

## 概要

## 事業概要

JR東日本事業概要	1
株式の状況	2

## 財務諸表

連結決算・単体決算	3
■連結決算について	3
■単体決算について	3

## 財務比較

財務比較	4
------	---

## 設備投資

設備投資	6
■2019年度グループ設備投資計画概要(主な件名)	6
■設備投資額の推移(連結)	6

## 安全

## 安全

安全	7
■グループ安全計画2023	7
■鉄道運転事故件数	7
■安全投資額の推移	7
■列車衝突事故防止	8
■列車の運行管理システム	9
■ホームにおけるお客さまへの安全対策	10
■踏切の安全対策	11
■防災対策	13

## グループ事業展開

## 鉄道事業

サービス品質	16
■サービス品質について	16
■輸送品質の向上	16
■安心・快適な駅、車両	17
■お客さまの声を原点に改善	19
■お客さま視点で「自ら考え、自ら行動する」文化の創造	20
車両	21
■鉄道車両製造事業の展開	21
■主な新型車両の導入線区	22
■代表車両の主要諸元	24
輸送	27
■他交通機関との比較	32
■国内鉄道事業におけるシェア	32
駅・営業	33
■駅	33
■活性化駅一覧	33
■駅名改称一覧	34
■新駅の設置	34
■営業諸元	35
■インターネットサービスポータルサイト「えきねっと」	36
■販売戦略	37
■旅行商品	39
線路・土木構造物	40
電力	42
■自営電力	43
信号通信	44
■通信ネットワーク	45
■列車無線	45
■衛星通信用無線	45

## バス事業・モノレール鉄道業

バス事業	46
モノレール鉄道業	46

## 生活サービス事業

事業展開	47
流通・サービス事業	48
■くらしづくり(まちづくり)への挑戦	48
■広告業	51
■スポーツ・レジャー事業	52
■グループSCMの構築	54
■物流インフラおよび後方施設の整備	54
■JRE MALL(ジェイアールイーモール)	55
■ロケーションサービス	55
■プロパティライセンス事業	56
■その他の事業	56
不動産・ホテル事業	57
■ショッピング事業	57
■オフィス事業	59
■住宅事業	60
■ホテル業	60
その他	62
■子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」	62
■介護事業	64
■東京ステーションシティ	64

## 地域再発見プロジェクト

地域再発見プロジェクト	65
■「地域再発見プロジェクト」とは	65
■具体的な取組み	65

## 国際事業

国際事業	66
■国際事業展開	66
■海外鉄道プロジェクトおよび主な海外事務所所在地	66
■インド高速鉄道プロジェクトの推進	66
■タイ・バンコクパープルラインへの事業参画	67
■英国での鉄道オペレーション事業への参画	67
■海外鉄道事業者への技術支援	68
■当社が加盟する国際機関	68

## IT・Suica事業

IT・Suica事業	69
■Suica	69
■ビューカード	72
■びゅう商品券	74
■WiMAX	74
■情報ビジネスの取組み	74
■JR東日本アプリを活用したビジネス展開	74

## 研究開発

## 研究開発

研究開発	75
■技術革新中長期ビジョン	76
■主な研究開発内容	76
■知的財産に関する取組み	77

## 社会との調和

## 環境への取組み

環境への取組み	78
■2030年度目標	78
■2020年度目標と2018年度実績	78
■地球温暖化防止への取組み	79
■資源循環の取組み	79

## まちづくり等への協力

まちづくり等への協力	80
------------	----

## 文化・スポーツ活動

文化・スポーツ活動	81
■公益財団法人 東日本鉄道文化財団	81
■鉄道博物館	81
■スポーツ	82
■プロサッカー(ジェフユナイテッド市原・千葉)	82

## 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	83
■「ダイバーシティ・マネジメント」の推進	83
■人材の力を高めていくために	84

## 福利厚生

福利厚生	85
■社宅・寮	85
■余暇支援	85
■直営医療機関	85
■ジェイアールグループ健康保険組合	85
■JR東日本グループ共済会	85

## 経営諸元

## 社員

社員	86
----	----

## JR東日本ア・ラ・カルト

JR東日本ア・ラ・カルト	87
--------------	----

## 付表

付表	88
■営業キロおよび駅数	88

## 数字で見るJR東日本

数字で見るJR東日本	89
------------	----

## JR東日本発足からのあゆみ

JR東日本発足からのあゆみ	90
---------------	----

## 会社役員

会社役員	96
------	----

## 事業所

事業所	97
-----	----

# 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69線区延べ7,401.7kmにおよび、1日に約1,790万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

3億8,182万2,200株  
(2019年3月31日現在)

### 上場証券取引所

東京証券取引所市場第一部

### 社員数

53,200人  
(2019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、工事監理及び工事業
- 設備工事業
- 電気供給事業
- 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

上記の事業に付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

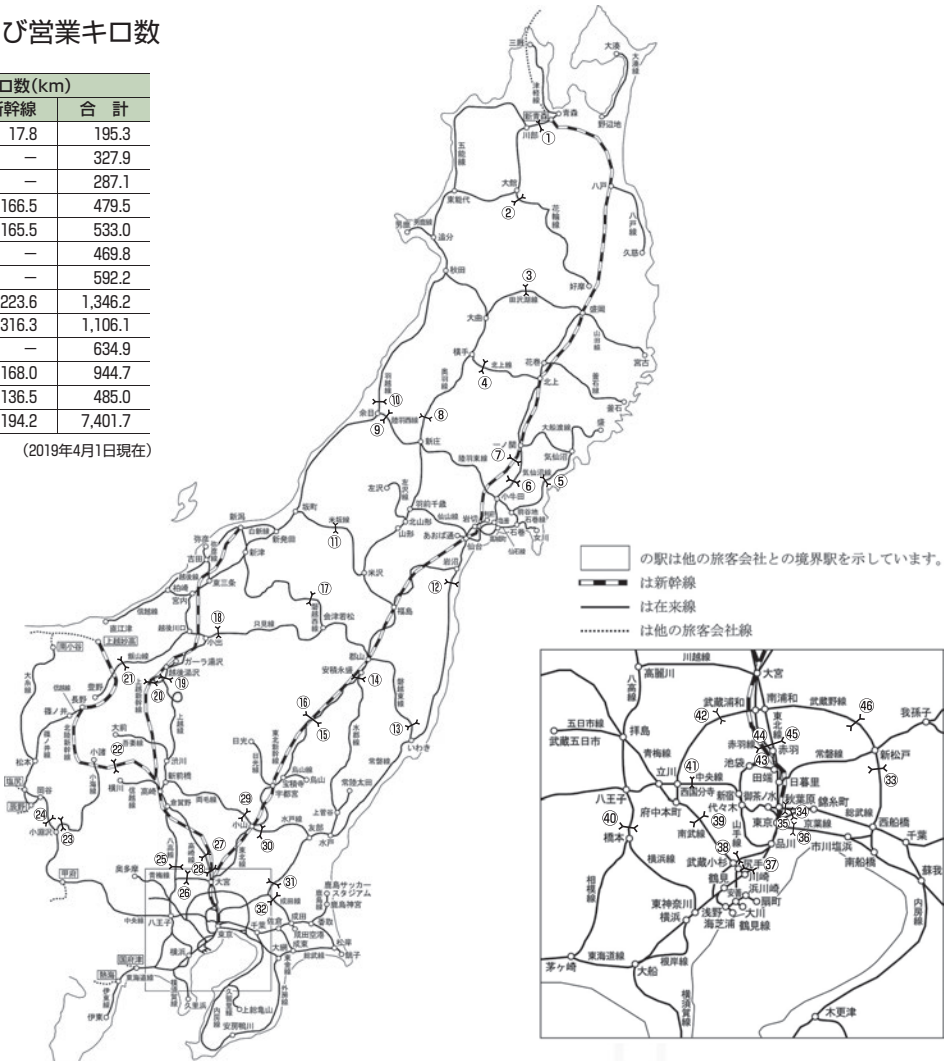
## ● 各支社の営業エリア駅数および営業キロ数

支社名	駅数	営業キロ数(km)		
		在来線	新幹線	合計
東京支社	80	177.5	17.8	195.3
横浜支社	109	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	90	367.5	165.5	533.0
水戸支社	112	469.8	—	469.8
千葉支社	158	592.2	—	592.2
仙台支社	290	1,122.6	223.6	1,346.2
盛岡支社	193	789.8	316.3	1,106.1
秋田支社	142	634.9	—	634.9
新潟支社	193	776.7	168.0	944.7
長野支社	114	348.5	136.5	485.0
合計	1,655	6,207.5	1,194.2	7,401.7

(2019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 只見～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 安中榛名～軽井沢
- ㉓ 甲斐小泉～小淵沢
- ㉔ 信濃境～小淵沢
- ㉕ 毛呂～高麗川
- ㉖ 武蔵高萩～高麗川
- ㉗ 宮原～大宮
- ㉘ 熊谷～大宮
- ㉙ 思川～小山
- ㉚ 小田林～小山
- ㉛ 藤代～取手
- ㉜ 東我孫子～我孫子
- ㉝ 新松戸～新八柱
- ㉞ 錦糸町～馬喰町
- ㉟ 浅草橋～秋葉原
- ㊱ 潮見～越中島
- ㊲ 蒲田～川崎
- ㊳ 西大井～武蔵小杉
- ㊴ 稲田堤～矢野口
- ㊵ 橋本～相原
- ㊶ 西荻窪～吉祥寺
- ㊷ 新座～北朝霞
- ㊸ 大宮～上野
- ㊹ 戸田公園～浮間舟渡
- ㊺ 川口～赤羽
- ㊻ 三郷～南流山



# 株式の状況

- 発行可能株式総数…………… 1,600,000,000株
- 発行済株式の総数…………… 381,822,200株
- 株主数…………… 205,233名

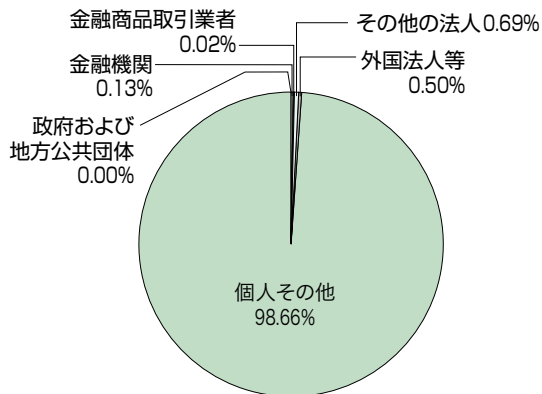
(2019年3月31日現在)

## ●大株主

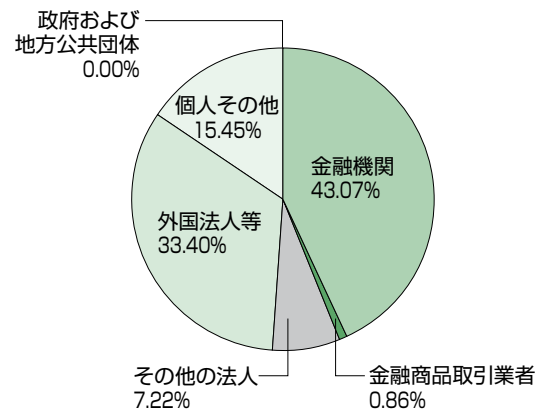
株主名	持株数
日本マスタートラスト信託銀行株式会社（信託口）	20,316,500 株
株式会社みずほ銀行	15,520,000
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社（信託口）	15,494,200
JR 東日本社員持株会	10,276,401
株式会社三菱 UFJ 銀行	9,712,000
株式会社三井住友銀行	8,169,000
日本生命保険相互会社	8,015,560
第一生命保険株式会社	8,000,000
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社（信託口 9）	7,686,800
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社（信託口 5）	6,977,800

## ●所有者別分布状況

○株主数比率

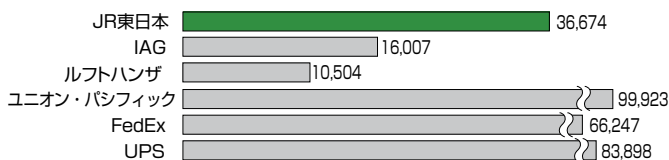


○所有株式数比率

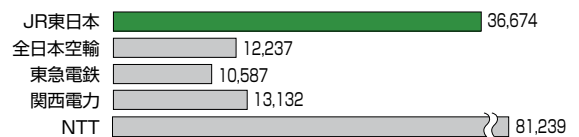


## ●株式時価総額企業比較 (百万米ドル)

国際比較



国内比較



2019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2018年12月期、FedExは2018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2019年3月期末の実勢レート(1米ドル=111円、1英ポンド=1.31米ドル、1ユーロ=1.12米ドル)を用いています。
3. 上記のレートで米ドルに換算した期末株価は、JR東日本が96.22ドル、IAGが8.07ドル、ルフトハンザが22.10ドル、ユニオン・パシフィックが138.23ドル、FedExが249.12ドル、UPSが97.53ドル、全日本空輸が36.57ドル、東急電鉄が17.41ドル、関西電力が14.70ドル、NTTが42.37ドルでした。

## ■ 連結決算について

JR 東日本グループは、東京圏を含む本州の東半分のエリアを中心として、さまざまな事業を展開しており、連結決算を以下の4つのセグメントに分けています。

### 運輸事業

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

### 不動産・ホテル事業

JR 東日本グループでは、「ルミネ」「アトレ」など立地にあわせたさまざまなタイプのショッピングセンターの運営事業に加え、オフィスビルの貸付業やホテル業などの生活サービス事業を展開しています。

⇒連結決算の推移はこちら

[http://www.jreast.co.jp/investor/factsheet/pdf/factsheet\\_09.pdf](http://www.jreast.co.jp/investor/factsheet/pdf/factsheet_09.pdf)

⇒連結決算の長期時系列データはこちら

<http://www.jreast.co.jp/investor/historicaldata/csv/consolidated.csv>

⇒過去の決算短信はこちら

<http://www.jreast.co.jp/investor/financial/index.html>

### 流通・サービス事業

JR 東日本グループでは、駅の売店「KIOSK」、コンビニエンスストア「NewDays」などの小売事業をはじめ、飲食事業、卸売業、貨物自動車運送事業および広告代理業などの生活サービス事業を展開しています。

### その他

JR 東日本グループでは、その他にもクレジットカード事業等のIT・Suica 事業や情報処理業など、さまざまな事業を展開しています。

## ■ 単体決算について

JR 東日本単体の営業収益は、大きくは鉄道事業に関わる収入と、関連事業に関わる収入に分かれています。

### (1) 鉄道事業に関わる収入

#### ① 運輸収入

- ・ 鉄道運輸収入  
新幹線、在来線（関東圏）及び在来線（その他）
- ・ 荷物運賃収入

#### ② その他の鉄道事業収入

- ・ 運輸附帯収入  
鉄道用地を貸し付けた際の貸付料、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、広告料などによる収入
- ・ 鉄道線路使用料収入  
JR 貨物から受け取る線路使用料による収入
- ・ 運輸雑収  
JR 他社から受け取る販売手数料などによる収入

### ● 鉄道輸送量

⇒鉄道輸送量の推移はこちら

[http://www.jreast.co.jp/investor/factsheet/pdf/factsheet\\_09.pdf](http://www.jreast.co.jp/investor/factsheet/pdf/factsheet_09.pdf)

⇒鉄道輸送量の長期時系列データはこちら

<http://www.jreast.co.jp/investor/historicaldata/csv/traffic.csv>

### (2) 関連事業に関わる収入

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などにより構成されています。

⇒単体決算の推移はこちら

[http://www.jreast.co.jp/investor/factsheet/pdf/factsheet\\_09.pdf](http://www.jreast.co.jp/investor/factsheet/pdf/factsheet_09.pdf)

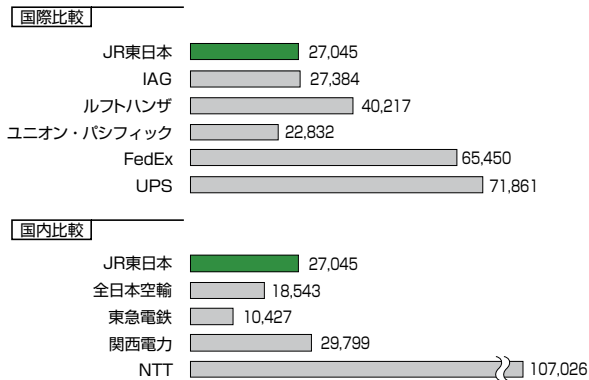
⇒単体決算の長期時系列データはこちら

<http://www.jreast.co.jp/investor/historicaldata/csv/non-consolidated.csv>

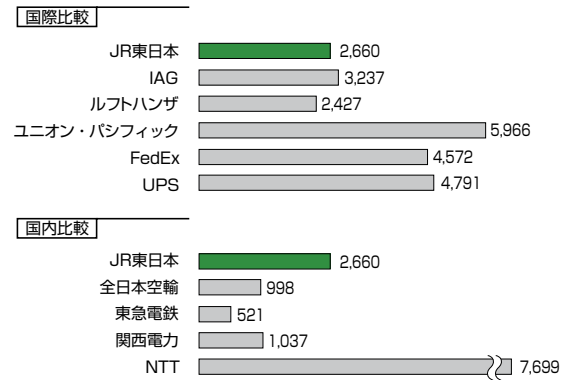
# 財務比較

## ● 企業比較

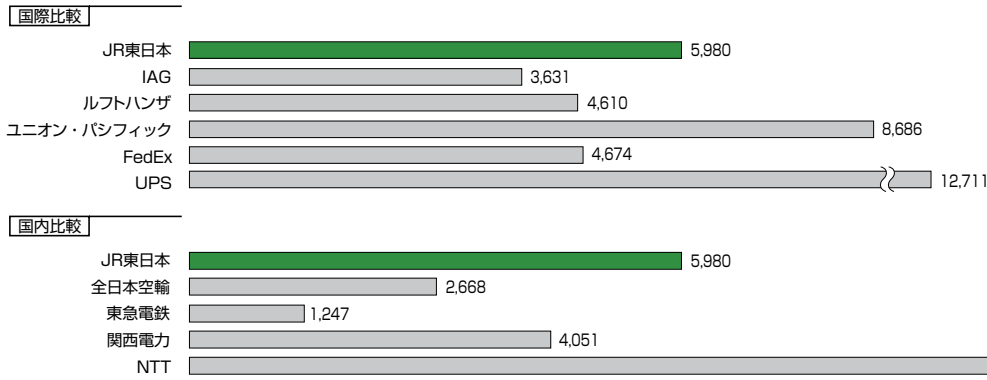
### ○ 営業収益(百万米ドル)



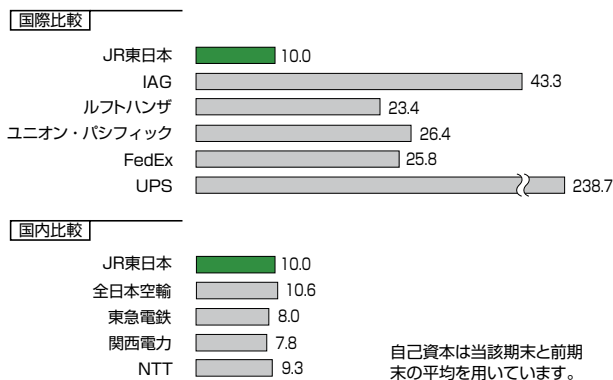
### ○ 親会社株主に帰属する当期純利益(百万米ドル)



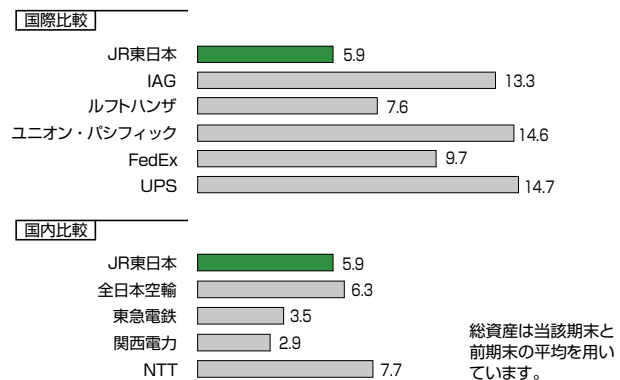
### ○ 営業活動によるキャッシュ・フロー(百万米ドル)



### ○ 自己資本当期純利益率(ROE)(%)



### ○ 総資産営業利益率(ROA)(%)

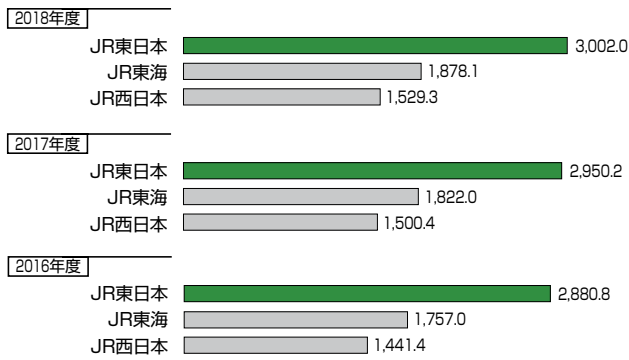


2019年3月期(IAG、ルフトハンザ、ユニオン・パシフィックおよびUPSは2018年12月期、FedExは2018年5月期)

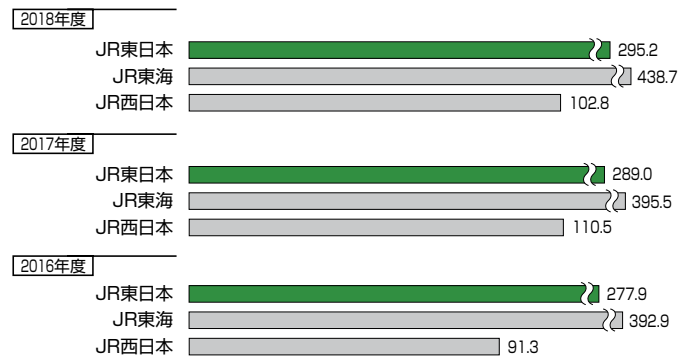
- 各社のアニュアルレポートまたは連結決算短信をもとに作成しています。
- 換算レートは2019年3月期末の実勢レート(1米ドル=111円、1英ポンド=1.31米ドル、1ユーロ=1.12米ドル)を用いています。

## ● JR本州3社の財務比較(連結)

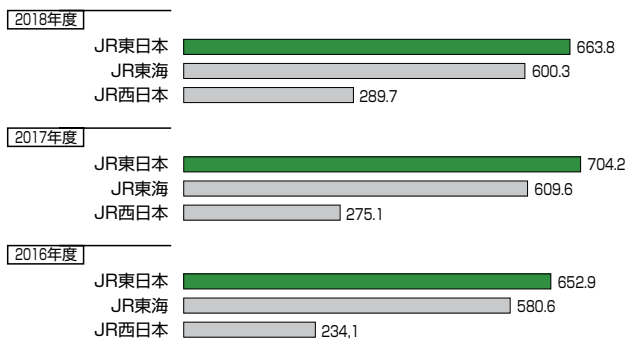
### ○ 営業収益(10億円)



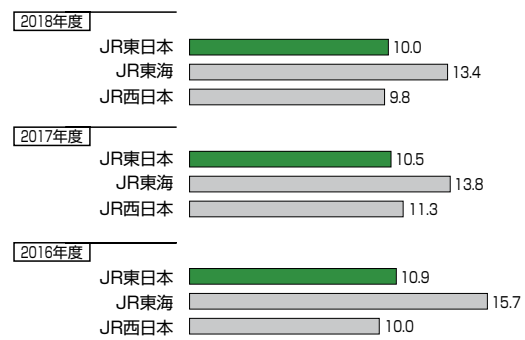
### ○ 親会社株主に帰属する当期純利益(10億円)



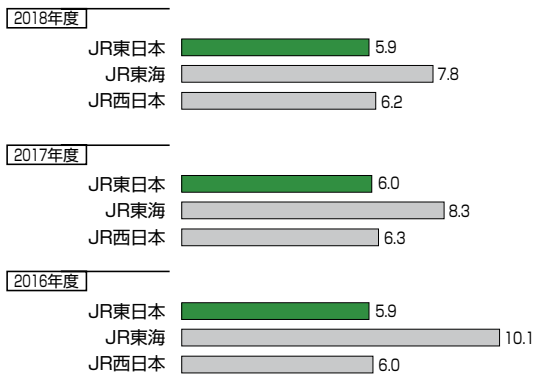
### ○ 営業活動によるキャッシュ・フロー(10億円)



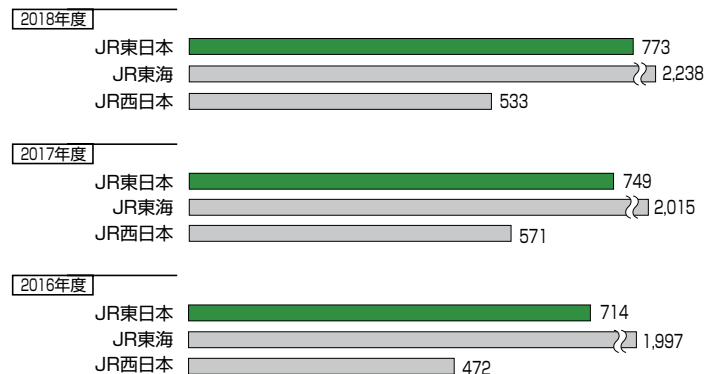
### ○ 自己資本当期純利益率(ROE)(%)



### ○ 総資産営業利益率(ROA)(%)



### ○ 1株当たり当期純利益(円)

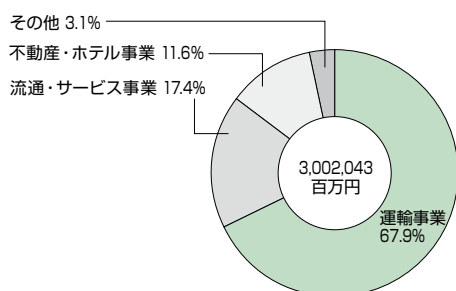


1. このセクションのデータはJR東海とJR西日本の連結決算短信をもとに計算したものです。
2. 総資産および自己資本は当該期末と前期末の平均を用いています。
3. 1株当たり情報は普通株式の期中平均株式数をもとに算定しています。
4. 表示単位未満を四捨五入しています。

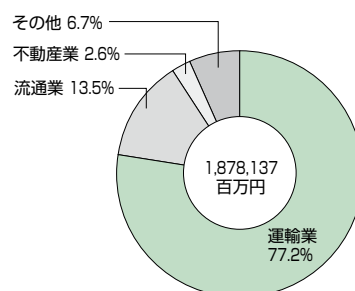
## ● 主要運輸事業各社の連結セグメント別営業収益

出典: 各社決算短信(2019年3月期)

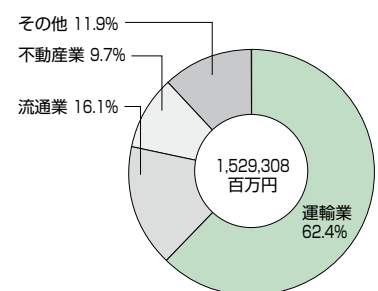
### ○ JR東日本



### ○ JR東海



### ○ JR西日本



# 設備投資

## 2019年度 グループ設備投資計画概要 (主な件名)

### ● 信頼・安全

<p><b>「究極の安全」の追求・リスクマネジメント・コンプライアンス徹底</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車両新造 (GV-E400 系等)</li> <li>・大規模地震対策</li> <li>・ホーム安全設備整備 (ホームドア等)</li> <li>・踏切安全対策</li> <li>・線路モニタリングシステム</li> <li>・電気部門のスマートメンテナンス</li> <li>・新幹線教育訓練設備整備</li> <li>・セキュリティ対策</li> <li>・バス車両新造 [ジェイアールバス関東(株)]</li> </ul>	<p><b>サービス品質改革</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技会場 周辺駅改良</li> <li>・駅設備整備 (エレベータ・トイレ・案内表示)</li> <li>・首都圏電気設備強化</li> </ul> <p><b>地域社会への貢献</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・沿岸被災線区復旧</li> <li>・駅自由通路・橋上化整備</li> </ul> <p><b>地球温暖化防止・エネルギー多様化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エコステモデル駅整備</li> <li>・発電所設備更新</li> <li>・照明 LED 化</li> </ul>
---	--

### ● 豊かさ・生活

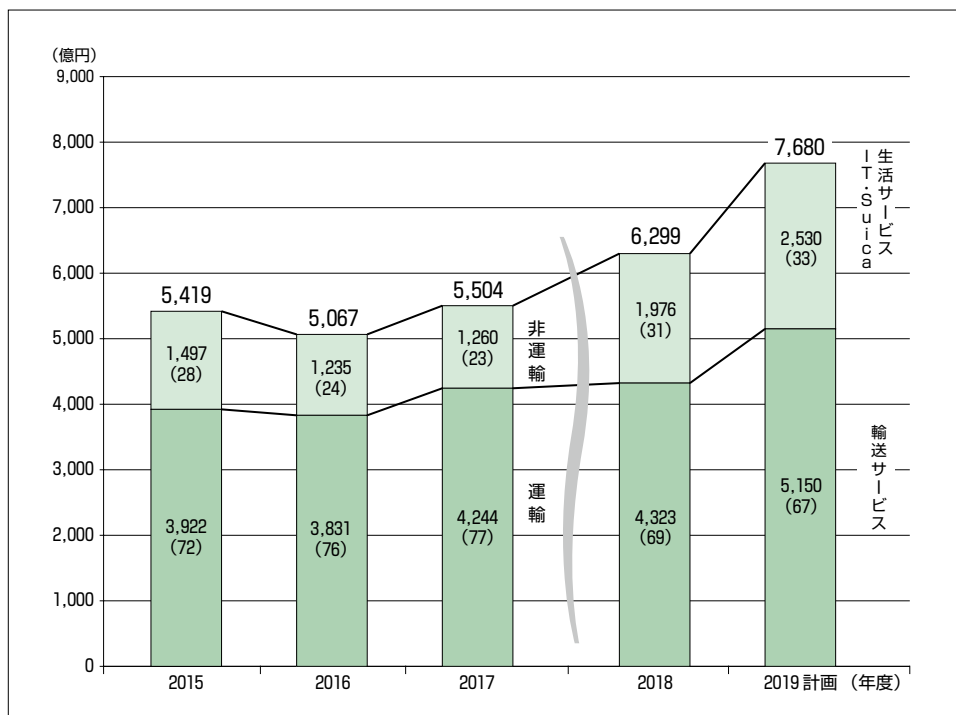
<p><b>くらしづくり・まちづくり</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・品川開発プロジェクト (第 I 期)</li> <li>・高輪ゲートウェイ駅整備</li> <li>・WATERS takeshiba 開発</li> <li>・JR 横浜タワー・JR 横浜鶴屋町ビル</li> <li>・仙台駅東口オフィス開発</li> <li>・新潟駅高架下開発</li> <li>・JR 秋田ゲートアリーナ (仮称)</li> <li>・ホテルメトロポリタン 鎌倉 [日本ホテル(株)]</li> </ul>	<p><b>「シームレスな移動」の実現</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相鉄・JR 直通線整備</li> <li>・羽田空港アクセス線 (仮称)</li> <li>・中央快速線グリーン車整備</li> </ul> <p><b>輸送サービス変革・</b></p> <p><b>観光振興・地域産業活性化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光特急車両新造 (伊豆エリア)</li> </ul>	<p><b>Suica の共通基盤化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新幹線 IC 乗車サービス</li> <li>・地域連携 IC カード</li> </ul> <p><b>データ分析等による新たなサービス提供</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・MaaS</li> <li>・JR 東日本アプリ</li> <li>・えきねっとシステム更新 [株]JR 東日本情報システム]</li> </ul>
--	---	---

### ● 社員・家族の幸福

<p><b>仕事の高度化・活躍フィールドの拡大・お客さまのより近くでの創意工夫</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場環境整備</li> <li>・女性社員設備整備</li> <li>・乗務員区所再編</li> <li>・支社ビル・寮整備</li> </ul>
---

※斜字はグループ会社の設備投資件名

## 設備投資額の推移 (連結)



注1) : ( )内は、構成比を示す。

注2) : 記載金額は、単位未満を切り捨てて表示。

注3) : 2016年度以前の実績値は、旧セグメントによる運輸業・非運輸業の設備投資額を記載。

# 安全

## ■ グループ安全計画2023

JR東日本では、会社発足以来、安全を経営のトッププライオリティと位置づけ、過去6回の安全5ヵ年計画に基づき安全性向上に取り組んでまいりました。一方で当社グループを取り巻く環境は、人口減少、ICTを中心とする技術革新、自然災害の激甚化など、非常に激しく変化しており、その変化は今後も急激に加速していくことが見込まれます。

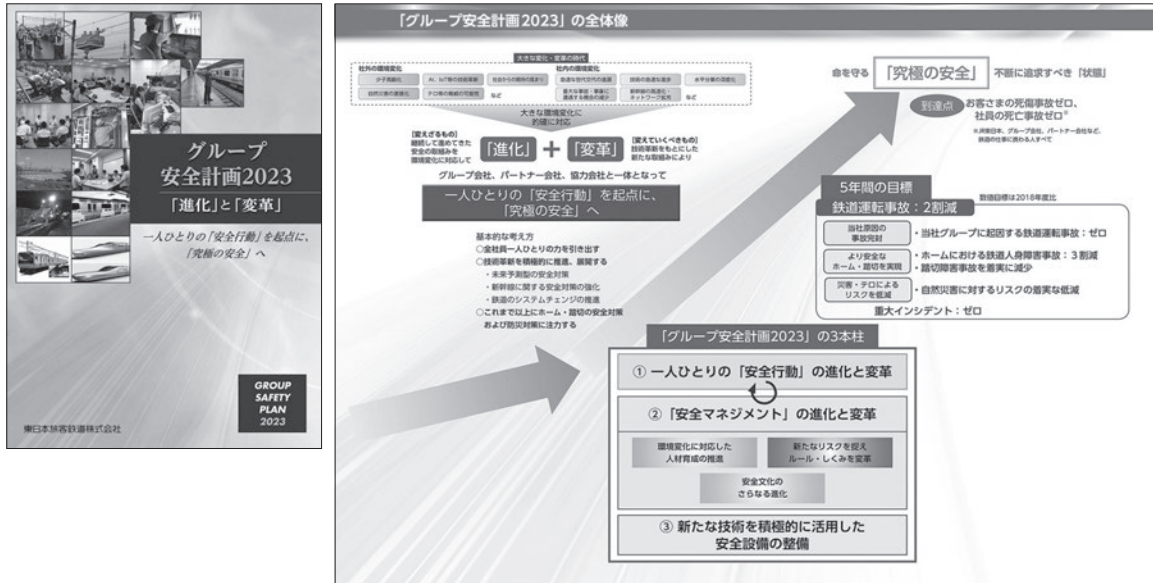
現在は、2018年11月に策定した「グループ安全計画2023～『進化』と『変革』～」を実践しています。グループ会社、パートナー会

社、協力会社と一体となって、一人ひとりの「安全行動」を起点に、「究極の安全」を追求していきます。

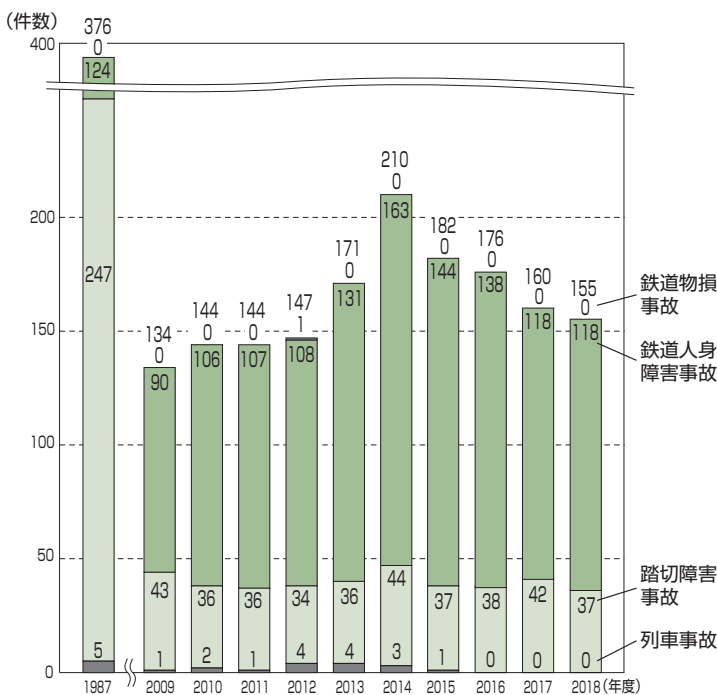
「グループ安全計画2023」では、「一人ひとりの『安全行動』の進化と変革」「『安全マネジメント』の進化と変革」「新たな技術を積極的に活用した安全設備の整備」という取組みの3本柱のもと、環境変化に的確に対応して具体的な取組みを進めています。

なお、2019年度～2023年度の5年間における、安全に関する投資額は約1.2兆円を見込んでいます。

安全  
安全

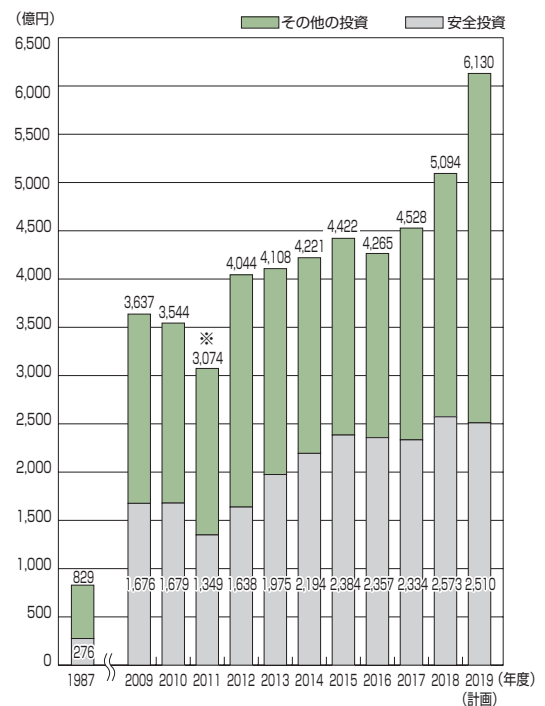


## ■ 鉄道運転事故件数



- 鉄道物損事故：列車または車両の運転により500万円以上の物損が生じたもの
- 鉄道人身障害事故：列車または車両の運転により人が死傷したもの
- 踏切障害事故：踏切道において、列車または車両が、通行人や通行車両などと衝突・接触したもの
- 列車事故：列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故

## ■ 安全投資額の推移

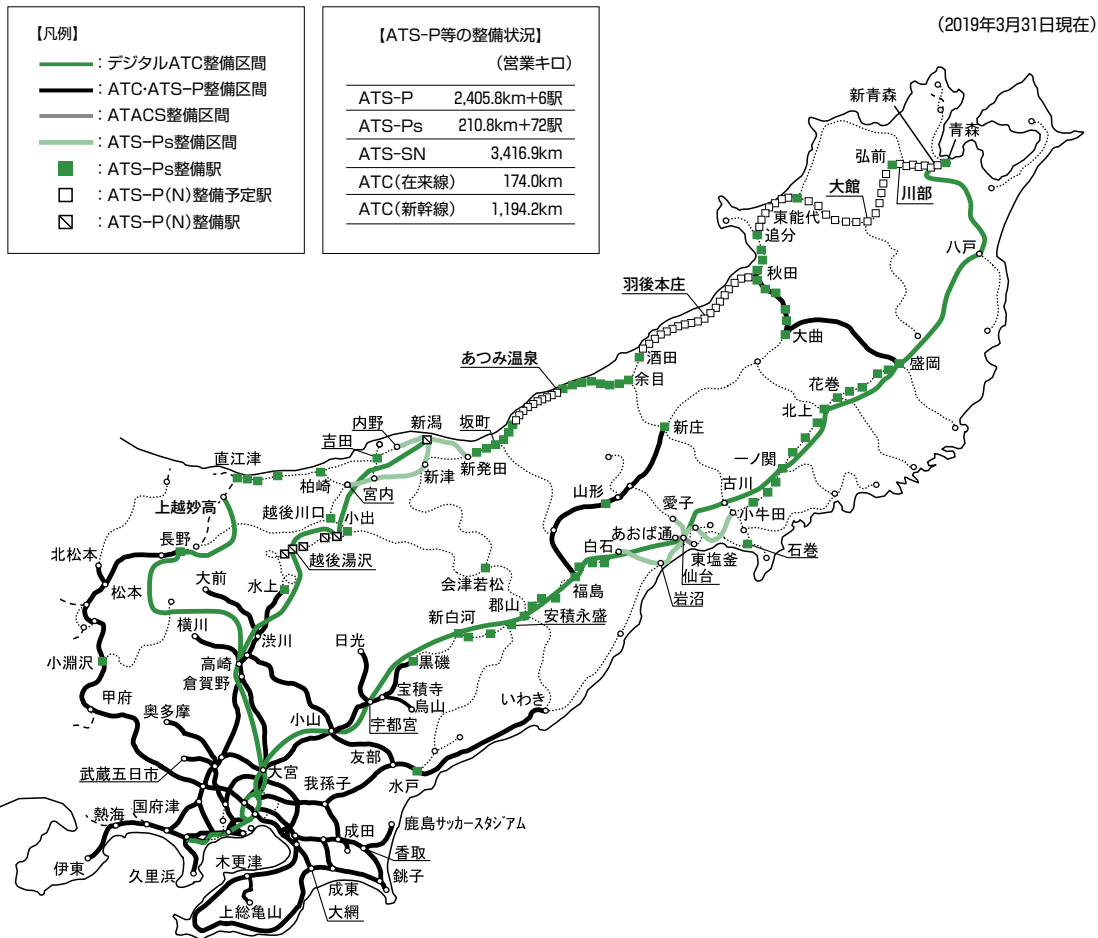


※2011年度は、東日本大震災の影響により、投資額が一時的に減少しました。



## ■ 列車衝突事故防止

### ● 保安装置の設置状況

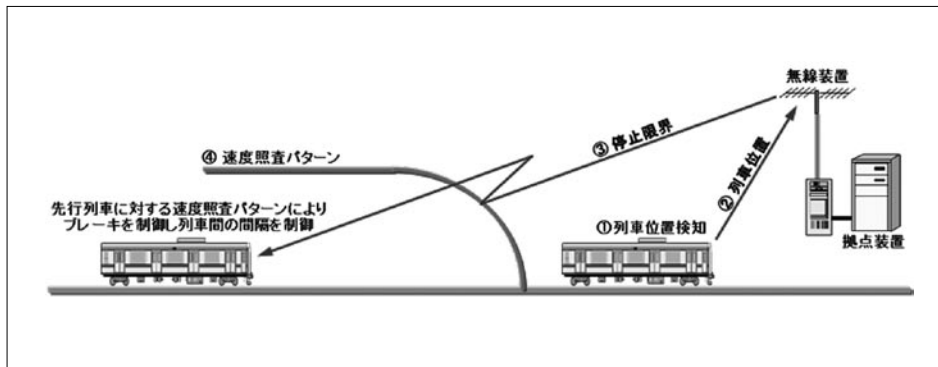


安全

### ● 無線を使った列車制御システム (ATACS)

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。

ATACSは、2011年10月に仙石線(あおば通～東塩釜間)に導入し、2014年12月には踏切制御機能を使用開始しました。また、2017年11月に埼京線(池袋～大宮間)に導入し、今後、踏切制御機能を導入する予定です。



## ■ 列車の運行管理システム

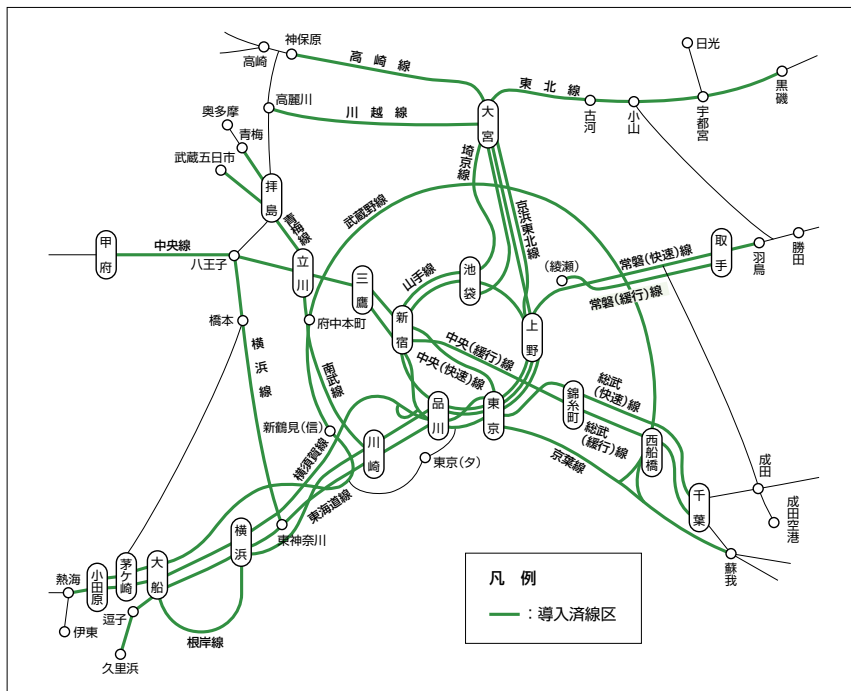
### ● PRCシステム導入状況

(2019年3月31日現在)

