



JR 西日本

CSR REPORT 2013

企業活動報告書

「企業理念」実現のために、「考動」します

JR西日本の経営の基本は、福知山線列車事故を機に全役員・社員でつくり上げた「企業理念」と「安全憲章」にあります。「企業理念」「安全憲章」のもと、全役員・社員が心をひとつにし、安全を最優先する企業風土を構築するための努力を積み重ね、お客様、社会、株主、取引先の皆様など、JR西日本グループを支えるあらゆる関係者の方々のご期待に応え、将来にわたる持続的発展を図っていきます。そのために、グループが一体となって、自ら考え、行動する(=「考動」)ことを継続していきます。

JR西日本 企業理念

1. 私たちは、お客様のかけがえない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、安全第一を積み重ね、お客様から安心、信頼していただける鉄道を築き上げます。
2. 私たちは、鉄道事業を核に、お客様の暮らしをサポートし、将来にわたり持続的な発展を図ることにより、お客様、株主、社員とその家族の期待に応えます。
3. 私たちは、お客様との出会いを大切に、お客様の視点で考え、お客様に満足いただける快適なサービスを提供します。
4. 私たちは、グループ会社とともに、日々の研鑽により技術・技能を高め、常に品質の向上を図ります。
5. 私たちは、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ます。
6. 私たちは、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により、地域、社会から信頼される企業となることを目指します。

安全憲章

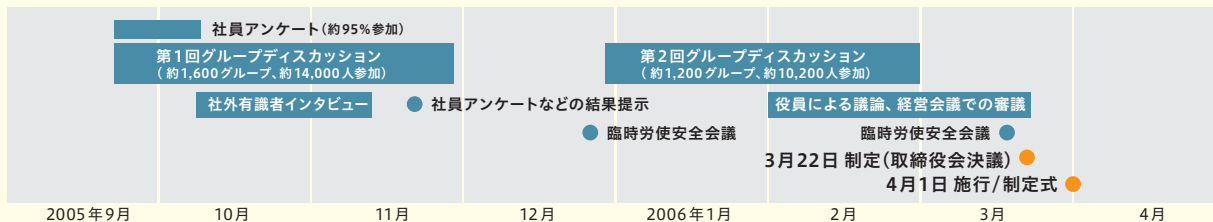
私たちは、2005年4月25日に発生させた列車事故を決して忘れず、お客様のかけがえない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、安全の確保こそ最大の使命であるとの決意のもと、安全憲章を定めます。

1. 安全の確保は、規程の理解と遵守、執務の厳正および技術・技能の向上にはじまり、不断の努力によって築きあげられる。
2. 安全の確保に最も大切な行動は、基本動作の実行、確認の励行および連絡の徹底である。
3. 安全の確保のためには、組織や職責をこえて一致協力しなければならない。
4. 判断に迷ったときは、最も安全と認められる行動をとらなければならない。
5. 事故が発生した場合には、併発事故の阻止とおお客様の救護がすべてに優先する。

「企業理念」「安全憲章」の制定

福知山線列車事故を機に、安全を最優先する企業風土を構築するため、当社のめざすべき方向性、価値観について議論を重ね、会社発足直後に制定した「経営理念」を見直し、2006年3月に「企業理念」を制定しました。

あわせて、安全に関する具体的な行動指針である「安全憲章」についても、事故を決して忘れることなく、最大の使命である安全の確保に向けて、役員・社員一人ひとりが具体的な行動を起こせるよう見直しを行い、新たな「安全憲章」を制定しました。



社長を委員長としてCSRを推進しています

経営課題としてのCSRを一層推進するため、2006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推進委員会を開催するとともに、事務局としてCSR考動推進室を設置しています。

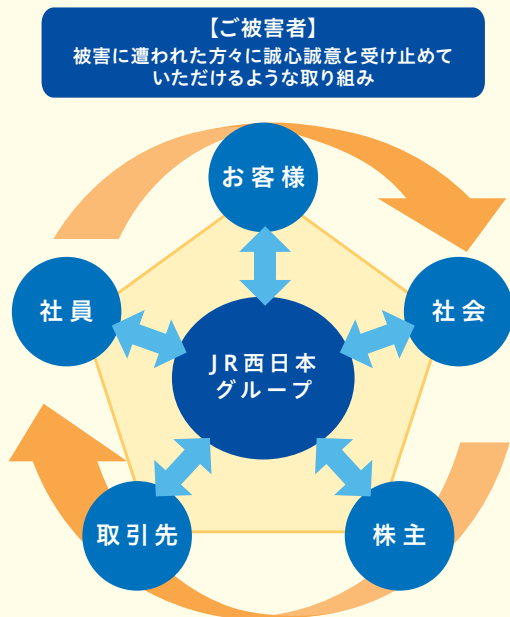
CSR推進委員会では各分野の取り組みの現状および課題につい

て、CSRの観点から包括的に検証し、必要な改善を図っています。なお、「安全」の取り組みは、事業の根幹をなす最重要課題であり、社長を最高責任者とし、安全に関わる業務を統括管理する安全統括管理者をはじめ、運転や乗務員指導などの管理者を明確化した安全管理体制のなかで推進しています。

用語解説 ●*1 CSR(Corporate Social Responsibility): 会社として、社会の要請に耳を傾け、応えていく取り組み。一般に「企業の社会的責任」と訳します。

ステークホルダー*2の皆様とJR西日本グループとの関係

社員が働きがいと誇りを持って高品質なサービスを提供することが、お客様の安心・信頼・満足そして、西日本地域の活性化への貢献につながります。そのなかで得られた収益で事業の持続可能性を確保し、株主、取引先の皆様との良好な関係を築いていきます。



【ご被害者】
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

「現場起点の考動」を通じたCSRの推進

「企業理念」に掲げた価値観を支え、育てていくため、世の中の要請に照らして8つの重点分野を定め、ステークホルダーの皆様へ提供する価値の向上に取り組んでいます。

「企業理念」実現のためには、あらゆる職場で働くJR西日本グループの全員がお客様を常に意識し、現場*3で起こっているさまざまな課題を共有したうえで、スピード感を持って自発的にかつ連携して解決に取り組むことが大切だと考えています。こうした「現場起点の考動」を一人ひとりの行動原則として定着させることを通じて、CSRを推進していきます。



用語解説

- *2 ステークホルダー (Stakeholder): 企業の事業活動などに対して直接的または間接的に利害が生じる関係者のこと
- *3 現場: 安全やサービスをはじめとする価値が現実にも生み出されている場所や場面 (グループ会社・協力会社を含む)
- *4 PDCA: 企業が行う活動を、計画 (Plan)、実行 (Do)、評価 (Check)、改善 (Action) という観点から、継続的に改善する手法

CONTENTS

- P.01 JR西日本のCSR
- P.03 トップコミットメント
～JR西日本グループ中期経営計画2017の達成に向けて～
- P.09 JR西日本グループの事業活動
～「地域共生企業」をめざす私たちの仕事～
- P.11 福知山線列車事故について
- P.15 コーポレート・ガバナンス
- P.17 特集: 鉄道のしくみ
～安全への取り組みのご理解のために～

- P.21 8分野の2012年度活動報告
および2013年度重点取り組み計画

P.25 安全

P.31 CS(お客様満足)

P.35 地域との共生

P.39 人材・働きがい

<社会の一員としての責任>

P.43 地球環境

P.47 コンプライアンス 資材調達・人権

P.51 危機管理 情報セキュリティ

P.53 ディスクロージャー

P.55 財務ハイライト(連結)

P.57 第三者意見

P.58 ご意見を受けて

編集方針

本レポートでは、JR西日本グループの考えや現状をステークホルダーの皆様にご理解いただくため、JR西日本グループが一体となって推進している「考動」を、CSR重点8分野に基づいてご報告しています。冒頭では、CSRの考え方、トップコミットメントなどを、21ページ以降では、各分野の具体的な取り組みをPDCA*4に即してご報告しています。

対象範囲 原則としてJR西日本単体(グループとして取り組んでいる事柄にはグループ会社を含めています。)

対象期間 原則として2012年4月～2013年3月

参考とした 環境省「環境報告ガイドライン(2007年版)」GRI「サステナビリティ・レポートガイドライン第3版(G3)」

企業情報を冊子などでご紹介しています

CSRレポート



鉄道安全報告書



アニュアルレポート



『ファクトシート』『会社概要』『データで見るJR西日本』なども企業ホームページからご覧いただけます。

詳しくはWEBで [JR西日本 発行冊子](#) [検索](#)

■ トップコミットメント

「次の一歩へ。地域と共に。」 JR西日本グループ中期経営計画2017の達成に向けて

(写真・左から)

