

経営を支える基盤の取り組み

コンプライアンス

推進責任者のコメント

取締役兼常務執行役員総務部長

堀坂 明弘



基本的な考え方

当社におけるコンプライアンスとは、「企業倫理」と同義と位置付け、法令や社内規程などはもとより、法令の精神に則り、ステークホルダーの期待に誠実に応えて行動することを言います。

当社は、世の中の信認により存在を許されているという社会的責任を自覚した社員一人ひとりの誠実な行動が、お客様や地域社会をはじめ、当社を支えていただいている関係者の方々から、安心と信頼を得るための原点であると考えています。

その考え方のもと、推進体制の整備や教育・啓発活動をはじめとする各種取り組みを確実に実行し、企業倫理の確立につながっていきます。

総括と今後の方針

2010年に設置した企業倫理委員会において、社外委員のさまざまな観点からの意見・助言を踏まえた議論を重ね、2012年2月に提言を含む報告書が取締役に提出されたことから、現在は、新たな体制の企業倫理委員会のもと、具体的な課題を設定して実効ある対策を講じることを目的に取り組みを推進しています。

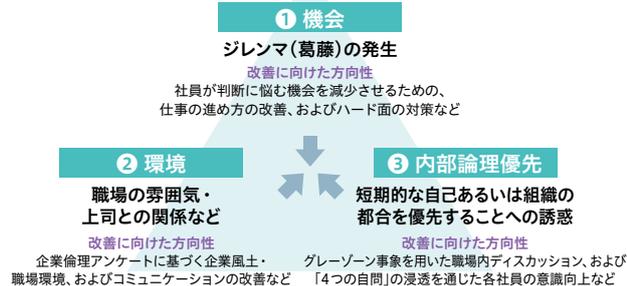
その一環として、一人ひとりの行動様式の変化につなげるため、役員ディスカッション、リーダー層を対象とした企業倫理推進員研修、および全社員を対象とした職場内ディスカッションを中心に教育を実施していますが、より実感の持てる内容を求める声もあることから、一層社内内外の状況に目を配り、これらの取り組みに反映していきます。

今後も、地域社会から信頼されるJR西日本グループを目指し、グループ全体でコンプライアンス意識の向上に努めていきます。

Plan 企業倫理教育のさらなる改善 方針 企業倫理の取り組みの推進

Do 企業倫理推進員にトレーナー研修を実施 取り組み

■コンプライアンス違反のトライアングル



取り組みの推進により、トライアングルを小さくすることを目指します

コンプライアンス違反の発生と深い関係があるのは、「機会」「環境」「内部論理優先」であると捉え、これら3つの要素を「コンプライアンス違反のトライアングル」と位置付けて各要素の改善に努めています。

全社にコンプライアンスの取り組みを推進するため、職場ごと



研修風景

に企業倫理推進責任者と推進員を任命しています。企業倫理推進員である課長・現場長などに対しては、各職場で効果的に研修を展開するため、社外講師を招き、組織的な違反の防止に向けた心構えや、各職場での社員教育の進め方などについて、トレーナー研修を実施しています。

Do 全社で企業倫理に関するディスカッションを実施 取り組み

2010年度から、全社員を対象に業務に即した事例を用いて、企業倫理推進員の指導のもとディスカッション形式の研修を行っています。2010年度は「日常業務において思考停止に陥らずに考動すること」を目的に、判断に迷う事例(グレーゾーン事象)について、2011年度からは、必ず守るべき事柄であるにも関わらず迷いが生じる事例について、ディスカッションを実施しています。

ほかにもeラーニングの実施や基本的なテキスト「コンプライアンスの手引き」の配付などを通じ、知識と意識の向上を図っています。

グループ会社でのコンプライアンスの取り組み

2012年度からグループ会社に対しても企業倫理推進員研修の内容を展開するなど、JR西日本グループ全体として教育・啓発活動に取り組んでいます。

ソーシャルネットワークサービス(SNS)利用に関する注意

インターネットを用いた情報発信ツールSNSが普及しています。SNSは有益である一方、使い方によっては多くの方にご迷惑をかける場合もあります。そのため2012年度には、社員などがSNSを利用する際のルールやマナーを全職場とグループ会社に周知しました。

