

経営を支える基盤の取り組み

今回の事故調査に係る情報漏えい等についての働きかけ問題発生をふまえて、原点に立ち返り、「コンプライアンス」の再徹底を図るとともに、内部統制の一部を構成する「危機管理」に加え、「情報セキュリティ」、「ディスクロージャー」、「人権啓発」、「資材調達」といった経営を支える基盤をなす分野について、それぞれ責任体制のもと、取り組みの実効性の確保を図っていきます。

コンプライアンス

このたび、福知山線列車事故に関する航空・鉄道事故調査委員会における調査の過程で、弊社役員等が同委員会の委員の方々に対する情報漏えい等の働きかけや資料の提出不備、意見聴取会における公述人の依頼等を行っていたという事実が次々と判明いたしました。今回の問題は社内にコンプライアンスを徹底すべき役員による違反行為であり、社会的責任を有する企業としてあるまじき、信頼を裏切る行為でした。

二度とこのような行為を起こさぬよう、役員が率先して企業風土の抜本的改善に取り組んでいきます。その一環として、平成22年2月に取締役会の諮問機関として「企業倫理委員会」を設置しました。この委員会は取締役会への審議内容の定期的報告及び必要な意見具申、提言等を行います。また、教育・啓発はもちろんのこと、具体的事象をとらえて企業倫理の重要性について徹底を図り、各職場に「コンプライアンス意識」をしっかりと根付かせ、「地域、社会から信頼される企業」となることを目指します。

重点課題

- 今回設置した「企業倫理委員会」において
基本的方針・推進計画のほか、日々の個別事象も審議し、
取締役会に提言するとともに、支社及びグループ会社への
水平展開を図っていきます。
- 階層別の教育展開、外部講師の招聘、
具体的事例を使ったグループ討議などにより、
実効的な理解が進むような企業倫理教育を
推進していきます。
- 社外相談窓口の拡充により内部通報制度を
充実していくなど、自浄作用が働く企業風土を
整えていきます。



代表取締役社長兼執行役員 佐々木 隆之

コンプライアンスの推進態勢

コンプライアンス推進機能の充実

平成21年9月に判明した情報漏えい等についての働きかけ問題を受け、業務執行の客観性確保及び取締役会の牽制機能強化を図るため、取締役会の諮問機関として平成22年2月23日に「企業倫理委員会」を設置し、企業倫理確立に向けての方針等について審議することとしました。また、これまで事務局と本社主管部との連携のみでコンプライアンスの取り組みを推進してきましたが、支社等にも新たに「支社等企業倫理委員会」を設置し、「企業倫理委員会」の指摘等を全社的に反映、水平展開できるようにするとともに、取り組みの推進責任者をこれまでの「次長・課長級」から、「部門長、地方機関の長」とし、組織の長が企業倫理確立の責任を持つようにしました。

さらに、平成21年12月1日には、総務部リスク管理室と監査部に分散していたコンプライアンス推進機能を集約して、新たに「企業倫理・リスク統括部」を設置しました。

グループ会社については、各社に推進責任者・推進員を指定するとともに、四半期に1回程度連絡会を開催して情報の共有化を図るなど、グループ全体での推進を図っています。

企業倫理教育

各層へのコンプライアンス教育と職場内ディスカッション

これまで経営トップ向けの講演会のほか、各種集合研修の中にコンプライアンスのカリキュラムを組み込むなど、各層に対するコンプライアンス教育を実施してきました。

社員が一人ひとり心がけていくべき事項として平成14年度に

「社員等倫理綱領」を定めるとともに、教育ツールとして平成16年度に「コンプライアンスの手引き」を作成、平成20年度には「手引き」に掲載しているコンプライアンス違反事例を最新のものに差し替える等の改訂を行い、全社員に配付しています。あわせて「コンプライアンスの手引き」の解説版DVDも各職場に配付し、職場内研修に活用しています。

また、コンプライアンスリスクの低減に向け、平成19年度からは、コンプライアンス推進責任者・推進員の指導のもと、各職場においてコンプライアンスに関するテーマを設定し、職場内ディスカッションを実施しています。

今後は、階層に応じた研修を展開し、より実効的な理解が進む教育・啓発活動を推進していきます。まずは、役員が研修、ディスカッションを通じて理解を深め、率先して企業倫理の確立に取り組んでいきます。

■研修実績

時期	研修内容
H20.10	コンプライアンス・個人情報保護セミナーの開催(約1,100名受講)
H21.2	コンプライアンス講演会の開催(経営トップ・グループ会社社長向け)
H21.7~	DVDを用いた一般社員等研修(約20,000名に実施)
通年	階層別研修(新入社員研修、新任現場長研修等)

