東日本鉄道OB会の皆さまへ



東日本旅客鉄道株式会社
常務取締役
白山 弘子

東日本鉄道OB会の皆さまにおかれましては、日頃よりJR東日本グループに対し温かいご理解とご支援を賜り、心より御礼申し上げます。また、長年にわたり鉄道事業をはじめJR東日本グループの発展を支え、今日の礎を築いてこられた皆さまに深く感謝申し上げます。

本年6月より常務取締役に就任し、鉄道・モビリティ（駅業務）とCXを担当しております白山です。どうぞよろしくお願い申し上げます。

JR東日本グループのご利用は引き続き堅調に推移しており、観光やビジネスでのご利用に加え、訪日外国人旅行者のお客さまの増加も続いています。一方、この夏から秋にかけては、大雨や台風など自然災害に度々みまわれ、輸送サービスへの大きな影響も生じております。その度に第一線職場では、社員一人ひとりがお客さまの安全確保を最優先に考え行動し、復旧作業やお客さま案内に全力を尽くしております。安全は鉄道事業の原点であり、その積み重ねが信頼につながります。先輩方が築き上げてこられた安全文化の重みを、私たちも確実に次の世代へ引き継いでまいります。

また、本年7月には組織の見直しを行い、お客さまや地域の皆さまに近い場所で迅速な意思決定と施策を実行し、地域ごとの課題解決や価値創造を進めるために、従来の本社・本部および支社・現業機関の3層構造を改め、36の事業本部を発足させました。

私は駅業務とCX（お客さま体験価値）を担当しておりますが、CXとは単なるサービス改善ではなく、お客さまが安心や信頼を感じ、感動していただくことだと考えます。その実現には、設備やシステムの改善だけでなく、第一線職場で働く社員一人ひとりがプロフェッショナルとしての誇り（PRIDE）と誠実さ（INTEGRITY）を持って考動することが欠かせません。駅でのご案内や異常時の情報提供、困っているお客さまへの声かけなど、日々の積み重ねがお客さまの信頼につながります。お客さまや地域に寄り添いながら新たな価値を創造し、選ばれ続けるJR東日本グループをめざしてまいります。

OBの皆さまが培ってこられたお客さまとの信頼関係や地域に寄り添う姿勢は、今も第一線職場に受け継がれています。私たちもその志を大切にしながら、お客さまに選ばれ続ける鉄道とグループをめざしてまいります。

結びに、東日本鉄道OB会員の皆さまのますますのご健勝とご多幸を心よりお祈り申し上げ、ご挨拶といたします。