



「社会的価値」の創造 —社会—
設備の利便性向上(バリアフリー化等)

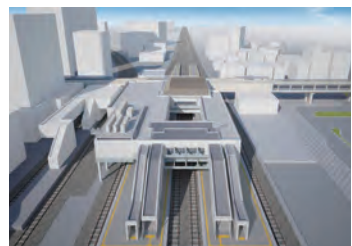


▶ 設備の利便性向上(バリアフリー化等)

駅等の利便性の向上

鉄道の駅は、地域社会やバス・自家用車・タクシー等の二次交通との結節点であり、人が集まる地域の拠点でもあることから、その整備は地域社会にとって重要です。当社では、地方自治体からの要請に応じて、自由通路設置及び橋上駅舎化等の駅の改良、駅前広場の整備、新駅の設置、鉄道高架化事業等を推進し、地域の発展に貢献しています。その1つとして、東海道本線の刈谷駅では、特に朝夕の通勤・通学時間帯を中心にお客様のご利用が増加していることから、今後も安全かつ快適にご利用いただくための改良に関して刈谷市と協議を行い、ホームの拡幅、可動式ホーム柵の設置、コンコースの改良等を行うこととし、現

在、工事を進めています。刈谷市は、この駅改良に合わせて地域交流拠点・観光案内施設を設置・運営する計画です。当社は、駅周辺地域の拠点化、地域社会への貢献につなげるため、市の計画に必要な空間を新設することとしています。今後とも、地域社会に貢献し、地域とともに発展する鉄道会社として、関係自治体と協力して駅等の利便性向上に努めていきます。



刈谷駅イメージ

バリアフリー化に向けた取り組み

お身体の不自由な方やご高齢の方を含め、すべてのお客様に当社の鉄道を安全に、安心してご利用いただくため、いわゆるバリアフリー法をはじめ関係諸法令等に基づき、国・関係自治体と三者共同で設備の整備や改良等を推進しています。

駅における取組みとして、まずエレベーター等の整備による段差の解消やバリアフリートイレの整備については、国の定める整備目標に基づき、お客様のご利用が1日3千人以上の駅及び1日2千人以上で自治体が定める基本構想の生活関連施設に位置付けられた駅を対象に順次実施しており、基本的にすべての駅で整備完了、または整備計画が進行中です。また、目の不自由な方のための誘導用ブロックやホームからの転落を防止するための点状ブロックの設置は全駅で完了しており、さらに点状ブロックについては、ホーム内側部分に線状の突起を設けてホームの内外がわかるようにした「内方線付き点状ブロック」への取替を順次進めています。加えて、ホーム上の安全性をより一層向上させるため、可動式ホーム柵の設置を進めています。東海道新幹線については、お客様のご利用の多いのぞみ停車駅を対象に設置を進め、2022年12月に供用開始した新大阪駅20番線の整備により、品川

駅22番線を除き、設置が完了しています。今後は、東海道新幹線全駅への設置を進めていきます。在来線については、金山駅において、3・4番線(東海道本線)への設置が完了しています。現在、前述の刈谷駅のほか、名古屋駅5・6番線(東海道本線下り)及び7・8番線(中央本線)への設置を進めており、2030年度までに名古屋駅1・2番線(東海道本線上り)、金山駅1・2番線(中央本線)、千種駅、大曽根駅へ整備する方針です。これらのバリアフリー施策の実施に当たっては令和3年12月に国により創設された「鉄道駅バリアフリー料金制度」も活用し、バリアフリー設備の整備をしていきます。

車両における取組みとして、東海道新幹線については、車いすスペースを6席設置した新型車両N700Sを追加投入するとともに、「EXサービス」でWEB予約可能な車椅子対応座席を拡大しています。在来線については、車いすスペースを拡充した新形式の通勤型電車315系及び新型特急車両HC85系の投入により、バリアフリー設備の整備を進めています。



新大阪駅20番線可動式ホーム柵



「社会的価値」の創造 —社会—
地域社会とのつながり



▶ 地域活性化に向けた取組み

沿線地域と連携した施策展開

営業施策の一環として、「さわやかウォーキング」、「デスティネーションキャンペーン(以下、DC)」等について、沿線地域との連携を深めながら取り組んでいます。

さわやかウォーキングは、年間を通じた土日・休日の鉄道利用促進を目的とし、沿線各地の魅力ある自然や歴史、文化等に触れることができる予約不要、参加費無料のウォーキングイベントです。1991年に開始して以降、約590万人(2023年9月末時点)の方にご参加いただいています。