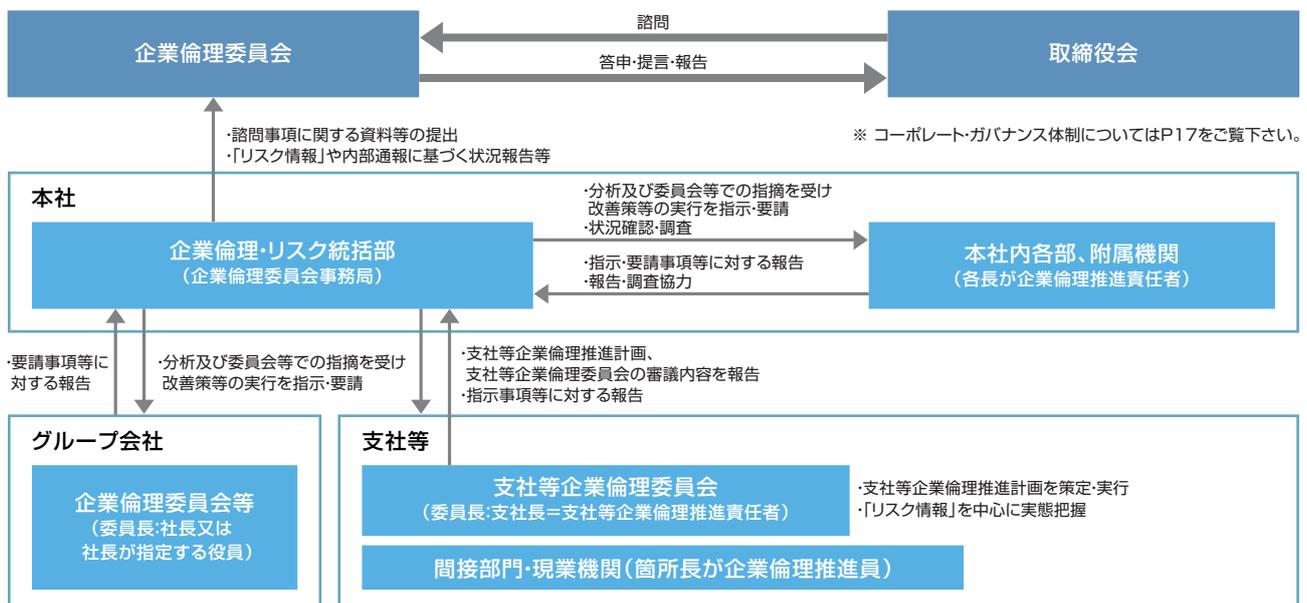


コンプライアンスに関する社内研修



コンプライアンスの手引き

■企業倫理委員会運営に関する業務の流れ



コンプライアンス意識の浸透度の把握

コンプライアンスについての意識等を継続的に調査するため、平成17年度より係長級以上の社員を対象に実態把握を行っています。また、モニター職場を選定し対話を通じた「モニタリング」を実施して、取り組みに関する問題意識や進捗状況、意見・要望を聞き取り、課題を整理したうえでフィードバックするよう取り組んでいます。

※平成21年度については、情報漏えい等についての働きかけ問題が判明したことから、実態把握、モニタリングは見合わせることにしました。今後、よりきめ細かく浸透度を測れるよう把握方法を充実していきます。

役員倫理綱領、社員等倫理綱領の浸透

経営トップが関わった今回の事態の重大性に鑑み、平成21年12月に従来の役員倫理綱領の内容を見直し、社会的規範の遵守や違反行為に対する制止義務を含めた内容に改定しました。同時に制定した役員行動規範(P18参照)の浸透とあわせて、役員等の倫理意識の向上を図り、経営の透明性、公正性を確保します。

また、社員等への企業倫理教育・啓発活動を通して、引き続き社員等倫理綱領の浸透に努めます。

社員等倫理綱領

役員、執行役員及び社員(以下、社員等という。)は、当社事業の社会的意義に鑑み、より一層の厳しい倫理性が要求されることから、常に公正・公平・清廉を旨として行動しなければならない。

特に、企業倫理確立の観点から、あらゆる企業活動の場面において、以下に列記する事項を遵守し、社会の批判を受けることのないよう行動しなければならない。

- 1 社員等は、法令及び社内規程並びにこの綱領をはじめとする社会的規範を遵守しなければならない。
- 2 社員等は、常に社会人としての自覚を持ち、社会的良識に従って行動しなければならない。
- 3 社員等は、お客さま、取引先等すべての人々との公正な関係を維持し、透明・公正な取引を行わなければならない。
- 4 社員等は、会社の正当な利益に反する行為または会社の信用、名誉を傷つけるような行為を行ってはならない。
- 5 社員等は、互いに、法令及び社内規程並びにその他の社会的規範に反する行為の制止に努めなければならない。制止できないとき又は判断に迷うときは、直ちに倫理相談室に連絡しなければならない。

役員倫理綱領

私たち役員は、法令の精神に則り、誠実かつ公正に行動するとともに、企業倫理の向上に努めることとし、特に以下の事項を遵守し、率先して考動するものとする。

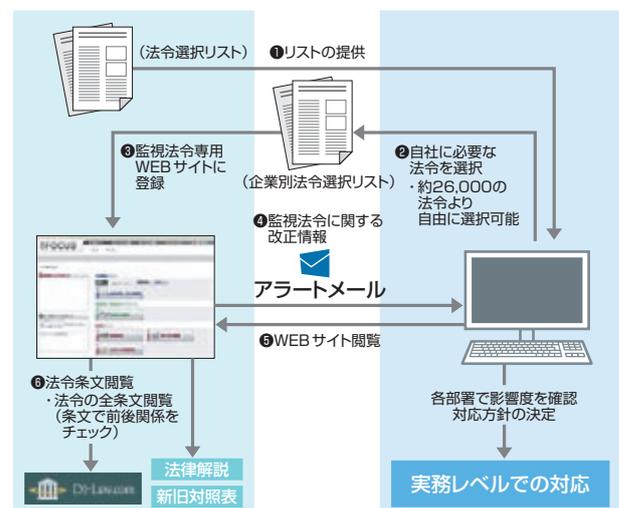
- 1 役員は、法令及び社内規程並びにその他の社会的規範に則り、社員の模範として行動しなければならない。
- 2 役員は、公私を峻別し、社費を使用するにあたっては細心の注意を払い、信用を損なわないよう努めなければならない。
- 3 役員は、職務上利害関係のある者との接待の授受にあたっては、良心に恥じる行為は厳に慎まなければならない。
- 4 役員は、虚礼の廃止を心掛けるとともに、現金及び現金類似のもの並びに一般常識に照らして高価な物品の授受は厳に慎み、仮に送付された場合には、丁寧に返却することとする。
- 5 役員は、役員及び社員が法令及び社内規程並びにその他の社会的規範に反する行為を行うおそれがあるときは、これを制止しなければならない。