Check&Action より実態に即した効果的な 評価と今後の方針 研修内容・ツールに改善

研修効果に関するヒアリングを行ったところ、「事例が分かりやすく、効果的な教育が行えた」という意見が多く聞かれました。

一方で、「自らの業務に即した事例が欲しい」との意見もあり、事例を増やすなどの工夫を図っています。

また、「コンプライアンスの手引き」についても、近年の違反事例を取り上げていきます。

Plan 方針 「4つの自問」「社会の信認」の浸透
企業風土の改善に向けて

Do 取り組み 倫理意識定着に向けた啓発活動

教育と並行して、「社会の信認」という言葉と、迷いが生じたときに立ち止まって考え直すことを促す標語「4つの自問」を定着させることで、コンプライアンス違反の抑制を図っています。標語は、ポスターにして各職場に掲げるほか、毎年7月の企業倫理推進月間に職場で理解を深める取り組みを行っています。



「4つの自問」ポスター

内部通報制度の充実

内部通報制度の仕組みや具体的な通報方法は、企業ホームページなどで広く周知を図っています。安心して通報できる環境を整えてきた結果、グループ会社からも相談が寄せられるようになってきています。なお、寄せられた通報については、誠実に事実関係の調査を行い、必要により是正や再発防止策を講じています。

Do 取り組み 企業倫理アンケートを実施、結果の共有を通じて風土改革を推進

契約社員を含む約19,000名を対象に、組織風土や自身の倫理観を中心に問う企業倫理アンケートを実施してきました。2012年2月のアンケート結果を分析したところ、前回との比較で「現場起点の考動」の意識が向上したほか、「前向きな風土」など、多くの項目で他社平均を上回りました。これは、「OSAKA STATION CITY」の開業や山陽・九州新幹線相互直通運転開始の2大プロジェクトの成果や、災害復旧などの当社の取り組みで社会から好意的な評価をいただいたことが「やりがい」や充実感につながったと考えられます。

今後、こうした改善傾向を定着させ、社会からの期待にさらに応えていきたいと考えています。

Check&Action 評価と今後の方針 倫理意識の徹底とアンケート結果を踏まえての改善

引き続き、「4つの自問」「社会の信認」の一層の浸透を図ります。また、企業倫理アンケートにより改善傾向が確認できたことから、どのような取り組みを行ったのかについて一部の職場に聞き

取りを行い、何が良い変化につながったのかを集約したうえで、全社的な取り組みにつなげていきます。

Plan 方針 企業倫理委員会からの提言の経営への反映
業務執行の客観性を確保

Do 取り組み 一層の企業倫理の確立に向けた議論

業務執行の客観性確保を目的に、2010年2月、取締役会の諮問機関として、社外有識者を招聘した企業倫理委員会を設置しました。延べ9回の議論を重ね、2012年2月、「真の民間企業への脱皮」「地域とともに発展する企業」に言及した提言を受けました。提言の実現を確かなものとするには役員自らの具体的な行動が必要との観点から、役員ディスカッションを実施しました。

なお、従前の委員会は、提言を含む報告書を取締役会へ提出したことで一定の役割を終えたため、社長の諮問機関として社外委員も交えた新たな委員会を設置し、企業倫理確立に向けた基本方針、推進計画および実施状況などについて議論を進めています。



企業倫理委員会の様子

Check&Action 評価と今後の方針 取締役会への進捗報告と、より具体的な議論の開始へ

企業倫理委員会からの提言内容に応える取り組みについては、中期経営計画や年度計画にも織り込み、PDCAサイクルを回し

ていきます。なお、その進捗について、年に2回、取締役会に報告することとします。

定期乗車券の不正再発行など

2012年3月、明石駅などにおいて駅社員による定期乗車券の不正再発行、および払戻しによる現金着服という不正行為があったことを公表しました。

当社として、確実なチェックと牽制が行える体制整備、販売システムの改修、管理者を含めた駅社員の教育などのほか、専任チームによる点検・指導の頻度向上、予兆的な項目の検討など、さまざまな面から再発防止に努めてまいります。



基本的な考え方

企業の経営環境は刻々と変化しており、取り巻くリスクも多様化しています。JR西日本グループでは、初動体制の迅速な構築と機動的かつ適切な対策を基本方針とし、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策の策定と訓練を中心に取り組んできました。今後も、リスクへの感性・感度を高め、地道な取り組みを進めていきます。

