陸バス	東京ベイシティ交通
湘南京急バス	国際興業	小湊鉄道	京成タウンバス	京成トラジャットバス	京成バスシステム	京浜急行バス	羽田京急バス
東急バス	東急トランセ	東武バス	相模バス	西武バス	西武観光バス	立川バス	シティバス立川
国際十王交通	川越観光自動車	東武バスセントラル	東武バスウエスト	東武バスイースト	東武バス日光	朝日自動車	茨城急行自動車
富士急湘南バス	富士急山梨バス	東武バス	箱根登山バス	小田急箱根高速バス	日立自動車交通	富士急行	フジエクスプレス
あすか交通	山梨交通	富士急平和観光	富士急シティバス	富士急静岡バス	船橋新京成バス	習志野新京成バス	平和交通
		横浜市交通局	横浜交通開発				

合計106事業者(鉄道・バス兼業事業者の重複を除いた合計は、104事業者)が導入しています。

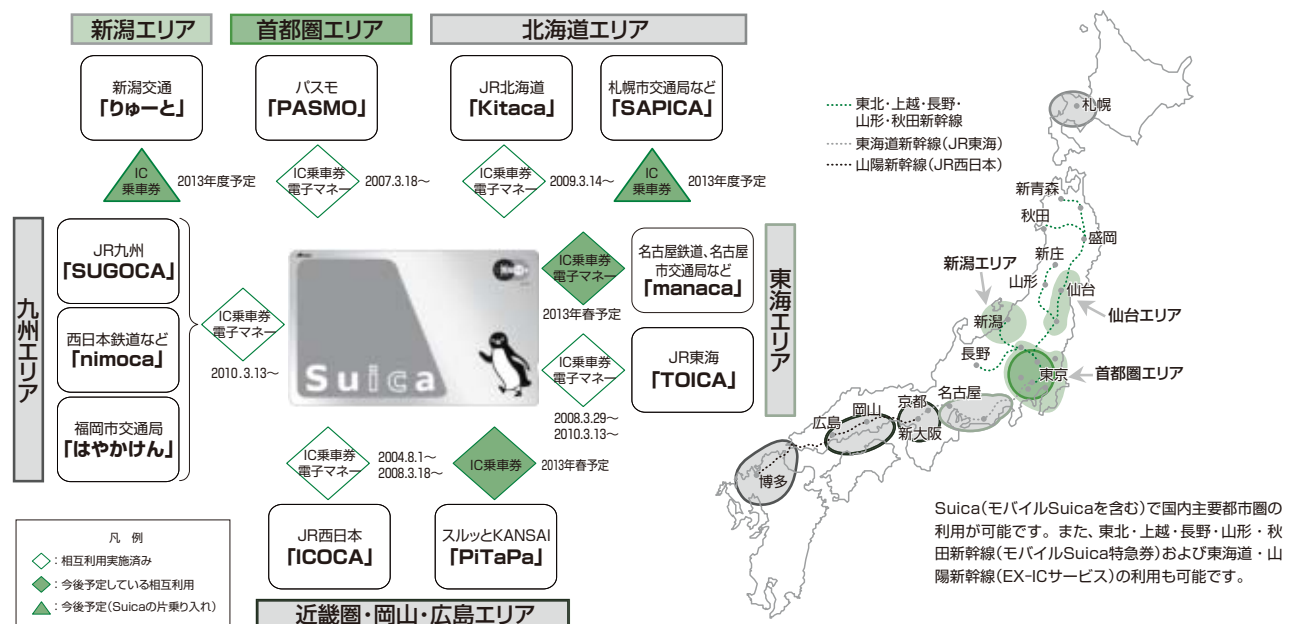
### ● 他エリアにおける相互利用

2004年8月より、JR西日本「ICOCA」との相互利用サービス(IC乗車券)を開始しました。また、2008年3月より、「ICOCA」との電子マネーの相互利用サービス、ならびにJR東海「TOICA」との相互利用サービス(IC乗車券)を開始するとともに、モバイルSuicaとEX-IC(エクスプレスIC)サービスの連携により、JR東海のEX-ICサービスを、モバイルSuicaでご利用できるようになりました。さらに、2009年3月には、JR北海道「Kitaca」とのIC乗車券および電子マネーの相互利用を開始しました。

2010年3月からはJR九州「SUGOCA」、西日本鉄道「nimoca」、福岡市交通局「はやかけん」と、IC乗車券および電子マネーの相互利用、ならびに「TOICA」との電子マネーの相互利用をそれぞれ開始しました。

2013年春からはKitaca、PASMO、Suica、manaca、TOICA、PiTaPa、ICOCA、nimoca、はやかけん、SUGOCAの10種のICカードの相互利用を行う予定です。また、2013年度中に新潟交通の「りゅうと」エリアおよび札幌市交通局などの「SAPICA」エリアでもSuicaを利用できるようにする予定です。

### ● Suicaの相互利用イメージ



## ● グリーン車Suicaシステムの導入

2004年10月のダイヤ改正にあわせ、湘南新宿ライン・宇都宮線・高崎線において、普通列車グリーン車の営業運転を開始するとともに、Suicaを活用した「グリーン車Suicaシステム」を新たに導入し、車内改札を省略しました。さらに、2006年3月のダイヤ改正にあ

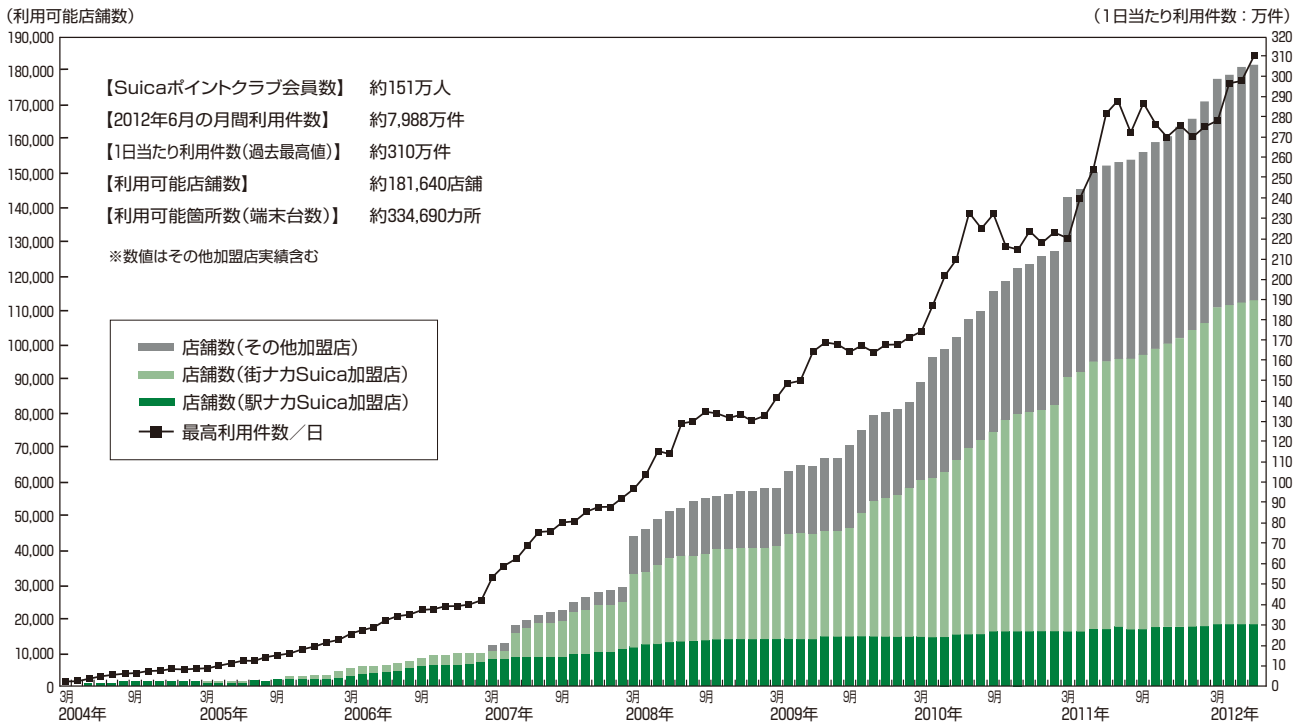
わせ、東海道線・横須賀線・総武(快速)線等に、2007年3月のダイヤ改正にあわせて常磐線(中距離電車)にこのシステムを導入しました。



車内イメージ

## Suica 電子マネー利用件数および利用可能店舗数の推移

(2012年6月末現在)



### Suicaポイントクラブ

Suicaポイントクラブは、Suica電子マネーの利用促進を目的に、2007年6月1日よりモバイルSuica会員、および「Suica付きビューカード」会員向けのポイントサービスとして開始しました。2010年3月13日からは「Suica定期券」「My Suica (記名式)」などにも対象を拡大しました。

このサービスは、会員がSuicaポイント加盟店マークのある店舗で、登録したSuicaで買い物をすることにより、自動的にポイントがたまるサービスです。たまったポイントはSuica電子マネーに交換することができます。電車やバス、ショッピングなどに利用することができます。

また、提携企業とポイント交換を行うことにより、複数の提携企業ポイントをSuicaポイントにまとめることもできます。

なお、Suicaポイントクラブの会員数は、2012年6月末時点で約151万人です。



### Suicaインターネットサービス

インターネットに接続されたパソコンと「FeliCa ポート/パソリ」を使って、Suica へのチャージや、インターネットショッピングの決済に Suica を利用できるサービスであり、2009年7月27日よりサービスを開始しました。「Suica 付きビューカード」「Suica 定期券」「My Suica (記名式)」などで利用が可能です。

本サービスは、1,000円以上1円単位からチャージでき、Suicaの残額上限である20,000円となるよう、残額との差額分を一気にチャージできる「満タンチャージ」機能も提供しています。



### Suica電子マネー端末

#### ●共用端末

Suicaのさらなる普及に向け、クレジットカードとの共用端末や、「iD」「WAON」などの、複数の決済サービスが利用可能な共用端末を開発し、商業施設やタクシーに導入しています。

※「iD」は(株)NTTドコモの商標です ※「WAON」はイオン(株)の登録商標です

iD等との共用端末



イメージ

タクシー用端末



イメージ

### Suicaを利用したビル入退館管理システム

普段お使いいただいているSuicaをビル入退館用カードとして利用できるもので、ビルの入退館チェックや、照明・空調・エレベーターなどの制御にも応用できます。

現在、オフィス用のSuica入退館システムをJR東日本本社ビル、サピアタワー、グラントウキョウノースタワー・サウスタワー、Think Parkなどに、またマンション用のSuica入退館システムをBrillia Tower KAWASAKI、びゅうパルク湘南本鶴沼などに導入しています。



#### ●Suica対応ハンディ端末

移動販売においてもSuica電子マネーをご利用いただけるようにSuica対応ハンディ端末を開発し、新幹線や在来線特急での車内販売などに導入しています。



## ● 他の機能と一体化したSuica(多機能Suica)

Suicaの利用促進を目的として、学校・企業などが提供する機能と一体化したSuicaを発行しています(クレジット機能との一体化についてはビューカード(68ページ)を参照してください)。

さらなるサービスの向上ならびに導入先の拡大をめざし、Suica

付学生証(社員証)については東急電鉄が展開するPASMO付学生証(社員証)と管理運用業務を統一し、ひとつの学校(企業)にSuica付学生証(社員証)とPASMO付学生証(社員証)を提供することで、学生(社員)がいずれかを選択できるようにしています。

名称	提携先	発行開始	備考
ゆうちょICキャッシュカードSuica	ゆうちょ銀行	2009. 4	ゆうちょ銀行のICキャッシュカードとの一体化(定期券機能無し)
Suica付学生証 Suica付社員証	学校、企業等	2008.11	学生証・社員証との一体化(定期券機能有り) 明治大学(2008年11月)、山野美容専門学校(2009年4月)、東芝プラントシステム(2009年5月)、東芝ファイナンス(2009年10月)などに導入



ゆうちょICキャッシュカードSuica



Suica付学生証

## ● 「モバイルSuica」サービス

携帯情報端末にSuica機能を搭載した「モバイルSuica」は、カードタイプのSuicaと同様に自動改札機などのSuicaマークのついた読み取り部にタッチするだけで利用できます。「モバイルSuica」サービスは、カードタイプのSuicaの利便性に加え、携帯情報端末の特徴(通信機能、表示機能)を活用して、「いつでもどこでも」チャージやSuica定期券、Suicaグリーン券の購入、残額や利用履歴の表示が可能です。

2008年3月15日からは、「モバイルSuica」でJR東日本の新幹線(東北・山形・秋田・上越・長野)をチケットレスで利用できる「モバイルSuica特急券」のサービスを開始しました。モバイルSuica特急券を購入後、チケット情報を携帯情報端末へダウンロードすれば、新幹線改札機をタッチ&ゴーで利用でき、新幹線の駅相互間は、紙のきっぷの自由席のお値段以下で普通車指定席にご乗車できます。

さらにスーパーモバイルSuica特急券では、モバイルSuica特急券や回数券よりもさらにおトクにご利用できます。

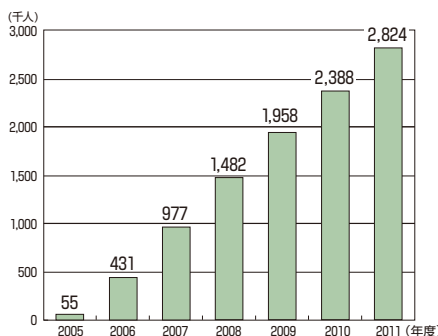
また、JR東海が提供している「EX-IC(エクスプレスIC)サービス」についても、JR東海「エクスプレス予約」(年会費1,050円)へのご入会により、モバイルSuicaの携帯情報端末でもご利用できます。

さらに2011年7月23日より、(株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンクモバイル(株)が展開するおサイフケータイ®Android™搭載スマートフォンでも、「モバイルSuica」サービスを開始し、会員数は2012年7月に290万人を突破しました。



利用イメージ

### ● モバイルSuica累計会員数の推移



## ● 「おサイフケータイ®Android™搭載スマートフォン」によるサービス

「おサイフケータイ®Android™搭載スマートフォン」では、従来のサービス内容に加え、スマートフォンならではの機能と

して、「クイックチャージ」「トップ画面での購入内容の表示」「ウィジェットによる残高確認」をご利用できます。

### ● トップ画面での購入内容確認およびクイックチャージ



- ・トップ画面上の左横にある「▼」マークをタップすることで、現在所持しているSuica定期券やSuicaグリーン券、モバイルSuica特急券などの購入内容を確認できます。またクイックチャージのメニューが表示されます。
- ・クイックチャージとは簡単操作で入金(チャージ)ができる新しいサービスです。
- ・また、右横にある「>」マークをタップすると、SF(電子マネー)などの履歴など、詳細な情報も確認できます。

### ● ウィジェットでSF(電子マネー)残高の確認



- ・ウィジェット機能を使えばアプリを起動することなく、簡単にSF(電子マネー)の残額が確認できます。

## ビューカード

### ● ビューカードのあゆみとカードのラインナップ

1993年 2月 2日	ビューカード発行開始
1994年 4月 1日	ビュー・ジバンクカード発行開始
1996年 7月 24日	ビューカード受付会員数100万人達成
1997年 2月 1日	ルミネカード発行開始
1998年 4月 1日	ビュー法人カード発行開始
1999年 10月 1日	提携キャッシング開始(第一勧業銀行、富士銀行、東京三菱銀行、郵便局/当時)
2000年 4月 1日	VISAとの提携開始
2000年 8月 1日	インターネットでビューカード申込受付開始
2001年 5月 8日	ビューカード受付会員数200万人達成
2001年 7月 1日	カードシステム「VENUS」稼働開始
2001年 10月 1日	VIEW ALLTTEの設置開始
2001年 10月 1日	代行業の開始(決済代行・融資代行)
2002年 7月 16日	不正検知システム「ACE」の導入
2003年 3月 7日	カード事業部としてISO9001:2000認証取得
2003年 3月 17日	ビューカード会員のインターネットサービスVIEW's NET開始
2003年 7月 1日	「ビュー・スイカ」カードサービス開始
2003年 7月 1日	JCBとの提携開始
2003年 10月 1日	「ビュー・スイカ」カードの「サンクスチャージ」サービス開始
2003年 10月 26日	TYO ビュー・スイカカード、エスバルビュー・スイカカードの発行開始
2004年 3月 1日	MasterCardとの提携開始
2004年 4月 30日	ビュー・スイカVISAカードの国際化
2004年 6月 1日	ルミネカード(ビュー・スイカ付き)発行開始
2004年 7月 27日	ビューETCカードサービス開始
2005年 1月 4日	JALカードSuica発行開始

2005年 5月 26日	ビューカード受付会員数300万人達成
2005年 6月 1日	大人の休日倶楽部カード発行開始
2006年 1月 10日	定期券機能付「ビュー・スイカ」カード発行開始
2006年 3月 1日	ビジネスえきねっとカード発行開始
2006年 3月 15日	ビックカメラSuicaカード発行開始
2006年 8月 23日	ビューカード受付会員数400万人達成
2006年 10月 1日	オートチャージサービス開始
2006年 10月 13日	アトレクラブビューSuicaカード発行開始
2007年 1月 12日	カード事業部としてISO27001:2005認証取得
2007年 2月 1日	新カードシステム「VENUS II」稼働開始
2007年 2月 1日	イオンSuicaカード募集開始
2007年 2月 13日	スーパーICカードSuica「三菱東京UFJ-VISA」募集開始
2007年 12月 6日	ビューカード受付会員数500万人達成
2008年 3月 17日	Yahoo! JAPANカードSuica募集開始
2008年 3月 25日	TOYOTA TS CUBIC VIEW CARD募集開始
2008年 10月 20日	みずほマイレージクラブカード(セゾン)Suica募集開始
2008年 10月 20日	SMBC CARD Suica募集開始
2008年 10月 22日	ANA VISA Suicaカード募集開始
2009年 3月 31日	オートチャージ設定者100万人達成
2009年 4月 20日	横浜バンクカードSuica募集開始
2009年 7月 25日	オートチャージ(リンク)サービス開始
2009年 9月 1日	全額出資子会社として株式会社ビューカード設立
2010年 2月 1日	クレジットカード事業等を株式会社ビューカードに分割し本格的な事業運営がスタート
2010年 3月 13日	モバイルSuicaオートチャージサービス開始