新法施行、法令改正への対応

新法施行や法令改正については、適宜、情報の把握に努め、必要な対応をとっています。とりわけ、個人情報保護法の施行や独占禁止法の改正など当社全体に関わる重要な法令については、規程の整備や講演会の開催とともに、社員への周知を図るなどの対応を行っています。

さらに、日々公布される膨大な法令情報のなかから、自社に影響のある法令の内容と影響度を速やかに把握し、全社での法務リスクを低減するため、統一的な法令管理をサポートするシステム「法令FOCUS」を平成19年4月に導入し、各部室の所管業務に関わる法令について、グループ会社(55社加入)を含めた関係箇所において制定・改正ポイント等の確実な把握に努めています。

■「法令FOCUS」の仕組み



内部通報制度の充実

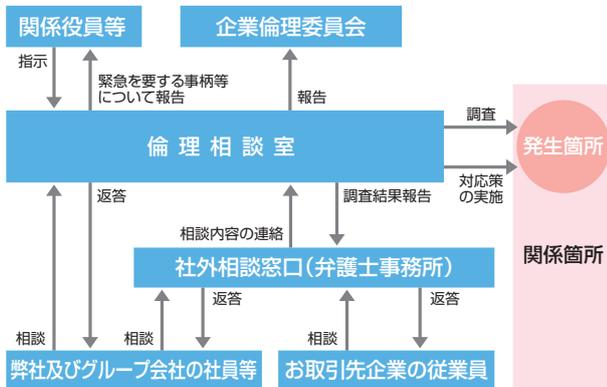
内部通報制度の仕組み

当社及びグループ各社からコンプライアンスに関する相談・連絡（内部通報）を一元的に受け付ける窓口として、「倫理相談室」を設置しています。

平成21年12月には、弊社及びグループ会社の社員等に対して、社外相談窓口（弁護士事務所）を開設し、より安心してコンプライアンスに関する相談・連絡ができるように通報窓口の拡充を図りました。また、社員等が安心して倫理相談室を利用できるように、「相談者の保護ルール」を制定し、相談者の個人情報の厳格な守秘や相談者への不利益な取り扱いの禁止を徹底しています。

なお、相談内容に基づく調査結果等については企業倫理委員会に報告しています。

■倫理相談室への相談・連絡の流れ



内部通報制度の活用

これらの、内部通報制度について広く社員等に周知を図るため、毎年の研修や社内LANを活用し、理解を深める取り組みを行うとともに、年4回程度、社内誌に倫理相談室からのメッセージ、相談者の体験談、グループ会社の取り組みなどについて紹介し、加えて、相談方法を同時に掲載するなど、安心して、いつでも相談していただけるように努めています。

さらに、相談方法は、「コンプライアンスの手引き」、「社員手帳」にも掲載しています。

倫理相談室への相談方法の拡充

当社倫理相談室発足当時の相談方法に加えて、電子メールによる相談方法を拡充した結果、平成20年度における電子メールによる相談比率は、前年度比で約26%増加し、総相談件数も前年度比で約17%増加しました。

このような取り組みを通じて、企業倫理に関する問題を早期に発見・解決することにより、自浄作用を発揮し、企業の社会的責任を果たすように努めています。

■相談方法の整備状況

H14.11	面談、電話、FAX、郵便
H19.12	社内LAN内に倫理相談室の紹介ページを設置（相談用フォーム添付）
H20.5	電子メール
H20.10	
H20.10	インターネットメールによる相談受付開始（個人情報を守秘する仕組みを工夫）
H21.12	弊社及びグループ会社社員等の社外相談窓口を弁護士事務所を設置（郵便を含む）

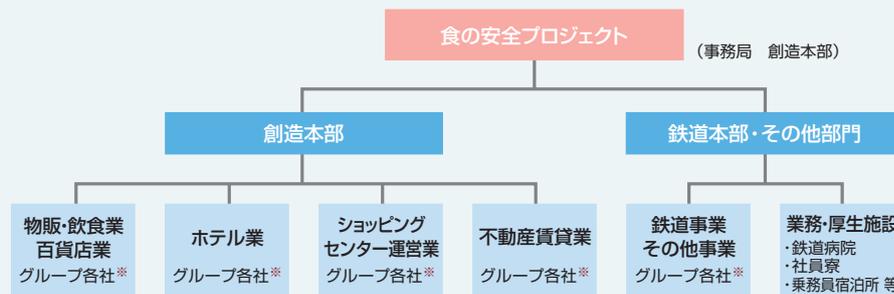
食の安全・安心に向けた取り組み「食の安全プロジェクト」の推進

JR西日本グループでは駅構内、ショッピングセンター、ホテルなど、さまざまな形でお客様に「食」を提供しています。

これまで、食中毒、異物混入、期限切れ商品等の販売などの事象が発生し、ご利用されるお客様にご迷惑をおかけしました。より質の高い、安全・安心で満足いただける「食」を提供するため、法令遵守はもちろんのこと、衛生管理、従業員教育、内部監査の実施などを含めた品質管理の向上を図ることを目的とした「食の安全プロジェクト」を推進しています。