総括と今後の方針

リスクの洗い出しと対応、リスク情報の速報体制は一定整備してきました。2012年度は、本社主管部・支社などとの連携を強化して、リスク低減サイクルの一層の定着を図ります。なかでも大災害への対策については、シナリオ非提示型訓練を契機とした事業継続計画(BCP)の検証・ブラッシュアップを進めるなど、危機対応能力の向上に努めていきます。

危機管理の推進体制

人命、財産などに重大な影響を及ぼす可能性のある事態に際し迅速に体制を構築し機動的かつ適切に対策を講じるため、社長を委員長とする危機管理委員会を設置しています。また、重大な危機の発生時には、緊急対策会議を招集し対応に当たります。直近では2009年の新型インフルエンザ発生時に緊急対策会議を招集し、体制を速やかに整備しました。

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、重要な対応方針の策定、マニュアルの整備
- ・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 など

Plan 方針

リスク情報の報告体制の拡充とデータベース化された情報に基づくリスクの低減
危機予防のため、リスク情報の収集と共有を推進

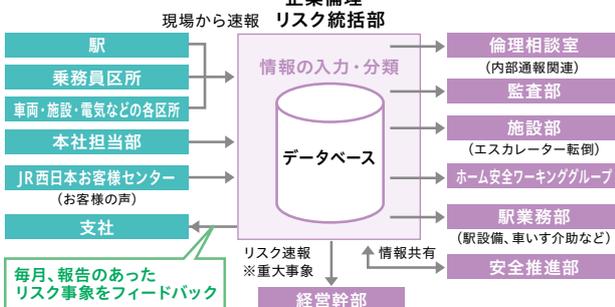
Do 取り組み

リスク情報を的確に収集・共有する体制を整備

当社が考えるリスクとは、駅でのお客様の転倒や車内・駅でSOSボタンが押された事象など、お客様・社員の人命や会社財産に影響する可能性のあるあらゆる事柄であり、数多くの事例を収集・分析することで要因や傾向などを見つけ出し、その発生を予防しています。

リスク情報の収集は企業倫理・リスク統括部が担当し、リスクが生じた各現場(駅、乗務員区所、車両・施設・電気などの各区所)やグループ会社などからの速報を24時間365日受報できる体制を整えています。特に重大な事故・不祥事については、社長など経営幹部に速報し、早期の対応・対策を行っています。

■リスク事象の活用について



Do 取り組み

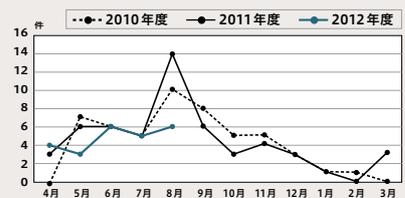
リスク低減サイクルの定着と改善事例の共有を推進

収集したリスク情報を活かすため、「報告→分類→共有→分析・改善→取り組みの共有」というリスク低減サイクルの定着を推進しています。2009年度の取り組み開始以降、報告件数は着実に増加しており(1日平均12件(2009年度)→56件(2011年度))、リスク予防につながる分析の精度も向上しています。報告のあったリスク情報を分類・分析し、経営幹部に報告するとともに、支社などとも共有し、それぞれが主体的にリスク低減に取り組んでいます。さらに2011年度は、改善事例の共有を図り、駅エスカレーターでの転倒件数減少や業務用自動車の事故減少などの成果につなげました。

データベース活用事例 戸袋注意キャンペーン

お客様の指や手が戸袋に引き込まれる事象が例年夏季に多く発生し、また小さなお子様に多いことがデータから分かりました。そこで2012年は京阪神エリアにおいて、ゴールデンウィークと夏休み期間中、車内・駅ディスプレイでのキャラクター動画放送、車内吊り・駅ポスターの掲示などで、お子様やお子様連れのお客様を訴求対象に啓発キャンペーンを実施し、発生件数の減少につなげることができました。

■戸袋引き込まれ事故発生件数グラフ



Check&Action リスク低減サイクルをグループ全体に定着させ、分析・改善をさらに推進します

リスク低減サイクルを回す上で、リスクの幅広い収集と共有の強化を図るため、2011年度は報告件数の「量」の拡大に注力し、

各支社からの報告体制はほぼ確立できたと考えています。今後はグループ会社のリスク感度の高揚に取り組むとともに、本社内の各部門や各支社などと連携したリスクの分析と改善策の進展を図り、「質」の充実に重点を移していきます。

