

CSR(企業の社会的責任)の考え方

JR西日本のCSRの基本的な考え方

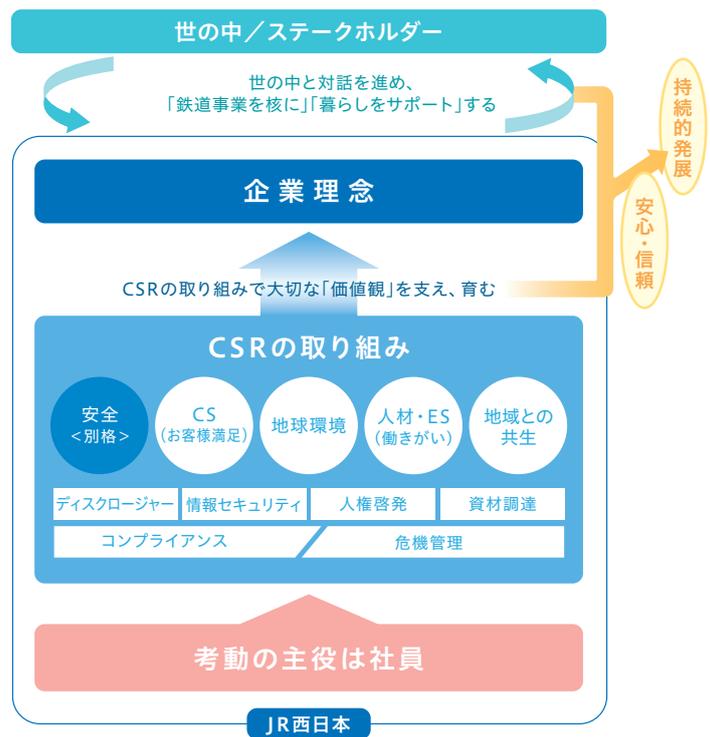
JR西日本のCSRは、「企業理念」を実現していくことです。普遍的な存在である「企業理念」に掲げた大切な価値観を支え、育てていくため、当社では、世の中の要請に照らして、最大の責任である「安全」に加え、「CS(お客様満足)」「地球環境」「人材・ES(働きがい)」「地域との共生」(以上、JR西日本らしさを発揮する分野)、「コンプライアンス」「危機管理」「ディスクロージャー」「情報セキュリティ」「人権啓発」「資材調達」(以上、活動の基盤となる分野)をCSRの重点分野に定めています。世の中と誠実に向き合い、関係者の皆様と積極的に対話を進めながら、CSRの観点に立って事業活動そのものの質を高めていくことで、世の中のご期待に応え、「安心、信頼」を築き、ともに「持続的な発展」を図っていきたくと考えています。

推進体制

経営課題としてのCSRを一層推進するため、平成18年6月から、社長を委員長とし、常勤取締役、常勤監査役、本社内関係部門長で構成するCSR推進委員会を設置するとともに、事務局として総合企画本部にCSR推進室を設置しています。

CSR推進委員会では、別格の取り組みである「安全」を除く10分野について、CSRの観点から包括的に検証、必要な改善を図っています。

■CSR推進のフレームワーク



11分野の平成21年度重点取り組み事項・実績及び平成22年度重点取り組み計画

- ・安全は、事業の根幹をなす最重要課題であるとの認識のもと、安全基本計画に基づく取り組みを進めています。
- ・その他の10分野については、CSR推進委員会のもとで重点取り組み事項を設定し、取り組みを進めています。

※総合評価 ◎:計画を上回った、○:計画どおり進んだ、△:進んでいるがスケジュールの遅れあるいは解決すべき課題がある、★:期中に追加した重点取り組み事項 ※総合評価は自己評価です。

