

## ●はじめに●

中期経営構想「ニューフロンティア2008 新たな創造と発展」は、「ニューフロンティア21」で掲げた「信頼される生活サービス創造グループ」をめざすというグループ理念を引き継ぎ、グループの長期にわたる持続的な成長を展望しつつ、2008年度までの4年間の到達目標を示すものです。この中期経営構想は、より質の高い商品、サービスを提供することで、JR東日本グループが新たな顧客価値を創造し、長期的に大きく発展することをめざしています。

## 1. 基本的な経営の方向

- (1) お客様の視点に立脚したサービスの実践  
～お客様のご期待を実現するために私たちは挑戦します

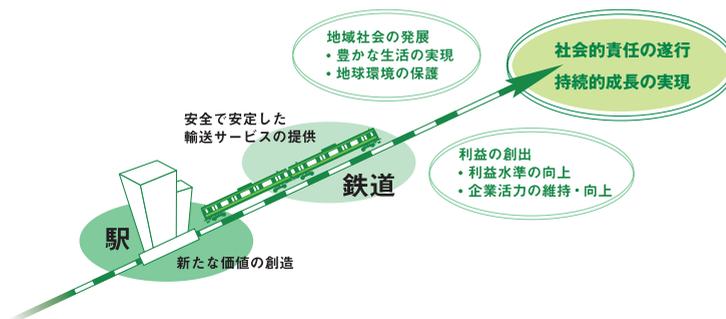
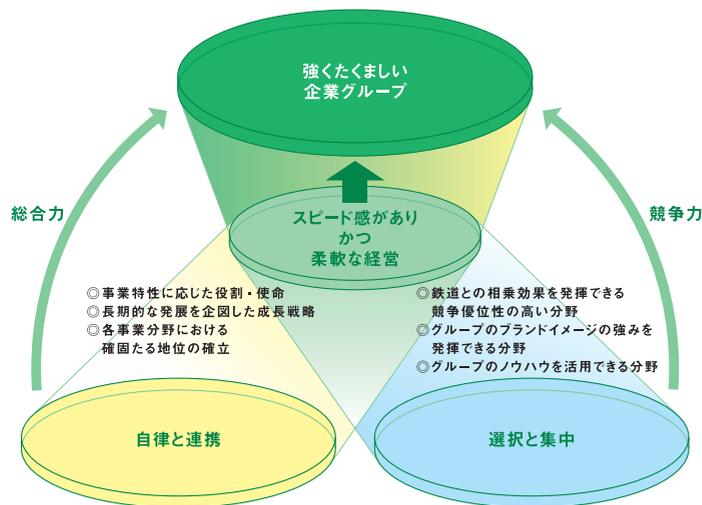
JR東日本グループは、「お客様のご期待を実現するために私たちは挑戦します」を「ニューフロンティア2008」における基本姿勢と位置づけ、お客様からのご意見・ご不満を真摯に受け止め、さまざまな課題の克服に努めるとともに、お客様のニーズを先取りしたサービスを提供していきます。

- (2) 強くたくましい企業グループづくり  
～自主自立経営のもと、グループの競争力と総合力の強化に努めます

JR東日本グループは、ビジネスチャンスに機敏に反応できる、強くたくましい企業グループづくりに努めることで、グループの競争力と総合力を強化していきます。

- (3) 社会的責任の遂行と持続的成長の実現  
～豊かな生活の実現に取り組むことにより、持続的成長をめざします

JR東日本グループは、輸送サービスの安定的な提供と新たな価値創造により地域社会の発展の一翼を担うことで、グループの社会的責任を果たしつつ、企業グループとして持続的に成長することをめざします。



## 2. 重要な経営課題①～新たな顧客価値の創造

あらゆる分野でより質の高いサービスが求められる今日、従来のやり方を維持するだけでは、他社との差異化を図ることはできません。JR東日本グループは、きめ細かなマーケティングを通じて、お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供することにより、新たな顧客価値を創造します。

### (1) 安全・安定輸送への絶えざる挑戦を続けます

JR東日本グループへの信頼をより確かなものとしていくためには、運輸事業における安全で安定した輸送の確保が不可欠です。また、大規模地震対策については、高架橋の補強工事を前倒して実施するなど、震災対策のさらなる深度化を図ります。

### (2) 駅を変えます

多くのお客さまが集い、JR東日本グループにとって最大の経営資源である駅を、さらに便利で魅力あるものに変えていきます。21世紀の新しい駅づくり「ステーションルネッサンス」を引き続き推進し、交通の結節点としての機能を向上させるだけでなく、お客さまの多様なご期待に応えるサービス拠点としての機能強化を図るとともに、空間としての快適性を向上させるデザインに変えていくなど、さまざまな取組みを行います。

### (3) 鉄道事業の利便性・快適性をさらに向上します

輸送サービスの提供については、首都圏における一層の輸送ネットワークの拡充や新幹線のスピードアップなどにより利便性を高めるとともに、車両の快適性の向上に取り組みます。商品開発については、お客さまのご期待を醸成し、ご満足いただけるさまざまな新しい提案と積極的な情報発信を行います。接客サービスについては、お客さまが安心して円滑に鉄道をご利用になれるよう、状況に応じたきめ細かなサービスを提供できる人材を育成し、現場第一線でのサービスレベルの向上に努めます。