代表取締役副社長兼執行役員

来島 達夫

代表取締役副社長兼執行役員

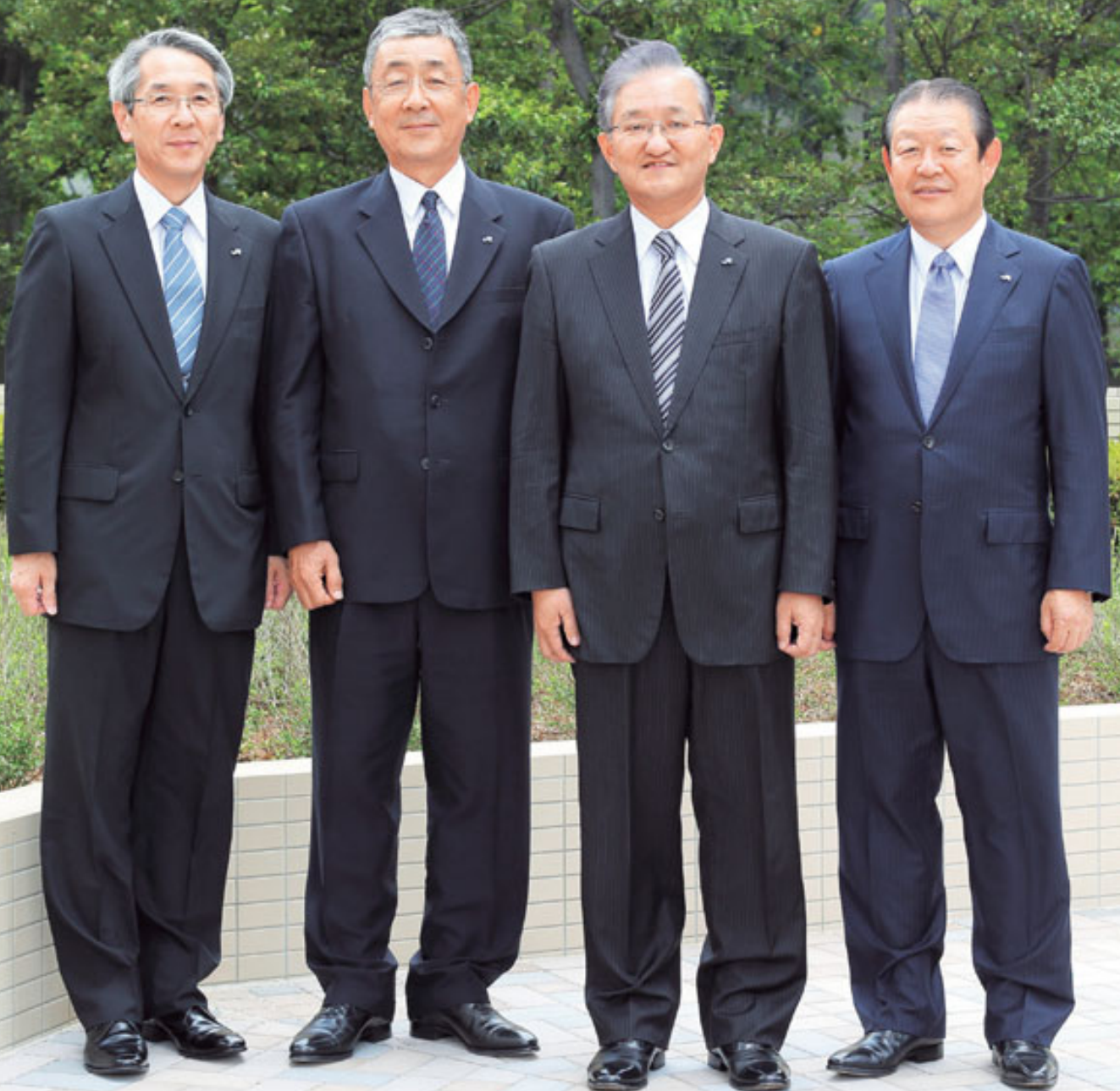
山本 章義

代表取締役社長兼執行役員

真鍋 精志

代表取締役副社長兼執行役員

矢吹 静



安全で豊かな社会づくりに貢献する 「地域共生企業」をめざします

代表取締役社長兼執行役員 真鍋 精志



はじめに

JR西日本グループは、2005年4月25日に福知山線列車事故を惹き起こした責任と重大性を重く受け止め、安全で安心・信頼していただける鉄道を築き上げることに、グループを挙げて役員・社員が一丸となって取り組んでいます。

2010年10月に公表した「中期経営計画2008-2012見直し」では、「事業活動を通じて西日本地域の活性化に貢献するために、安全マネジメントに卓越し、お客様、地域、社会から信頼される企業グループ」となることを経営ビジョンと定めました。そして、その実現をめざし、「安全基本計画」の推進に加え、「九州新幹線直通運転」「OSAKA STATION CITY」の2大プロジェクトなどにおいて、多くの成果を上げることができました。

一方、今後は人口減少や航空機などとの競争激化のなか、経営環境を見通すことが一段と困難な時代を迎えます。これまでの鉄道中心の事業モデルだけでは「企業としての持続的な成長」は厳しく、いま、当社グループの経営は大きな転換点にあると考えています。

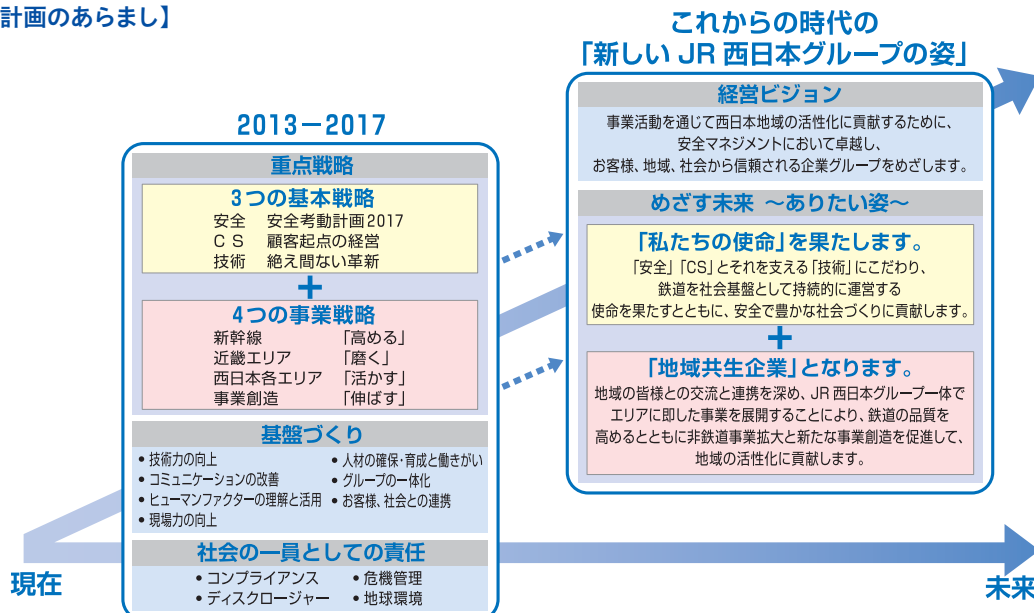
「中期経営計画2017」に込めた思い

このような認識のもと、2013年3月に策定した「中期経営計画2017」では、「経営の3本柱」である「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」を、引き続き経営の最重要課題と位置づけました。そのうえで、経営ビジョンを具体化するための「めざす未来～ありたい姿～」として、鉄道を持続的に運営する「私たちの使命」を果たすことと、「地域共生企業」として地域の活性化に貢献することを新たに掲げました。

そして、その実現に向けた「これからの5年間の取り組み」として、「3つの基本戦略」と「4つの事業戦略」からなる重点戦略を実行するとともに、健全な企業運営のための「基盤づくり」を進め、「社会の一員としての責任」を果たしていくこととしています。

これからの時代の「新しいJR西日本グループ」を実現していくためには、新幹線、近畿エリア、西日本各エリアごとにグループ一体となって、鉄道以外の事業も合わせた、さまざまな施策を展開していくことが不可欠です。この5年間は、「ありたい姿」の実現に向けた土台づくり、ステップアップの期間として、さまざまな挑戦や種まきをしていきます。

【中期経営計画のあらまし】



「安全」「CS」「技術」へのこだわり

社会が成熟していくなか、「安全」「CS」とそれを支える「技術」にこだわり、鉄道を社会基盤として持続的に運営していくことが自らの「使命」と捉えて、将来にわたって安全で豊かな社会づくりに貢献していきたいと考えています。

「安全」については、鉄道事業の根幹であるとの認識のもと、中期経営計画の中核をなす「安全考動計画2017」を策定し、福知山線列車事故の反省と事故後の取り組みの振り返りなどを踏まえ、今後5年間の目標と具体的な取り組みを定めました。

「福知山線列車事故のような事故を二度と発生させない」ことは、当社グループの責務であり、変わらぬ決意です。

お客様を安全に目的地までご案内するとともに、業務に携わる誰もが「大怪我や死亡に至ることがないよう」、「なぜ重大な事故が発生する可能性に気づかなかったのか」「二度と重大な事故を起こさない体制になっているのか」を常に自問しながら、私自身が先頭に立って安全性の向上に取り組めます。

「CS」については、お客様に「JR西日本ファン」になっていただくことを到達目標としたうえで、常にお客様を意識した事業活動が企業文化として定着した状態をめざします。

そのためには、「すべての仕事の先にお客様がいらっしゃることを常に意識しながら、お客様のニーズや期待にお応えすることを通じて、一人ひとりが仕事の質を高めていく必要があります。例えば、輸送障害が発生した場合の影響の最小化や、お客様視点でのご案内の充実や改善を図るなど、「お客様を起点とした事業運営」を継続して行い、輸送品質の高い鉄道をつくっていきます。

「技術」に関しては、将来にわたり鉄道の安全を維持・向上させ、効率的な運営を行っていくため、車上主体列車制御システム（無線式）*1による輸送システムの変革など、鉄道オペレーションのシステムチェンジを検討・推進し、絶え間ない革新をめざします。また、そのためには、鉄道技術の各分野に精通した技術者を着実に育成する必要があります。

こうしたことを通じ、技術を用いて経営課題の解決を図る「技術による変革」をめざします。



嵯峨野線で行われた車上主体列車制御システムの走行試験

「地域共生企業」をめざして

鉄道事業を核とする当社グループにおいては、地域から離れた事業運営はあり得ません。めざす姿は、地域に腰を据えた「地域共生企業」です。地域の皆様との交流と連携を深め、グループ一体でエリアに即した事業を展開することによって、西日本地域の活性化に貢献していきます。

新幹線においては、地域間の交流をより一層促進するため、世界に誇る技術などそのポテンシャルを高めます。山陽新幹線の安全性・快適性をさらに向上させるとともに、北陸新幹線を開業し、新幹線ネットワークを広げていきます。また、海外からのお客様向けに無料公衆無線LANサービスを導入したほか、シニア世代向けに会員組織の取り組みを強化するなど、新たな需要の創造に向けたサービスの拡充も図ります。

近畿エリアでは、グランフロント大阪やあべのハルカスといった大型開発もあって、都市の活性化の動きが出ています。そこで、都市型観光に力を入れていくとともに、鉄道を中心とした住みたくなる沿線を、線区ごと、エリアごとに特色を作って整備していこうと考えています。

とりわけ、将来有望なエリアである大阪環状線は、車両の新製や駅・高架下の開発で魅力向上を図ることにより、都市型観光の中核として、「行ってみたい」「乗ってみたい」線区に変えていきます。

近畿以外の西日本各エリアでも、地域が抱える課題の解決に向けて、自治体や地元企業と連携して取り組むことにより、地域の活性化に貢献していきたいと考えています。

例えば、山陰エリアでは、観光振興や地域交通の活性化に向け、地域が抱える課題の解決に協働で取り組むことを目的として、5月には鳥取県、7月には島根県と連携協定を締結しました。また、クルーズ型の寝台列車なども活用した新しい旅の創出のほか、地元企業などと連携して、その街・地域にしっかりと腰を据えたビジネスも手がけていきます。



鳥取県との調印式



島根県との調印式

用語解説 ●*1 車上主体列車制御システム（無線式）：列車が自らの走行位置を検知し、無線を使って車上と地上設備間で連続的に双方向の通信を行うことにより列車制御する新しいシステム

また、各現場区所などで地域の皆様との交流を深め、一緒にイベントを開くというようなことにも力を入れていきます。

さらに、将来を見据え、生活関連サービス事業の拡大と、新たな事業分野の開拓・育成に積極的にチャレンジし、事業創造の芽を伸ばしていきます。そのため、流通業や不動産業の一層の成長を図るとともに、リハビリデイサービスやカーシェアリングなどの新規分野にも取り組み、地域の皆様の快適な暮らしの実現をサポートしていきます。