JR西日本グループの品質管理の共通基準となるガイドラインを策定し、これに基づいてグループ各社の品質管理体制の整備、グループ会社の品質管理担当者を対象にした集合研修の実施、店舗や製造工場等の管理指導、内部監査を行い、品質のさらなる向上を目指し、グループをあげて「食」に関わる知識・意識レベルの向上に取り組んでいます。

■JR西日本「食の安全・安心に向けた取り組み(食の安全プロジェクト)」推進体制図



品質管理担当者集合研修の様子

* グループ各社の詳細については、P2をご覧ください。

危機管理

企業の経営環境は、社会情勢の変化やIT技術の進歩等で大きく、そして刻々と変化しており、当社を取り巻くリスクも多様化しております。当社グループでは、危機事象の芽となるリスクの予防・予兆管理と、危機事象発生後の被害拡大防止を中心とした事後対応を徹底するため、危機管理委員会を設置し、その方針のもと初動体制の迅速な構築と機動的かつ適切な対策の整備に取り組んでまいりました。

今後はこれまで行ってきた取り組みの上に立ち、『地域、社会から信頼される企業』となるべく、社会からの要請に対する感性・感度を高めていき、当社を取り巻くあらゆる危機事象に対する原因分析・問題点の把握、改善・実行、トレースといったPDCAサイクルを意識した取り組みを継続、発展させ、「危機に強い企業体質」を作り上げてまいります。

重点課題

- これまでも日々起きている危機事象を把握しており、重大事象については経営幹部へ速報し、年度末に1年間の総括を行ってきましたが、今後は発生事象の件数・傾向等について定期的に取り締り報告し、会社全体として危機事象への感度をより高めていきます。
- 危機事象への対応についても組織的な展開を図るなど、リスクの予防・予兆管理をより強化していきます。



執行役員 企業倫理・リスク統括部長 緒方 文人

危機管理の推進体制

鉄道の安全確保については、安全管理体制の中で取り組みを進めていますが、鉄道運行の安全に係るもの以外のリスク（例、個人情報漏えい、社員の不祥事）については、社長を委員長、危機管理担当役員を副委員長、本社内常勤役員をメンバーとする危機管理委員会（年1回）をはじめ、委員会幹事会（年2回）や本社課長会議（適時、今年度は新型インフルエンザ対策を中心に月1回）を開催し、「リスクの予防」と「リスク発生時の初動体制の構築」の両面から取り組んでいます。

また、危機管理について、地方機関に対しては総務担当課を通じて、グループ会社については連結子会社を対象とし、総務担当部長で構成する連絡会を通じて情報の共有化を図るなど、グループ全体での推進を図っています。

危機管理委員会の審議事項

- 当社の経営に重大な影響を与える可能性のあるリスクの洗い出し、マニュアルの整備、重要な対応方針等の策定
- 重大な危機発生時における初動体制の迅速な構築、適切な対策の実行
- リスク管理の仕組みや体制の点検、評価 等

危機事象の予防

リスクの洗い出しとリスク低減策の検討

当社の各部門及びグループ会社において、平成18年度から19年度にかけて、リスクの洗い出しを行ってきました。平成20年度に、これまで発生した危機事象も含めて、発生頻度と影響度の観点からリスクの評価と優先順位づけを行い、平成21年度は、具体的なリスク低減に向けた取り組みを進めています。

重大事故・地震等の重大なリスクに関するマニュアルの策定、訓練の実施、モニタリング

当社にとっての重大なリスクと評価された重大事故や地震等について、マニュアルを策定し、社員に周知しています。

事故・災害の発生時、安全憲章にも明記してある「併発事故の阻止とお客様の救護」をすべてに優先して行動するため、「鉄道事故及び災害応急処置準則」を定めるとともに、福知山線列車事故の教訓をふまえ、事故や災害が発生した場合の対応を明確化した鉄道事故及び災害応急処置要項を本社、各支社等において策定しています。

本要項は、併発事故の阻止に万全の措置を講じるとともに、お客様等の救護を運行や復旧に優先して行うことを基本方針とし、会社をあげてご被害者・ご被災者の救護、消防・警察等への通報、お客様へのご案内、監督官庁・自治体等の対応、復旧及び他会社との調整等を迅速かつ円滑に行うこととしています。

平成20年度は消防、警察、医療等の関係機関との合同訓練を約60回実施し、対応能力の向上を図っていますが、今後はより実践的な訓練を実施する等、実効性をより高めていきます。また大地震等災害発生時には、上記の対応に加えて社員の安否確認を実施することとしています。