在来線システム 導入済み線区	約5,570km (うちATOS約1,020km)	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
-------------------	------------------------------	---

### ● 東京圏輸送管理システム (ATOS) 導入区間

(2019年3月31日現在)

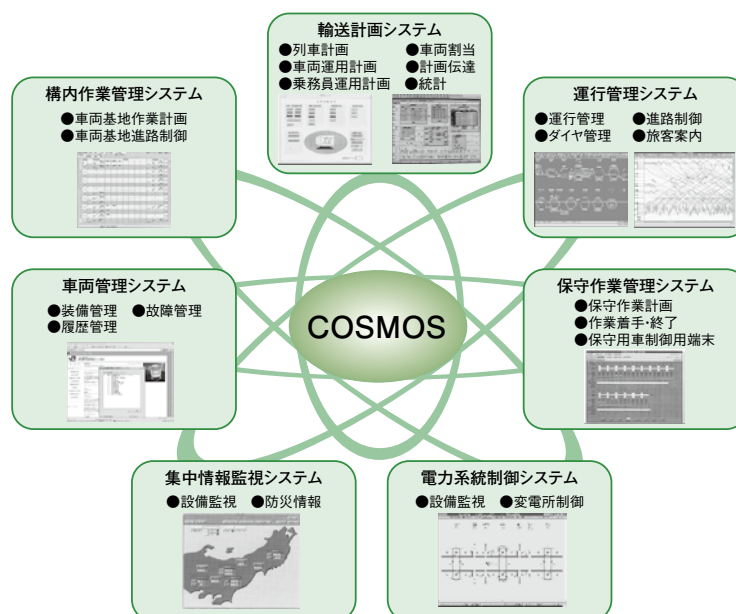


安全

### ● 新幹線総合システム (COSMOS)

新幹線では、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、関係する全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月から使用しています。

COSMOSでは、新幹線輸送の進展(列車本数の大幅な増加、車両の増備、新線開業、新駅設置、高速化、分割・併合運転、在来線への直通、JR西日本・JR北海道との共同運行)へ対応するとともに、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

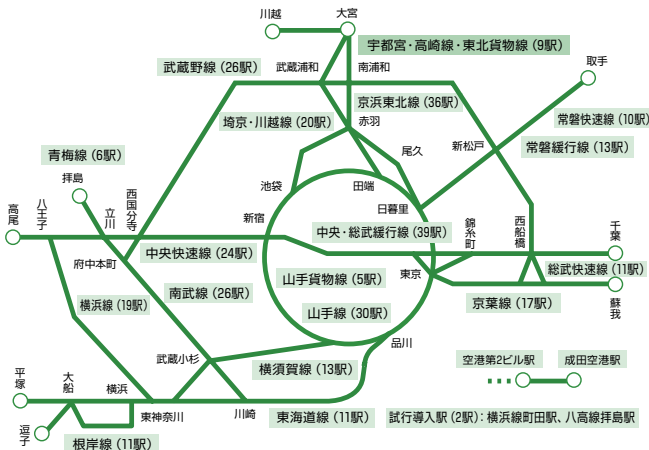
ホームにおけるお客さまの安全を守るため、さまざまな対策を進めています。

### ●ホームドア

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、ホームドアの整備拡大に取り組んでいます。2018年度末までに山手線・京浜東北線を中心に36駅(線区単位では41駅※)に整備を完了しました。

今後は、整備のペースアップを図り、2032年度末頃までに東京圏在来線の主要路線全駅(整備済の駅を含む243駅(線区単位では330駅))に整備を進めていきます。

※線区単位の具体例：有楽町駅であれば、山手線、京浜東北線の2駅



2032年度末頃までに整備する線区(330駅)

### ●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。



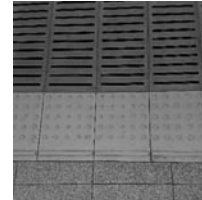
### ●ホーム検知装置

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、万一誤扱いがあってもドアが開かないようにし、列車からのお客さまの転落を防止します。



### ●内方線付き点状ブロック

ホーム内側部分に線状突起を設けてホームの内外が分かるようにした内方線付き点状ブロックの整備を行っています。1日あたりの乗降人員が1万人以上の駅には整備が完了し、現在は3千人以上1万人未満の駅への整備を進めています。



### ●プラットホーム事故0(ゼロ)運動・かけこみ乗車防止キャンペーン

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「プラットホーム事故0(ゼロ)運動」や「かけこみ乗車防止キャンペーン」を鉄道27社局合同で実施しています。



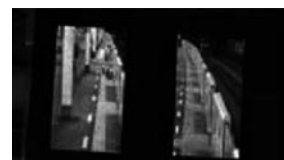
### ●CP (Color Psychology) ライン

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



### ●駅ホーム(高解像度ITVの整備)

駅社員および車掌の安全確認に使用するため、ホーム上に確認モニタ(ITV)を設置しています。より鮮明で確認しやすい高解像度のモニタ整備を進めています。



## ■ 踏切の安全対策

踏切事故対策の基本は踏切をなくすことであり、地域の皆さまのご協力をいただきながら、踏切の立体交差化や整理統廃合など踏切廃止に向けた取組みを進めています。

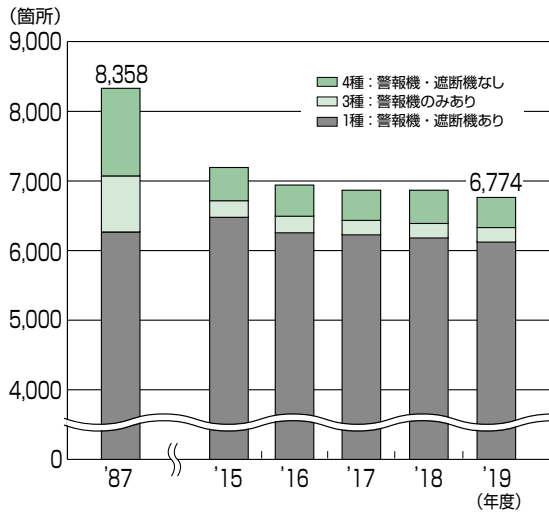
また、廃止が困難な踏切の第1種化に取り組むとともに、「障害物検知装置」や「踏切支障報知装置」などの安全設備の整備、「全方位警報灯」などの踏切を見やすくする設備の設置を進めています。

加えて、2016年4月に改正された踏切道改良促進法に基づ

き、改良すべき踏切道に指定された箇所について、立体交差化や拡幅だけではなく、必要に応じて当面の対策（カラー舗装）や踏切道の周辺対策（跨線人道橋整備）等、地域の実情にあわせた改良を行っています。

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

### ● 踏切数（年度初）

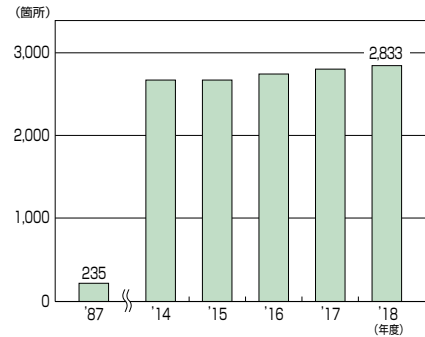


### ● 障害物検知装置

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

現在、より検知性能の向上を図った高機能型3次元レーザレーダ障害物検知装置を開発しています。

#### 【障害物検知装置設置箇所数】



光方式



3次元レーザレーダ方式

### ● 踏切廃止に向けた取組み

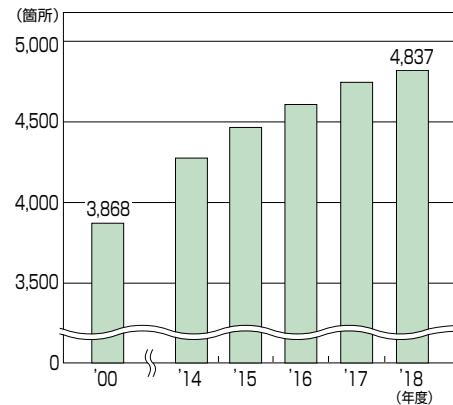
〔立体交差化などによる踏切の廃止数（第三セクター化を除く）〕

年度	2014	2015	2016	2017	2018
廃止数	37	18	42	20	17

### ● 踏切支障報知装置

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

#### 【踏切支障報知装置設置箇所数】



踏切支障報知装置

### ●踏切支障報知装置の視認性向上と表記の統一

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

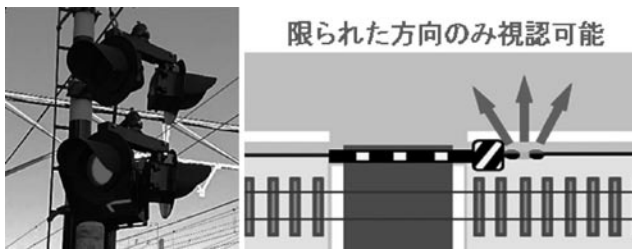


改良前

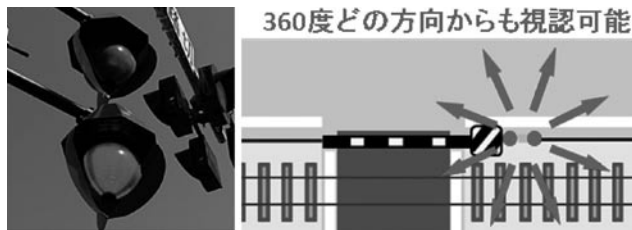
改良後

### ●踏切を見やすくする対策

列車の接近を知らせる踏切警報灯について、視線が下がる傾向にある高齢者や側道から踏切に進入する自動車のドライバー等が見やすい「全方位警報灯」への置換え整備を進めています。



従来の警報灯



全方位警報灯

### ●より通行しやすい踏切

道路管理者と協議を行い、拡幅やカラー舗装により歩行者と自動車等の分離を推進しています。



拡幅やカラー舗装を実施した踏切

### ●降雪地帯の取組み

降雪地帯で交通量が多い踏切等に対してロードヒーティング等を整備しています。



ロードヒーティング

### ●踏切事故0（ゼロ）運動

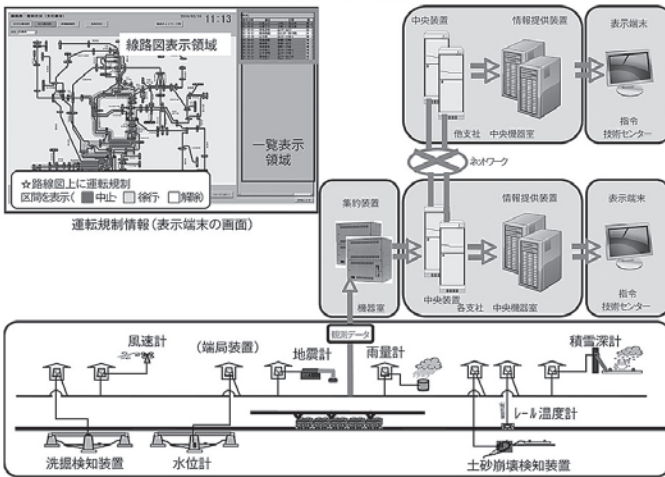
お客さまや地域の皆さまに、踏切を安全にご利用いただけるようご協力をお願いするため、駅でのポスター掲出や警察署と連携した啓発活動、テレビCMやラジオCMでのPRを行っています。



駅でのポスター掲出やグッズ

## 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

(2019年3月31日現在)

	新幹線	在来線	合計
雨量計設置台数	33	529	562
水位計設置台数	0	546	546
地震計設置台数	135	205	340
風速計設置台数	163	964	1,127
レール温度計	33	209	242
積雪深計	11	58	69
土砂崩壊検知装置	0	89	89
洗掘検知装置	0	141	141

### ● 地震観測体制

#### ○ 新幹線早期地震検知システム

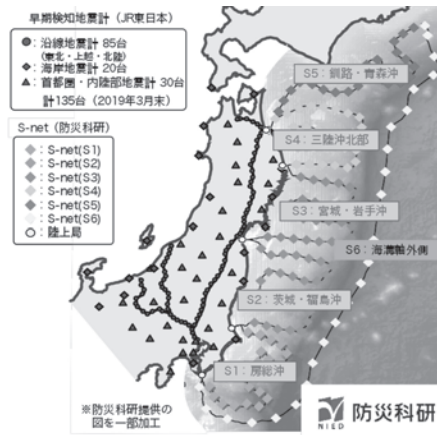
新幹線では、地震計を沿線、海岸及び首都圏・内陸部に計135カ所設置しています。地震の主要動（S波）より先に到着する初期微動（P波）を検知して、より早く列車を停止させることができます。さらに、気象庁による緊急地震速報及び国

立研究開発法人防災科学技術研究所が整備を行っている日本海溝海底地震津波観測網の一部の海底地震計情報（S1～S5）を導入し、地震観測体制の強化をはかっています。

#### ○ 新幹線地震計の設置箇所

設置箇所	線区等別	設置数
沿線	東北	50
	上越	22
	北陸	13
	小計	85
海岸	太平洋側	9
	日本海側	11
	小計	20
首都圏・内陸部		30
合計		135

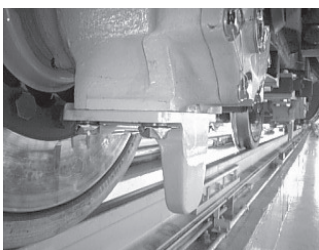
※2019年3月31日現在



### ● 新幹線脱線対策

#### ○ 逸脱防止ガイドの設置

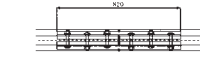
車両が脱線した場合に車両がレールから大きく逸脱することを防止。



#### ○ 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に当たるときの衝撃を低減し、破断を防止。2011年度までに全箇所での設置が完了。

#### 【現行】



#### 【改良】



## ● 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

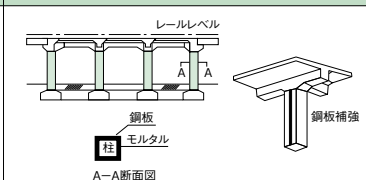
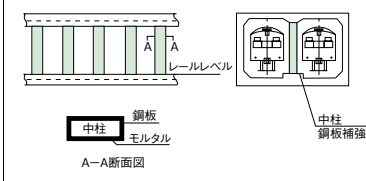
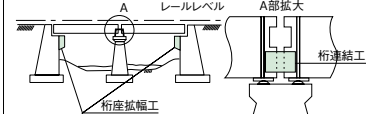
手し、新幹線は1998年度までに、在来線は2000年度までに、南関東・仙台地域等エリア内の補強対策を完了しました。

### ○ 緊急耐震補強対策

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 在来線 約 7,300本 開削トンネル中柱      在来線 約 100本 橋りょうの落橋防止工   在来線 約 2,600連

※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。

### ○ 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
造りの柱 鉄筋コンクリート ラーメン高架橋の柱	
中柱 開削トンネルの鉄筋 コンクリート造りの柱	
落橋防止工 橋りょうの	

## ● 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、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、2009年度から第2次耐震補強対策として、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)の補強に着手しており、他の工事等と関係する一部を除き、2013年度末に完了しました。

対象構造物	高架下を店舗等で利用していないラーメン高架橋柱(曲げ破壊先行型のうち耐震性の低い柱)
対象線区	南関東、仙台エリアおよび活断層近接地域内の新幹線および在来線(ピーク1時間片道列車本数10本以上の線区)
対策数量	12,200本(新幹線 約6,700本、在来線 約5,500本)
補強方法	柱に鋼板を巻き立てる補強(鋼板補強工法)など

## ● 首都直下地震対策・東日本大震災を踏まえた耐震補強対策

今後発生が予想される首都直下地震に備え、盛土、切取、レンガアーチ高架橋、電化柱等の耐震補強、駅・ホームの天井・壁落下防止対策などに2012年度から着手するとともに、これまでも取り組んできた高架橋柱・橋脚の耐震補強を前倒してきました。

また、東日本大震災を踏まえ、乗降人員3,000人/日以上駅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取り組んでいます。

## ● さらなる耐震補強対策

2017年度から、さらなる耐震補強対策として、首都直下地震の想定震度の変化や最新の活断層の知見に基づき、設備ごとの地震による損傷リスクや線区における地震の影響等を考慮しつつ、これまで実施している対策のエリア拡大および新たな対策について、調査・設計が整ったものから順次工事に着手しています。

対象構造物	対策数量
ラーメン高架橋	新幹線 約8,640本
	在来線 約6,600本
橋脚	新幹線 約 680基
	在来線 約1,910基
電化柱※	新幹線 約2,310本
	在来線 約 230本
盛土	約20.2km
切取	約23km
レンガアーチ高架橋	約70径間
駅・ホームの天井	約560駅
駅・ホームの壁	56駅

※210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

では集中的に対策を行い、運転中止や速度規制によるダイヤの乱れを減らし、安全・安定輸送の確保に努めています。



北陸新幹線 高崎・安中榛名間



山形新幹線 赤湯・かみのやま温泉間



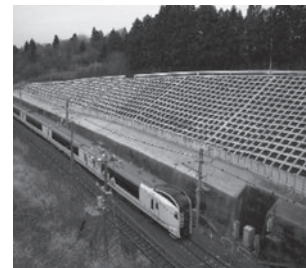
奥羽本線 羽後境・大張野間



中央線 高尾・相模湖間



常磐線 荒川沖・土浦間



成田線 酒々井・成田間

## ● 防風柵の設置

車両に作用する風の力を低減する防風柵を29カ所に設置しています。(2019年3月末現在)



羽越本線 砂越～北余目間

## ● 強風警報システムの導入

風速計の実際の風速に加えて、予測最大風速が規制値を超えた場合にも速度規制や運転中止を行う強風警報システムを、在来線全風規制区間(292カ所)に導入しています。

## ● 気象情報の活用による運転規制方法の実施

気象庁の気象レーダーが観測した雨の強さや竜巻発生確度ナウキャストなどの気象情報を用いて、発達した積乱雲を抽出することにより、突風の発生を予測し、運転規制を行う方法です。羽越本線(新津～羽後本荘間)を含む日本海側計6線区の一部区間において冬期に実施しています。

## ● ドップラーレーダーを用いた突風に対する列車運転規制の実施

突風の発生域である日本海に近く、観測に適した庄内平野の丘の上に高性能なドップラーレーダーを設置し、渦を探知しています。この渦が線路に近づく場合に警報を発生し、運転規制を行う方法です。

現在、羽越本線および陸羽西線の一部区間において冬期に実施しています。



酒田市黒森に設置されたドップラーレーダー

## ● 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、よりの確かな運転規制を行い安全性を高めるための手法として、

- ・風速計による、より適切な風観測の方法
- ・線路の状況や車体形状等を加味した風に対する車両の耐力の計算方法

について、社外有識者からのご意見を取り入れつつ研究を進め、羽越本線などで活用しています。



# サービス品質

## ■ サービス品質について

当社では、グループ経営ビジョン「変革2027」において、お客さま志向をグループの行動指針としています。質の高いサービスを提供し、お客さまのご期待に応えるため、部門や系統を越えたチームワークで「サービス品質」を改革しま

す。そのために、安定性・快適性を高め、輸送品質に磨きをかけてるとともに、安心してご利用いただける鉄道づくりを推進し、お客さまに優しい鉄道サービスを徹底的に追求します。



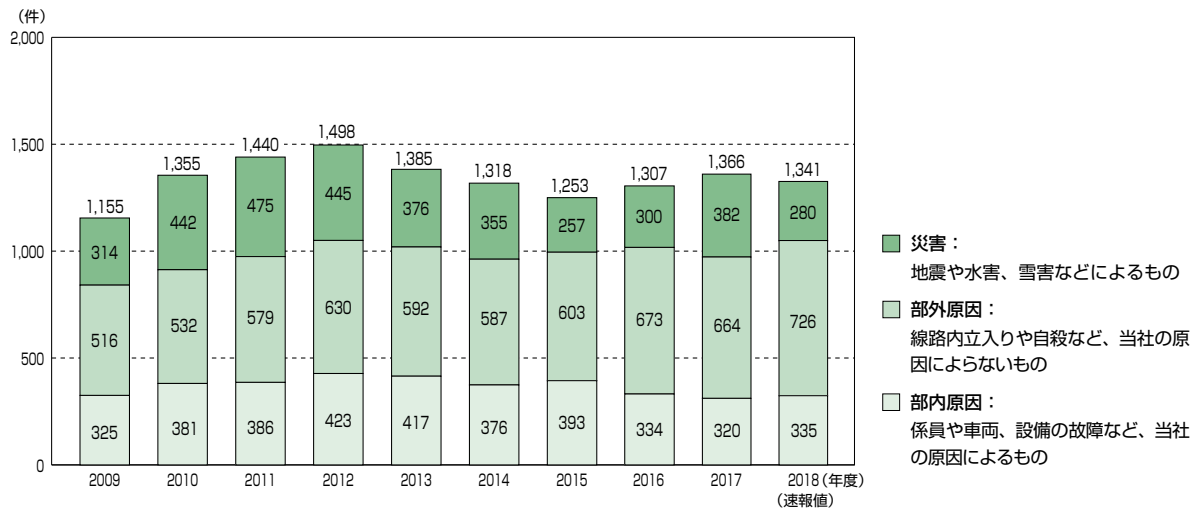
グループ事業展開  
鉄道事業

## ■ 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。2018年度は減少し、1,341件（対前年-25件）となりました。

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

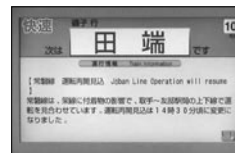
LED式電光掲示板(東海道線、宇都宮線、高崎線、常磐線など)でも運行情報を表示しています。

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(2019年3月31日現在318駅)。

### 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、駅前探検倶楽部、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)
2013年 6月	スマートフォンアプリでの運行情報プッシュ通知サービス
2014年 3月	JR東日本アプリ どこトレ導入
2014年 7月	異常時案内用ディスプレイの機能改修(他の鉄道会社からの振替乗車案内)
2015年 3月	英語版アプリ JR EAST Train Info 導入
2016年10月	JR東日本アプリ 東急線アプリ・東京メトロアプリとアプリ連携開始
2017年 2月	どこトレ 提供線区拡大(48線区)
2017年 3月	JR東日本アプリ 列車走行位置提供 ATOS線区全線(21線区) JR東日本アプリ 新幹線の運行情報・在線位置 提供開始

2017年11月	JR東日本アプリ 京王アプリとアプリ連携開始
2018年10月	JR東日本アプリ 6社連携開始(小田急、西武と新たに連携)
2018年12月	ツイッター 新幹線・在来線特急の運行情報 提供開始
2019年 3月	運行情報プッシュ通知サービス 終了
2019年 3月	どこトレ 提供線区拡大(49線区) ツイッター 在来線の運行情報 提供開始
2019年 3月	JR東日本アプリ 10社連携開始(東武、京成、京急、相鉄と新たに連携)
2019年 4月	JR東日本アプリ リニューアル JR EAST Train Info リニューアル 多言語化(英語、ハングル、繁体字、簡体字)



在来線の新型車両の液晶ディスプレイでの運行情報提供(京浜東北線)



JR東日本アプリ



異常時案内用ディスプレイ



どこトレ

### ○ 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や、スマートフォン等へ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、列車の遅延証明書をホームページでも掲載しています。

## ■ 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)

#### ○ エレベーター・エスカレーターの整備

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2018年度末現在、約90%に達しています。

(2019年3月31日現在)

項目	設置数	
エレベーター	551駅	1,275基
エスカレーター	376駅	1,864基

注)設置されているすべての駅をカウントしています。

(2019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)	1,411駅
誘導チャイム	646駅
点字運賃表	739駅

(2019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	539駅
改札口拡幅(車いす用通路)	1,369駅
車いす用階段昇降機(エスカル等)	17駅

## ○駅のサイン表示

お客さまに安心してスムーズにご利用いただけるよう、4ヶ国語（日英中韓）による案内も一部併記するなど、駅構内の案内表示の改善に取り組んでいます。



## ●バリアフリーの推進（車両における取組み）

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。

また、山手線に導入し、今後横須賀線に導入予定のE235系では、優先席の増設、各車両へのフリースペースの設置を行い、バリアフリーの拡充を図っています。



## ●「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を含むお困りになっているすべてのお客さまに社員がお声かけする運動を、鉄道事業者や団体と連携して実施しています。JR東日本グループ各社に加え、ご利用のお客さまにもご協力をお願いするなど運動の輪を広げています。



## ●エスカレーターの安全対策

エスカレーターで歩行用に片側をあける習慣は、片側をあけて乗ることのできないお客さまにとって危険な事故につながる場合もありますので、みんなが安心してエスカレーターを利用できるように「みんなで手すりにつかまろう」等の呼びかけを実施しています。



## ●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」を2019年4月1日現在で46駅に配置しています。

サービスマネージャー配置駅（46駅）

（2019年4月1日現在）

東京、有楽町、新橋、浜松町、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、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、成田空港、郡山、福島、仙台、山形、盛岡、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ためのホスピタリティ・マインドと介助スキルの習得を目的に「サービス介助士」資格の取得を進めており、全系統にわたり約14,000名の社員が取得しています。2019年度からは全系統の新入社員が資格取得講座を受講しています。資格を持つ社員は、お客さまからもわかるよう、「サービス介助士」と書かれた氏名札を着用しています。



## ●ベビーカーで安心してご利用いただける環境づくり

ベビーカーをご利用のお客さまに安全に駅や列車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、ポスター掲出等を行っています。

また、安心してご利用いただける環境づくりに向け、ベビーカーマークを普通列車の車いすスペースへ掲出しています。



## ●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。

### 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	環状特急「カンオペア」「北斗星」の食堂車を終日禁煙化。

## ●女性専用車

女性専用車導入の経緯	
2001年 7月	埼京線、深夜時間帯に導入
2005年 4月	埼京線、朝通勤時間帯に拡大
2005年 9月	中央快速線、朝通勤時間帯に導入
2006年 5月	常磐線各駅停車、朝通勤時間帯に導入
2006年11月	総武線各駅停車、朝通勤時間帯に導入
2010年 4月	京浜東北・根岸線、朝通勤時間帯に導入



## ●携帯電話・スマートフォンのながら歩きによる危険防止

駅施設内等における携帯電話・スマートフォンのながら歩きによるお客さま同士の衝突回避やホームへの転落等の危険を抑止し、安全なご利用を促進するため「やめましょう、歩きスマホ。」キャンペーンを実施しています。



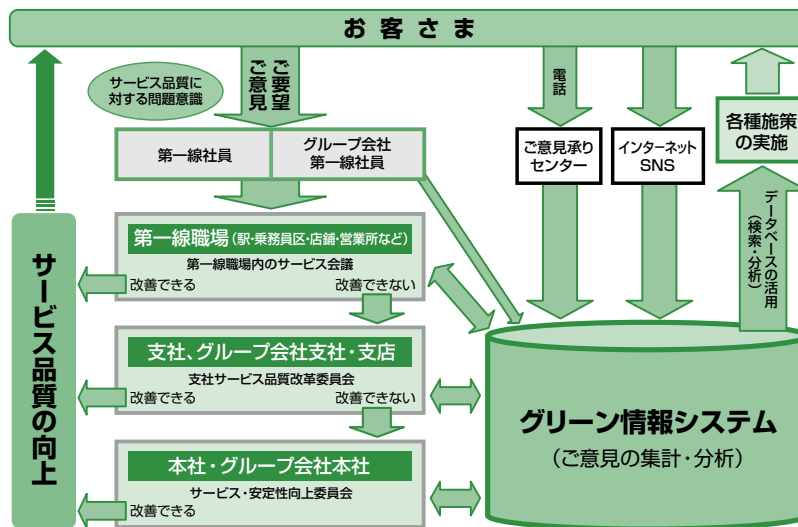
## ■お客さまの声を原点に改善

### ●お客さまの声の収集

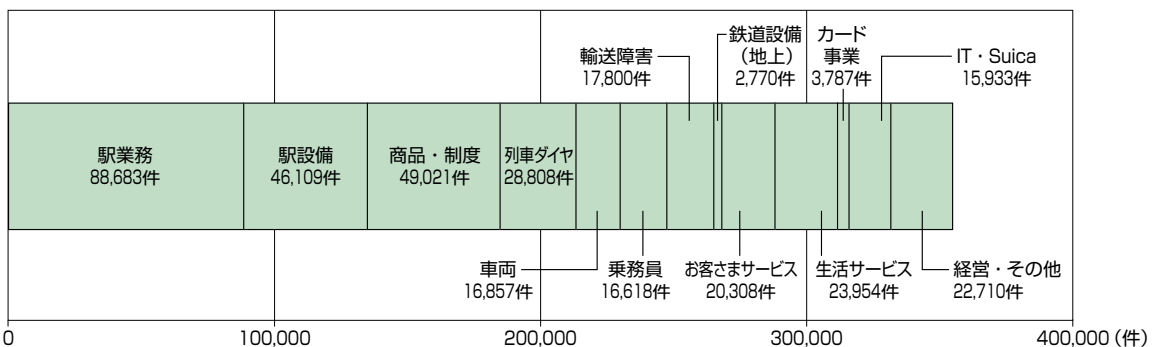
#### ○お客さまの声をもとにしたサービス品質向上の流れ

当社におけるサービス品質向上の原点は「お客さまの声」です。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で改善可否を検討し、改善を実施しています。箇

所単独での改善が困難な場合は、上部機関で改善策を検討します。一つひとつ改善して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。



#### ○2018年度に寄せられたお客さまの声



#### 「お客さまの声」の項目別の内訳 (353,358件)

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。

## ● サービス品質よくするプロジェクト

当社のサービス品質向上に対する取組みや方針、工夫について、社員の想いも含めてお客さまにご理解いただくための情報発信を行っています。

ポスターや動画などでサービス品質向上に関する全社的な情報を発信しているほか、各職場においてもお客さまの声をもとにした改善事例をポスターで紹介しています。



## ● お客さまのご意見・ご希望やお問い合わせを伺う体制

当社では現場第一線社員によるお客さまの声の収集のほか、当社ホームページの投稿フォームや電話などさまざまなツールを活用してお客さまの声の収集に努めています。こう

したお客さまの声は速やかに会社全体で共有・分析され、一つひとつの改善につながっています。

### ○ 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、お忘れ物などのさまざまなお問い合わせに電話でご案内しています。

### ○ 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です。

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)

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)
---------------	--

JR東日本のLINE公式アカウント「JR東日本 Chat Bot」にて、JR東日本のご利用や各種サービスについてチャット形式でお問い合わせできる「こども駅員Q&A」、お忘れ物についてチャット形式でお問い合わせできる「お忘れ物チャット」などを開始し、さらなる利便性向上に取り組んでおります。

### ○ 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、お忘れ物などを電話で案内しています。

外国語(英語・韓国語・中国語)でのお問い合わせ	050-2016-1603 (10:00～18:00 ※年末年始を除く)
-------------------------	---

## ■ お客さま視点で「自ら考え、自ら行動する」文化の創造

### ● 接客サービス向上の取組み

お客さまによりそった接客・応対を実現するために、丁寧な言葉づかいや身だしなみの徹底、一人ひとりのお客さまにあった臨機応変な対応を行い、JR東日本グループが一体となって接客サービスの向上に取り組んでいます。取組みの一端として、言葉づかいや身だしなみなど当社の接客サービス

の基本をまとめた「グリーンハンドブック」を作成しているほか、各職場での勉強会の実施や部外診断(カスタマーボイス)の活用などを行っています。併せて、社内広報誌等を活用し、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、「サービス品質シンポジウム」を開催しています。好事例の共有化などを行い、トップから現場第

一線社員までグループ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。

### ○ サービス品質シンポジウムのテーマ

回数	年	テーマ
第21回	2012年	サービス品質改革の実現に向けて ～「一体感のチームワーク」で具体的に実践する～
第22回	2013年	サービス品質よくするプロジェクト ～沿線別にサービス品質をみがく～
第23回	2014年	JR東日本グループ一体となって「顧客満足度鉄道業界NO.1」を達成する "Brushing up our Service Quality" ～ Acquiring No.1 customer satisfaction in the railway industry ～
第24回	2015年	一人ひとりのお客さまニーズに「輸送サービス」を近づける
第25回	2016年	めざせ！輸送品質No.1 ～お客さまに選ばれるJR東日本グループ～
第26回	2017年	お客さま視点で自ら考え行動する人材・組織を創り、サービス品質を向上する
第27回	2018年	一流の仕事でお客さまに「安心」と「満足」を提供する ～JR東日本グループ社員としての誇りを胸に～



### ● SQネットワーク

お客さまの声を原点にJR東日本グループとして、迅速にサービス品質を向上するため、輸送サービスに深く関わるグループ会社等と「SQ (Service Quality) ネットワーク」を立ち上げ、連携しています。2019年7月現在、34社が加入しており、部

門や会社の垣根を越えたチームワークによる問題の解決と改善を図り、JR東日本グループ全体でお客さま満足の向上をめざしています。

# 車両

2019年3月末現在、東北・上越・北陸新幹線用電車1,417両をはじめ、あわせて12,966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、36カ所の運転区所などにそれぞれ配置しています。

## ● 車両数

(2019年3月31日現在)

車種	両数	
電車	新幹線	1,417
	在来線	10,608
	小計	12,025
気動車	517	
電気機関車	32	
ディーゼル機関車	38	
蒸気機関車	4	
客車	53	
貨車	297	
合計	12,966	

注) : E995形試験電車1両、209系試験電車6両を除きます。

## ■ 鉄道車両製造事業の展開

### ● J-TRECの主な車両製造実績

#### ○ JR東日本向け

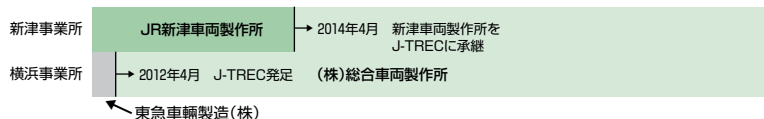
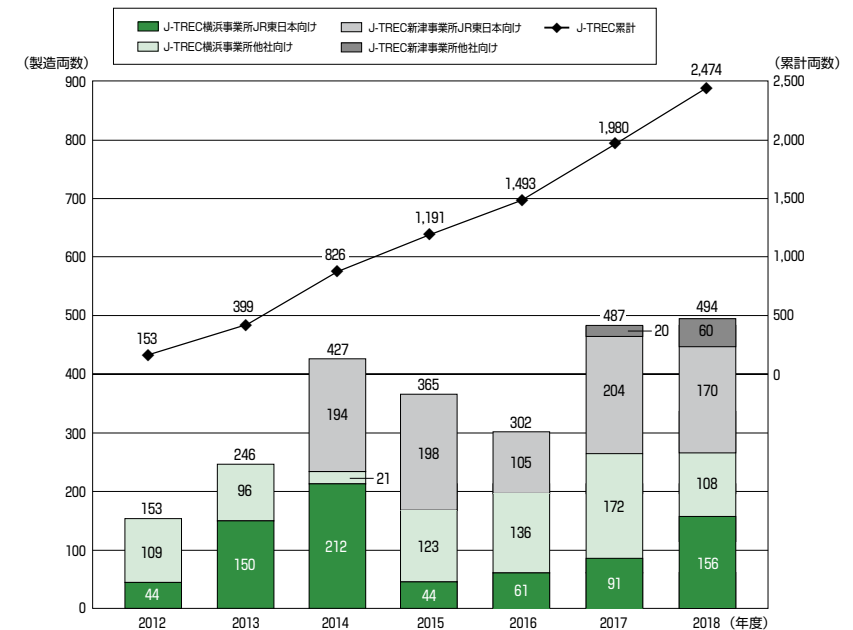
E129系、E233系、E235系、E531系、E721系、E353系、E657系、HB-E210系、HB-E300系、EV-E301系、E7系、E001形（四季島）ほか

#### ○ JR東日本向け以外

青い森鉄道、小田急電鉄、京王電鉄、京成電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道、静岡鉄道、泉北高速鉄道、東京急行電鉄、東京都交通局、南海電気鉄道、横浜シーサイドライン、タイ・バンコクBEMIほか

(敬称略)

### ● J-TRECの近年の車両製造数の推移



(参考) 旧新津車両製作所の製造両数 累計 4,293両(1995年度~2013年度)  
旧東急車輛製造株の製造両数 累計16,622両(1946年度~2011年度)

## ■ 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の使用状況（新幹線・特急車両）

(2019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（EDC）	E001形	TRAIN SUITE 四季島	団臨等で使用	10
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
	651系	スワローあかぎ、あかぎ、草津	高崎、上越、両毛、吾妻線(新宿・上野～前橋・長野原草津口)	49
	E653系	いなほ、しらゆき	白新線、羽越本線(新潟～秋田)、信越本線(新潟～新井)	65
	253系	日光・きぬがわ	東北、東武線(新宿～東武日光・鬼怒川温泉)	12
	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
	E751系	つがる	奥羽本線(秋田～青森)	12
	255系	さざなみ	内房線(東京～君津)	45
		わかしお	外房線(東京～上総一ノ宮・勝浦・安房鴨川)	
		しおさい	総武本線(東京～成東・銚子)	
	E257系	さざなみ	内房線(東京～君津)	95
		わかしお	外房線(東京～上総一ノ宮・勝浦・安房鴨川)	
		しおさい	総武本線(東京～成東・銚子)	
	E353系	あずさ、かいじ、富士回遊 他	中央本線(千葉・東京・新宿～松本・南小谷) 富士急行線(大月～河口湖)	213
E657系	ひたち、ときわ	常磐線(品川・上野～勝田・いわき)	170	
E655系	和(なごみ)	団臨等で使用	5	
特急（客車）	E26系	カシオペア	団臨等で使用	12
新幹線	E2系	はやて、やまびこ、とき 他	東北・上越新幹線(東京～仙台・盛岡・新潟)	260
	E3系	やまびこ、つばさ 他	東北・山形新幹線(東京～盛岡・新庄)	129
	E4系	Maxとき、Maxたにかわ	上越新幹線(東京～越後湯沢・新潟)	160
	E5系	はやぶさ、はやて 他	東北・北海道新幹線(東京～仙台・新青森・新函館北斗)	430
	E6系	こまち 他	東北・秋田新幹線(東京～秋田)	168
	E7系	とき、たにかわ、かがやき、はくたか、あさま	上越・北陸新幹線(東京～越後湯沢・新潟・長野・金沢)	264

● JR発足後に導入された新型車両の使用状況（首都圏）

(2019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	211
	E233系	京浜東北線、根岸線(大宮～大船)	拡幅車	820
	E235系	山手線(大崎～大崎)	拡幅車	373
	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) 成田線(千葉～成田空港)	2階建てグリーン車、拡幅車	745
	E233系	東海道線(東京～熱海)、上野東京ライン、湘南新宿ライン、宇都宮線、高崎線ほか	2階建てグリーン車、拡幅車	525
	E231系	中央・総武緩行線(三鷹～千葉)	6扉車、拡幅車	644
	209系	中央・総武緩行線(三鷹～千葉)	拡幅車	18
	E231系	中央・総武緩行線(三鷹～津田沼) 東京メトロ東西線(中野～西船橋)	地下鉄東西線乗り入れ用	70
	E231系 ※	東海道線(東京～熱海)、上野東京ライン、湘南新宿ライン、宇都宮線、高崎線ほか	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)		20
	209系	川越・八高線(川越～八王子)	拡幅車	20
	E231系	川越・八高線(川越～八王子)	拡幅車	16
	E233系	常磐緩行線(綾瀬～取手) 東京メトロ千代田線(綾瀬～代々木上原)、小田急線(代々木上原～伊勢原)	地下鉄千代田線、小田急線 乗り入れ用	190
	E231系	常磐快速線(上野～取手) 成田線(我孫子～成田)	拡幅車	285
	E233系	中央快速線(東京～高尾)ほか 青梅線(立川～奥多摩)	拡幅車	682
	209系	五日市線(拝島～武蔵五日市)		20
	E231系	武蔵野・京葉線(府中本町～東京・海浜幕張)	拡幅車	80
	209系	武蔵野・京葉線(府中本町～東京・海浜幕張)		72
	E233系	京葉線(東京～蘇我)ほか	拡幅車	240
	209系	京葉線(東京～蘇我)ほか	拡幅車	10
	E501系	常磐線(土浦～いわき) 水戸線(小山～友部)	交直流	60
	E531系	常磐線(上野～水戸・高萩)	交直流、拡幅車	430
	209系	総武本線、成田線、内外房線ほか(千葉～銚子、佐倉～松岸、千葉～安房鴨川)		330
	E233系	川越・埼京線、りんかい線(川越～大崎～新木場)		340
	E233系	横浜線(東神奈川～八王子ほか)		224
	E233系	南武線(川崎～立川)		216

※訓練車5両を含む

鉄道事業

● JR発足後に導入された新型電車、新型気動車の使用状況（地方ローカル線）

○ 新型電車投入状況

(2019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	30
	黒磯～一ノ関	76
常磐線	いわき～仙台	
仙山線	仙台～作並	114
奥羽本線	米沢～青森	
羽越本線	鶴岡～秋田	20
津軽線	青森～蟹田	
田沢湖線	盛岡～大曲	24
奥羽本線	福島～新庄	28
常磐線	浪江～仙台	4
弥彦線	弥彦～東三条	
越後線	吉田～新潟	24
信越本線	長野～篠ノ井	
篠ノ井線	篠ノ井～塩尻	168
中央本線	塩尻～小淵沢	
大糸線	松本～南小谷	8
東北本線	黒磯～一ノ関	
仙山線	仙台～山形	E 721系
常磐線	原町～仙台	
磐越西線	郡山～喜多方	E V-E 301系
烏山線	宇都宮～烏山	
羽越本線	新津～村上	E 129系
白新線	新潟～新潟田	
信越本線	直江津～新潟	168
上越線	水上～宮内	
越後線	柏崎～新潟	E V-E 801系
男鹿線	秋田～男鹿	

○ 新型気動車投入状況

(2019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	7
大船渡線	一ノ関～気仙沼	23
北上線	北上～横手	
左沢線	山形～左沢	13
山田線	盛岡～宮古	57
東北本線・釜石線	盛岡～釜石	
花輪線	盛岡～大館	2
東北本線	黒磯～新白河	
磐越東線	いわき～郡山	キハ100系
小海線	小淵沢～小諸	キハ110系
八高線	高麗川～高崎	21
磐越西線	会津若松～新潟	22
羽越本線	新津～酒田	
飯山線	長野～長岡	18
陸羽東線	小牛田～新庄	40
陸羽西線	新庄～酒田	
石巻線	小牛田～女川	3
八戸線	八戸～久慈	
水郡線	水戸～郡山	キハE130系
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	4
五能線等	秋田～青森	HB-E300系
大糸線等	長野～南小谷	2
久留里線	木更津～上総亀山	10
八戸線	八戸～久慈	キハE130系
東北・仙石・石巻線 (仙石東北ライン)	仙台～女川	HB-E210系



## 代表車両の主要諸元

(2019年3月31日現在)



**愛称** はやて、やまびこ、  
なすの、とき、たにがわ

形式 E2系  
投入 1997年3月  
最高速度 275km/h  
両数 260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** やまびこ、つばさ、  
なすの

形式 E3系  
投入 1997年3月  
最高速度 275km/h  
両数 129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** Maxとき、  
Maxたにがわ

形式 E4系  
投入 1997年12月  
最高速度 240km/h  
両数 160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** 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 430両

●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** はやぶさ、こまち、  
やまびこ、なすの

形式 E6系  
投入 2013年3月  
最高速度 320km/h  
両数 168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320km/hで運転し到達時間を短縮。

●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、洗面所、防犯カメラ



**愛称** とき、たにがわ、かがやき、  
はくたか、あさま

形式 E7系  
投入 2014年3月  
最高速度 260km/h  
両数 264両

●特徴

北陸新幹線開業に向けて開発。北陸新幹線区間の30%勾配や電源周波数50Hz/60Hz両方に対応。2019年3月より上越新幹線に投入。

●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、全座席コンセント、全LED照明



**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

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** 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(TIMIS)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



**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「N'EX」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、セキュリティー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



**愛称 ひたち、ときわ**

形式 E657系  
投入 2012年3月  
最高速度 130km/h  
両数 170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直流電車。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



**愛称 TRAIN SUITE 四季島**

形式 E001形  
投入 2017年5月  
最高速度 110km/h  
両数 10両

●特徴

電化、非電化区間を問わず自力走行を可能としたEDC方式を日本で初めて採用し、東日本を中心とした様々なエリアを周遊するクルーズトレインである。TRAIN SUITE 四季島は、列車ならではの「豊かな時間と空間の移ろい」の中で鉄道ならではの魅力ある旅を提供し、地域の様々な魅力を掘り起こし情報を発信することで「地域をつなぐ懸け橋」として観光流動の創造と地域の活性化に貢献していくことを目指している。

