

皆様と、ともに歩むJR西日本を目指して

(写真・左から)

代表取締役副社長兼執行役員

代表取締役副社長兼執行役員

代表取締役社長兼執行役員

代表取締役副社長兼執行役員

来島 達夫

矢吹 静

真鍋 精志

山本 章義



「対話」を大切に、 お客様に信頼され地域とともに発展する JR西日本を目指します

代表取締役社長兼執行役員 真鍋 精志



当社は、2005年4月25日に福知山線列車事故を惹き起こし、106名のお客様の尊い命を奪い、500名を超える方々にお怪我を負わせてしまいました。

事故の責任とその重大性を重く受け止め、お亡くなりになられた方々のご冥福をお祈り申し上げるとともに、ご遺族の皆様、お怪我をされた方々とそのご家族の皆様に対し、心から深くお詫びを申し上げます。

経営の根幹、「3本柱」を軸に

「被害に遭われた方々に誠心誠意と受け止めていただけるような取り組み」「安全性向上に向けた取り組み」「変革の推進」。これらが、福知山線列車事故後掲げた、私どもの経営の3本柱です。ひたすらに、真摯に追求していくものと考え、経営の最重要課題として堅持してまいりました。

そうしたなか、私どもJR西日本自身も、変わり続けています。事故から7年が経過し、事故後に入社してきた社員もJR西日本全社の3割弱、8,000名を数えるようになりました。

だからこそ、「事故を忘れないとはどういうことか」「二度とこのような悲惨な事故を起こさないために、果たすべきことは何か」、絶えず考え、安全な鉄道を作り上げる努力を組織として日常化することが不可欠であり、その実践に努めたいと考えています。

「安全基本計画」「中期経営計画」の完遂

今年度は、2008年度からスタートした「安全基本計画」「中期経営計画」の最終年度に当たります。

「安全基本計画」については、重大な事故を未然に防げなかった反省から、「リスクアセスメント」の導入・推進を、同計画の柱としました。「リスクアセスメント」とは、リスクを事前に洗い出し、「先手

の安全対策」として必要な手立てを講じるための取り組みです。引き続き、計画の完遂に向けて、「リスクアセスメント」のさらなる深度化・質的向上をはじめとした取り組みを推進します。

また、「中期経営計画」については、2010年10月に見直しを行い、「経営の3本柱」は不変としつつ、事業活動を通じて西日本地域の活性化に貢献することを当社グループのミッションとして決めました。それとともに、「地域との共生」「技術による変革」「現場起点の考動」という新たな戦略を掲げ、経営の方向性の具体化を図りました。

計画の完遂に向け、「安全」と「CS」向上の取り組みを最優先に、九州新幹線との直通列車の増発や、「OSAKA STATION CITY」のさらなる活性化など、開業2年目を迎える2大プロジェクトの効果の最大化などの重点戦略を全力で推進し、収益の確保と経営体質の強化に取り組んでおります。

また、昨年3月に発生した東日本大震災を踏まえ、電力不足の問題や大規模災害への対応など新たな危機管理体制の構築を引き続き推進していきます。

「真の民間企業」となるために

本年2月、私どもは、取締役会の諮問機関である企業倫理委員会から、以下の提言をいただきました。

「公共的使命を持っている企業としての「社会的責任」を自覚し、高度の倫理観を持った社会に信頼される「真の民間企業」に脱皮せよ」「社会的使命を自覚し、お客様に信頼され地域とともに発展する企業になれ」。

企業倫理委員会にご指摘いただいた「社会の信頼」「お客様の信頼」、それは、社外とのコミュニケーションと情報発信、そして目標を共有し課題を解決する手応えから働きがいを見出す社員一人ひとりの「考動」によって、形づくられます。

私どもは、お客様、社会、株主様、取引先様、そして社員といった、多くの方々と、深いつながりを持っています。私どもの事業は、こうした皆様とともにあり、きめ細かな対話、そこから生まれる互いへの理解と協力を、大切に育てたいと考えています。