Plan 方針 | 災害対策を基軸とした危機管理体制の構築
大規模地震および津波を想定した危機管理

Do 取り組み | **事業継続計画(BCP)を策定**

BCPとは、主に災害発生時、お客様・社員の安全を確保した上で、事業継続に向けた体制の確立を目指す計画です。一方、鉄道事業の歴史はいわば「自然災害との闘いの歴史」であることから、当社はこれまで国鉄時代の経験を含め災害対策や復旧に関する有形無形のノウハウを蓄積してきました。そこで、BCP策定においては全く新しいものを考えるのではなく、「お客様・社員の安全確保が最優先」を基本に、既存のマニュアルやルールの整備を中心に取り組みを進めることとし、2011年度までにほぼ完了しました。その上で現在、他企業や有識者の知見も借りながら、実効性の検証・ブラッシュアップを進めています。

■事業継続計画(BCP)の整備

	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
基幹業務BCP (日々の鉄道オペレーションに係る規定・マニュアル類)	既存の規定・マニュアル			
	・鉄災要項※ ・防災業務計画 ・大地震発生直後の初動マニュアル ・本社対策本部各班マニュアルなど		↑ シナリオ非提示型訓練による検証	↑ ブラッシュアップ
共通業務BCP (鉄道オペレーションをサポートする業務: 庶務、経理、人事・厚生などの引継書)	本社		支社・G会社	
	推進事務局 企業倫理・リスク統括部			ブラッシュアップ
災害業務BCP (特定の災害リスクに係る計画書)	新型インフルエンザ対策行動計画			他企業・有識者の知見活用
	・鉄道運行BCP(安全推進部) ・旅客対応BCP(営業本部・駅業務部) ・社員運用BCP(人事部)			

※鉄道事故及び災害応急処置要項

■BCPの全体像



Check&Action 評価と今後の方針 | **社員の危機対応力の向上と、大規模災害にも有効なマニュアル類の整備を進めます**

2011年3月の東日本大震災では、マニュアルだけでは対応できないことがあらためて浮き彫りになりました。BCPの策定や体制の整備に引き続き取り組みつつ、2011年度から開始した「危機に対応できる人材育成」という視点を加えた訓練を継続していきます。また、2012年度は、そうした訓練を契機とした既存マニュアル類の検証・見直しなどにも、柔軟に対応していきます。加えて災害用の備蓄、安否確認や非常招集のシステム整備は災害対応の前提となるものであるため、一層の充実を図っていきます。

Do 取り組み | **緊急時の「初動体制」を整備**

重大事故、地震などの発生時には、本社・関係支社などに対策本部を設置します。2011年度はより実践的な対応ができるように対策本部の初動訓練を実施しました。

本社でシナリオ非提示型訓練を実施

2012年3月9日、東南海・南海地震(M8.0)を想定した「シナリオ非提示型訓練」を行いました。この訓練は、実際に起きた際に臨機応変に対応できるように、参加者に事前に内容を知らせず行うものです。今回は、本社対策本部において指示・判断を行う立場にあるメンバー(主に管理職)41名が参加し、既存のマニュアルなどについて訓練を通して検証も行いました。



訓練の様子

Do 取り組み | **安否確認システムを活用**

2011年度、全社員を対象に9月1日「防災の日」に安否確認訓練を実施しました。今回は、従来の応答訓練だけでなく、各部署が非常招集時にも安否確認システムを活用できるように、各箇所が招集事由を設定して行うようにしました。



非常招集の様子

Do 取り組み | **災害用備蓄を推進**

地域ごと・用途ごとに必要量を想定し、車内で足止めとなったお客様を主な対象として水、食料、保温シートの備蓄を進めています。また、全職場において、全社員を対象に食料備蓄を進めています。

⇒地震・津波に対する安全性向上の取り組み、津波に関する訓練の様子は、P30にも掲載しています。

シナリオ非提示型訓練 社外コンサルタントの声

広域被災を想定したシミュレーション訓練を実施し、本社・支社の連携機能や、各班の役割分担の曖昧さが抽出されました。この気づきをマニュアルに反映するだけでなく、危機に俊敏に対応できる「人材」の育成を主眼とした活動として継続的に取り組んでいくことで、お客様から信頼される組織づくり、さらなる企業価値の向上を目指してください。

株式会社富士総研 BCM訓練センター長
古本 勉 様





基本的な考え方

地域、社会から信頼され共感をいただくために、「透明性の高い健全な経営」を行うことが不可欠であると考えています。私たちは企業活動におけるさまざまな経営情報やリスク情報などについて、常に高い倫理観を持って積極的かつ公平な情報開示に努めていきます。