分野	安全基本計画の具体的取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績	平成22年度主な取り組み計画	
安全	リスクアセスメントに基づく安全マネジメントの確立	リスクアセスメント 事故の概念の見直し	○全職場でリスクアセスメントを実施し、リスク低減策を施行 △研修や事例集等の活用によりリスクアセスメントのレベルを向上、事例・取り組みの水平展開やフィードバックを促進 △事故概念見直しの趣旨・目的を浸透	・リスクアセスメントの継続 ・推奨事例の水平展開とフィードバック促進 ・小集団活動などを利用した参画の促進 ・趣旨のさらなる浸透に向けた支社・現場への支援
	事故から学ぶ教育の効果向上	○安全研修を鉄道部門(2巡目開始)のほか、グループ会社に拡大 ○現地研修、立哨及び特別講義を実施 ○関係機関との合同訓練を実施	・安全研修の継続 ・現地研修、立哨及び特別講義の継続 ・関係機関との合同訓練の継続	
	安全を支える技術の向上	○「実務能力標準」を再整理 ○技術力向上の確実な推進に向け、技術理事制度を導入	・再整理した「実務能力標準」に基づく社員育成 ・技術・技能の維持・向上の継続	
	安全を支えるコミュニケーションの改善	◎平常時の業務運営上必要となる連携や情報の洗い出しと課題の抽出を全現場で実施 ○「確認会話」教育の推奨事例を把握しフィードバック ○現場の課題解決支援のため、安全ミーティングを活用 ○現場の改善事例を全社へ水平展開する仕組みを構築	・洗い出された課題に対する改善策の実施と異常時における洗い出しの実施 ・「確認会話」の現場・支社の取り組みを支援 ・安全ミーティングの継続 ・改善事例の全社展開の推進	
	安全基盤の形成	ヒューマンファクターに基づく安全性の向上	◎ヒューマンファクターの観点に基づく研究を推進、研究成果を活用 △「安全の専門家」育成プランを策定	・研究のさらなる推進、研究成果の着実な活用 ・「安全の専門家」育成プラン策定と実施
	安全を支える現場力の向上	○リスクアセスメントにより現場の自律的な解決能力向上を継続	・リスクアセスメントの継続	
	安全をともに築き上げるグループ会社等との一体的な連携	○グループ会社と日常業務を通じての意見交換など ○コミュニケーションを活性化 ○グループ会社の専門技術向上に向け、技術者育成プランを検討 ○グループ会社の機械化・省力化を推進	・コミュニケーションのさらなる活性化 ・技術者育成プランの策定 ・機械化・省力化のさらなる推進	
	事業を支える人材の確保と育成	○人材確保のため、新規採用や経験者採用等を計画的に実施 ○社員研修センターに整備した実習線で教育を実施	・人材確保に向けた取り組みの継続 ・教育設備の整備・活用	
	安全をともに築き上げるための社会、お客様との連携	○踏切での啓発活動等を実施 ○安全に関する「お客様の声」に基づく改善を実施	・踏切での啓発活動等の継続 ・安全に関する「お客様の声」に基づく改善の継続	
	安全投資	○安全にかかわる設備投資約956億円	・年度計画に基づき計画的に実施	