一人ひとりの考動で実現していく 中期経営計画

中期経営計画は、企業グループ全体の中期的な方向性を示したものであり、そのままでは具体的な行動の目標にはなりません。計画の推進にあたっては、部門や職場の長が自箇所の役割に照らして内容の充実と課題の重点化を行い、各社員の役割を具体化することを通じて、一人ひとりの目標を明確化し具体的な「考動」につなげていく必要があります。

そして、あらゆる職場の社員がお客様を常に意識し、現場で起こっているさまざまな課題を共有したうえで、自発的にかつ連携して解決に取り組んでいきます。こうしてグループの全員が共通の目標の実現に向けた取り組みに参画し、達成していくなかで、「社員の誇り、働きがい」につながる好循環を生み出していきたいと考えています。

私たちの経営の原点は、第一線の一つひとつの仕事にあります。グループの4万5千人を超える役員・社員が一体となってそのレベルアップに取り組み、日々の業務を通じた「気づき」や「課題」に対する一人ひとりの考動を「チーム」として結集していきます。

中期経営計画の実現に向け、「一人の百歩」ではなく、「百人の一步」の精神とともに歩む、そういう企業グループでありたいと考えています。



新大阪駅での線路切換工事にて

「信頼回復」に向けた決意

当社グループの事業は、お客様、社会、株主、取引先の皆様、そして社員といった多くのステークホルダーに求められる価値を提供・共有することで成り立っています。したがって、事業を持続的に発展させていくためには、将来にわたり、ステークホルダーの皆様にご提供する価値を高めていく必要があります。

そのためには、昨年のCSRレポート2012の第三者意見でご指摘いただいたように、お客様一人ひとりの生活へ想いを馳せる、豊かな想像力と学習が必要だと考えています。

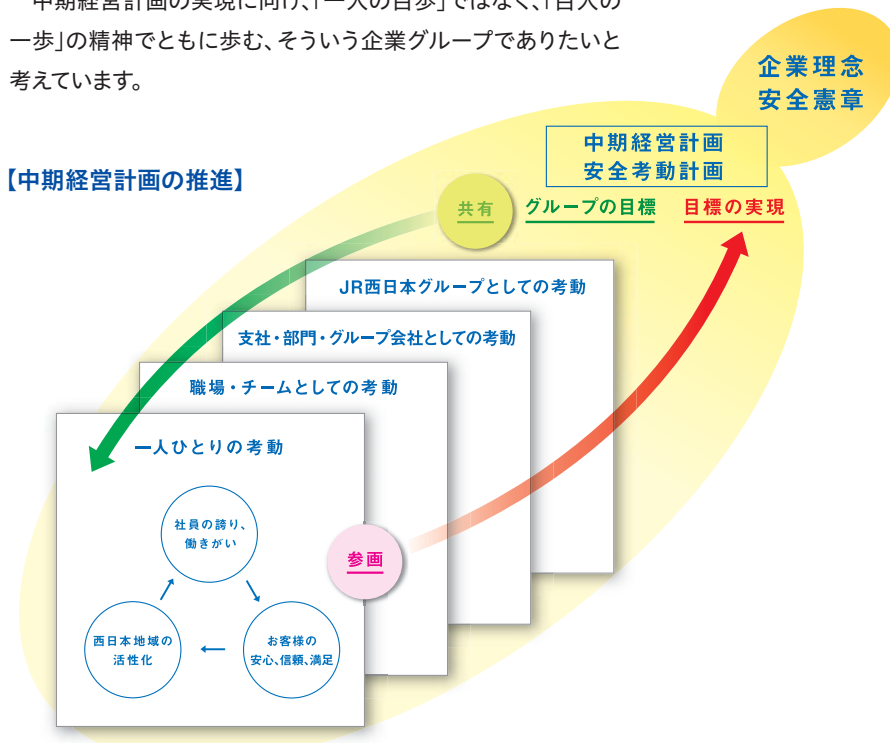
想像力を持って、お客様や地域社会の期待の大きさとそれにどう応えるかを考え、自らの役割を理解したうえで仲間と連携し、手応えを感じながら課題を解決していくことが次への挑戦の原動力となります。

ステークホルダーの皆様との対話を重ねながら、こうしたプロセスを繰り返していくことが、中期経営計画で掲げた目標の達成、ひいては企業理念の実現につながり、この一連の流れこそが当社グループのCSRの実践に他ならないと考えています。

「次の一歩へ。地域と共に。」

この言葉に、JR西日本グループが共有する目標への決意を込めました。グループ一体で計画を実行し、地域の皆様とともに歩むことで、真に信頼される企業グループになりたいと思います。

一人ひとりが夢を描きながら、日々考え、動くことのできる企業グループになれるよう、次の一歩を力強く踏み出します。



【中期経営計画の推進】

福知山線列車事故のような事故を二度と発生させないという決意のもと、安全考動計画を着実に実行していきます



代表取締役副社長兼
執行役員
鉄道本部長
山本 章義

鉄道では、列車が動き出すことによってさまざまなリスクが発生しますが、車両、線路、信号など列車運行に必要な技術の進歩、過去の鉄道事故の重い教訓から構築された仕組みとそれらを支える「人」によってリスクが抑え込まれ、その安全が実現されています。そして、その安全は、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、常に変化に対応しているからこそ実現できる動的な状態です。鉄道の安全はリスクがないから実現されているわけではなく、日々の業務を通じて設備を維持し運用している「人」の弛まぬ努力によって、リスクを抑え込み続けることで実現されています。

「安全考動計画2017」は、こうした認識のもと、安全基本計画の振り返りをはじめ、福知山線列車事故後に実施してきたさまざまな振り返りと反省、社内外の新たな知見や経験などを踏まえ、中期経営計画の基本戦略「安全」に関する具体的計画として策定しました。

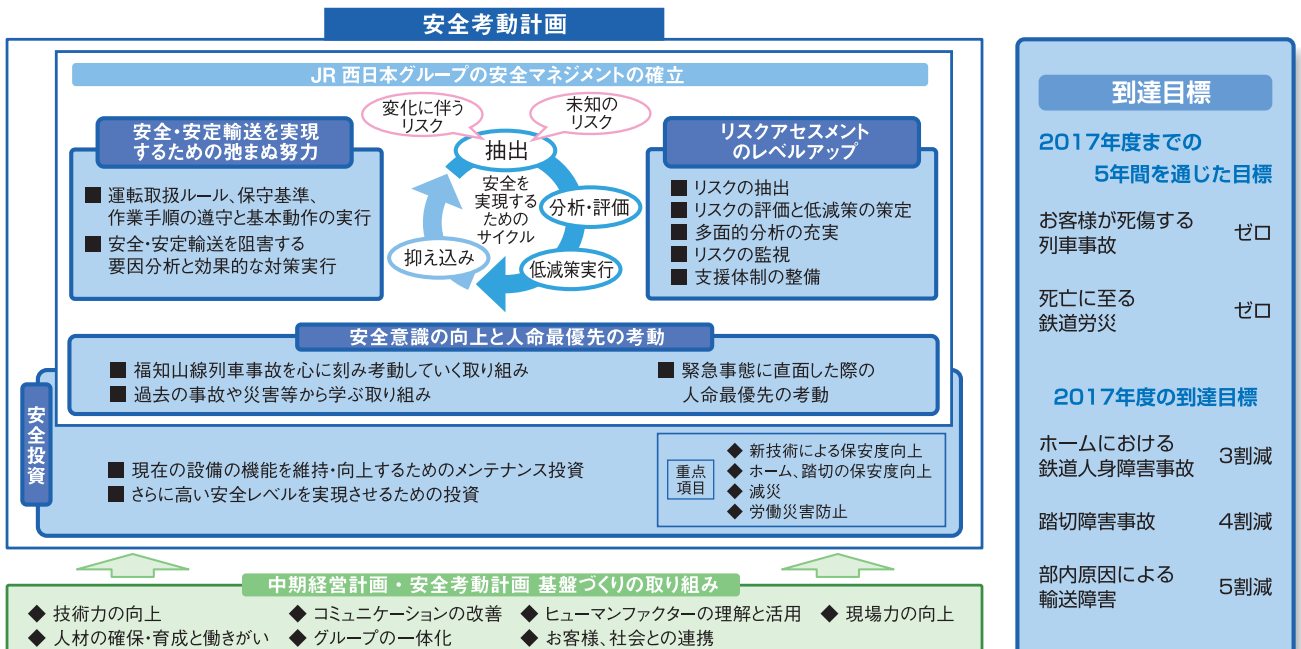
安全考動計画では、「安全・安定輸送を実現するための弛まぬ努力」「リスクアセスメントのレベルアップ」「安全意識の向上と人命最優先の考動」「安全投資」を計画の柱とし、これらの実践を通じて到達をめざすレベルを5つの具体的な数値で表現しました。具体的には、2017年度までの5年間を通じて「お客様が死傷する列車事故」「死亡に至る鉄道労災」をゼロとすること、また、計画の最終年度である2017年度に「ホームにおける鉄道人身障害事故3割減」「踏切障害事故4割減」「当社に起因する輸送障害5割減」をめざすというものです。

しかし、残念ながら、2013年9月に作業中の協力会社の社員が亡くなる労働災害*が発生し、改めて「死亡に至る鉄道労災ゼロ」という課題の重さを認識することとなりました。当社としては、今回の事故に至った原因をしっかりと分析し、必要な対策を講じることで、同種事故を二度と発生させないよう取り組んでまいります。また、本社・支社・現場区所はもとよりグループ会社や協力会社が一体となり、知恵と必要な資源を投入し、これからの4年半の具体的なアクションやプロセスを充実させることで、残る期間中における「死亡に至る鉄道労災ゼロ」を含めたこれらの高い目標の実現に向けて、あらゆる努力を結集して取り組んでまいります。

JR西日本グループで働くもの全員の決意は、「福知山線列車事故のような事故を二度と発生させないこと」です。一人ひとりがこの決意を胸に、お客様から「本当に安全で安心できるようになった」と実感していただけるよう、具体的な考動を積み重ねていきます。

*2013年9月30日(月)0時45分頃、東海道線支線(北方貨物線)吹田貨物ターミナル・宮原操車場間において、橋梁の橋まくらぎ交換に伴う落下防止ネットの仮設作業に従事していた協力会社作業員1名が約4.8メートル下の川に墜落し、お亡くなりになりました。

【安全考動計画の概要】



生活関連サービス事業の拡大と 新たな事業分野の開拓に、 積極的にチャレンジします



今後の人口減少の進行などにより、将来の鉄道分野の収益拡大が望めないなか、事業創造の芽を伸ばすことがこれまで以上に重要になってきていることは言うまでもありません。

中期経営計画においては、4つの事業戦略の柱の1つに事業創造を掲げ、生活関連サービス事業の拡大と新たな事業分野の開拓に積極的にチャレンジすることで、長期持続的な成長をめざしていくことを宣言しました。具体的には、以下の3つの方向で進めていくことを考えています。