Plan 方針 | 社内外に向けた情報発信の拡充 透明性の確保を目指して

Do 取り組み | 多様な手段で、より広く情報を発信

社外への情報発信は、毎月実施する定例社長会見における開示を基本とし、「安全」や「CS」に関する取り組みをはじめ経営課題や施策についてお知らせするとともに、発表した情報は速やかに企業ホームページに掲載しています。また安全性向上に向けた取り組みは駅・車内のポスターで、列車運行情報は駅・車内のプラズマディスプレイなどでお客様に直接お知らせしています。



定例社長会見

Do 取り組み | マスコミ発表を工夫し、 わかりやすい報道を目指す

マスコミの方々により分かりやすく情報発信できるよう、発表

総括と今後の方針

プレス発表や企業ホームページのリニューアルなど、複数の広報媒体に工夫を重ねディスクロージャーの充実に取り組んできました。今後も社会の感度との乖離をなくして積極的かつ公平な情報開示姿勢を堅持し、当社を「わかっていただく」ことにこだわりながら、社内外に向けた情報発信の拡充に努めていきます。

方法を工夫しています。2011年度は、OSAKA STATION CITY 竣工時の内覧会を報道公開、また「折れにくい踏切遮断棒」の効果を紹介するため、社員研修センターの訓練線踏切を活用した実証実験を公開し、折れにくさをマスコミの方々へ実感いただきました。また、情報の内容に則して担当部署が個別のレクチャーを行い、資料を提供することで、分かりやすい情報発信を心がけています。



「折れにくい踏切遮断棒」の報道公開

企業ホームページをリニューアル

近年、お客様がWEBから情報を得る機会は増加傾向にあり、企業ホームページへのアクセス数も一日平均48,000件と多数の方々にご利用いただいています。そこで、アクセシビリティに配慮しながら、絶えずデザインや内容の改善に取り組むと同時に、ブログ「トレナビ」も開始し、ご好評をいただいています。

Plan 方針 | 事故・不祥事などに関する適切かつ迅速な情報開示 地域、社会から信頼されるために

Do 取り組み | 客観的な見方で開示を判断

企業として説明責任を果たすため、事故・不祥事などについて

も迅速、正確に開示することを基本に、個々の事案について開示判断を行っています。その際重要となる事故・不祥事などの捉え方について社会の感度との乖離を防ぐため、部外コンサルタントのアドバイスを請いつつ、広報部と社内各々が客観的な視点で共有するよう努めています。

Plan 方針 | 組織的な広報力の向上 皆様にわかっていただくために

Do 取り組み | 情報収集力、発信力、情報開示の判断力を向上

社会の皆様に「わかっていただく」ための広報能力・技術を向

上させるため、本社・支社などの広報を担当する社員を対象とした特別研修を実施しています。あわせて、本社主管部との連携、本社・支社間の連携を図り、組織的な情報収集力、発信力、情報開示の判断力の向上に努めています。

Check&Action 評価と今後の方針 | 「わかっていただく」ことにこだわった 情報発信を追求します

2011年度、情報開示に関する特段のご指摘などはありません

でしたが、引き続き工夫を重ね、透明性の確保に注力していきます。また、社内外の情報格差を低減しお客様へのご案内などに資する情報の社内への発信も、一層の強化を図ります。

株主・投資家の皆様に対する情報開示・株主総会

ディスクロージャーポリシーを定め、関係法令や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、JR西日本グループに関する情報を企業ホームページなどで積極的かつ公平に開示するよう努めています。

2011年度は、機関投資家の皆様に対して、経営トップによる2回の会社決算説明会のほか、スモールグループミーティングや個別面談を実施しました。また、個人投資家の皆様には、新たに会社

説明会を開催しました。株主の皆様に対しては「株主センター」を設置しているほか、新たに株主様向け施設見学会を開催しています。また、株主総会を株主の皆様へ当社の経営について理解いただく貴重な対話の場ととらえ、出席いただきやすい開催日の設定やビジュアルを活用した丁寧な説明に努めています。さらに、多くの株主の皆様のご意見が反映されるよう、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、インターネットなどによる議決権行使を採用しています。