●サービス設備

1、10号車に展望室、5号車にラウンジ、6号車にダイニングを、2、3、4、8、9号車にスイート、7号車に四季島スイートおよびデラックススイートを配置



**愛称 あずさ、かいじ、富士回遊、はちおうじ、おうめ**

形式 E353系  
投入 2017年12月  
最高速度 130km/h  
両数 213両

●特徴

JR東日本の在来線車両で初めて「空気ばね式車体傾斜装置」を採用し、E351系と同等の曲線通過性能を実現。また動揺防止装置を全号車に搭載し乗り心地も向上した。

●サービス設備

可動枕つきフルリクライニング・シート、フルカラー情報表示装置、自動放送装置（和・英）、LED照明、全座席コンセント、空気清浄器、荷物置場、車いす対応腰掛け、車いす対応トイレ、多目的室、防犯カメラ、車内インターネット



形式 E233系  
投入 2006年12月  
最高速度 120km/h  
両数 3,237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 E531系  
投入 2005年7月  
最高速度 130km/h  
両数 430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 E231系  
投入 2000年3月  
最高速度 120km/h  
両数 2,561両（※訓練車5両含む）

●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 E721系  
投入 2007年2月  
最高速度 120km/h  
両数 168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バ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



形式 キハE200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



形式 HB-E300系  
投入 2010年10月  
最高速度 100km/h  
両数 14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列車。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



形式 E235系  
投入 2016年3月  
最高速度 120km/h  
両数 373両

●特徴

首都圏の通勤・通学を主とする輸送におけるさらなるサービス向上、安定性向上を目的に、従来の列車情報管理装置「TIMS」に代わる「INTEROS」の導入をはじめ、多くの新規技術を導入し、エネルギーコスト低減、メンテナンス低減を実現した次期通勤型車両のスタンダード。

●サービス設備

フリースペース、車内情報提供装置、トレインネット環境



形式 HB-E210系  
投入 2015年5月  
最高速度 100km/h  
両数 16両

●特徴

ディーゼルハイブリッドシステムを搭載した車両で、仙石東北ラインに投入。バリアフリー化と環境性向上を実現。線区のラインカラーである青と緑に加え、沿線の桜色を配色した。

●サービス設備

車内案内表示器、車いすスペース、車いす対応トイレ



形式 E129系  
投入 2014年12月  
最高速度 110km/h  
両数 168両

●特徴

E233系の技術をベースに新潟地区向けに開発。ユニバーサルデザインを考慮したインテリア、快適性向上のための座席幅拡大等を行っている他、車内外の情報案内装置を充実させた。

●サービス設備

車内案内表示器、車いすスペース、車いす対応トイレ



形式 EV-E301系  
投入 2014年3月  
最高速度 100km/h  
両数 8両

●特徴

車両の走行に必要な大容量の蓄電池を搭載した車両で、非電化区間を走行することが可能。電化区間では、パンタグラフを上昇させ、架線からの電力により走行すると同時に主回路用蓄電池の充電を行い、非電化区間に入ると、パンタグラフを降下させ、主回路用蓄電池の電力のみで走行。折り返し駅等では、専用の充電設備で急速充電を行う。烏山線に導入。

●サービス設備

車内案内表示器、車いすスペース



形式 EV-E801系  
投入 2017年3月  
最高速度 110km/h  
両数 2両

●特徴

交流電化区間と非電化区間を走行できる新型交流蓄電池電車として男鹿線に導入。九州旅客鉄道株式会社が投入を進めている「架線式蓄電池電車」をベースに、耐寒耐雪対応等のカスタマイズを行っており、車両のデザインは、男鹿地区の国の重要無形民俗文化財でもある「なまはげ」をイメージしたデザインとした。

●サービス設備

車内案内表示器、車いすスペース、車いす対応トイレ

# 輸送

## ●ダイヤ改正における主な施策

改正日	新幹線	在来線
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」 「たにかわ」「あさま」到達時分短縮	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 横須賀線「武蔵小杉駅」開業
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	武蔵野線から大宮直通列車「しもうさ号」の新設 「水上」臨時列車化、「おはようちぎ」「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 武蔵野線「吉川美南駅」開業 寝台特急「日本海」「きたぐに」廃止
2012. 9. 29 (土) (平成 24 年)	山形新幹線「つばさ」到達時分短縮 東北新幹線 E5 系追加投入 上越新幹線 輸送力増強	
2013. 3. 16 (土) (平成 25 年)	東北新幹線「はやぶさ」国内最高速 320km/h 運転開始 秋田新幹線「スーパーこまち」デビュー (新型車両 E6 系を使用した 300km/h 運転開始)	「スーパーひたち」「フレッシュひたち」を E657 系に統一 湘南新宿ライン浦和駅停車 武蔵野線平日データイム 12 分→10 分間隔
2014. 3. 15 (土) (平成 26 年)	秋田新幹線「こまち」320km/h 運転開始 長野新幹線 E7 系運転開始	新たな通勤着席サービス「スワローサービス」を開始 常磐緩行線データイム 12 分→10 分間隔 寝台特急「あけぼの」廃止
2015. 3. 14 (土) (平成 27 年)	北陸新幹線 長野～金沢間開業	上野東京ライン開業 北陸新幹線 アクセス特急「しらゆき」新設 奥羽本線「天童南駅」開業 南武線快速運転区間拡大 (川崎～立川) 寝台特急「北斗星」廃止
2016. 3. 26 (土) (平成 28 年)	北海道新幹線 新青森～新函館北斗間開業	寝台特急「カシオペア」廃止 南武線「小田栄駅」開業 仙石線「石巻あゆみ野駅」開業
2017. 3. 4 (土) (平成 29 年)	東北新幹線「はやぶさ」増発 上越・北陸新幹線 夕時間帯輸送力増強	烏山線 EV-E301 系 (ACCUM) に統一 男鹿線 EV-E801 系 (ACCUM) 投入 磐越西線「郡山富田駅」開業 (2017 年 4 月 1 日)
2017.10. 14 (土) (平成 29 年)		上野東京ライン (常磐線直通列車) の増発 「ひたち」「ときわ」の品川発着列車を増発
2018. 3. 17 (土) (平成 30 年)	東北新幹線「はやぶさ」増発 北陸新幹線「あさま」増発	「スーパーあずさ」を新型車両 (E353 系) に統一 「スワローあかぎ」の停車駅統一 武蔵野線朝通勤時間帯の増発
2019. 3. 16 (土) (平成 31 年)	北海道新幹線 青函トンネル内 160km/h 運転開始 上越新幹線 E7 系運転開始	「あずさ」「かいじ」を E353 系に統一 「富士回遊」「はちおうじ」「おうめ」の新設 中央線特急 新たな着席サービスを導入 横須賀線 朝通勤時間帯の増発

## ●1日当たりの列車キロの推移 (ダイヤ改正時)

(単位:千キロ)

年月日	1987.4.1	2011.3.12	2012.3.17	2013.3.16	2014.3.15	2015.3.14	2016.3.26	2017.3.4	2018.3.17	2019.3.16
新幹線	55.2	104.5	104.6	104.6	104.6	109.9	109.9	110.5	112.1	112.1
在来線	563.1	607.9	594.7	597.1	594.2	588.9	587.9	587.8	586.6	584.5
(首都圏:普通列車のみ)	342.4	419.6	417.1	418.3	417.6	419.4	418.6	417.8	416.8	414.6
合計	618.3	712.4	699.3	701.8	698.8	698.8	697.8	698.3	698.7	696.6

列車キロ:本線上を営業運転した列車の走行キロで、駅や区所構内の入換は含まない。

## ●1日当たりの車両キロの推移 (ダイヤ改正時)

(単位:万キロ)

年月日	1987.4.1	2011.3.12	2012.3.17	2013.3.16	2014.3.15	2015.3.14	2016.3.26	2017.3.4	2018.3.17	2019.3.16
新幹線	66.2	122.8	122.8	125.8	129.3	139.1	140.4	141.5	143.9	142.8
在来線	423.4	505.1	497.5	499.6	497.9	495.3	495.9	495.7	494.2	494.3
(首都圏:普通列車のみ)	298.1	409.2	407.7	409.4	408.7	412.6	412.3	412.2	411.0	410.4
合計	489.7	627.9	620.3	625.4	627.2	634.4	636.2	637.2	638.1	637.1
関東大手民鉄8社平均(年度計)	26.5	—	—	—	—	—	—	—	—	—

車両キロ:列車キロに編成両数を掛けた値。

## ● 1日当たりの列車本数（ダイヤ改正時）

（単位：本）

年月日	1986. 11.1 (国鉄)	1988. 3.13 (JR発足初)	2011. 3.12	2012. 3.17	2013. 3.16	2014. 3.15	2015. 3.14	2016. 3.26	2017. 3.4	2018. 3.17	2019. 3.16
新幹線	159	200	328	327	327	328	337	337	339	343	343
在来線	10,257	10,975	12,404	12,430	12,457	12,445	12,079	11,897	11,890	11,893	11,866
合計	10,416	11,175	12,732	12,757	12,784	12,773	12,416	12,234	12,229	12,236	12,209

注1)：旅客列車のみ(ただし回送を除く) 注2)：定期列車+季節列車

## ● 輸送人キロ・輸送人員の推移

（単位：億人キロ、百万人）

年度		1987	2014	2015	2016	2017	2018	
輸送人キロ	新幹線	定期	1	16	17	17	18	
		定期外	120	192	211	214	215	219
		合計	121	209	228	231	233	237
	在来線	定期	586	714	729	732	738	742
		定期外	336	377	385	386	392	395
		合計	923	1,091	1,115	1,119	1,131	1,138
合計	1,044	1,300	1,344	1,350	1,364	1,375		
輸送人員	新幹線	49	100	104	105	106	108	
	在来線	5,062	6,170	6,312	6,357	6,433	6,492	
	合計	5,068	6,218	6,364	6,411	6,488	6,549	

注1)：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。

注2)：表示単位未満は切り捨てです。

## ● 運輸収入の推移

（単位：億円）

年度		1987	2014	2015	2016	2017	2018
新幹線	定期	15	232	236	238	242	246
	定期外	3,102	4,979	5,545	5,605	5,638	5,725
	合計	3,118	5,212	5,782	5,843	5,881	5,971
在来線	定期	3,957	4,669	4,708	4,745	4,787	4,817
	定期外	6,940	7,376	7,558	7,572	7,697	7,778
	合計	10,898	12,046	12,267	12,318	12,485	12,595
合計	14,016	17,259	18,049	18,162	18,366	18,567	
荷物運賃	5	0	0	0	0	0	
合計	14,022	17,259	18,050	18,162	18,367	18,567	

注1)：表示単位未満は切り捨てです。

## ● 新幹線の概要

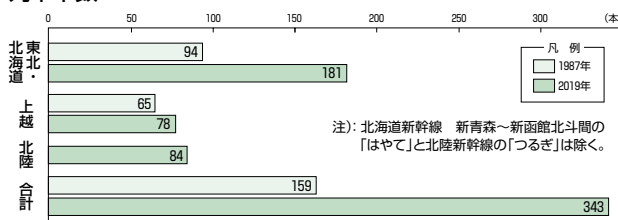
（2019年3月31日現在）

	東北・北海道新幹線	上越新幹線	北陸新幹線	山形新幹線	秋田新幹線
開業日	大宮開業 1982年6月23日 上野開業 1985年3月14日、東京開業 1991年6月20日 八戸開業 2002年12月1日 新青森開業 2010年12月4日 新函館北斗開業 2016年3月26日	大宮開業 1982年11月15日	1997年10月1日 金沢開業2015年3月14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～新函館北斗 862.5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～金沢 345.5キロ (東京～金沢 450.5キロ)	福島～新庄 148.6キロ (東京～新庄 421.4キロ)	盛岡～秋田 127.3キロ (東京～秋田 662.6キロ)
駅数	26駅	9駅(大宮含まず)	12駅(高崎含まず)	10駅(在来線区間)	5駅(在来線区間)
最高速度	320km/h	240km/h	260km/h	275km/h (130km/h福島～新庄)	320km/h (130km/h盛岡～秋田)
運転本数	181本/日	78本/日	84本/日(つるぎ除く)	33本/日	32本/日
運転時間 (最速達：下り)	東京～新函館北斗 3時間58分 (はやぶさ) 東京～新青森 2時間59分 (はやぶさ) 東京～仙台 1時間31分 (はやぶさ)	東京～新潟 1時間37分 (とき)	東京～金沢2時間28分 (かがやき) 東京～長野1時間20分 (かがやき)	東京～新庄 3時間11分 (つばさ) 東京～山形 2時間26分 (つばさ)	東京～秋田 3時間37分 (こまち)

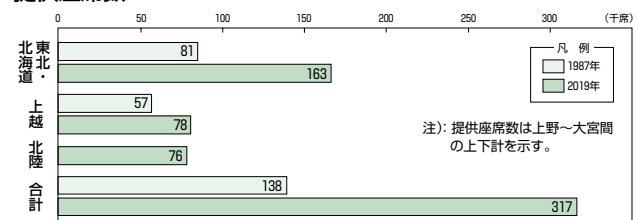
## ● 東北・上越・北陸新幹線の列車本数と座席数（1日当たり）

JR発足時にくらべ、東北新幹線の延伸や北陸・北海道新幹線開業による列車の増発により、列車本数は約2.1倍、座席数は約2.4倍となっています。

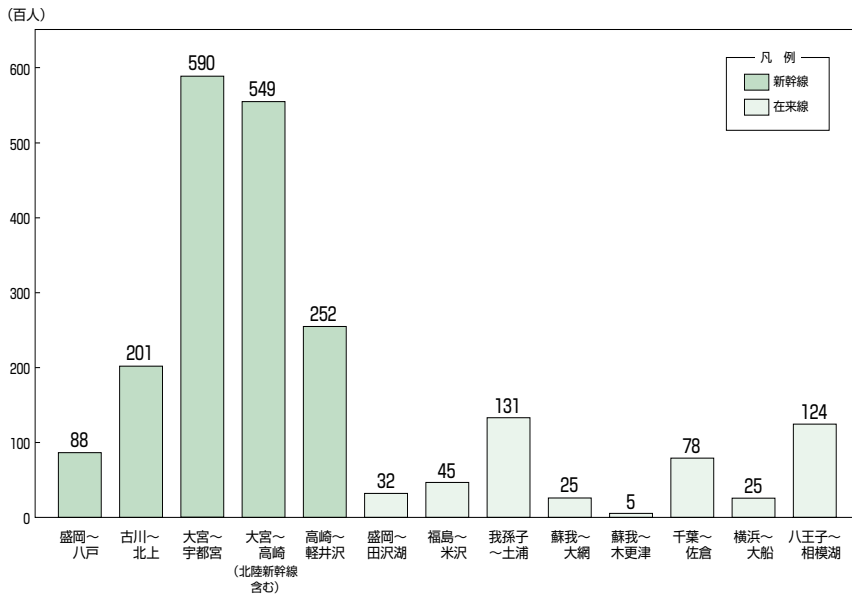
列車本数



提供座席数

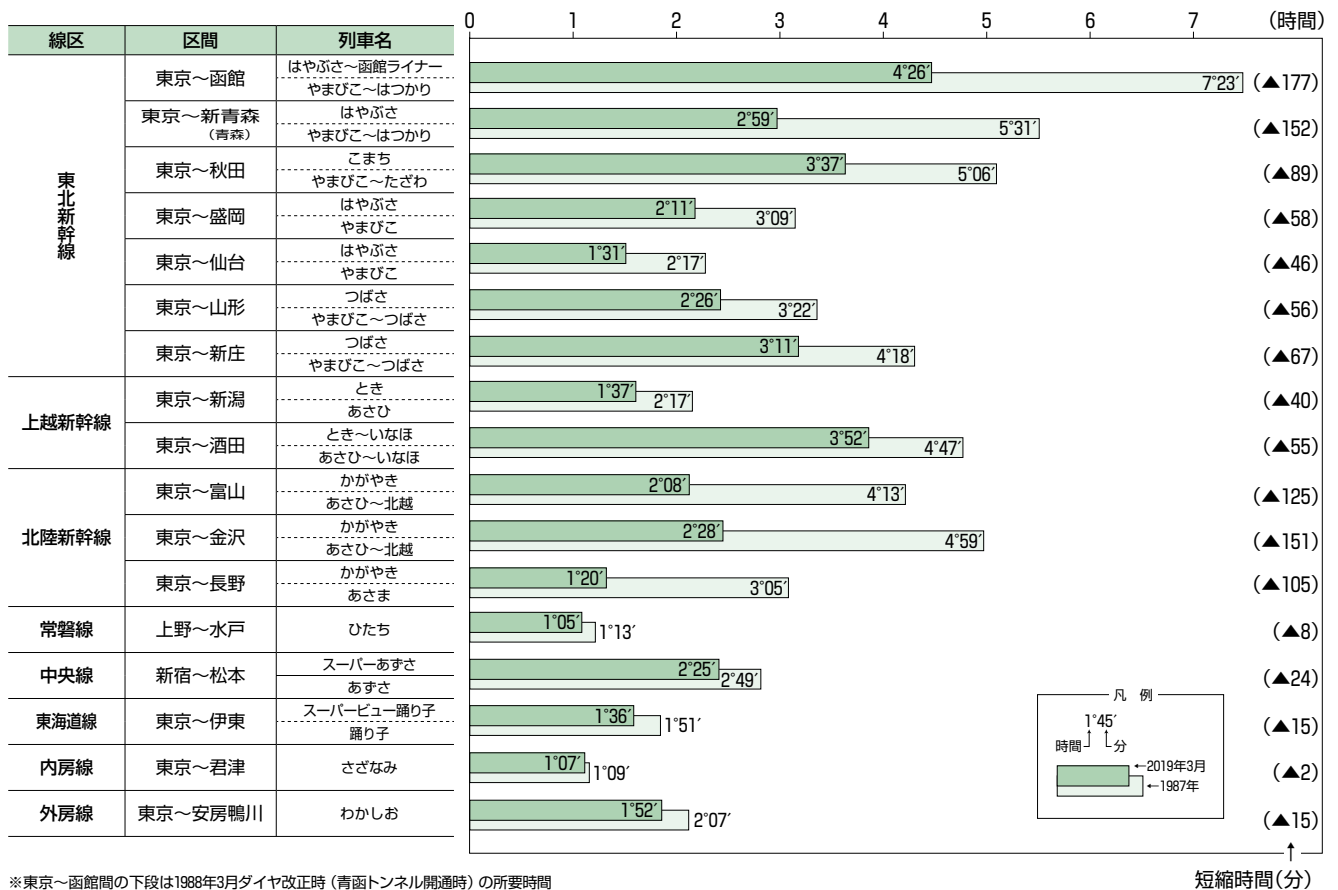


●主要区間新幹線および特急列車輸送量  
(2018年度 下り1日当たり)



鉄道事業

●主要都市までの所要時間(2019.3: 下り最速達列車)



※東京～函館間の下段は1988年3月ダイヤ改正時(青函トンネル開通時)の所要時間

● 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〕

(2019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・北海道 新幹線	東京～新函館北斗	320	217
		東京～新青森	320	239
とき	上越新幹線	東京～新潟	240	207
かがやき	北陸新幹線	東京～金沢	260	183
つばさ	山形新幹線	東京～新庄	275(130)	132
こまち	秋田新幹線	東京～秋田	320(130)	183

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

〔在来線〕

(2019年3月31日現在)

列車名	線名	区間	最高速度	表定速度
ひたち	常磐線	上野～水戸	130	109
あずさ	中央線	新宿～松本	130	94
成田エクス プレス	総武・成田線	東京～成田空港	130	90

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")

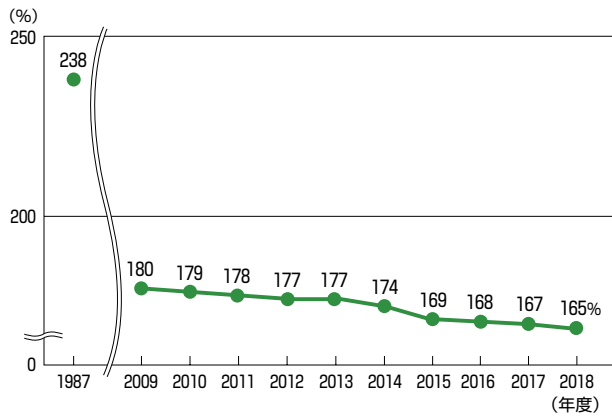
● 首都圏主要線区の輸送状況（ピーク1時間）

(2018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	35,036 (人)	3'00"	66,780	191
横須賀線	武蔵小杉～西大井	13両×10本	18,640	6'00"	36,790	197
山手線	外回り	上野～御徒町	11両×23本	2'30"	56,430	151
	内回り	新大久保～新宿	11両×23本	2'30"	58,990	158
中央線	快速	中野～新宿	10両×30本	2'00"	81,000	182
	緩行	代々木～千駄ヶ谷	10両×23本	2'30"	32,240	95
宇都宮線	土呂～大宮	13両×14本	25,816	4'30"	36,580	142
高崎線	宮原～大宮	13両×14本	25,816	4'30"	42,300	164
京浜東北線	南行	川口～赤羽	10両×25本	2'20"	63,390	171
	北行	大井町～品川	10両×26本	2'20"	71,250	185
常磐線	快速	松戸～北千住	13・15両×19本	3'00"	59,640	154
	緩行	亀有～綾瀬	10両×24本	2'30"	51,150	152
総武線	快速	新小岩～錦糸町	13両×19本	3'00"	64,150	181
	緩行	錦糸町～両国	10両×26本	2'20"	75,230	196
南武線	武蔵中原～武蔵小杉	6両×25本	22,200	2'20"	40,860	184
武蔵野線	東浦和～南浦和	8両×15本	16,800	4'00"	29,430	173
横浜線	小机～新横浜	8両×19本	22,496	3'00"	37,110	165
根岸線	新杉田～磯子	10両×13本	19,240	4'30"	28,480	148
五日市線	東秋留～拜島	6両×6本	5,328	12'00"	7,070	133
青梅線	西立川～立川	6・10両×17本	22,792	3'30"	29,836	131
埼京線	板橋～池袋	10両×19本	27,960	3'00"	51,050	183
京葉線	葛西臨海公園～新木場	8・10両×24本	32,280	2'30"	53,740	166
首都圏主要線区平均						165

※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

(2019年3月31日現在)

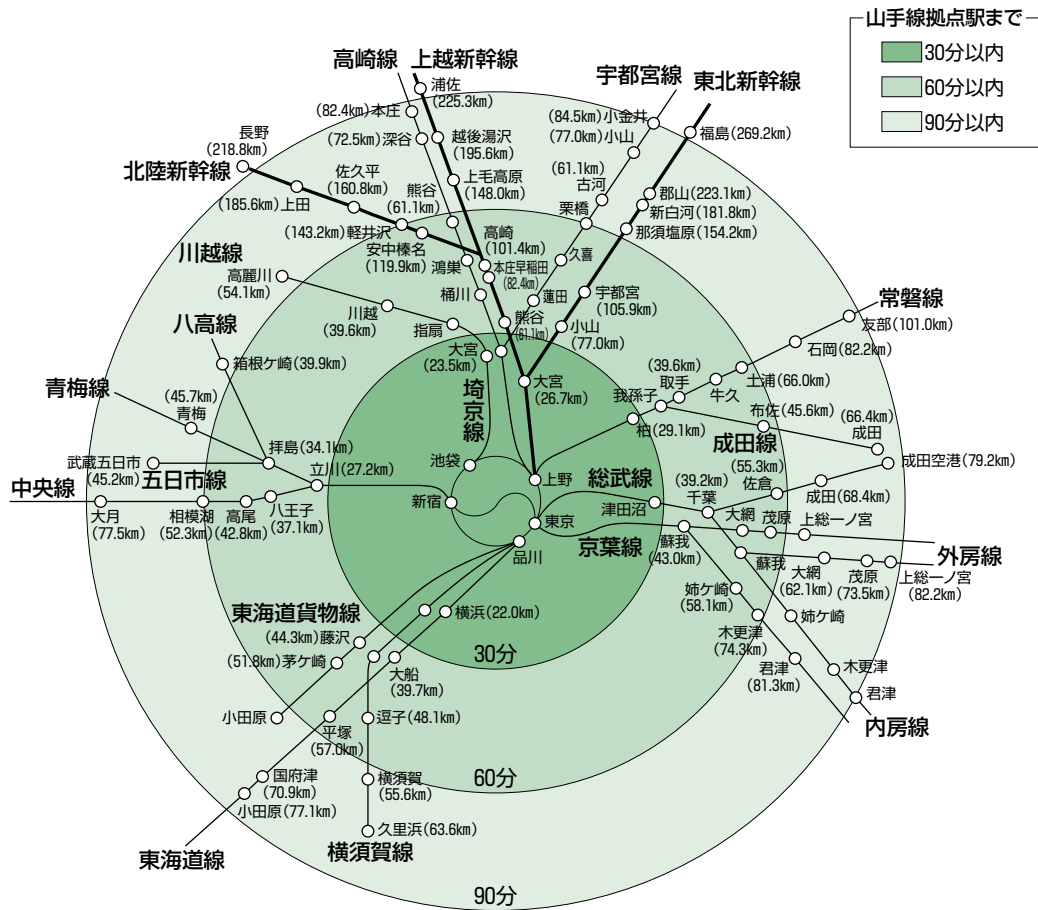
線名	愛称名	区間	本数		運転開始日
			1987.4	現行	
東海道線	湘南ライナー	東京(品川)↔小田原	6	16	1986.11.1
	おはようライナー新宿	小田原→新宿	0	3	2002.12.1
	ホームライナー小田原	新宿→小田原	0	2	2002.12.1

注1)：湘南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。

### ●首都圏時間距離帯別線路網図

(2019年3月31日現在)



注1)：( )内は東京、品川、新宿、池袋、上野までの営業キロを示します。

注2)：時間は朝通勤時間帯の最速達列車の到達時間(定期券利用可能な特急、通勤ライナー、東北・上越・北陸新幹線を含む)。

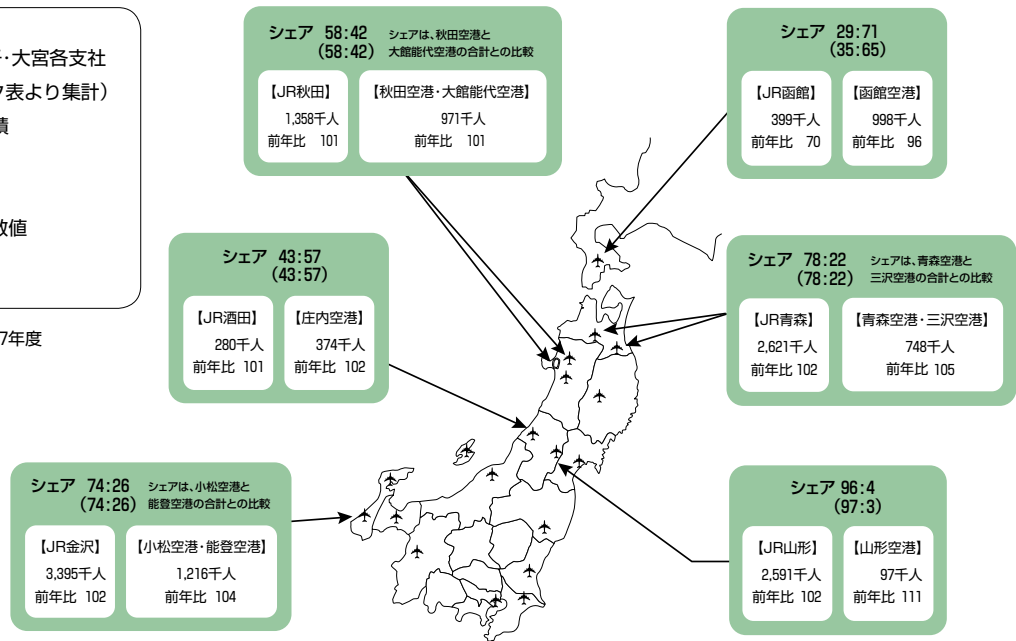


## ■ 他交通機関との比較

### ● 2018年度(東京発着)JR対航空機の輸送実績

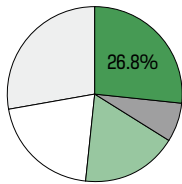
- ・ JRは、東京・横浜・八王子・大宮各支社内発着の実績(局ブロック表より集計)
- ・ 航空機は、羽田発着の実績
- ・ JR、航空機ともに上下計
- ・ シェアは、JR:航空機 ( )内は、2017年度の数値
- ・ 前年比の単位は%

※東京～函館の人員・シェアは2017年度 ( )内は、2016年度の数値



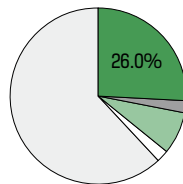
## ■ 国内鉄道事業におけるシェア

### ● 営業キロ



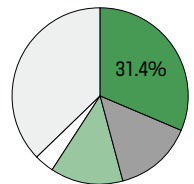
	営業キロ	
	km	%
JR東日本	7,457.3	26.8
JR東海	1,970.8	7.1
JR西日本	5,008.7	18.0
その他JR	5,680.2	20.4
私鉄等	7,706.9	27.7
合計	27,823.9	100.0

### ● 輸送人員



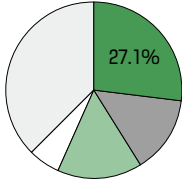
	輸送人員	
	百万人	%
JR東日本	6,411	26.0
JR東海	557	2.3
JR西日本	1,890	7.7
その他JR	512	2.1
私鉄等	15,270	62.0
合計	24,642	100.0

### ● 輸送人キロ



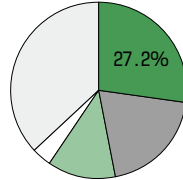
	輸送人キロ	
	百万人キロ	%
JR東日本	135,098	31.4
JR東海	62,268	14.5
JR西日本	58,271	13.5
その他JR	14,968	3.5
私鉄等	159,798	37.1
合計	430,405	100.0

### ● 車両キロ

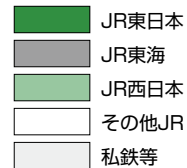


	車両キロ	
	百万キロ	%
JR東日本	2,326	27.1
JR東海	1,225	14.3
JR西日本	1,339	15.6
その他JR	486	5.7
私鉄等	3,220	37.5
合計	8,598	100.0

### ● 旅客運輸収入



	旅客運輸収入	
	10億円	%
JR東日本	1,816	27.2
JR東海	1,315	19.7
JR西日本	849	12.7
その他JR	242	3.6
私鉄等	2,442	36.6
合計	6,667	100.0



2018年3月期または3月期末

注1): JR貨物を含みません。

注2): 営業キロは貨物専用線を含みません。

注3): 車両キロは機関車、貨車を含みません。

注4): 東京モノレールは私鉄等に含まれます。

注5): 端数整理の関係上、合計値が合わない場合があります。

出典: 国土交通省「平成28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
2003.	10	首都圏新幹線および仙台エリアにICカード(Suica)出改札システムを導入
2004.	4	地方拠点駅に在来線自動改札システムを導入開始
2004.	11	新潟エリアに在来線自動改札システムを導入
2006.	1	新潟エリアにICカード(Suica)出改札システムを導入

### ● 駅数

(2019年4月1日現在)

駅数	1,655駅 (貨物駅5含む)
----	-----------------

### ● 自動改札導入状況

(2019年3月31日現在)

◇ 在来線	
●自動改札導入駅数	526駅 702改札口
●自動改札通路数	3,899通路
●自動精算機台数	858台
◇ 新幹線	
●自動改札導入駅数	55駅 81改札口
●自動改札通路数	282通路

## ■ 活性化駅一覧

(2019年3月31日現在)

駅名	線区名	竣工年月	合築施設
穂八	大糸線	1988. 1	アートギャラリー
大白	外房線	1988. 9	公民館 図書館
院内	只見線	1988. 12	総合観光案内所 レストラン
ほっとゆだ	奥羽本線	1989. 3	郷土資料館 コミュニティホール
ゆだ高原	北上線	1989. 3	温泉会館 コンビニエンスストア
船	北上線	1990. 3	公民館
刈和野	東北本線	1990. 8	コミュニティプラザ ギャラリー
上小川	奥羽本線	1990. 10	コミュニティセンター 商工会館
越後片貝	水郡線	1990. 12	集会所 図書館
福岩	米坂線	1991. 2	ふるさと会館
塩川	青梅線	1991. 3	ギャラリー
神俣	北上線	1991. 3	集会所
鳴子温泉	磐越西線	1991. 3	コミュニティホール 集会所
下野宮	磐越東線	1991. 5	観光案内所 コミュニティルーム
須賀	陸羽東線	1991. 12	円形劇場 観光案内センター
木天	水郡線	1992. 2	集築施設
高天	東北本線	1992. 3	観光物産館
かみのやま温泉	奥羽本線	1992. 10	観光物産館
上野	奥羽本線	1992. 10	コミュニティプラザ
舟形	磐越西線	1992. 12	農協
水郷	奥羽本線	1993. 3	物産館 診療所
布山	成田線	1993. 5	コミュニティセンター
赤方	成田線	1993. 7	集築施設
磐城	奥羽本線	1993. 8	観光物産センター
米沢	水郡線	1993. 9	集会所 図書館
東海	水郡線	1993. 10	図書館 物産コーナー
戸狩野温泉	奥羽本線	1993. 11	観光案内センター 物産展示コーナー
三浦	羽越本線	1993. 11	観光物産センター ギャラリー レストラン
富津	常磐線	1993. 12	多目的ホール ギャラリー
津谷	飯山線	1993. 12	観光案内所
鹿	春越東線	1994. 3	イベントスペース 物産館
矢野	水郡線	1995. 2	集会所
和田	内房線	1995. 3	コミュニティ施設
羽前	飯山線	1995. 3	温泉コミュニティセンター
八幡	気仙沼線	1995. 10	物産館 アクアリウム
野	奥羽本線	1995. 10	観光物産情報館 ミニシアター
玉川	東北本線	1995. 10	コミュニティプラザ
相野	内房線	1995. 12	ギャラリー
野木	米坂線	1995. 12	農協
津軽	宿内房線	1995. 12	ギャラリー
岩	仙石線	1996. 3	インフォメーションセンター
田	水郡線	1996. 3	町事務室 多目的ホール
角	北上線	1996. 6	コミュニティ施設
磯原	水郡線	1996. 9	農協
	津軽線	1996. 12	観光情報センター
	内房線	1997. 3	展示室
	田沢湖線	1997. 3	観光情報センター
	石田沢湖線	1997. 3	観光案内センター 図書館
	田沢湖線	1997. 3	物産展示
	常磐線	1997. 8	市出張所 コミュニティホール

駅名	線区名	竣工年月	合築施設
佐久	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	水郡線	1998. 3	集会所 オープンギャラリー
双金	羽越本線	1998. 3	コミュニティホール 図書館
下総	常磐線	1998. 8	コミュニティホール アートギャラリー
陸奥	成田線	1998. 10	展示室
佐々	五能線	1999. 2	コミュニティプラザ 展示場
大石	奥羽本線	1999. 12	図書館 観光案内 情報サービス 物産展示
新庄	奥羽本線	1999. 12	市民ホール 企画展示ギャラリー 観光案内
大釜	奥羽本線	1999. 12	店舗(そば屋) 企画展示ギャラリー
羽後	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
飯館	沢田湖線	2000. 3	多目的ホール
大谷	田沢湖線	2000. 3	集会所
須賀	羽越本線	2000. 3	コミュニティホール 事務室
北常	総武本線	2000. 12	コミュニティ施設
寒河	羽越本線	2001. 6	多目的ホール 観光センター
左沢	奥羽本線	2001. 12	コミュニティホール 展示室
七日	左沢線	2002. 2	展望コーナー
南三	只見線	2002. 7	交流センター
和古	内房線	2002. 7	店舗(喫茶店) 物産コーナー
羽後	奥羽本線	2003. 2	多目的ホール 旅客トイレ
森宮	奥羽本線	2003. 2	ふれあい交流室 観光情報ホール 売店
滑河	青梅線	2003. 2	コミュニティセンター
八西	奥羽本線	2004. 2	公衆トイレ
奥多	飯山線	2004. 3	交流室 展示室
前	東北本線	2005. 2	観光情報ホール 農協 売店
遊	成田線	2005. 2	多目的ホール
神宮	総武本線	2005. 3	コミュニティスペース
浪	只見線	2005. 11	展示ホール
佐原	青梅線	2006. 4	ギャラリー 店舗(そば屋)
常陸	東北本線	2006. 5	店舗(喫茶店)
用	内房線	2007. 8	観光案内所 待合室 会議室
三	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
藤	奥羽本線	2008. 7	交流センター
上	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
女	奥羽本線	2010. 3	地域交流センター 多目的ホール
湯	成田線	2011. 3	観光交流センター 旅客トイレ
大	水郡線	2011. 7	観光案内所 旅客トイレ 待合所
安	八高線	2012. 11	コミュニティホール
石	奥羽本線	2013. 1	展示コーナー
石	五能線	2013. 11	展示コーナー
羽	水郡線	2014. 3	情報発信スペース
小	川巻線	2015. 3	公衆浴場 ギャラリー 交流スペース
	奥羽本線	2015. 10	観光案内施設
	奥羽本線	2015. 12	ギャラリー
	東北本線	2016. 2	コミュニティ施設
	中央本線	2016. 3	観光案内所
	常磐線	2016. 3	観光案内所
	奥羽本線	2016. 12	ギャラリー
	中央本線	2017. 7	観光案内所 交流スペース

## ■ 駅名改称一覧

(2019年4月1日現在)

期日	線名	旧駅名	新駅名	記事
1988. 3.13	東北本線	二枚橋	花巻空港	
		岩手松尾	松尾八幡平	
	花輪線	龍ヶ森	安比高原	
1990. 3.10	仙山線	面白山	面白山高原	
	総武本線	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 (しもつげおおさわ)	
	烏山線	下野花岡 (しもずけはなおか)	下野花岡 (しもつげはなおか)	
1991. 3.16	奥羽本線	糠ノ目	高島	
		大鱈	大鱈温泉	
1991. 6.20	北上線	陸中大石	ゆだ錦秋湖	
		陸中川尻	ほっとゆだ	
		岩手湯田	ゆだ高原	
1991.12. 1	吾妻線	長野原	長野原草津口	
		川原湯	川原湯温泉	
1992. 3.14	京葉線	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	
		別田	春日居町	

期日	線名	旧駅名	新駅名	記事
1994. 3.12	鹿島線	北鹿島	鹿島サッカースタジアム	
1994.12. 3	常磐線	平	いわき	
	山田線	浪板	浪板海岸	
1995.12. 1	花輪線	陸中花輪	鹿角花輪	
		湯瀬	湯瀬温泉	
1997. 3.22	陸羽東線	気仙沼線	大谷	大谷海岸
		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	蟹沢	さくらんぼ東根	
		楯岡	村山	
	陸羽東線	羽前向町	最上	
		羽前赤倉	赤倉温泉	
2000.12. 2	五能線	瀨見	瀨見温泉	
		陸奥黒崎	白神岳登山口	
2002.12. 1	八戸線	種差	種差海岸	
2004. 3.13	常磐線	川尻	十王	

鉄道事業

## ■ 新駅の設置

### ● 新駅設置の状況

(2019年4月1日現在)

年度	駅名	駅数
1987	古淵、青山	2
1988	玉戸、大和、逢隈、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、くりこま高原、八丁堀、越中島、瀬見	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
1997	八王子みなみ野、今井、佐久平、あきた白神、安中榛名、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、東松戸	11
1998	前橋大島	1
1999	あおば通	1
2000	さいたま新都心	1

年度	駅名	駅数
2001	国府多賀城、岩城みなと、ウェスバ椿山	3
2002	いわて沼宮内、二戸	2
2003	本庄早稲田、小鶴新田	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
2014	上越妙高、天童南	2
2015	小田栄、石巻あゆみ野	2
2017	郡山雷田	1
2018	あしかがフラワーパーク	1

## ■ 営業諸元

### ● みどりの窓口設置駅数の推移

(2019年3月31日現在)

年度	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
駅数	677	671	608	592	574	556	534	519	502	476

### ● 発売機設置台数

(2019年3月31日現在)

	駅数	台数
自動券売機	921	1,761
指定席券売機	493	1,277
多機能券売機	499	1,000

### ● 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

### ● さまざまな自動券売機類



運賃改定日	改定率(%)	記事	最低運賃(円)
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	消費税変更にともなう運賃・ 料金改定	140(130)
2014. 4. 1	2.9	消費税変更にともなう運賃・ 料金改定およびIC運賃の導入	きっぷ140(140) IC 144(133)

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	(100キロまで) 1,000円 (200キロまで) 2,000円 (300キロまで) 3,000円 (301キロ以上) 4,000円
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・特急料金を収受しない
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

料金改定日	改定内容	料金額
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
2015. 3. 14	「ひたち」「ときわ」「スローあかぎ」の特急料金を改定	指定席 事前料金(50キロまで) 750円 (100キロまで) 1,000円 (150キロまで) 1,550円 (200キロまで) 2,200円 (300キロまで) 2,500円 車内料金(50キロまで) 1,010円 (100キロまで) 1,260円 (150キロまで) 1,810円 (200キロまで) 2,460円 (300キロまで) 2,760円
2019. 3. 16	「あずさ」「かいじ」「富士回遊」「はちおうじ」「おうめ」の特急料金を改定	指定席 事前料金(50キロまで) 750円 (100キロまで) 1,000円 (150キロまで) 1,550円 (200キロまで) 2,200円 (300キロまで) 2,500円 (400キロまで) 2,850円 車内料金(50キロまで) 1,010円 (100キロまで) 1,260円 (150キロまで) 1,810円 (200キロまで) 2,460円 (300キロまで) 2,760円 (400キロまで) 3,110円

※料金については改定または設定当時のもの

## ■ 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、(株)JR東日本ネットステーションが運営しているJR東日本のインターネットサービスポータルサイトです。「えきねっと会員」になることで、パソコンやスマートフォン・携帯電話からJR券申込サービスを利用でき、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。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。また、(株)びゅうトラベルサービスが企画・実施する旅行商品の予約も可能です。予約した旅行のチケットは、JR東日本の駅の指定席券売機で受け取りが可能なので、びゅうプラザに来店する必要はありません。

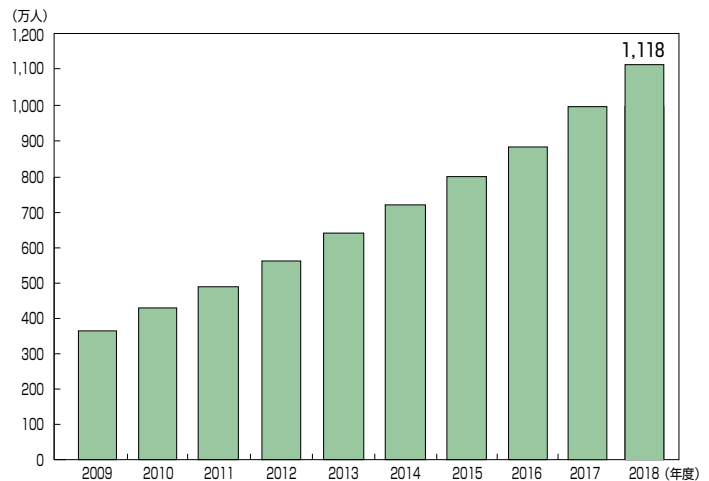
会員数は2019年3月末時点で約1,118万人です。

※詳しくは「[www.eki-net.com](http://www.eki-net.com)」



「えきねっと」ホームページ(2019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・スマートフォンからの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。またスマートフォンでは、「中央線特急」「常磐線特急」「成田エクスプレス」「あかぎ」「スワローあかぎ」のえきねっとチケットレスサービスの申込みができます。
携帯電話からのJR券申込	・新幹線(九州除く)、「中央線特急」、「常磐線特急」、「外房線特急」、「内房線特急」、「総武本線特急」、「成田エクスプレス」、「あかぎ」、「スワローあかぎ」(「あかぎ」「スワローあかぎ」はチケットレス申込みのみ) およびJR北海道の主な特急列車、「快速エアポート」がお申込みいただけます。
その他の予約サービス	
「JR東日本国内ツアー」予約	・最短で出発の前日の18:00まで、(株)びゅうトラベルサービスが企画・実施する「JR東日本ダイナミックレールパック」や「びゅう国内ツアー」が予約できます。
駅レンタカー予約	・「えきねっと+駅レンタカープラン」では「えきねっと」できっぷをお申し込みのうえ、「駅レンタカー」(クラス限定)を専用ページからお申しいただくと「駅レンタカー」が割引価格(15~30%)でご利用できます。 ・駅レンタカー単独でのご利用も「えきねっと」から予約すると基本料金が10%割引となるプランもあります。

## ● 案内サービス

案内サービス	
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。

## ■ 販売戦略

### ● 主な企画商品一覧

(2019年4月1日現在)