津波警報発令時対応訓練での現地対策本部の様子（和歌山支社、平成21年1月）

博多・小倉駅間での「山陽新幹線お客様救護訓練」（新幹線管理本部、平成21年10月）

危機事象発生時の初動体制

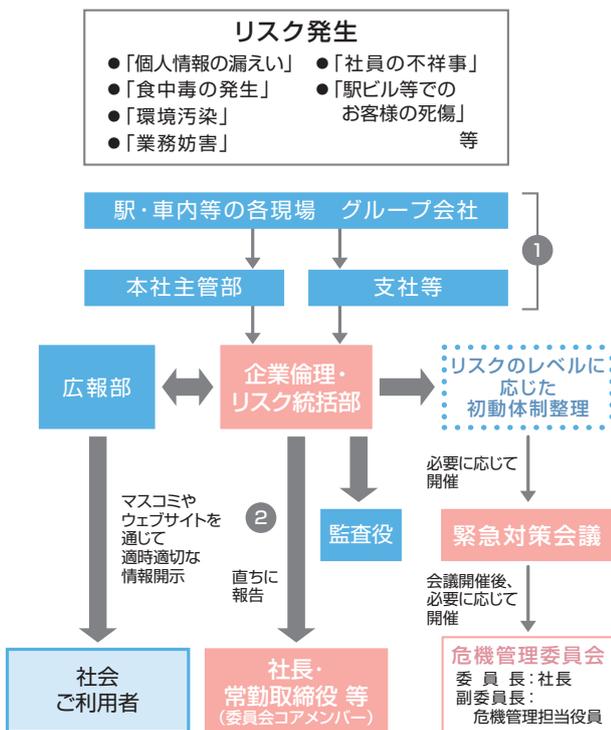
危機事象発生時の情報伝達体制

当社及びグループ会社で発生したリスク情報については、企業倫理・リスク統括部にて一元管理し、関係部門と情報の共有化を図るとともに、重大なものは直ちに経営幹部に報告する体制を構築しています。また、広報部と連携して、適時適切な情報開示に努めています。

特に人命に関わる事象を重要リスクと位置づけ、報告の徹底を図っています。また、企業倫理・リスク統括部への情報伝達ルートは発生支社からと関係主管部からの二つを確保しています。

また、重大な危機発生時には、機動的かつ迅速な初動対応を実行するため、委員長の命により、委員長、副委員長、総務部長、広報部長、人事部長、当該事案に関係する部室長による緊急対策会議を設置し、対応策の決定と広報対応等を行うとともに、必要に応じて危機管理委員会を開催し、全社的な対応を行っています。

■リスク発生時の情報伝達フロー



- ① 事象発生後速やかに報告(2通りのルートによる)
 - ② 緊急事象は夜間、休日を問わず速報(電話又は携帯メール)、発生事象の詳細について適宜事後報告
- ※ 重大事故・地震等に関しては、「対策本部(下記)」で対応

重大事故・地震等の重大なリスク発生時の対応

重大事故・地震等の発生時には、鉄道事故及び災害応急処置要項等に基づき、本社、各支社等に対策本部を設置し、そのもって対応を行っていくこととしています。

事故に遭遇した場合等の社員一人ひとりの対応

事故に遭遇した場合や、地震発生時、鉄道テロの発生時に個々の社員がとるべき行動を示した「事故遭遇時等社員必携」を社員一人ひとりに配付、周知し、JR西日本の社員としてふさわしい行動ができるように努めています。



事故遭遇時等社員必携

災害時等における社員の安否確認

災害時等に社員とその家族の安否を速やかに確認するため、平成19年度に本社社員を対象とした「安否確認システム」を導入しました。その成果をもとに、平成20年度末には各支社・現場社員へと対象を拡大し、全社展開をしています。

新型インフルエンザへの対応

危機管理体制及び情報収集

危機管理体制の整備

国内外及び社内での感染状況等を勘案し、「新型インフルエンザ本社対策本部」を設置します。対策本部は、産業医と連携して新型インフルエンザ対策の準備及び発生時の対応のため、対策本部事務局、本社内関係部署による対策会議を設置し、社内体制を構築するとともに、緊急時の国、地方自治体、関係企業との連絡体制等、危機管理体制の整備を行うほか、新型インフルエンザ対策全般を統括します。

情報収集及び周知方法の確立

対策の要である、国内外の新型インフルエンザの感染状況等に関する情報は、世界保健機関(WHO)、米国疾病予防管理センター(CDC)等の国際機関、監督官庁である国土交通省をはじめ、内閣府、厚生労働省、外務省等の政府機関等から入手するとともに、関係企業等と適切に情報交換を行います。また、得られた情報を必要に応じて、社員等に迅速かつ適切に周知します。

新型インフルエンザ流行時の事業運営体制

事業継続計画(Business Continuity Plan)は、当社事業の社会的意義に鑑み、安全確保を最優先に策定されており、これに基づき当社は安定輸送を提供します。このため、予め検討または準備等を行い、的確な状況判断のもと時機を逸することなく発動します。

感染拡大予防のための措置

グループ会社を含めた社員等とその家族への感染拡大予防のために、政府の新型インフルエンザに関する情報等を注視し、その状況に応じて適切な予防措置及び啓発を行います。



社内に配備した
消毒用石鹸・アルコール

情報セキュリティ

『お客様から安心、信頼していただける鉄道』を築き上げ、『お客様に満足いただける快適なサービスを提供』していくうえで、IT(情報技術)の活用は不可欠であり、ますますその重要性を増しています。一方、その実現には、法令等に則った情報の厳正な管理と、情報システムが安全で信頼できることが大前提であり、お客様の個人情報等の情報漏えいやシステム障害によるサービス停止などの脅威に、適切なセキュリティ対策を講ずることが必要です。

近年、大規模な情報漏えいやシステム障害事故などは発生していませんが、不注意による個人情報の紛失・誤廃棄や、情報機器等の取り扱いルールの不徹底が依然見られることから、各職場での点検・改善や社員教育の充実に引き続き努めてまいります。