第一に、これまでノウハウを培ってきた流通、不動産、ホテルなどの既存基幹事業にさらに磨きをかけ、沿線のみならずエリアを広げてさらに拡大を図ります。

第二に、貴重なグループ資産である駅構内および駅周辺の事業の場を部分最適の集合体ではなく、ゼロベースで見直すことも含め、最大限の活用を図ります。大阪環状線改造プロジェクトは、そうした取り組みのモデルケースにしたいと思います。

そして第三に、新たな事業分野へのチャレンジです。グループ内外のノウハウや技術の有効活用により新たな事業の種を発掘し、それを事業化へと結びつける取り組みを強化しようと、2013年6月より、本社内の窓口を一元化し、ビジネスプロデュース機能を担う専任組織を発足させました。

この3つの方向性をグループ各社と共有し、中期経営計画の達成に向けて、全力を挙げて取り組んでいく所存です。



ご被害者の皆様に誠心誠意と受け止めて いただけるよう精一杯対応するとともに、 一人ひとりが「現場起点の考動」を重ねます



ご被害者の皆様に真摯に向き合い、精一杯の対応に努めていくという当社の姿勢は今後も変わることはありません。今後ともご被害者の皆様のお気持ちやご意見をお伺いしながら、誠心誠意と受け止めていただけるような取り組みを行ってまいります。

福知山線列車事故から8年が経過し、事故後入社の社員がJR西日本単体の約3割、9,000人近くになりました。だからこそ、このような事故を二度と発生させないため、事故を決して忘れず、この事故から学び、心に刻んだことを、一人ひとりが日々の業務の中で実行していくことが極めて重要です。

そして、会社としての目標や課題を「自分のこと」と捉え、自らの役割として何ができるか考え、行動することが中期経営計画を達成するうえでも、不可欠だと考えています。あらゆる職場の社員がこのような考え方に立って、中期経営計画とのつながりを感じながら、それぞれの目標の実現に向け、お客様起点、現場起点で取り組んでいます。

こうした「現場起点の考動」を重ねながら、コミュニケーションの改善や人材育成、働きがいの向上など、企業として健全に運営するための基盤づくりを進め、中期経営計画の推進力を高めていきます。今後とも取り組みを粘り強く続け、自らの仕事が安全性向上や信頼回復につながっていることを実感しながら、誇りを持って働ける風土を醸成していきます。



JR西日本グループの事業活動～「地域共生企業」をめざす私たちの仕事～



次の一步へ、新幹線のポテンシャルを高め、交流を促進していきます。

安全性と信頼性の一段の向上をベースに、お客様から選ばれるサービスの提供とネットワークの充実を図ります。



北陸新幹線 / 2014年度末の北陸新幹線金沢開業により新たな地域間交流を促進



リメンバー九州キャンペーン / かつて訪れた「懐かしい九州」へもう一度ご旅行いただく観光キャンペーン



「N700A」新幹線 / 山陽新幹線のさらなる安全安定輸送実現のために新型車両を投入



新幹線の運行管理(東京指令所) / 24時間体制で新幹線の「安全・正確・快適」な輸送に貢献



新幹線パーサー(ジェイアール西日本フードサービスネット) / 新幹線でのひとときを快適にお過ごしいただくため、笑顔でサービスを提供



新幹線のメンテナンス(ジェイアール西日本新幹線テクノス) / グループが一体となって安全と品質にこだわった車両検修を実施



次の一步へ、西日本各エリアの強みを活かしていきます。

それぞれのエリアの持つ魅力を活かす事業をきめ細かく展開します。

また、地域交通のおかれた現状を地域の皆様と共有し、次世代に向けた解決をめざします。



広島県 destination キャンペーン / 「瀬戸内ひろしま、宝しま」をテーマとして7月～9月に開催



宮島フェリー(JR西日本宮島フェリー) / 世界遺産「安芸の宮島」への快適な船旅を提供



福山駅南口開発(ジェイアールサービスネット岡山、山陽SC開発) / 駅前広場整備に合わせた開発により駅の玄関口としての賑わいを創出



旅行カウンター(日本旅行金沢支店) / 魅力ある旅を創造し、あたたかいサービスを提供



地震・津波に備えた訓練(和歌山支社) / 災害時に人命最優先の対応が行えるよう実践的訓練を繰り返し実施



地元企業との連携(松江駅) / 山陰をもっと元気にするため、地元銀行と共同で挨拶運動を実施



JR西日本グループは、鉄道を中心とする輸送サービスや、その強みを活かした生活関連サービスに加え、新たな事業分野に取り組むなど、さまざまな事業活動を行っています。そのなかで、お客様や社会に提供する「価値」とそれを支える一人ひとりの「考動」について、「JR西日本グループ中期経営計画2017」の「4つの事業戦略」ごとに紹介します。

次の一步へ、近畿エリアの価値を磨いていきます。

さらに高い安全レベルの追求と、安定輸送や利便性などのサービス品質向上を図ります。あわせて、お客様のニーズに応える生活関連サービスの展開などにより、線区価値を高めます。



新鉄道博物館(イメージ) / 2016年春、京都梅小路エリアに新たな鉄道文化拠点として開業



三ノ宮駅構内リニューアル/ファッションゾーンや化粧直しスペースが誕生し、駅の新しい楽しみを提供



交通系にカード全国相互利用 / 10のカードが全国で相互利用可能となり、お客様の利便性が向上



列車遅延情報の配信/ダイヤが乱れた際に、運行状況をWEBや駅の異常時情報提供ディスプレイを通して発信



高架化に伴う線路切換工事(東岸和田駅)/グループ会社・協力会社と一体となって夜間に工事を完遂



車両の清掃(ジェイアール西日本メンテナンス)/プロの技術と機材でお客様に快適な車内空間をお届け



321系電車



次の一步へ。地域と共に。

次の一步へ、事業創造の芽を伸ばしていきます。

さらに先の将来を見据え、長期持続的に成長していくため、生活関連サービス事業の拡大と、新たな事業分野の開拓・育成に積極的にチャレンジします。



ヴィアイン名古屋新幹線口(JR西日本ヴィアイン)/くつろぎと温もりのあるホテルとして中部エリアに初めて開業



駅型調剤薬局クオール(ジェイアール西日本デイリーサービスネット)/365日、さらに身近な駅でお薬を受け取れる薬局



ジェイグラン 阿倍野文の里(ジェイアール西日本不動産開発)/豊かで快適な暮らしと美しい街づくりを提供



ホテル接客(ホテルグランヴィア京都)/お客様に満足いただくことを最高の喜びとし、心のこもったサービスを提供



駅ビルの警備(ジェイアール西日本総合ビルサービス)/安全な施設環境の維持を第一に考え、防災・警備を遂行



荷物運搬(ジェイアール西日本マルニックス)/百貨店やショッピングセンターなど商業施設内の物流サービスを提供



特急「こうのとり」

JR西日本グループの事業活動

JR西日本グループは、当社、子会社141社および関連会社23社で構成されます。主な事業は以下の通りです。

2013年9月30日現在

【運輸業】

(鉄道事業)
西日本旅客鉄道(株)
嵯峨野観光鉄道(株)

(船舶事業)
JR西日本宮島フェリー(株)

(旅客自動車運送事業)
西日本ジェイアールバス(株)
中国ジェイアールバス(株)

【流通業】

(百貨店業)
(株)ジェイアールサービスネット岡山
(株)ジェイアールサービスネット広島
(株)ジェイアールサービスネット福岡

(物販・飲食業)
(株)ジェイアール西日本デイリーサービスネット
(株)ジェイアール西日本フードサービスネット
(株)ジェイアール西日本ファッショングッツ
(株)ジェイアールサービスネット金沢

(各種物品等卸売業)
ジェイアール西日本商事(株)

(その他流通業)
JR西日本山陰開発(株)

【不動産業】

(不動産販売・賃貸業)
京都駅ビル開発(株)
大阪ターミナルビル(株)
ジェイアール西日本不動産開発(株)

(株)新大阪ステーションストア
(株)ジェイアール西日本クリエイト
大阪ステーション開発(株)
JR西日本SC開発(株)
天王寺SC開発(株)

(ショッピングセンター運営業)
富山ターミナルビル(株)
(株)富山ステーションデパート ※
金沢ターミナル開発(株)
京都ステーションセンター(株)
(株)京都駅観光デパート

(株)和歌山ステーションビルディング
神戸SC開発(株)
山陽SC開発(株)
中国SC開発(株)

【その他事業】

(ホテル業)
(株)ジェイアール西日本ホテル開発
(株)ホテルグランヴィア大阪
(株)ホテルグランヴィア岡山
(株)ホテルグランヴィア広島
和歌山ターミナルビル(株)
三宮ターミナルビル(株)
(株)奈良ホテル ※※※
尼崎ホテル開発(株) ※

(清掃整備事業)
(株)ジェイアール西日本メンテナンス
(株)ジェイアール西日本広島メンテナンス
(株)ジェイアール西日本金沢メンテナンス
(株)ジェイアール西日本福知山メンテナンス
(株)ジェイアール西日本岡山メンテナンス
(株)ジェイアール西日本米子メンテナンス
(株)ジェイアール西日本福岡メンテナンス

(旅行業)
(株)日本旅行

(情報サービス業)
(株)JR西日本ITソリューションズ

(貸自動車業)
JR西日本レンタカー & リース(株)

(建設事業)
(株)レールテック
大鉄工業(株) ※※
広成建設(株) ※※
(株)ジェイアール西日本ビルト ※※※

(広告業)
(株)ジェイアール西日本コミュニケーションズ

(車両等設備工事業)
(株)ジェイアール西日本テクノス
(株)ジェイアール西日本新幹線テクノス

(その他)
(株)ジェイアール西日本交通サービス
(株)ジェイアール西日本リネン
(株)ジェイアール西日本マルニックス
(株)ジェイアール西日本総合ビルサービス
大阪エネルギーサービス(株) ※
JR西日本ゴルフ(株)
(株)ジェイアール西日本ウェルネット
(株)JR西日本あいウィル ※
JR西日本フィナンシャルマネジメント(株)
(株)JR西日本カスタマーソリューションズ

(電気工事業)
西日本電気テック(株)
西日本電気システム(株)

(土木・建築等コンサルタント業)
ジェイアール西日本コンサルタンツ(株)

無 印：連結子会社
※：非連結子会社
※※：持分法適用関連会社
※※※：持分法非適用関連会社
(注)各事業の区分ごとの会社名は主たる事業内容により記載しています。