設定区間	主な企画商品
首都圏～東北地方間	週末バス、首都圏週末フリー乗車券、新幹線回数券
首都圏～上信越間	週末バス、新幹線回数券
首都圏近郊	休日おでかけバス、都区内バス、東京フリーきっぷ、南伊豆フリー乗車券
東北各地間	小さな旅ホリデーバス
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（当社分のみ）

商品名	発売開始 年度	発売実績（枚）									
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
大人の休日倶楽部バス	2001	485,767	338,035	305,640	348,062	239,422	259,201	325,775	339,986	354,324	362,520
三連休東日本・函館バス	2000	83,295	60,309	50,158	60,780	65,032	46,494	43,502	32,870	27,880	34,824
休日おでかけバス	1991	1,202,689	1,115,009	997,762	911,208	1,025,724	1,024,743	1,107,091	1,111,639	1,164,343	1,201,476
週末バス	2000	497,971	488,510	429,391	468,797	377,129	369,658	387,670	371,256	356,145	343,249

注)：2010年度までは「大人の休日倶楽部会員バス」という名称。「大人の休日倶楽部バス」は、2011年度からの名称。2015年11月からJR北海道でも発売開始。  
「三連休バス」は2010年7月より「スリーデーバス」にリニューアル。その後2013年7月より「三連休乗車券」にリニューアル。2016年7月から「三連休東日本・函館バス」にリニューアル。  
「ホリデー・バス」は2012年3月11日まで。2012年3月17日からは「休日おでかけバス」にリニューアル。  
「土・日きっぷ」は2010年度から「ウィークエンドバス」にリニューアル。その後2013年度からは、「週末バス」にリニューアル。

### ● 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

年度		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
発売枚数	東北新幹線	14,284	13,884	14,315	14,675	15,751	14,125	15,035	15,028	15,312	15,521
	上越新幹線	8,412	8,404	8,335	8,338	8,966	8,050	8,768	8,819	9,057	9,222
	北陸新幹線	1,632	1,666	1,674	1,641	1,733	1,594	1,752	1,789	1,883	2,010
	合計	24,329	23,955	24,324	24,653	26,450	23,770	25,555	25,635	26,252	26,753

#### ○ FREXパル（枚／月）

※発売開始は1986年度

年度		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
発売枚数	東北新幹線	1,465	1,442	1,242	1,352	1,504	1,273	1,425	1,419	1,462	1,436
	上越新幹線	906	875	853	841	950	797	853	899	864	850
	北陸新幹線	293	297	295	306	338	264	285	286	310	318
	合計	2,664	2,613	2,391	2,499	2,791	2,334	2,563	2,604	2,636	2,604

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。

### ● JR EAST PASS取扱実績

年度	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
普通車用取扱実績（枚）	31,579	37,460	14,383	29,254	24,258	30,799	49,852	86,190	116,647	158,455
グリーン車用取扱実績（枚）	1,040	1,359	749	1,188	247	—	—	—	—	—
合計（枚）	32,619	38,819	15,132	30,442	24,505	30,799	49,852	86,190	116,647	158,455

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。  
注4)：グリーン車用は2013年6月30日で発売終了。注5)：2016年4月1日から「JR EAST PASS (Tohoku area)」 「JR EAST PASS (Nagano, Niigata area)」を発売開始。「JR EAST PASS」は2016年6月30日で発売終了。注6)：2014年度実績は消費税率改定後の商品取扱実績。

### ● JR TOKYO Wide Pass取扱実績

年度	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
発売枚数（枚）	4,553	24,254	54,902	107,219	212,769	236,201	268,662	302,804

※2015年11月19日から「JR Kanto Area Pass」をリニューアルし発売開始。

※「JR Kanto Area Pass」は2011年12月1日から発売。2015年12月18日で発売終了。

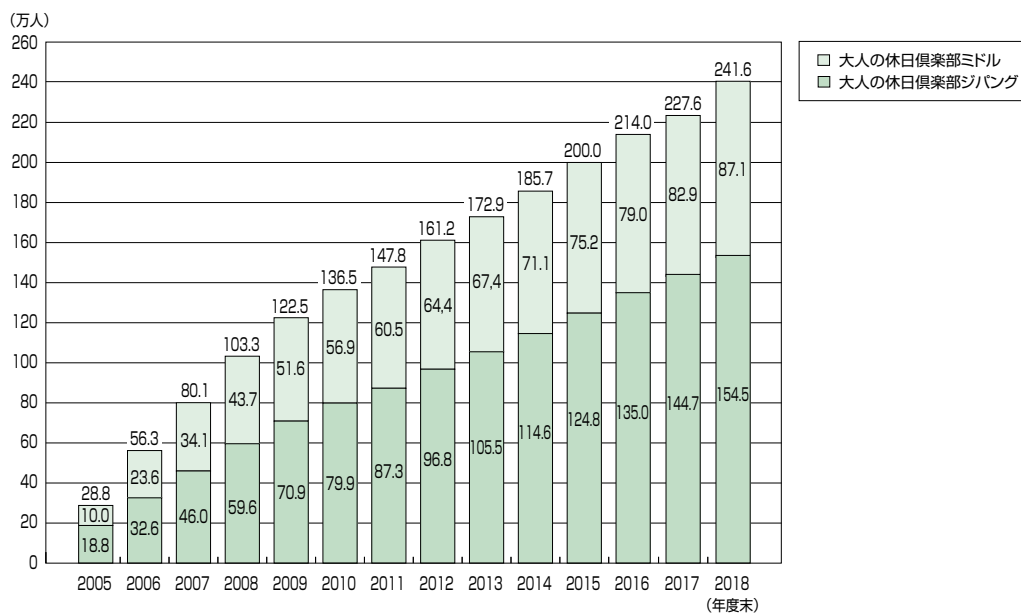
※2015年度取扱実績は「JR TOKYO Wide Pass」と「JR Kanto Area Pass」の合算値。

●「大人の休日倶楽部」「JR東日本ジパング倶楽部」

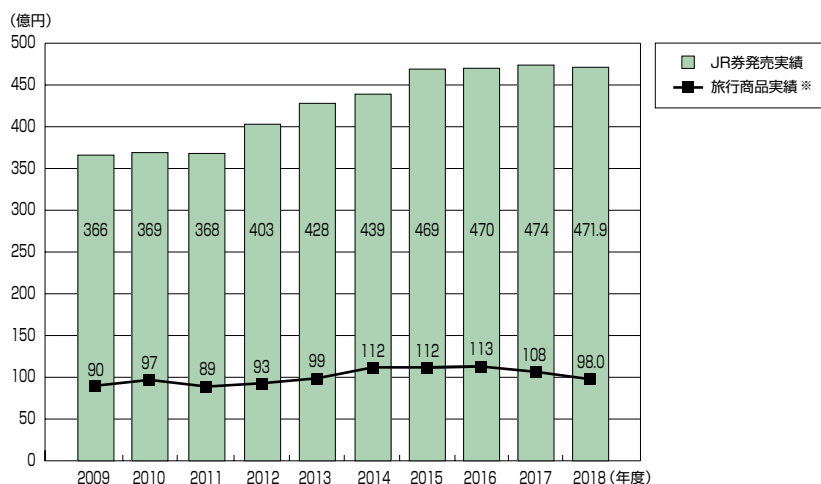
○「大人の休日倶楽部」「JR東日本ジパング倶楽部」のあゆみ

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	「大人の休日倶楽部 趣味の会・東京」開設
2008年 4月 1日	「大人の休日倶楽部プレミアメンバーサービス」スタート
2009年 2月13日	「大人の休日倶楽部」会員100万人達成
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
2012年 5月31日	「大人の休日倶楽部」会員150万人達成
2015年 1月28日	一人一人に最適な情報提供を行うマーケティングシステム稼働開始（Webログイン機能、旅行商品レコメンド機能等）
2015年10月 1日	JR北海道で募集開始
2016年 4月 1日	「大人の休日倶楽部」会員200万人達成

○会員数の推移



○商品発売実績の推移



※びゅう商品5%割引実績+エスコート商品実績

## ● デスティネーションキャンペーン (DC)

JRグループと地方自治体・地元観光開発者と旅行会社が一体になって地域（おもに県単位）の観光開発とそれらの集中宣伝や受入れ態勢準備を行い、旅客誘致・JR利用促進を図ろうとする大型観光キャンペーンです。1978年11月からの「きらめく紀州路」（和歌山県）から始まりました。

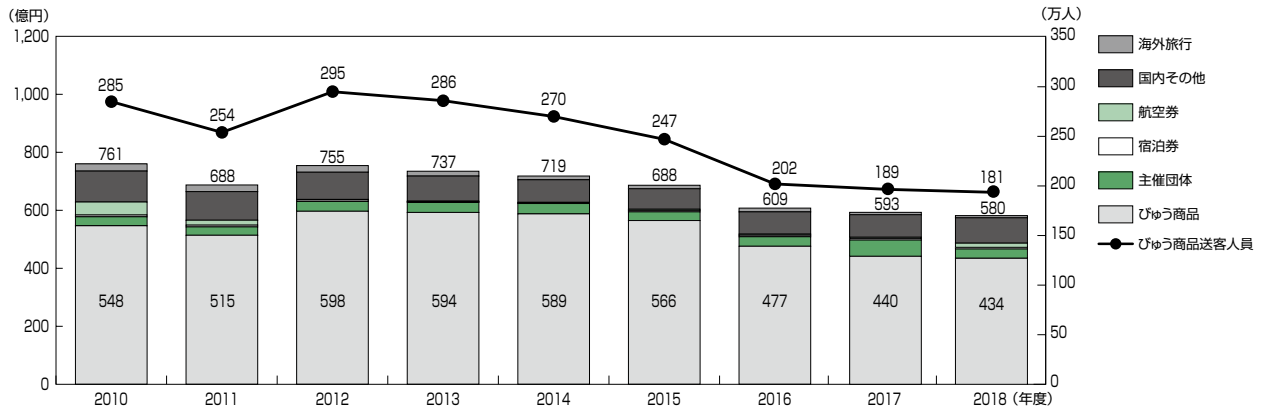
名称	期間	名称	期間
青森DC	2011年4月23日～7月22日	青森県・函館DC	2016年7月～9月
群馬DC	2011年7月～9月	信州DC	2017年7月～9月
いわてDC	2012年4月～6月	栃木DC	2018年4月～6月
仙台・宮城DC	2013年4月～6月	静岡DC	2019年4月～6月
秋田DC	2013年10月～12月	新潟県・庄内エリアDC	2019年10月～12月
新潟DC	2014年4月～6月	群馬DC	2020年4月～6月
山形DC	2014年6月14日～9月13日	東北DC	2021年4月～9月
ふくしまDC	2015年4月～6月		

## ○ 主なのってたのしい列車

列車名	運転区間	乗車人員(2018年度)
リゾートしらかみ(1997.4～)	秋田～青森・弘前	約 13.1万人
SLばんえつ物語(1999.4～)	新津～会津若松	約 1.0万人
きらきらうえつ(2001.11～)	新潟～酒田・秋田	約 2.9万人
POKÉMON with YOUトレイン(2012.12～)	一ノ関～気仙沼	約 1.1万人
SL銀河(2014.4～)	花巻～釜石	約 0.9万人
とれいゆ つばさ(2014.7～)	福島～新庄	約 0.9万人
おいこつと(2015.4～)	長野～十日町	約 0.6万人
GENBI SHINKANSEN(2016.4～)	越後湯沢～新潟	約 3.3万人
HIGH RAIL1375(2017.7～)	小淵沢～小諸	約 1.7万人

## ■ 旅行商品

### ● びゅう商品等旅行商品収入の推移



### ● 2018年度びゅう商品等個人型商品方面別送客人員



### ● びゅうプラザの店舗数推移

年度	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
箇所数	137	127	124	113	102	96	79	59

※年度末時点での箇所数

### ● 「JR東日本訪日旅行センター」 (JR EAST Travel Service Center)

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東京駅</li> <li>・ 新宿駅</li> <li>・ 上野駅</li> <li>・ 渋谷駅</li> <li>・ 池袋駅</li> <li>・ 浜松町駅</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仙台駅</li> <li>・ 成田空港駅</li> <li>・ 空港第2ビル駅</li> <li>・ 東京モノレール 羽田空港国際線ビル駅</li> </ul>
---	---



# 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・点検作業も従来の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

(2019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	
4,443	7,672	421	11	在来線10,152	12,547
35.4%	61.1%	3.4%	0.1%	新幹線2,395	

※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

(2019年3月31日現在)

高架橋延長キロ	立体交差箇所	
703km	ご線道路橋 2,381カ所	合計 9,469カ所
	架道橋 7,088カ所	

## ● 省力化軌道延長キロ

(2019年3月31日現在)

延長キロ	導入線区
314km	山手線 中央快速線(東京～三鷹) 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)

(2019年3月31日現在)(単位:km)

年度	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ロングレール延長	5,401	5,414	5,467	5,485	5,465	5,494	5,508	5,526	5,533
ロングレール比率	57%	57%	58%	58%	59%	59%	59%	59%	60%

## ● PCマクラギ化率(在来線の本線)

(2019年3月31日現在)

年度	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
PCマクラギ化率	69%	70%	70%	71%	72%	73%	74%	74%	74%

## ● トンネルおよび橋りょう数

(2019年3月31日現在)

トンネル	1,218(954km)
橋りょう	14,454(417km)

※トンネル数は坑口の合計

## ● 除雪用軌道モーターカー数

(2019年3月31日現在)

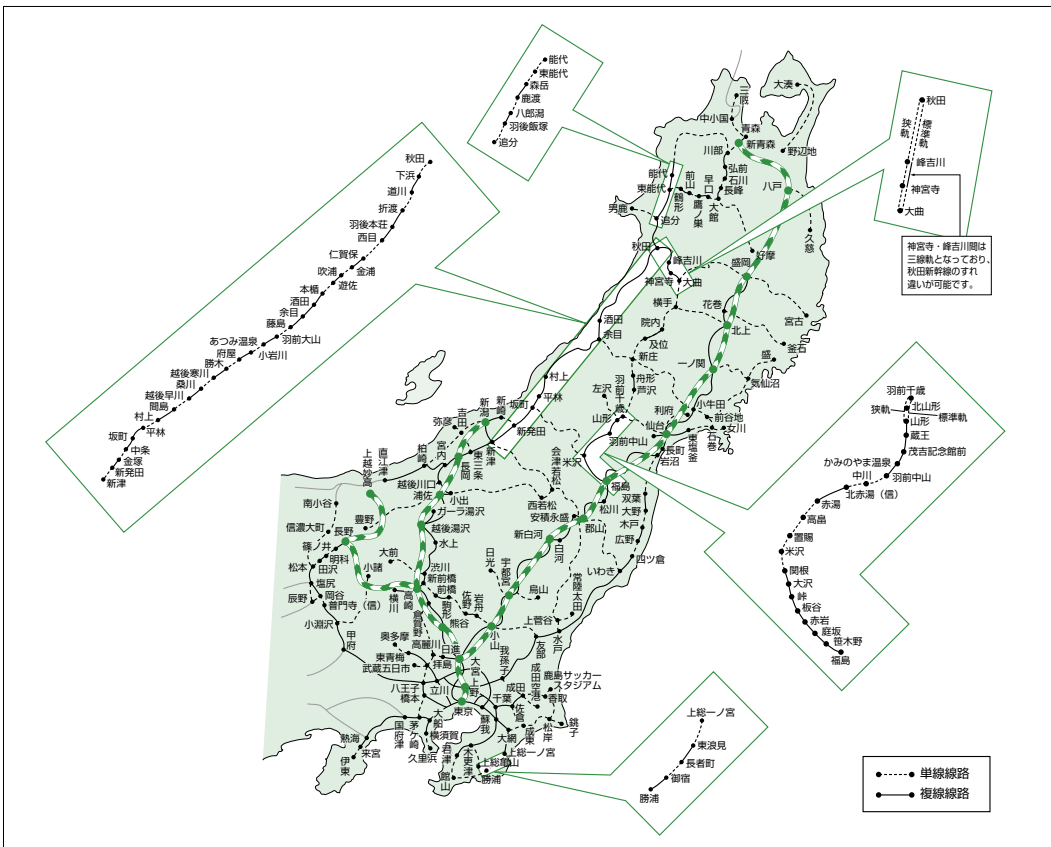
軌道モーターカー(除雪装置付き)	投排雪保守用車		
	ラッセル	ロータリー	
在来線	12	116	31
新幹線	5	14	0

## ● 複線化率

(2019年3月31日現在)

	新幹線	在来線	合計
複線化キロ	1,194km	2,506km	3,700km
複線化率	100%	40%	50%

## ● 単線・複線別線路網図



## ● 保守用機械

(2019年3月31日現在)



在36台、幹1台  
在(分岐器用)12台

### 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、まっすぐに直す保線大型機械が「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)



在35台

### 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)



在6台、幹5台

### 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保線大型機械の「レール削正車」を導入し、新幹線や列車頻度の高い首都圏の在来線を中心として運用しています。

(スイス・アメリカから導入)

### 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を備えた機種もあります。

(国産)



在116台、幹14台

## ● 検査用機械



1編成

### 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、トロッコ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)



1台

### 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障害の有無を確認するのみであったのに対して、新型車は、光を照射し障害物までの距離を連続的に、かつ高速に測定します。現在は光源を水銀灯からレーザーに変更し、精度向上につなげています。

(国産)



2編成

### 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、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)



在1台、幹1台

### 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)



在4台、幹1台

### 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)



1台

### 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索する装置です。探索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)



41台

在……在来線  
幹……新幹線

### 新幹線確認車

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)



在1台、幹3台

### トンネル覆工検査車

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態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。

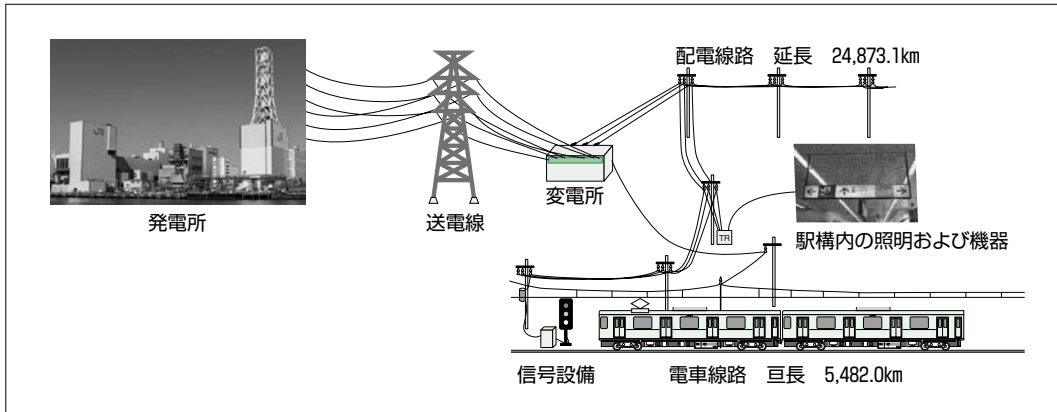
(国産)

# 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。

2019年3月末の電化キロは5,482.0km、電化率は全営業キロの74.1%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、出力1,189,600kW)

(2019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
出力(kW)	740,600	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

(2019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	425.1	366.9	792.0
22	—	171.3	171.3
合計	706.7	589.9	1,296.6

## ● 配電線路延長

(2019年3月31日現在)

線種	延長(km)
ケーブルまたは絶縁電線	24,839.8
裸電線	33.3
合計	24,873.1

## ● 変電所数

(2019年3月31日現在)

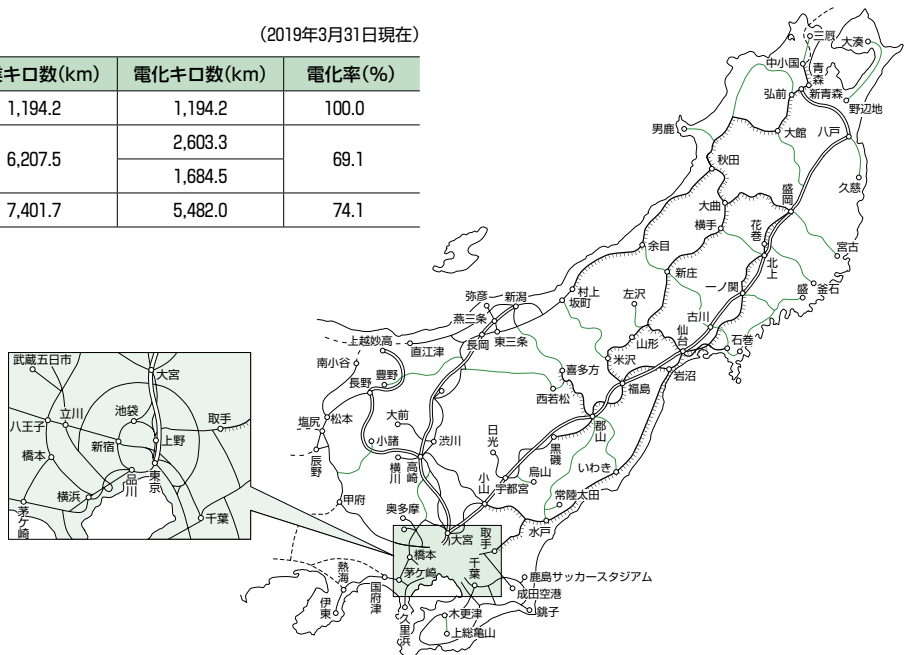
種別	箇所数
給電用変電所等	18
運転用変電所	334
合計	352

## ● 電化の現状

(2019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	====	1,194.2	1,194.2	100.0
	直流	=====	6,207.5	2,603.3	69.1
在来線	交流	TTTTTTTT		1,684.5	
合計			7,401.7	5,482.0	74.1

※ 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、出力は1,189,600kWです。これらの発電所で発生した電気は1,296.6km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2018年度総使用電力量は約58.3億kWhで、このうち自営電力として約33.0億kWh(56.6%)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。

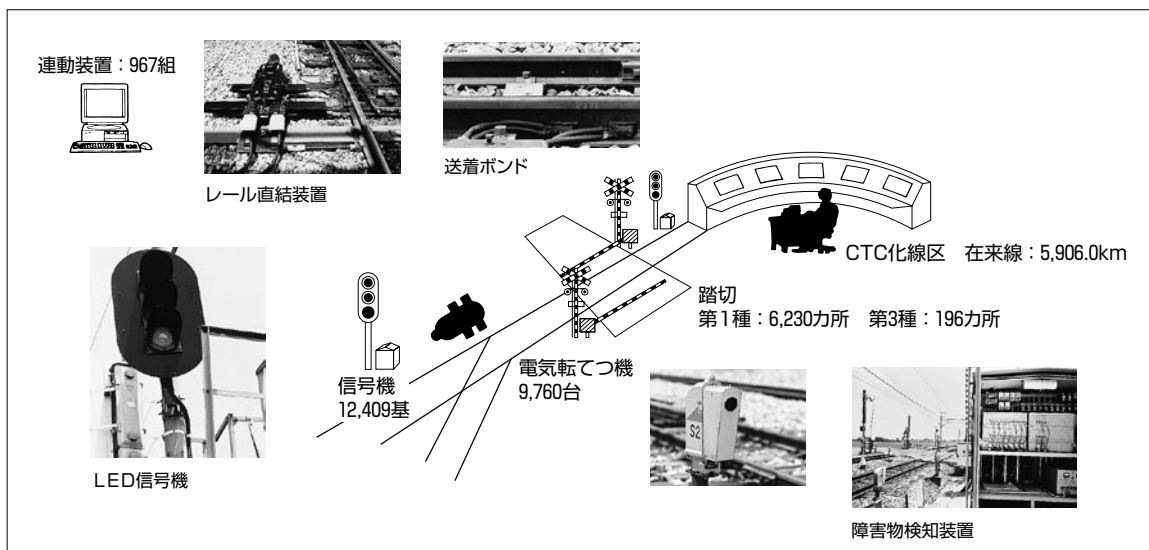
また、川崎火力発電所では設備更新の際に、効率の良い「複合サイクル発電設備」を導入したり、燃料を石油から天然ガスに変更するなど、CO<sub>2</sub>排出量の削減に取り組んでおります。

2018年度使用電力	億kWh	%
火 力	20.7	35.5
水 力	12.3	21.1
自営電力計	33.0	56.6
購入電力	25.3	43.4
合 計	58.3	100.0

# 信号通信

## ● 信号設備

(2019年3月31日現在)



## ● 信号保安設備の現状

(2019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、北陸 1,194.2
	在来線	吾妻線ほか59線区 5,574.2
	電子閉そく	五能線ほか3線区 331.8
	計	7,100.2

線区	区間	キロ数(km)
ATS線区	吾妻線ほか62線区	6,025.4
ATC化線区	新幹線	東北、上越、北陸 1,194.2
	在来線	山手線ほか8線区 174.0
	計	1,368.2

線区	区間	キロ数(km)
PRC化線区	新幹線	東北、上越、北陸 1,194.2
	在来線	吾妻線ほか58線区 5,574.2
	計	6,768.4

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) (2019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	
在来線	174.0	4,147.5	1,858.4	0	27.6	6,207.5
新幹線	1,194.2	—	—	—	—	1,194.2
合計	1,368.2	4,147.5	1,858.4	0	27.6	7,401.7

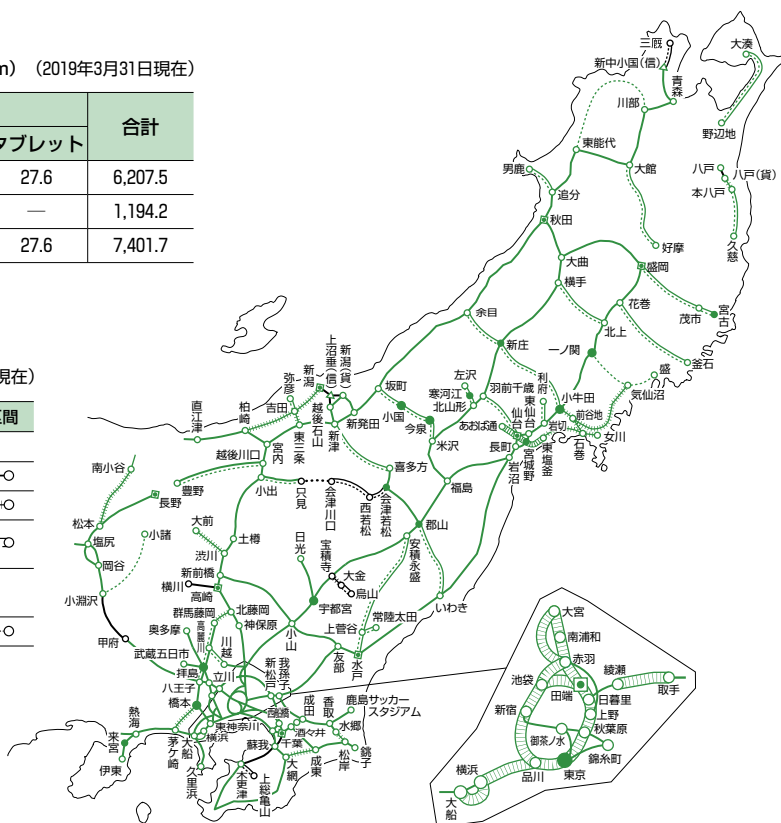
## ● 運転方式一覽図

凡例

(2019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)	○——○	○——○
非自動閉そく方式	タブレット閉そく式	○——○	○——○

- 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、指令電話、IP電報システム、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、光ケーブルなどの伝送路、ルーター・スイッチなどの通信機器で構成されています。

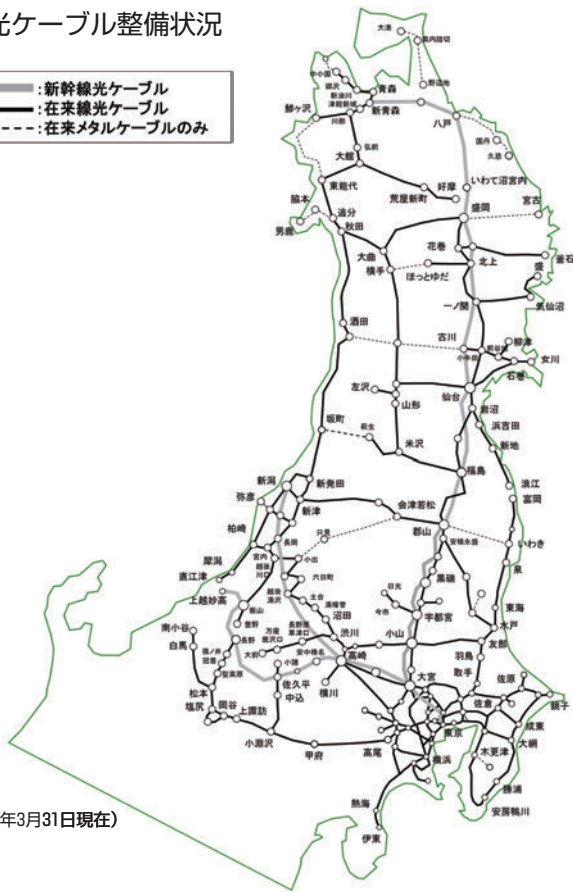
### ●主要通信設備概数

(2019年3月31日現在)

設備名称	数量
通信ケーブル	21,447.7km
光ケーブル	10,136.6km
ルーター・スイッチ	2,465台

### ●光ケーブル整備状況

— : 新幹線光ケーブル  
— : 在来線光ケーブル  
- - - : 在来メタルケーブルのみ



(2019年3月31日現在)

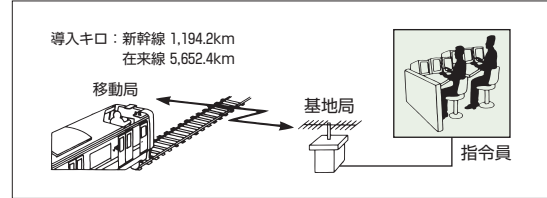
## ■列車無線

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。

設備の老朽化に伴い、データ伝送が可能なデジタル方式へと順次更新しています。

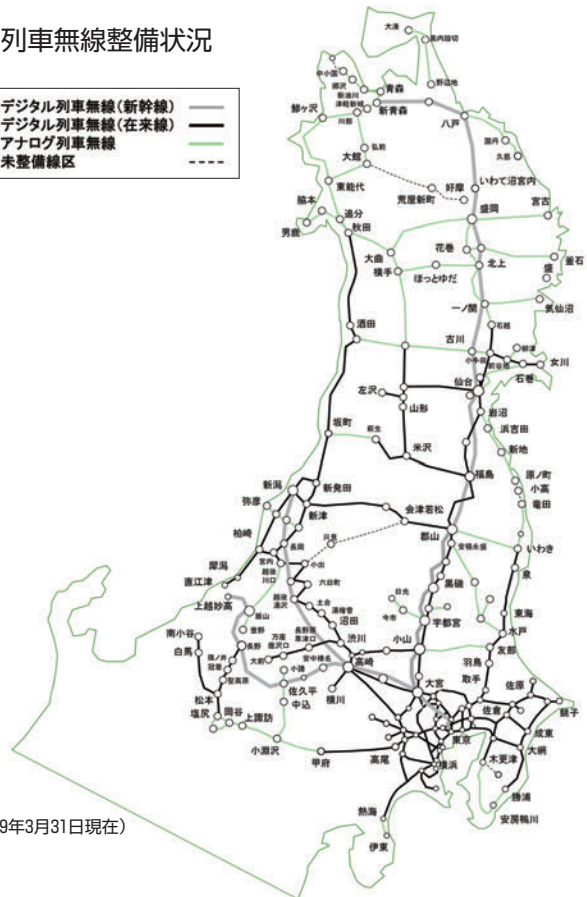
### ●列車無線設備

(2019年3月31日現在)



### ●列車無線整備状況

— : デジタル列車無線(新幹線)  
— : デジタル列車無線(在来線)  
- - - : アナログ列車無線  
- - - : 未整備線区



(2019年3月31日現在)

## ■衛星通信用無線

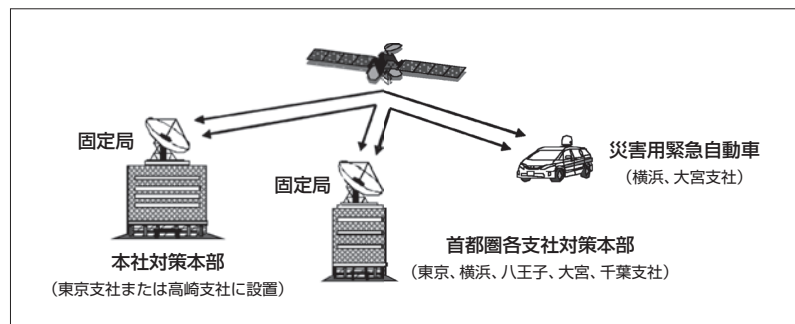
大規模な災害などで、地上の通信回線が使用不能になったときの連絡用や、三浦海岸地震計ほか19箇所すべてのパッ

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。



災害用緊急自動車の外観

### ●災害連絡用衛星通信システム



## バス事業

### ○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。

### ○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。

### ○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。

(2019年3月31日現在)

	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	5,946.5km	営業キロ	2,285.2km
	車両数	256台	車両数	94台
	輸送人員	5,412千人	輸送人員	1,038千人
一般路線	営業キロ	1,045.6km	営業キロ	626.6km
	車両数	129台	車両数	72台
	輸送人員	13,008千人	輸送人員	1,217千人
貸切	車両数	48台	車両数	38台
	輸送人員	265千人	輸送人員	100千人
合計	営業キロ	6,992.1km	営業キロ	2,911.8km
	車両数	433台	車両数	204台
	輸送人員	18,685千人	輸送人員	2,355千人

## モノレール鉄道業

### ●東京モノレールの概要

(2019年3月31日現在)

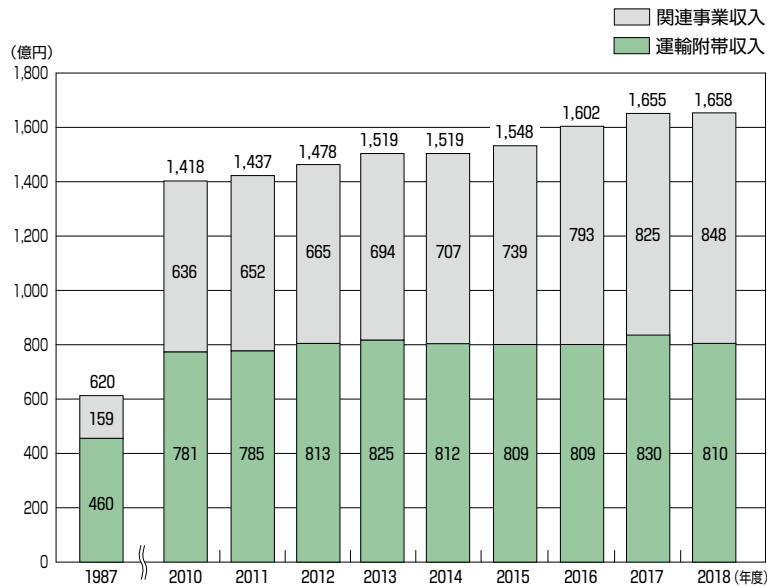
営業キロ	17.8km(羽田空港第2ビル～浜松町)
最高速度	80km/h
運転時間	普通 24分
	区間快速 21分
	空港快速 18分
列車運転本数	平日535本(うち快速219本)/日
	土休日507本(うち快速273本)/日

列車キロ	平日	9,357.3km/日	
	土休日	8,895.3km/日	
車両キロ	平日	56,143.8km/日	
	土休日	53,371.8km/日	
輸送力	ピーク (1時間片道)	平日	10,440人
		平日	310,300人
	終日	平日	310,300人
		土休日	294,060人

## 事業展開

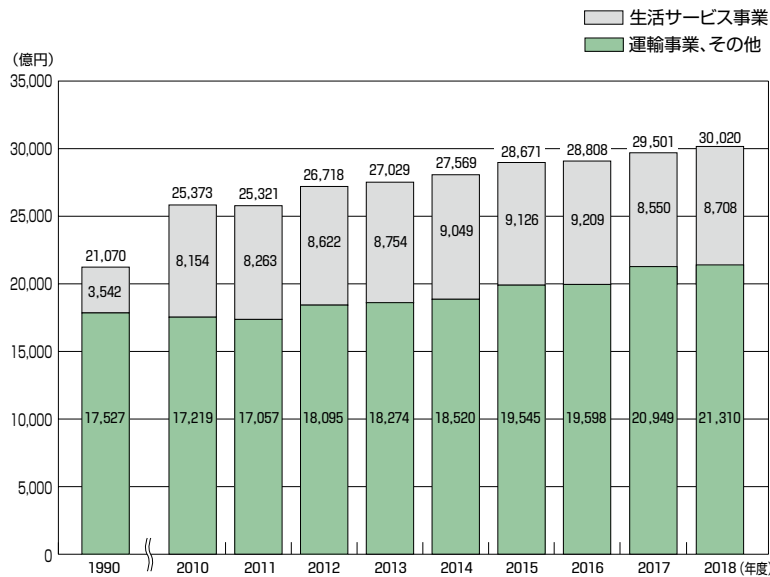
JR東日本の生活サービス事業にかかわる収入は、単体ベースでは約1,658億円で当社の営業収益全体の約7.8%を占めています。ただし、当社グループの生活サービス事業は主にグループ会社で営んでおり、連結ベースでの生活サービス事業関係セグメントの営業収益は約8,708億円、全体の約29%にのびります。生活サービス事業は今後もグループの総合力を発揮し、JR東日本グループの柱のひとつとしてさらに積極的に展開していきます。

### ● 運輸附帯収入および関連事業収入（直営店舗を除く）



※表示単位未満は切り捨て

### ● JR東日本グループ連結売上高（外部売上高）



※表示単位未満は切り捨て

※2001年度より2016年度の生活サービス事業には、カード事業、建設コンサルタント、設備保守、清掃整備、情報、財務、人材サービスなどを含む

※2017年度よりセグメントの変更を実施。生活サービス事業は、流通・サービス事業と不動産・ホテル事業が対象



## ■くらしづくり(まちづくり)への挑戦

これまでは「駅を中心とするビジネス」を行ってきましたが、これからは、これまでのビジネスに磨きをかけるとともに「くらしづくり(まちづくり)」に挑戦し、事業の変革及び創造に努めてまいります。

### ●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した。2005年3月に開業したecute(エキュー

駅の価値を磨くことが街の魅力向上につながり、沿線住民が「住んで良かった」「働いて良かった」と感じられるまちづくりにつなげていきます。「CITY UP!」のスローガンのもと、私たちは将来の日本のVALUE UPにつなげる取組みを行います。

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の環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 ③ Suica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ぶ連絡通路を新設 (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、ゆとりのある空間を創出 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 ※2014年10月アトレヴィ三鷹に統合
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

(2019年3月31日現在)

名称	店舗数	開業日	備考
Dila上野	4	3F改札外 2001.12.7 1F 2002.3.14	そば、洋食、イタリアンなど
Dila仙台	17	2001.12.1	スイーツ、喫茶、リラクゼーションなど
Dila大崎	7	2002.12.1	そば、喫茶など
Dila蘇我	8	2004.8.29	コンビニ、喫茶、雑貨など
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高円寺	3	2006.3.15	スイーツ、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小山	7	2012.12.15	コンビニ、喫茶、ドラッグストアなど

注):店舗数には、宝くじ含む。ATM除く。

### ○ ecute

(2019年3月31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(81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(54ショップ)
ecute立川	約3,600㎡	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(69ショップ)
ecute日暮里	約300㎡	2008.3.30	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食など(18ショップ)
ecute東京	約750㎡	2010.3.28	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食など(31ショップ)
ecute上野	約2,900㎡	2010.12.18	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食、サービスなど(71ショップ)
ecute品川 South	約1,600㎡	2010.12.28	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食など(40ショップ)
ecute赤羽	約2,150㎡	2011.3.26	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食、アパレルなど(47ショップ)
maach ecute神田万世橋	約1,050㎡	2013.9.14	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食など(15ショップ)
ecute京葉ストリート	約1,000㎡	2010.11.25	惣菜、和洋菓子、雑貨、飲食など(23ショップ)



ecute大宮

## ●今後の開発予定駅

東京、御茶ノ水、飯田橋、日暮里、上野、原宿、新大久保、横浜など

## ●主要店舗一覧

(2019年3月31日現在)

業種	店舗名	店舗数	運営会社	店舗概要
小売	KIOSK (New Days KIOSK)	289	(株)JR東日本リテールネット	駅でおなじみの売店
	New Days	492		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	24		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本格書店
飲食	駅そば (いろり庵さらく 等)	139	(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種を使用した駅そば店 ※いろり庵さらく、そばいち、大江戸そば 等のブランドで首都圏を中心に展開しております。
	駅弁売店 (駅弁屋祭 等)	62		定番駅弁から新作駅弁まで地域の魅力が詰まった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	79	ジェイアール東日本フードビジネス(株)	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	13		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
	ハニーズバー	47		はちみつやフルーツを使った駅のジューススタンド
サービス	QBハウス	17	(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

## ●主要駅における駅構内店舗数

(2019年3月31日現在)

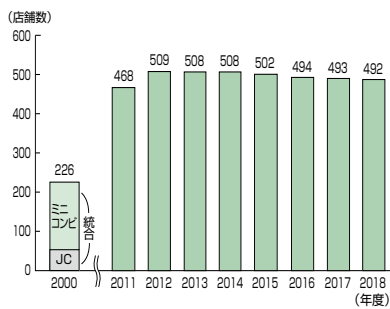
駅名	小売店舗	飲食店舗	その他店舗	合計
東京	51	6	14	71
新宿	25	5	17	47
上野	34	14	12	60
大宮	40	12	10	62
仙台	53	26	16	95

※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itte等

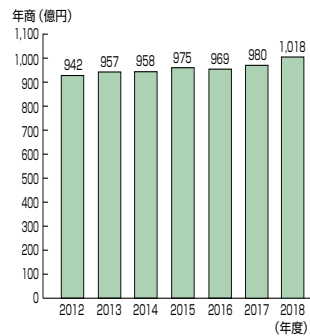
## ● コンビニエンスストア事業の展開

### ○ NewDays 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

## ● 飲料事業の展開

(株)JR東日本ウォータービジネスは、約1万台のエキナカ自販機から得られる膨大なマーケティングデータを駆使し、オリジナル商品の開発・製造、JR東日本グループ向けの清涼飲料の卸、お客さまのお手元に届く小売りまで、一貫通貫で、飲料ビジネスを展開しています。

店舗名	2009年度末	2010年度末	2011年度末	2012年度末	2013年度末
自販機	9,400	9,980	9,970	10,060	10,000
再掲次世代自販機	0	50	340	500	500
再掲イノベーション自販機	-	-	-	-	-

店舗名	2014年度末	2015年度末	2016年度末	2017年度末	2018年度末
自販機	10,060	10,180	10,220	10,300	10,320
再掲次世代自販機	500	500	400	360	0
再掲イノベーション自販機	-	-	-	-	400

## ● 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。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。

(2019年3月31日現在)

店舗名	会社	店舗数	営業開始	概要
ユニクロ	JR東日本、(株)JR東日本リテールネット、(株)ファーストリテイリング	15店舗 (東京、品川、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
リトルマーメイド	ジェイアール東日本フードビジネス(株)、(株)マーメイドペカリーパートナーズ	16店舗 (駒込、高円寺、川口など)	2005.10	バラエティブレッドなど「本物の味、焼きたてのおいしさ」をコンセプトとしたベーカリーショップ
T'sたんたん	(株)日本レストランエンタプライズ、TOKYO-T's(株)	4店舗 (東京、上野、仙台、羽田空港)	2011.3	心とカラダが喜ぶ「スマイルベジ」をコンセプトとした動物性食材を一切使用しないビーガンラーメン専門店
ブランジエ浅野屋	ジェイアール東日本フードビジネス(株)、(株)浅野屋	4店舗 (池袋、東京など)	2011.3	創業1933年「美味しいパンのある生活」をテーマとした軽井沢に本店を構える老舗ベーカリー店
TOKYO 豚骨 BASE MADE by 博多一風堂	(株)日本レストランエンタプライズ、(株)力の源カンパニー	7店舗 (池袋、品川など)	2011.4	「どんな人でもどれか好き。いろいろ選べるとんこつラーメンバラエティ。」をコンセプトとした「博多一風堂」プロデュースのラーメン店
東京じゃんがら	(株)日本レストランエンタプライズ、(株)春秋社	3店舗 (上野、秋葉原など)	2015.3	「うまか、楽しか、じゃんがらWORLD」をテーマに、あっさりマイルドな豚骨ラーメンを提供

## ● 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。

### ○ 業態開発

(2019年3月31日現在)