#### ●「ビュー・スイカ」カード

ビューカードとSuicaが一体化したカードです。JCB・VISA・MasterCardの3つのブランドから選択できます。クレジット決済だけでなく、Suicaとして電車に乗ることができるほか、店舗での買い物もできる多機能カードです。また、2006年1月からは定期券機能を追加しました。



#### ●大人の休日倶楽部カード

「大人の休日倶楽部」会員専用のカードです。JR東日本線のきっぷが何回でも割引になるほか、会員限定の割引きっぷも期間限定で購入できるなど、多くの特典で会員を集めています。年齢によりミドル用、ジバンク用の2種類があります。



#### ●ルミネカード

ルミネでのショッピングが5%割引になるほか、定期券機能も搭載しています。



#### ●グループ外企業との提携カード



##### ●JALカードSuica

クレジット利用でマイルがたまります。



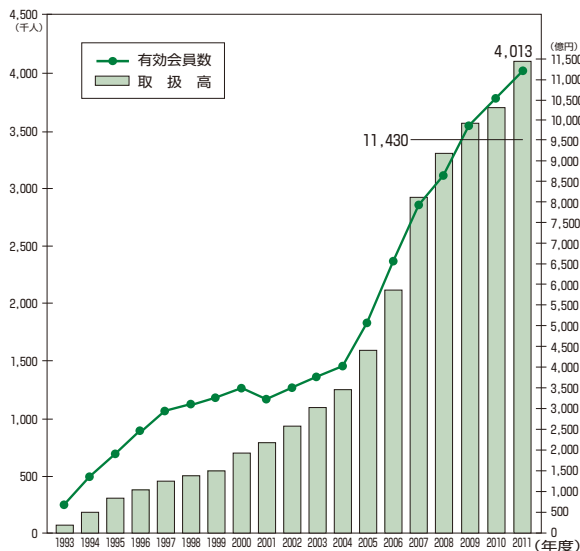
##### ●ビックカメラSuicaカード

ビックポイントカードとSuica付きビューカードが一体化。

#### ●その他の主なカードのラインナップ

	Suica付き	Suica無し
鉄道系	「ビュー・スイカ」リボカード TYOビュー・スイカカード	のんびり小町ビューカード めぐり姫ビューカード
生活サービス系	エスバルビュー・スイカカード ジェクサービュー・スイカカード weビュー・スイカカード アトレクラブビューSuicaカード	ペリエカード フェザンカード
提携カード	イオンSuicaカード スーパーICカードSuica「三菱東京UFJ-VISA」 Yahoo! JAPANカード Suica みずほマイレージクラブカードセゾンSuica ANA VISA Suicaカード SMBC CARD Suica 横浜バンクカードSuica	TOYOTA TS CUBIC VIEW CARD

### ● ビューカード有効会員数・取扱高



### ● オートチャージサービス

自動改札機で入場する際、Suicaのチャージ残額があらかじめ設定した金額以下の場合に、自動的に入金(チャージ)されるサービスで、チャージ額はクレジット決済となります。チャージの手間が省ける利便性が好評でご登録者は大きく伸びています。

2006年10月よりSuica付きビューカードでのサービスを開始しており、2009年7月からはビューカードと関連付けられたMy Suica(記名式)等でも設定を可能としました。さらに2010年3月からは決済カードがビューカードで登録されているモバイルSuicaも本サービスの対象とし、サービス拡充を推進しています。

## ビューカードのサービス

(2012年6月末現在)

年会費	ビューカード、「ビュー・スイカ」カード：500円など(カードの種類によって異なります)
利用可能箇所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ショッピング JR東日本のみどりの窓口、びゅうプラザ、指定席券売機、多機能券売機、JR各社の主な窓口、JR東日本の駅構内の主な店舗・駅ビル・ホテル・駅レンタカー等 国内外のJCB加盟店、VISA加盟店、MasterCard加盟店</li> <li>・キャッシング (2009年4月1日以降、新規にご契約いただいたビューカードではキャッシングサービスはご利用いただけません) VIEW ALTTE、提携金融機関のCD・ATM等</li> </ul>

## 駅のATMコーナー「VIEW ALTTE」(ビューアルETTE)によるサービス

(2012年6月末現在)

名称	駅のATMコーナー「VIEW ALTTE」(ビューアルETTE)	
設置台数	184駅などに268台	
サービス内容・機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用代金のお支払い ビューカード</li> <li>・ビューカードによるSuicaへの入金(チャージ)</li> <li>・オートチャージの設定・解除・条件変更</li> <li>・サンクスチャージ クレジットのご利用でたまったビューサンクスポイントをSuica付きビューカードのSuica部分へ入金(チャージ)できます。</li> <li>・提携先ポイントのSuicaへの入金(チャージ) 「JALカードSuica」のご利用でたまったJMBマイルや「ビックカメラSuicaカード」のご利用でたまったビックポイント、その他の提携カードのポイントをSuica部分へ入金(チャージ)できます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシング ビューカード、提携カード</li> <li>・銀行等キャッシュカードでの預貯金引出、残高照会</li> </ul>



## 問い合わせ先

ビューカードセンター	会員のお客さまからの各種変更届けやお問い合わせに対応します。 TEL 03-5334-1235 営業時間 9:00~17:30
ビューカード紛失・盗難デスク	カードの使用を停止し、カードの安全を守ります。 TEL 03-5334-1199(24時間営業・年中無休)
VIEW's NET	インターネット上で利用額やポイント数の確認、ビューサンクスプレゼントの応募、登録内容の変更などのサービスがご利用いただけます。 <a href="http://www.jreast.co.jp/card/">http://www.jreast.co.jp/card/</a>

※ ①マークのあるカードは除きます

## びゅう商品券

1995年4月に発売を開始した「びゅう商品券」はJR東日本の駅・びゅうプラザのほか、駅ビル、ホテル、KIOSKなどのグループ会社、加盟デパートや量販店の6,000店舗で利用できる便利な商品券です。



(500円、1,000円、10,000円券の3種類があります)

## WiMAX

IT技術によるお客さま満足の向上をめざし、WiMAXを当社のもつ「ネットワーク」の潜在価値を引き出す技術の一つとして位置づけています。現在、以下のサービス

### ●駅構内へのWiMAX基地局設置

2012年3月までに首都圏を中心とした153駅にWiMAX屋内基地局を約330局設置し、屋外からの電波が届きにくい改札内のコンコースや地下ホームなどでも、WiMAXによるインターネット接続をご利用可能としています。

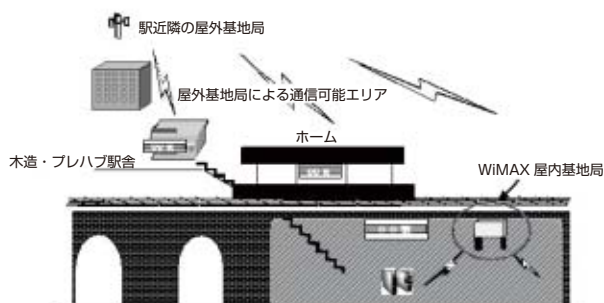
### ●特急列車でのサービス提供

特急成田エクスプレスや新型ひたちでは、車内に設置した無線LANのアクセスポイントから、屋根上のアンテナを通してWiMAX網に接続することで、車内でのインターネット接続を可能としています。

の展開を行っているほか、さらなる利活用をめざしています。

※ WiMAX：UQコミュニケーションズ㈱等が提供する高速無線通信サービス

#### 駅構内におけるWiMAX 屋内基地局設置概要



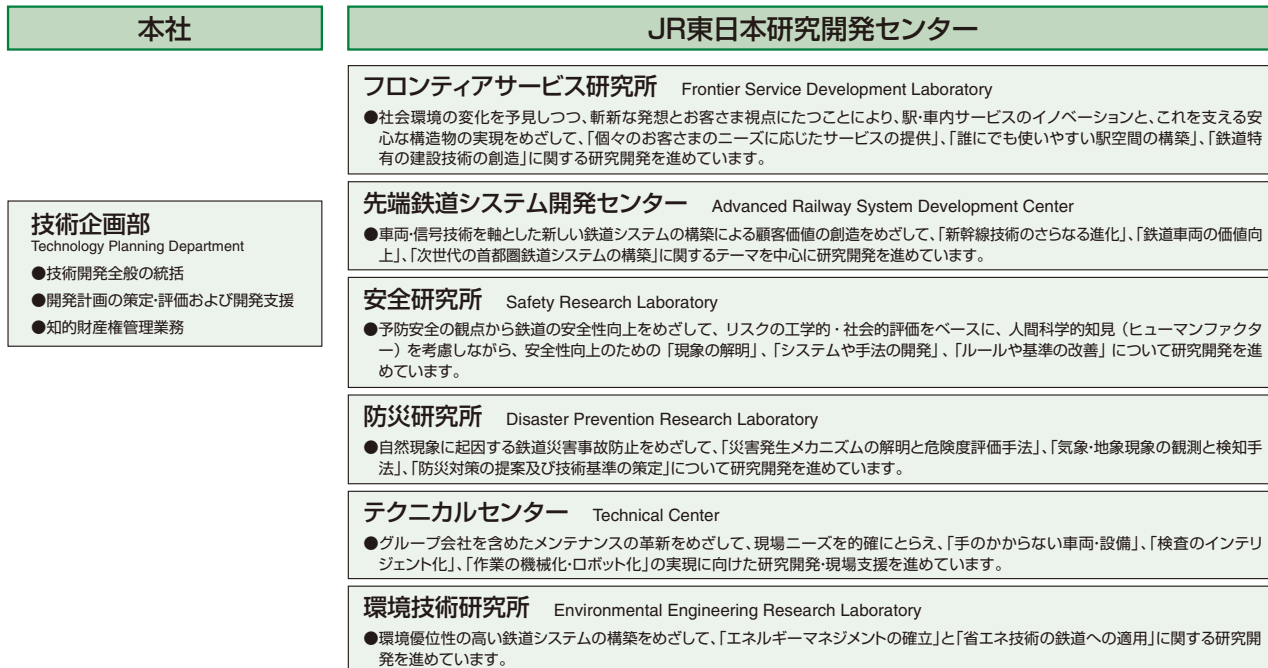
屋外基地局からの電波が届きにくいエリア(コンコースや地下ホームなど)でも駅構内への基地局設置によりインターネット接続が可能に

## 研究開発

安全に対する取組みを着実に進めていくとともに、災害に強い鉄道システムを構築する取組みを強化し、「究極の安全」をめざします。また、技術革新をめざして、エネルギー・環境戦略を推進する研究開発、ICTを活用した研究開発、新幹線のさらなる高速化に向けた研究開発を推進するとともに、海外の各機関との連携を強化するなど、グローバル化を推進します。

### 研究開発体制

2001年12月にさいたま市に開設した「JR東日本研究開発センター」を中心に研究開発を進めています。



### 今後重点的に取り組む研究開発

- 「究極の安全」に向けて
  - 安全に関する研究開発を着実に進める
  - 災害に強い鉄道システム構築の研究開発を進める
- 技術革新
  - エネルギー・環境戦略を推進する
  - ICT（情報通信技術）を活用し、情報提供によるサービス品質の向上、業務革新をめざす
  - 新幹線のさらなる高速化を推進する

### 主な試験設備

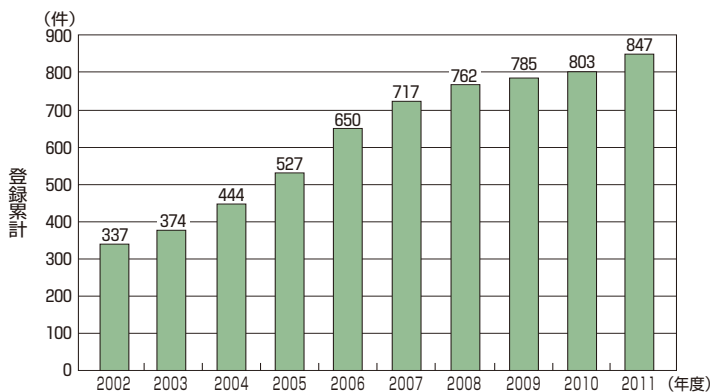
- Smart Station 実験棟
- 実物大軌道試験装置
- 台車試験装置
- 大電流試験装置
- 水平交番載荷試験装置

など



Smart Station 実験棟

### 特許権の保有件数



### 「現場第一線における技術開発」

現場第一線の社員が、職場で直面している技術的な問題の解決や業務の改善に取り組める制度を設けています。この現場第一線の技術開発によりタイムリーかつきめ細やかな開発が可能となり、現場作業の安全性向上、省力化、コストダウンや職場の活性化に大きな成果を上げています。

2011年度には399件（2010年度：486件）の技術開発に取り組みました。



## ● 主な研究開発内容

### ● 「究極の安全」に向けて ～災害に強い鉄道づくり～

地震時の安全対策  
(先端鉄道システム開発センター) (テクニカルセンター)



レール転倒防止装置

地震により新幹線が脱線した場合の被害拡大防止のため、車両ガイド機構 (L型ガイド+レール転倒防止装置) の開発、レール接着絶縁継目の改良などを行い導入しました。現在はレール伸縮継目箇所の対策などについて研究開発を進めています。

ドップラーレーダー  
(防災研究所)



風速計や雨量計などの従来の観測機器では検知することが難しい竜巻などの突風や集中豪雨などの局地的な気象現象に対する安全を確保するため、面的な気象観測が可能なドップラーレーダーの鉄道への活用可能性について検討しています。

構造物の耐震性評価・補強工法の開発  
(フロンティアサービス研究所)

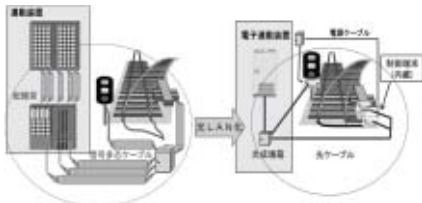


盛土の模型載荷試験

地震時の構造物の挙動の確認や補強工法の確立のために、「駅舎天井の効率的な地震対策工法の開発」、「新幹線高架ホーム上家の耐震対策に関する研究」、「旧式橋脚の耐震補強工法の開発」、「電化柱の耐震補強方法の開発」、「盛土構造物の合理的な耐震補強工法の開発」などを進めています。

### ● 技術革新 ～エネルギー戦略の構築、ICT (情報通信技術) の活用、高速化～

ネットワーク信号制御システム  
(先端鉄道システム開発センター)



信号ケーブルの削減と現地試験の軽減をネットワーク化により実現する開発を行い、現在は駅構内に続き、駅中間設備への実用導入を進めています。次のステップとして、信号機器室の各種制御装置を統合する開発を行っています。

スマートフォンを活用した案内システム  
(フロンティアサービス研究所)



AR技術 (Augmented Reality: 現実環境に情報を付加する技術) を活用して、お客さまのスマートフォンに駅構内施設の案内情報を表示するシステムの開発を進めています。

蓄電池駆動電車システム (環境技術研究所)



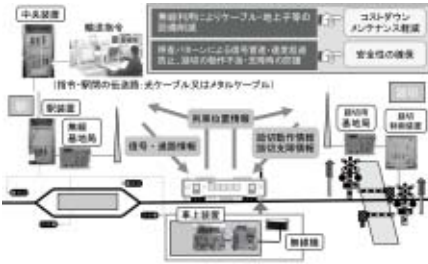
非電化区間の環境負荷低減をめざして、蓄電池を搭載した試験車両「NE Trainスマート電池くん」を使用し、蓄電池駆動電車システムの検証を行いました。今後、導入に向けた検討を進めていきます。

——在来線試験電車MUE-Trainを活用した試験——  
営業用車両を活用した地上設備モニタリング  
(テクニカルセンター)



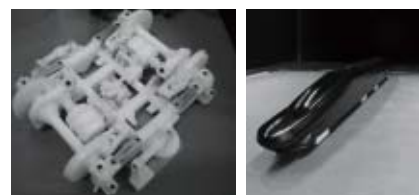
輸送の安定性を向上させるため、走行中の営業列車から地上設備の状態を監視するための装置を開発しています。軌道材料の状態を撮影する装置と軌道のゆがみ (軌道変位) を測定する装置をMUE-Trainの床下に設置し、宇都宮線などで走行試験を実施しています。

地方交通線向け列車制御システム  
(安全研究所)



車上・地上間の情報伝送に無線を利用することで設備削減とメンテナンスの軽減をはかり、低コストで導入を実現する、「地方交通線向けの列車制御システム」を開発しています。単線区間の閉そく管理、列車の信号冒進・速度超過を防止するATS機能、踏切故障や踏切支障時に列車を止める機能などをコンパクトに統合しています。