情報セキュリティ

推進責任者のコメント 執行役員 IT本部長
児島 邦昌



基本的な考え方

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するうえで、IT(情報技術)の活用は欠かすことのできないものとなっています。しかし、個人情報などの漏えいやシステム障害によるサービス停止などの事故が発生すると、お客様や取引先会社様などの皆様にご迷惑をおかけするばかりか、企業の信用失墜にもつながりかねません。これらの事故を予防するため、適切な情報セキュリティ対策を推進していきます。

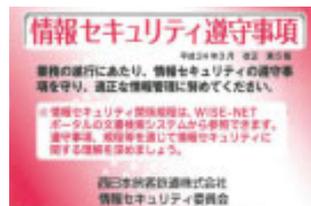
総括と今後の方針

これまでの取り組みにより社員の情報管理意識は高まっていますが、個人情報や情報機器の取り扱いに依然として不備が見られることから、全社員を対象とした教育や各職場における点検を継続的に実施し、引き続き社員の情報管理意識の向上に努めていきます。あわせて、適切なセキュリティ技術の導入や情報共有を安全に行うための環境づくりの推進に努めていきます。このようにマネジメント面・技術面双方の取り組みを通じて、グループ全体でIT活用の安全性・信頼性の向上を図っていきます。

Plan 情報セキュリティのPDCAサイクルの定着に向けた
方針 取り組みを継続
社員教育の充実と職場点検の推進

Do グループ会社も含めた情報セキュリティ教育を実施
取り組み

情報セキュリティ事故の傾向や機器利用のルールなどについて、全社を挙げ教育を推進しています。2011年度はグループ66社に研修を実施しました。



全社員が携帯している情報セキュリティ遵守事項カード

Do 個人情報保護を徹底するため、
取り組み 情報機器などの取り扱いをルール化

お客様に係る個人情報は特に重要な機密のひとつと考え、その保護を徹底しています。各職場では、「職場点検用チェックリスト」を用いて、個人情報を記載した書類や端末、USBメモリ、業務用

携帯電話などの機器がルールに則って管理されているかを点検しています。また、各支社の指導責任者に対し、毎年、個人情報保護の研修を行っています。

「個人情報保護の取り組み講習会」を開催

以前から、「職場点検用チェックリスト」に基づいて、各職場と対処策を共有してきましたが、これだけでは不十分に感じ、個人情報の実務担当者と一部駅業務を委託しているグループ会社を対象に現地講習会を開催しました。「電話では分かりにくいことが直接聞いて理解が深まった」という声ももらえ、直接対話の効果を実感しました。



個人情報保護の取り組み講習会



神戸支社 総務企画課
上村 耕平

Plan ウイルスの脅威に対する端末などのセキュリティ強化
方針 ウイルス感染を抑制する環境づくりを推進

Do 個人所有のUSBメモリを制限するシステムを導入
取り組み

コンピュータウイルスによる業務支障や情報流出を防ぐため、最新のワクチンソフトの導入など、情報機器側での対策も推進し

ています。

2012年度は、その一環として、私物USBメモリの使用を制限するシステムを導入するとともに「ウイルス対策付USBメモリ」を導入しました。また、ファイル軽量化ツールの導入やファイル送信サービスの機能拡張を進め、ネットワークを活用することにより、USBメモリを使用しない環境づくりも進めています。

Plan 安全な環境「G-NET」でのJR西日本グループの情報共有の推進
方針 「G-NET」で高い情報セキュリティ環境を実現

Do 各種システムの「G-NET」利用を推進し、
取り組み 安全性・利便性を向上

「G-NET」では、ファイル送信サービス、掲示板などの情報共

有ツールや経理などの業務システムが稼働しており、グループ会社約80社が利用しています。2011年度は電気設備を管理するシステムなども「G-NET」で利用できるようにするなど、情報の安全性向上と、一元化による業務の利便性向上を図りました。

Check&Action 情報セキュリティのPDCAサイクル定
評価と今後の方針 着をさらに推進します

2011年度は、重大な個人情報漏えい、ウイルス感染による

サービス停止といった重大な事故はゼロに抑えることができました。今後はさらに教育と点検を継続し、不注意による個人情報紛失事故などについても、根絶を目指していきます。

用語解説

- ファイル軽量化ツール：大容量のファイルを圧縮するソフトウェア
- ファイル送信サービス：メールで送信できない大容量のファイルを、コンピュータを介して送受信するサービス
- G-NET：インターネットよりも高いセキュリティ環境でJR西日本グループ会社間の情報共有ができる独自のネットワーク