店舗名	会社	店舗数	開業日	店舗概要
KINOKUNIYA entrée	株式会社紀ノ國屋	13店舗 (東京、新宿、上野など)	2007.4	「entrée (アントレ)」はフランス語で入り口という意味。紀ノ國屋のこだわりを気軽に楽しみたいだけです。
プレミィ・コロミィ	(株)JR東日本リテールネット	21店舗 (恵比寿、上野、横浜など)	2007.6	オリジナル雑貨や輸入雑貨、洋服などを展開するJリテールの雑貨店
親父の製麺所	(株)日本レストランエンタプライズ	6店舗 (上野、大崎、田端、浜松町、武蔵小杉、秋葉原)	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 祭		2店舗 (東京、仙台)	2012.8	全国各地の名物駅弁など約200種類以上を取り揃え、全国の味が楽しめる駅弁売店 (仙台は100種類以上)

### ○ 商品開発

(2019年3月31日現在)

商品名	会社	発売開始	概要
純米大吟醸酒「大人の休日」	(株)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	(株)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
Panest	(株)JR東日本リテールネット	2006.7	最上級のパン (Pan+est) を目指したJリテールオリジナルの菓子パンシリーズ
朝の茶事	(株)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	(株)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
仙臺驛政宗	JR東日本東北総合サービス(株)	2010.12	仙臺の生産者、製造者と連携して米・水・酒造元など全て「仙臺づくし」にこだわった純米吟醸酒
東北復興弁当	(株)日本レストランエンタプライズ	2011.10	東日本大震災からの復興に向けて頑張っている東北六県の美味しい味をお届けする駅弁
EKI na CAFE	(株)JR東日本リテールネット	2014.10	厳選された4種のアラビカ豆を使用した最高等級豆ブレンドで豆本来の旨みを引き出したコーヒー専門店のクオリティの直火焙煎コーヒーと一緒に楽しめるスイーツも充実

## ■ 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。

### ● 2018年度大手広告会社売上高

(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、総合広告会社としては上の売上高をあげています。

(単位：百万円)

	売上高	前年比
電通	1,539,962	98.6%
博報堂	746,512	102.4%
アサツーディ・ケイ	-	-
大広	119,211	92.0%
ジェイアール東日本企画	119,019	102.6%
東急エージェンシー	107,867	103.0%
読売広告社	71,042	100.2%
デルフィス	59,870	96.0%
朝日広告社	40,458	97.1%

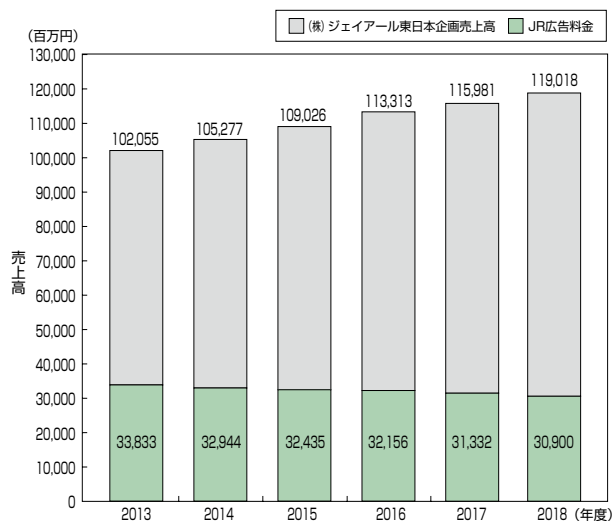
※出典：(株)チャンネル発行「企業と広告」

※売上高は各社の事業年度による

※2017年度売上高3位のアサツーディ・ケイは2018年度より非掲載

### ● (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

10線区 約28,000面	
2002年 4月	山手線に新型車両(E231系)登場、放映開始
2006年12月	中央線快速に新型車両(E233系)登場、放映開始
2007年12月	京浜東北線・根岸線に新型車両(E233系)登場、放映開始
2009年10月	成田エクスプレスに新型車両(E259系)登場、放映開始
2010年 7月	京葉線に新型車両(E233系)登場、放映開始
2013年 6月	埼京線・川越線に新型車両(E233系)登場、放映開始
2014年 2月	横浜線に新型車両(E233系)登場、放映開始
2014年10月	南武線に新型車両(E233系)登場、放映開始
2014年12月	中央・総武緩行線に山手線のE231系が転用、放映開始
2015年 2月	常磐線各駅停車(E233系)放映開始
2015年11月	山手線に新型車両(E235系・量産型先行車)登場、放映開始
2017年 5月	山手線に新型車両(E235系・量産車)登場、放映開始



トレインチャンネル(山手線)

#### ○ まど上チャンネル・サイドチャンネル

まど上チャンネル・サイドチャンネルは、山手線E235系車両に搭載された新型サイネージです。2017年に放映を開始し、2019年度中に50編成全ての車両で展開予定です。



まど上チャンネル



サイドチャンネル

#### ○ J・ADビジョン、J-Spotビジョン

J・ADビジョンは縦型のデジタルサイネージで、駅コンコースや通路等の流動スペースに、原則複数面を設置しています。

J-Spotビジョンは横型のデジタルサイネージで、待合室や改札周辺等の滞留スペースに設置しています。

62駅 506面 (内 首都圏20駅 353面)	
2017年 4月	秋葉原駅にJ・ADビジョン 10面設置
2017年 4月	弘前駅にJ・ADビジョン 1面設置
2017年 8月	東京駅にJ・ADビジョン 9面設置
2017年10月	錦糸町駅にJ・ADビジョン 2面設置
2017年10月	山形駅にJ・ADビジョン 8面設置
2017年12月	新潟駅にJ・ADビジョン 1面設置
2018年 5月	新潟駅にJ-Spotビジョン 14面設置



J・ADビジョン(品川駅)



J-Spotビジョン(名取駅)

## ■ スポーツ・レジャー事業

### ● スポーツ・健康事業

沿線住民の健康的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などを展開しています。

## JEXER

### 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、東神奈川、亀戸、新宿、大塚、新川崎、浦和

### Fitness Lounge

THE JEXER TOKYO THE JEXER TOKYO Annex

### ジェクサー・リフレッシュスタジオ/フィットネスガーデンsopra

浦和、武蔵小金井、西川口、秋葉原、川口、港北、船橋、大森

### ジェクサー・ライトジム

保土ヶ谷、新宿、吉祥寺、等々力、大宮

### ジェクサー・フットサルクラブ

大井町、立川、大宮、相模原、蒲田、八王子

### ジェクサー・ゴルフカレッジ

秋葉原、亀戸、錦糸町、上野、赤羽、大塚、大宮

### ジェクサー・プラチナジム

南浦和、武蔵境、赤羽、国立、武蔵浦和(2店舗)、新川崎

### ジェクサー・フィットネスガーデン

赤羽

## Relaxe

### リラクゼーションスポット・リラクゼ

錦糸町、東京、西船橋、北千住、稲毛、三鷹、大宮、国分寺、川崎、津田沼、駒込、大船、秋葉原、上野(2店舗)、御徒町、大井町、西国分寺、目白、鶴見、大塚、武蔵浦和、町田、千葉、船橋、浦和

### ● ジェクサー・フィットネスクラブ主要施設概要

(2019年3月31日現在)

クラブ名	最寄駅	施設面積	開業日	トレーニングジム	スタジオ	プール	スパ	ゴルフレンジ	その他
ジェクサー・フィットネスクラブ四谷	四ツ谷駅	1,293.85m <sup>2</sup>	1979年 7月 9日	○	1面	25m×6コース、ジャグジー、サウナ	ドライサウナ	×	整体マッサージ
ジェクサー・フィットネス&スパ戸田公園	戸田公園駅	3,486m <sup>2</sup>	1990年12月 5日	○	3面	25m×6コース、15m×4コース、ジャグジー	サウナ等温浴施設	×	テニスコート2面、エステ
ジェクサー・フィットネス&スパ大井町	大井町駅	3,492.19m <sup>2</sup>	1993年 3月11日	○	2面	25m×5コース、ジャグジー、スチームサウナ	サウナ等温浴施設	×	エステ
ジェクサー・フィットネス&スパ大宮	大宮駅	4,737.63m <sup>2</sup>	2003年 3月10日	○	3面	25m×6コース、20m×4コース、マッサージプール、野外ジャグジー、スチームサウナ	サウナ等温浴施設	×	アリーナ、エステ
ジェクサー・フィットネス&スパ赤羽	赤羽駅	4,723.3m <sup>2</sup>	2005年 7月11日	○	3面	25m×5コース、20m×4コース、マッサージプール、野外ジャグジー、スチームサウナ	サウナ等温浴施設	4打席	スカッシュコート2面、エステ
ジェクサー・フィットネス&スパ上野	上野駅	5,564m <sup>2</sup>	2006年 7月19日	○	3面	25m×5コース、ウォーキング&マッサージプール、ジャグジー	サウナ等温浴施設	4打席	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	池袋駅	1,178.9m <sup>2</sup>	2008年 4月 1日	○	1面	18m×2コース、ジャグジー	スチームサウナ	×	
ジェクサー・リフレッシュスタジオsopraグランデュオ蒲田店	蒲田駅	285.63m <sup>2</sup>	2008年 4月16日	×	1面	×	×	×	エステ
ジェクサー・フィットネスガーデンsopraリアリア川口店	川口駅	762m <sup>2</sup>	2008年12月 1日	○	1面	×	サウナ	×	エステ
ジェクサー・リフレッシュスタジオsopra nonowa武蔵小金井店	武蔵小金井駅	349.33m <sup>2</sup>	2009年 9月17日	×	1面	×	×	×	
ジェクサー・フィットネスクラブ東神奈川	東神奈川駅	3,102.66m <sup>2</sup>	2009年10月20日	○	2面	25m×7コース、ジャグジー	サウナ等温浴施設	×	エステ
ジェクサー・リフレッシュスタジオsopraビーンズ西川口店	西川口駅	343.47m <sup>2</sup>	2010年 4月16日	×	1面	×	×	×	
ジェクサー・リフレッシュスタジオsopraアトレ秋葉原1店	秋葉原駅	606.79m <sup>2</sup>	2010年11月19日	×	1面	×	×	6打席	リラクゼ施設併設
ジェクサー・フィットネス&スパ亀戸	亀戸駅	2,488.55m <sup>2</sup>	2011年11月16日	○	2面	25m×4コース、マッサージプール	サウナ等温浴施設	7打席	エステ
ジェクサー・フィットネス&スパ新宿	新宿駅	4,472.26m <sup>2</sup>	2012年 7月13日	○	4面	25m×5コース、マッサージプール	サウナ等温浴施設	×	エステ
Fitness Lounge THE JEXER TOKYO	東京駅	542.17m <sup>2</sup>	2012年10月 3日	○	×	×	サウナ等温浴施設	×	エステ施設併設
ジェクサー・フィットネス&スパ大塚	大塚駅	2,652.92m <sup>2</sup>	2013年 9月12日	○	2面	×	サウナ等温浴施設	5打席	エステ
ジェクサー・フィットネス&スパ新川崎	新川崎駅 鹿島田駅	4,097.03m <sup>2</sup>	2015年 4月16日	○	2面	25m×7コース、採暖室	サウナ等温浴施設	×	エステ
Fitness Lounge THE JEXER TOKYO Annex	東京駅	583m <sup>2</sup>	2015年12月14日	○	×	×	×	×	ミニバー
ジェクサー・フィットネスガーデンsopraモザイクモール港北店	センター北駅	664m <sup>2</sup>	2016年 6月 1日	○	1面	×	×	×	エステ
ジェクサー・リフレッシュスタジオsopraシャポー船橋店	船橋駅	346m <sup>2</sup>	2018年 2月 9日	×	1面	×	×	×	リラクゼ施設併設
ジェクサー・フィットネス&スパ浦和	浦和駅	2,763m <sup>2</sup>	2018年 3月16日	○	3面	×	サウナ等温浴施設	×	エステ
ジェクサー・フィットネスガーデンsopraマチノマ大森店	大森町駅	722.95m <sup>2</sup>	2018年11月16日	○	1面	×	×	×	エステ

## ● リラクゼ主要施設概要

(2019年3月31日現在)

	リラクゼ錦糸町	リラクゼ東京	リラクゼ西船橋	リラクゼ北千住	リラクゼ稲毛	リラクゼ三鷹	リラクゼ大宮
場 所	テルミナ 4階	PCP丸の内ビル グランアージュ 地下1階	ペリエ西船橋 3階	ルミネ北千住 7階	ペリエ稲毛 コムスクエア	アトレヴィ三鷹 4階	ルミネ大宮1 3階
床面積	99.66㎡	98.0㎡	99.86㎡	64.63㎡	69.3㎡	78.8㎡	87.0㎡
開業日	2002年4月4日	2003年10月14日	2005年1月15日	2006年4月27日	2007年4月3日	2007年12月16日	2008年9月12日

	リラクゼ国分寺	リラクゼ川崎	リラクゼ津田沼	リラクゼ駒込	リラクゼ大船	リラクゼ秋葉原	リラクゼ上野 (リフレッシュアトリエ)
場 所	セレオ国分寺 4階	アトレ川崎 2階	ホテルメッツ津田沼 3階	ホテルメッツ駒込 1階	ルミネ大船 4階	アトレ秋葉原1 5階	エキュート上野
床面積	90.4㎡	85.1㎡	94.2㎡	80.94㎡	86.15㎡	147.9㎡	105.53㎡
開業日	2008年9月25日	2008年11月14日	2008年12月10日	2009年9月11日	2010年3月5日	2010年11月19日	2011年3月31日

	リラクゼ御徒町	リラクゼ大井町	リラクゼメイト 西国分寺	リラクゼ目白	リラクゼ鶴見	リラクゼ大塚	リラクゼ武蔵浦和
場 所	JR御徒町駅構内	アトレ大井町 6階	nonowa西国分寺	JR目白駅構内	シアル鶴見 4階	アトレヴィ大塚 4階	ビーンズキッチン 武蔵浦和
床面積	74㎡	85.48㎡	19.93㎡	171.2㎡	93.79㎡	84.3㎡	54.5㎡
開業日	2011年4月11日	2011年7月1日	2011年10月11日	2011年12月26日	2012年11月1日	2013年9月12日	2014年12月11日

	リラクゼ町田	リラクゼメイト インターテラス上野	リラクゼ ペリエ千葉	リラクゼ シャポー船橋	リラクゼ アトレ浦和
場 所	ルミネ町田	ジェクサー・フィット ネススパ上野 脇	ペリエ千葉 4階	シャポー船橋 南館 5階	アトレ浦和 West Area 4階
床面積	49.50㎡	49.50㎡	66.4㎡	50.9㎡	71.9㎡
開業日	2015年7月15日	2016年7月12日	2017年4月27日	2018年2月9日	2018年3月16日

## ● 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スキー場です。雪遊びからエキスパートモデルまでレンタル用具も充実し、併設のスパ施設「SPAガーラの湯」とともに、毎

年、春先まで多くのお客さまでにぎわっています。

また、近年では、外国人旅行者の増加に伴い、東京から日帰りで行くことのできる雪遊び施設として外国人のお客さまにも多く利用されています。

### ○ GALA 湯沢スキー場施設概要

(2019年3月31日現在)

- ・ 面 積：292ヘクタール
- ・ 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：13,500m
- ・ 最長滑走距離：2,500m
- ・ 施 設 等：スキーセンター1棟、レストハウス2棟、温浴施設、駐車場

### ○ GALA 湯沢スキー場主要経緯

1988年	上信越高原リゾート開発株式会社設立
1990年	GALA湯沢スキー場営業開始
1999年	株式会社ガーラ湯沢設立 上信越高原リゾート開発株式会社解散
2010年	下山コース「ファルコン」新設
2011年	人工スノーマットによるサマーゲレンデの営業開始



## ■ 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

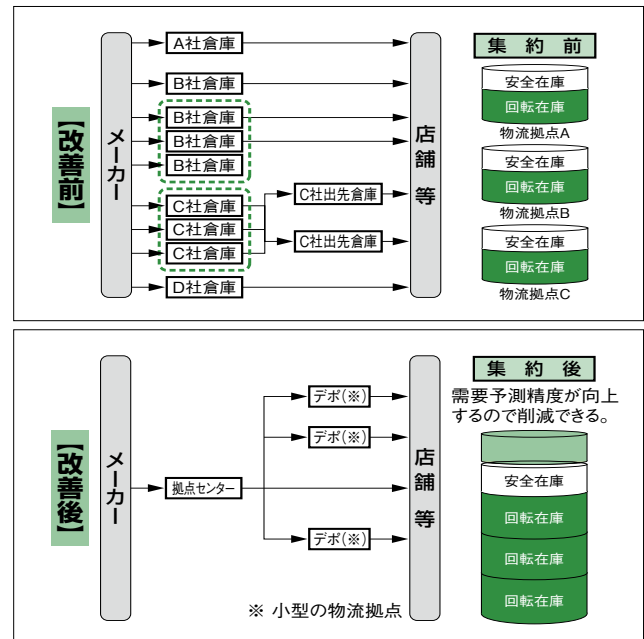
2002年 10月	市川商品センターに最新式デジタルピッキングシステムを導入
2002年 12月	レッツKIOSKとNEWDAYS店舗の物流配送体制を市川商品センターに集約
2003年 3月	グループSCMの推進母体として㈱ジェイアール東日本ロジスティクスプラットフォーム(以下、JRELP)を設立。物流実績データの集約、分析による改善提案・指導を行う
2004年 4月	グループの飲料物流を西日暮里飲料センターに集約稼働。従来の飲料物流の拠点倉庫13カ所を1カ所へ集約
2007年 2月	KIOSKの駅構内配送を担っていた東日本駅配送サービスを㈱ジェイアール東日本物流(以下、JRE物流)に統合
2007年 4月	JRELPをJRE物流に合併しJRELPの機能をJRE物流に統合
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)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)
2009年 10月	東北キヨスクサービス㈱の駅構内配送等の物流機能を東北鉄道運輸㈱に統合(仙台、盛岡駅など)
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、「物流駐車場管理マニュアル」を導入し、指定納品代行制度等、物流効率化を開始
2012年 10月	長野エリア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)
2013年 12月	新潟エリア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)
2016年 4月	神奈川エリアにおける低温度帯の物流体制を見直し、「京浜チルドセンター」(JRE物流運営)を設立 JRE物流、東北鉄道運輸㈱、ジェイアールバス東北㈱の3社にて地域活性化物流LLP(有限責任事業組合:以下、物流LLP)を設立
2018年 1月	新幹線を活用した配送を開始(東京→郡山)
2018年 4月	物流LLPの構成員にジェイアールバス関東㈱、ジェイアールバステック㈱を追加
2019年 3月	首都圏北部の共同配送業務における車両運用の効率化に向け、新たに物件を購入し、「浦和物流センター」(JRE物流運営)を設立

→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組み、物流コスト全般の削減をめざしています。

具体的には、これまでグループ内外の関係各社と協業し取り組んできた物流拠点の見直し、在庫圧縮、作業手順や配送頻度等の諸条件の見直しを徹底し、物流コストのさらなる低減をめざします。

### ● 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が、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



物流用駐車場



物流用エレベーター

### ● 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



従業員休憩室



従業員更衣室



従業員寝室

## ■ JRE MALL (ジェイアールイー モール)

### ● 概要

鉄道関連グッズやSuicaのペンギングッズおよび各地の特産品などを取り揃え、JR東日本グループ共通ポイントの「JRE POINT」が貯まって使えるショッピングサイトです。

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

<https://www.jreastmall.com>

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

## ■ 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。

### ○ロケーションサービス 2018年度の代表的な作品

企画名	撮影場所	主な出演者（敬称略）	撮影日
AOI Pro. 「劇場用映画『パラレルワールド・ラブストーリー』」	大船駅	玉森 裕太	2018年4月2日
東映「劇場用映画『愛唄』」	渋谷駅	横浜 流星、成海 璃子	2018年4月27日
サントリーウエルネス「ロコモア TVCM」	東京駅	-	2018年5月30日
NHK エンタープライズ「ドラマ10『透明なゆりかご』」	根府川駅	水川 あさみ	2018年7月11日
東海テレビ「スタイルプラス」	松本駅～4053M 車内～白馬駅	市川 紗椰	2018年7月12日
よしもとクリエイティブ・エージェンシー 「ひよっこり只見線」	会津川口駅～会津宮下駅～只見駅	ひよっこりはん	2018年7月26日 2018年7月27日
NHK「こころ旅」	常磐線いわき駅→泉駅 普通列車 544 M	火野 正平	2018年10月24日
マイナビ「JR東日本ウォータービジネス WEB 動画」	目白駅	高山 直子	2018年11月1日
フラッガーテン「テレビ東京『所さんの学校では教えてくれないそこんトコロ!』」	新幹線あさま車内（大宮～長野）	レッド吉田	2018年11月16日
イメージフィールド「テレビ朝日『それなりの離婚!』」	熱海駅、スーパービュー踊り子車内 （熱海～東京）	リリー・フランキー、 小林 聡美	2018年12月13日 2018年12月14日
TBSドラマ「十津川警部シリーズ8」	内房線（木更津駅～館山駅）	内藤 剛志、菊池 桃子	2018年12月17日 2018年12月19日
ジッピープロダクション「日本テレビ『沸騰ワード10』」	立川駅	佐藤 菜里	2018年12月20日
テレビ朝日「帰れマンデー見っけ隊!!」	米沢駅、中川駅、山形駅 奥羽本線（米沢駅～中川駅、 中川駅～山形駅）	タカアンドトシ、 阿佐ヶ谷姉妹	2019年2月5日
東映テレビプロダクション 「西村京太郎トラベルミステリー 70」	赤湯駅	高橋 英樹	2019年2月9日
クリエイティブネクサス 「『ニッポンぶらり鉄道旅』東海道本線・伊東線」	東海道本線車内（小田原～熱海）、 早川駅、根府川駅、熱海駅、伊東線車内 （熱海～伊東）、来宮駅、伊東駅	金子 貴俊	2019年2月22日
テレビ東京「太川 & 蛭子 ローカル鉄道寄り道の旅」	奥羽本線、五能線	太川 陽介、蛭子 能収	2019年2月26日 2019年2月27日



## ■プロパティライセンス事業

当社の車両や建造物、キャラクター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メーカー等が商品化する際に、メーカー等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)を受受するという事業「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

(2018年度)

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	32.4万	創刊34周年を迎えた料理と暮らしの情報誌
オレンジページCooking	季刊	6.6万	より食を楽しみたい料理上級者向け専門誌
おとなの健康	季刊	1.9万	健康寿命をのばすためのおとな世代の健康情報誌

### ●(株)オレンジページの料理教室事業

2017年7月よりBeans阿佐ヶ谷にて、常設の料理教室「コトラボ阿佐ヶ谷」を展開。料理に強い出版社のノウハウを生かした質の高い講座が特徴で、地域活性化にも寄与しています。



### ●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。

# 不動産・ホテル事業

## ■ ショッピング事業

ショッピングセンターはグループ21社167箇所(2019年3月31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

(2019年3月31日現在)

会社名	名称	フロア構成	所在駅	開業日	
株鉄道会館	グラングルメ	B1-2F	東京	1952. 9. 1	
	グランアーシュ	B1-2F	東京	2001.12. 3	
	グランルーフ・グランルーフフロント	B1-3F	東京	2013. 9.20	
	KITTE GRANCHE (JP タワー)	B1	東京	2013. 3.21	
株アトレ	アトレ恵比寿 本館	1F-7F	恵比寿	1997.10. 1	
	アトレ恵比寿 西館	B1-8F	恵比寿	2016. 4.15	
	アトレ目黒1	B1-6F	目黒	1967.11.25	
	アトレ目黒2	1F-2F	目黒	2002. 4. 2	
	アトレ吉祥寺	B1-2F	吉祥寺	1969.12. 3	
	アトレ川崎	B1-8F	川崎	1958.12. 1	
	アトレ大森1	B1-6F	大森	1984. 9.14	
	アトレ大森2	1F-6F	大森	2005.11.15	
	アトレ大井町1	1F-6F	大井町	1993. 3.11	
	アトレ大井町2	2F-3F	大井町	2011. 3. 3	
	アトレ品川	2F-4F	品川	2004. 3. 3	
	アトレ秋葉原1	1F-6F	秋葉原	2010.11.19	
	アトレ秋葉原2	2F-6F	秋葉原	2005. 6. 2	
	アトレ上野	B1-2F	上野	2002. 2.22	
	アトレ松戸	1F-8F	松戸	1977. 4. 2	
	ボックスヒル取手	1F-5F	取手	1988. 9.21	
	アトレ亀戸	B1-7F	亀戸	1978.10.12	
	アトレ新浦安	1F-2F	新浦安	1993. 2.26	
	アトレ四谷	1F-2F	四ツ谷	1990. 9.28	
	アトレ浦和	1F-4F	浦和	2015.11.25	
	アトレヴィ信濃町	1F-2F	信濃町	1993. 2.26	
	アトレヴィ五反田	1F-5F	五反田	2008. 3.14	
	アトレヴィ田端	1F-3F	田端	2008. 7.30	
	アトレヴィ巣鴨	1F-5F	巣鴨	2010. 3.25	
	アトレヴィ三鷹	1F-5F	三鷹	1999.10.29	
	アトレヴィ東中野	1F-5F	東中野	2012. 8.31	
	アトレヴィ大塚	B1-4F	大塚	2013. 9.12	
	プレイアトレ土浦	1F-5F	土浦	2018. 3.29	
	アトレ大船	1F	大船	2006. 2. 2	
	宇都宮ステーション開発株	バセオ	1F-2F	宇都宮	1974.11. 1
		パル小山	1F-3F	小山	1978. 7.16
		パル古河	1F-2F	古河	1987. 3.28
高崎ターミナルビル株	高崎モントレイ	1F-5F・7F	高崎	1982. 4.14	
	アズ熊谷	1F-6F	熊谷	1987. 4.24	
	イーサイト上尾	2F	上尾	2010. 3.14	
	イーサイト高崎	1F-3F	高崎	2010.12.12	
水戸ステーション開発株	イーサイト籠原	1F-3F	籠原	2011. 3.20	
	エクセル	1F-6F	水戸	1985. 3.24	
	エクセルみなみ	1F・3F-6F	水戸	2011. 5.25	
株ルミネ	いわき駅ビル	1F-4F	いわき	2009. 6.19	
	ルミネ大宮1	B1-6F	大宮	1967.10. 3	
	ルミネ大宮2	1F-5F	大宮	1982. 6.19	
	ルミネ北千住	B1-9F	北千住	1985. 3.27	
ルミネ池袋	B1-10F	池袋	1992. 6.10		

会社名	名称	フロア構成	所在駅	開業日
株ルミネ	ルミネ有楽町1	B1-8F	有楽町	2011.10.28
	ルミネ有楽町2	B2-4F	有楽町	2011.10.28
	ルミネストリート	1F	有楽町	2011.10.28
	ルミネ新宿1	B2-8F	新宿	1976. 3.10
	ルミネ新宿2	1F-7F	新宿	1987.10.22
	ルミネエスト新宿	B2-8F	新宿	1964. 5.20
	ルミネ立川	B1-9F	立川	1982.10. 2
	ルミネ横浜	B2-9F	横浜	1980.11. 7
	ルミネ町田	1F-10F	町田	1999. 9.22
	ルミネ狹窪	B1-6F	狹窪	1981. 9.30
	大船ルミネウィング	B1-7F	大船	1992. 9.18
	ルミネ藤沢	1F・3F-9F	藤沢	1987. 2. 1
	ルミネ川越	1F-4F	川越	2004. 2.19
	ルミネ・ザ・キッチン品川	1F-2F	品川	1999.10.20
NEWoMan	1F-7F	新宿	2016. 3.25	
株横浜ステーションビル	シアル桜木町	1F	桜木町	2014. 7.16
	シアル鶴見	1F-6F	鶴見	2012.11. 1
	シアルプラット東神奈川	1F-6F	東神奈川	2009.10. 7
	シアル鎌倉	1F-2F	鎌倉	2007.10.31
	シアル保土ヶ谷	1F-2F	保土ヶ谷	1998.11.18
	シアル菊名	1F-2F	菊名	2018. 9.28
	エキスト鹿島田	1F-3F	鹿島田	2004. 7.28
	ブチール港南台	1F-2F	港南台	2007. 3.28
	ラスカ茅ヶ崎	1F-6F	茅ヶ崎	1985. 4.19
	ラスカ平塚	B1-7F	平塚	1973. 6.26
株湘南ステーションビル	ラスカ平塚南館	1F-4F	平塚	2003.12.12
	ラスカ小田原	1F-5F	小田原	2005. 6.25
	ラスカ熱海	1F-3F	熱海	2016.11.25
	nonowa 西国分寺	1F-2F	西国分寺	2012. 9.13
株JR中央ラインモール	nonowa 武蔵境	1F	武蔵境	2013. 5.29
	nonowa 東小金井	1F	東小金井	2014. 1.27
	nonowa 武蔵小金井 (EAST, WEST)	1F	武蔵小金井	2015. 2.19
	nonowa 武蔵小金井 (SOUTH)	1F-4F	武蔵小金井	2009. 9.17
	nonowa 国立	1F	国立	2015. 4.18
	nonowa 立川	1F-8F	立川	1999. 4.18
株ジェイアール東日本商業開発株	GRANDUO 蒲田東館	B1-6F	蒲田	2008. 4.16
	GRANDUO 蒲田西館	B1-9F	蒲田	2008. 4.16
	セレオ国分寺	B1-9F	国分寺	1989. 3. 1
株JR東京駅ビル開発株	セレオ八王子 北館	B1-10F	八王子	2012.10.25
	セレオ八王子 南館	1F-5F	八王子	2010.11.11
	セレオ相模原	1F-4F	相模原	1997.11. 1
	セレオ西八王子	1F-2F	西八王子	1997. 2.14
	セレオ甲府	1F-5F	甲府	1985.10. 6
	テルミナ	B1-7F	錦糸町	1961.11.28
株錦糸町ステーションビル	テルミナ2	1F	錦糸町	1980. 5.30
	テルミナ3	1F-6F	錦糸町	2003. 7.23
	ベリエ千葉	B1-7F	千葉	1963. 4.28
株千葉ステーションビル	ベリエ稲毛	1F	稲毛	1981. 5.29

## ● ショッピングセンター一覧

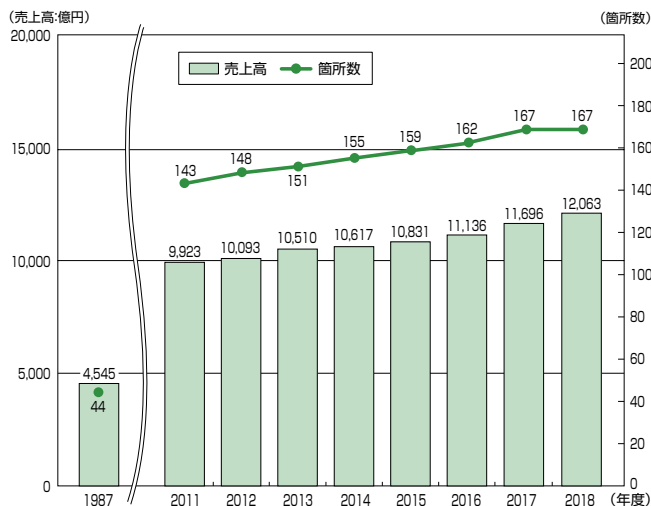
(2019年3月31日現在)

会社名	名称	フロア構成	所在駅	開業日
㈱千葉ステーションビル	ペリエ西千葉	1F	西千葉	1982. 4. 23
	ペリエ検見川浜	1F	検見川浜	1999. 7. 2
	ペリエ稲毛海岸	1F	稲毛海岸	1996.10.18
	アルカード茂原	1F	茂原	1990. 7. 7
	四街道駅ビル	1F-4F	四街道	2002.12.20
	ペリエ津田沼	1F-4F	津田沼	2005.11.12
	ペリエ海浜幕張	1F	海浜幕張	2013. 3. 1
	ペリエ西船橋	1F-3F	西船橋	2005. 1. 15
㈱JR東日本青森商業開発	A-FACTORY	1F-2F	青森	2010.12. 4
	ラビナ	1F-5F	青森	1986. 5. 23
	あおもり旬味館	1F	新青森	2010.12. 4
	アブリーズ	1F-4F	弘前	1982. 4. 23
㈱ステーションビルMIDORI	MIDORI 長野	B1-5F	長野	1985. 4. 6
	MIDORI 松本	1F-4F	松本	1978. 7. 22
仙台ターミナルビル㈱	エスパル仙台 本館	B1-3F・5F・6F	仙台	1978. 3. 18
	エスパル仙台 東館	1F-4F	仙台	2016. 3. 18
	エスパルⅡ	2F	仙台	2008. 6. 18
	エスパル福島	1F-5F	福島	1988. 6. 10
	エスパル郡山	1F-3F	郡山	1982. 7. 15
	エスパル山形	1F-5F	山形	1993.11.27
盛岡ターミナルビル㈱	フェザン	B1-3F	盛岡	1981. 4. 10
秋田ステーションビル㈱	アルス	B1-2F	秋田	1986. 7. 4
	トビコ	1F-3F	秋田	1961. 9. 2
㈱JR東日本リテールネット	リエール藤沢	1F-3F	藤沢	1997. 2. 7
㈱ジェイアール東日本都市開発	シャポール小岩	B1-1F	小岩	1972. 7. 15
	シャポール市川	B1-1F	市川	1972. 9. 14
	シャポール本八幡	1F-2F	本八幡	1972.10.12
	シャポール船橋	B1-1F	船橋	1972.11.14
	シャポールココ平井	1F-2F	平井	2018. 3. 20
	ビーンズ戸田公園	1F-2F	戸田公園	1991.11.22
	ビーンズ戸田	1F	戸田	1995. 4. 15
	ビーンズ武蔵浦和	1F-2F	武蔵浦和	1987. 6. 8
	ビーンズ与野本町	1F	与野本町	1989. 3. 8
	ビーンズ西川口	1F-5F	西川口	2007. 5. 18
	ビーンズ中山	1F-4F	中山	1985.11.22

会社名	名称	フロア構成	所在駅	開業日
㈱ジェイアール東日本都市開発	ビーンズ武蔵中原	1F-2F	武蔵中原	2000. 9. 8
	ビーンズ武蔵新城	1F	武蔵新城	1996.12. 6
	ビーンズ新杉田	1F-2F	新杉田	1989. 7. 20
	ビーンズ保土ヶ谷西館	1F-3F	保土ヶ谷	1991. 5. 1
	ビーンズ保土ヶ谷東館	1F-3F	保土ヶ谷	1999. 4. 21
	ビーンズ赤羽	1F	赤羽	1990.11. 1
	ビーンズ亀有	1F	亀有	1996.11.27
	ビーンズ阿佐ヶ谷	1F-2F	阿佐ヶ谷	1967. 3. 17
	ビーンズアネックス東大宮	1F-3F	東大宮	1996. 7. 10
	ビーンズアネックス白岡	1F-3F	白岡	1998.10. 2
	埼玉新都心駅東口ビル	1F-3F	さいたま新都心	2014.12.10
	川口駅東口ビル	1F-3F	川口	2006. 4. 15
	ビーンズアネックス新秋津	1F-2F	新秋津	2012.11. 1
	中神駅北口 TKビル	1F-3F	中神	2010. 8. 7
	宮原駅ビル	1F-4F	宮原	2003. 6. 27
	北本駅西口ビル	1F-3F	北本	2002. 4. 1
	味の食彩館みぞのくち	1F-5F	武蔵溝ノ口	2000. 5. 29
	味の食彩館はしもと	2F-3F	橋本	2003. 3. 6
	味の食彩館のほりと	1F-3F	登戸	2006.12. 1
	ビーンズアネックス大口	1F-2F	大口	2013.10.25
	中山駅北口ビル	1F-4F	中山	2014. 3. 10
戸塚駅西口ビル	1F-5F	戸塚	2016. 3. 15	
牛久アステア	1F-2F	牛久	1996. 3. 15	
スキップ北小金	1F・3F	北小金	2000. 4. 19	
スキップ南柏	1F-3F	南柏	1999. 3. 27	
JR 東日本東北総合サービス㈱	古川駅食品館ビレット	1F	古川	1990. 7. 15
	郡山駅食品館ビレット	1F	郡山	1991. 5. 17
	福島駅西口パワーシティビレット	1F	福島	1997. 4. 18
	会津若松駅食品館ビレット	1F	会津若松	2000.11.29
	シーガルタウン	1F	本八戸	1984. 7. 14
	tekuteながまち	1F	長町	2015.12.17
㈱トッキー	CoCoLo新潟	B1-3F	新潟	1982.11.13
	CoCoLo長岡	1F-2F	長岡	1980. 7. 3
	CoCoLo湯沢・がんぎどおり	1F-2F	越後湯沢	1984.12.23
㈱ジェイアール東日本ビルディング	池袋オフィス	1F-9F	池袋	1992. 6. 10
	JR さいたま新都心ビル	2F-5F	さいたま新都心	2017. 6. 13

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」

(2019年2月27日リニューアル) (<https://www.ekipara.com>)

JR東日本グループのショッピングセンターやエキナカ商業施設の情報を集約し、タイムリーなおトク情報などをご覧いただけます。



## ● 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。

(2019年3月31日現在)

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	56社
2003年 4月 1日	ルミネ+ルミネ荻窪	→ ルミネ	52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	
2004年 4月 1日	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	47社
	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)	
	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	45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	39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+アボンデ	→ 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	36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)	34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	
2008年10月31日	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)	33社
2009年 4月 1日	いわき中央ステーションビル解散		28社
2009年 7月 1日	支社別グループ会社再編		27社
2009年 7月24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	28社
2009年10月 1日	ベルチ土浦(JR東日本)開業		26社
2010年 4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	26社
	ルミネ+池袋ターミナルビル	→ ルミネ	
2010年 5月27日	池袋ターミナルビル(東武百貨店部分)		27社
2010年12月 1日	J R東日本青森商業開発設立		28社
2011年 4月 1日	J R中央ラインモール設立		27社
	J R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」を吸収分割)	→ J R東日本青森商業開発	
2011年 6月29日	鶴見ステーションビル解散		26社
2011年10月 1日	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	25社
2015年 4月 1日	宇都宮ステーション開発、高崎ターミナルビル、水戸ステーション開発(間接出資会社化)	→ アトレ	22社
2015年 7月 1日	J R東日本東北総合サービス+ジャスター	→ J R東日本東北総合サービス	21社

※1 社名変更により現在は「J R東京駅ビル開発」 ※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

(2019年3月31日現在)

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/取得年月
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	3,436㎡	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
赤羽バルロード	赤羽	地上11階、地下2階	410㎡	1995.11
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. 4
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
サピアタワー	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ワー	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タワー	東京	地上42階、地下4階	49,418㎡	2007.10
JPタワー	東京	地上38階、地下4階	7,363㎡	2012. 5
JR南新宿ビル	新宿	地上18階、地下4階	29,360㎡	2012. 7
JR神田万世橋ビル	秋葉原	地上20階、地下2階	15,320㎡	2013. 1
JR大塚南口ビル	大塚	地上12階、地下1階	6,022㎡	2013. 8
JR新宿ミライナタワー	新宿	地上32階、地下2階	54,767㎡	2016. 3
JEBL秋葉原スクエア	秋葉原	地上13階、地下1階	6,697㎡	2016. 9
JRさいたま新都心ビル	さいたま新都心	地上20階、地下2階	5,686㎡	2017. 4
SOUTH GATE新宿	新宿	地上9階	12,635㎡	2019. 1

## ■住宅事業

「住んで良かった」沿線づくりをめざし、住宅事業を推進しており、戸建て・宅地分譲事業や、新築・リノベーション賃貸住宅事業を展開しています。

### ●主な宅地・戸建住宅分譲事業

(2019年3月31日現在)

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～

### ●賃貸住宅事業

#### ○賃貸住宅管理物件一覧

##### (1) 賃貸住宅一覧

(2019年3月31日現在)

物件名称	最寄駅	部屋数(戸)	取得・入居開始(年)
アーバンハイツ巢鴨B棟	巢鴨	6	1998
サウダージ自由が丘	自由が丘	20	2006
びゅうリエット赤羽西が丘	赤羽	9	2011
駒込ガーデンテラス(A・H棟)	田端	38	2012-2014(3期)
びゅうリエット北小金	北小金	46	2014
びゅうリエット板橋	板橋	29	2015
アールリエット浦和常盤	北浦和	72	2015
アールリエット津田沼	津田沼	48	2015
びゅうリエット北浦和	北浦和	60	2016
アールリエット高円寺	高円寺	48	2017
びゅうリエット新川崎	新川崎	60	2018
びゅうリエット三鷹	三鷹	18	2018
シェアリエットS東小金井	東小金井	70	2018
アールリエット三鷹	三鷹	24	2019

##### (2) グループ会社向け寮一覧

(2019年3月31日現在)

物件名称	最寄駅	部屋数(戸)	取得・入居開始(年)
ヴィサージュ東日暮里	三河島	12	2007
びゅうコート中浦和	中浦和	30	2008
びゅうコート東中野	東中野	57	2010
びゅうコートさいたま新都心	さいたま新都心	92	2011
びゅうコート国府津	国府津	27	2012
びゅうコート杉並天沼	荻窪	14	2015

## ■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49、客室数7,420室(2019年3月31日現在)で展開しています。

### ●メトロポリタンホテルズ

「やすらぎと華やきが出会う場所。」をコンセプトに、洗練された佇まいと美意識でお客さまをお迎えし、あたたかな真心と細やかな心遣いでお客さまをもてなします。首都圏や県庁所在地、新幹線停車駅を中心に12ホテルを展開しています。

#### ○メトロポリタンホテルズ一覧

(2019年3月31日現在)

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	807	1985. 6. 2
ホテルメトロポリタン エドモント	飯田橋	448	1985. 6.30
イーストウイング		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 仙台イースト	仙台	282	2017. 6.19
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	191	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
ホテルメトロポリタン さいたま新都心	さいたま新都心	157	2017. 6.13

## ●東京ステーションホテル

国の重要文化財である駅舎の格調と重厚感、現代の機能性を備えた100年以上の歴史を継承する唯一無二のホテルです。

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日
東京ステーションホテル	東京	150	1915.11.2

## ●JR東日本ホテルメッツ

高い交通利便性を誇り、「上質が息づく。」をコンセプトに、訪れたお客さまに快適なホテルライフを提供します。宿泊機能を主体とし、居住性の高い部屋づくりをめざした25ホテルを展開しています。

### ○ JR 東日本ホテルメッツ一覧 (2019年3月31日現在)

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日
JR東日本ホテルメッツ 渋谷	渋谷	195	2001.11.28
JR東日本ホテルメッツ 目白	目白	95	2003.10. 1
JR東日本ホテルメッツ 駒込	駒込	152	2009. 9.28
JR東日本ホテルメッツ 田端	田端	98	1998. 2. 1
JR東日本ホテルメッツ 高円寺	高円寺	110	2007. 3. 6
JR東日本ホテルメッツ 武蔵境	武蔵境	95	1994. 7.11
JR東日本ホテルメッツ 国分寺	国分寺	75	1996. 5.24
JR東日本ホテルメッツ 久米川	久米川 (西武新線)	47	1994. 5.24
JR東日本ホテルメッツ 立川	立川	129	2008.10. 7
JR東日本ホテルメッツ 赤羽	赤羽	120	2005. 5. 9
JR東日本ホテルメッツ 浦和	浦和	62	1996.11.21
JR東日本ホテルメッツ 川崎	川崎	153	1997. 4.21
JR東日本ホテルメッツ 横浜鶴見	鶴見	111	2010.10.22
JR東日本ホテルメッツ 溝ノ口	武蔵溝ノ口	100	2000. 4.25
JR東日本ホテルメッツ かまくら大船	大船	153	2002. 4.27
JR東日本ホテルメッツ 津田沼	津田沼	81	1998.11.28
JR東日本ホテルメッツ 水戸	水戸	102	1997. 3.14
JR東日本ホテルメッツ 長岡	長岡	122	1999. 7.21
JR東日本ホテルメッツ 新潟	新潟	197	2013. 4. 8
JR東日本ホテルメッツ 福島	福島	129	2006. 2.20
JR東日本ホテルメッツ 北上	北上	121	1999. 7.20
JR東日本ホテルメッツ 八戸	八戸	82	2002.11.21
JR東日本ホテルメッツ アール・メッツ 宇都宮	宇都宮	158	2012. 3.27
JR東日本ホテルメッツ 船橋	船橋	161	2018. 2. 9
JR東日本ホテルメッツ 札幌	札幌	206	2019. 2. 1

## ●ホテル ファミリーオ／ホテル フォルクローロ

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 フォルクローロ」。合計8ホテルを展開しています。

### ○ホテル ファミリーオ／ホテル フォルクローロ一覧 (2019年3月31日現在)

ホテル名	駅名	客室数(室)	開業日
ホテル ファミリーオ館山	館山	31	1998. 4.24
ホテル ファミリーオみなかみ	上毛高原	30	1998. 4.17
ホテル ファミリーオ佐渡相川	—	30	1999. 6. 9
ホテル フォルクローロ高畠	高畠	26	1997.10. 8
ホテル フォルクローロ花巻東和	土沢	35	1998. 3.28
ホテル フォルクローロ三陸釜石	釜石	113	2015. 3.29
ホテル フォルクローロ角館	角館	26	1997. 3.22
ホテル フォルクローロ大湊	大湊	53	1998. 7.10