JR西日本グループの概要

【会社概要】

2013年3月31日現在

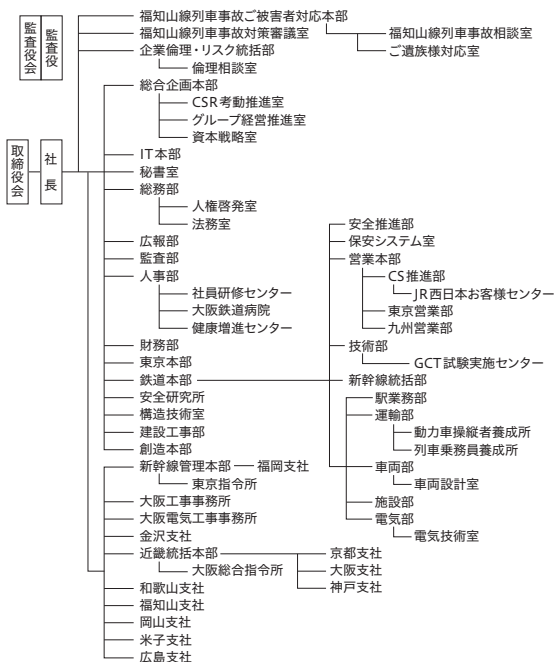
社名	西日本旅客鉄道株式会社 West Japan Railway Company
所在地	大阪市北区芝田二丁目4番24号
設立	1987年4月1日
資本金	1,000億円
発行済株式数	198,256,600株
主な事業内容	旅客鉄道事業 関連事業(不動産賃貸業など)
営業収益	12,989億円(連結) 8,685億円(単体)
総資産額	26,137億円(連結) 23,333億円(単体)
社員数	45,326人(連結) 26,889人(単体)
子会社数※	141社(うち連結子会社62社)
鉄道	キロ数:5,015.7km 新幹線:644.0km 在来線:4,371.7km 駅数:1,222駅 車両数:6,534両

(注)※の項目については2013年9月30日現在

詳しくはWEBで [JR西日本 IR](#) [検索](#)

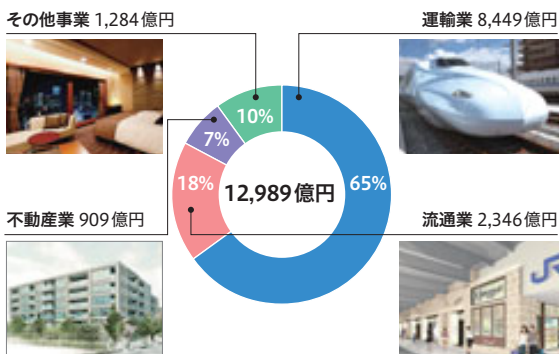
【組織】

2013年6月1日現在



【セグメント別営業収益】

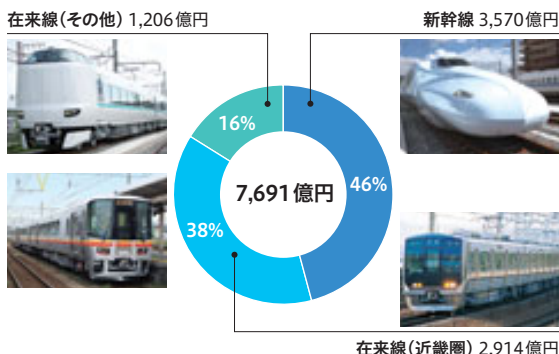
2013年3月期



(注)1. 上記セグメント別営業収益は、外部顧客に対する売上高を示しています。
(注)2. 金額については、表示単位未満の端数は切り捨て表示しています。また、比率については、表示単位未満の端数は四捨五入して表示しています。そのため、合計などと一致しない場合があります。

【鉄道事業の旅客運輸収入】

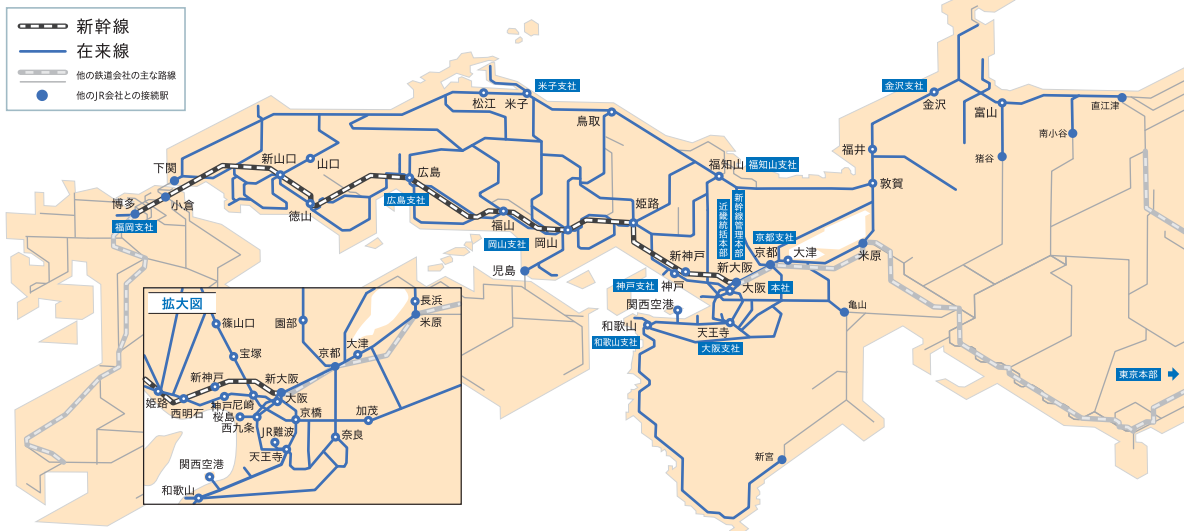
2013年3月期



(注)金額については、表示単位未満の端数は切り捨て表示しています。また、比率については、表示単位未満の端数は四捨五入して表示しています。そのため、合計などと一致しない場合があります。

【路線図】

2013年3月31日現在



福知山線列車事故について

2005年4月25日、弊社は、106名のお客様の尊い命を奪い、500名を超える方々を負傷させるという、極めて重大な事故を惹き起こしました。改めましてお亡くなりになられた方々のご冥福をお祈りするとともに、ご遺族の皆様、お怪我をされた方々のご家族の皆様に、心より深くお詫び申し上げます。

あわせて、事故に関して多大なるご心労、ご迷惑をおかけいたしましたお客様や地域の皆様方に、心からお詫び申し上げます。

弊社としては、被害に遭われた方々に精一杯対応していくとともに、新たな「中期経営計画」および「安全考動計画」のもと、さらなる安全対策の充実、企業風土の変革に取り組んでいく決意であります。

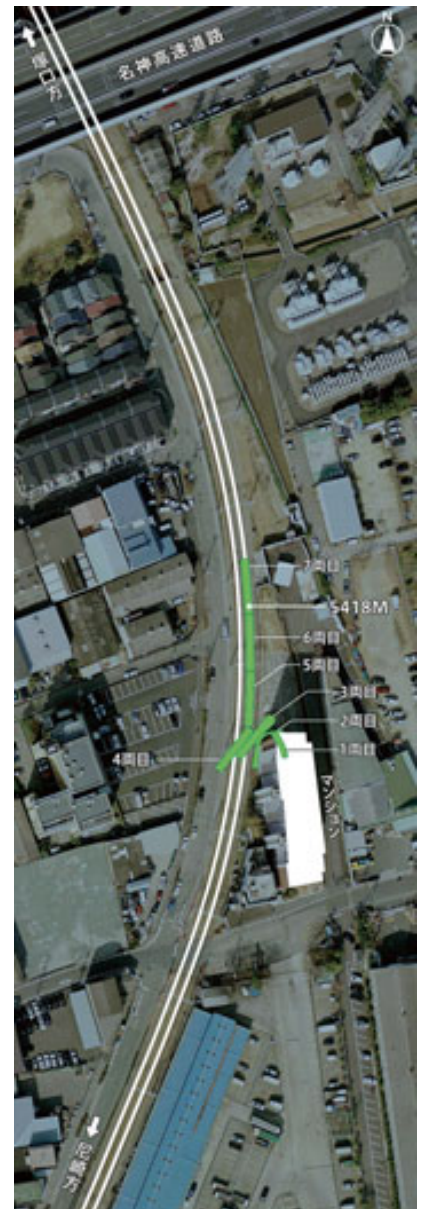
そして、この事故を深く心に刻み、お客様のかげがえのない尊い命をお預かりしている責任を強く自覚し、安全第一を積み重ね、お客様から安心、信頼していただける鉄道を築き上げることに全力を挙げて取り組んでまいります。

概要

- ・発生日時
2005年4月25日 9時18分頃
- ・発生場所
福知山線塚口・尼崎駅間 尼崎起点1k805m付近(兵庫県尼崎市)
- ・関係列車
宝塚発同志社前行 上り快速列車 電第5418M列車(207系7両編成)
- ・概況
電第5418M列車は、塚口・尼崎駅間において、半径304mの右曲線に制限速度70km/hを大幅に超える116km/hで進入し、1両目が左へ転倒するように脱線し、続いて2両目から5両目が脱線しました。
1両目および2両目車両が進行方向左側のマンションに衝突、大破するなど、多数のお客様を死傷させる大惨事を惹き起こしてしまいました。



- ・被害に遭われた方々
お亡くなりになられた方 お客様106名 運転士1名
お怪我をされた方 お客様562名 付近をご通行中の方1名



事故後の対応

安全性向上の取り組み

安全性向上計画

福知山線列車事故後、直ちにこれまでの取り組みを振り返り、反省すべき点や課題を踏まえて、より安全性を向上させるための課題を抽出し、できることから早急に実施すべく、「安全性向上計画」を策定し、推進してきました。

安全基本計画

航空・鉄道事故調査委員会(当時)から「鉄道事故調査報告書」が示されたことを契機として、2008年に「安全基本計画」を策定し、「お客様の死傷事故ゼロ、社員の重大労災ゼロへ向けた体制の構築」を到達目標として、リスクアセスメントの導入をはじめ、コミュニケーションの改善やヒューマンファクターの理解の浸透などに5年間取り組みました。その結果、リスクアセスメントにより多くのリスク低減策の実行や、社員の安全意識の向上などの成果が上がりつつある一方、鉄道運転事故や死亡に至った労働災害は依然発生しており、引き続きレベルアップが必要だということを改めて認識しました。

安全考動計画

こうした事故後のさまざまな振り返りや反省、社内外の新たな知見や経験などを踏まえ、福知山線列車事故のような事故を二度と発生させないという決意のもと、「安全考動計画2017」を策定しました。JR西日本グループの鉄道サービスをご利用いただくお客様を安全に目的地までご案内するとともに、その業務に携わる誰もが重大怪我や死亡に至ることがないように、今後5年間の目標を数値化したうえで、具体的な取り組み内容を定めました。安全は、役員・社員一人ひとりの努力によって維持し、向上させていくものであるという認識のもと、全員参加で計画を着実に推進していきます。