また、情報セキュリティに関する体制や規程類を整備・運用するとともに、適切なセキュリティ技術を導入してまいります。

このようなマネジメント面・技術面双方の取り組みを通じ、グループ全体で「情報の安全性・信頼性の向上」を推進してまいります。

重点課題

- ITを活用した業務変革や、情報共有ニーズが高まるなかグループ会社を含めた共通ネットワーク等の利用によって、より高いセキュリティ環境の実現を目指します。
- コンピュータウイルスによる感染等の脅威に対して、社員教育の充実に加え、パソコンのセキュリティ強化等の技術的対策を進めます。

取締役兼常務執行役員 IT本部長 井上 浩一



情報セキュリティの推進体制

IT本部長を委員長とする情報セキュリティ委員会を年2回開催して、方針・対策・目標の決定や進捗確認を行っています。

委員会には、専門分野ごとに4つの部会を設置し、方針に基づき、ルール策定・点検・指導・監査等の取り組みを関係部室が連携・調整して横断的に推進するとともに、事故発生時の情報共有や具体的対策の検討を行っています。

各職場では、パソコン・電子媒体等の持ち出し管理や個人情報保護に関し責任者を配置して、管理を徹底しています。また、グループ会社にも担当者を配置し、グループ全体で取り組みを推進しています。

個人情報保護等の情報セキュリティ教育と点検

教育

個人情報漏えいやウイルス感染を防ぐため、パソコンや情報システムの利用等に当たり絶対を守るべきルールを「情報セキュリティ遵守事項」として携帯用のカードにまとめ、全社員に配付して周知・徹底を図っています。

集合研修での教育や職場での勉強会に加え、平成21年度は、遵守事項実施状況のアンケート調査や情報セキュリティに関する事故等をふまえて教材を重点化し、全社員に対してeラーニングまたは共通教材を活用した教育を実施しています。



情報セキュリティ遵守事項

点検

全職場で、「職場点検用チェックリスト」を用いて、年2回、ルールに則った取り扱いができてきているかの点検を実施しています。



e-ラーニングシステム

重要拠点・システムのセキュリティ対策

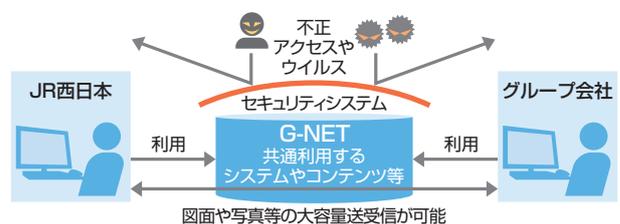
当社の業務は、列車の運行管理や座席管理、ICカード「ICOCA」、インターネットを活用した会員サービス等、情報システムに大きく依存しており、障害の発生はお客様のご利用に多大な影響を与えます。これらのシステムには先進のセキュリティ対策を厳格に実施するとともに、定期的な点検、障害を想定した訓練を実施しています。

特に、顧客情報等を扱う重要拠点・システムは、外部専門家による評価を受けさらに改善に努めるなど、情報セキュリティに万全を期しています。このような取り組みにより、平成21年6月には、主要な社内システムの運用・監視を行っている当社システムセンターが、情報セキュリティ管理の国際規格であるISMSの認証を取得しました。

より安全な情報共有・活用の基盤づくり

業務のIT依存度が高まる一方、グループ会社との業務連携も密接となり、情報共有・活用ニーズが高まっています。平成21年4月、当社グループ全体のネットワークシステム「G-NET」の運用を開始しました。インターネットを経由しない高いセキュリティ環境での高速大容量のデータ送受信を実現し、利便性・効率性と安全性の双方を向上しています。

グループ会社と共通利用できるシステムやコンテンツを今後さらに充実するとともに、紙媒体に依存しない情報管理を進め、業務の変革に役立てていきます。



ディスクロージャー

『地域、社会から信頼される』『謙虚で正直で品格のある会社』に生まれ変わるために、原点に立ち返って、企業再生に取り組んでいます。「透明性の高い健全な経営」を行い社会からの信頼に応えていくためには、経営方針や財務状況、安全基本計画等のさまざまな経営情報やリスク情報について、ステークホルダーの皆様に対し、自主的に、そして積極的かつ公平な情報開示を行うことが重要であり、私たちは、適用される法令を理解し尊重するとともに、高い倫理観をもって誠実な情報開示に努めてまいります。

特に、当社の置かれた状況を真摯に受け止め、企業再生の推進にあわせて、ディスクロージャーのさらなる充実に努め、ステークホルダーの皆様や社会との双方向コミュニケーションによる牽制機能のもとで、健全な良識と多様な価値観を受け入れた経営ができるよう、マスコミを通じた情報発信、各種報告書や出版物、企業ホームページ等を効果的に活用し、ご意見を丁寧に伺ってまいります。

重点課題

- 情報の「見える化」を推進し、経営姿勢や業務の執行状況を積極的に発信することにより、経営の透明性を高めていきます。また、社員がプロフェッショナルとしていきいきと働いている様子や自ら考え自ら行動する姿を発信することにより信頼回復の取り組みを伝えていきます。
- 写真や図、動画等を活用した「わかりやすい」情報発信に努め、近年社会的要請の高まっている企業ホームページのアクセシビリティ(利用しやすさ)の改善も図ってまいります。