株主様向けの施設見学会(9月13、14日開催)

ステークホルダーとの対話を重ねて

福知山線列車事故のような重大事故を二度と発生させないこと、それは、私どもの決意であり、全てのステークホルダーの皆様が求めておられることでもあります。

より安全な鉄道を作り上げるために、私どもは、まず、一人ひとりの社員の声を通じて寄せられる現場の課題を解決することに注力し、会社として、まさに「現場起点の考動」で、安全を守り、高めてまいります。

同時に、お客様のお声、社員からの報告、他企業の先進事例など数多くのデータから、潜むリスクを洗い出し、揺るぎのない安全の施策を構築します。

また、社会・お客様のご協力のもと、安全をともに築くということにも、取り組んでまいります。

お客様へのおもてなしについても、「常にお客様を意識すること」から始まると考えます。

「全ての仕事の先にはお客様が存在する」という意識を徹底し、日々鉄道をご利用いただくお客様に向き合い、「顧客起点の経営」というレベルで検討を重ねたいと考えています。

当社ほど、世の中との接点があり、お客様との距離が近く、多くのご意見とご期待をいただく企業はありません。

そして、当社のCSは、笑顔の対応だけに留まるものではありません。社員一人ひとりがお客様のニーズやご期待を、直接対話・間接対話の中からつかみ、具体的に、お応えを示すことで、より一層、高品質なものとなっていくと考えています。

また、地域社会との対話においては、今後の社会情勢や鉄道を取り巻く将来の環境などを考慮し、ともに、地域に相応しい鉄道の

姿はどうあるべきかを、模索していきたいと考えています。

地域に根ざした企業をモデルとしたり、地域の方々と協働して具体的な活動を積み重ねることで、その地域とともに歩んでいくことのできる会社を、作り上げてまいります。

いま、私どもの社内では、「チームワーク」「連携」「一体感」という言葉が、頻繁に交わされています。鉄道のシステムは、一つひとつの仕事がつながりあって、全体のチームワークで機能していきます。社員一人ひとりがこのことを理解し、「安全」「CS」そして「地域」に対する思いを実現するために、力をあわせている、そんな企業風土を、育てていきたいと考えています。

一方で、「企業考動報告書2011」の第三者意見で、「問題は、社員の「考動」を支えない、意欲をくじく組織風土にある」とのご指摘をいただきました。ご指摘を受け止め、一人ひとりの社員が力を十分に発揮して組織の力とし、結果としてお客様、そして世の中の方々ときちんと向き合って対応していけるような環境づくり、マネジメントを行っていかうと考えています。

そして、社員の元気を原動力に、世の中の皆様にご信頼いただける、「JR西日本らしさ」を皆で作ります。

未来に「ありたい姿」を描く

当社は今年、発足25周年を迎えました。

25年間の歩みを振り返る中で、「今、大事なことは何か」「物事を進める上でこだわるべきことは何か」といった、今後の課題、そして未来の「ありたい姿」と、それに向けた取り組みの方向性が、徐々に明確になってきています。

私どもの事業は、多くの方々と価値を共有することによって発展する事業であると考えています。未来においても、新たな価値の創出を、立ち止まることなく継続していかなければなりません。

この「ありたい姿」を、まずは全社員で共有し、共感を持って組織と仕事を考え、多くのステークホルダーの皆様にご認めていただけるような成果を積み重ねて、西日本エリアの生き活きたした未来を描き出してまいります。



スペイン国鉄、スペイン鉄道インフラ管理機構との連携協定調印式

安全で、安定した、おもてなしの心に あふれた鉄道輸送サービスを実現します



代表取締役副社長兼
執行役員
鉄道本部長
山本 章義

安全は、同じことの繰り返しで実現している静的なものではなく、常に変化している環境条件に的確に対応して初めて実現されるダイナミックな状態であるということが出来ます。私たちは、変化する環境に対応し、常に注意を怠らずに、さまざまなリスクを想定し、必要な対策を講じ続けて、お客様そして社会の信頼に応えられる安全な鉄道の運行を実現する必要があります。