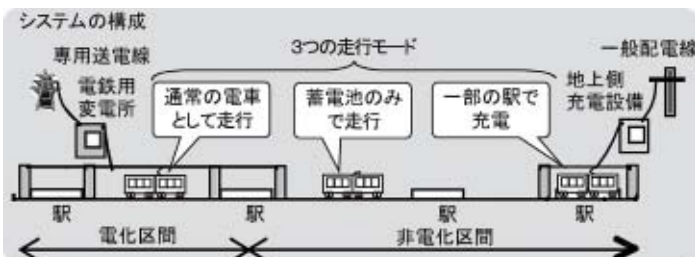
新幹線のさらなる高速化  
(先端鉄道システム開発センター)  
(フロンティアサービス研究所)



騒音の発生メカニズムの解明に用いる模型

トンネル内の車両挙動解折に用いる模型

新幹線のさらなる高速化をめざして、騒音発生メカニズムやトンネル内の車両動揺の現象解明のための基礎研究、トンネル微気圧波対策などの各種地上対策のコストダウンの研究に取り組んでいます。



## エコロジー

JR東日本では、広範な地球環境問題に取り組むため、1992年4月にエコロジー推進委員会を発足させ、同年5月には、エコロジー推進委員会の基本理念、基本方針を定めました。さらに1996年には、当社の事業活動にかかわる環境影響に対して行動指針と2001年度を達成年度とする環境目標を定め、その取組みおよびトレースについて毎年、環境報告書にまとめてきました（2002年からは社会環境報告書として発行）。

2009年4月には環境技術研究所を、2010年7月には経営企画部内に環境経営推進室を設置し、企業としての持続的な発展をはかりながら、環境保護における社会的責任を果たし、地球環境問題に積極的かつ長期的に取り組む体制を強化しています。

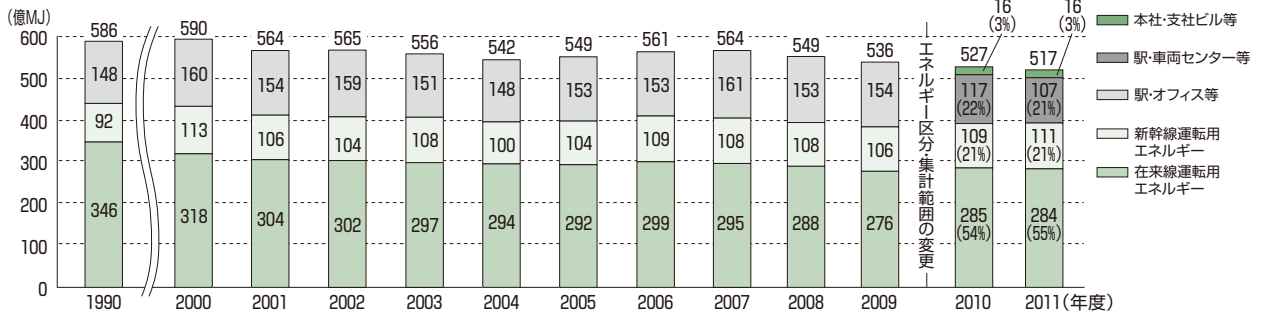
今後も、事業の特性を踏まえた活動により、環境保全と事業活動の両立をめざした取組みを続けていきます。

### 地球温暖化防止に向けた取組み

鉄道は単位輸送量あたりのCO<sub>2</sub>排出量がほかの輸送機関より少なく、環境にやさしい乗り物といわれています。しかし、事業規模からすれば、その環境負荷は大きなものとなります。このた

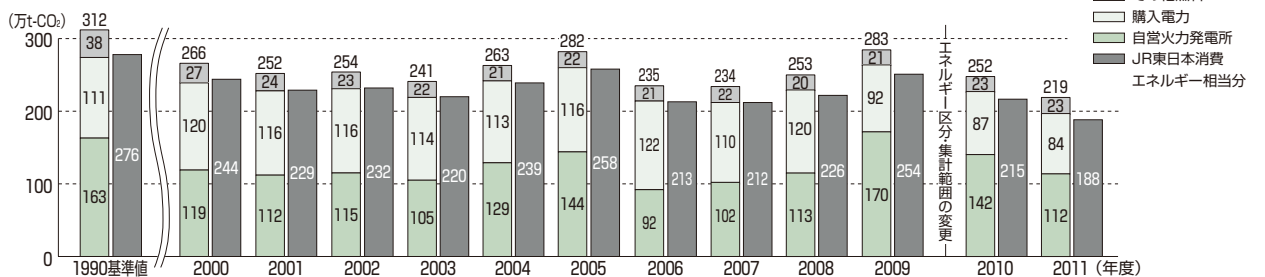
め、エネルギー利用の効率化や自然エネルギーの利用、交通機関を効率的に組み合わせて利用するインターモーダルの推進など、各種取組みを進めています。

#### ●エネルギー消費量の推移



注1) 購入電力と自営水力発電は9.76MJ/kWhで算出。自営火力発電とその他燃料は実際の燃料消費より算出。  
注2) 2006年度からは、エネルギーの使用の合理化に関する法律および地球温暖化対策の推進に関する法律に基づく係数により算出。

#### ●CO<sub>2</sub>総排出量の推移



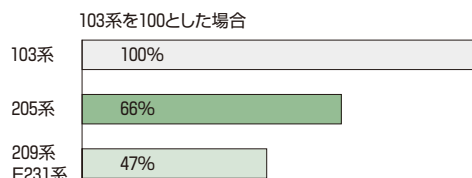
※集計範囲について  
エネルギー消費量およびCO<sub>2</sub>排出量の集計範囲は、原則としてJR東日本単体としていますが、2010年度から当社が駅業務などを委託している会社の当該業務にかかるエネルギー消費量も集計範囲に含めることとしました。一方、グループ会社などが運営する駅構内店舗などのエネルギー消費量およびCO<sub>2</sub>排出量は、従来、JR東日本のエネルギー消費量およびCO<sub>2</sub>排出量に含まれていましたが、2010年度から含めないこととしました。これらの変更は、JR東日本の事業全体にかかるエネルギー消費量およびCO<sub>2</sub>排出量を「エネルギーの使用の合理化に関する法律」(省エネ法)の輸送および工場などの集計範囲に整合させながら、より正確に集計することを目的としています。なお、これらの変更に伴うエネルギー消費量およびCO<sub>2</sub>排出量の過年度実績値については修正は行っておりません。

※算出方法について  
エネルギー消費量については、省エネ法の考え方にに基づき算定しています。なお、自営水力発電所の単位発電量は9.76MJ/kWhを使用しています。CO<sub>2</sub>排出量については、「地球温暖化対策の推進に関する法律」(温対法)に定める方法に基づき算定しておりますが、外部から購入する電力に起因するCO<sub>2</sub>排出量に関しては、鉄道輸送に用いられる電力の分も含めて調整後排出係数により算定しています。なお、実排出係数を用いた場合の2011年度のCO<sub>2</sub>排出量は202万t-CO<sub>2</sub>(前年度比39万t-CO<sub>2</sub>減)となります。

#### ●省エネ車両の導入推進

通勤型電車の省エネ車両は、走行に必要な電力を従来の47%まで下げており、2011年度末には89.5%が省エネルギー車両となっています。

#### ●系別別電力消費量の比較



## ● ハイブリッド鉄道車両の導入

ディーゼルエンジンによるハイブリッドシステムを搭載した試験気動車(NEトレイン)を開発し、2003年5月から走行試験を実施してきましたが、効果などの確認ができたため、世界で初めて営業車として導入することとしました。2007年7月から小海線(小淵沢～小諸間)で営業運転を開始しました。

2010年秋には、ハイブリッドシステムを搭載したリゾートトレインを導入しました。



2010年秋に導入されたリゾートトレイン

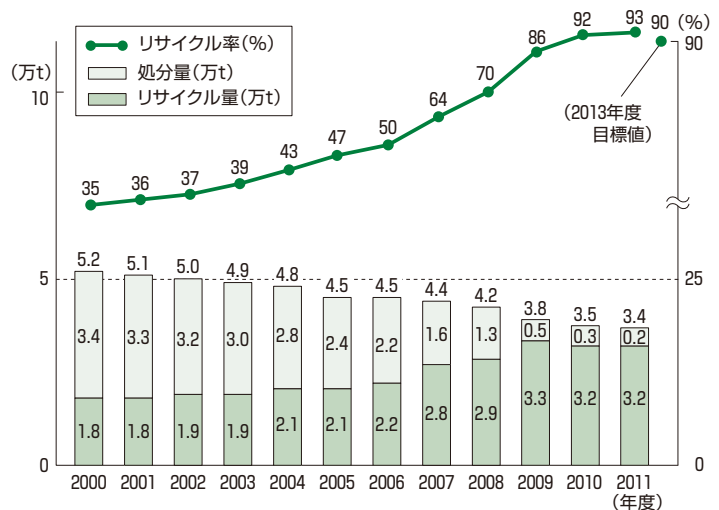
## 循環型社会形成に向けた取組み

鉄道事業から出る廃棄物は量だけでなく種類も多いのが特徴です。各種廃棄物に応じて限りある資源を有効活用できるように、以下のとおり取り組んでいます。

### ● 駅や列車で発生する廃棄物リサイクルの推進

1年間に駅や列車で出されるゴミは約3.4万tです。こうしたゴミは、JR東日本独自のリサイクルセンターなどで再資源化しています。

### ● 駅・列車ゴミの推移



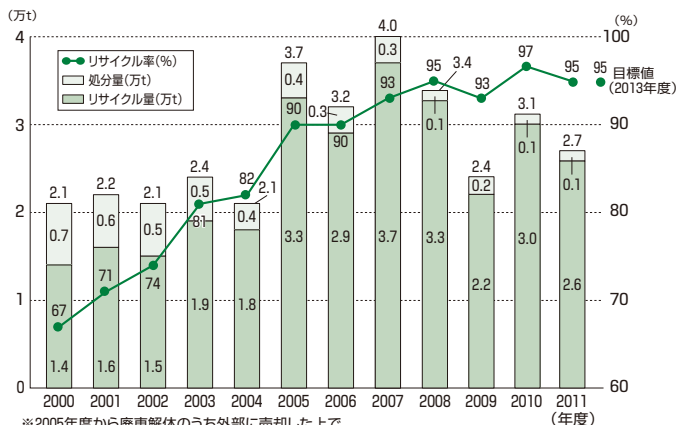
※2007年度からサーマルリサイクルもリサイクルとして考慮し、2009年度から定義を変更しています。

## ● 総合車両センター・設備工事で発生する廃棄物リサイクルの推進

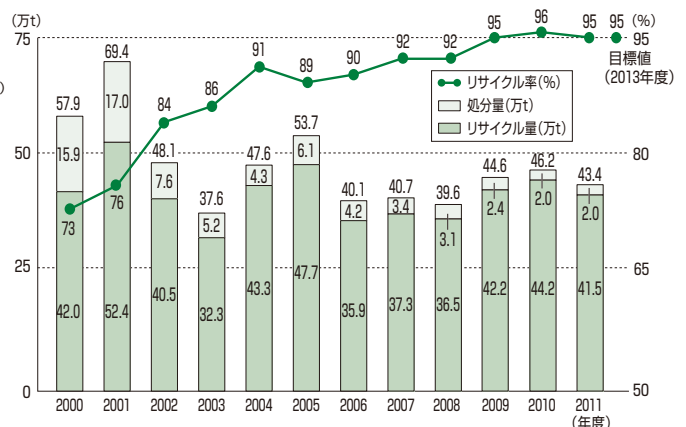
総合車両センター等では多種多様な廃棄物を20～30種類に分別収集し、リサイクルに努めています。さらに廃棄物の減量とリサイクルを進めるためには、車両設計時にさかのぼってライフサイクル全体を考えた対応が必要です。そのため、窓枠を強化プラスチックからアルミにし、リサイク

ルしやすい部材に変えるなどの取組みを行っています。設備工事でも、発注時の仕様書などを通じて、建設副産物の適正処理や、廃棄物を抑制する設計・工法を規定し、廃棄物削減・リサイクルの推進に努めています。

### ● 総合車両センター等でのリサイクルの推進



### ● 設備工事でのリサイクルの推進



## 沿線の環境保全

### ● 騒音対策・自然との調和

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、車両の低騒音化など、沿線環境の改善に努めています。すでに沿線の「住宅立地地域」では、騒音を75dB以下にする対策を完了していますが、さらに対象地域を広げ、75dB以下をめざします。

また、「鉄道沿線からの森づくり」と名づけた植樹活動を、1992年以降毎年継続してきました。さらに、新たな建設や開発にあたっては、周囲の環境との調和に努める一方、旅行業では自然の魅力を伝える旅づくりを行っています。



低騒音型のパンタグラフ



鉄道沿線からの森づくり



信濃川ふるさとの森づくり

## エコステ

省エネルギー・再生可能エネルギーなどさまざまな環境保全技術（エコメニュー）を導入する取組み「エコステ」の

モデル駅として、中央線四ツ谷駅、東北本線平泉駅が稼働しています。

### ● エコステの取組み

- ① 一歩進んだ省エネルギー化の推進【省エネ】  
高効率照明・高効率空調機など消費エネルギー削減に直接寄与する取組み
- ② 再生可能なエネルギーの積極的な導入【創エネ】  
太陽光発電など化石燃料に頼らないエネルギーを創出する取組み
- ③ お客さまが「エコ」を実感できる施設の整備【エコ実感】  
自然換気システムなどエコを実感いただける取組み
- ④ 人と環境の調和により活気を創出【環境調和】  
駅舎屋上等の緑化により、自然や地域との関わりを重視した取組み



平泉駅

## 環境目標と実績

環境保全活動の分類	項目	2013年度達成目標	2011年度実績
地球温暖化防止への取組み	鉄道事業のエネルギー使用量	[2020年度達成目標] 8%削減（2010年度比）	1.9%削減
	自営電力のCO <sub>2</sub> 排出係数	[2020年度達成目標] 30%改善（1990年度比）	26%改善
	単位輸送量あたり列車運転用電力量	6.8%削減 (kWh/車キロ・2006年度比)	4.7%削減
	支社などにおける 単位床面積あたりエネルギー使用量	3%削減 (kl/m <sup>2</sup> ・2010年度比)	12%削減
資源循環への取組み	駅・列車ゴミのリサイクル率	90%	93%
	総合車両センター等で発生する 廃棄物のリサイクル率	95%	95%
	設備工事で発生する廃棄物のリサイクル率	95%	95%
	グリーン購入実施率	100%	94%
沿線での環境活動	東北・上越新幹線の騒音対策※75dB以下 (騒音対策対象地域について)	[2015年度達成目標]100%	実施中
環境マネジメント	全グループ会社が具体的な数値目標を設定	継続して目標設定	設定済

■ 塗りつぶしは今回新設目標

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

# まちづくり等への協力

当社は、地域に根ざした企業としての社会的な役割を踏まえ、鉄道と道路との立体交差化、駅周辺の整備、河川改修にともなう当社施設改修など、自治体等が推進するまちづくりや都市計画等への協力をを行い、地域社会における豊かな生活の実現をはかっています。

## ● 主な鉄道立体交差化の状況(JR発足後)

自治体名	線名	区間	距離(km)	方式	完成年※
川崎市	南武線	武蔵小杉～武蔵溝ノ口	4.5	高架化	1990.12
あきる野市	五日市線	武蔵増戸～武蔵五日市	0.8	高架化	1996. 7
長野県	中央線	下諏訪～岡谷	1.9	高架化	1996.10
新潟県	弥彦線	北三条駅付近	2.7	高架化	1997. 9
東京都	東北線	赤羽駅付近	2.4	高架化	1998. 4
仙台市	仙石線	あおば通～苦竹	3.9	地下化	2000. 3
栃木県	両毛線	栃木駅付近	2.4	高架化	2003. 4
埼玉県	武蔵野線	南越谷～吉川	1.4	高架化	2004. 6
群馬・川崎市	南武線	稲田堤～稲城長沼	2.1	高架化	2005.10
仙台市	東北線	長町駅付近	2.5	高架化	2006. 9
東京都	中央線	三鷹～国分寺	6.2	高架化	2009.12
群馬県	両毛線	伊勢崎駅付近	2.5	高架化	2010. 5
東京都	中央線	西国分寺～立川	2.8	高架化	2010.11
宮城県	仙石線	多賀城駅付近	1.8	高架化	2012. 5

## ● 今後の鉄道立体交差化予定

自治体名	線名	区間	距離(km)	方式	完成予定年※
さいたま市	東北線	浦和駅付近	1.2	高架化	2013
東京都	南武線	稲城長沼～府中本町	2.2	高架化	2014
新潟市	信越線	新潟駅付近	2.5	高架化	2022

※踏切を除去した(する)時期

## ● 自由通路の設置

駅の両側を結ぶ自由通路は、駅周辺の街の一体化に寄与し、まちづくりを促進する契機となります。

当社は、沿線自治体等から要望をいただいた箇所について、周辺のまちづくり計画等との整合をはかりながら、自由通路の整備に協力しています。



小山駅 (イメージ)

## ● 駅周辺の整備

都市側が計画する駅前広場などの駅周辺整備や、鉄道線路を跨ぐ道路橋の老朽架け替え工事などは、列車の安全・安定性の確保や施工箇所付近を通過されるお客さまの安全確保等の面から、当社が必要な協力を行っています。