基本的な考え方

当社の事業は、多様で膨大な設備の機能を、部品の取り替え・修繕により、継続的に維持することで成り立っており、そのために必要な数万種の物品を幅広い取引先様からの確に調達する必要があることから、資材調達では、「良質な資材」を「適切な時期」に「適正な価格」で「最良な取引先様」から購入することに努めています。

このような資材調達の使命を踏まえ、CSRの取り組みとしては、関係法令を遵守し、取引先様と相互信頼関係を築くための「コンプライアンスの確立」、安全・安心な鉄道を築くための「品質の確保」に重点を置いて、さまざまな取り組みを進めています。

総括と今後の方針

資材調達は、物品を使用する職場をはじめ社内の多くの部署と密接に連携する必要があります。一方、物品を供給していただく取引先様はもとより、良質な資材供給のうえに安全な鉄道が成り立っているという点ではお客様ともつながっており、その意味では、社外のステークホルダーとも密接な関係にあるといえます。

このような社内外のつながりを深く認識のうえ、各職場や取引先様と連携した具体的な取り組みを進めており、今後も、広い視野を持ち、CSRの取り組みを進めます。

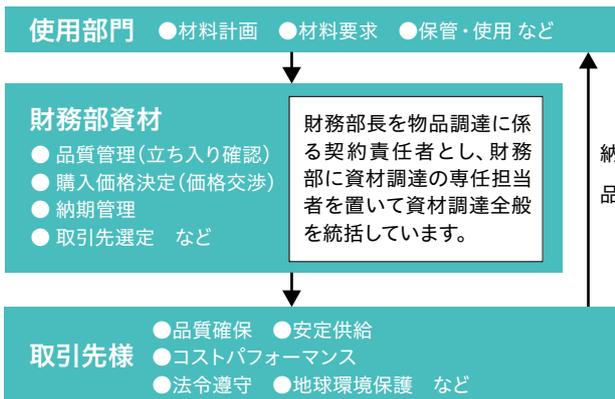
Plan 方針 | コンプライアンスの確立 法令遵守を徹底

Do 取り組み | 資材調達における法令遵守の重要性を浸透

資材調達に係る法令を遵守するため、各職場の資材担当者を対象とした研修を開催し、下請法などの具体的な留意点を指導しています。また、財務部資材の担当者が各職場を訪問し、具体的な指導を行うとともに担当者から質問や要望を聞くといった双方向の意見交換をすることで、コンプライアンス遵守の重要性を周知しています。2011年度は計67職場を対象に意見交換を実施しました。



■ 資材調達の流れ



取引先様向け公益通報窓口の設置

コンプライアンスに関する相談・通報を受けるため、「公益通報窓口(取引先様で働いている方専用)」を設置し、取引先様に本制度の周知と活用をお願いしています。

<http://www.westjr.co.jp/company/action/compliance/#frame>

Plan 方針 | 品質管理レベルの維持向上 取引先様との連携で品質を確保

Do 取り組み | 重要物品取引先様への品質管理状況確認を継続して実施

安全に係る重要物品については、周期を定めて取引先様の工場などに立ち入り、当社が定める「品質管理要求基本事項」の遵守状況を確認しています。また、不良品発生時には、必要により再発防止対策の実施状況を確認しています。(表1)

また、品質に係る関係法令などの周知徹底状況については、毎年書面などにより確認を行っています。(表2)

表1 ■ 2011年度 取引先様工場などへの立ち入り確認実績

品質管理要求基本事項の遵守状況	29社
不良品再発防止対策の実施状況	9社

表2 ■ 2011年度 関係法令などの周知徹底状況確認実績

重要取引先様への書面による確認	109社
-----------------	------

Check&Action 評価と今後の方針 | 企業のコンプライアンス遵守へのきめ細かな対応と品質管理の実効性向上を推進します

「企業のコンプライアンス遵守」については、各職場の資材担当者に対して、コンプライアンス遵守事項の周知や意見交換を計画通り実行しました。こうした取り組みは継続実施が不可欠であり、引き続き連携を強め、きめ細かな確認・対話に努めます。加えて、社内における世代交代に伴う技術・知識の継承の必