DCは、春夏秋冬3か月ごとに対象地域を設定し、関係自治体とJRグループ旅客6社、旅行会社等が協力し、地域の新たな観光素材をPRして鉄道による誘客を図る国内最大級の観光キャンペーンです。当社沿線で実施されるDCでは、地域の魅力を堪能できる観光列車の運行、地域の方々と連携した観光素材や特典を盛り込んだ旅行商品の発売等を行ってきました。また、他社沿線で実施される場合においても、当社の駅構内で観光素材の魅力を幅広く認知いただくための宣伝を行っており、様々な関係者と連携しながら日本各地の観光誘客に取り組んでいます。

いいもの探訪

非鉄道分野での地域活性化の取組みとして、沿線の美味しい食べ物やこだわりの工芸品を産地直送でお届けするウェブサイト「いいもの探訪」を運営しています。地元で長年愛されてきた商品の紹介をはじめ、多くの皆様に沿線を身近に感じていただけるよう、オリジナル商品の開発や「いいもの探訪」の名を冠した催事、産地を訪問する体験イベントなどにも展開の幅を広げています。今後も、当社と各地で頑張られている生産者の皆様一体となって地域の魅力発信に取り組んでいきます。



いいもの探訪

「リニア・鉄道館」～夢と思い出のミュージアム～

当社は、名古屋市による「モノづくり文化交流拠点構想」に参画し、2011年3月、名古屋市港区金城ふ頭に「リニア・鉄道館」をオープンしました。「リニア・鉄道館」では、東海道新幹線を中心に、在来線から超電導リニアまでの展示を通じて「高速鉄道技術の進歩」を紹介しています。全部で39両の実物車両を様々な角度から触れることで、その迫力を実感いただけるほか、模型やシミュレータの展示を通して、鉄道のしくみや歴史を体験しながら楽しく学ぶことができます。2023年9月、開館以来の入館者数は累計で600万人を達成することができました。



リニア・鉄道館

④ 地域社会とのつながり

▶ 大規模災害時の復旧支援を通じた地域への貢献

大規模災害において電力会社が迅速な復旧をするためには、従事する方々が安全に作業できるような体制づくりが重要です。ホテルアソシア高山リゾートは、2020年12月、高山地区のホテル2社とともに中部電力パワーグリッド株式会社 高山営業所との間で災害支援協定を締結し、大規模災害時に優先的に宿泊施設を提供するなどの復旧支援を通じて、地域への貢献を果たしています。



ホテルアソシア高山リゾート

▶ 地域コミュニティと連携した防災・復旧活動

南海トラフ地震が発生し、列車が駅間に停止したことを想定し、お客様を迅速に誘導する訓練を実施しています。これまでの訓練では、沿線の高校生及び自治体の皆様にもご参加いただき、地域と連携して防災活動等に取り組んでいます。



津波避難誘導訓練

▶ お客様に信頼され、親しまれるサービスの実践

当社では、お客様に安全・安定輸送と高品質なサービスを提供し、お客様にご満足いただけることが、私たち自身の喜びにもつながるとする考えのもと、地域社会及びお客様に信頼され、親しまれるサービスの実践に取り組んでいます。

新幹線では、「ブランドクオリティサービス運動」を展開し、お客様に安心・満足・飲んでいただくために、駅・車内の接客サービスの向上に努めています。近年ではネット予約等が増加していますが、旅慣れたビジネス利用、訪日外国人のお客様を含めた旅行等でのご利用等、様々なお客様のご要望に的確にお応えできるよう、知識技能の向上に努めるとともに、サービスマインドの醸成に、当社グループ一体となって取り組んでいます。

在来線では、お客様にとって真に価値あるサービス、すなわち「リアルバリューサービス」の実現を目指しています。お客様に鉄道を選んでいただくため、ご要望に気付く力を高め、社員が能動的に心からの親身な行動を実践することで、お客様に「安心感」と、温かみや身近さといった「親和感」を感じていただけるサービスを提供しています。



接客ロールプレイの様子

接客の様子

▶ 地域に根差した医療機関の設置(名古屋セントラル病院)

名古屋市中村区の名古屋セントラル病院は、地域の中核病院として年間3,800件以上の救急車受け入れのほか、年間1,800件以上の手術実施など、高度で良質な急性期医療を提供しています。今後も常に先進的で安全かつ質の高い医療の提供を通じて、地域社会に貢献していきます。