新宿交通結節点整備

## ● 新駅の設置

鉄道駅や鉄道路線の周辺で区画整理事業等のまちづくりが進められる場合、新駅設置やホームの新設などの要望が出されることがあります。

当社は、整備効果や財源確保の見通し等を見極めた上で、これに協力しています。



武蔵野線吉川美南駅

## ● 河川改修にともなう橋りょう架け替え

洪水時の流域の安全確保のため、堤防の高さの変更や拡幅などの河川改修事業が河川管理者によって行われます。

当社は、交差する鉄道橋りょうの架け替えなどを行い、これに協力しています。



東北線平泉～前沢間衣川橋りょう

# 国際業務

## 国際機関への参加

当社は、世界の主要な鉄道国際機関に参加して、各国の鉄道会社や研究機関との情報交換や共同研究を行っています。そのうちの3機関をご紹介します。

### ●国際鉄道連合(UIC/本部パリ)

世界レベルでの鉄道会社間の協力を通じ、鉄道輸送の競争力強化と発展をはかることを目的として1922年に設立された国際機関です。現在約200の鉄道事業者・鉄道研究機関が加盟しており、2009年4月からは当社役員が会長を務めています。



米国(フィラデルフィア)のUIC世界高速鉄道会議に出席した清野会長

### ●国際公共交通連合(UITP/本部ブリュッセル)

主に公共交通事業者を対象に、効率的で魅力的な交通サービスの構築を目的として1885年に設立された国際機関です。現在約3,400の交通事業者、各国・地方政府の運輸関係部局、メーカー等が加盟しており、当社は2007年より交通分野における国際的課題に対するUITPの基本方針を決定する政策委員会のメンバーになっています。

### ●米国鉄道協会(AAR/本部ワシントン)

北米の貨物鉄道の発展を目的として1934年に設立された機関で、貨物鉄道事業者のほか、米国旅客鉄道公社(Amtrak)など約90団体が加盟しています。当社も北米における鉄道事業者との関係強化、情報収集等を目的として2009年に加盟しました。

## 情報収集と情報発信

当社は、国際機関や国際会議など、さまざまなネットワークを通じて海外の鉄道会社の情報を収集しています。特に、鉄道関連の事故やテロ、技術研究、国際標準化に関する情報は、収集と同時に社内への発信を行っています。

こうした情報収集・発信の拠点となっているのが海外事務所です。ニューヨーク(1964年開設)とパリ(1965年開設)にある海外事務所は、国際機関や海外鉄道会社との窓口として機能しているほか、JR各社から海外関係業務を受託して、JRグループの海外拠点としての役割も担っています。

さらに、2009年4月にはEU(欧州連合)の本部が所在するブリュッセルに、国際業務部の分室としてブリュッセル連絡室を設置し、欧州での情報収集・発信機能をさらに強化しています。



▲パリ事務所  
(パリ市8区フォール・サントノレ通り)



▶ニューヨーク事務所  
(マンハッタンの中心、ロックフェラープラザビル)

## 海外からの視察者受け入れ

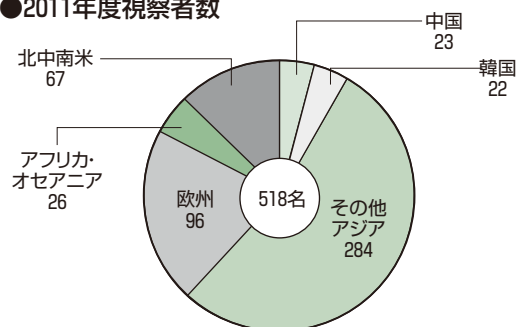
当社は、世界の鉄道の発展という国際貢献の観点から、海外の鉄道会社からの求めに応じて、さまざまな支援を行っています。なかでも、海外からの視察者の受け入れには積極的に取り組んでおり、2011年度は48カ国518名におよびました。これらの視察者には、各国の政府関係者や鉄道関係者のほか、海外の大学や研究機関の研究者なども含まれており、相互理解の促進にも役立っています。

さらに、国際協力機構(JICA)などの日本政府関係機関が実施する研修プログラムの一部を受託し、専門家による講義や現業機関の視察受け入れなども行っています。



東京駅の視察

### ●2011年度視察者数



## 海外への社員の派遣

当社は、サービス品質、輸送、車両、信号、保線など多岐にわたるテーマを通じて技術交流や相互理解の醸成をはかるため、ニューヨーク州都市交通局(MTA)、米国旅客鉄道公社(Amtrak)、英国・ネットワークレール社、韓国鉄道公社などに社員を派遣し、多様な文化・価値観を理解・尊重して業務を遂行できるグローバル人材の育成に努めています。

また、今後の国際業務を担う人材を育成するため、当社の海外事務所等に加えて、UIC、UITP、AARなどの鉄道国際機関や海外の鉄道事業者に社員を長期間派遣しているほか、欧州鉄道会社の経営幹部養成機関である「欧州鉄道研修センター」での研修や、UIC、UITP等が主催する国際会議へ積極的に参加しています。さらに2009年からは、海外鉄道コンサルティングのOJTトレーニー派遣も実施しています。



ニューヨーク州都市交通局(MTA)の研修で車両基地を訪問

# 文化・スポーツ活動

## 東日本鉄道文化財団

ホームページアドレス <http://www.ejrcf.or.jp>

JR東日本発足以来の事業成果を社会貢献活動に継続的に役立てるため、1992年3月に財団法人東日本鉄道文化財団を設立しました。事業内容は、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の3つの柱からなっています。なお、2010年4月1日に公益財団法人へ移行しました。

### ● 鉄道を通じた地域文化の振興

駅や鉄道のネットワークを活用しながら、芸術や文化を紹介・支援しています。「小さくとも本格的な美術館」をコンセプトに多彩なジャンルの美術展を開催する「東京ステーションギャラリー」、JR東日本管内の貴重な地域文化の維持・発展をめざす「地方文化事業支援」、駅をご利用いただく多くのお客さまに気軽に音楽をお楽しみいただく「コンサート」、実物の鉄道車両を中心に保存展示している公園「青梅鉄道公園」の運営を行っています。

### ● 鉄道を通じた学術・科学技術の振興

JR東日本の負託を受けて、東日本鉄道文化財団が鉄道博物館の管理運営を行い、主に常設展示活動、企画展示活動、教育普及活動、収蔵調査研究活動や、日本の鉄道発祥の地・汐留に1872年(明治5年)に開業した新橋停車場の駅舎を当時と同じ場所に再現し、内部に「鉄道歴史展示室」を設けるなどさまざまな活動を行っています。

### ● 鉄道を通じた国際理解・国際交流の推進

マレーシア、モンゴル、タイ、ベトナム、インドネシアなどの各鉄道会社から若手幹部職員を招へいし、約3カ月間、JR東日本の社員との交流や日本文化に触れる機会を設けながら、日本の鉄道経営、鉄道技術などを学んでもらう研修を行っています。

さらに、交通問題に関する世界各国の有識者の「国際的な討議の場」を提供することを目的とした英文交通評論誌「Japan Railway & Transport Review」の発行など、日本から海外に向けた情報発信・国際文化交流を行っています。

## 鉄道博物館

2007年10月14日にさいたま市にオープンしました。

現在、実物展示車両37両、HOゲージ模型鉄道ジオラマ、世界初のSLシミュレータのほか、旧交通博物館に収蔵されていた3点の国指定重要文化財をはじめとした60万点にもほる貴重な鉄道資産を有しています。

日本における鉄道の役割、鉄道技術・システムの変遷、社会への影響など鉄道に関する遺産・資料に加え、国鉄改革やJR東日本に関する資料を体系的に保存し、歴史博物館としての役割を果たしています。

また、教育博物館として、さいたま市・埼玉県など地域および教育現場との連携を強め、子どもたちが「体験」を通じて鉄道の原理・仕組みを学び楽しむことの手助けなどを行い、教育・地域の生涯学習の振興に寄与していきます。

さらには、各国の人が集い、鉄道について理解を深め、未来の夢を語り合う「発見と創造」の場として、名実ともに世界有数の鉄道博物館となることをめざしています。

開館以降も、2009年10月には「0系新幹線車両」の展示を開始、2011年4月には「てっばくひろば」、2012年7月には「てっばく図書館」をオープンするなどしており、今後も施設・展示等の充実に取り組んでいきます。

ホームページアドレス  
<http://www.railway-museum.jp>



## JR東日本アートセンター

JR東日本アートセンターは、東京竹芝地区の当社用地の一部を利用して開発したもので、当社が劇場を賃貸し、劇団四季が運営をする形式で「四季劇場〈春〉」と「四季劇場〈秋〉」

という二つのミュージカル専用劇場と、「四季劇場〈自由〉」という芝居中心の劇場で構成されており、多くのお客さまに親しまれています。

## スポーツ

### JR東日本ジュニア剣道大会

JR東日本エリア内の少年剣士を対象に、日ごろの鍛錬の成果を発揮していただくとともに各地の少年剣士の交流をはかり、少年剣士の健全育成をめざすことを目的に1990年から毎年8月に「JR東日本ジュニア剣道大会」を開催しています。

### 関東大学サッカーリーグ戦

当社は、日本のサッカー界、アマチュア・スポーツの振興・発展に寄与すべく、関東大学サッカーリーグ戦に1989年の第63回大会から「JR東日本カップ」として協賛しています。

### JR東日本硬式野球部の活動

会社発足の1987年以来、JR東日本野球部とJR東日本東北野球部の2チームが活動をしています。1999年には日本の野球発展に貢献した社会人チームとして、JR東日本野球部の監督ら関係者が(財)日本野球連盟から表彰を受けたほか、これまで両チームから数多くのプロ野球選手を輩出しています。

また、都市対抗野球大会には、両チームともに、多くの出場実績を誇っています。

JR東日本野球部は、創部4年目の1990年の第61回大会で初出場ながらベスト8まで勝ち進み、同大会で特に顕著な活躍をしたチームまたは監督、選手に贈られる「小野賞」を受賞しました。以降、東京都代表として大会に10回出場し、震災により京セラドーム大阪で開催された2011年の第82回大会では優勝の成績を収め、黒獅子旗を獲得しています。

JR東日本東北野球部は、1995年に第66回大会に初出場、ベスト8まで進出し「小野賞」を受賞しました。これまで大会には仙台市代表として11回出場しています。東日本大震災で被災した地域の皆さまに、闘志あふれるプレーを見ていただくようチーム一丸となって活動を行っています。

大会では、グループの社員、家族等が一体となって応援団を形成し、両チームのプレーに熱烈な応援を送り、2006年、2007年には2年連続で応援団コンクールで最優秀賞に輝くなど、大会の風物詩でもある応援合戦に彩りを添えています。

### JR東日本ランニングチームの活動

JR東日本ランニングチームは、長距離走・駅伝が企業文化に合致すること、従業員の一体感を醸成できること、スポーツ振興を通じた社会貢献ができることなどから、2003年1月1日に設立され、八王子支社を拠点に活動を行っています。全日本実業団対抗駅伝競走大会(ニューイヤーズ駅伝)出場を一番の目標に各

### スキー大会

JR東日本グループの一体感の醸成、地域との密着をはかるため、1992年からGALA湯沢スキー場で行われている「GALA CUP」に、開催当初から後援・協賛しています。

#### 都市対抗野球大会への出場歴・主な成績

1990年	JR東日本(ベスト8)
1995年	JR東日本東北(ベスト8)
1996年	JR東日本東北
1998年	JR東日本東北
1999年	JR東日本・JR東日本東北
2001年	JR東日本・JR東日本東北
2002年	JR東日本東北
2003年	JR東日本
2004年	JR東日本東北
2005年	JR東日本・JR東日本東北
2006年	JR東日本(ベスト4)・JR東日本東北
2007年	JR東日本(準優勝)
2008年	JR東日本
2009年	JR東日本東北
2010年	JR東日本
2011年	JR東日本(優勝)・JR東日本東北(ベスト4)
2012年	JR東日本(準優勝)

種大会に参加しています。

これまで、設立2年目にして2005年の第49回全日本実業団対抗駅伝競走大会に初出場を果たして以降、8年連続で出場権を獲得しています。2009年(第53回大会)、2010年(第54回大会)では、2年連続して12位の成績を収めました。

### プロサッカー(ジェフユナイテッド市原・千葉)

当社は、古河電気工業(株)と共同で「ジェフユナイテッド(株)」(ジェフユナイテッド市原・千葉)に出資しています。チーム運営を通じて、プロとしての試合興行だけでなく、東日本各地に展開するスクールや学校などへのコーチ派遣などを通じて青少年への普及・育成をはかるなど、地域に溶け込んだ文化活動や社会貢献活動を行って

ます。プロサッカーを頂点として、東日本地域に層の厚いスポーツ文化を根づかせるとともに、社員およびJR東日本グループの一体感の醸成をめざしています。

<http://www.so-net.ne.jp/JEFUNITED/>



## 社員の働きがいの向上に向けた取組み

### 「ダイバーシティ」の推進に向けて

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

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

#### 【推進の目的】

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

#### 【主軸となる考え方】

男女共同参画

ダイバーシティ

ワーク・ライフ・バランス

#### 【取組みの3本柱】

仕事と  
育児・介護の  
両立支援

社員の  
能力発揮  
支援

社員の  
意識改革・  
風土づくり



### ●社外からの評価

#### 【「くるみん」取得】

次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画の達成に向け取り組んできた結果、2008年11月および2012年8月に「子育てサポート企業」として厚生労働大臣より認定され、次世代認定マーク「くるみん」を取得しました。



#### 【「につけい子育て支援大賞受賞】

2010年度には、両立支援制度の拡充や4カ所におよぶ事業所内保育所の設置など、子育て支援へのさまざまな取組みが評価され、日本経済新聞社が主催する第5回「2010年につけい子育て支援大賞」において、運輸業として初めて大賞を受賞しました。



### ●エルダー社員制度

定年退職後の雇用を希望する社員を満65歳に達するまで、「エルダー社員」として当社で再雇用する制度を設けています。定年を迎えた多くの社員が、グループ会社等にお

いて各自の能力やスキルを活かして働き続けるとともに、グループ全体でのノウハウ等の蓄積に寄与しています。

### ●研修制度

社員の能力開発の場として、さまざまな研修制度を設けています。

#### ●集合研修

JR東日本総合研修センターをはじめとして、各支社の研修施設、総合訓練センター、技能教習所および営業トレーニングセンターにおいて数々の研修を実施しています。

#### ●通信研修

自己啓発の一環として、一般教養・資格取得を主体とした社外通信研修、鉄道業務を主体とした社内通信研修を実施しています。

#### ●社外研修

企業人としての幅広い視野と豊かな感性を養うために各種公開セミナーや海外研修への参加および専門的な知識習得のために国内大学への留学など、社外への研修参加を積極的に実施しています。

研修種別	2010年度	2011年度	主な研修概要
人材開発研修	30,700人	29,500人	●グループ会社の新任取締役・監査役セミナー ●マネジメント研修 ●管理者セミナー ●新入社員および若手社員研修 ●昇職試験合格者研修 ●My Project関係研修
知識・技術向上研修	61,500人	56,300人	●運転士、車掌養成研修 ●訓練センター・営業トレーニングセンター研修 ●各種業務知識・技術力向上研修
社外研修	5,500人	4,800人	●異業種交流研修 ●各種資格取得研修 ●海外研修
合計	97,700人	90,600人	

### ●技術アカデミー

意欲ある若手社員を鉄道技術の各分野の中核を担う人材に育てるため、2009年3月に「技術アカデミー」を設立しました。2012年3月開講の第4期では11系統48名が選抜され、約1年間職場を離れて本社で技術の学習に専念します。プロ

グラムは、各自の専門分野の理論・構造について深く学ぶとともに、鉄道技術・システム全体を俯瞰・理解できるものとしています。また、大学での研究やメーカーでの実習などを通じて、幅広い知識の習得をめざします。

### ●My Project

社員が一步踏み込んだ課題にも挑戦できるよう、従来の小集団活動・提案活動をバージョンアップさせ、2011年1月から「My Project」をスタートさせました。「My Project」は、「一人ひとりの発意でスタート」「手法は自由、プロ

セスを重視」「社員の成長が成果」という3つのポイントからなり、改善に取り組むことそのものを「人材育成の機会」と位置づけ、「自ら考え自ら行動する社員」が育成されることをめざしています。

# 福利厚生

当社では、社宅・寮、病院、保養施設などの充実をはかるとともに、ジェイアールグループ健康保険組合およびJR東日本グループ共済会などの各種制度を通じて、社員とその家族が豊かで健康的な生活を営めるような、福利厚生の確立に努めています。

## 社宅・寮

社宅・寮の新設・改善などの設備の充実をはかっています。また、持家推進のための各種制度の拡充もあわせて行っています。

### ●社宅・寮 (2012年4月1日現在)

社宅	14,600戸
寮	105カ所 定員9,300人



寮「ドルミエール大塚」

## 余暇支援

### ●レクリエーション

当社は、社員の健康増進と明るい職場づくりに寄与するために、レクリエーション活動を積極的に支援しています。

また現在、剣道、柔道、バレーボール、絵画、囲碁、将棋など26種目の体育・文化クラブが活発な活動を行っています。

### ●保養施設

部外施設との利用契約によるバラエティーに富んだ施設を用意するとともに、料金の一部を補助するなど、社員・家族の多様化するニーズに応えています。

(2012年7月1日現在)

会社保有施設(社員宿泊所等)	2カ所
会員制リゾート施設	約50カ所
割引契約施設	約2,000カ所



利用補助施設  
「ホテルメトロポリタン(池袋)」

## 直営医療機関

JR東京総合病院とJR仙台病院は、保険医療機関の指定を受け、社員・家族のほかに一般の方の診療も行い、地域医療に貢献しています。どちらの病院も最新の医療設備を備え、高度で良質な医療サービスを提供しています。