⇒安全考動計画についてはP7に記載しています。あわせてご覧ください。

被害に遭われた方々への対応

現在、ご遺族様をはじめ被害に遭われた方々に対しては、ご被害者対応を行う専任組織である「福知山線列車事故ご被害者対応本部」で対応させていただいており、お一人おひとりのご意見などを丁寧にお伺いしながら、精一杯の対応に努めております。

追悼慰霊式の開催

2005年9月に「慰霊と安全のつどい」を開催し、その後、毎年4月25日には「追悼慰霊式」を開催しております。また、式典終了後には、例年一般の方々などからの献花も頂戴しています。

ご説明会などの開催

弊社の安全性向上の取り組みのご説明や弊社に対するご意見などをお伺いさせていただく場として、これまでに13回(延べ55回)、社長以下の役員などが出席するご説明会などを開催しております。

心のケアの取り組み

今もなお、ご遺族様をはじめ被害に遭われた方々のお気持ちは決して癒えることのない深いお悲しみ、お苦しみのなかにあり、専門家や有識者の方々のご指導、ご協力をいただき、少しでも心のケアに役立てていただくよう取り組んでおります。



「追悼慰霊式」



献花をする弊社役員

事故を踏まえての地域のお役に立つ取り組み

事故を惹き起こしたことにより、さまざまな方々や地域社会に大変なご迷惑をおかけしたことを踏まえ、2009年4月にJR西日本あんしん社会財団を設立し、市民の方々を対象とした心身ケアの取り組みや安全基盤形成に関する研究助成などを行っています。

⇒JR西日本あんしん社会財団についてはP38に記載しています。あわせてご覧ください。

事故を心に刻み考動していく取り組み

弊社では、福知山線列車事故の重大性と安全の重要性を肝に銘じ、社員一人ひとりが安全性向上と信頼回復に向けた取り組みを実践していくために、JR西日本グループ全体で福知山線列車事故を心に刻み考動していく取り組みを行っています。

安全性向上に向けて具体的に行動を起こす日として、毎月25日を「安全の日」と定め、安全に関する学習や系統を越えた社員間でのディスカッションなど、各職場で工夫した取り組みを行っています。特に、毎年4月25日の前後には、福知山線列車事故を重い教訓として心に刻むための研修を全職場・グループ会社において実施しています。事故当時の状況やご被害者からいただいたお声を中心とした研修教材などを用い、事故の悲惨さやいのちの大切さを心に刻み、安全への決意を新たにしています。

また、福知山線列車事故の反省点や課題を認識し、これらを踏まえた安全性向上のための取り組みなどについて学び、社員一人ひとりの業務につなげていくことを目的に、「鉄道安全考動館」や事故現場において安全研修を実施しています。

加えて、ご被害者への対応を行ってきた社員が中心となって、自分が目のあたりにした事故の悲惨さなどについて語り継ぐことを目的に特別講義を実施しています。また、ご被害者に直接講話していただき、その講話を収録したDVDを視聴するなど、社員がご被害者のお声やご意見をお聞きする機会も設けています。



事故現場での研修



事故現場に供えられたお花



献花台での献花

事故後の対応

JR西日本の取り組み 安全の取り組みなど 被害に遭われた方々への対応	運輸安全委員会(前航空・鉄道事故調査委員会)／国土交通省 H17・4・25 福知山線列車事故	H17.9 「鉄道事故調査について(経過報告)」公表 「建議」	H17.11 「安全性向上計画」の着実な実施 についての勧告	H18.3 鉄道事業法改正	H18.10 「運輸安全マネジメント評価(第1回)」実施	H19.2 「意見聴取会」開催	H19.6 「鉄道事故調査報告書」公表 「建議」「所見」	H19.10 「運輸安全マネジメント評価(第2回)」実施		
		H17.5 「安全性向上計画」策定	H17.6 「安全諮問委員会」開催 第1回	H18.3 「新たな「企業理念」「安全憲章」制定	H18.6 「安全研究所」の設立	H18.10 「鉄道安全管理規程」制定	H18.10 「JR西日本グループ中期経営目標」の見直し	H19.6 「鉄道安全報告書」公表 2007年	H19.7 「安全諮問委員会最終報告」取りまとめ	H19.9 「安全推進有識者会議」開催 第1回
		H17.5 「福知山線列車事故相談室」の設置	H17.6 「お詫びと今後の取り組み」の「説明会」開催	H17.10 「安全性向上計画の進捗状況等」の「説明会」開催	H18.1 「地区別懇話会」開催	H18.3 福知山線列車事故ご被害者対応本部の設置	H18.4 「追悼慰霊式」開催	H18.7 「報告会」開催	H19.4 「追悼慰霊式」開催	H19.8 「説明会」開催

役員一覧 (2013年10月1日現在)

取締役	取締役会長(取締役会議長)	佐々木 隆之	
取締役		石川 正 ※	[弁護士法人大江橋法律事務所特別顧問]
取締役		佐藤 友美子 ※	[追手門学院大学地域文化創造機構特別教授]
取締役		村山 裕三 ※	[同志社大学大学院ビジネス研究科教授]
取締役		齊藤 紀彦 ※	[株式会社きんでん代表取締役会長]
取締役		宮原 秀夫 ※	[大阪大学大学院情報科学研究科特任教授]
	代表取締役社長兼執行役員	真鍋 精志	
	代表取締役副社長兼執行役員	山本 章義	
	代表取締役副社長兼執行役員	矢吹 静	
	代表取締役副社長兼執行役員	来島 達夫	
	取締役兼常務執行役員	柴田 信	
	取締役兼常務執行役員	堀坂 明弘	
	取締役兼常務執行役員	長谷川 一明	
	取締役兼常務執行役員	吉江 則彦	

※: 会社法第2条第15号に定める社外取締役です。

監査役	常勤監査役	菊池 保孝	
監査役	常勤監査役	岩崎 勉 ※※	
監査役		宇野 郁夫 ※※	[日本生命保険相互会社相談役]
監査役		勝木 保美 ※※	[勝木公認会計士事務所公認会計士]

※※: 会社法第2条第16号に定める社外監査役です。

執行役員・ 技術理事	常務執行役員	白取 健治	執行役員	杉岡 篤	執行役員	伊勢 正文
	常務執行役員	川上 優	執行役員	今井 克己	執行役員	藏原 潮
	常務執行役員	松浦 克宣	執行役員	国広 敏彦	執行役員	土肥 弘明
	常務執行役員	二階堂 暢俊	執行役員	福嶋 圭	執行役員	酒井 俊臣
	執行役員	野中 雅志	執行役員	横山 佳史	執行役員	井上 敬章
	執行役員	大久保 敬雄	執行役員	半田 真一	執行役員	岩崎 悟志
	執行役員	荻野 浩平	執行役員	児島 邦昌	技術理事	松田 好史
	執行役員	生駒 隆生	執行役員	森川 国昭	技術理事	土田 克己
	執行役員	倉坂 昇治	執行役員	中村 圭二郎	技術理事	田仲 文郎
	執行役員	緒方 文人	執行役員	江尻 憲昭	技術理事	平野 賀久

新任社外取締役からのメッセージ

システム機能が向上するにつれ、そのシステムを安定かつ安全に稼働させるには、より一層の配慮が求められます。通常、安全・安心なシステムの設計には、フェールセーフという考え方がとられます。これは、システムに、何らかの故障(フェール)が発生したとき、システムが安全サイドで停止するように、あらかじめ設計しておくことです。「あらかじめ」ということは、設計段階において、起こりうるあらゆる場合を想定しておかなければなりません。実はこれがそれほど容易なことではありません。フェールセーフがうまく機能しなかったとき、時として「想定外」ということが言われますが、これは、単にエクスキューズでしかありません。安全・安心なシステムの設計には、すべての場合を想定したかどうかのチェックがきわめて重要となります。

これまで行ってきた情報通信技術の研究を活かし、J R西日本においてもさらに安全・安心なシステムが実現できるよう、社外取締役としての役割を果たしてまいります。



社外取締役 **宮原 秀夫**

1973年1月	大阪大学工学博士
1973年4月	京都大学助手
1980年4月	大阪大学基礎工学部助教授
1989年10月	大阪大学基礎工学部教授
1998年4月	大阪大学基礎工学研究科長・基礎工学部長
2003年8月	大阪大学総長
2007年9月	独立行政法人情報通信研究機構理事長
2013年4月	大阪大学大学院情報科学研究科特任教授
2013年6月	当社取締役就任

特集：鉄道のしくみ① 安全で安定的な運行を支える「人と設備」 ～安全への取り組みのご理解のために～



列車を安全かつ安定的に運行することが、鉄道事業者として提供すべき輸送サービスです。これを、多くの重大事故を教訓として長きにわたって機能を高めてきた多様な「設備」と、昼夜を分かたずそれらを運用し、保守するさまざまな職種の「人」が支えています。

車両基地

車両の検査・修繕



車両は、摩耗した部品の取り替えや機能確認などの日々の点検・整備のみならず、機器を取り外しての綿密な検査を定期的を実施し、安全に運転できる状態を維持しています。

発車前の点検



運転士は、出発前に車両の点検を行い、異常がないことを確認してから運転しています。

列車



運転

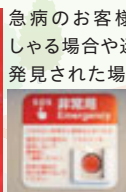
運転士は、日々の天候など変化する周囲の状況を的確に判断し、列車を「安全」「快適」に目的地まで運転するよう努めています。



ご案内・列車防護

車掌は、ドアの開閉、運転士への出発合図など、列車の運行に関する業務に加え、車内秩序の維持やお客様への案内を通じて、快適な車内環境を提供する業務も担っています。運転士と協力し、お客様に「安心」「快適」にご利用いただけるように努めています。

車内非常ボタン



急病のお客様がいらっしゃる場合や迷惑行為を発見された場合など、車内の異常を乗務員に知らせます。

ホーム非常ボタン



乗務員や駅係員にホームでの異常を知らせます。

駅



駅における列車運行の管理

駅係員は、ホームの安全確認や信号を操作しての列車の進路構成、列車の連結・切り離しなど運行に関わる業務を行います。



お客様へのご案内

駅では駅係員がお客様と接し、みどりの窓口でのきっぷの発売や改札口などでお客様へのご案内を行います。



駅舎の保守

駅の屋根、待合室、トイレ、案内板などを整備し、快適な空間づくりに努めています。



機械設備の検査

自動改札機や券売機、エレベーターやエスカレーター、空調設備など駅の機械設備は定期的なメンテナンスで機能を維持しています。

指令所



運行管理

運行管理を担う指令所は、アクシデント発生時に安全を確保し、お客様への影響を最小限に留めるため、ダイヤの修復や情報提供を行っています。

信号機



信号設備の検査

信号機は、軌道回路(P.19参照)などと連動し、赤、黄、青などの点灯で列車に停止、進行などを伝えます。定期的な点検で、確実に動作することを確認しています。

土木構造物



トンネルや橋梁などの検査

トンネル、橋梁、高架橋などの土木構造物は、そのままでは経年で劣化し、自然災害などで機能低下してしまいます。そのため、検査や修繕などのメンテナンスによって機能を維持し、列車の安全運行を支えています。