Plan		Do	
分野	平成21年度CSR重点取り組み事項	平成21年度主な取り組み事項・実績	関連ページ
CS(お客様満足)	安心・快適にご利用いただくための駅・車内空間づくり	・受動喫煙防止対策を実施(在来線特急列車全車禁煙、京阪神エリアの駅を全面禁煙化) ・AED設置を拡大、駅のバリアフリー設備を充実	P35 P36
	CSマインド醸成、グループ会社と連携したサービスレベルの向上	・CS推進体制を強化(CS担当課、担当者の指定) ・グループ会社を含めたCSミーティングを実施	P32 P33
	多様な手段による運行情報のタイムリーな提供	・異常時情報ディスプレイ設置駅を拡大 ・321系電車車内ディスプレイでの運行情報提供を開始	P34
地球環境	さらなるCO ₂ 削減に向けた検討及び実施	・省エネ車両・機器を導入推進(68.2%)、エネルギー消費原単位を削減(平成7年度比13.0%削減) ・さらなるCO ₂ 削減に向けて、詳細な削減計画を策定	P39 P41
	グループ会社を含めた環境管理の継続的改善と情報発信に向けたデータ収集システムの定着化	・環境データ収集システムの定着及び効率的なデータ収集体制を確立(収集率100%) ・グループ会社と一体となった環境教育(254名)・環境審査(207箇所)を実施	P38
	社員一人ひとりが身近な地球環境保護を自ら考えて行動する「考動エコ」の推進とその支援	・社内イントラネット上で「エコ活動」コーナーを開設し事例紹介を実施 ・本社内での「考動エコ」による、電気量と紙の使用量を削減	P40
	★PCB特措法の処理期限が迫る中、処理の迅速化に向けた取り組みの加速化	・高濃度PCB処理について、163tを処理(※処理会社であるJESCOの申し入れにより年初計画を変更)	P43
人材・ES(働きがい)	必要な人材の確保、支社強化、省力化等	・新規採用、契約社員からの社員採用、経験者採用等により人材を確保するとともに、本社から支社への人材のシフトを実施し、職場リーダー層・間接部門に人材を充足 ・機械化、システム化等により鉄道運営の省力化を実施	P46
	「自ら考え行動する社員」の育成	・実務能力標準の再整理と育成プランの整備を進めるとともに、人材育成支援システムの導入を推進 ・業務改善活動を支援するリーダーの育成、コミュニケーションの活発化やチームワークの向上に向けた研修等を実施	P46 P48
	社員が心身健康で働きがいを持てる環境づくり	・ハンドブックを活用したメンタルヘルスクア教育を充実 ・フレックスタイム制や「仕事と家庭の両立支援相談室」を支社へ拡大、「ワーク・ライフ・バランスサポートブック」を充実	P47 P48
地域との共生	JR西日本あんしん社会財団、博物館の社会的意義、及び位置づけの整理	・「JR西日本あんしん社会財団」を設立し事業計画に基づき取り組みを推進	P54
	職場レベルでの社会貢献活動の充実	・職場での活動を支社誌等へ掲載 ・情報漏えい問題以降、「地域との共生」の一環として社会貢献活動を重視する方針を打ち出したことを踏まえ、支社等に担当者を指定し推進体制を整備	P53 P54
コンプライアンス	コンプライアンス教育・啓発の推進	・教育用DVDを用いた現場社員約20,000名への研修を実施、コンプライアンス推進員向け指導用資料を作成・配付	P57