また、JR東日本健康推進センターと各鉄道健診センターでは、各種健康診断、職場巡視、作業環境測定など労働衛生に関する業務を行い、社員の健康管理に努めています。

### ●医療施設 (2012年4月1日現在)

病院	JR東京総合病院	448床
	JR仙台病院	197床
JR東日本健康推進センター		1カ所
鉄道健診センター		7カ所



JR東京総合病院

## ジェイアールグループ健康保険組合

社員や家族の医療費などの給付を行っています。また、人間ドックなどの保健事業も行っています。

## JR東日本グループ共済会

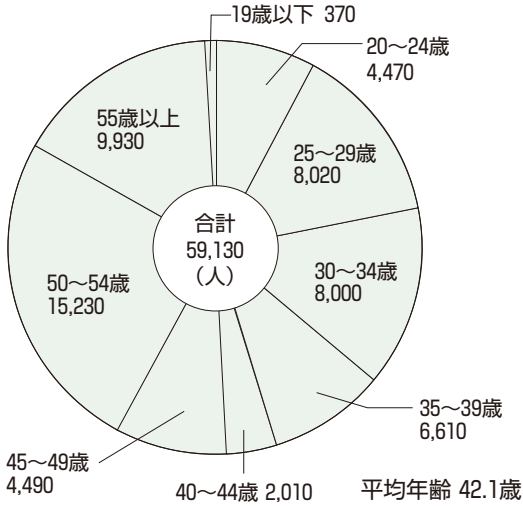
会員の相互扶助精神に基づく互助組織で、JR東日本グループ会社の社員等を対象としています。

給付事業として、

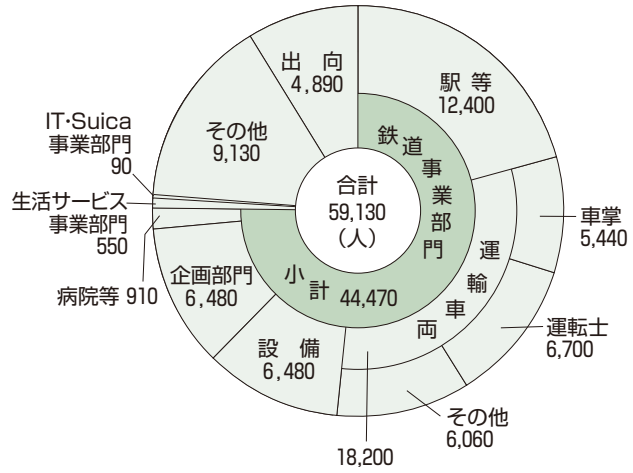
- ・私傷病により休業した場合の休業見舞金および退職等見舞金
  - ・死亡の場合の弔慰金および遺児等育英援助金
  - ・育児または介護のため休業した場合の育児休業援助金・介護休業援助金
  - ・社員が未就学の子を養育する場合の育児支援金
  - ・子弟等が大学などに進学する場合の教育資金貸付補助
  - ・私傷病により、入院した場合の入院見舞金および差額ベッド補助金
  - ・災害にあった場合の弔慰金、家族弔慰金および災害見舞金
  - ・結婚の場合の結婚祝福金など
- また、その他の事業として、
- ・災害にあった場合の災害貸付
  - ・ライフプラン実行のために資金が必要となった場合のライフプラン資金融資斡旋
  - ・団体保険(生命保険・医療保障保険)事務の取り扱い等も行っています。

# 社員

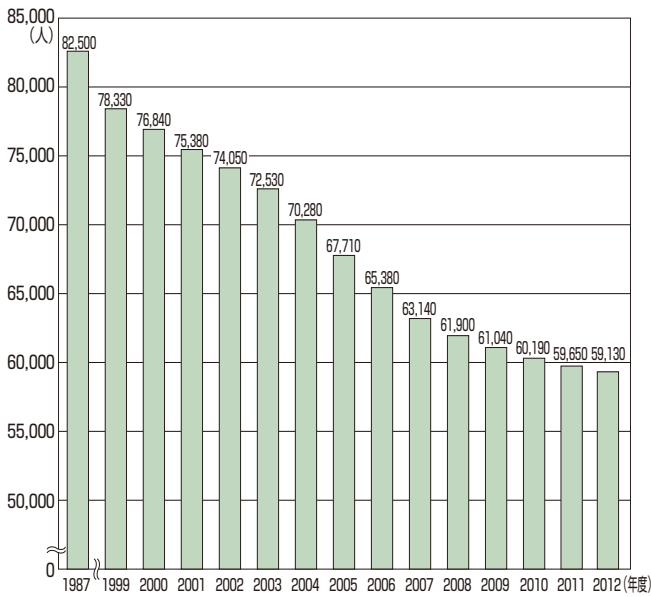
● 社員年齢構成  
(2012年4月1日現在)



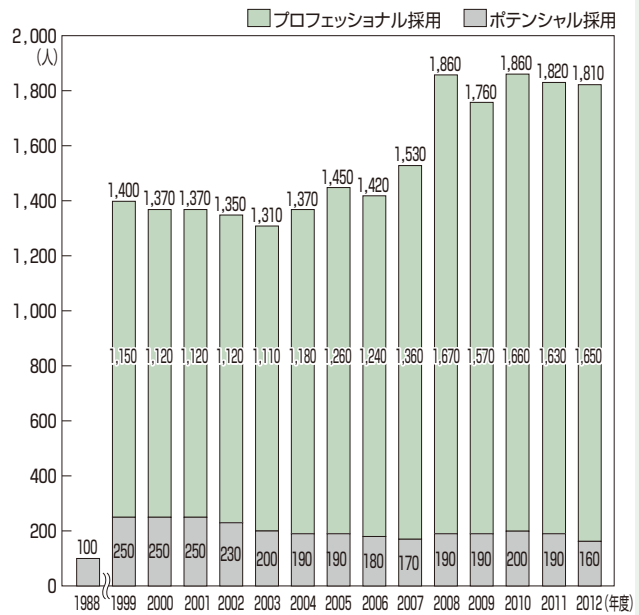
● 系統別社員数  
(2012年4月1日現在)



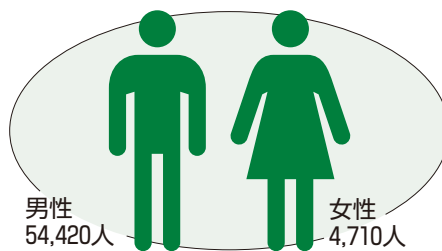
● 社員数等の推移



● 年度別新規採用数



● 男女別社員数



(2012年4月1日現在)

# JR東日本ア・ラ・カルト

## 乗車人員ベスト100(2011年度)

1日平均(単位:人)

順位	駅名	平均乗車人員	順位	駅名	平均乗車人員	順位	駅名	平均乗車人員	順位	駅名	平均乗車人員
1	新宿	734,154	28	戸塚	105,538	55	登戸	76,259	82	亀戸	54,986
2	池袋	544,762	29	千葉	104,788	56	巢鴨	76,093	83	茅ヶ崎	54,465
3	渋谷	402,766	30	国分寺	104,731	57	新小岩	70,435	84	海浜幕張	53,772
4	横浜	394,900	31	武蔵小杉	103,624	58	原宿	69,750	85	新浦安	53,655
5	東京	380,997	32	藤沢	102,054	59	代々木	69,466	86	国立	52,097
6	品川	323,893	33	目黒	101,998	60	御徒町	68,402	87	大塚	51,861
7	新橋	243,890	34	津田沼	101,327	61	南越谷	67,114	88	浅草橋	51,475
8	大宮	235,744	35	御茶ノ水	100,518	62	仙台	64,498	89	菊名	50,595
9	秋葉原	230,689	36	神田	99,307	63	新木場	64,487	90	西川口	50,522
10	高田馬場	199,741	37	錦糸町	99,167	64	舞浜	63,898	91	辻堂	50,203
11	北千住	194,136	38	松戸	98,161	65	北朝霞	63,263	92	北浦和	49,524
12	川崎	185,651	39	日暮里	96,747	66	小岩	62,052	93	稲毛	49,472
13	上野	174,832	40	大井町	95,225	67	桜木町	61,288	94	高円寺	48,055
14	有楽町	162,252	41	西日暮里	93,891	68	武蔵境	61,021	95	武蔵浦和	46,290
15	立川	155,868	42	大船	93,397	69	王子	60,294	96	駒込	46,005
16	浜松町	151,480	43	大森	90,946	70	橋本	60,241	97	金町	44,053
17	田町	148,346	44	飯田橋	90,763	71	平塚	59,757	98	田端	43,129
18	吉祥寺	137,555	45	三鷹	89,295	72	市川	58,331	99	阿佐ヶ谷	43,096
19	船橋	133,774	46	四ツ谷	88,104	73	東戸塚	57,520	100	新大久保	42,433
20	蒲田	133,593	47	赤羽	87,346	74	蕨	57,476			
21	恵比寿	128,555	48	荻窪	83,299	75	市ヶ谷	56,956			
22	五反田	127,996	49	水道橋	82,133	76	長津田	56,867			
23	大崎	127,838	50	八王子	81,474	77	武蔵小金井	56,677			
24	西船橋	125,276	51	浦和	78,807	78	新横浜	56,666			
25	中野	122,846	52	川口	78,175	79	本八幡	56,644			
26	柏	118,611	53	武蔵溝ノ口	76,774	80	南浦和	56,408			
27	町田	109,042	54	鶴見	76,445	81	関内	55,610			

### その他主要駅の乗車人員

新 潟	36,711	福 島	14,380
宇都宮	34,023	甲 府	13,608
高 崎	27,710	秋 田	11,160
水 戸	26,699	山 形	10,518
長 野	20,859	前 橋	9,294
盛 岡	16,658	青 森	6,462

## 取扱収入ベスト50(2011年度)

1日平均(単位:千円)

順位	駅名	平均取扱収入	順位	駅名	平均取扱収入	順位	駅名	平均取扱収入	順位	駅名	平均取扱収入
1	東京	251,645	15	立川	46,574	29	蒲田	32,259	43	熊谷	26,525
2	新宿	164,158	16	高崎	46,039	30	松戸	29,399	44	北千住	26,343
3	池袋	115,578	17	柏	41,649	31	恵比寿	29,162	45	高田馬場	25,267
4	横浜	107,093	18	船橋	40,889	32	茅ヶ崎	29,023	46	五反田	23,847
5	大宮	106,102	19	千葉	37,980	33	平塚	28,711	47	赤羽	23,709
6	仙台	103,081	20	有楽町	37,573	34	町田	28,558	48	大森	22,960
7	上野	91,044	21	戸塚	37,498	35	吉祥寺	28,358	49	浦和	22,550
8	品川	84,589	22	津田沼	35,660	36	福島	28,267	50	川口	22,206
9	渋谷	83,108	23	藤沢	35,284	37	八王子	28,188			
10	新橋	62,795	24	長野	34,949	38	錦糸町	27,556			
11	新 潟	55,547	25	盛岡	34,516	39	神田	27,511			
12	秋葉原	50,134	26	大船	33,842	40	三鷹	27,405			
13	宇都宮	49,214	27	浜松町	33,786	41	国分寺	26,635			
14	川崎	48,483	28	郡山	32,328	42	田町	26,610			

### その他主要駅の取扱収入

秋 田	18,221	八 戸	13,079
山 形	16,110	青 森	10,590
松 本	16,010	前 橋	8,877

注1):びゅうプラザ・旅行センターは駅の収入に含む。 注2):提携販売センター、営業販売センター、びゅう団体支店は含まない。  
注3):旅行業収入を含む。

## 平均通過人員

○「平均通過人員」は、ご利用されるお客さまの1日1kmあたりの人数を表し、当社が国土交通省に毎年報告する「鉄道事業実績報告書」に基づき、以下の計算により算出しています。

$$\text{【平均通過人員】} = \frac{\text{【各路線の年度内の旅客輸送人キロ】}}{\text{【当該路線の年度内営業キロ】} \div \text{【年度内営業日数】}}$$

○路線の線名および区間は「鉄道事業基本計画」として届出しているものに準拠しております(ただし、一部通称を使用しております)。そのため、実際の列車運行形態と必ずしも一致しない場合があります。

○区間は2011年度末時点のデータを表記しておりますが、各年度の平均通過人員は当該年度内の区間および営業キロを元に算出して

います。

○営業キロが長い路線では、ご利用実態が区間によって大きく異なり、区間ごとの平均通過人員が路線全体の平均値から乖離していることから、本線が150kmを超える路線について分割して算出しております。なお、1987年度は分割した区間別のデータを集計していないことから、区間別平均通過人員については1988年度のデータを開示しております。

○東日本大震災の影響により2011年度において運転を見合わせていた路線および区間については、「参考値」として開示しております。なお、現在も大半が運転を見合わせている区間については開示しておりません(「※」を付けている路線および区間)。

線名	区間	平均通過人員(人/日)												
		1987年度	1992年度	1997年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
1 東北新幹線	東京～新青森	45,885	60,581	62,840	61,826	57,401	57,909	58,461	60,197	61,749	59,742	56,126	52,412	50,773
	東京～大宮	100,045	133,612	149,762	160,401	160,310	158,885	161,563	164,337	167,538	162,220	151,508	147,041	149,153
	大宮～宇都宮	72,427	95,313	100,393	103,296	103,942	105,793	106,887	109,528	111,790	108,137	101,487	98,562	100,473
	宇都宮～福島	58,854	69,512	70,032	71,456	72,243	73,390	74,137	76,436	78,548	75,947	71,233	68,313	71,372
	福島～仙台	45,012	52,405	52,533	53,067	53,706	54,277	54,918	56,843	58,824	57,119	53,877	51,638	54,495
	仙台～一ノ関	30,363	33,341	34,749	35,059	36,288	36,205	36,197	37,202	38,053	36,607	34,454	33,471	34,350
	一ノ関～盛岡	23,338	24,722	25,728	27,364	28,857	28,877	28,887	29,994	30,858	29,768	28,088	27,305	27,881
	盛岡～八戸	-	-	-	13,546	11,941	11,852	11,937	12,791	13,263	13,004	12,432	12,355	13,696
	八戸～新青森	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,684	9,252
2 上越新幹線	大宮～新潟	28,876	39,779	39,705	42,063	41,804	38,200	41,421	42,188	43,305	42,445	39,991	38,834	39,592
	大宮～高崎	44,430	61,778	74,174	85,910	86,134	83,248	86,802	88,502	90,505	88,752	83,451	81,649	82,591
	高崎～越後湯沢	35,364	41,488	37,281	35,949	35,795	31,614	35,095	35,635	36,831	36,129	34,098	32,872	33,691
	越後湯沢～新潟	23,498	26,379	22,284	22,023	21,423	17,825	20,679	21,087	21,658	21,183	20,012	19,261	19,873
3 長野新幹線	高崎～長野	-	-	21,955	18,969	19,242	18,710	18,681	19,035	19,359	19,129	18,092	17,572	17,751

線名	区間	平均通過人員(人/日)												
		1987年度	1992年度	1997年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
1 山手線	品川～田端(新宿経由)	813,877	924,176	965,495	971,271	988,377	996,061	1,017,236	1,041,286	1,098,346	1,084,918	1,067,341	1,060,497	1,060,644
2 埼京線	池袋～赤羽	459,961	623,612	639,502	656,251	661,280	659,986	671,310	685,412	696,510	699,556	700,169	700,801	698,830
3 東海道本線	東京～熱海(川崎および横浜経由) 品川～鶴見(新川崎経由) など	264,013	308,462	312,408	309,804	311,706	313,203	318,633	325,512	335,697	337,480	333,963	335,552	334,684
4 横浜線	東神奈川～八王子	122,328	182,518	195,409	203,915	208,845	209,988	210,501	212,932	218,264	219,705	218,655	221,110	220,010
5 総武本線	東京～銚子(旭経由) 錦糸町～御茶ノ水 など	161,793	216,916	208,682	202,854	201,683	202,065	202,336	204,595	206,912	206,492	203,461	201,534	198,800
6 根岸線	横浜～大船	172,028	201,704	196,722	185,125	183,323	179,368	178,911	180,520	180,864	180,634	179,151	176,600	175,398
7 京葉線	東京～蘇我 市川塩浜～南船橋(西船橋 経由)	26,246	92,664	120,555	141,420	143,140	144,268	148,445	153,492	159,960	162,275	160,255	158,137	157,242
8 中央本線	神田～代々木 新宿～塩尻(みどり湖経 由・辰野経由)	127,698	152,392	150,606	150,026	148,868	148,627	149,493	151,058	154,456	153,628	150,890	149,361	148,595
	神田～高尾	561,595	634,307	630,506	637,379	633,781	633,236	638,456	646,474	662,251	660,297	651,538	645,526	642,026
	高尾～甲府	33,839	43,089	41,884	38,508	37,766	37,591	37,261	37,260	37,506	36,633	34,906	34,290	34,117
	甲府～塩尻(みどり湖経 由)	16,913	20,214	18,641	16,298	15,865	15,691	15,423	15,212	15,401	15,007	13,991	13,752	13,789
	岡谷～塩尻(辰野経由)	2,604	2,913	2,467	1,909	1,742	1,649	1,586	1,463	1,448	1,439	1,386	1,355	1,350
9 南武線	川崎～立川 尻手～浜川崎・尻手～鶴見	92,591	120,692	129,008	130,465	131,797	133,284	136,584	140,642	145,539	147,900	148,488	146,825	147,711
10 高崎線	大宮～高崎(宮原経由)	110,958	142,648	128,183	114,593	114,952	114,475	115,706	117,289	117,781	118,865	117,610	116,513	115,411
11 武蔵野線	鶴見～西船橋(東浦和経 由) など	47,090	77,899	86,783	90,726	91,811	92,938	92,951	94,871	97,175	99,750	100,938	101,685	103,236