執行役員 広報部長 百田 和之



適時適切な情報開示

事業活動についてお客様をはじめ広く世の中の皆様にご覧いただき、多様なステークホルダーと良好な信頼関係を築いていくため、毎月の定例社長会見やニュースリリースの発信などマスコミを通じた情報発信に加え、広報誌やホームページ(<http://www.westjr.co.jp/>)、駅や車内のポスターなどを活用し、当社から直接お客様や世の中の皆様に向けた情報発信を積極的に行うこととしています。安全性向上に向けた具体的な取り組み内容については、当社をご利用いただくお客さまにご覧いただけるよう、駅や車内のポスターで毎月お知らせするとともに、多くの方にご覧いただけるホームページに「安全への取り組み」のコンテンツを設け、取り組みの進捗状況などを随時更新しお知らせしています。リスク情報の適時開示についても、マスコミに向けての発信とあわせホームページに掲載しています。



定例社長会見では、ビジュアル資料などを活用しわかりやすく説明しています。

安全性向上に向けた具体的な取り組み内容について、駅や車内にポスターを掲出し、お知らせしています。

また、自然災害や輸送障害などが発生した場合には、エリア内各支社の広報担当者が協力して迅速に状況を把握し、マスコミへの情報発信を密に行うとともに、携帯電話からもご覧いただける列車運行情報ホームページへ掲載するなど、正確な情報を的確にお伝えするよう努めています。

今後も世の中に対し、経営姿勢や業務の執行状況を積極的に発信することで、経営の透明性、公正性の確保に努めていきます。

株主・投資家の皆様に対する情報開示

「透明性の高い経営」の実現を目指すにあたり、ディスクロージャーポリシーを定め、金融商品取引法などの関係法令や上場証券取引所の適時開示規則で定められている重要事実の公表はもとより、当社及び当社グループへのご理解を深めていただくために有効と考えられる情報を、積極的かつ公平に開示するよう努めています。このうち、上場証券取引所の適時開示規則に該当する情報については、東京証券取引所のTD-netにて公開するほか、当社ホームページに速やかに掲載するよう努めています。なお、情報開示までの間、適切に情報を管理することなどを通じて、内部者取引の未然防止に努めています。

これらに加え、機関投資家の皆様に対して、経営トップによる会社説明会を年2回開催しているほか、スモールグループミーティングや個別面談を実施し、コミュニケーションの活性化を図っています。また個人株主の皆様に対して、株主センターを設置しています。さらに、当社ホームページにおいて、経営・財務データや会社説明会での資料・質疑応答の内容等を掲載しています。

株主総会

株主総会を株主の皆様とのコミュニケーションの場と捉え、多くの株主の皆様にご覧いただけるよう株主総会の集中日を避けて早期に開催しているほか、ご理解いただきやすくするためにビジュアルを活用する等の工夫を行っています。

また、多くの株主の皆様のご意思が反映されるよう、招集通知の早期発送、英訳も含めた招集通知のホームページへの掲載、インターネット等(議決権電子行使プラットフォームを含む)による議決権行使を採用しています。



株主総会開催日の様子

人権啓発

近年、同和問題や外国人問題などに加え、男女共同参画社会の形成や新バリアフリー法をはじめとする障がいのある方の自立に向けた法整備、セクシュアルハラスメント・パワーハラスメントによる社員のメンタルヘルス不調の増加など、人権問題に対する関心が高まっています。また、企業の社会的責任という観点からも人権問題に関する取り組みは、ますます重要なものになっています。

このような背景をふまえ、『お客様に満足いただける快適なサービスを提供する』『一人ひとりを尊重し、働きがいと誇りの持てる企業づくりを進める』という企業理念の趣旨に基づき、JR西日本グループとして、社員の人権教育による啓発活動を通じて人権意識の向上を図り、社員一人ひとりの個性を尊重した明るい職場をつくってまいります。また、さまざまな人権問題に取り組み、人権を尊重し、差別のない社会の実現を目指します。

重点課題

- 社員の人権意識の向上を図るためには、社員自ら人権問題に向き合うことが大切であることから、各職場における重要な人権問題(同和問題、障がい者問題、メンタルヘルス問題等)を課題として設定し、課題について社員が議論を行うことにより、より良い対策を講じていく取り組みを一層進めていきます。
- 人権啓発の取り組みの中心的役割を担う人権啓発推進員に対して参加体験型研修を実施するなどレベルアップを図るとともに、人権研修教材を充実させることにより、当社グループにおいて人権問題が発生しないように取り組みます。

執行役員 総務部長 堀坂 明弘



人権啓発の推進体制

人権啓発推進体制を確立させるため、本社、支社に人権啓発推進委員会と人権啓発推進会議を設置しています。また、人権啓発の取り組みの推進役として、本社、支社、グループ会社の人権啓発推進員を指定し、グループ全体で人権啓発に取り組んでいます。

人権意識向上の取り組み

職場で重要な人権問題を課題として設定し、各社員に人権を身近な問題として考えてもらうことにより、人権意識向上を図っています。現在、設定した人権課題について、各職場で議論しています。また、グループ全体で人権標語を募集したところ、26,878編の応募がありました。この中から優秀作品3編を選んでポスター化し、平成22年1月から各職場に掲出しています。