## ●その他

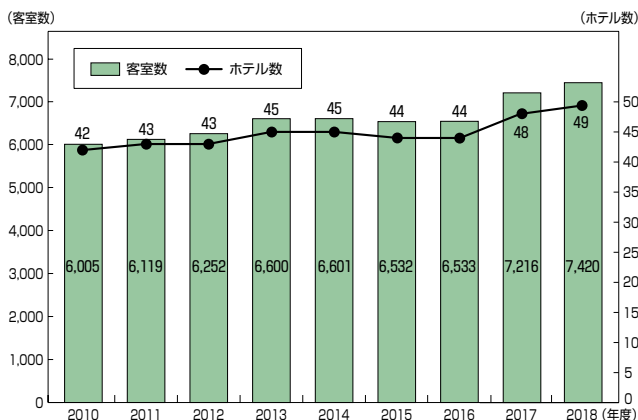
(2019年3月31日現在)

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)	240	1927.12. 1	山下公園と海を臨む横浜を代表するクラシックホテル。
ホテル ドリームゲート舞浜	舞浜	80	2004. 2.29	JR京葉線舞浜駅に隣接。夢の玄関口。舞浜リゾートをもっと快適に、もっと楽しめるホテル。
ホテル ドリームゲート舞浜 アネックス	舞浜	80	2017.12.18	

\*ホテルニューグランドはアソシエイト加盟

## ●JR東日本ホテルズのホテル数、客室数の推移

(2019年3月31日現在)



## その他

### ■子育て支援事業「HAPPY CHILD PROJECT」

JR東日本グループでは、「HAPPY CHILD PROJECT」を推進し、安心して子育てができるまちづくりに取り組んでいます。首都圏を中心とした沿線に「駅型保育園」をはじめとする子育て支援施設の開設や親子でできるイベント開催など子育て中の家族を応援する幅広い取組みを進めています。

1996年から開設した子育て支援施設は131箇所（2019年3月末）に達しており、今後もさらなる拡大をめざしています。

また、多世代交流をテーマとした子育て支援と高齢者福祉の複合施設「COTONIOR（コトニア）」を吉祥寺と赤羽、西船橋、国立、新川崎、越谷レイクタウン、武蔵浦和の7箇所で開催しています。

また、2017年10月には、お子さまの自動改札の通過情報が保護者のメール等に通知される子ども見守りサービス「まもれール」を開始しました。

今後も子育てにまつわるさまざまなニーズに対応し、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。

#### ○施設一覧

(2019年3月31日現在)

通番	施設名	最寄駅	園の形態	定員
1	国分寺Jキッズステーション	国分寺	認可保育所	70名
2	Jキッズプラネット鶴見保育園	鶴見	認可保育所	70名
3	ポピンズナーサリースクール小机	小机	認可保育所	45名
4	Jキッズルミネ北千住保育園	北千住	東京都認証保育所	40名
5	大森駅前保育園	大森	認可保育所	46名
6	マザーズ・エスバル保育園	仙台	せんだい保育室	52名
7	明徳本八幡駅前保育園	本八幡	認可保育所	45名
8	コンビプラザ品川保育園	品川	東京都認証保育所	35名
9	武蔵浦和Jキッズステーション	武蔵浦和	認可保育所	69名
10	戸田公園駅前さくら草保育園	戸田公園	認可保育所	90名
11	戸田駅前保育所おひさま保育園	戸田	認可保育所	60名
12	ちゃいれっく福生駅前保育園	福生	認可保育所(小規模保育事業)	19名
13	与野本町駅前保育所おひさま保育園	与野本町	認可保育所	72名
14	にじいろ保育園	ニューシャトル加茂宮	認可保育所	90名
15	今羽保育園	ニューシャトル今羽	認可保育所	60名
16	武蔵浦和桑の実保育園	武蔵浦和	認可保育所	45名
17	青我(せいが)保育園	中浦和	認可保育所	60名
18	ポピンズナーサリースクール立川	立川	東京都認証保育所	40名
19	北戸田Jキッズステーション	北戸田	認可保育所	90名
20	茶々すずや保育園	南与野	認可保育所	90名
21	東鷺宮保育ステーションファミリア	東鷺宮	その他(送迎保育ステーション)	—
22	茶々いまい保育園	武蔵小杉	認可保育所	120名
23	ひびき保育園	大口	認可保育所	60名
24	みんなのとっぽこども園	橋本	認可保育所	80名
25	戸田駅前さくら草保育園	戸田	認可保育所	120名
26	本八幡ほっとステーション親子(地域子育て支援センター)	本八幡	その他(地域子育て支援センター・ひろば)	—
27	ぼっぽランドしいの木	新宿	事業所内保育所	12名
28	にじいろ保育園武蔵小金井	武蔵小金井	東京都認証保育所	24名
29	サン・キッズ平塚ステーション	平塚	認可保育所	90名
30	スターチャイルド《みなみ保育園》	武蔵浦和	認可保育所	90名

通番	施設名	最寄駅	園の形態	定員
31	明徳浜野駅前保育園	浜野	認可保育所	36名
32	市川大野ナーサリースクール	市川大野	認可保育所	90名
33	にじいろ保育園登戸	登戸	認可保育所	60名
34	ぼっぽランドせんだい	仙台	事業所内保育所	30名
35	小岩駅前みつばち保育園	小岩	東京都認証保育所	40名
36	小岩駅前桜華保育園	小岩	東京都認証保育所	29名
37	ココファン・ナーサリー八王子南館	八王子	東京都認証保育所	40名
38	学研キャンパス	八王子	学童保育	15名
39	親子コミュニティカフェ「ギズナ937」籠原	籠原	交流コミュニティひろば	—
40	小学館アカデミーアトレ大井町保育園	大井町	東京都認証保育所	40名
41	南千住駅前保育所おひさま保育園	南千住	認可保育所	48名
42	キッズタウン東十条保育園	東十条	認可保育所	107名
43	おおたみんなの家	西大井(馬込)	認可保育所	75名
44	そらいろ保育園	北与野	認可保育所	45名
45	桑の実戸田公園保育園	戸田公園	認可保育所	107名
46	ことぶきイーサイト保育園	籠原	認可保育所	60名
47	河原町すいせんこども園	長町(河原町)	認可保育所	90名
48	新田東すいせんこども園	小鶴新田	認可保育所	60名
49	新潟えきなかこども園	新潟	認定こども園	100名
50	ぼっぽランドたばた	田端	事業所内保育所	13名
51	みなみ野学童保育所第二クラブ	八王子 みなみ野	学童保育	50名
52	とだ虹保育園	戸田公園	認可保育所	100名
53	ゆめの樹保育園	中浦和	認可保育所	108名
54	茶々なまち保育園	武蔵小杉	認可保育所	70名
55	みなと公園のぞみ保育園	千葉みなと	認可保育所	90名
56	たかし保育園新浦安	新浦安	認可保育所	60名
57	エデュケアセンター・ひがしなかの	東中野	東京都認証保育所	40名
58	「キドキド×ゆめきつす」(親子の遊び場)	八王子	交流コミュニティひろば	—
59	グローバルキッズコトニア吉祥寺園	西荻窪	東京都認証保育所	39名

○施設一覧

(2019年3月31日現在)

通番	施設名	最寄駅	園の形態	定員
60	ココファン・ナーサリー 神田万世橋	秋葉原	東京都認証 保育所	35名
61	メリーポピンズアトレ大森ルーム	大森	認可保育所	75名
62	ココファン・ナーサリー 八王子北館	八王子	認定こども園 (地方裁量型)	58名
63	P's スマイル保育園	鶴見	認可保育所	54名
64	キディ石川町・横浜	石川町	認可保育所	60名
65	ベネッセ本郷台保育園	本郷台	認可保育所	60名
66	南よの虹保育園	南与野	認可保育所	120名
67	第2幕張海浜保育園	海浜幕張	認可保育所	30名
68	ニチキッズ仙北町駅保育園	仙北町	認可保育所	60名
69	キッズハーモニー・新宿	新宿	事業所内 保育所	30名
70	大塚りとるばんびきんず	大塚	認可保育所	60名
71	北小金グレースこども園	北小金	認可保育所	90名
72	にじいろ保育園武蔵新城	武蔵新城	認可保育所	70名
73	にじの星保育園	宮原	認可保育所	60名
74	グローバルキッズ武蔵境園	武蔵境	認可保育所	62名
75	ココファン・ナーサリー東小金井	東小金井	東京都認証 保育所	60名
76	市川どろんご保育園	本八幡	認可保育所	120名
77	太子堂すいせんこども園	太子堂	認可保育所	146名
78	けやきホームズ学童クラブⅡ	武蔵浦和	学童保育	70名
79	グローバルキッズコトニア赤羽園	赤羽	認可保育所	90名
80	グローバルキッズ亀戸園	亀戸	認可保育所	121名
81	杉並区保育室高円寺第二	高円寺	杉並区保育室	40名
82	キッズハーモニー・NEWoMan	新宿	認可保育所	39名
83	グローバルキッズ大口園	大口	認可保育所	50名
84	にじいろ保育園戸塚駅前	戸塚	認可保育所	60名
85	メリーポピンズラスカ茅ヶ崎 ルーム	茅ヶ崎	認可保育所	60名
86	きたひだまり保育園	国立	認可保育所	60名
87	ココファン・ナーサリー浦和	浦和	認可保育所	50名
88	ゆめの樹第二保育園	中浦和	認可保育所	60名
89	グローバルキッズコトニア 西船橋園	下総中山	認可保育所	90名
90	メリーポピンズエスバル仙台 ルーム	仙台	認可保育所	90名
91	ニチキッズみたけ保育園	IGR 厨川	認可保育所	60名
92	エスバルキッズ保育園	仙台	事業所内保育所 (地域型保育事業)	20名
93	保育園ミルキーウェイ与野本町園	与野本町	さいたま市認定 ナーサリールーム	75名
94	ミルキーウェイインターナショナル 新都心園	北与野	さいたま市認定 ナーサリールーム	80名
95	さくら保育園西浦和ルーム	西浦和	さいたま市認定 ナーサリールーム	42名
96	コスモス保育園	中浦和	認可保育所	51名
97	にじいろ保育園西亀有	亀有	認可保育所	64名
98	にじいろ保育園武蔵中原	武蔵中原	認可保育所	60名
99	船橋どろんご保育園分園	船橋	認可保育所	30名
100	ニチキッズ郡山エスバル保育園	郡山	認可保育所(小 規模保育事業)	19名
101	スケッチ保育園	古川	認可保育所	75名

通番	施設名	最寄駅	園の形態	定員
102	ココファン・ナーサリーさいたま 新都心	さいたま新 都心	認可保育所	60名
103	ぼっぼランドこまち	秋田	事業所内保育所(企 業主導型保育事業)	10名
104	いろむすびカフェ	赤羽	交流コミュニ ティひろば	—
105	病児病後児保育室 プチあんず	東小金井	その他(病児 病後児保育室)	8名
106	ママスクエアラスカ茅ヶ崎	茅ヶ崎	その他(託児付 き就労支援施設)	—
107	ニチキッズ平塚ラスカ保育園	平塚	事業所内保育所(企 業主導型保育事業)	12名
108	KUMAGAYA PLACE	熊谷	交流コミュニ ティひろば	—
109	キートス チャイルドケア 新千葉	千葉	認可保育所(小 規模保育事業)	19名
110	もくもく〜木育広場〜	青森	交流コミュニ ティひろば	—
111	ぼっぼランド おおさき	大崎	事業所内保育所(企 業主導型保育事業)	12名
112	マグハウス西荻第2	西荻窪	認可保育所(小 規模保育事業)	22名
113	にじいろ保育園関内	関内	認可保育所	50名
114	メリーポピンズ アトレ川崎ルーム	川崎	認可保育所	60名
115	今井仲町コスモス保育園	武蔵小杉	認可保育所	70名
116	にじいろ保育園北加瀬	新川崎	認可保育所	70名
117	学童保育ワオキッズ 新川崎園	新川崎	学童保育	60名
118	あきやま保育室	三鷹	東京都認証 保育所	54名
119	ゆめの駅保育園	武蔵浦和	認可保育所	90名
120	コトニア武蔵浦和 ゆめの駅学童クラブ	武蔵浦和	学童保育	60名
121	Studio Make-over 武蔵浦和 In My Home	武蔵浦和	交流コミュニ ティひろば	—
122	にじの駅保育園	越谷レイク タウン	認可保育所	90名
123	コトニア越谷レイクタウン にじの駅学童クラブ	越谷レイク タウン	学童保育	60名
124	こだま虹保育園	戸田	認可保育所	120名
125	ニチキッズおおみや保育園	大宮	事業所内保育所(企 業主導型保育事業)	18名
126	植草学園千葉駅保育園	千葉	認可保育所	59名
127	TAC 仙台太子堂	太子堂	交流コミュニ ティひろば	—
128	ぼっぼランドもりおか	盛岡	事業所内保育所(企 業主導型保育事業)	10名
129	ぼっぼランドちば	千葉	事業所内保育所(企 業主導型保育事業)	19名
130	ぼっぼランドあさま	長野	事業所内保育所(企 業主導型保育事業)	10名
131	ミルキーウェイ与野本町ベビー	与野本町	認可保育所 (小規模保育事業)	19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。2004年4月より(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介護付有料老人ホーム「NRE大森弥生ハイツ」を運営し、2018年4月には「新川崎弥生テラス」を開所いたしました。

また、2013年10月にJR東日本スポーツ(株)が運動特化型の通所介護施設「ジェクサー・プラチナジム南浦和」を開所し、現在では、南浦和店、武蔵境店、コトニア赤羽店、コトニア国立店、武蔵浦和店、コトニアガーデン新川崎店、コトニア武蔵浦和店の7箇所を運営しています。



NRE新川崎弥生テラス



ジェクサー・プラチナジム

## ■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。

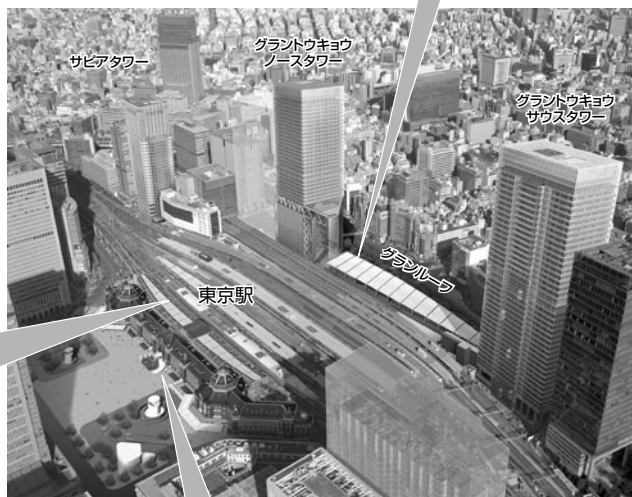
### ○グラントウキョウノースタワー／サウスタワー、グランルーフ

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9月には2つのビルを結ぶ歩行デッキ・大屋根からなる「グランルーフ」、2014年9月には駅前広場が完成しました。



### ○丸の内駅舎保存・復原、東京ステーションホテル

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。



全体完成パース

### ○丸の内駅前広場

丸の内駅舎とともに丸の内地区の象徴空間となる「丸の内駅前広場」の整備を推進し、2017年12月に全面供用を開始しました。

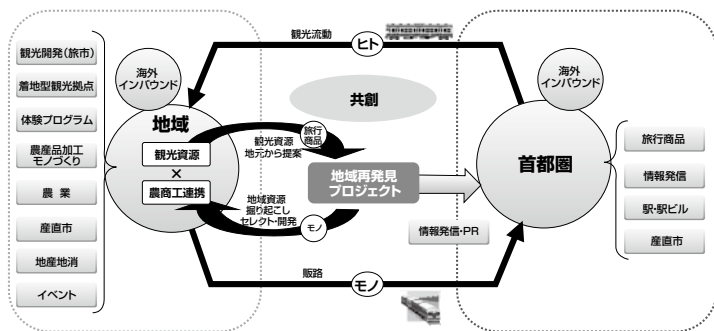


# 地域再発見プロジェクト

## 「地域再発見プロジェクト」とは

地域と連携を強化する「共創」戦略のもと、首都圏と地域の間で大きな「ヒト・モノ」の循環を生み出し、インバウンドも見据えた新たなマーケットを創造することをめざす取り組みとして「地域再発見プロジェクト」を推進しています。

JR東日本グループが有する鉄道ネットワークや地域の拠点としての駅、幅広い事業ノウハウ、首都圏を中心とした販路・広告媒体等を活かしながら、伝統文化、地産品といった有形無形の観光資源の発掘、首都圏と地域の双方向での情報発信や販路の拡大などを行っています。



## ○主な取組み

2009. 9	地域再発見プロジェクト発足
2010. 12	地域再発見プロジェクト「秋田」産直市開催（上野駅）
12	あおもりシールド「工房」と「市場」の複合施設「A-FACTORY」開業
2012. 1	地産品ショップ「のもの」開業（上野駅）
1	NEWDAYS「のものコーナー」開始（9店舗）
2013. 9	6次産業化に向けた「のもの1-2-3」プロジェクト始動
2014. 3	地産品ショップ「のもの」秋葉原店開業
9	「十日町すこやかファクトリー」開業
9	「(株)JRとまとランドいわきファーム」会社設立
2015. 11	「のものキッチン池袋東口店」開業
2016. 1	「のもの居酒屋“かよひ路”上野店」開業
1	「(株)JR新潟ファーム」会社設立
3	ものオリジナル商品「おやつTIMES」販売開始
4	「地域活性化物流LLP（構成員：(株)ジェイアール東日本物流、ジェイアールバス東北(株)、東北鉄道運輸(株)）」設立
2017. 1	「(株)JRアグリ仙台」設立
2	「のものレストラン“みやこ”品川店」開業
2	「地域素材応援プログラム」始動
8	地産品ショップ「のもの」東京駅グランスタ丸の内店開業 「ものジュース“百果百菜”」グランスタ丸の内店開業
9	農産物直売所「AOYA」開業
2018. 4	「地域活性化LLP」が構成員にジェイアールバス関東(株)とジェイアールバステック(株)を追加

地域再発見プロジェクト

## ■具体的な取組み

### ○地産品ショップ『のもの』

地域の食文化を通じて、首都圏のお客さまに新たな驚きや発見、喜びを提供するブランドとして拡大していき、地域の活性化に貢献します。



もの上野店



もの東京駅  
グランスタ丸の内店



ものキッチン池袋東口店



もの居酒屋“かよひ路”上野店

### ○もの1-2-3プロジェクト

地域の魅力ある素材を掘り起こし（1次産業）、優れた加工技術等（2次産業）を組み合わせ、お客さま視点を踏まえた商品開発と販売（3次産業）を推進する、ものづくりプロジェクトです。



別格信州ジビエ  
ザ★鹿肉バーガー



仙台きなこシリーズ

### ○おやつTIMES

地産品ショップ「のもの」を通じて出会った地域の生産者と連携して、食べやすく、作り手の思いが伝わるパッケージのお菓子を開発しました。高速バスのトランク等を活用して輸送コストを削減する「地域活性化物流LLP」を設立するなど、地産品流通の課題を解決し、首都圏の地産品マーケットの拡大を図ります。



### ○JRとまとランドいわきファーム



福島県いわき市の先進農家と連携した、太陽光利用型植物工場にてトマトを生産する農業法人です。

首都圏のJR東日本グループ店舗で活用するほか、植物工場に隣接する6次産業化施設で直売・加工し、食文化の創出や地域の魅力向上をめざします。

### ○JR新潟ファーム



新潟市の国家戦略特区を活用して設立された農業法人です。酒米生産を通じて新潟日本酒文化の発展への一翼を担います。収穫された酒米は新潟県内4つの酒蔵の酒づくりに使用されています。

### ○JRアグリ仙台



農作物の生産と販売を一体的に運営し、出口のある農業を展開する農業法人です。農産物の付加価値向上や農産物の更なる販路拡大を推進し、農業の発展を目指しています。

仙台駅前の自社店舗「AOYA」では農作物販売を核として、地域の魅力を発信しています。

# 国際事業

## 国際事業展開

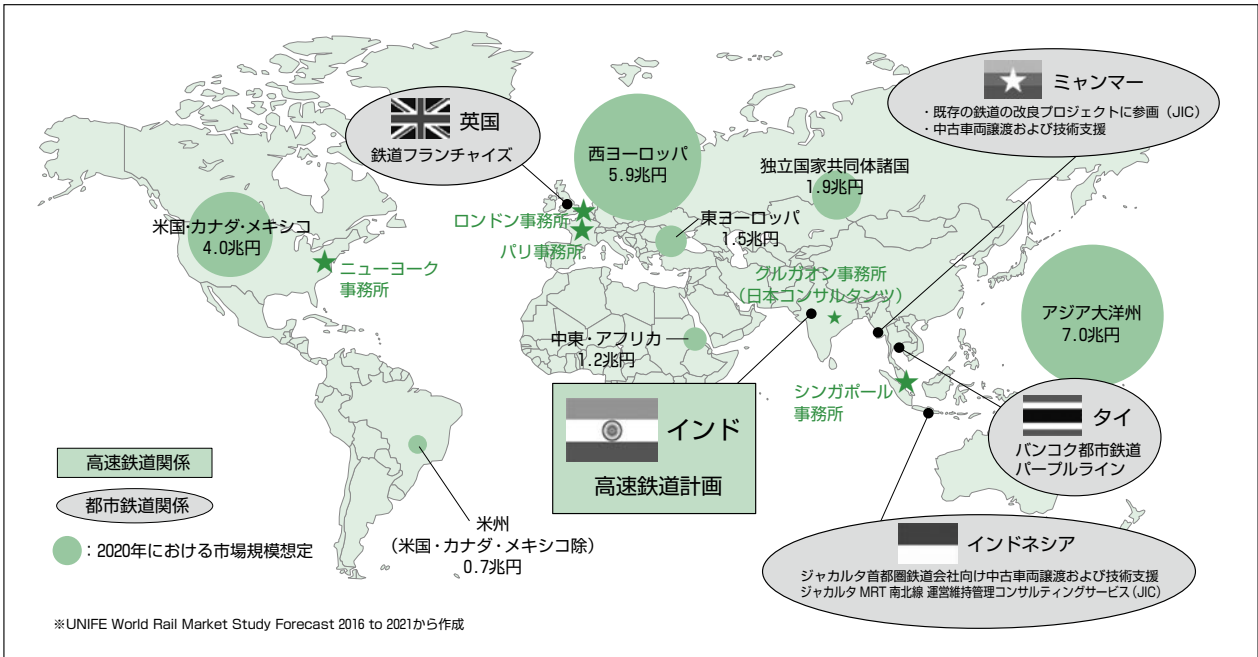
### 国際事業

当社は、2018年にJR東日本グループ経営ビジョン「変革2027」を策定し、その中で「世界を舞台に国際事業のビジネスモデルを確立し、アジアを中心により豊かなライフスタイルの提供を目指す」と掲げています。

国際事業本部は2017年6月に本社内に新設され、当社の持つ経験や技術・ノウハウ等を活かして、将来の成長に向けての新たな事業領域へ挑戦していきます。具体的には、海外プロジェクトを通じ、JR東日本グループの人材を育成し、その過

程で得た知見・技術力等を国内へ還元していきます。また、日本の鉄道規格の普及に努めるとともに、鉄道事業のみならず生活サービス事業も含めた総合力で、JR東日本グループの高品質・高効率な鉄道インフラシステムを展開できる国際事業のビジネスモデルを構築していきます。さらに、いずれのプロジェクトにおいても、リスクとリターンをコントロールしつつ、長期的な黒字化を目指し、持続可能な事業運営に努めていきます。

## 海外鉄道プロジェクトおよび主な海外事務所所在地

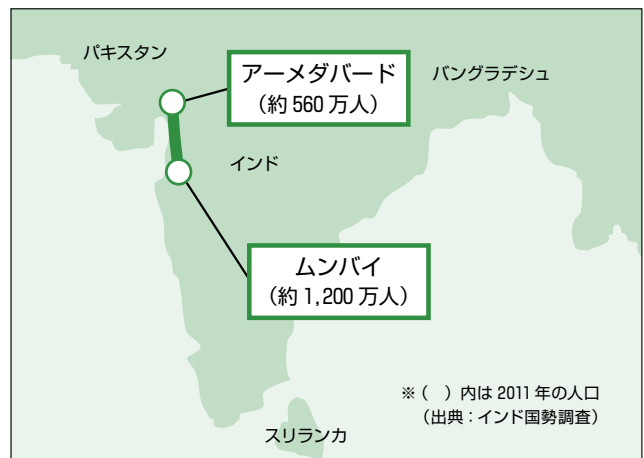


## インド高速鉄道プロジェクトの推進

インド政府が発表した高速鉄道7路線のうちムンバイ・アーメダバード路線について、2015年12月「高速鉄道に関する日本国政府とインド共和国政府との間の協力覚書」が締結され、ムンバイ・アーメダバード間高速鉄道計画で日本の新幹線方式が採用されることとなりました。2016年11月の日印政府間協議においては、高速鉄道計画のプログレスレポートが発表され、2018年着工、2023年開業のスケジュールが示されました。当社は、官民一体となった協力の中で、新幹線のオペレーターとしての豊富な経験から技術的支援を実施しています。

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

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



務を実施中です。2017年9月14日には、日印首脳会談に合わせアムンバイ(サバルマティ)にて本高速鉄道事業に係る起工式典が開催され、今後、2023年の開業を目指して建設工事が本格的に進められていく予定です。また、今後は現地人材の育成など、オペレーション準備の支援にも力を入れていきます。

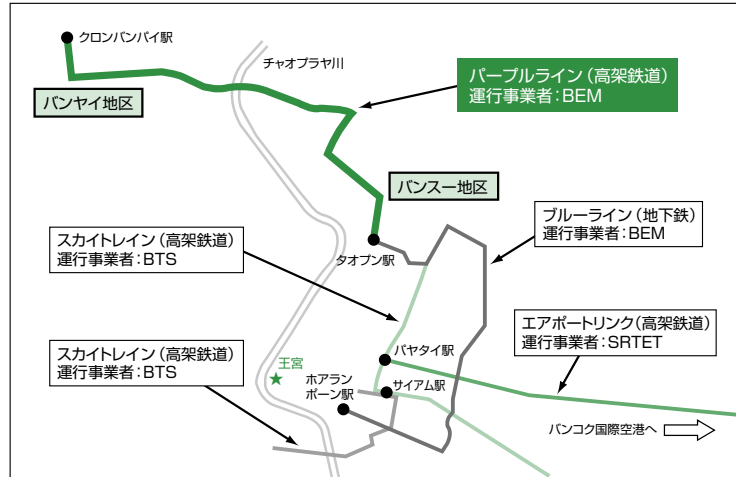
## ■ タイ・バンコクパープルラインへの事業参画

当社は、タイ・バンコクの都市鉄道路線であるパープルラインにおいて、鉄道車両や地上設備についてメンテナンスを行う事業へ参画しています。パープルラインは、タイの首都バンコク北部パンスー地区と北西郊外のバンヤイ地区を結ぶ鉄道路線であり、2016年8月に営業を開始しました。当社は、丸紅(株)、(株)東芝

との共同出資により2013年12月にメンテナンス会社であるJapan Transportation Technology (Thailand) Co., Ltd.をバンコクに設立し、10年間のメンテナンス業務を実施しています。また、(株)総合車両製作所がステンレス製車両全21編成63両を製造し、納入しました。



走行するパープルライン車両



○バンコク都市鉄道 路線略図

## ■ 英国での鉄道オペレーション事業への参画

英国の鉄道運営では、旅客輸送部門とインフラ管理部門を分離する「上下分離制」が導入されており、旅客輸送部門は約20の列車運行会社に分割されています。それぞれの列車運行会社は英国運輸省が実施する入札審査を経て、7~10年程度の運営権を獲得します。

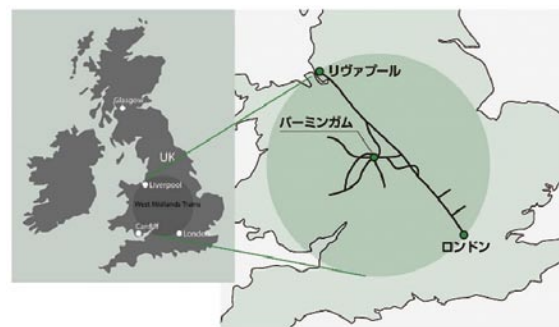
2017年8月、当社は三井物産(株)・オランダ鉄道系のアベリオUK社と協同してウェストミッドランズ事業の運営権を獲得し、同年12月より運営を開始しました。本事業は当社が海外鉄道事業の運営・鉄道オペレーション事業に携わる第一号の

案件で、ロンドンへの通勤路線、ロンドンからイングランド北西部の都市リヴァプールまでをつなぐ長距離路線およびイングランド中西部にある英国第2の都市バーミンガムの都市圏輸送を担っています。

現在、新車両の導入による輸送力増強やロンドン・バーミンガム周辺の通勤混雑緩和、お客さまへの情報提供や輸送安定性の強化をはじめとするサービス品質向上等の実現に向け取り組んでいます。



ウェストミッドランズ事業開始後の運行列車



ウェストミッドランズ事業の営業エリア

## ■ 海外鉄道事業者への技術支援

インドネシア共和国の首都ジャカルタでは交通渋滞が激しく、公共交通機関の整備が進められています。既存の鉄道においても、早急な輸送力の増強が求められていることから、当社は2013年からの3年間、都市鉄道の運行を担うインドネシア通勤鉄道会社に対して、埼京線等で使用してきた205系車両476両を譲渡してきました。2018年からは新たに武蔵野線で使用してきた205系の譲渡を開始し、今後2020年までに336両を譲渡する予定です。また2014年3月には協力覚書も締結し、さまざまな協力も実施しています。譲渡した車両が現地で安定

的に運行できるよう車両のメンテナンスに関わる支援を実施してきたほか、乗務員による車両の点検・整備に関する支援やサービス向上を目的としたセミナーも実施をしています。

ミャンマー連邦共和国においては、2007年より同国の旅客列車の運行や貨物輸送を行っているミャンマー鉄道公社に車両を譲渡しています。2015年には、東北地区・新潟地区で使用してきた気動車19両（キハ40形、キハ48形）を譲渡したほか、車両のメンテナンスに関する技術支援も実施しています。



インドネシア通勤鉄道会社に譲渡後、  
現地で活躍している 205 系車両



サービス向上セミナー



ミャンマーに譲渡した気動車

## ■ 当社が加盟する国際機関

当社は、加盟する国際鉄道連合（UIC）や国際公共交通連合（UITP）、欧州鉄道会社共同体（CER）、米国鉄道協会（AAR）、米国公共輸送協会（APTA）等の鉄道国際機関が主催する国際会議を通じて、積極的に情報収集・発信を行っています。

UITPでは富田会長が2018年4月よりアジア太平洋地域理事としてUITP本部理事会に出席しており、また、UITPでは、小縣副会長が2015年6月から2017年5月まで会長、2017年5月から

2019年6月までアジア太平洋地域会長を務め、現在は名誉会長として、貢献をしています。今後も当社は国際機関と連携し、世界の鉄道・公共交通の発展、ならびにこれらに関するさまざまな課題の解決に積極的に取り組んでいきます。

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



2019年6月  
UITP グローバル公共交通サミット  
(ストックホルム)



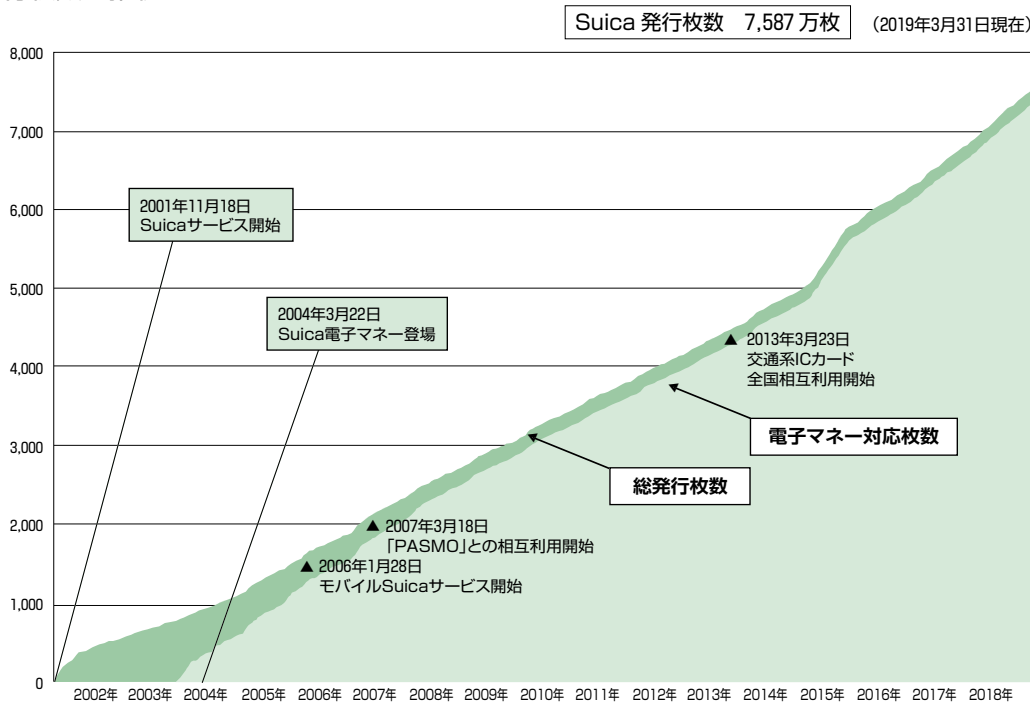
2018年3月  
UITP アジア太平洋地域総会  
(台湾)



2017年11月  
UITP アジア太平洋地域総会  
(東京)



● Suica発行枚数の推移

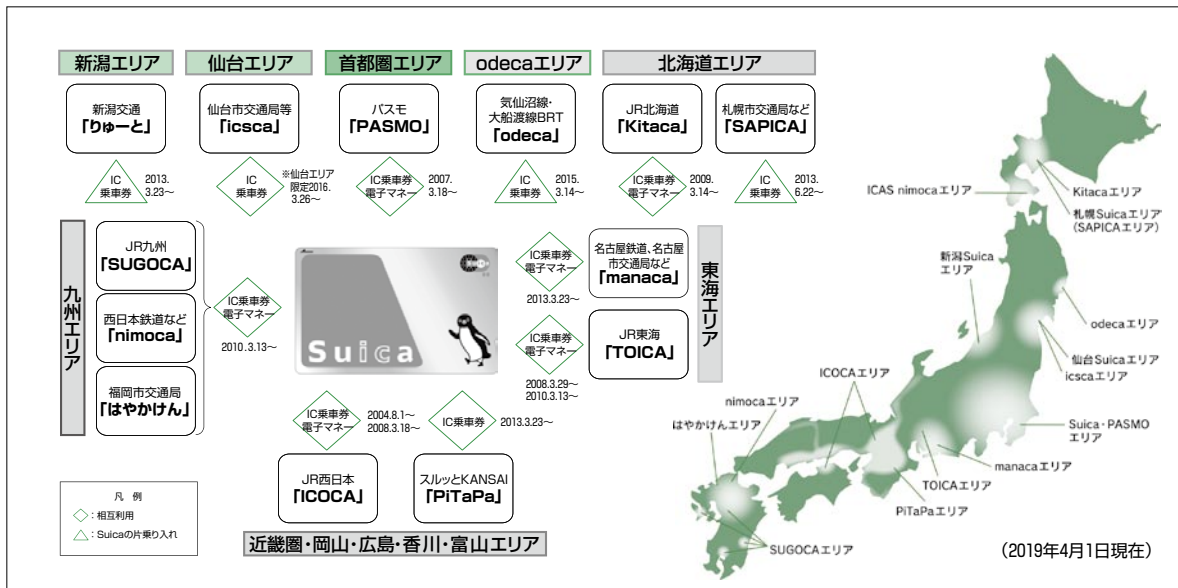


● 相互利用の推進

○ 当社利用可能駅

・首都圏エリア 637駅 ・仙台エリア 116駅 ・新潟エリア 65駅

○ Suica の相互利用イメージ



● グリーン車Suicaシステム

2004年10月のダイヤ改正にあわせて湘南新宿ライン・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月東海道線・横須賀線・総武(快速)線等に、2007年3月常磐線(中距離電車)に、2015年3月上野東京ラインにこのシステムを導入しました。

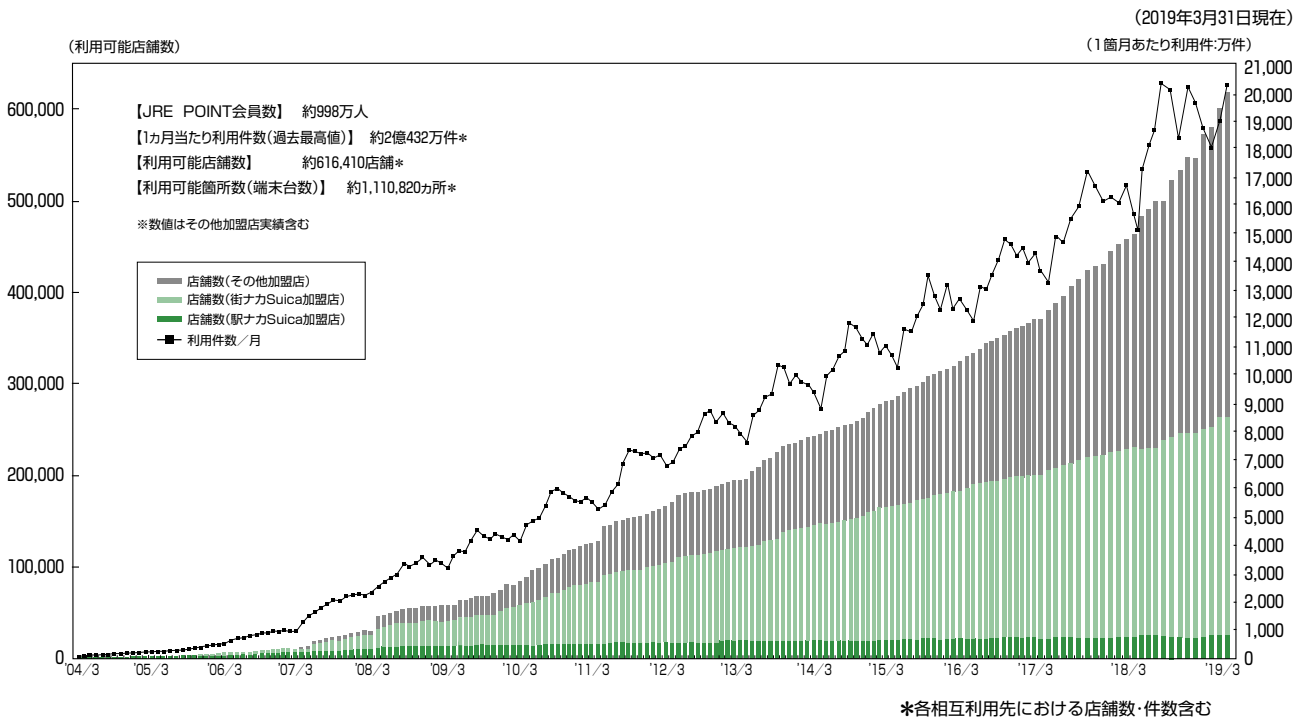


車内イメージ

● 地域連携ICカード

現在、Suicaと各地域の交通系ICカードを1枚にまとめた「地域連携ICカード」の開発を行っており、2021年春の提供開始を目指しています。これにより各地域の交通事業者はシステム開発や運営に関する費用を抑えつつサービスを提供できます。

## ● 交通系電子マネー利用件数および利用可能店舗数の推移





## ● JRE POINT

JRE POINTは、「貯まりやすく」「使いやすい」ポイントサービスの提供によりお客さまの満足度を高めることを目的として、2016年2月に開始したサービスです。

駅ビル等の「JRE POINTカードの提示でポイントが貯まるお店」や、エキナカ等の「登録したSuicaのご利用でポイントが貯まるお店」があり、様々なお店でポイントが貯まります。2018年6月にはビューカードのご利用で貯まるビューサンクスポイントもJRE POINTに共通化されました。貯まったポイントはJRE POINT加盟店の駅ビルで1ポイント=1円としてご利用いただけるほか、登録したSuicaへのチャージや、(JRE POINT用) Suicaグリーン券への交換ができます。



JRE POINT会員数 998万人	
JRE POINTカードの提示でポイントが貯まる加盟店 120施設 	登録したSuicaのご利用でポイントが貯まる加盟店 約50,000店舗 

(2019年3月末現在)

## ● 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。



## ● 他の機能と一体化したSuica(多機能Suica)

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)



## ●「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、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、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、ネットショッピングにおける決済、残額や利用履歴の表示が可能です。

また、「モバイルSuica」でJR東日本の新幹線(東北・山形・秋田・北海道・上越・北陸)をチケットレスで利用できる「モバイルSuica特急券」(「モバトク」・「スーパーモバトク」)は、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(2020年サービス終了予定)。

2011年7月23日より、(株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンク(株)が展開するおサイフケータイ®対応Android™スマートフォンでも、「モバイルSuica」サービスを開始し、2015年12月14日よりMVNO端末でもご利用いただけるようになりました。会員数は2019年3月末時点で約715万人です。

## ● Apple PayやGoogle PayでのSuicaサービス

2016年10月よりApple PayでのSuicaサービスが開始となり、それまでモバイルSuicaに対応していたフィーチャーフォン、Androidスマートフォンに加え、iPhoneやApple WatchでもSuicaのサービスがご利用いただけるようになりました。ご利用にあたってはお手持ちのSuicaを取り込むか、App StoreからSuicaアプリケーションをダウンロードしてSuicaを新規発行していただきますが、Suicaアプリケーションに会員登録していただくとともにSuica定期券、Suicaグリーン券、モバイルSuica特急券をご利用できるようになります。

## ● Mizuho Suica

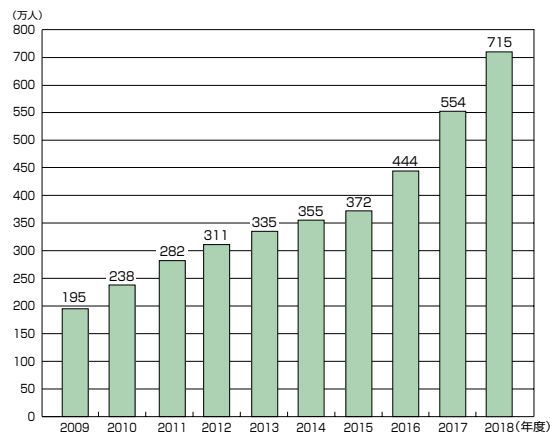
2018年8月より、みずほWalletアプリから「Mizuho Suica」が発行できるようになり、みずほ銀行の口座やApple Payからチャージが可能になりました。

## ■ビューカード

### ●ビューカードのあゆみ

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
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 10月 1日	VIEW ALTTEの設置開始
2003年 3月 17日	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
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「サクスチャージ」サービス開始
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
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

### ○モバイル Suica 累計会員数の推移



利用イメージ

2018年5月よりGoogle PayでのSuicaサービスが開始となり、モバイルSuicaアプリケーションに加え、Google PayアプリケーションでもSuicaサービスがご利用いただけるようになりました。



※ Apple PayのSuica対応機種  
(2019年3月末時点)

iPhone 7以降のiPhone  
Apple Watch Series 2以降の  
Apple Watch

## ●カードラインナップ

### ○「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としてご利用できるほか、定期券機能も搭載している多機能カードです。また、2015年4月からは家族カードを発行しています。



### ○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、Suica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・JALカードSuica CLUB-Aゴールドカード  
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

鉄道系	「ビュー・スイカ」リポカード
生活サービス系	ジェクサービュー・スイカカード
提携他社の発行するビューカード	イオンSuicaカード スーパーICカードSuica「三菱UFJ-VISA」 みずほマイレージクラブカードセゾンSuica ANA VISA Suicaカード 横浜バンクカードSuica TOYOTA TS CUBIC VIEW CARD*

\*TOYOTA TS CUBIC VIEW CARDはSuicaを搭載していません。  
\*\*以下のカードは更新等により順次JRE CARDに切り替わります。  
(アトレビューSuicaカード、weビュー・スイカカード、エスパルカード、ペリエビューカード、フェザンカード)

### ○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・JR北海道線のきっぷが何回でも割引になるほか、お得な会員限定きっぷなど、多くの特典で会員を集めています。年齢によりミドル用、ジパング用の2種類があります。