線名	区間	平均通過人員（人／日）													
		1987年度	1992年度	1997年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	
36 奥羽本線	福島～青森（秋田経由） 新青森～東青森	9,265	7,245	6,687	5,865	5,768	5,699	5,654	5,608	5,527	5,402	5,176	5,069	5,080	
	福島～山形	10,636	10,194	10,657	10,432	10,179	10,269	10,232	10,306	10,321	10,073	9,622	9,126	9,032	
	山形～新庄	9,024	7,611	7,014	6,578	6,420	6,298	6,245	6,041	5,915	5,762	5,577	5,503	5,485	
	新庄～大曲	4,552	3,548	2,615	1,539	1,472	1,446	1,384	1,352	1,294	1,246	1,168	1,121	1,096	
	大曲～秋田	9,780	9,264	9,397	8,710	8,596	8,748	8,677	8,751	8,794	8,460	8,112	8,120	7,858	
	秋田～大館	8,042	7,916	6,853	5,394	5,296	5,027	4,953	4,817	4,583	4,544	4,343	4,251	4,238	
	大館～青森	6,677	6,147	5,187	4,471	4,560	4,422	4,455	4,419	4,360	4,317	4,165	4,286	4,677	
37 日光線	宇都宮～日光	5,688	7,238	6,629	6,107	6,061	5,836	5,715	5,639	5,529	5,530	5,281	5,254	5,075	
38 左沢線	北山形～左沢	4,195	3,659	4,141	3,854	3,876	3,956	3,882	3,795	3,706	3,756	3,724	3,618	3,566	
39 大糸線	松本～南小谷	5,779	6,213	5,194	3,860	3,677	3,572	3,529	3,481	3,456	3,364	3,243	3,265	3,305	
40 羽越本線	新津～秋田	5,862	6,360	5,262	4,130	4,054	3,563	3,473	3,389	3,358	3,293	3,118	3,019	2,984	
	新津～村上	8,452	9,004	7,643	6,288	6,195	5,425	5,103	5,011	4,943	4,919	4,724	4,570	4,527	
	村上～酒田	5,797	6,137	4,916	3,654	3,628	3,125	3,106	3,034	3,072	2,998	2,812	2,708	2,669	
	酒田～秋田	4,873	5,091	4,268	3,395	3,278	2,957	2,925	2,835	2,754	2,674	2,523	2,458	2,434	
41 津軽線	青森～三厩	2,131	5,202	3,714	3,023	3,176	3,273	3,227	3,359	3,274	3,118	3,053	2,779	2,588	
42 弥彦線	弥彦～東三条	5,076	3,990	3,717	2,647	2,584	2,474	2,550	2,569	2,594	2,686	2,594	2,579	2,582	
43 男鹿線	追分～男鹿	4,610	4,346	3,943	3,161	3,050	2,970	2,818	2,721	2,643	2,503	2,453	2,437	2,413	
44 吾妻線	渋川～大前	3,304	4,186	3,557	3,155	3,165	3,062	3,023	2,981	2,825	2,786	2,621	2,504	2,363	
45 磐越西線	郡山～新津	3,803	3,824	3,150	2,500	2,420	2,411	2,409	2,316	2,230	2,111	2,018	1,935	1,773	
	郡山～喜多方	5,551	5,831	5,017	4,021	3,890	3,906	3,914	3,781	3,638	3,384	3,207	3,097	2,862	
	喜多方～新津	2,235	2,082	1,544	1,192	1,156	1,126	1,114	1,057	1,020	1,015	995	935	836	
46 水郡線	水戸～安積永盛 上菅谷～常陸太田	2,762	2,518	2,553	2,299	2,274	2,292	2,265	2,203	2,124	2,074	2,004	1,896	1,754	
47 磐越東線	いわき～郡山	2,314	2,537	2,314	2,099	2,021	2,010	1,973	1,923	1,876	1,844	1,765	1,690	1,597	
48 烏山線	宝積寺～烏山	2,559	2,940	2,471	1,977	1,954	1,908	1,875	1,876	1,821	1,752	1,645	1,579	1,493	
49 久留里線	木更津～上総亀山	3,126	3,163	2,576	2,188	2,129	2,015	1,850	1,825	1,781	1,714	1,619	1,519	1,451	
50 小海線	小淵沢～小諸	1,898	2,167	1,906	1,488	1,430	1,370	1,326	1,275	1,301	1,295	1,245	1,206	1,194	
51 鹿島線	香取～鹿島サッカースタジアム	2,549	2,608	2,148	1,810	1,701	1,566	1,503	1,459	1,430	1,341	1,311	1,275	1,119	
52 石巻線	小牛田～女川	3,247	3,341	2,741	2,165	2,032	1,940	1,833	1,772	1,738	1,713	1,596	1,509	※1,019	
53 陸羽東線	小牛田～新庄	2,411	2,752	1,770	1,390	1,296	1,244	1,203	1,179	1,151	1,122	1,064	1,011	935	
54 八戸線	八戸～久慈	2,513	2,185	1,735	1,360	1,267	1,209	1,188	1,164	1,131	1,107	1,055	1,034	※ 854	
55 釜石線	花巻～釜石	1,917	1,942	1,352	1,235	1,130	1,131	1,096	1,090	1,090	1,020	977	900	842	
56 飯山線	豊野～越後川口	1,636	1,300	1,126	872	885	820	797	817	818	833	824	786	735	
57 五能線	東能代～川部（五所川原経由）	1,402	1,208	976	791	779	748	747	778	774	749	735	731	598	
58 大湊線	野辺地～大湊	965	1,078	848	768	711	667	659	810	850	855	841	784	569	
59 大船渡線	一ノ関～盛	1,547	1,374	1,103	842	831	832	831	788	788	770	740	706	※ 519	
60 花輪線	好摩～大館	1,545	1,215	1,087	686	608	572	546	527	522	504	507	468	467	
61 陸羽西線	新庄～余目	2,185	1,331	983	757	726	833	829	718	593	568	537	488	456	
62 米坂線	米沢～坂町	1,214	929	748	622	595	564	510	491	484	468	436	424	420	
63 北上線	北上～横手	1,147	1,157	874	499	498	489	473	449	456	424	408	387	399	
64 只見線	会津若松～小出	644	639	525	447	431	400	395	403	404	400	388	370	316	
65 気仙沼線	前谷地～気仙沼	1,357	1,538	1,330	1,021	1,058	1,063	1,048	991	938	914	872	805	※ 255	
66 山田線	盛岡～釜石	1,119	958	661	510	496	484	455	435	419	404	392	377	※ 217	
	盛岡～宮古	732	607	420	309	312	296	266	251	247	228	218	205	191	
	宮古～釜石	1,719	1,605	1,105	881	835	831	804	774	735	728	713	693	※ -	
67 岩泉線	茂市～岩泉	180	123	93	73	85	73	72	62	58	49	46	29	19	

# JR東日本ナンバー1 ア・ラ・カルト

一番高い所にある駅	野辺山駅(小海線) 海拔1,346m
一番東にある駅	岩手船越駅(山田線)
一番西にある駅	南神城駅(大系線)
一番南にある駅	伊東駅(伊東線)
一番北にある駅	下北駅(大湊線)
一番長い駅名	上越国際スキー場前(上越線)
一番長い路線	東北新幹線 713.7km
一番短い路線	赤羽線 5.5km
一番深い所にあるホーム	東京駅京葉線ホーム 海拔 -29.19m
一番長い駅間(新幹線)	東北新幹線 大宮～小山 49.0km

一番長い駅間(在来線)	田沢湖線 赤沢～田沢湖 18.1km
一番短い駅間(新幹線)	東北新幹線 東京～上野 3.6km
一番短い駅間(在来線)	山手線 日暮里～西日暮里 0.5km
一番短い駅間(在来線)	仙石線 あおば通～仙台 0.5km
一番急な勾配	奥羽線(山形新幹線)庭坂～関根 38/1000
一番長いトンネル	八甲田トンネル 26,455m (東北新幹線 七戸十和田～新青森)
一番短いトンネル	樽沢トンネル 7.2m(吾妻線 岩島～川原湯温泉)
一番高い橋りょう	(新幹線)赤谷川(上越新幹線) 河床から70m (在来線)鬼ヶ沢川(釜石線) 河床から54.3m

## 長い橋りょう ベスト5

順位	名称	線名	駅間	建設年月	長さ(m)
1	第1北上川	東北新幹線	一ノ関～水沢江刺	1976.11	3,868
2	烏川	上越新幹線	本庄早稲田～高崎	1981. 7	1,380
3	荒川	武蔵野線	北朝霞～西浦和	1969. 5	1,290
4	北浦	鹿島線	延方～鹿島神宮	1970. 2	1,236
5	阿賀野川	羽越線	新津～京ヶ瀬	1912. 9	1,229

## 長いトンネル ベスト5

順位	名称	線名	駅間	建設年月	長さ(m)
1	八甲田	東北新幹線	七戸十和田～新青森	2010.12	26,455
2	岩手一戸	東北新幹線	いわて沼宮内～二戸	2002.12	25,808
3	大清水	上越新幹線	上毛高原～越後湯沢	1979. 9	22,221
4	榛名	上越新幹線	高崎～上毛高原	1981. 1	15,350
5	五里ヶ峯	長野新幹線	上田～長野	1997.10	15,175

## 付表

### 営業キロおよび駅数

線名	区間	営業キロ	駅数
吾妻線	(渋川)～大前	55.6	17
赤羽線	(池袋)～(赤羽)	5.5	2
左沢線	(北山形)～左沢	24.3	10
飯山線	(豊野)～(越後川口)	96.7	29
石巻線	(小牛田)～女川	44.9	13
五日市線	(拜島)～武蔵五日市	11.1	6
伊東線	(熱海)～伊東	16.9	5
岩泉線	(茂市)～岩泉	38.4	8
羽越線	(新津)～(秋田)	271.7	58
内房線	(蘇我)～安房鴨川〔木更津経由〕	119.4	29
越後線	(柏崎)～(新潟)	83.8	30
奥羽線	(福島)～青森〔秋田経由〕	484.5	99 注1)
青梅線	(立川)～奥多摩	37.2	24
大系線	(松本)～南小谷	70.1	33
大船渡線	(一ノ関)～盛	105.7	24
大湊線	野辺地～大湊	58.4	11
男鹿線	(追分)～男鹿	26.6	8
鹿島線	(香取)～鹿島サッカースタジアム	17.4	5
釜石線	(花巻)～(釜石)	90.2	22
烏山線	(宝塚寺)～烏山	20.4	7
川越線	(大宮)～(高麗川)	30.6	9
北上線	(北上)～(横手)	61.1	15
久留里線	(木更津)～上総亀山	32.2	13
京葉線	(東京)～(蘇我)	43.0	15
気仙沼線	(市川塩浜)～(南船橋)(西船橋経由)	11.3	
小海線	(前谷地)～(気仙沼)	72.8	21
小淵沢線	(小淵沢)～小諸	78.9	30
五能線	(東能代)～(川部)〔五所川原経由〕	147.2	41
相模線	(茅ヶ崎)～(橋本)	33.3	16
篠ノ井線	(塩尻)～(篠ノ井)	66.7	13
上越線	(高崎)～(宮内)〔水上経由〕	162.6	33
	(越後湯沢)～(ガラー湯沢)	1.8	1
常磐線	(日暮里)～(岩沼)〔土浦経由〕	343.1	77
	(三河島)～(南千住)〔隅田川経由〕	5.7	1
	(三河島)～(田端)	1.6	
信越線	(高崎)～(横川)	29.7	7
	(篠ノ井)～(新潟)〔長野および長岡経由〕	220.6	62 注2)
水郡線	(水戸)～(安積永盛)	137.5	38
	(上菅谷)～(常陸太田)	9.5	5
仙山線	(仙台)～(羽前千歳)	58.0	18
仙石線	(あおば通)～(石巻)	50.2	29
総武線	(東京)～(鎌子)〔旭経由〕	120.5	41
	(錦糸町)～(御茶ノ水)	4.3	2
	(小岩)～(越中島貨物)	11.7	1
	(小岩)～(金町)	8.9	
外房線	(千葉)～(安房鴨川)	93.3	25
高崎線	(大宮)～(高崎)〔宮原経由〕	74.7	18
田沢湖線	(盛岡)～(大曲)	75.6	15
只見線	(会津若松)～(小出)	135.2	36
中央線	(神田)～(代々木)	8.3	9
	(新宿)～(塩尻)〔みどり湖経由〕	211.8	58
	(岡谷)～(塩尻)〔辰野経由〕	27.7	4

(2012年3月31日現在)

線名	区間	営業キロ	駅数
津軽線	(青森)～三厩	55.8	17
鶴見線	(鶴見)～(扇町)	7.0	8
	(浅野)～(海芝浦)	1.7	2
	(武蔵白石)～(大川)	1.0	1
東海道線	(東京)～(熱海)〔川崎および横浜経由〕	104.6	32
	(品川)～(鶴見)〔新川崎経由〕	17.8	2
	(浜松町)～(浜川崎)	20.6	2
	(鶴見)～(東戸塚)〔横浜羽沢経由〕	16.0	1
	(鶴見)～(八丁畷)	2.3	
	(鶴見)～(桜木町)	8.5	
東金線	(大網)～(成東)	13.8	3
東北線	(東京)～(盛岡)〔王子および仙台経由〕	535.3	129
	(日暮里)～(赤羽)〔尾久経由〕	7.6	1
	(赤羽)～(大宮)〔武蔵浦和経由〕	18.0	10
	(長町)～(東仙台)〔宮城野経由〕	6.6	1
	(岩切)～(利府)	4.2	2
成田線	(佐倉)～(松岸)	75.4	14
	(成田)～(我孫子)	32.9	8
	(成田)～(成田空港)	10.8	2
南武線	(川崎)～(立川)	35.5	24
	(尻手)～(浜川崎)	4.1	2
	(尻手)～(鶴見)	5.4	
日光線	(宇都宮)～(日光)	40.5	6
根岸線	(横浜)～(大船)	22.1	10
白新線	(新発田)～(新潟)	27.3	8
八高線	(八王子)～(倉賀野)	92.0	20
八戸線	(八戸)～(久慈)	64.9	24
花輪線	(好摩)～(大館)	106.9	26
磐越西線	(郡山)～(新津)	175.6	40
磐越東線	(いわき)～(郡山)	85.6	14
水戸線	(小山)～(友部)	50.2	14
武蔵野線	(鶴見)～(西船橋)〔東浦和経由〕	100.6	20 注3)
	(西浦和)～(与野)	4.9	
弥彦線	(弥彦)～(東三条)	17.4	6
山田線	(盛岡)～(釜石)	157.5	29
山手線	(品川)～(田端)〔新宿経由〕	20.6	14
横須賀線	(大船)～(久里浜)	23.9	8
横浜線	(東神奈川)～(八王子)	42.6	18
米坂線	(米沢)～(坂町)	90.7	18
陸羽西線	(新庄)～(余目)	43.0	8
陸羽東線	(小牛田)～(新庄)	94.1	25
両毛線	(小山)～(新前橋)	84.4	16
小計		6,377.9	1,678
東北新幹線	(東京)～(新青森)	713.7	6 注4)
上越新幹線	(大宮)～(新潟)	303.6	2 注5)
長野新幹線	(高崎)～(長野)	117.4	3 注6)
小計		1,134.7	11
合計		7,512.6	1,689

注1)：新青森～東青森を含む。 注4)：在来線との併設駅数17駅  
 注2)：越後山～東新潟を含む。 注5)：在来線との併設駅数7駅  
 注3)：新小平～国立、南流山～北小金、南流山～馬橋を含む。 注6)：在来線との併設駅数2駅

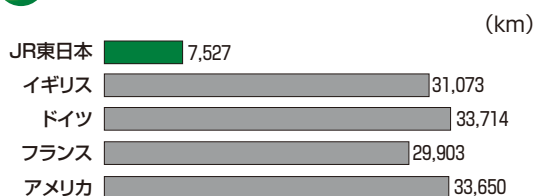


# 数字で見るJR東日本

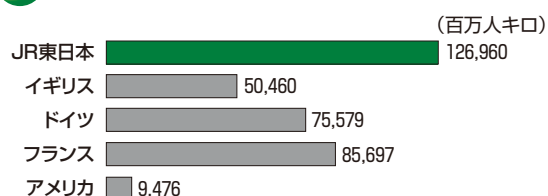
経済規模や地理的特性により、日本、特に都市部では鉄道に対する依存度が約3割と諸外国よりも高く、大きな鉄道需要をもたらしています。

JR東日本は、日本で最大、世界でも最大級の鉄道会社です。

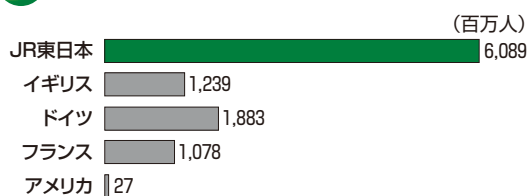
## 営業キロ



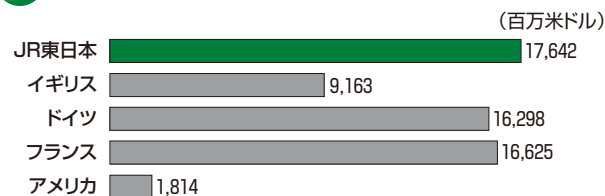
## 輸送人キロ



## 輸送人員



## 運輸収入



JR東日本、イギリス、アメリカは2009年度  
ドイツ、フランスは2009年

注1) : イギリス………旅客列車運行会社(TOCs)(線路はネットワークレール所有)  
ドイツ………ドイツ鉄道株式会社  
フランス………フランス国鉄  
(線路はフランス鉄道線路公社所有)  
アメリカ………アムトラック(米国鉄道旅客輸送公社)