要性を考慮し、実務に即した研修を実施します。

「品質管理の実効性向上」については、取引先様との対話を密にし、取引先様への立ち入り確認、および関係法令などの周知徹底状況の把握を計画通り実行しました。

引き続き、より実効性のある取り組みとなるよう、品質管理状況確認手法の適宜改善などに一層力を注いでいきます。

用語解説 ● 品質管理要求基本事項：当社が取引先様に対し、品質の確保のために実施を求めている基本的な3つの項目(品質管理体系、経営幹部の責任、品質管理実施手順)です。

人権啓発

推進責任者のコメント 取締役兼常務執行役員総務部長
堀坂 明弘



基本的な考え方

すべての人の人権が尊重される豊かな社会を築き上げることは、企業の社会的責任のひとつです。当社は、「相互に理解を深めるとともに、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」という企業理念に基づき、社員の個性を大切にしたい明るい職場づくりが重要であるとの認識のもと、JR西日本グループとして同和問題をはじめ、さまざまな人権課題に取り組み、人権を尊重し差別のない社会の実現を目指します。

総括と今後の方針

各職場で設定した人権課題の解決への取り組み、参加体験型研修教材の充実、職場内研修受講率アップや人権標語に関する取り組みは、ほぼ目標を達成することができました。しかし、日常業務を行う上で、差別と気付かなかった事例があるなど、高い人権意識の醸成には至っていません。今後、各職場単位で発生が懸念される人権侵害リスクの洗い出しを行うことなどにより、社員の人権意識の向上を図り、高い人権感覚を持つ社員育成に取り組みます。

Plan 人権感覚を高めるための取り組みの推進 方針 人権意識の向上を目指して

Do 推奨課題を設け、全職場で身近な人権課題の 取り組み 解決へ向けた取り組みを推進

身近な課題を通じて人権について理解を深め、日常業務に活かすため、毎年当社の職場を対象に体験型研修やディスカッションなどを行う人権課題の取り組みを実施しています。2011年度はこれまでにモニター職場との意見交換などを通じて得た推奨事例を紹介し、未実施箇所もあった間接部門では全箇所での実施につなげ、直接部門では取り組みの一層の深度化を図りました。

人権意識をもって業務用語の 見直しに取り組んでいます

何気なく使う用語の中に、差別表現でなくても不快に感じるものがあります。それらに自ら気付き改めようという取り組みを始めました。立ち止まって考える習慣をつけると、リスクを発見する力も向上すると考えています。



大阪通信工事事務所 所長 平田 樹己夫 (右)
副所長 田中 一弘 (左)

Plan 人権研修の充実 方針 当社およびグループ会社全社員を対象に

Do 指導者には体験型などの充実した研修を毎年実施 取り組み

当社およびグループ会社の全社員を対象に、職場内人権研修、講演会、グループ会社トップ研修などを行っています。

特に職場ごとの取り組みの核となる人権教育指導者には、毎年1回、2泊3日で専門的な教育を行っており、2011年度は、グループ会社を含め176名が専門家による講義のほか同和地区フィールドワーク、アイマスク着用による介助訓練、メンタルヘルスに関するワークショップなど、人権への理解を深める体験型研修を受けました。

Plan 人権推進体制の整備 方針 取り組みの計画化と改善を検討

Do 業務計画表への組み込みと職場ヒアリングで 取り組み 職場内研修を定着

上述の研修などが定期的かつ確実に実施されるように、研修

日程を明記した年間業務計画表の定着とグループ会社への導入を進めてきました。2011年度はこの成果としてほとんどの部署で計画通りに人権研修が進められました。また人権担当者がグループ会社を含め48箇所のモニター職場を訪問し、状況把握や課題解決策の検討に努めました。

Check&Action 人権意識を日常業務に浸透させ、 評価と今後の方針 課題への気づきを一層促進します

各職場の人権担当者と人権啓発室が一体となって、人権標語の募集(46,442編、対前年125.1%)・ポスター化などの取り組みを進め、人権への意識向上、日常業務における課題への気づきにつなげました。また、2012年7月にさまざまな人権について解説した「人権啓発ハンドブック」を発行、全社員に配付し、人権について考えるきっかけとしました。



人権啓発ハンドブック

「人権啓発ハンドブック」監修者コメント

今日の日本企業には多様な人々の人権を尊重するダイバーシティの視点が強く求められています。とりわけ公益性の高いJR西日本の社員には、多様なお客様の視点に立った人権感覚が不可欠です。このハンドブックには多くの差別・人権問題の基本が簡潔にまとめられています。人権感覚・認識を高めるためにぜひ活用してください。



近畿大学教授
北口 末広 教授