人権啓発は、継続的にさまざまな方法で実施するのが効果的と考えています。そのため、人権について考える機会を継続的に提供できるよう、気づきをテーマとしたワークショップなど参加体験型研修の実施、外部主催の講演会やイベントへの参加、人権標語の募集、啓発資料の配布や人権ポスターの掲示など、多様な取り組みを推進しています。特に、研修においては、「人権研修を明るいイメージに」「自分の意見を発言できる場を」との思いで取り組むことにより、社員の人権意識向上に努めています。

このように、社員全員が人権に対する認識を深め、意識を日々の業務に反映させることにより、あらゆる人々に配慮した行動ができるようになっていきます。



教育研修の実施

毎年、3日間の人権指導者研修(5回、計180名)を実施するなど、人権教育の指導者養成に力を入れています。また、各種階層別研修(新入社員研修、新任現場長研修等)でも人権啓発の教育を行っています。平成20年度は、職場内研修、社内講演会等を含め延べ42,230名が人権研修を受講しており、社員等のほぼ全員が受講しています。

また、グループ会社に対しても、人権啓発推進員の研修や研修教材の提供を行うことにより、25,728名が研修を受講しました。これはグループ全体の社員数の86%という実施率となっています。今後も実施率100%を目指し取り組みます。

モニター職場へのヒアリング

平成20年度は、現業機関を対象に31箇所のモニター職場を選定し、人権啓発の取り組み状況と問題点のヒアリングを行いました。また、各支社の人権啓発室に対しても、ヒアリングを実施しています。その際DVDを使用した教材作成の要望が多く、また幅広い人権に関する問題を取り上げてほしいという声があったことから、外国人問題に関するDVDを作成するなどしました。

社外活動

大阪同和・人権問題企業連絡会や大阪市企業人権推進協議会に加入するなど、社外の人権啓発活動にも力を入れています。

資材調達

『お客様から安心、信頼していただける鉄道を築き上げる』ために、資材調達に際し、品質の確保、安定供給、価格の適正性確保に継続して取り組むこととしています。さらに、列車の安全運行に関わる重要な物品については、取引先様の品質管理体制を確認するなど、品質の確保に努めてまいります。

これらを実践するうえで、当社が『地域、社会から信頼される企業となることを目指し』、コンプライアンスの確立に資するべく、法令遵守、公正取引、情報セキュリティの確保及び人権への配慮に自ら取り組むとともに、取引先様にも同様の取り組みを要請してまいります。

また、地球環境保護の観点から、環境への負荷が少ない資材の購入を拡大・推進してまいります。

重点課題

- 安全確保の取り組みの実効性を高めるため、当社が求める「品質管理要求基本事項」に基づいた品質管理体制の構築・整備状況及び不良品発生取引先に対する再発防止策の実施状況の確認を継続していきます。
- 調達先の決定にあたって、当社の「購買基本方針」を理解し、尊重していただける取引先様との協力関係を重視していきます。



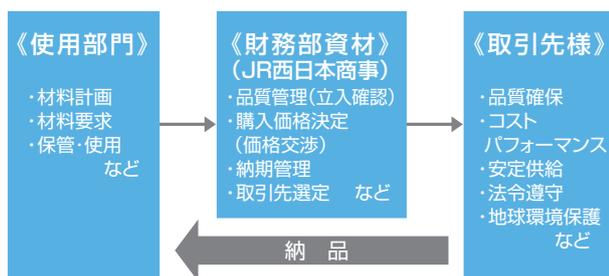
執行役員 財務部長 三浦 英之

資材調達の体制

財務部長を物品に関わる契約責任者と位置づけ、同部に資材調達の専任担当者を配置するとともに、資材調達業務をより効率的に行うため一部の業務をジェイアール西日本商事(株)に委託し、一体となって「購買基本方針」に基づく資材調達を行っています。

また、社長を委員長とする「資材購入先選定委員会」において、車両や信号システムなど経営上重要な物品の範囲やその購入先候補の選定に関して審議し、決定しています。

■資材調達の流れ(略図)



品質の確保(取引先様工場への立入確認)

列車の安全運行に関わる重要な物品に関する取引先様に対して、当社が定める「品質管理要求基本事項」の遵守状況の立入確認を行い、品質の維持・向上に努めています。

■取引先様工場への立入確認実績(平成20年度)

当社「品質管理要求基本事項」の遵守状況の確認	64社(76事業所)
不良品発生取引先の再発防止策の実施状況の確認	7社(10事業所)
メーカー担当者等への関係法令等の周知徹底状況の確認	108社



品質管理体制の主な確認事項

- ・品質管理に関する活動状況
- ・設備、工程、製品等の管理状況
- ・職場環境の整備状況

グリーン調達の推進

規制対象物質の管理、省エネルギー製品・リサイクル製品の優先的採用等、当社の取り組みや取引先様の遵守事項、取引先様への要望事項を「グリーン調達ガイドライン」に明示し取り組んでいます。

また、できるだけ環境負荷が少ない物品の購入に努めるにあたり、ジェイアール西日本商事(株)の協力を得て、平成21年4月1日よりエコ商品専門インターネット調達サイト「グリーンらくだ」を開設し、各職場及び一部のグループ会社による使用を開始しました。

取引先様で働いている方専用の「公益通報窓口」の設置

平成20年5月にコンプライアンスに関わる相談・通報のための「公益通報窓口」(取引先様で働いている方専用)をホームページに設置し、取引先様へ制度の周知と活用をお願いしています。

▶購買基本方針、グリーン調達ガイドライン、公益通報窓口はこちらをご覧ください。<http://www.westjr.co.jp/company/business/material/concept.html>