名古屋セントラル病院

▶ 国際交流

当社は、視察受け入れや人材交流を通じた国際交流という形で、社会とのつながりを深めています。

視察受け入れでは、外国政府や海外鉄道事業者の関係者を、東海道新幹線を中心とする鉄道関連施設へ案内し、鉄道運営等に係る意見交換を行ってきました。現地現物の視察を通じ、各国の鉄道関係者に安定安全輸送を支えるシステムへの理解を深めてもらうことにつながっています。人材交流では、英国の現地铁道会社と相互に幹部社員を派遣し合う交換研修プログラムを運営し、鉄道の経営・技術に関して双方の社員が見聞を広め、研鑽を積む機会を設けています。また、米国の複数の大学と連携して、学生向けの夏期インターンシップ・プログラムを運営し、日本の鉄道や文化について深く学ぶ機会を提供しています。

国外では、ワシントンD.C.・ロンドン・シドニーの3都市に海外事務所を設置し、海外の鉄道や最新技術関連の情報収集、

各国の有識者や鉄道関係者との情報交換、海外向け広報活動等、国際業務を幅広く展開しているほか、現地での国際交流にも力を入れています。例えば英国では、現地の学校にて超電導リニアの仕組みを解説する出張授業を実施し、子どもたちが最先端の科学技術に触れる機会を提供しています。

英国との交換研修及び米国大学とのインターンシップは、いずれも開始から20回以上を数え、リユニオン(同窓会)には多くの修了生が参加しています。当社を訪れた方々との間に長年にわたり育まれた厚い信頼関係は、当社が海外で行う種々の活動を支援しています。



英国鉄道会社との交換研修プログラムの様子

▶ 文化芸術・生涯学習の振興(公益財団法人JR東海生涯学習財団)

JR東海生涯学習財団は、文化芸術や生涯学習の振興を通じた社会貢献を目的に、当社が1990年10月に設立した公益財団法人です。主な事業として、1991年10月に開館した「山口蓬春記念館」(神奈川県葉山町)では、新日本画の先駆者として日本画壇を牽引した山口蓬春画伯の作品等の展示や創作の場であるアトリエ、夫妻が愛でた四季折々の草花を回遊園路より堪能いただけます。

さらに、生涯学習活動を支援するため、日本画等の様々な

教室や史跡を巡る歴史移動教室の主催等、幅広い文化事業の活動を行っています。



山口蓬春《望郷 小下絵》1953年

アトリエで制作中の山口蓬春

▶ 人権に関する取組み(JR東海グループ人権方針)

当社は、人権尊重を基本に業務に取り組んでおり、社員の人権意識や人権感覚を高めることは、企業として社会的責任を果たすという観点からも重要であると考えています。当社は従来から人権を意識した採用活動、日頃からの適切なお客様対応、ハラスメント等の新たな人権課題も取り入れた教

育・啓発、グループ会社との人権推進に関する情報共有、資材調達先への法令遵守・人権尊重の要請など、人権の問題に適切に対処しています。さらに、「JR東海グループ人権方針」を策定し、推進体制や研修等の具体的な活動内容とあわせて公表しており、人権尊重の業務運営に役立てています。

「JR東海グループ人権方針」

2022年9月1日

- **人権の尊重**
JR東海グループは、人権に関する国際的な原則等を踏まえ、お客様、ビジネスパートナー、従業員等すべての人々の人権を尊重した事業活動を行います。
- **適用範囲**
本方針は、JR東海グループ各社に適用します。
- **教育と啓発**
本方針が理解され、JR東海グループのすべての事業活動の中で効果的に実施されるように、適切な教育、幅広い啓発活動に取り組めます。
- **人権デューデリジェンス**
JR東海グループは、国際的な原則等を踏まえ、人権への負の影響を予防、軽減するよう努めます。
- **ステークホルダーとの対話**
JR東海グループは、ステークホルダーとの対話を行い、これを踏まえて事業活動における人権尊重に取り組めます。
- **救済と是正**
JR東海グループの事業活動が人権に対する負の影響を引き起こしたり、あるいはこれに関与したことが明らかになった場合、適切な手続きを通じて、その救済と是正に取り組めます。
- **情報開示**
JR東海グループは、人権尊重の取り組みについて、当社ホームページ等を通じて、適切に情報開示を行います。