注2) : 運輸収入には、貨物その他による収入を含みません。

注3) : このセクションのJR東日本のデータには東京モノレールを含みません。

注4) : 換算レートは2010年3月末の実勢レート(1米ドル=93円、1ユーロ=1.34米ドル)を用いています。

出典 : 「2009年度世界各国鉄道統計」(運輸調査局編集)

# JR東日本発足からのあゆみ

## JR東日本発足からのあゆみ

1987年 (昭和62年)	4. 1	東日本旅客鉄道(株)発足(国鉄からJRへ)	1992年 (平成4年)	7. 1	山形新幹線開業	
	4. 9	「第1回鉄道安全推進委員会」開催		9. 1	海外旅行会社(株)びゅうワールド設立	
	4.24	新スタイルの直営店「アメリカンポテト」が新橋駅にオープン		9.25	踏切事故防止総合対策プロジェクトチーム設置	
	6. 4	東日本キヨスク(株)設立		11. 2	ドイツ鉄道との協力協定締結	
	7. 1	国内旅行業 営業開始				
1988年 (昭和63年)	10.15	一般旅行業代理店業 営業開始	1993年 (平成5年)	2. 2	「ビューカード」発行開始	
	3.30	赤羽駅に直営駅ビル第1号「アルカード赤羽」オープン		3.26	東京駅で30kW太陽光発電モデルシステムの試験を開始	
	4. 1	新制服をスタート(2002年リニューアル)		6.10	21世紀のメンテナンスをめざして「メンテナンスシンポジウム」開催	
	4. 1	「開発事業本部」を新設、高崎・水戸・千葉支店を支社に		6.26	川崎火力発電所新2号機運転開始	
	5. 9	(株)ジェイアール東日本企画設立		9.28	不動産鑑定業 営業開始(都知事登録)	
	9. 5	「チャレンジ・セイフティ運動」を全社展開		10.26	株式上場(東京、大阪、名古屋、新潟、各証券取引所)、JR東日本株式250万株を売却	
	9.13	(株)ジェイアール東日本商事設立		11. 9	「アジア鉄道安全セミナー」開催	
	9.20	駅のコンビニエンスストア「JC品川店」オープン		12.21	低騒音高速試験電車「STAR21」試験走行で最高速度425km/hを記録	
1989年 (昭和64年) (平成元年)	10. 1	(株)ジェイアール東日本物流設立	1994年 (平成6年)	1.17	「国際部」「広報部」設置	
	12. 1	京葉線新木場～西船橋・南船橋、千葉みなと～蘇我間開業、および同区間でATS-P使用開始		3. 1	「安全基本計画」発表	
	12. 5	東中野駅列車衝突事故 発生		4. 1	「監査役室」設置、地域本社および各支社に「監査室」「指令室」を設置	
	4. 1	消費税導入にともなう運賃改定を実施		5.24	初の宿泊特化型ホテル「ホテルメッツク米川」オープン	
	4. 1	「安全研究所」「総合訓練センター」設置		6. 1	「新津車両製作所」発足	
1990年 (平成2年)	4. 1	ジェイアール東日本コンサルタンツ(株)設立	1995年 (平成7年)	7.18	東京地域本社 田端新社屋に移転	
	4.17	ジェイアール東日本レストラン(株)設立		9. 5	「第1回R&Dシンポジウム」開催	
	4.20	ジェイアール東日本高架開発(株)設立		1996年 (平成8年)	4. 1	「びゅう商品券」発売開始
	11.24	(株)ジェイアール東日本情報システム設立			4. 3	(株)ホテルメトロポリタン長野設立
	3. 7	「第1回安全セミナー」開催			4.20	新津車両製作所1号車完成(209系)
	3.10	東北新幹線「くりこま高原駅」開業			7. 2	中央線東京駅重層化新ホーム使用開始
	3.25	中央快速線東京～中野間、中央・総武緩行線中野～千葉間でATS-P使用開始			7. 7	初の長期滞在型ホテル「フォルクローロ遠野」オープン
	3.31	日本食堂(株)に資本参加			9.22	イタリア鉄道との協力協定締結
	4. 1	盛岡・秋田支店を支社に			11.10	「新幹線総合システム(COSMOS)」使用開始
	4. 2	東京圏駅ビル開発(株)設立			11.28	フランス国鉄との協力協定締結
	4.21	新型の在来線自動改札システムを導入開始			1997年 (平成9年)	2.10
6.20	「小千谷第二発電所」運転開始	3.13	JR東日本のインターネットホームページを開設			
8. 1	ジェイアール東日本ビルテック(株)設立	3.21	「JR東日本の環境問題に対する取り組み」公表			
9. 1	「東京圏営業本部・運行本部」を東京地域本社に設置	3.30	軌道連続更新システム機械「ビックワンダー」による標準軌化工事開始			
9.13	「第1回鉄道安全シンポジウム」開催	4. 1	建設工事部内に「構造技術センター」発足			
9.28	四ツ谷駅に本格的直営駅ビル「アトレ四谷」オープン	5. 1	駅型保育園「国分寺Jキッズステーション」営業開始			
10.14	21世紀に向けた経営構想「FUTURE21」を発表	7.19	「審査清算センター」設置			
10.30	海外32カ国の鉄道関係者が一堂に会した「国際鉄道安全会議」を開催	10. 1	横浜支社設置			
12.20	ガーラ湯沢駅開業	11. 7	日本インベスター・リレーションズ協議会「第1回IR優良企業表彰」受賞			
1991年 (平成3年)	3. 1	自動改札対応プリペイドカード「イオカード」発売開始(2005年3月31日発売終了)	11.24	「ホテルメトロポリタン長野」オープン		
	3.14	ジェイアール東日本レンタリース(株)設立	12.20	指定席券売機(MV)導入開始		
	4. 1	「技術開発部」を「総合技術開発推進部」に、「テクニカルセンター」を新設	1999年 (平成11年)	3.22	秋田新幹線開業	
	4. 1	「信濃川工事事務所」を「上信越工事事務所」に名称変更		4. 1	消費税率改定にともなう運賃改定を実施	
	4. 1	(株)リミネ設立		4. 1	ジェイアール東日本商業開発(株)設立	
	6.11	プロサッカーチーム「東日本ジェイアール古河サッカークラブ」が誕生		4. 4	「第6回地球環境大賞」受賞	
	6.20	新幹線東京開業		6. 6	環境庁「第1回環境アクションプラン大賞」受賞	
9. 1	「踏切事故防止キャンペーン」開始	6.27		「関連事業本部」と「開発事業本部」を統合し「事業創造本部」を設置		
10. 1	東北・上越新幹線鉄道施設の買い取り	9.29		新本社ビル(新宿)で業務開始		
1992年 (平成4年)	4. 1	JR東日本エコロジー推進委員会を設置	9.29	新本社ビルにて「JR東日本統合オフィスシステム(Joi-Net)」使用開始		
	4. 1	ジェイアール東日本メカトロニクス(株)設立	10. 1	長野新幹線開業		
	6. 1	21世紀の生活サービス事業構想「生活創造宣言・2001」を発表	10.12	大月駅列車衝突事故 発生		

1997年 (平成9年)	10.16	「新幹線自動改札システム」を導入開始
	11.13	第7回環境広告コンクールで「環境広告大賞・環境庁長官賞」受賞
	12.18	セントラル警備保障(株)と業務および資本提携
1998年 (平成10年)	1.1	「JR EAST PASS」発売開始
	1.22	初の直営スーパーマーケット「メルカードJ西船橋」オープン
	4.1	八王子支社設置
	4.1	(株)ジェイアール東日本マネジメントサービス設立
	10.1	日本食堂(株)が(株)日本レストランエンタプライズに社名変更
	11.1	新幹線早期地震検知システムの使用開始
	11.1	品川駅構内にショッピングモール「フローラ品川(現ecute品川South)」オープン
1999年 (平成11年)	2.2	「安全計画21」発表
	3.27	川崎火力発電所新3号機運転開始
	4.18	立川駅南口に「GRANDUO」オープン
	6.1	東京近郊区間エリアの変更(100km圏に拡大)
	8.2	JR東日本株式100万株の第2次売却実施
	12.4	山形新幹線新庄延伸
2000年 (平成12年)	4.1	新型定期券発売機導入開始
	4.8	インターネット指定席予約サービス開始
	4.15	「駅からハイキング」スタート
	7.3	カタログ通販「NRE Train Shop」営業開始
	9.	鉄道事業者では初の環境会計公表
	9.15	「大沼ふるさとの森づくり」JR北海道と共同開催
11.29	中期経営構想「ニューフロンティア21」発表	
12.26	鉄道事業法に基づく認定鉄道事業者の第1号として認定される	
2001年 (平成13年)	4.1	大宮支社設置
	4.2	キャッシュマネジメントシステム(CMS)稼働開始
	7.17	「O-bento」(オーベントー)発売開始
	10.1	設備部門のメンテナンス再構築はじまる
	10.1	駅のATM「VIEW ALTTTE(ビュアルツテ)」設置開始
	10.1	「JC」「ミニコンビニ」がひとつになって新しい駅のコンビニエンスストア「NEWDAYS」が誕生
	11.18	非接触ICカード「Suica」サービスおよび在来線Suica出改札システム導入開始
	12.1	首都圏エリアの特急料金見直し。50kmまで自由席特急券を500円に
	12.1	JR会社法改正法施行
	12.1	「総合技術開発推進部」「テクニカルセンター」「安全研究所」を統合し、「JR東日本研究開発センター」と「技術企画部」を設置
	12.1	ATS-P s形自動列車停止装置を仙山線 仙台～愛子間で使用開始
	12.27	(株)オレンジページの経営権取得
	2002年 (平成14年)	2.1
2.5		ACトレイン走行試験開始(2005年終了)
2.13		携帯電話からの新幹線指定席予約開始
2.22		東京モノレール(株)の経営権取得
2.28		(株)秋葉原の経営権取得
3.1		上野駅に社内ベンチャー「J-Tomorrow」事業化第1号 駅の定食屋「ちやぶぜん」オープン
3.31		技術規制緩和にともなう新しい「実施基準」の策定
6.21		日本鉄道建設公団所有の当社株式50万株の売却、完全民営化達成
6.26		「法務部」設置
10.1		(株)JR東日本パーソナルサービス設立
11.1		「事故の歴史展示館」開館(JR東日本総合研修センター内)
12.1	東北新幹線 盛岡～八戸間開業	
12.1	グリーン料金・在来線特急料金改正	
12.1	東北新幹線 盛岡～八戸間で「デジタルATCシステム(DS-ATC)」使用開始	

2003年 (平成15年)	3.17	ビューカード会員へのインターネットサービス「VIEW's NET」開始	
	5.6	ディーゼルハイブリッド鉄道車両の走行試験開始(2004年終了)	
	7.1	「ビュー・スイカ」カード発行開始	
	9.12	(株)JR東日本ステーションリテイリング設立	
	10.12	Suica定期券による新幹線利用サービス開始	
	10.26	仙台エリアでのSuicaサービス開始	
	11.1	「中央保健管理所」を移設し、「JR東日本健康推進センター」に名称変更	
	12.21	京浜東北線 南浦和～鶴見間でデジタルATCシステム使用開始	
	2004年 (平成16年)	3.5	「安全計画2008」発表
		3.13	上越新幹線「本庄早稲田駅」開業
		3.22	Suicaによるショッピングサービス(電子マネー)開始
4.1		駅無線LAN商用サービススタート	
4.1		池袋ターミナルビル(株)を(株)ホテルメトロポリタンと池袋ターミナルビル(株)に会社分割	
4.1		「ホテルニュージャパン」(横浜) JR東日本ホテルチェーンに加盟	
7.14		「ITビジネス部」「Suica部」設置	
9.1		東京支社に「びゅう事業部」設立	
10.16		「グリーン車Suicaシステム」使用開始	
10.16		首都圏のSuica利用エリア拡大	
10.23		新潟県中越地震 発生(上越新幹線「とき325号」脱線)	
2005年 (平成17年)	1.20	「社会環境報告書2004」が第8回環境コミュニケーション大賞環境報告書部門で「環境報告大賞」を受賞	
	1.24	中期経営構想「ニューフロンティア2008」発表	
	4.1	首都圏ホテル会社が経営会社(日本ホテル(株))と運営会社3社に再編	
	4.1	旅行会社向けびゅう商品予約システム「びゅうWeb」稼働開始	
	6.1	「大人の休日倶楽部ジバンク」サービス開始	
	6.2	「法令遵守及び企業倫理に関する指針」策定	
	6.25	新幹線高速試験電車「FASTECH360S」試験走行開始(2009年6月終了)	
	7.1	「IT事業本部」「お客さまサービス部」を設置	
	7.1	「経営管理部」を「経営企画部」に改称	
	7.1	(株)ジェイアール東日本ビルディング設立	
	10.1	「大人の休日倶楽部ミドル」サービス開始	
12.25	羽越本線列車事故 発生		
2006年 (平成18年)	1.21	新潟エリアでのSuicaサービス開始	
	1.28	モバイルSuicaサービス開始	
	2.1	JR東日本研究開発センター内に「防災研究所」を設置	
	4.1	(株)ルミネと(株)新宿ステーションビルディングが合併。「マイシティ」は「ルミネエスト」としてリニューアルオープン	
	4.6	新幹線高速試験電車「FASTECH360Z」試験走行開始(2008年9月終了)	
	6.14	川崎発電所3号機灯油から天然ガスへ燃料転換し運転開始	
	8.1	(株)JR東日本ウォータービジネス設立	
	10.1	安全管理規程の制定	
	10.1	Suicaのオートチャージサービス開始	
	12.25	羽越本線列車事故追悼慰霊式 開催(以後毎年開催)	
	2007年 (平成19年)	1.1	「東京電気工事事務所」を「東京電気システム開発工事事務所」に名称変更
2.1		(株)ジェイアール東日本物流と東日本駅配送サービス(株)が合併	
2.3		ネットワーク信号制御システム1号機(市川大野駅)使用開始	
2.26		異常時案内用ディスプレイを首都圏主要駅に設置開始	
3.18		SuicaとPASMOによる首都圏ICカード相互利用サービス開始	

2007年 (平成19年)	4. 1	新「びゅうプラザ」営業開始
	4. 1	日本ホテル(株)と(株)ホテルメトロポリタン、(株)ホテルエドモント、(株)東京ステーションホテル、(株)メッツアンドレストランが合併
	4. 1	(株)ジェイアール東日本物流と(株)ジェイアール東日本ロジスティクスプラットフォームが合併
	4.19	燃料電池ハイブリッド鉄道車両の走行試験開始(2008年終了)
	5. 7	「東京ステーションコンファレンス」オープン
	5.24	「ホテルメトロポリタン丸の内」オープン
	5.30	東京駅丸の内駅舎保存・復原工事 着工
	6. 1	「Suicaポイント」サービス開始
	7. 1	「システム企画部」「電気ネットワーク部」「IT・Suica事業本部」を設置
	8.20	「JR EAST PASS」引換証のインターネットによる販売開始
	10.25	東京駅構内に「グランスタ」オープン
	10.31	「Tokyo Station City」、「グラントウキョウノスタワー」(I期)、「グラントウキョウサウスタワー」竣工
12. 1	首都圏在来線早期地震警報システムの導入	
2008年 (平成20年)	3.15	「モバイルSuica特急券」サービス開始
	3.25	海外向けインターネット指定席予約サービス「JR-EAST Shinkansen Reservation」サービス開始
	3.31	「グループ経営ビジョン2020-挑む-」発表
	3.31	新幹線(全エリア)のラーメン高架橋および橋脚の耐震補強対策(せん断破壊先行型)完了
	4. 1	「ネットde定期」スタート
	4.15	(株)JR東日本グリーンパートナーズ設立
	6.17	降雨災害との関連性がよい雨量指標「実効雨量」の導入
	6.24	総合企画本部内に「ターミナル計画部」を設置
	6.24	執行役員制 導入
	6.30	首都圏を中心とした降雨防災強化工事が完了
11. 4	在来線試験電車「MUE-Train(ミュートレイン)」の試験走行開始	
11. 4	「Suica付学生証」導入開始	
2009年 (平成21年)	2.26	駅構内でのWiMAXによるモバイルインターネット接続サービス提供開始
	3. 3	「安全ビジョン2013」発表
	3.10	信濃川発電所における不祥事に対する行政処分により、同発電所での取水を停止
	3.31	在来線を含むラーメン高架橋柱・橋脚の耐震補強対策(せん断破壊先行型)が完了
	4. 1	「信濃川発電所業務改善推進部」を設置、同部内に「信濃川発電所業務改善事務所」を設置
	4. 1	「エネルギー管理センター」「海外鉄道事業推進室」を設置
	4. 1	JR東日本研究開発センター内に「環境技術研究所」を設置
	4. 1	「安全対策部」を「安全企画部」に改称
	4. 1	国際部内に「ブリュッセル連絡室」を設置
	4. 1	石田副会長(当時)が国際鉄道連合(UIC)の会長に就任
	4.27	在来線早期地震警報システムの全線区導入
	4.29	「ebisu green garden」オープン
	5.14	(株)JR東日本グリーンパートナーズ特例子会社認定
	5.20	新しい旅行商品ブランド「旅市」発売開始
	6.30	新宿南エネルギーサービス(株)をグループ会社に編入
7.27	Suicaインターネットサービス開始	
8.25	サビアタワー CASBEEの最高評価「Sランク」の認証取得	
8.26	「LUMINE MAN SHIBUYA(ルミネマン渋谷)」オープン	
9. 1	(株)ビューカード設立	