	コンプライアンスに関する行動規範の明確化	・「社員等倫理綱領」の浸透を図るための解説版作成に向け、社外有識者と本社若手社員による意見交換会を開催	P56
	★役員等による重大なコンプライアンス違反事象を受けての再発防止策の実行	・役員行動規範を制定 ・役員倫理綱領を改定 ・取締役会の諮問機関として企業倫理委員会を設置・開催 ・各支社等にも企業倫理委員会を設置 ・弁護士直通の通報窓口を拡大	P11 P22 P56 P58
危機管理	新型インフルエンザ対処	・新型インフルエンザ発生を受け、「JR西日本新型インフルエンザ本社対策本部」を設置 ・感染予防に必要な物品の購入・備蓄を推進	—
	担当責任者を明確にした上での「アクションプラン」の策定・実行	・優先順位の高いリスクに対し、主管部を中心にアクションプランを実行 ・グループ会社に対し、リスクマップの見直しを指示・集約	P59
	重大危機事象に関わる訓練内容の充実	・消防・警察・医療など関係機関と合同での列車事故総合訓練を実施	P14 P59
ディスクロージャー	発生事象の適時適切な情報開示	・近畿圏における本社・支社の役割を整理し、京阪神3支社へ報道業務の一部を移管し、マスコミへの迅速な情報提供の体制を整備	—
	当社の取り組みの社内外への適切な情報発信	・企業ホームページで定例社長会見の動画配信を開始 ・社内誌の記事内容を充実 ・社員の活躍する姿を収録したDVDの制作・配付	P61
	広報効果の適切な分析と情報発信の仕組みへの反映	・部外の専門機関による広報効果測定及び以後の広報活動への改善提案を実施	—
情報セキュリティ	情報セキュリティのPDCAサイクルの定着(教育、点検の充実と改善)	・「セキュリティ意識」「遵守状況」に関するアンケートの結果を踏まえて、重点的な教育を実施 ・内部統制改善活動を継続的に実施	P62
	情報セキュリティ向上のための技術的対策実施	・本社のイントラネット用端末へ暗号化ツールを導入し、データ暗号化を「任意」から「強制」へ運用強化	
	グループ会社を含めたセキュアな情報共有の推進	・JR西日本グループのセキュアなネットワークシステム「G-NET」へ参加するグループ会社数を拡大 ・「G-NET」を活用した、工務系グループにおける業務の効率化を検討	
人権啓発	人権推進体制の整備	・支社・現場に年間業務計画モデルを提示	—
	人権研修の深度化	・当社・グループ会社76社での職場内研修を実施	P63
	人権意識の向上	・各職場で人権課題を設定し、全職場で議論を実施、また、現場での意識の向上を把握するため、モニター職場30箇所でのヒアリングを実施	
資材調達	取引先のコンプライアンス確立の取り組み要請	・法令遵守を盛り込んだ取引基本契約見直しに対し、同意を得られなかった会社との合意 ・取引先のコンプライアンス違反等の発覚に備え「事業者登録抹消・取引停止の基準」に基づく具体的な処理方法を策定	P64
	グリーン調達拡大	・エコ商品限定のインターネットサイトを立ち上げ、社員のエコ商品購入意識を向上	
	安全を確保するための品質管理の強化	・「品質管理要求基本事項」の遵守状況の立入確認等を実施 ・業務の一部を委託しているジェイアール西日本商事(株)と品質情報の共有化を図るため毎月ミーティングを開催	