### (4) グループの総力をあげて生活サービス事業のさらなる成長をめざします

生活サービス事業については、十分なマーケティングと明確なブランド戦略により、お客さまの信頼とご期待に応える質の高いサービスを提供していきます。引き続き、鉄道との相乗効果のある、グループの経営資源を最大限活用した事業展開を図り、その基盤に立ったうえで、市中においてもお客さまに選択され、競争に勝ち残る体制の確立をめざします。そのためには、業種業態ごとの再編・統合をより深度化し、グループ外企業とのアライアンスやM&Aなども活用します。

### (5) Suicaで新しいライフスタイルを提案します

サービス開始以降、ご好評をいただいているSuicaは、JR東日本グループのサービスのあり方に変化をもたらすだけでなく、

お客さまへの新しいライフスタイルの提案を可能とする高いポテンシャルを持っています。鉄道でのご利用にとどまらず、生活を営むうえで欠かせない存在としてご支持いただけるよう、さまざまな機能の強化とサービスの充実を図ります。これにより、Suicaビジネスをグループの中核ビジネスとして成長・発展させるとともに、ICカードのトップランナーとしての確固たる地位を築きます。

### (6) 研究開発に力を入れます

新たな顧客価値の創造を図るため、「安全性・安定性の向上」「利便性・快適性の向上」「コストダウン」「地球環境への貢献」「駅における新たな展開」の5つを柱に掲げ、最先端技術を積極的に導入して、研究開発を推進します。

## 3. 重要な経営課題②～グループの総合力の発揮

(1) グループ各社が成長戦略を明確に打ち出し、グループ全体の発展をめざします

(2) グループ内の意思疎通をよりスムーズにするとともに、働きがいを一層向上させます

(3) コストダウンを徹底し効率的な事業運営を行います

(4) 企業の社会的責任を果たし、法令遵守と地球環境の保護に一層力を入れます

## 4. 目標とする経営数値

(1) 4年間の連結営業キャッシュフロー総額2兆円をめざします

グループの持続的成長の実現に向け、①経営基盤のより一層の安定のために債務削減を引き続き進めること、②将来の経営に大きな成果を生むための設備投資を積極的に行うこと、③株主還元を充実させることの3点を同時にめざすこととし、そのために営業キャッシュフローを積極的に生み出します。具体的には、連結営業キャッシュフローについて、2005年度から2008年度までの4年間で総額2兆円を生み出すことを目標とします。

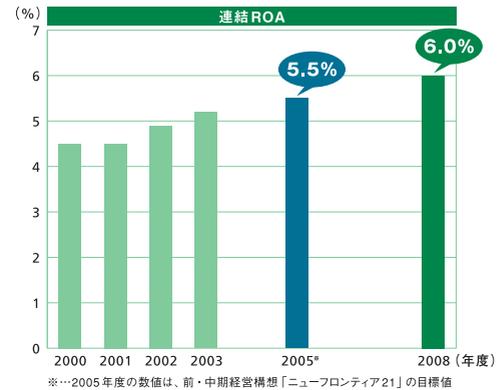
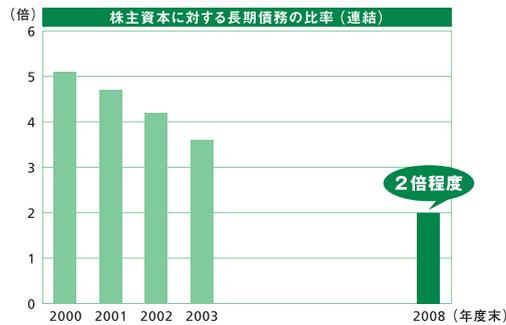
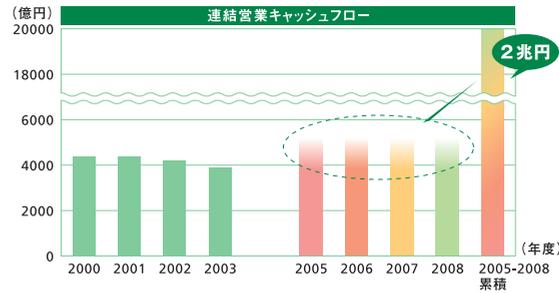
(2) 株主資本に対する長期債務の比率を2倍程度とすることをめざします

連結ベースで、現在は株主資本の3倍を大きく超える長期債務を負っていますが、経営基盤の一層の安定のために債務削減を積極的に進め、株主資本に対する長期債務の比率を、2倍程度をめざして引き下げていきます。

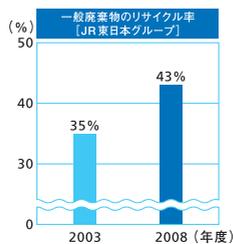
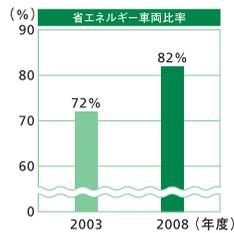
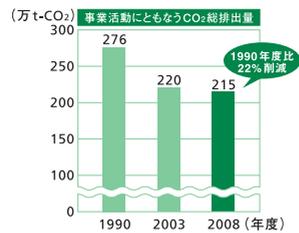
(3) 連結ROA6%をめざします

グループのさらなる成長のために、JR東日本グループは保有する資産を最大限に活用します。すでに連結ROA(総資産営業利益率)は5%を超える水準となっていますが、今後これをさらに上げ、2008年度における連結ROA6%を新たな目標とします。

## 目標とする経営数値



## ニューフロンティア2008の期間における環境目標



環境保護活動の一環として、毎年「鉄道沿線からの森づくり」などの植樹活動に取り組む〔JR東日本グループ〕