踏切



踏切の検査

鉄道運転事故の約半数は踏切で起こっています。そこで、踏切非常ボタンを押すことで列車に危険を知らせる特殊信号発光機や、障害物を自動的に検知する障害物検知装置などを設置し、定期的な点検で、確実に作動することを確認しています。



踏切非常ボタン

線路内で自動車などが立ち往生している場合や異常を認めた場合に、運転士に踏切内の異常を知らせます。

線路



線路の検査

線路はきわめて高い精度で敷設されています。しかし、列車の走行に伴う衝撃などで傷み、また狂いが生じることから定期的に検査を行い、狂いや損傷があれば補修し、常に必要とされる精度を保っています。

線路の切換など

鉄道に関わる工事は、メンテナンスを含め、列車の運行を妨げることなく、作業の安全を確保しながら行う必要があります。列車が運行している時間帯は、列車見張員を配置し、列車通過時は待避しながら工事を行います。しかし、列車の運行が高密度な線区や大規模な工事は最終列車から始発列車までの夜間に行います。また、連続立体交差化など工事が線路に支障する場合は、仮線路を敷設して線路を切り換えることで列車の運行を確保し、工事を進めています。

架線



架線の検査

変電所から電車に電気を供給する架線などは定期的に検査し、故障する前に劣化した部品を交換するなどのメンテナンスを行います。

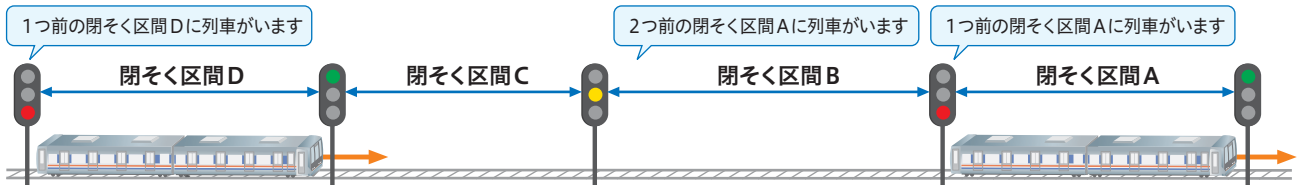




鉄道のルール

列車を安全かつ安定的に運行するために、鉄道の特性を踏まえたさまざまなルールを定めています。そのなかでも、列車同士の衝突を防ぐための最も基本的なルールとして、1つの区間に1列車しか走行させない「1閉そく1列車」というルールを定めています。

1閉そく1列車



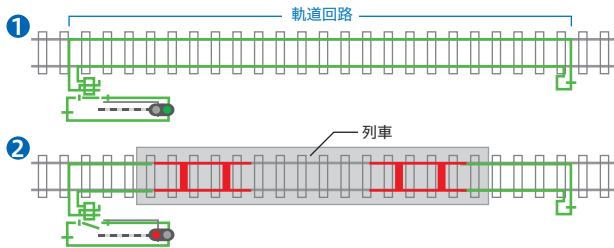
「閉そく」とは、あらかじめ線路を一定の区間に分けておき、その区間には1つの列車しか進入させないルールです。これにより、列車の正面衝突や追突事故を防止しています。

閉そくを行う方法は、古くは「通行票」の手渡しに始まり、現在は、列車の位置を検知する軌道回路と信号を連動させ、閉そく区間に列車が入ると後続列車に停止信号を出す仕組みを採用しています。

「閉そく」を支える技術

軌道回路と信号機

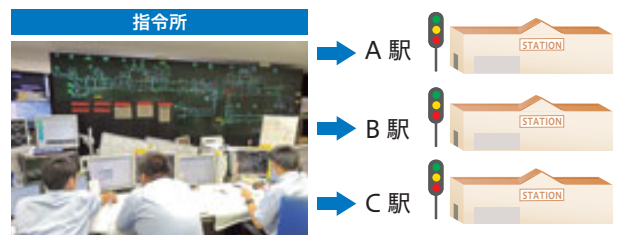
レールと車輪が電気を通す性質を利用して、閉そく区間ごとに電気回路を構成しています。この電気回路のことを軌道回路といいます。列車が閉そく区間に入ると、列車の車輪に電気が流れることで、軌道回路内で電気の流れが変化します。この変化が起こると赤信号が表示され、後続の列車に対して、「この先の閉そく区間に先行列車があります」ということが伝わります。



CTC (Centralized Traffic Control: 列車集中制御装置)

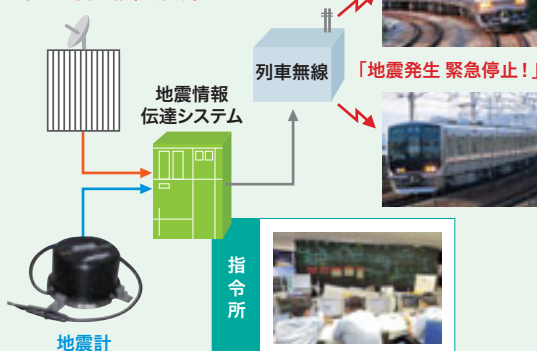
信号機や転てつ器などを、集中的に制御・管理する装置をCTCといいます。

列車ダイヤが乱れた場合、できるだけ早く正確なダイヤに戻るよう、列車の行き違いや待避駅の変更を手際よく行うほか、列車の運転取りやめや行き先変更、乗務員や列車の運用の変更などを一元管理するのに役立っています。



地震発生時の運転規制

緊急地震速報 (気象庁)



地震計が40ガル*1以上を検知、または緊急地震速報が発令された場合は、規制区間内を走行する列車を一時的に停止させます。

計測震度*2が4.0以上4.5未満の場合は、異常の有無を確認するために、規制区間内を徐行運転します。なお、規制区間内に点検が必要な指定箇所がある場合は、緊急点検を行った後、徐行運転を行います。

一方で、計測震度が4.5以上の場合は、規制区間内に異物や線路の変状がないか、線路に沿って歩いて点検します。その後、最初に規制区間を走行する列車については徐行により運転を再開します。

このように、地震が発生した場合には、線路などの安全を確認したうえで、列車の運転を行っています。

用語解説

*1 ガル：地震による揺れの強さを表すのに用いる加速度の単位。

*2 計測震度：ある場所での地震による揺れの強さを表すものの1つ。加速度の大きさのほかに、地震波の周期や継続時間が考慮されて計算されます。



新たな技術の導入と利用

鉄道のさらに高い安全レベルを実現するために、新たな技術の導入やその利用を進めています。

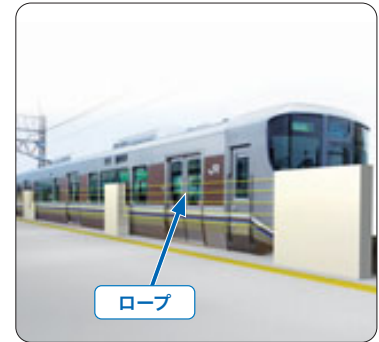
昇降式ホーム柵の開発

ロープを上下に昇降させる機構でホームの安全を確保する「昇降式ホーム柵」の開発を進めています。3枚扉や4枚扉など列車の扉の位置が異なることから従来の可動式ホーム柵の導入が難しい駅への導入に向けて、技術的な検証やリスクの検証、設置駅の検討を進めてきましたが、2013年11月中旬からJRゆめ咲線の桜島駅1番のりばにおいて設置工事を行い、12月上旬から試行する予定です。この試行を通じて、安全面、機能面での検証を深めて実用化につなげたいと考えています。

ホーム柵が上昇した状態



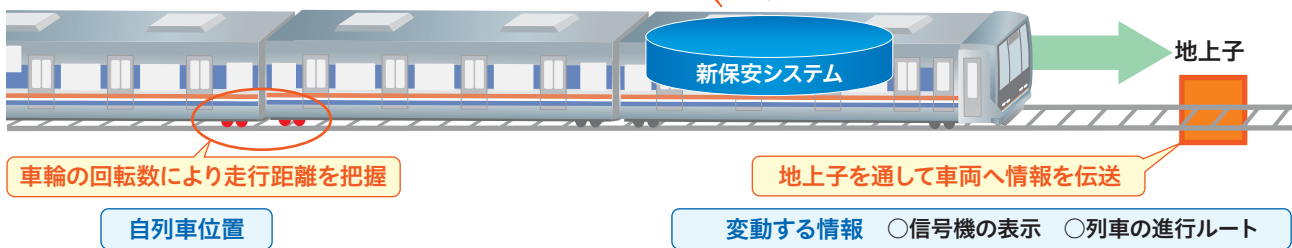
ホーム柵が下降した状態



新保安システムの開発

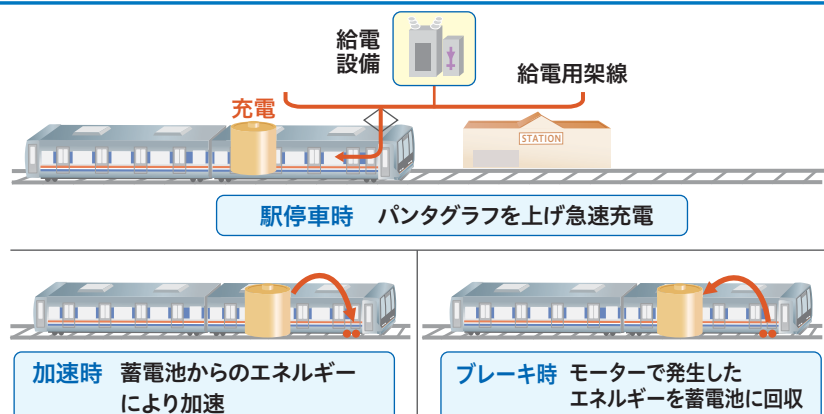
ATS(Automatic Train Stop:自動列車停止装置)の機能をさらに進化させ、停車駅で決められた停止位置を大幅に行き過ぎる事象や、ホームの無い側のドアを開けてしまう事象などを防止することのできる新しい保安システムを開発しました。