2009年 (平成21年)	10. 1	(株)川崎ステーションビル、(株)ボックスヒルが(株)アトレと合併
	11. 1	高崎ターミナルビル(株)のホテル事業部門を日本ホテル(株)へ移管
	11.10	「フォルクローロいわて東和」が、菜園併設型オーベルジュとして改装オープン
	12. 1	コンピュータウイルスにより、JR東日本のインターネットホームページが改ざん
2010年 (平成22年)	4. 1	(株)紀ノ国屋グループの経営権を取得
	4. 1	池袋ターミナルビル(株)のショッピングセンター運営事業を(株)ルミネに移管、同社を(株)ジェイアール東日本ビルディングに合併
	5.27	(株)JR東日本青森商業開発設立
	6. 9	信濃川発電所において「流水の占用許可」に基づく取水を再開
	6.26	山手線恵比寿駅でホームドア使用開始
	7. 1	JR東日本研究開発センター内で「Smart Station実験棟」を使用開始
	7. 1	経営企画部内に「環境経営推進室」を設置
	7. 1	「お客さまサービス部」を「サービス品質改革部」に改称
	7. 1	「国際部」を「国際業務部」に改称し、「海外鉄道事業推進室」を同部に移管
	7.31	岩泉線列車脱線事故 発生
	10.21	東京モノレール羽田空港国際線ビル駅に「JR東日本外国人旅行センター」開設
	10.26	国際踏切シンポジウム開催
11.29	「2010年につけい子育て支援大賞」を受賞	
12. 1	駅型学童がセレオ八王子内でスタート	
12. 1	(株)JR中央ラインモール設立	
12. 1	設備・電気部門の「メンテナンス体制の改善」実施	
12. 4	東北新幹線 八戸～新青森間開業	
12. 4	「A-FACTORY」「あおもり旬味館」オープン	
2011年 (平成23年)	2. 1	「Suica&Monorail」発売開始
	2. 1	飯山線踏切事故 発生
	2.25	東京駅東海道線ホーム「太陽光発電システム」使用開始
	3.11	東日本大震災 発生
	3.18	鉄道でのベビーカー利用に関して「みんなで赤ちゃんを守ろう」キャンペーンを実施
	3.20	「KeiyoStreet(京葉ストリート)」全面オープン
	3.20	「イーサイト籠原」、親子コミュニティカフェ「キズナ937」オープン
	3.31	「ecute上野」全面オープン
	4. 1	子育て支援を通じた沿線活性化事業「HAPPY CHILD PROJECT」スタート
	4. 1	(株)JR東日本青森商業開発と弘前ステーションビル(株)が合併
	4. 1	盛岡ターミナルビル(株)のショッピングセンター運営事業の一部を(株)JR東日本青森商業開発に移管
	4.29	東北新幹線 全線運転再開(震災から50日目)
	5. 9	施設・電気系統「基礎技術技能研修」開始
	5.16	「ecute品川 South」全面オープン
	5.26	サビアタワー・JR品川イーストビル・JR東急目黒ビル・東京ビルが「優良特定地球温暖化対策事業所」に認定
6.23	「エクセルみなみ」全面オープン	
6.24	電力使用制限令を踏まえた「特別ダイヤ」の実施(～2011年9月9日まで)	
6.29	山手線の車両に「車内のお客さまに快適なシート」を試行導入	
7. 7	「ペリエ検見川浜」リニューアルオープン ※日「直轄」	
7. 9	東北新幹線の一部徐行解除	
7.15	総合企画本部内に「観光戦略室」を設置	
7.27	新潟・福島豪雨災害による大規模水害(只見線ほか)	

2011年 (平成23年)	9. 1	(株)しなのエンタープライズの鉄道受託業務を長鉄開発株式に移管
	9.23	東北新幹線 通常ダイヤでの運転再開
	9.23	「ecute赤羽」全面オープン
	10. 1	(株)ステーションビルMIDORI、(株)しなのエンタープライズが合併
	10. 1	(株)日本レストランエンタプライズ、(株)デリシャスリンクが合併
	10. 4	山手線の車内でスマートフォン向け情報提供サービスを初試行
	10.10	仙石線(あおば通駅～東塩釜駅)において、無線を用いた列車制御システム「ATACS」を使用開始
	10.28	「ルミネ有楽町」オープン
	11. 1	日本コンサルタンツ(株)設立
	11.16	「ジェクサー・フィットネス&スパ亀戸」オープン
	12. 1	「JR Kanto Area Pass」発売開始
	12. 9	「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
	2012年 (平成24年)	1.18
1.20		上野駅に地域再発見プロジェクト常設店舗「のもの」オープン
2.21		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が「優良特定地球温暖化対策事業所」に認定
3. 1		「安全綱領」の一部変更
3.14		「エコステ」四ツ谷駅使用開始
3.17		八戸線 全線復旧
3.17		武蔵野線「吉川美南駅」開業
3.27		「ホテル アール・メッツ宇都宮」開業
3.30		岩泉線についてバス転換を表明
4. 1		本社設備部に「機械技術管理センター」設置、高崎・水戸・秋田・長野支社に「機械設備センター」設置
4. 1		約120箇所への無人駅に「名誉駅長」を配置
4. 1		設備機械関係グループ会社再編。機械設備部門をJR東日本メカトロニクス(株)に統合
4. 1		「牛久アステア」の運営会社変更(株)アトレ→(株)ジェイアール東日本都市開発)
4. 2		東急車輛製造(株)の鉄道車両製造事業を吸収分割により承継した会社の全株式を東京急行電鉄(株)から取得し、新たに(株)総合車両製作所として子会社化
4.16		スマートフォン向け情報提供サービス「東京駅JR×AR」を試行
4.16		仙台、東京で開催されたW T T C(世界旅行ツーリズム協議会)グローバルサミットへ協賛(～19日)
4.26		「今後3年間(2012～2014年度)の重点課題及び数値目標」発表
5. 1		総合企画本部内に「復興企画部」を設置
5.31		「JPタワー」竣工
6.28		「エコステ」平泉駅使用開始
6.28		東京駅構内に「グランスタ丸の内坂エリア」オープン
6.30		「JR南新宿ビル」竣工
7.13		「ジェクサー・フィットネス&スパ新宿」オープン
8. 1		SuicaとPASMOの電子マネー利用件数が7月に7,500万件を突破
8. 1		本社復興企画部内に「気仙沼線BRT営業所」を設置
8. 1		清野会長が国際鉄道連合(UIC)の会長に就任
8.15		「グラントウキョウノースタワー」(Ⅱ期)竣工
8.31		「アトレヴィ東中野」オープン
9.13		「nonowa西国分寺」オープン
10. 1		東京駅丸の内駅舎保存・復原工事 完成
10. 1	東京駅に「JREAST Travel Service Center」開業	
10. 1	「東京ステーションギャラリー」開館	
10. 1	「Central Street」オープン	
10. 1	「訪日外国人向け無料無線LANサービス」スタート	
10. 3	「東京ステーションホテル」オープン	
10.25	「セレオ八王子 北館」オープン	
10.30	「グループ経営構想V(ファイブ) ～限りなき前進～」発表	

# 会社役員



取締役会長

清野 智



取締役副会長

小縣 方樹

技術関係（全般）  
国際関係（全般）



代表取締役社長

富田 哲郎



代表取締役副社長

石 司 次 男



代表取締役副社長

深 澤 祐 二

## 常務取締役



林 康 雄

鉄道事業本部副本部長  
総合企画本部復興企画部担当  
鉄道事業本部信濃川発電所業務改善推進部担当  
建設工事部担当



田 浦 芳 孝

IT・Suica 事業本部部長  
広報部担当  
法務部担当  
総務部担当



柳 下 尚 道

鉄道事業本部部長



森 本 雄 司

事業創造本部部長  
人事部担当  
厚生部担当



原 口 宰

鉄道事業本部副本部長  
鉄道事業本部営業部長  
観光振興（全般）



川 野 邊 修

鉄道事業本部副本部長  
鉄道事業本部安全企画部担当  
鉄道事業本部運輸車両部担当



一ノ瀬 俊 郎

総合企画本部長  
監査部担当  
財務部担当



澤 本 尚 志

鉄道事業本部副本部長  
総合企画本部技術企画部長  
JR 東日本研究開発センター所長  
総合企画本部システム企画部担当  
鉄道事業本部サービス品質改革部担当



出 口 秀 已

東京支社長

## 取締役

里見 雅 行

仙台支社長

梅原 康 義

東京支社東京駅長

高橋 眞

総合企画本部経営企画部長

佐々木 毅

濱口 友 一

## 常勤監査役

星野 茂 夫

東 川 一

## 監査役

山口 俊 明

仁田 陸 郎

石田 義 雄

## 執行役員

熊本 義 寛

総合企画本部復興企画部長

平野 邦 彦

総合企画本部ターミナル計画部長

西野 史 尚

鉄道事業本部安全企画部長

細川 明 良

鉄道事業本部運輸車両部長

内田 浩 二

鉄道事業本部設備部長

黒岩 雅 夫

鉄道事業本部電気ネットワーク部長

松本 雅 行

鉄道事業本部電気ネットワーク部担当部長

信号システム管理センター所長

## 執行役員

中井 雅 彦

鉄道事業本部副総務部部長

建設工事部長

日野 正 夫

事業創造本部副本部長

有山 伸 司

事業創造本部部長（大規模開発部門）

瓜生原 信 輔

IT・Suica事業本部副本部長

横山 泰 和

人事部部長

JR 東日本総合研修センター所長

前川 忠 生

総務部長

松崎 哲 士 郎

横浜支社長

佐藤 裕

八王子支社長

栗田 敏 寿

大宮支社長

江藤 尚 志

高崎支社長

小池 邦 彦

水戸支社長

椿 浩

千葉支社長

福田 泰 司

盛岡支社長

浅見 郁 樹

秋田支社長

関森 多 市 郎

新潟支社長

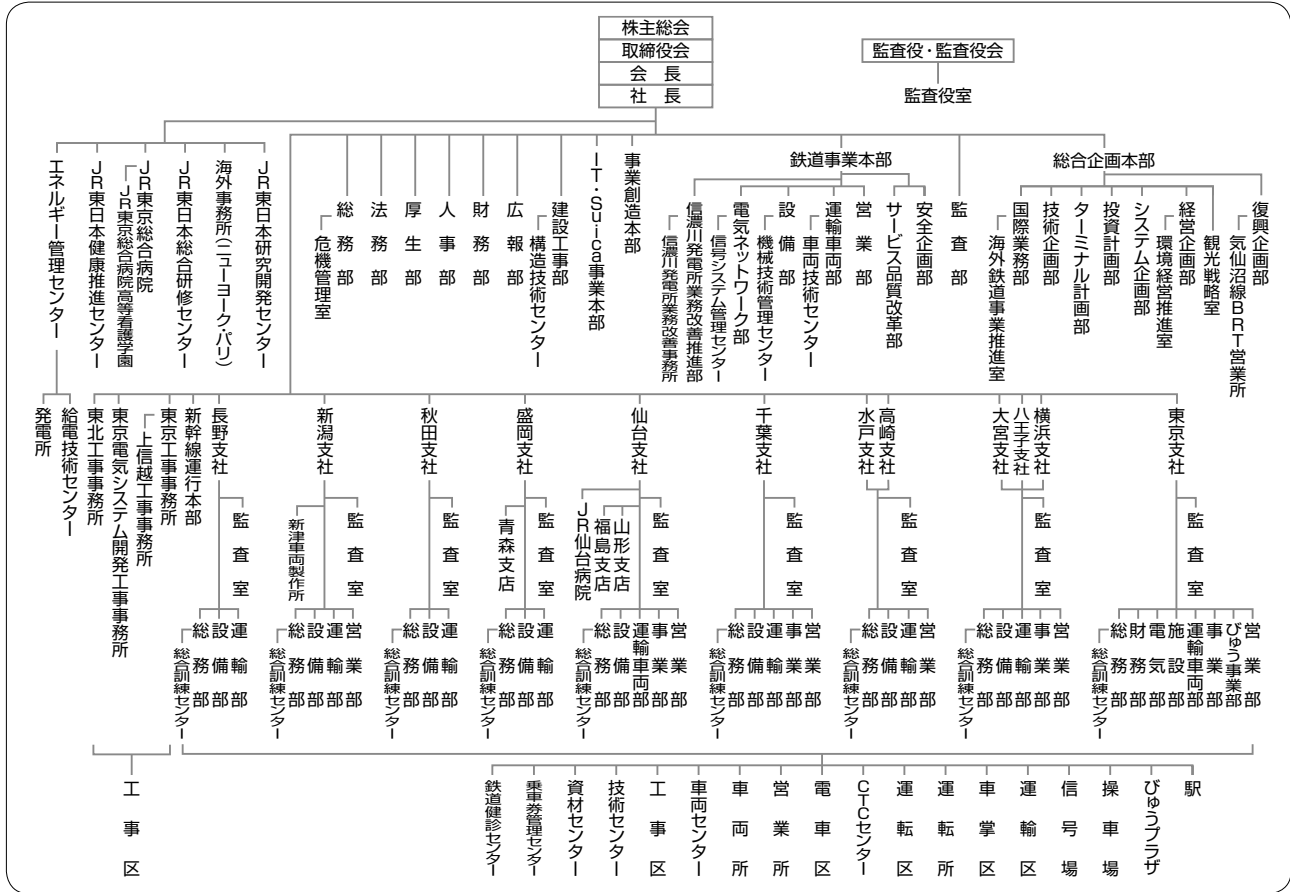
尾高 達 男

長野支社長

中村 泰 之

新幹線運行本部長

# 組織図



(2012年10月末現在)

# 事業所

本社	〒151-8578 渋谷区代々木二丁目2番2号	03-5334-1111
JR東日本研究開発センター	〒331-8513 さいたま市北区日進町二丁目479番地	048-651-2214
JR東日本総合研修センター	〒961-0888 白河市十三原道下1番地1	0248-31-2822
JR東日本総合病院	〒151-8528 渋谷区代々木二丁目1番3号	03-3320-2200
JR東日本健康推進センター	〒140-0005 品川区広町二丁目1番19号	03-3771-7520
エネルギー管理センター	〒151-8578 渋谷区代々木二丁目2番2号	03-5334-1013
東京支社	〒114-8550 北区東田端二丁目20番68号	03-5692-6024
横浜支社	〒220-0023 横浜西区平沼一丁目40番26号	045-320-2540
八王子支社	〒192-8502 八王子市旭町1番8号	042-627-6498
大宮支社	〒330-9555 さいたま市大宮区錦町434番地4	048-642-7401
高崎支社	〒370-8543 高崎市栄町6番26号	027-320-7111
水戸支社	〒310-0011 水戸市三の丸一丁目4番47号	029-227-5884
千葉支社	〒260-8551 千葉市中央区弁天二丁目2番3号	043-222-1001
仙台支社	〒980-8580 仙台市青葉区五橋一丁目1番1号	022-266-9611
JR仙台病院	〒980-8508 仙台市青葉区五橋一丁目1番5号	022-266-9671
山形支店	〒990-0039 山形市香澄町一丁目1番1号	023-622-8977
福島支店	〒960-8031 福島市栄町1番1号	024-522-1233

盛岡支社	〒020-0034 盛岡市盛岡駅前通1番41号	019-625-4011
青森支店	〒038-0012 青森市柳川一丁目1番1号	017-734-6734
秋田支社	〒010-0001 秋田市中通七丁目1番1号	018-832-5873
新潟支社	〒950-8641 新潟市中央区花園一丁目1番1号	025-248-5106
新津車両製作所	〒956-0032 新潟市秋葉区南町19番33号	0250-23-4904
長野支社	〒380-0927 長野市栗田源田窪992番地6	026-226-7555
新幹線運行本部	〒100-0005 千代田区丸の内一丁目9番1号	03-3240-9625
東京工事事務所	〒151-8512 渋谷区代々木二丁目2番6号	03-3379-4632
上信越工事事務所	〒370-8543 高崎市栄町6番26号	027-324-9360
東京電気システム開発工事事務所	〒151-8512 渋谷区代々木二丁目2番6号	03-3379-4642
東北工事事務所	〒980-8580 仙台市青葉区五橋一丁目1番1号	022-266-9663

### 〈海外事務所〉

ニューヨーク事務所	East Japan Railway Company New York Office One Rockefeller Plaza, Suite 1410 New York, N.Y. 10020 U.S.A. TEL: (1)-212-332-8686
パリ事務所	East Japan Railway Company Paris Office 3, rue du Faubourg St. Honoré 75008 Paris, FRANCE TEL: (33)-1-45-22-60-48

## 2012 会社要覧

発行 2012年11月

## 東日本旅客鉄道株式会社 広報部

●当要覧で使用したデータは、2011年度実績を中心としたものです。なお、四捨五入等してありますので、合計と内訳の計は必ずしも一致していません。

●当要覧の写真・図表等の無断転載は固くお断りいたします。  
●本誌は、FSC認証紙を使用しています。  
●インターネットでも、JR東日本についてお知らせしています。  
<http://www.jreast.co.jp>

表紙：東京駅丸の内駅舎



東日本旅客鉄道株式会社