※総合評価 ◎:計画を上回った、○:計画どおり進んだ、△:進んでいるがスケジュールの遅れあるいは解決すべき課題がある、★:期中に追加した重点取り組み事項
 ※総合評価は自己評価です。

Check		Action
総合評価	コメント	平成22年度CSR重点取り組み計画
○	「お客様満足度調査」(「駅設備」「車内環境」)の点数が継続的に上昇しており、「受動喫煙」に関するクレームが大幅に減少した	・より利便性が高く、快適なサービスの提供 ・お客様の安心につながる取り組みの実施 ・JR西日本グループ一体となったCSマインドの向上 ・「お客様の声」対応の充実
△	お客様からの「お礼・おほめ」が継続的に増加している一方、「応対及び知識・技能」に関するご意見も依然多いなど、改善の余地は大きい	
△	輸送障害自体の削減や案内機器類の整備を着実に進め、お客様評価(「お客様の声」「お客様満足度調査」)も改善しているが、評価レベルは低い	
△	エネルギー消費原単位の削減目標は達成したものの、さらなるCO ₂ 削減の具体的な計画策定には至らず	・CO ₂ 排出量削減に向けた具体的な実行計画策定とその実施 ・社員一人ひとりが自ら地球環境保護を考え行動する「考動エコ」の推進とその支援 ・環境管理の継続的改善とグループ全体での環境データ収集の定着化、及びPCB廃棄物の確実な処理
○	JR西日本単体で環境データ収集システムの使用を開始し、年次に立てたデータ収集率目標を達成	・環境管理の継続的改善とグループ全体での環境データ収集の定着化、及びPCB廃棄物の確実な処理
○	社内イントラネットを通じた本社・グループ会社での「考動エコ」の取り組み状況紹介件数が目標を上回った	・公共交通の利用促進を図るべく「エコライフポイントサービス」の輪を広げるとともに、他の交通機関との一層の連携強化
△	年初計画を下回っており、JR他社と連携して国やJESCOに適正で迅速な処理を要請	
○	・人材の確保や職場リーダー層の人材充足については、目標に沿って進捗中 ・機械化・省力化は重要な課題として検討を継続	・事業運営に必要な人材の安定的確保 ・「自ら考え行動する社員」の育成 ・自由闊達で働きがいがある環境づくり
△	・実務能力標準等を継続して整備中。人材育成支援システムについては計画通り進捗 ・働きがいアンケートでは「目標達成への取り組み」「コミュニケーション」が前回の結果	
△	・メンタルヘルスの不調による「総休業日数」が減少 ・社員による重大な不祥事や不適切な事象が多発	
△	会社として、社会貢献活動全体についての位置づけのさらなる整理が必要	★中期経営計画を見直し、当社のミッションとして「事業活動を通じた西日本地域の活性化」を定め、新たな戦略として「地域との共生」を策定 ・「JR西日本あんしん社会財団」を通じた活動の位置づけを、報告書内で整理の上、活動を充実 ・社会貢献活動の充実に向けた管理体制の定着
△	活動実績の把握について、仕組みが十分に機能せず、全社としての実績把握は不十分	
(※)	一部の役員・社員等による重大なコンプライアンス違反事象が発生し、「コンプライアンスアンケート」を実施できず	
(※)	一部の役員・社員等による重大なコンプライアンス違反事象が発生し、進め方を見直した	・思考力・判断力を習得するための企業倫理教育・啓発の推進 ・社員の考動をさらに促す仕組みづくり ・企業倫理委員会社外委員からの意見等の経営への反映
(※)	企業倫理委員会で社会からの信頼回復等について議論がなされ、社外委員から様々な観点よりご意見・ご助言をいただき、施策を実行	
○	・BCPIに関する具体的な検討の本格的開始 ・マスク・消毒液等感染予防に必要な物品の備蓄を完了	・リスク事象の幅広い収集及び分析の強化 ・リスク事象の取締役等への報告 ・「アクションプラン」の着実な実行 ・重要リスクへの対処の充実 (APEC警戒警備の無事完遂・「安否確認システム」登録率の向上)
○	すべてのアクションプランが推進され、リスクの低減に向け取り組みを推進※「コンプライアンスアンケート」未実施のため、低減度合いは評価できず	・新型インフルエンザ対処 (BCPIに関する支社及びグループ会社への策定支援)
△	・ブラインド訓練等、より実践的な訓練は実施できず ・「安否確認システム」の登録態様を行うものの、社員の登録率は伸び悩み	
○	本社・支社の役割が整理され、業務移管が円滑に推進	
△	地球環境保護の取り組みに関する情報発信(広告やポスター)が未実施となり、ステークホルダーに十分に理解されるまでには至らず	・経営姿勢等に関するディスクロージャーの充実 ・社内広報の強化 ・組織的な広報力の向上
○	部外による分析結果や提案内容を精査することにより、自社の分析力が向上し、次なる広報活動へ反映するノウハウを構築	
○	「重大な個人情報漏えい事故」ゼロ	
○	「電子媒体紛失による情報漏えい事故」ゼロ	・セキュリティのPDCAサイクルの定着(点検や社員教育の充実・改善) ・コンピュータウイルスの脅威に対する端末等のセキュリティ強化 ・「G-NET」における財務・工務系のシステム、サービスの充実
△	「G-NET」へのグループ会社の参加は着実に進んだものの、提供するシステム、サービスは限定的であり、今後、充実が必要	
○	支社・現場で年間業務計画が策定され、計画どおり実施	・人権推進体制の確立
○	研修受講率は、当社がほぼ100%、グループ会社は大幅に前年を上回った	・人権研修の充実 ・人権意識の向上 (具体的な進め方の浸透・工夫と進捗状況の把握)
△	全職場で課題の設定は行ったものの、具体的な進め方が浸透していなかったことから、議論が未実施の職場もあった	
○	法令遵守を盛り込んだ契約書に対し、新たに未同意会社の6割以上が合意	
△	エコ商品専門サイト利用箇所率が、目標を下回った	・コンプライアンスの確立 ・品質管理レベルの維持向上 ・品質確保の実効性向上 ・グリーン調達意識の向上
○	当社が求める「品質管理要求基本事項」の遵守状況等の立入確認を、目標を上回る会社に対して実施。また、ジェイアール西日本商事(株)とのミーティングを定期的に開催し情報を共有	

(※)平成21年秋にコンプライアンス上の重大な問題が判明したことにより、評価の対象外としています。