#### 〈ミドル〉



#### 〈ジパング〉



### ○JRE CARD

「JRE CARD優待店」でクレジット決済することでJRE POINTをお得に貯められるカードです。

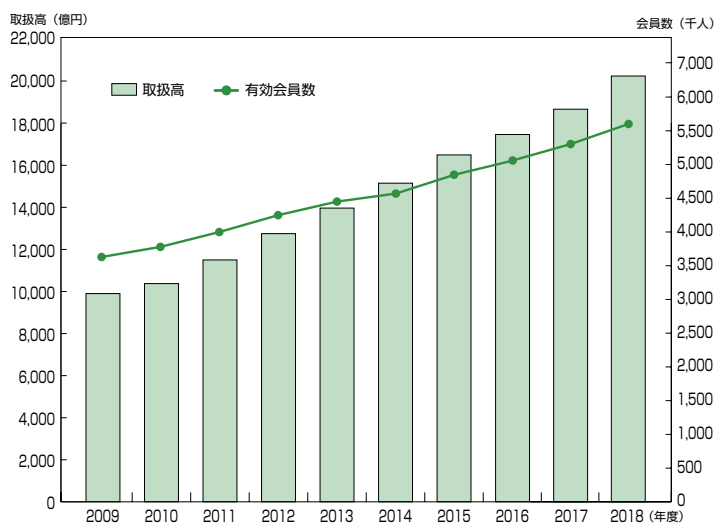


### ○ビューゴールドプラスカード

充実のサービスが満載のゴールドカードです。入会、利用特典が通常の「ビュー・スイカ」カードよりも更に豊富で、毎日の鉄道利用やエキナカなどの様々なシーンでお得にご利用いただけます。



## ●ビューカード有効会員数・取扱高



## ● エキナカATM「VIEW ALTTE」(ビューアルッテ)によるサービス

名称	エキナカATM「VIEW ALTTE」(ビューアルッテ)	
設置台数	222駅などに385台 (2019年3月31日現在)	
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>・JRE POINTチャージ クレジットのご利用等でたまったJRE POINTを、Suica付きビューカードのSuica部分や、リンク設定されたSuica定期券、My Suica (記名式)に入金(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>



## ● 外貨両替センター

駅構内での外貨両替のニーズへの対応として、外貨両替機及び外貨両替センターでの両替サービスを開始しました。2019年3月末現在、8駅8箇所でご利用いただけます。



## ● 海外発行カード専用

### キャッシュディスプレイ

海外で発行された一部のカードについて、日本円の引き出し及び残高照会のサービスを行っており、2019年3月末現在で9駅11箇所を設置されています。



## ■ びゅう商品券

※ 2019年3月より機ビューカードが発行しています。

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等で利用できる便利な商品券です。

(500円、1,000円券の2種類を発売しています)

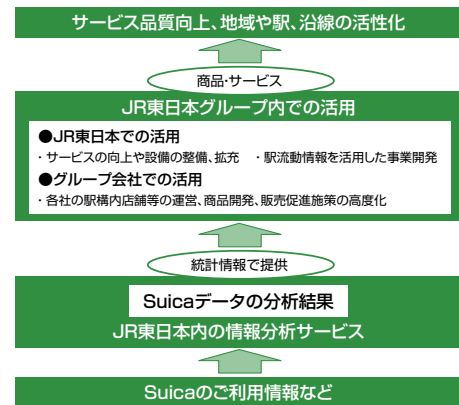


## ■ 情報ビジネスの取組み

2013年度に情報ビジネスセンターを立ち上げ、Suicaやビューカードに関する統計情報を活用する取組みを、JR東日本グループ内で進めています。

## ● 統計情報提供事業

統計情報の分析結果をサービスや設備の整備、事業開発などに活用することで、サービス品質の向上、地域や駅、沿線の活性化の実現を目指しています。



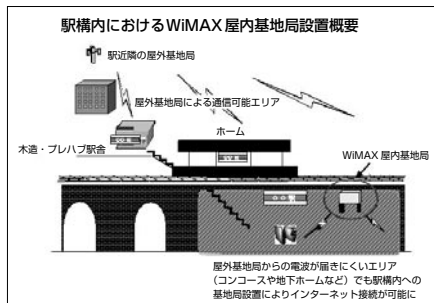
## ■ WiMAX

※ 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

## ● 駅構内へのWiMAX基地局設置

首都圏を中心とした138駅にWiMAX屋内基地局を設置し、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。

また、より高速な通信を可能とするために、現在、WiMAX2+屋内基地局設置を進めています (2019年3月末現在171駅)。



## ● 特急列車でのサービス提供

成田エクスプレス (E259系) やひたち・ときわ (E657系) 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。

## ● 旅費精算事業

企業の従業員が業務移動で利用したSuicaの利用履歴データを、当該企業に提供する法人向けサービスを開始しました。企業内での経費精算システムに連携し、経費精算事務作業を効率化するなど、社会の働き方改革に貢献しています。

## ■ JR東日本アプリを活用したビジネス展開

2014年3月にサービスを開始したJR東日本アプリは、2019年3月末時点で400万ダウンロードを突破。同年4月には大幅にリニューアルし、より移動にフォーカスを当てたアプリとなりました。JR東日本グループが提供するさまざまなイベントや商品のおすすめ情報やクーポン等を配信し、グループ全体の価値、収益力向上への貢献を目指します。



# 研究開発

当社は、時代を先取りした技術革新の実現に向け、IoTやビッグデータ、AIなどを活用して、当社グループが提供するサービスをお客さま視点で徹底的に見直し、従来の発想の枠を超えて「モビリティ革命」の実現をめざしています。

また、大学等研究機関や海外鉄道事業者とのオープンイノベーションを進め、社外の各機関とのアライアンスの強化を図るとともに、知的財産に関する戦略的な取組みを推進しています。

## ● 研究開発体制

2018年6月、技術と情報（データ）を中心に、オープンイノベーションにより、さらなる業務変革を推進するとともに、お客さまに新たなサービス・価値を提供する体制の強化を図るため、本社に技術イノベーション推進本部を新設しました。

研究開発については、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」を中心に進めています。

研究開発

研究開発

本社	JR東日本研究開発センター Research & Development Center of JR East Group
<p><b>技術イノベーション推進本部</b> Technology Innovation Headquarters</p> <p>(主な業務)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>技術革新及び情報システムに関わる戦略等の策定</li> <li>科学技術及び情報システムに関わる最新動向に関する研究、調査、実証及び事業化推進</li> <li>研究開発計画の策定、管理及び評価</li> <li>特許、実用新案、工業規格等</li> </ul>	<p><b>フロンティアサービス研究所</b> Frontier Service Development Laboratory</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●社会環境の変化を予測しつつ、斬新な発想とお客さま視点にたつことにより、駅・車内サービスのイノベーションと、これを支える安心な構造物の実現をめざして、「個々のお客さまのニーズに応じたサービスの提供」、「誰にでも使いやすい駅空間の構築」、「鉄道特有の建設技術の創造」に関する研究開発を進めています。</li> </ul> <p><b>先端鉄道システム開発センター</b> Advanced Railway System Development Center</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●車両・信号技術を軸とした新しい鉄道システムの構築による顧客価値の創造をめざして、「新幹線技術のさらなる進化」、「鉄道車両の価値向上」、「次世代の首都圏鉄道システムの構築」に関するテーマを中心に研究開発を進めています。</li> </ul> <p><b>安全研究所</b> Safety Research Laboratory</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●予防安全の観点から鉄道の安全性向上をめざして、リスクの工学的・社会的評価をベースに、人間科学的知見（ヒューマンファクター）を考慮しながら、安全性向上のための「現象の解明」、「システムや手法の開発」、「ルールや基準の改善」について研究開発を進めています。</li> </ul> <p><b>防災研究所</b> Disaster Prevention Research Laboratory</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●自然現象に起因する鉄道災害事故防止をめざして、「災害発生メカニズムの解明と危険度評価手法」、「気象・地象現象の観測と検知手法」、「防災対策の提案及び技術基準の策定」について研究開発を進めています。</li> </ul> <p><b>テクニカルセンター</b> Technical Center</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●メンテナンス業務革新をめざして、モニタリング、アセットマネジメントなどICTを活用したスマートメンテナンス実現のための研究開発のほか、グループ会社も含めたメンテナンス業務における現場支援を進めています。</li> </ul> <p><b>環境技術研究所</b> Environmental Engineering Research Laboratory</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●環境優位性の高い鉄道システムの構築をめざして、「エネルギーマネジメントの確立」と「省エネ技術の鉄道への適用」に関する研究開発を進めています。</li> </ul>

## ● 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

## ● 試験車両 在来線試験電車「MUE-Train」

営業列車では検証できない様々な試験を在来線試験電車「MUE-Train」を使って実施しています。



在来線試験電車「MUE-Train」

## ● 「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。2018年度には359件の技術開発に取り組みました。



- 取組み例：  
●システム後管理アプリ



- 取組み例：  
●キハE130系用エンジンおよびトルコン取り出し装置開発

## ■技術革新中長期ビジョン

当社は、会社発足以降、「技術サービス企業」としての確固たる基盤を確立し、持続的に成長していくため、鉄道システムにおける新たな価値・サービスの創造のための研究開発を推進してまいりました。

2016年度に、IoTやビッグデータ、AI等の技術の進展を見据え、時代を先取りした技術革新の実現に向け、「技術革新中長期ビジョン」を策定しました。

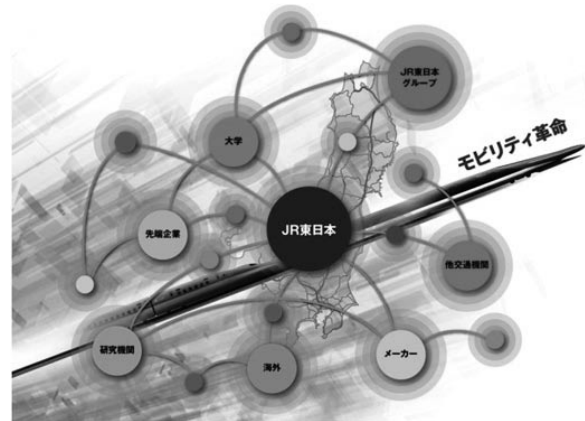
「技術革新中長期ビジョン」では、IoT、ビッグデータ、AI等を活用して、JR東日本グループが提供するサービスをお客さま視点



技術革新中長期ビジョン「4つの分野」

で徹底的に見直し、従来の発想の枠を超えて「モビリティ革命」の実現を目指しています。

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

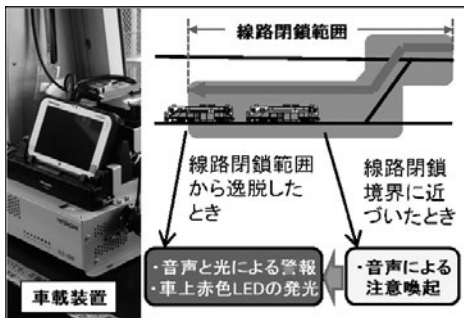


モビリティ革命を実現するための「イノベーション・エコシステム」の構築

研究開発

## ■主な研究開発内容

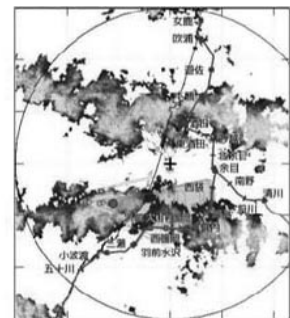
### ●安全・安心



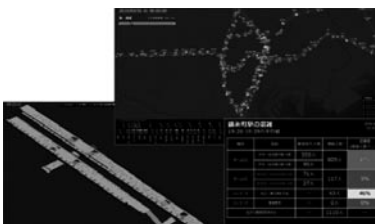
保守用車と列車の衝突を防止するための「保守用車ロケーションシステムの開発」



ドブラーレーダーを用いた突風に対する列車運転規制の開始と突風の探知精度向上



### ●サービス&マーケティング



列車の遅延及び混雑率や駅のホームやコンコースの混雑状況をリアルタイムに可視化する「混雑可視化システムの開発」



すべてのお客さまに安心・快適にご利用いただくための「サービスロボットの研究開発」



次世代新幹線の実現に向けた試験車両（ALFA-X）の開発



## ●オペレーション&メンテナンス

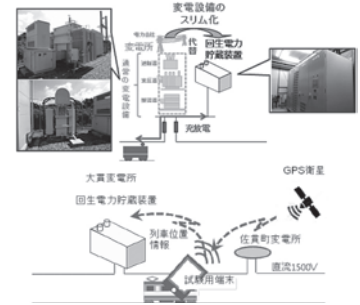


CBM(Condition Based Maintenance)等によるスマートメンテナンス実現に向けた研究開発

## ●エネルギー・環境



水素をエネルギー源としたハイブリッド車両(燃料電池)試験車両の開発



変電設備を電力貯蔵装置に代替する「列車位置情報を活用した変電設備スリム化に関する研究開発」

## ●技術革新を担う人材の育成

現場第一線における技術革新を担う人材育成をめざし、2014年度より社内公募制インターンシップ「イノベーションカレッジ」を実施しています。

社内公募により選ばれた各支社・現場第一線などの社員が、約半年間JR東日本研究開発センターで研究開発業務に携わります。期間中は、各自のテーマの研究開発に取り組みながら、知的財産制度についても学習し理解を深めます。



第5期 イノベーションカレッジ 最終報告会



第6期 イノベーションカレッジ 開講式

## ●オープンイノベーションの取組み

外部の開発力や知的財産を活用するオープンイノベーションを目的として、国内外の大学や他企業、研究機関、ドイツ鉄道などの海外鉄道事業者との連携を強化しています。

また、オープンイノベーションによるアイデア創出のための「モビリティ変革コンソーシアム」を設立しました。交通事業者、メーカー、大学、研究機関などが連携し互いに力を合わせることで、1社単

独では難しい社会課題の解決に取り組むことを目指しています。

そのほか、当社の技術革新の取組みや、直面している課題などを社外に発信するとともに、有識者との繋がりづくり・オープンイノベーションにつながるアライアンスを強めることを目的として「JR-EAST Innovation2018」を開催しました。



ドイツ鉄道との技術交流



モビリティ変革コンソーシアム

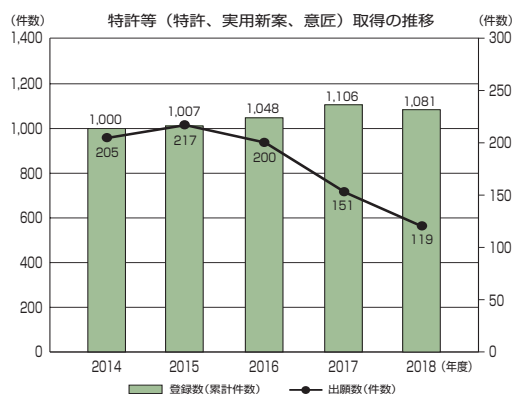


JR-EAST Innovation2018

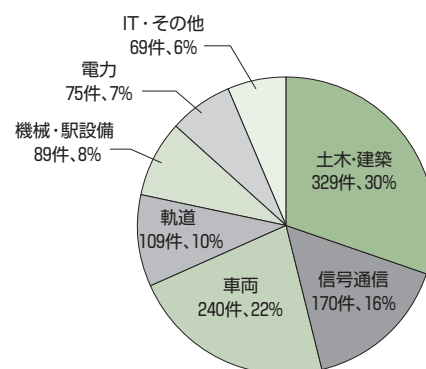
## ■知的財産に関する取組み

戦略的に当社技術を知財化し、その活用を推進するとともに、IoT・AIの進展や海外事業展開などの環境変化を踏まえた対応を進めています。

### ●特許等(特許、実用新案、意匠)取得推移(累計)



### ●事業別特許等取得割合(2018年度)



## 環境への取組み

JR東日本では、1992年にエコロジー推進委員会を発足してから、省エネルギーや沿線環境保全等の各分野で様々な取組みを進めてきました。また、環境の取組み及びトレースについては、環境目標を定め毎年CSR報告書にまとめてきました。

2009年にJR東日本研究開発センター内に「環境技術研究所」を、2010年に経営企画部内に「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、グループ経営ビジョン「変革2027」で掲げた「地球温暖化防止」や「エネルギー多様化」を推進し、グループ体となって「低(脱)炭素社会」実現に向けて取り組んでいきます。

### 2030年度目標

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

### 2020年度目標と2018年度実績

環境保全活動の分類	項目	2020年度達成目標	2018年度実績
地球温暖化防止への取組み	鉄道事業のエネルギー使用量	6.2%削減 (2013年度比) 517⇒485(億MJ)	4.3%削減 495(億MJ)
	単位輸送量あたり列車運転用電力量	新幹線:5.1%削減 (2013年度比) 2.49⇒2.36(kWh/車両キロ) 在来線:8.3%削減 (2013年度比) 1.59⇒1.46(kWh/車両キロ)	新幹線:3.2%削減 2.41(kWh/車両キロ) 在来線:5.6%削減 1.50(kWh/車両キロ)
	支社等における 単位床面積あたりエネルギー使用量	10.0%削減 (2013年度比) 0.0407⇒0.0366(kL(原油換算)/㎡)	11.8%削減 0.0359(kL(原油換算)/㎡)
	エコステモデル駅の整備	累計 12箇所	累計 10箇所
	ホーム・コンコース照明のLED化 (2014~20年度内)	24.4万台中3.6万台の導入 8,300万MJの削減	累計 5.2万台 (11,000万MJの削減)
	大型空調設備の高効率化 (2014~20年度内)	10箇所 8,200万MJの削減	累計 8箇所 (7,600万MJの削減)
	グループ会社各社の エネルギー使用量原単位の削減率	各社が毎年1%削減	グループ会社全体で 1%削減 (2015年度比)
資源循環への取組み	駅・列車ゴミのリサイクル率	94%	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	96%	96%
	設備工事で発生する 廃棄物のリサイクル率	96%	94%
	グループ会社における リサイクル実施率	100%	100%
環境マネジメント	グループ会社各社が 独自に具体的数値目標を設定	継続して目標設定	設定済

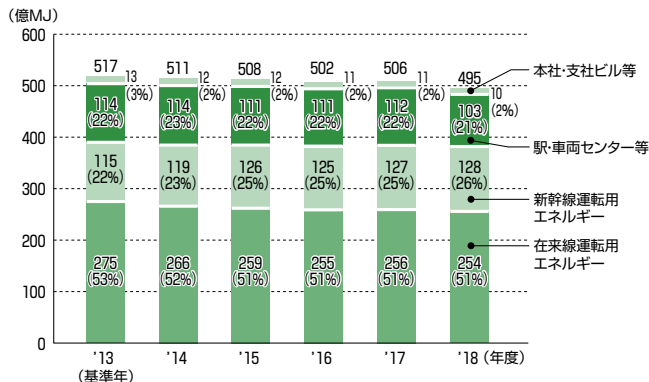
■ はグループ全体の目標

## 地球温暖化防止への取組み

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

消費エネルギーの約8割を占める列車運転用エネルギーの削減を引き続き進めるほか、事業所等においてもエネルギー削減施策に取り組んでいきます。

○ JR 東日本 消費エネルギーの構成

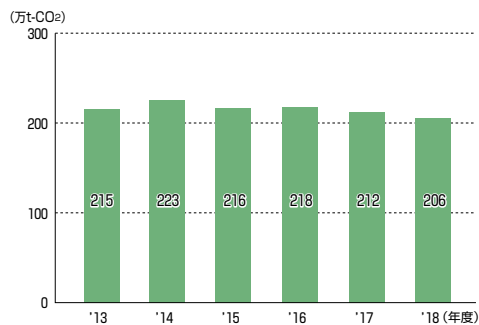


※算出方法の変更について

エネルギー消費量およびCO<sub>2</sub>排出量は、エネルギーの使用の合理化に関する法律（省エネ法）および地球温暖化防止策の推進に関する法律（温対法）に定める方法で算出しています。

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

○ JR 東日本 CO<sub>2</sub> 総排出量の推移



## 環境への取組み

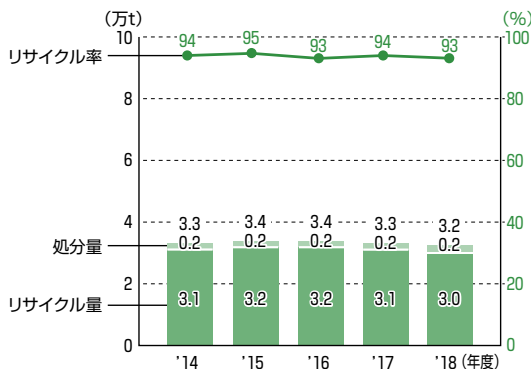
### 資源循環の取組み

駅や列車から日々排出される廃棄物、総合車両センターからの産業廃棄物、さらに生活サービス事業における飲食業の生ゴミや小売業の一般廃棄物等、JR 東日本グループから排出される廃棄物は多種多様です。

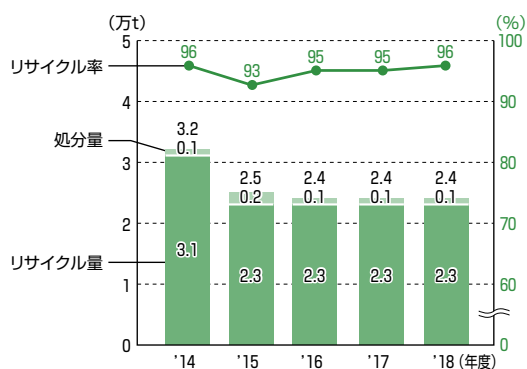
鉄道事業や生活サービス事業等から排出される多様な廃棄

物を削減するために、発生の抑制（リデュース）、再利用（リユース）、再資源化（リサイクル）を進めているほか、特にリサイクルについては廃棄物の種類ごとに達成目標を定めて取組みを進めています。

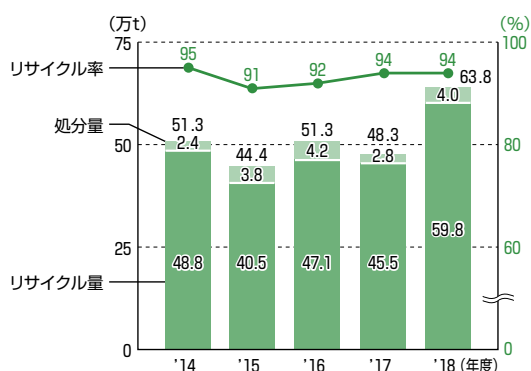
○ 駅・列車からのゴミの推移



○ 総合車両センター等からの廃棄物の推移



○ 設備工事からの廃棄物の推移





## 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	※完成年月
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
東京都・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
さいたま市	東北線	浦和駅付近	1.2	高架化	2013. 3
東京都	南武線	稲城長沼～府中本町	2.2	高架化	2013.12
新潟市	信越線	新潟駅付近	2.5	高架化	2018. 4

※踏切を除去した時期

### ● 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。



新小岩駅

### ● 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。



磐城西線郡山富田駅

### ● BRT (Bus Rapid Transit) の整備

東日本大震災で被災した沿線部では、早期に安全で利便性の高い輸送サービスを提供するため、BRTによる復旧を行っています。BRTは速達性・定時性が確保できるほか、復興まちづくり事業の進捗に合わせた駅移設・ルート変更などに柔軟に対応できる交通システムです。

現在、完成に向けて、引き続き未整備区間の工事を進めていきます。



BRT

### ● 駅周辺の整備

国や自治体が計画する駅前広場などの駅周辺整備や、鉄道路線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。



東京駅丸の内駅前広場

### ● 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

## 文化・スポーツ活動

### ■ 公益財団法人 東日本鉄道文化財団 ホームページアドレス <http://www.ejrcf.or.jp>

- ・ 1992年3月に設立、2010年4月に公益財団法人化。
- ・ JR東日本発足以来の事業成果を社会貢献に継続的に役立てる活動を行っています。

#### ○ 鉄道を通じた学術・科学技術の振興

- ・ 鉄道博物館、旧新橋停車場、旧万世橋停車場の管理運営

#### ○ 鉄道を通じた地域文化の振興

- ・ 東京ステーションギャラリー、青梅鉄道公園の管理運営
- ・ 地方文化事業支援



東京ステーションギャラリー  
「夢二繚乱」展

#### ○ 鉄道を通じた国際理解・国際交流の推進

- ・ 海外鉄道研修生の受入れ
- ・ 海外からの視察対応



JR East フェロウシップ研修

### ■ 鉄道博物館 ホームページアドレス <http://www.railway-museum.jp>

- ・ 2007年10月14日に埼玉県さいたま市にオープン、2018年7月5日に南館オープンと本館リニューアル完成
- ・ 本館は実物車両展示、南館は鉄道の「仕事」「歴史」「未来」をテーマとした展示ゾーンで、鉄道の全体像やその意義・魅力を紹介
- ・ 国指定重要文化財を含む、約67万点にのぼる貴重な鉄道資産
- ・ 教育博物館として、県や市の地域や教育現場と連携



本館1階「車両ステーション」



南館1階「仕事ステーション」

## ■ 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少女剣士を対象として、日ごろの鍛練の成果を発揮していただくとともに、各地の剣士との交流を通じて、少年少女の健全育成を図ることを目的に1990年から「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東日本ランニングチームの活動

2003年1月1日に設立され、八王子支社を拠点に活動しています。

全日本実業団対抗駅伝競走大会（ニューイヤー駅伝）には2005年の初出場以来、出場権を14回獲得しています。



### ● JR東日本女子柔道部の活動

2015年4月1日に設立され、全日本実業団での優勝や、世界のトップ選手が出場する国際大会（グランドスラム）で金メダルを獲得するなど、国内のみならず、世界を舞台に活躍しています。

また、各地で柔道教室を開催し、地域への貢献活動も行っています。



### ● 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。

### ● 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チームが活動し、都市対抗野球大会では、2011年にJR東日本が優勝、JR東日本東北がベスト4という成績を取っています。また、両チームから多くのプロ野球選手を輩出しています。

毎年、JR東日本グループの社員、家族等が一体となって大応援団を形成し、熱烈な応援を送っています。



JR東日本野球部



JR東日本東北野球部

都市対抗野球大会への通算出場回数・最高成績

	(出場回数)	(最高成績)
JR東日本	21回	優勝(2011年)
JR東日本東北	25回	ベスト4(2011年)

### ● JR東日本秋田バスケットボール部の活動

会社発足以来、秋田支社を拠点に活動を行い、これまでに全日本実業団選手権優勝2回、全日本実業団競技大会優勝3回、国体優勝（単独チーム）2回、天皇杯9回出場等の戦績を取ってきました。

また、小学生から高校生を対象に各地でクリニックを開催し、地域のバスケットボール競技人口の拡大とレベルアップにも取り組んでいます。



## ■ 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。試合興行だけでなく、千葉県を中心としたスクールの展開や学校などへのコーチ派遣、地域イベントへの参加など、青少年への普及・育成活動や、地域に溶け込んだ文化・社会貢献活動にも積極的に力を入れています。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://jefunited.co.jp/>



フクダ電子アリーナ

### ジェフユナイテッド市原・千葉（プロサッカー）主要経緯

1990. 11	JR東日本と古河電工が提携し、共同でプロサッカーリーグへの参加を表明
1991. 2	日本サッカー協会からプロサッカーリーグへの参加通知決定
1991. 6. 11	(株)東日本ジェイアール古河サッカークラブ(チーム名：東日本JR古河サッカークラブ)設立
1991. 11	チームニックネームが「ジェフユナイテッド」に決定
1993. 5	Jリーグ開幕
1998. 7	Jリーグヤマザキナビスコカップ準優勝
2001. 7	Jリーグディビジョン1ファーストステージ2位
2003. 5	Jリーグディビジョン1ファーストステージ3位
2003. 11	Jリーグディビジョン1セカンドステージ2位
2004. 11	Jリーグディビジョン1セカンドステージ2位
2005. 11	Jリーグヤマザキナビスコカップ優勝
2006. 11	Jリーグヤマザキナビスコカップ優勝
2009. 10	「ジェフユナイテッド株式会社」に会社名変更
2009. 10	新練習場「UNITED Park」完成
2009. 11	Jリーグディビジョン2降格
2012. 12	皇后杯全日本女子サッカー選手権大会でレディースが準優勝
2017. 8	プレナスなでしこリーグカップでレディースが優勝

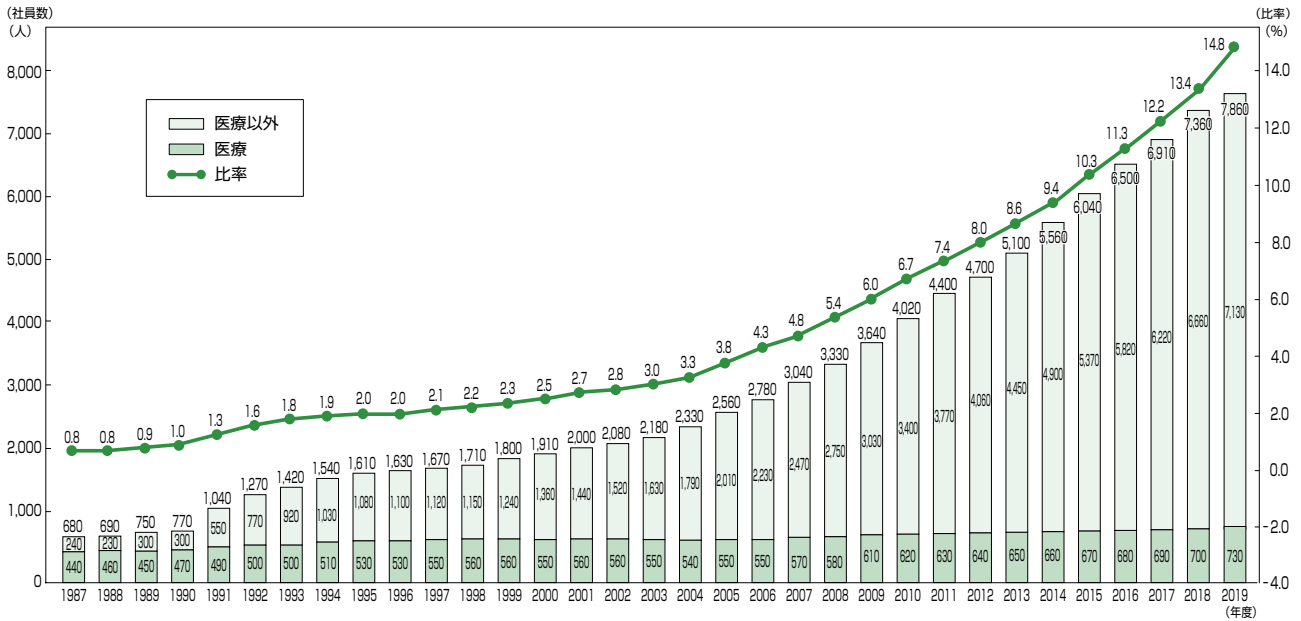
# 社員の働きがいの向上に向けた取組み

## 「ダイバーシティ・マネジメント」の推進

当社は、JR 東日本グループで働く社員等が有する性別などの属性、経験および技能を反映した多様な視点や価値観の違いが、当社の強みであると認識しています。

特定の社員だけではなく、若手からベテランまでの全世代が連携していく中で、多様な人材がその能力を最大限発揮できる企業グループをめざし、ダイバーシティ・マネジメントを推進しています。

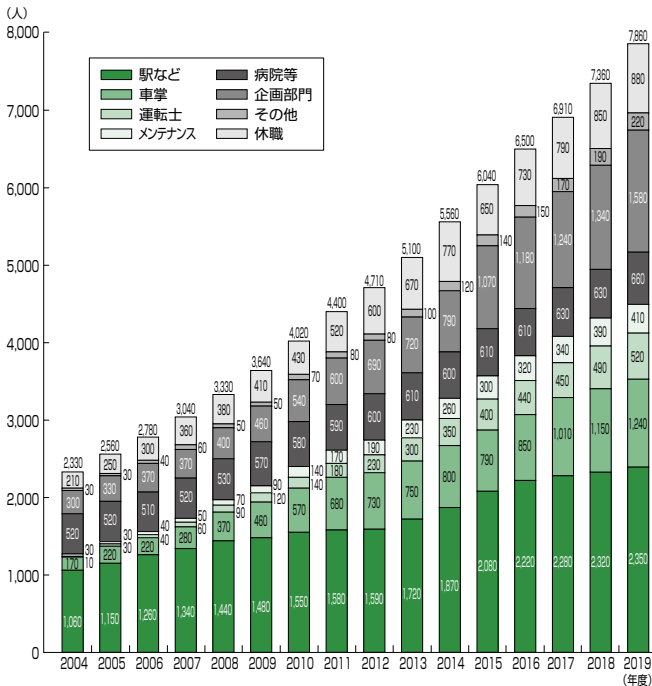
### ● JR発足後の女性社員の状況



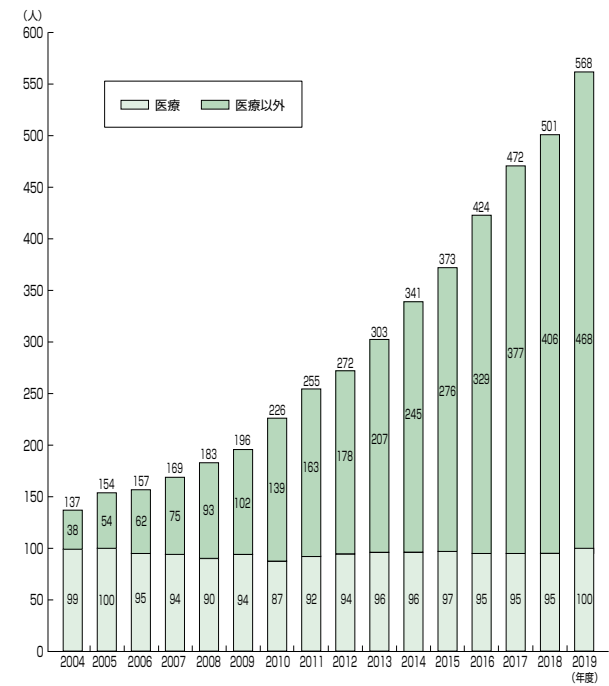
働きがいの向上

働きがいの向上

### ● 女性社員の活躍の場の拡大



### ● 女性管理者数の推移



### ● 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、グループ会社等への出向を基本としつつ、一部の社員は当社において各自の能力やスキルを活かして働き続けることにより、グループ全体での業務運営や技術継承、人材育成に寄与しています。

## ■人材の力を高めていくために

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

そのため、人材育成にあたっては、社員の意欲に応えつつ、変革2027を推進する管理者層の育成、技術継承及びグループ一体となった人材育成に取り組むことで、JR東日本グループ全体の人材力を向上させることを目指しています。

### ●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。

#### ○集合研修及び社外研修

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、営業トレーニングセンターおよび部外施設において数々の研修を実施しています。

研修種別	2016年度	2017年度	2018年度	主な研修
人材開発研修	27,600人	25,500人	23,000人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループ会社の新任取締役・監査役セミナー</li> <li>・マネジメントセミナー</li> <li>・各種管理者向け研修</li> <li>・新入社員および若手社員研修</li> <li>・昇職試験合格者研修</li> <li>・My Project関係研修</li> </ul>
知識・技能向上研修	53,000人	49,100人	50,000人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運転士、車掌養成研修</li> <li>・訓練センター・営業トレーニングセンター研修</li> <li>・各種業務知識・技術力向上研修</li> </ul>
社外研修	3,600人	3,500人	3,300人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・異業種交流研修</li> <li>・各種資格取得研修</li> <li>・海外研修</li> </ul>
合計	84,200人	78,100人	76,300人	

#### ○通信研修

自己啓発支援の一環として、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。

研修種別	2016年度	2017年度	2018年度
社外通信研修	384講座	369講座	395講座
社内通信研修	52講座	52講座	54講座

### ●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。2018年3月に開講の第11期では13系統（安全・車両設計・車両メンテナンス・運輸・指令（運輸）・保線・土木・建築・機械・電力・信号・通信・建設）44名が、約1年間職場を離れて本社で技術の学習に専念します。

#### ○これまでの修了者数

第8期	第9期	第10期
53人	49人	40人

※第1～10期合計426人

### ●My Project

社員が自らやりたいことを提案し、管理者の承認のもと業務の一環として取り組むのが「My Project」です。「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」の育成をめざしています。

# 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

(2019年3月31日現在)

社宅	約12,000戸
寮	約9,000室



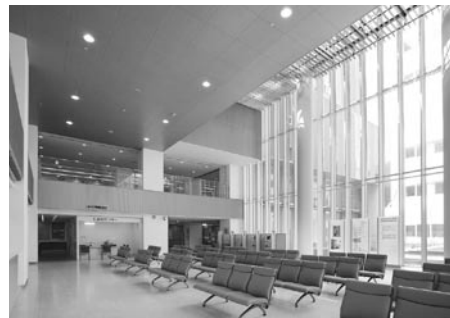
寮「ドルミエール大塚」

## ■ 直営医療機関

### ○ 医療施設

(2019年3月31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

## ■ 余暇支援

### ● レクリエーション

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、29種目の体育・文化クラブが活発な活動をしています。

### ● 保養施設

(2019年3月31日現在)

会員制リゾート施設	約80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)」

## ■ ジェイアールグループ健康保険組合

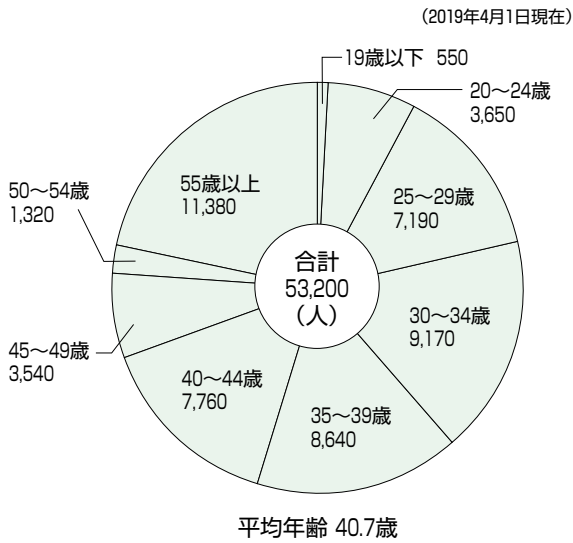
社員や家族の医療費などの給付を行っています。また、人間ドックなどの保健事業も行っています。

## ■ JR東日本グループ共済会

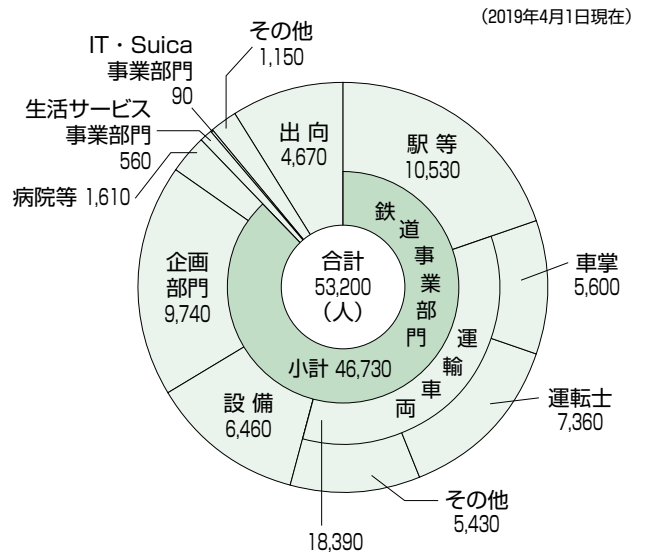
会員の相互扶助精神に基づく互助組織で、当社およびJR東日本グループ会社の社員等を対象とし、給付事業等を行っています。

# 社員

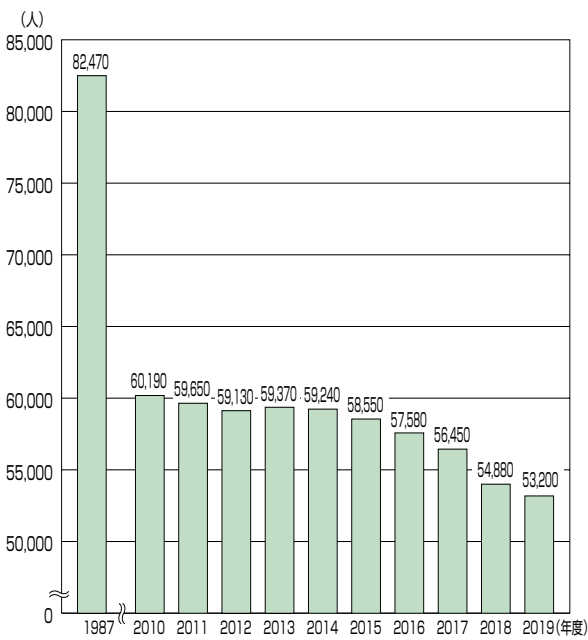
## ● 社員年齢構成



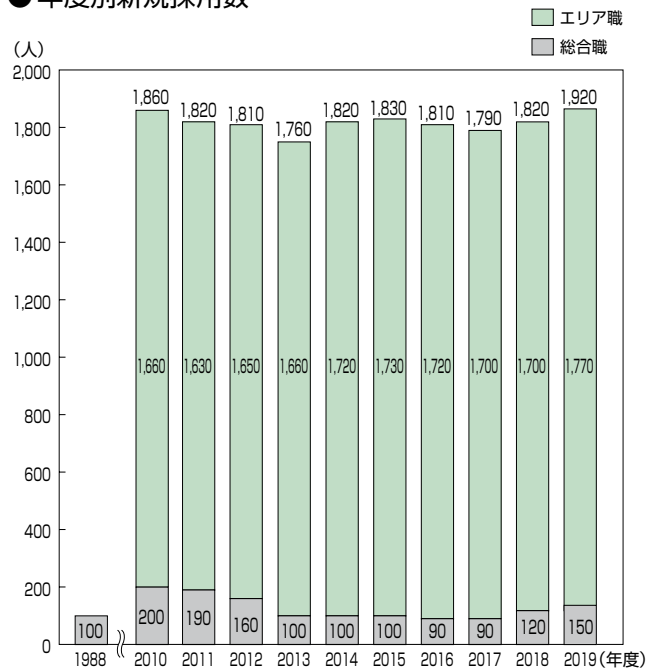
## ● 系統別社員数



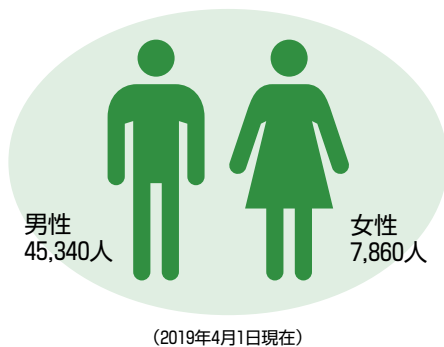
## ● 社員数等の推移



## ● 年度別新規採用数



## ● 男女別社員数



# JR東日本ア・ラ・カルト

## ● 営業収入ベスト50 (2018年度)

1日平均(単位:千円)

順位	駅名	平均営業収入
1	東京	325,865
2	新宿	195,696
3	仙台	154,207
4	大宮	139,094
5	池袋	129,314
6	横浜	123,298
7	上野	111,637
8	品川	97,714
9	渋谷	86,414
10	新橋	78,790
11	新潟	61,064
12	宇都宮	60,234
13	川崎	58,258
14	秋葉原	54,091
15	高崎	53,662
16	立川	52,173
17	柏	49,842

順位	駅名	平均営業収入
18	盛岡	48,832
19	長野	46,332
20	船橋	44,418
21	郡山	42,995
22	戸塚	42,406
23	空港第2ビル	41,889
24	千葉	41,418
25	有楽町	40,990
26	津田沼	40,262
27	藤沢	38,972
28	蒲田	38,587
29	成田空港	37,658
30	大船	37,167
31	北千住	36,990
32	福島	36,095
33	恵比寿	36,069
34	吉祥寺	34,488

順位	駅名	平均営業収入
35	浜松町	34,209
36	松戸	33,815
37	町田	31,829
38	錦糸町	31,338
39	浦和	31,305
40	茅ヶ崎	31,162
41	平塚	30,679
42	田町	30,355
43	八王子	30,259
44	国分寺	29,959
45	三鷹	29,762
46	武蔵小杉	29,719
47	赤羽	29,182
48	神田	29,105
49	高田馬場	28,873
50	辻堂	27,218

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。

## ● その他主要駅の営業収入

順位	駅名	平均営業収入
62	水戸	23,731
69	松本	21,627
73	秋田	20,687
76	山形	20,015
105	新青森	16,191

## ● 各駅の乗車人員

1999年度から2018年度までの1日当りの各駅の乗車人員を公開しています。

⇒各駅の乗車人員はこちら

<http://www.jreast.co.jp/passenger/index.html>

## ● 平均通過人員

JR東日本管内の各路線のご利用状況を掲載しています。

⇒平均通過人員及び平均通過人員推移グラフはこちら

[http://www.jreast.co.jp/rosen\\_avr/index.html](http://www.jreast.co.jp/rosen_avr/index.html)

## ● 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(小海線) 海拔1,346m
一番東にある駅	宮古(山田線)
一番西にある駅	南神城(大糸線)
一番南にある駅	伊東(伊東線)
一番北にある駅	下北(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)	山田線 上米内～区界 25.7km