安定輸送の実現やご利用いただいているお客様に対するおもてなしの質的向上についても、同様のことが言えます。お客様に選択される鉄道事業を質的に向上しながら、持続的に営んでいくためには、これに携わるすべての組織や社員一人ひとりが、鉄道事業における自らの役割を踏まえて、業務を緻密に計画し、周到に準備し、果敢に実行し、その結果を次の行動に活かしていくという営みを継続していく必要があります。こうした営みを可能とする基盤は、日常業務の細部にわたる品質の向上、ルールの遵守と必要な改廃、その道のエキスパートとしての鍛錬と実力向上、専門技術の蓄積、それらを鉄道システムに統合し運用するプロフェッショナルの存在、グループ会社・協力会社との相互理解と連携などです。鉄道本部は、こうした営みの中核として、最終的にお客様に繰り返しご利用いただける輸送品質の高い鉄道づくりを全力で進めてまいります。

重大な事故を二度と繰り返さず、安全で、安定した、おもてなしの心にあふれた鉄道輸送サービスを実現し、失われた信頼を回復していきたいと思えます。

総合サービス企業として、 グループの総合力を発揮します



代表取締役副社長兼
執行役員
創造本部長
矢吹 静

昨年、OSAKA STATION CITYの開業、山陽・九州新幹線の相互直通運転の開始という2大プロジェクトが走り出しました。

鉄道部門と創造部門それぞれが両輪となって、当社をさらなる

成長へと推し進める象徴的な事業であり、今後も、この両輪の価値を最大化できるよう、さまざまな施策に取り組んでまいります。

しかし、当社を取り巻く経営環境が相変わらず厳しい状況下にあることは、言を待ちません。

それだけに、当社の持てる豊富な人材や資産を最大限に活用し、これまで以上に、地域の魅力を向上させるとともに、鉄道や当社グループの施設をさらにご利用いただくために、ソフト・ハードの両面から、駅および沿線をより便利に快適にできる取り組みを前進させます。

JR西日本グループは、鉄道本体および鉄道のごく周辺の事業から、究極のサービス業であるホテル業までのあらゆる業種の事業を網羅する総合サービス企業です。グループが総合力を発揮し、お客様から信頼され支持されるJR西日本グループを構築してまいります。

ご被害者の皆様に誠心誠意と受け止めて いただけるような取り組みを重ねるとともに、 社員が自律的に「考勤」していく風土を 作り上げます



代表取締役副社長兼
執行役員
福知山線列車事故
ご被害者対応本部長
来島 達夫

ご被害者の皆様に真摯に向き合い、誠心誠意と受け止めていただけるよう、精一杯の対応に努めてまいります。ご被害者の皆様のお気持ちやご意見をお伺いしながら、しっかりと取り組んでまいります。

また、安全で安心・信頼してご利用いただける鉄道を築き上げていくためには、安全やサービスの最前線である現場は勿論のこと、あらゆる職場で働く社員が、ご被害者の皆様ならびにご利用のお客様を常に意識し、さまざまな課題について自律的に考え行動していく風土を醸成していくことが不可欠であると考えています。

こうした認識のもと、福知山線列車事故以降、現場と支社・本社間のコミュニケーションの充実や系統間のチームワークの強化など、一体感を高める取り組みに力を入れてきました。この間の取り組みにより、社員の意識や行動が変わりつつあるという手ごたえを実感しているところです。

今後とも風土改革の取り組みを粘り強く進めることにより、社員一人ひとりが常にお客様、社会とのつながりを意識し、自らの仕事が安全性の向上や信頼の回復に繋がっていることを実感しながら、誇りを持って働けるような風土を築き上げてまいります。