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
	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	仙北岩トンネル 9.5m (五能線 十二湖～陸奥岩崎)
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	飯山	北陸新幹線	飯山～上越妙高	2015. 3	22,251
4	大清水	上越新幹線	上毛高原～越後湯沢	1979. 9	22,221
5	榛名	上越新幹線	高崎～上毛高原	1981. 1	15,350



# 付表

## 営業キロおよび駅数

(2019年4月1日現在)

線名	区間	営業キロ	駅数
吾妻線	(渋川)～大前	55.3	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	30
石巻線	(小牛田)～女川	44.7	13
五日市線	(拝島)～武蔵五日市	11.1	6
伊東線	(熱海)～伊東	16.9	5
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	100 注1)
青梅線	(立川)～奥多摩	37.2	24
大糸線	(松本)～南小谷	70.1	32
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	26.4	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	23
烏山線	(宝積寺)～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
	(市川塩浜)～(南船橋)〔西船橋経由〕	11.3	
気仙沼線	(前谷地)～(気仙沼)	72.8	21
小海線	(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)～ガーラ湯沢	1.8	1
常磐線	(日暮里)～(岩沼)〔土浦経由〕	343.7	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～長野	9.3	5
	直江津～新潟	136.3	42 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	16
仙石線	あおば通～(石巻)	49.0	30
総武線	(東京)～銚子〔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	34
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
津軽線	(青森)～三厩	55.8	17

線名	区間	営業キロ	駅数
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	20.0	2
	(鶴見)～(東戸塚)〔横浜羽沢経由〕	16.0	1
	(鶴見)～(八丁畷)	2.3	
東金線	(鶴見)～(桜木町)	8.5	
	(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
	(松島)～(高城町)	0.3	-
	(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
成田線	(岩切)～利府	4.2	2
	(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	3
	(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	41
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)～宮古	102.1	15
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	17
小計		6,207.5	1,643
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)
北陸新幹線	(高崎)～上越妙高	176.9	4 注6)
小計		1,194.2	12
合計		7,401.7	1,655

注1)：新青森～東青森を含む。

注2)：越後石山～東新潟を含む。

注3)：新小平～国立、南流山～北小金、南流山～馬橋を含む。

注4)：在来線との併設駅数17駅

注5)：在来線との併設駅数7駅

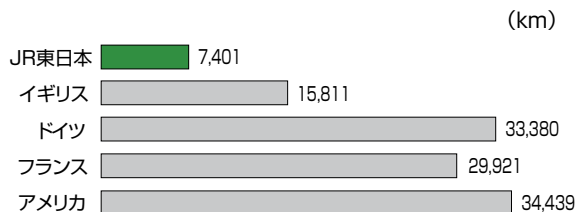
注6)：在来線との併設駅数3駅

## 数字で見るJR東日本

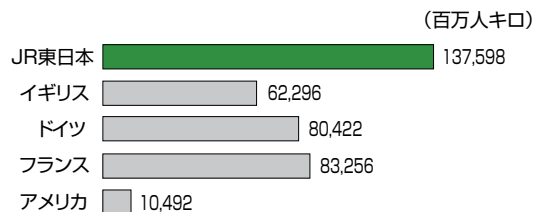
経済規模や地理的特性により、日本、特に都市部では鉄道に対する依存度が約3割と諸外国よりも高く、大きな鉄道需要をもたらしています。

JR東日本は、日本で最大、世界でも最大級の鉄道会社です。

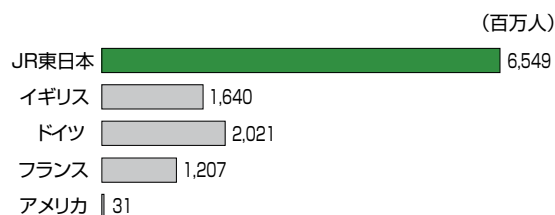
### ● 営業キロ



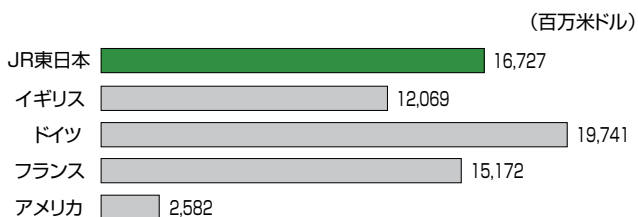
### ● 輸送人キロ



### ● 輸送人員



### ● 運輸収入



JR東日本は2019年3月期

イギリスは2016年3月期(ネットワークレール)

2014年3月期(旅客鉄道会社協会)

ドイツは2016年12月期

フランスは2016年12月期(フランス国鉄)

2013年12月期(フランス鉄道線路公社)

アメリカは2018年9月期(輸送人員・輸送人キロは2016年9月期)

注1): イギリス…………… 旅客鉄道会社協会(ATOC)(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2019年3月末の実勢レート(1米ドル=111円、1ユーロ=1.12米ドル)を用いています。

出典: International Railway Statistics 2016. Amtrak National Facts

# JR東日本発足からのあゆみ

1987年 (昭和62年)	4. 1	国鉄からJRへ、東日本旅客鉄道株式会社発足	
	5.20	損害保険代理業を開始	
	6. 4	東日本キヨスク(株)設立[現(株)JR東日本リテールネット]	
	6. 7	お客さまのご意見をうかがう「グリーンカウンター」を設置	
	7. 1	国内旅行業、営業開始	
	8. 1	冷房温度を少し上げた「弱冷房車」、東海道線などに導入	
	1988年 (昭和63年)	3. 4	ジェイアールバス関東(株)設立
		3. 5	ジェイアールバス東北(株)設立
3.13		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	
		横浜線、京浜東北線(田町～田端間)で快速運転開始	
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	
4. 1		駅的美術館「東京ステーションギャラリー」オープン	
5. 9		(株)ジェイアール東日本企画設立	
7. 6		「湘南新宿ライナー」新設	
9. 5		「チャレンジ・セイフティ運動」を全社展開	
9.13		(株)ジェイアール東日本商事設立	
9.20		駅のコンビニエンスストア「JC品川店」オープン	
10. 1		(株)ジェイアール東日本物流設立	
12. 5	東中野駅列車衝突事故 発生		
1989年 (平成元年)	3.11	常磐線に「スーパーひたち」デビュー、最高速度130km/hで運転	
		東海道線に2階建てグリーン車登場、快速列車を新設	
	4. 1	消費税導入にともなう運賃改定を実施	
		安全研究所、総合訓練センターを設置	
		ジェイアール東日本コンサルタンツ(株)設立	
		(株)ジェイアール東日本建築設計事務所設立	
	4.17	ジェイアール東日本レストラン(株)設立	
		[現ジェイアール東日本フードビジネス(株)]	
	4.20	ジェイアール東日本高架開発(株)設立	
		[現(株)ジェイアール東日本都市開発]	
	10.23	英語による電話案内「JR East InfoLine」を開設	
11.24	(株)ジェイアール東日本情報システム設立		
1990年 (平成2年)	3.10	上越新幹線で国内最高速度275km/h営業運転開始	
		京葉線東京～蘇我間、全線開業	
	3.31	日本食堂(株)[現(株)日本レストランエンタプライズ]に資本参加	
	4. 1	盛岡・秋田支店を支社に	
	4. 2	東京圏駅ビル開発(株)設立	
	4.16	防災情報システム(PreDAS:プレダス) 東京圏運行本部にて使用開始	
	4.21	東京駅、駒込駅に新型の自動改札システムを導入	
	6.23	東北新幹線に2階建て車両デビュー	
	8. 1	ジェイアール東日本ビルテック(株)設立	
	10.14	21世紀に向けた経営構想「FUTURE21」を発表	
12.20	ガーラ湯沢駅開業、駅と直結した「GALA湯沢スキー場」オープン		
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)	
	3.14	ジェイアール東日本レンタリース(株)設立	
	3.19	成田空港駅開業、新型特急「成田エクスプレス」デビュー	
	4. 1	(株)ルミネ設立	
		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	
	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	
6.20	東北・上越新幹線東京駅開業		
1992年 (平成4年)	3.17	財団法人「東日本鉄道文化財団」を設立	
	4. 1	ジェイアール東日本メカトロニクス(株)設立	
		JR東日本エコロジー推進委員会を設置	
	7. 1	山形新幹線「つばさ」デビュー	
	9. 1	海外旅行会社(株)びゅうワールド設立[現(株)びゅうトラベルサービス]	
11. 2	ドイツ鉄道との協力協定締結		

1993年 (平成5年)	2. 2	「ビューカード」発行開始
	7. 2	内房・外房線に新型特急「ビューさざなみ・わかしお」デビュー
	10.26	株式上場(東京、大阪、名古屋、新潟各証券取引所)
	11. 9	「アジア鉄道安全セミナー」開催
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	
1994年 (平成6年)	3. 1	「安全基本計画」発表
	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
	7.15	オール2階建て新幹線「Max」(E1系)デビュー
10. 3	新津車両製作所操業開始	
1995年 (平成7年)	4. 1	「びゅう商品券」発売開始
		格安レンタカー(6,800円)発売開始
	4. 3	(株)ホテルメトロポリタン長野設立
	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
	9.22	イタリア鉄道との協力協定締結
	11.28	フランス国鉄との協力協定締結
12. 1	東京～那須塩原間に近距離専用新幹線「なすの」デビュー	
1996年 (平成8年)	3.13	JR東日本のインターネットホームページ開設
	3.16	埼京線恵比寿駅へ乗り入れ
	5. 1	グループ初の駅型保育園「国分寺Jキッズステーション」開園
12. 2	ジェイアール東日本コンビニエンス(株)設立	
1997年 (平成9年)	2. 1	「ルミネカード」発行開始
	3.22	秋田新幹線「こまち」デビュー
		東北新幹線275km/h運転開始
		全駅を分煙化、普通列車を全面禁煙化
	4. 1	消費税率改定にともなう運賃改定を実施
		ジェイアール東日本商業開発(株)設立
		横浜線「八王子みなみ野駅」開業
	4. 4	「第6回地球環境大賞」受賞
	5. 1	「シルバシート」を「優先席」に名称変更
	10. 1	長野新幹線「あさま」デビュー
	上越新幹線に近距離専用新幹線「たにがわ」デビュー	
	常磐線に「フレッシュひたち」デビュー	
10.12	大月駅列車衝突事故 発生	
10.16	「新幹線自動改札システム」導入開始(上野駅)	
12.20	新型オール2階建て新幹線「Max」(E4系)デビュー	
1998年 (平成10年)	3.27	新津車両製作所 ISO9001認証取得
	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. 4	「JR東日本アートセンター／四季劇場」オープン
	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
		新幹線早期地震検知システム 使用開始
	12. 8	上越新幹線「あさひ」に新型車両(E2系)投入
	常磐線「ひたち」を全て「フレッシュひたち」化	
1999年 (平成11年)	2. 2	「安全計画21」発表
	2.19	新津車両製作所 ISO14001認証取得
	4.18	立川駅南口に「GRANDUO」オープン
	4.29	サービスマネージャーの登場
	7.16	オール2階建て新型寝台特急「カシオペア」運転開始
	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)	3.11
4. 1		宇都宮線、京浜東北線「さいたま新都心駅」開業
4. 8		インターネットモール「えきねっと」開業
4.15		「駅からハイキング」スタート
6.21		宇都宮・高崎線に新型電車(E231系 近郊タイプ)登場
11.29		中期経営構想「ニューフロンティア21」を発表
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)	2. 7	「のんびり小町」キャンペーン開始
	4. 1	「グリーンカウンター」を「お客さま相談室」に改称
	4.27	JAL、JTBと提携した旅の総合サイト「えきねっとTravel」開設
	7. 2	埼京線で「女性専用車」導入開始

2001年 (平成13年)	7.13	新ブランド「大人の休日」スタート
	10.1	「JC」[ミニコンビ]がひとつとなって「NEW DAYS」誕生
	11.18	「Suica」サービス開始
	12.1	JR会社法改正法施行 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(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を新設)と技術企画部を設置 「湘南新宿ライン」運転開始 全車指定席の「中央ライナー」運転開始 12.27 (株)オレンジページの経営権を取得
2002年 (平成14年)	2.5	「ACTレイン」走行試験開始
	2.22	東京モノレール(株)の経営権を取得 「アトレ上野」オープン
	4.21	東京モノレール(株)とのSuica相互利用開始
	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
	10.1	(株)ジェイアール東日本パーソナルサービス設立
	11.1	JR東日本総合研修センター内に「事故の歴史展示館」を開館
	12.1	東北新幹線盛岡～八戸間開業、「はやて」運転開始 上越新幹線「あさひ」を「とき」に改称 埼京線・りんかい線相互直通運転、Suica相互利用開始 「はやて」「こまち」に全車指定席導入 「グリーンアテンダント」乗務開始
	12.8	仙台都市圏在来線自動改札システム導入開始
2003年 (平成15年)	3.24	(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設立
	5.6	「NETレイン」走行試験開始(2004年終了)
	7.1	「ビュー・スイカカード」サービス開始
	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開始
	10.26	仙台エリアでの「Suica」サービス開始
2004年 (平成16年)	2.29	「ホテルドリームゲート舞浜」オープン
	3.3	「JR品川イーストビル」「アトレ品川」オープン
	3.5	「安全計画2008」発表
	3.13	上越新幹線「本庄早稲田駅」開業 首都圏エリアで朝の通勤時間帯に禁煙タイムを実施
	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	ポジティブ・アクション「Fプログラム」をスタート 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
	8.1	JR西日本の「ICOCA」とのIC乗車券相互利用開始
	10.16	湘南新宿ライン・宇都宮線・高崎線に普通列車グリーン車を導入 「グリーン車Suicaシステム」使用開始
	10.23	新潟県中越地震発生(上越新幹線「とき325号」脱線)
	11.1	成田空港に「JR東日本外国人旅行センター」開設
2005年 (平成17年)	1.4	「JALカードSuica」発行開始
	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(環境大臣賞)」を受賞 中期経営構想「ニューフロンティア2008」発表
	1.24	「ecute大宮」オープン、全店でSuica電子マネーサービス開始
	3.5	「Dila西船橋」オープン
	4.1	首都圏ホテル会社を経営会社と運営会社3社に再編 「JR東日本テレフォンセンター」の電話番号を統一
	4.4	埼京線「女性専用車」の朝通勤時間帯への拡大
	5.9	「ホテルメッツ赤羽」オープン
	6.1	「大人の休日倶楽部ジバング」サービス開始
	6.2	「アトレヴィ秋葉原」オープン
	6.25	新幹線高速試験電車「FASTECH 360 S」試験走行開始
	7.1	(株)ジェイアール東日本ビルディング設立
	7.9	常磐線に新型車両(E531系)を導入
	7.11	「ジェクス・フィットネスクラブ赤羽」オープン
	9.5	中央線の朝時間帯に「女性専用車」導入
10.1	「大人の休日倶楽部ミドル」サービス開始 「ecute品川」オープン	
12.25	羽越本線列車脱線事故発生	

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	「防災研究所」を設置
	2.2	「Dila大船」オープン
	3.15	「ビックカメラSuicaカード」発行開始 「Dila高円寺」オープン
	3.18	東武鉄道(株)との特急列車直通運転開始 「グリーン車Suicaシステム」導入線区の拡大[東海道・横須賀・総武(快速)線など]
	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、 「マイシティ新宿」は「ルミネエスト」としてリニューアルオープン 「遺失物管理システム」を全社に展開
	4.6	新幹線高速試験電車「FASTECH 360 Z」試験走行開始
	4.11	東京駅とオランダ・アムステルダム中央駅との姉妹駅協定締結
	5.14	「交通博物館」閉館
	5.15	常磐緩行線の朝時間帯に「女性専用車」導入
	7.19	「ジェクス・フィットネス&スパ上野」オープン
	8.1	(株)JR東日本ウォータービジネス設立
	10.1	Suica付きビューカードでのオートチャージサービス開始
	11.20	総武線各駅停車の朝時間帯に「女性専用車」導入
	2007年 (平成19年)	1.30
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
2.26		異常時案内用ディスプレイを首都圏主要駅に設置開始
3.6		「ホテルメッツ高円寺」オープン
3.8		「サビアタワー」オープン
3.18		「PASMO」との首都圏ICカード相互利用サービス開始 埼玉新都市交通(株)、仙台空港鉄道(株)、 ジェイアールバス関東(株)でのSuicaサービス開始 新幹線および特急列車の全面禁煙化 常磐線普通列車グリーン車の営業開始 仙台空港鉄道との直通運転開始
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 (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 新「びゅうプラザ」営業開始
4.19		燃料電池ハイブリッド鉄道車両の走行試験開始
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
7.31		小海線にディーゼルハイブリッド車両(キハE200形)を導入し世界初の営業運転を開始
8.24		「Dila拝島」オープン
10.5	「ecute立川」オープン	
10.14	鉄道博物館オープン	
10.25	「グランスタ」オープン	
10.31	「グラントウキョウノースター(1期)/サウススター」完成	
12.16	「Dila三鷹」オープン	
2008年 (平成20年)	3.15	「モバイルSuica特急券」サービス開始 武蔵野線「越谷レイクタウン駅」開業
	3.18	「ICOCA」との電子マネー相互利用開始
	3.31	「グループ経営ビジョン 2020 一挑む一」発表
	4.1	「ネットde定期」スタート 「ジェクス・フィットネスクラブ ホテルメトロポリタン池袋」オープン
	4.15	(株)JR東日本グリーンパートナーズ設立
	4.16	「グランデュオ蒲田」オープン
	6.30	首都圏を中心とした降雨防災強化工事が完了
	7.30	「アトレヴィ田端」オープン
	10.7	「ホテルメッツ立川」オープン
	11.4	在来線用試験電車「MUE-Train(ミュートレイン)」の試験走行開始
	11.28	次世代育成支援対策推進法に基づく「くるみんマーク」認定

2009年 (平成21年)	2.26	山手線などの駅でWiMAXによる モバイルインターネット接続提供開始
	3. 1	「スーパーモバイルSuica特急券(スーパーモバトク)」サー ビス開始
	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
	3.14	JR北海道「Kitaca」とのIC乗車券・電子マネー相互利用開始 南武線「西府駅」開業 川越線「西大宮駅」開業
	3.31	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 新幹線全編成にAED(自動体外式除細動器)を搭載
	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、 「エネルギー管理センター」を設置、 「安全対策部」を「安全企画部」に改称、 経営企画部内に「海外鉄道事業推進室」を設置、 「JR東日本研究開発センター」内に「環境技術研究所」を設置 駅舎清掃・車両清掃整備・駅業務に係るグループ事業再編 首都圏の一定エリアにおける駅の全面禁煙化 石田副会長(当時)が国際鉄道連合(UIC)の会長に就任 国際部に「ブリュッセル連絡室」を設置
	4.29	「ebisu green garden」オープン
	5.20	新しい旅行商品ブランド「旅市(たびいち)」発売開始
	6.20	「ecute日暮里」オープン
	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. 1	「ワーク・ライフ・プログラム」スタート
7.27	Suicaインターネットサービス開始	
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	
9.28	「ホテルメッツ駒込」オープン	
10. 1	(株)川崎ステーションビル(株)ボックスビルが(株)アトレと合併 新型成田エクスプレス「E259系」営業運転開始	
10. 7	「シリアルプラット東神奈川」オープン	
10.20	「ジェクスアーフィットネスクラブ東神奈川」オープン	
11. 1	高崎ターミナルビル(株)のホテル事業を日本ホテル(株)へ移管	
12.28	埼京線で防犯カメラを試行開始	
2010年 (平成22年)	3.13	横須賀線「武蔵小杉駅」開業 「TOICA」、「ICOCA」との電子マネー3者相互利用を開始 JR九州「SUGOCA」、西日本鉄道「nimoca」、福岡市交通局 「はやかけん」とのIC乗車券・電子マネー相互利用開始 モバイルSuicaでオートチャージサービス開始 伊豆急行(株)でのSuicaサービス開始
	3.25	「アトレヴィ巣鴨」オープン
	3.28	「SouthCourt ecute東京」オープン
	4. 1	(株)紀ノ國屋グループの経営権を取得 池袋ターミナルビル(株)の一部事業を(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
	4.19	京浜東北線・根岸線へ女性専用車導入
	4.30	「soradofarm戸田」オープン
	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(8.28目黒駅で使用 開始)
	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 経営企画部に「環境経営推進室」を設置
	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
	11. 7	中央線三鷹～立川間の高架化完了
11.19	「アトレ秋葉原1」オープン	
12. 4	東北新幹線八戸～新青森間開業 「NorthCourt GRANSTA DINING」「A-FACTORY」「あお もり旬味館」オープン	
2011年 (平成23年)	3. 5	東北新幹線「はやぶさ」運転開始
	3.11	東日本大震災発生
	3.20	「Keiyo Street(京葉ストリート)」オープン

2011年 (平成23年)	3.31	「ecute上野」オープン
	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 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 子育て支援施設設計54カ所、GV2020スタートから3年で倍 増の目標達成
	4.29	東北新幹線全線運転再開
	5.16	「ecute品川South」オープン
	6. 4	C61形蒸気機関車復活運転
	6.24	電力使用制限令に基づき、「夏の特例ダイヤ」を実施
	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)
	9.23	東北新幹線、通常ダイヤでの運転再開 「ecute赤羽」全面オープン
	10. 1	(株)ステーションビルMIDORIと(株)しなのエンタープライ ズが合併 (株)日本レストランエンタプライズと(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試行
10.10	仙石線において、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)を設立	
11.16	「ジェクスアー・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)	1.20	地域再発見プロジェクト常設店舗「のもの」オープン
	3.14	「エコステ」四ツ谷駅使用開始
	3.17	八戸線、全線復旧 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」オープン
	3.30	岩泉線についてバス転換を表明
	4. 1	無人駅に「名譽駅長」を配置 設備保守に係るグループ会社再編、車両・機械設備グループ 3社の機械設備部門とJR東日本メカトロニクス(株)を統合、 車両部門は、東日本トランスポートック(株)と新交通機械 (株)を統合
	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
	4.26	「今後3年間(2012～2013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
	6.28	「グランスタ丸の内坂エリア」オープン 「エコステ」平泉駅使用開始
	6.30	「JR南新宿ビル」完成
	7.13	「ジェクスアー・フィットネス&スパ新宿」オープン
8. 1	清野会長が国際鉄道連合(UIC)の会長に就任	
8.20	気仙沼線BRT暫定運行開始	
9.13	「nonowa西国分寺」オープン	
10. 1	東京駅丸の内駅舎保存・復原工事完了 東京駅にJR EAST Travel Service Centerオープン、 東京ステーションギャラリー開館、Central Streetオープン 訪日外国人向け無料公衆無線LANサービス開始	
10. 3	「東京ステーションホテル」リニューアルオープン	
10.30	「グループ経営構想V(ファイブ)～限りなき前進～」発表	
11. 1	「ブリュッセル事務所」設置	
11. 5	自己株式400万株を消却	
12. 5	モバイルSuica会員数300万人突破	
12.22	気仙沼線BRT本格運行開始	
2013年 (平成25年)	1.10	「JR神田万世橋ビル」完成
	2. 1	東京駅とニューヨーク・グランドセントラル駅との姉妹 駅協定締結
	3. 1	子育て支援施設と高齢者福祉の複合施設「コトニア吉祥寺」 オープン
3. 2	大船渡線BRT運行開始	

2013年 (平成25年)	3.15	「シンガポール事務所」設置
	3.16	E5系「はやぶさ」国内最高速の時速320km運転開始 E6系「スーパーこまち」営業運転開始 湘南新宿ライン浦和駅新規停車
	3.23	全国10の交通系ICカード相互利用サービス開始 新潟交通の「りゅうと」エリアでのSuicaサービス開始
	4. 1	「北陸営業センター」開設(石川県金沢市) 「(株)JR東日本ステーションサービス」設立 中央線武蔵境駅の駅業務を(株)JR中央ラインモールに委託開始
	4. 8	「ホテルメッツ新潟」オープン
	5.29	「nonowa武蔵境WEST」オープン
	6.10	技術企画部内に「知的財産センター」を設置
	6.22	札幌市交通局などの「SAPICA」エリアでのSuicaサービス開始
	7.12	1日あたりの交通系電子マネー利用件数が400万件を突破
	7.26	自己株式100万株を消却
	8. 1	交通系電子マネーの利用件数が7月に1億件を突破
	8. 3	BRT専用ICカード乗車券「odeca」サービス開始
	9. 3	訪日旅行ブランド「東日本鉄道假期(東日本鉄道ホリデー)」立ち上げ
	9.12	「JR大塚南口ビル」オープン
	9.13	「エコステ」海浜幕張駅使用開始
9.20	東京駅八重洲口「グランルーフ」完成	
10. 1	新宿南エネルギーサービス(株)とディーエイチシー新宿(株)が合併	
10.19	「TOHOKU EMOTION(東北エモーション)」運転開始	
10.29	グループ経営構想「V」今後の重点取り組み事項」発表	
11. 3	サイクルシェアシステム「Suicle」サービス開始	
11. 6	タイ・バンコク パープルラインへの事業参画を発表	
11. 7	鉄道博物館にて「世界鉄道博物館会議」を開催	
2014年 (平成26年)	1. 1	本社内に「政策調査室」を設置
	1.27	「nonowa東小金井」オープン
	2. 2	駅遠隔操作システムの導入
	2. 4	「グループ安全計画2018」発表
	2.23	京浜東北線川崎駅構内列車脱線事故 発生
	3. 7	「のものの秋葉原」オープン
	3.10	JR東日本アプリサービスイン
	3.15	EV-E301系(ACCUM)烏山線で営業運転開始
	3.17	高崎線特急「スワローあかぎ」でのスワローサービス開始
	3.31	新津車両製作所を廃止((株)総合車両製作所へ承継)
	4. 1	首都圏・仙台・新潟エリアの12線区33駅でのSuica一部サービス開始 消費税率の引き上げに伴う運賃・料金改定 岩泉線廃止、バス転換
	4.15	「ロンドン事務所」設置
	6.23	(株)びゅうトラベルサービスが台湾の旅行会社「創造旅行社股份有限公司」に出資
	6.24	総合企画本部内に「品川・大規模開発部」を設置
	7. 1	本社付属機関に「構造技術センター」を発足
7.16	「シアル桜木町」オープン	
8. 1	交通系電子マネーの利用件数が7月に1億1千万件を突破	
9. 4	「(株)JRとまとランドいわきファーム」設立	
10. 1	吾妻線の3駅でSuica一部サービス開始	
11. 1	中央ラインモール 武蔵境・東小金井間「ののみち」開業	
12.11	「ビーンズキッチン武蔵浦和」オープン	
12.20	東京駅開業100周年 新宿駅にJR EAST Travel Service Centerオープン	
2015年 (平成27年)	2.12	東京駅と台湾・新竹駅との姉妹駅協定締結
	2.19	「nonowa武蔵小金井EAST」オープン
	3. 7	「MIDORI長野」オープン
	3.14	北陸新幹線「長野～金沢」間開業 「上野東京ライン」開業 寝台特急「北斗星」定期運行終了 奥羽本線「天童南駅」開業 気仙沼・大船渡線BRTでのSuicaサービス開始 富士急行(株)でのSuicaサービス開始
	3.18	経済産業省の「ダイバーシティ経営企業100選」に選定

2015年 (平成27年)	3.21	石巻線全線復旧
	3.28	八高線拝島駅にて昇降式ホームドア使用開始
	3.29	「ホテル フォルクローロ三陸釜石」オープン 「エコステ」湯本駅使用開始
	4. 1	東日本トランスポート(株)と東北交通機械(株)を統合し、JR東日本テクノロジー(株)が発足 システム企画部内に「アナリシス・セキュリティセンター」を設置 「コトニア赤羽」オープン
	4. 5	「エコステ」福島駅使用開始
	4. 8	JR東日本エネルギー開発(株)設立
	4.12	山手線神田・秋葉原間電化柱倒壊事象 発生
	4.18	「nonowa国立EAST」オープン
	4.23	ビューゴールドプラスカード・家族カード発行開始
	5.26	経済産業省の「攻めのIT経営銘柄」に選定
	5.30	仙石線全線復旧、「仙石東北ライン」開業
	6. 1	交通系電子マネーの利用件数が5月に1億2千万件を突破 電気ネットワーク部内に「電力技術管理センター」を設置
	6.11	小縣副会長が国際公共交通連合(UITP)の会長に就任
	7. 7	第9回UIC世界高速鉄道会議
	7.24	1日あたりの交通系電子マネー利用件数が500万件を突破
8. 1	交通系電子マネーの利用件数が7月に1億3千万件を突破	
8.24	バンコクパープルライン第一編成J-TREC横浜事業所出場	
9.30	東京駅とドイツ・フランクフルト中央駅との姉妹駅協定締結	
11.18	「のもののキッチン池袋東口店」オープン	
11.20	「ラスカ茅ヶ崎」オープン(増床)	
11.25	「アトレ浦和」オープン	
11.27	JR東日本ダイナミックレールバック発売開始	
12. 4	びゅう商品オンライン販売開始	
12.11	山田線松草・平津戸間 列車脱線事故 発生	
12.12	「nonowa武蔵小金井WEST」オープン	
12.17	「tekuteながまち」オープン	
12.21	ビューゴールドラウンジサービス開始	
2016年 (平成28年)	1.18	「のものの居酒屋“かよひ路”上野店」オープン
	1.27	「(株)JR新潟ファーム」設立
	2.11	パープルライン全編成バンコク搬入完了
	2.23	「JRE POINT」サービス開始
	3. 1	フランス パリ・リヨン駅にて駅弁販売実施
	3. 4	「インド国高速鉄道に係る制度整備支援プロジェクト」のコンサルティング業務を日本コンサルタンツ(株)がJICAより受注
	3. 7	E235系 山手線で本格的な営業運転開始
	3.18	「エスバル仙台東館」オープン、「仙台駅東西自由通路」使用開始
	3.25	「JR新宿ミライナタワー」、「NEWoMAN(Ⅰ期)」オープン
	3.26	北海道新幹線「新青森～新函館北斗間」開業 戦略的新駅第一号の南武線「小田栄駅」開業 仙石線「石巻あゆみ野駅」開業 特急「白鳥」「スーパー白鳥」、急行「はまなす」、寝台特急「カシオペア」が北海道新幹線開業とともに、運行終了 仙台エリアでの仙台市交通局等「icsca」とのIC乗車券相互利用開始
	3.29	南武線「小田栄駅」開業 「のもののオリジナル商品「おやつTIMES」販売開始 新幹線鉄道大規模改修引当金積立計画承認
	4. 1	「コトニア西船橋」オープン
	4.15	「NEWoMAN(Ⅱ期)」オープン 「アトレ恵比寿西館」オープン
	4.23	南武線沿線活性化プロジェクト「くらすクラス」開校
	4.24	「nonowa国立WEST」オープン
6. 7	東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のオフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)契約を締結	
6. 8	東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた「JR 東日本2020Project」発表	
6.10	「nonowa武蔵境EAST」オープン	
6.27	駅への「宅配受取ロッカー」設置開始	
7. 1	交通系電子マネーの利用件数が6月に1億4千万件を突破	
7.11	女性活躍推進法に基づく「えるぼし」(最高評価「3段階目」)に認定	

2016年 (平成28年)	7.15	Suicaポイントアプリ配信開始
	7.27	東京駅「グランスタ丸の内」、「グランスタ」新エリアⅠ期オープン
	8.4	「エキュート立川 osoto」オープン、「エキュート立川」リニューアルオープン 「立川駅西側新自由通路」使用開始
	8.6	仙石東北ライン一部列車の女川駅直通運転の開始タイ
	8.20	バンコク都市鉄道「パープルライン」開業
	9.1	駅ナンバリングの使用開始
	10.7	「JEBL秋葉原スクエア」オープンJR東日本アプリが東京メトロ、東急電鉄のアプリと連携
	10.25	Apple PayでのSuicaサービス開始
	11.8	「技術革新中長期ビジョン」発表
	11.20	「ペリエ千葉エキナカ」Ⅰ期オープン
	11.22	千葉駅 新駅舎使用開始
	11.25	ビューカード有効会員数500万人突破
	12.1	両国駅乗り換えリニューアル、「両国- 江戸NOREN」オープン 「ラスカ熱海」オープン 「コトニア国立」オープン
12.4	JR秋田下浜風力発電所運用開始	
12.9	シンガポールに「JAPAN RAIL CAFE」開業 「インド国高速鉄道建設事業詳細設計調査」を日本コンサルタンツ(株)が共同事業体(JV)でJICAより受注	
12.15	「Train Hostel (トレインホテル) 北斗星」オープン	
12.17	横浜線町田駅にてスマートホームドア®1両分試行導入	
2017年 (平成29年)	1.27	「株式会社JRアグリ仙台」設立
	2.8	「のもののレストラン“みやこ”」オープン
	2.16	「JRE POINT」東北エリアへサービス拡大
	2.27	戸田公園駅にて新型多機能券売機(EM20)の使用開始
	3.4	EV-E801系(ACCUM)男鹿線で営業運転開始
	3.12	「エコステ」浦和駅使用開始
	3.15	「アトレ目黒1-B館」リニューアルオープン
	3.25	京浜東北線赤羽駅にてホームドア使用開始
	4.1	磐越西線「郡山富田駅」開業 「HAPPY CHILD PROJECT」子育て支援施設累計100ヵ所達成
	4.6	「JR東日本スタートアッププログラム」開始
	4.8	武蔵境駅・東小金井駅間に「武蔵境ぼっほ公園」開園 「エコステ」新津駅使用開始
	4.17	「エコステ」武蔵溝ノ口駅使用開始
	5.1	「TRAIN SUITE 四季島」の運行開始
	5.18	小縣副会長が国際公共交通連合(UITP)名誉会長及びアジア太平洋地域会長に就任
	6.1	「エスパル仙台東館」第Ⅱ期オープン 交通系電子マネーの利用件数が5月に1億5千万件を突破
	6.8	米国開催のインターナショナル・レールロデオ(乗務員・車両メンテナンスに関する競技会)に正式参加
	6.13	「JRさいたま新都心ビル」ホテルメトロポリンさいたま新都心」グランドオープン
	6.19	「ホテルメトロポリタン仙台イースト」オープン 只見線(会津川口～只見間)の上下分離方式による鉄道復旧について、福島県と合意
	6.23	総合企画本部内に設置の「国際業務部」を独立させ、「国際事業本部」を新設
	7.1	JR系ホテル会員組織EASTYLE MEMBERSを「JRホテルメンバーズ」に名称変更、およびJR東海グループ加盟(2017年10月までに6ホテルが加盟) 交通系電子マネーの利用件数が6月に1億6千万件を突破
7.3	「エコステ」小淵沢駅使用開始	
7.25	「ビーンズ阿佐ヶ谷」オープン	
8.1	交通系電子マネーの利用件数が7月に1億7千万件を突破	
8.3	秋田港クルーズトレインのトライアル運行を実施	
8.30	東京駅「グランスタ丸の内」、「グランスタ」新エリア グランドオープン 「のものの東京駅グランスタ丸の内店」オープン 「のもののジュース“百果百葉”グランスタ丸の内店」オープン	
9.1	武蔵境・東小金井駅間にシェアオフィス「PO-TO(ポート)」開設	
9.5	農産物直売所「AOYA」オープン	

2017年 (平成29年)	9.5	「モビリティ変革コンソーシアム」設立
	9.7	「ペリエ千葉(駅ビル2～7階)」第Ⅱ期オープン
	10.1	JR東日本子ども見守りサービス「まもレール」サービス開始(山手線、中央線(東京～高尾)57駅)
	10.26	「インド高速鉄道に係る研修施設の施工監理業務」を日本コンサルタンツ(株)が共同事業体(JV)でインド高速鉄道公社より受注
	11.1	「日本海溝海底地震津波観測網」の地震観測データを新幹線早期地震検知システムへ導入(一部)
	11.4	埼京線にて無線式列車制御システム「ATACS」の使用を開始
	11.25	「LUMINE SINGAPORE」オープン
	12.1	シンガポールに「JR東日本東南アジア営業センター」開設
	12.5	SuicaポイントがJRE POINTへ共通化
	12.7	東京駅丸の内駅前広場供用開始
	12.10	英国における「ウェストミッドランズ旅客鉄道事業」のフランチャイズ運営を開始
	12.17	菊名駅橋上駅舎使用開始
	12.18	「ホテルドリームゲート舞浜アネックス」オープン
12.19	ドップラーレーダーを用いた突風に対する列車運転規制の実施	
12.23	中央線新型特急車両E353系の営業運転開始	
2018年 (平成30年)	1.9	創造旅行社の出資比率を引き上げ、新屋号「JR東日本創造旅遊」として新たな体制をスタート JR東日本子ども見守りサービス「まもレール」サービス対象駅を111駅に拡大
	1.16	当社初の電気式気動車GV-E400系量産先行車が落成
	2.9	「シャポー船橋南館」「ホテルメッツ船橋」オープン
	2.17	川崎駅北口通路・北改札使用開始、「アトレ川崎増床部分」オープン
	2.20	コーポレートベンチャーキャピタル新会社「JR東日本スタートアップ(株)」設立
	3.16	「アトレ浦和West Area」「ジェクサー・フィットネス&スパ浦和」オープン 「JR浦和駅西口ビル」オープン、「浦和駅中ノ島地下通路」使用開始
	3.20	「シャポーロコ平井」オープン
	3.26	ショッピングサイト「JRE MALL」オープン
	3.29	「プレイアトレ土浦」オープン
	3.31	「台湾捷爾東事業開發股份有限公司(JR東日本台湾事業開發)」設立
	4.1	(株)JR東日本リテールネットが(株)JR東日本ステーションリテイリングを合併し、(株)JR東日本ウォータービジネスを子会社化 両毛線「あしかがフラワーパーク駅」開業 「タッチでGo!新幹線」の開始 JR東日本子ども見守りサービス「まもレール」サービス対象駅を244駅に拡大 「コトニアガーデン新川崎」オープン 「コトニア越谷レイクタウン」オープン
	4.14	nonowa武蔵小金井「ムサコガーデン」オープン
	4.15	新潟駅高架一期開業
	4.21	「コトニアガーデン新川崎」まちびらき
	5.24	新幹線で訪日外国人のお客さま向け無料公衆無線LANサービスを開始
	6.1	交通系電子マネーの利用件数が5月に1億8千万件を突破
	6.12	日本郵便株式会社と、地域・社会の活性化に関する協定を締結
	6.22	総合企画本部内システム企画部および技術企画部、IT・Suica事業本部の情報ビジネス戦略グループおよびICTビジネス推進グループを統合し、「技術イノベーション推進本部」を新設
	6.24	新小岩駅自由通路暫定使用開始
	6.28	ビューサンクスポイントがJRE POINTへ共通化 「ペリエ千葉」Ⅲ期オープン
7.3	JRグループ経営ビジョン「変革2027」発表 鉄道車両内において車内防犯カメラの追加設置を開始	
7.5	鉄道博物館、南館オープン	
8.1	交通系電子マネーの利用件数が7月に2億件を突破	

2018年 (平成30年)	8. 1	首都圏えきまち創造センター 発足
	8.11	「スボル品川大井町」オープン
	9. 4	新幹線車内において防犯・護身用具の配備、医療機器用具の配備拡充等を開始
	9.27	トヨタ自動車と、水素を活用した鉄道と自動車のモビリティ連携を軸とした包括的な業務連携の基本合意を締結
	9.28	「シアル菊名」オープン
	10. 1	「コトニア武蔵浦和」オープン
	10. 5	「事故の歴史展示館」を拡充
	11. 6	「グループ安全計画2023」発表
	11.16	「ジェクサー・フィットネスガーデン sopra マチノマ大森店」オープン
	11.18	岩切駅橋上駅舎・自由通路供用開始
	12.12	大船渡線BRTにおいて、バス自動運転の技術実証を開始
	12.29	山手線E235系による自動列車運転装置(ATO)等の試験を、2019年4月まで複数回実施
	2019年 (令和元年)	1.15
1.28		「MaaS(Mobility as a Service)」提供に向け小田急電鉄株式会社と連携開始
1.29		御茶ノ水駅 バリアフリー設備使用開始
2. 1		「JR東日本ホテルメッツ 札幌」オープン
2.12		JR北海道へ、当社の観光列車「びゅうコースター風っこ」の貸し出しを、JR北海道、東急電鉄、JR貨物と共同で発表
2.17		ATOS中央装置(東海道・東海道貨物線)機種更新
3.16		上越新幹線でE7系が運行開始 中央線特急列車に、「富士回遊」、「はちおうじ」、「おうめ」を新設
3.23		山田線宮古～釜石間の復旧工事完了、三陸鉄道株式会社へ運営移管



# 会社役員



取締役会長  
富田 哲郎



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  
深澤 祐二



代表取締役副社長  
中井 雅彦  
社長補佐(全般)  
国際事業本部長  
品川・大規模開発担当



代表取締役副社長  
西野 史尚  
社長補佐(全般)



代表取締役副社長  
前川 忠生  
社長補佐(全般)  
鉄道事業本部長

## 常務取締役

太田 朝道  
技術イノベーション推進本部長  
鉄道事業本部安全企画部担当

新井 健一郎  
事業創造本部長  
鉄道事業本部サービス品質改革部担当  
品川開発担当

赤石 良治  
総務・法務戦略部長  
監査部担当  
広報部担当  
財務部担当

喜勢 陽一  
総合企画本部長  
人財戦略部担当  
地方創生担当

## 取締役

濱口 友一

伊藤 元重

天野 玲子

## 常務執行役員

熊本 義寛  
国際事業本部副本部長  
インド高速鉄道担当  
向山路 一  
インド高速鉄道担当  
野口 忍  
IT・Suica事業本部長  
小池 邦彦  
東京支社東京駅長  
浅見 郁樹  
幹線事業本部品川段電務業務改善推進部担当  
建設工事部担当  
大規模切換工事担当  
品川開発担当  
伊勢 勝巳  
総合企画本部復興企画部担当  
鉄道事業本部設備部担当

最明 仁  
国際事業本部担当  
大内 敦  
技術イノベーション推進本部副本部長  
鉄道事業本部電気ネットワーク部担当  
市川 東太郎  
鉄道事業本部運輸車両部担当  
白石 敏男  
東京支社長  
川合 正敏  
新幹線統括本部長  
鉄道事業本部副本部長  
阪本 未来子  
鉄道事業本部営業部担当  
観光担当  
オリンピックパラリンピック担当

## 執行役員

大口 豊  
総合企画本部復興企画部長  
杉村 晶生  
総合企画本部品川・大規模開発部長  
高橋 武  
総合企画本部品川・大規模開発部担当部長  
根本 英紀  
総合企画本部経営企画部長  
得永 諭一郎  
技術イノベーション推進本部統括  
浦壁 俊光  
技術イノベーション推進本部統括  
三宅 俊造  
国際事業本部長  
津吉 毅  
国際事業本部長  
美谷 邦章  
国際事業本部長  
松橋 賢一  
鉄道事業本部安全企画部長  
池田 裕彦  
鉄道事業本部サービス品質改革部長  
高橋 弘行  
鉄道事業本部営業部長

鈴木 均  
鉄道事業本部運輸車両部長  
中西 雅明  
鉄道事業本部設備部長  
安田 一成  
鉄道事業本部電気ネットワーク部長  
今井 政人  
鉄道事業本部品川段電務業務改善推進部長  
建設工事部長  
表 輝幸  
事業創造本部副本部長  
三輪 美恵  
事業創造本部長  
伊藤 敦子  
財務部長  
小石 智之  
人財戦略部長  
百瀬 孝  
人財戦略部業務革新プロジェクト統括  
JR東日本総合研修センター所長  
野澤 伸一郎  
構造技術センター所長  
廣川 隆  
横浜支社長

下村 直樹  
八王子支社長  
大西 精治  
大宮支社長  
木村 法雄  
高崎支社長  
雨宮 慎吾  
水戸支社長  
西田 直人  
千葉支社長  
坂井 究  
仙台支社長  
石田 亨  
盛岡支社長  
木村 英明  
秋田支社長  
阿部 亮  
新潟支社長  
加藤 修  
長野支社長  
竹内 研一  
東京工事事務所長

## 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	〒961-0828 白河市十三原道下1番地1	0248-31-2822
JR東京総合病院	〒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
構造技術センター	〒163-0231 新宿区西新宿二丁目6番1号	03-6851-0086
新幹線運行本部		
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 横浜市西区平沼一丁目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23番3号	043-284-6833
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
長野支社	〒380-0927 長野市栗田源田窪992番地6	026-226-7555
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 Empire State Building, Suite 4220, 350 Fifth Avenue New York, NY 10118 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
ロンドン事務所	East Japan Railway Company London Office 4th Floor, 30-31 Furnival Street, London EC4A 1JQ, United Kingdom TEL : +44-20-7786-9900
シンガポール事務所	East Japan Railway Company Singapore Office 20 Anson Road, #11-01 Twenty Anson, Singapore 079912 TEL : +65-6536-1357