現在、広島エリアへの導入に向けた準備を進めています。



バッテリー電車の開発

電車に走行用の蓄電池を搭載したバッテリー電車の開発を進めています。バッテリー電車は非電化区間も走行でき、その際には、気動車とは異なり排気ガスを排出しません。あわせて、ブレーキ時にはモーターで発電したエネルギーを蓄電池に回収し、車両の加速や車内の空調用などとして活用することで、高い省エネルギー効果を得ることができます。



8分野の2012年度活動実績および2013年度重点取り組み

- ・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ました。
- ・そのほかの7分野については、毎年、重点取り組み事項を設定し、PDCAサイクルを回しながら活動を進めています。
- ・2012年度までは、「安全」「CS(お客様満足)」「地域との共生」「人材・働きがい」「地球環境」「コンプライアンス」「資材調達」「人権」「危機管理」「情報セキュリティ」「ディスクロージャー」の11分野を設定していましたが、「JR西日本グループ中期経営計画2017」に沿ってPDCAを回していく観点から、8分野への再編を行いました(「資材調達」「人権」を「コンプライアンス」に、「情報セキュリティ」を「危機管理」に統合)。

安全

Plan 基本方針		Do 取り組み		
分野	「安全基本計画」(2008～2012年度)	2008～2012年度主な取り組み事項		総合評価
安全	お客様の死傷事故ゼロ、社員の重大労災ゼロへ向けた体制の構築	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)		○
		事故から学ぶ教育の効果向上		
		安全基盤の形成(安全を支える技術の向上/安全を支えるコミュニケーションの改善/ヒューマンファクターに基づく安全性の向上/安全を支える現場力の向上/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/事業を支える人材の確保と育成/安全をともに築き上げるための社会、お客様との連携)		
		安全投資		

安全以外の7分野

Plan 基本方針		Do 取り組み		
分野	2012年度CSR重点取り組み事項	2012年度主な取り組み事項・実績		総合評価
CS(お客様満足)	より利便性が高く、快適なサービスの提供	交通系ICカードの全国相互利用サービス開始/列車の遅延情報をよりきめ細かに提供/スマートフォン用情報ページ「山陽新幹線便利帳」を開設/特急「はるか」の車内字幕案内を4カ国語対応 など		○
	お客様の安心につながる取り組みの実施	ダイヤ乱れ時の情報提供をさらに充実(振替輸送実施の円滑化/Super-TID端末を活用したきめ細かな案内放送) など		○
	「お客様の声」対応の充実	お客様の声へのより迅速、丁寧な対応/快適な車両、駅を提供(223系車両の補助シート取っ手の見直し/補助座席の隙間への落とし物対策)/ご不要になった定期券を払い戻す条件を見直し など		△
	JR西日本グループ体となったCSマインドの向上	CSへの理解の向上と各職場での実践(社外講師によるCSセミナー)/取り組みにあたって個人の自主性を尊重(CSフェスティバル) など		○
地域との共生	<近畿エリア> 快適で利便性の高い「生活圏」の創造	「子育て支援」の取り組みを推進(認定子ども園の整備/子育てファミリー情報誌「とことん」の発行)/地域ニーズに応える「駅周辺の生活機能」を整備(ピオレ姫路開業/ピエラ森ノ宮開業/守山駅ホーム屋根延長) など		○
	<西日本各エリア> 便利で暮らしやすく魅力あるまちづくりへの貢献	可部線の電化延伸を決定/地元企業との連携を推進(両備グループとの連携/山陰合同銀行との連携) など		○
	<西日本各エリア> 観光を契機とした地域活性化への貢献	地域と連携し、観光キャンペーンを推進(山陰デスティネーションキャンペーン/海外のお客様対象の「名探偵コナン岡山・倉敷ミステリーツアー」) など		○
	社会貢献活動のさらなる充実	「安心な社会」の構築をめざす取り組み(救急フェア/NPOなどへの活動助成)/地域との連携や協働で地域の活性化を促進(次世代育成の取り組み/鉄道文化財の保護と活用/地域の一員としての取り組み)/東日本大震災復興支援(東北コットンプロジェクトへの協賛/被災地・被災者支援の継続) など		○

計画



※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
 ※総合評価は自己評価です。

Check 評価		Action 今後の方針
	コメント	「安全考動計画2017」(2013~2017年度)
	5年間の取り組みを通じて、多くのリスクを洗い出し、低減を図ってきたことで、鉄道運転事故は減少傾向にあります。また、2012年に実施した社員意識調査の結果では、社員の安全意識が着実に向上しているなど、取り組みの成果が現れていると考えています。	JR西日本グループの鉄道サービスをご利用いただくお客様を安全に目的地までご案内する業務に携わる誰もが、大怪我や死亡に至ることがない 2017年度までの5年間を通じた目標: お客様の死傷事故ゼロ、死亡に至る鉄道労災ゼロ 2017年度の到達目標:ホームにおける鉄道人身障害事故3割減/ 踏切障害事故4割減/ 部内原因による輸送障害5割減

Check 評価		Action 今後の方針
	コメント	2013年度CSR重点取り組み計画
	お客様満足度調査(自社調査)においてインターネット予約についての評価が向上するなど、利便性を高める施策を積み重ねたことに対して、一定の評価をいただきました。	お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えする 達成レベル:多様なニーズの高い感度での把握と、ニーズを積極的に施策に反映するケースの増加/CSマインドに基づく自主的な取り組みの継続
	お客様の声から抽出したテーマに重点的に取り組むなど、計画的に商品やサービスの改良を進めることができました。一方で、継続的に取り組むべきテーマもあり、引き続き推進する必要があります。	輸送品質の高い鉄道を作り上げる 達成レベル:輸送品質に関する課題解決の増加
	「お客様の声」に対して真摯にお応えするよう努めたなかで、具体的な改善計画までお答えするケースも増加しました。一方で、回答に要した日数は増加しました。	「お客様の声」に正面から向き合い、サービスの充実、改善を進める 達成レベル:「お客様の声」への回答レベル(迅速性・回答内容品質)の向上/ 「お客様の声」などに基づく課題解決の継続、拡大
	取り組みを継続していくなかで、一人ひとりの気づきを実際の行動に移すことが大切であるとの示唆を講評者からいただきました。	社外への情報発信の強化 達成レベル:取り組みについての社外への情報発信の質的・量的な向上 お客様の受け止め(評価)の定量的・定性的な把握
	商業施設開業や駅改良など個別の施策は予定通り進捗したものの、線区価値の向上には継続的な取り組みが必要だと考えています。	近畿エリア「磨く」:お客様ニーズに応える生活関連サービスの展開による、線区価値の向上 達成レベル:輸送品質の高い鉄道づくり/適切なメンテナンスによる持続可能な鉄道システムの構築/住みたくてご利用しやすい沿線づくり/大阪環状線のブラッシュアップなどによる魅力ある近畿エリアの創造/新たな鉄道博物館の開業による鉄道文化拠点づくり
	地元企業と締結した連携協定に基づく取り組みが具体化しました。今後も各社とのつながりを強化していくことが必要だと考えています。	西日本各エリア「活かす」:エリアの持つ魅力を活かす事業の展開 達成レベル:都市間・都市圏輸送の安全性および利便性向上/駅を中心とした街づくりへの貢献とにぎわい創出/地域と一体となった観光振興の推進/広島都市圏でのシティネットワークの充実と広島駅周辺の拠点性向上/岡山都市圏での鉄道のブラッシュアップと主要駅の拠点性向上/ご利用状況に応じた持続可能な地域交通の実現
	観光キャンペーンを契機として、自治体や地元企業との連携につなげることができました。今後も自治体や企業との連携を深めていくことが必要だと考えています。	社会貢献活動のさらなる充実 達成レベル:「安心な社会」の構築をめざす取り組みの継続/職場単位、支社単位でエリアの特徴を活かした社会貢献活動のさらなる充実/鉄道文化の浸透
	鉄道をはじめとする事業活動とつながりの深い取り組みを中心に、社会貢献活動を推進できました。	

分野	2012年度CSR重点取り組み事項	2012年度主な取り組み事項・実績	総合評価	
人材・働きがい	実務能力向上と「考動」の実践	個人把握を通じた育成のPDCAサイクルを推進/OJTを基本に、集合教育や自己研鑽を充実/「考動」の実践としての業務改善活動を推進 など	○	
	働きがいを持てるいきいきとした職場づくり	コミュニケーションを活性化(コミュニケーション能力向上/労働組合とのコミュニケーション) /社員の心身の健康を増進/ワーク・ライフ・バランスを向上 など	○	
	事業運営に必要な人材の安定的確保	社内外から多様な方法での採用を推進/障がい者雇用を促進(JR西日本あいウィルによる事業展開) など	○	
地球環境	限りあるエネルギーを大切にエネルギー消費量の削減を推進	省エネルギー車両を積極的に導入(省エネルギー車両導入比率76.8%) /省エネルギー運転を推進/電力需給逼迫に対応した節電を継続 など	○	
	JR西日本グループの事業を踏まえた低炭素・循環型社会構築への貢献	「考動エコ」で環境意識を醸成/廃棄物の3Rを推進(駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル率97.8%、鉄道資材発生品のリサイクル率92.2%) /環境に配慮した事業運営を推進 など	◎	
	公共交通の利用促進および地域との連携強化、生物多様性保全活動の促進	公共交通の利用を促進(「パーク&ICOCA」は合計29カ所/「駅リンクン」は合計22カ所) /生物多様性保全の取り組みを推進 など	○	
コンプライアンス	「守るべき一線」の徹底に向けた教育・啓発の充実	教材事例の刷新など、教育コンテンツをさらに充実/倫理意識定着に向けた啓発活動を推進 など	○	
	内部通報制度の浸透および対策の水平展開によるリスク低減	未然防止のための制度の浸透・活用を推進 など	△	
	JR西日本グループ一体となった企業倫理の推進	グループ会社にも新たな教育手法を展開/SNS利用に関する注意 など	△	
資材調達	資材調達におけるコンプライアンスの確立	各職場の資材担当者への研修を実施 など	○	
	品質管理レベルの向上	重要物品取引先様への品質管理状況確認を継続 など	○	
人権	人権啓発の推進	人権課題への取り組みの浸透(各職場で人権侵害リスクの洗い出し) /より充実した人権研修の実施 など	○	
危機管理	リスク低減サイクルのレベルアップ	リスク事象についての情報の収集と共有を推進 など	○	
	大規模災害を想定した危機管理	災害時の初動対応を訓練で確認/災害備蓄を推進 など	○	
	情報セキュリティのPDCAサイクルの定着	社員教育の充実と職場点検の推進/情報機器のセキュリティ対策を推進(ウイルス感染を防止する環境づくり/新たな情報機器に対するセキュリティ管理体制の構築) など	○	
ディスクリージャー	社内外に向けた情報発信の拡充	多様な広報ツールによる広報リソースの効果的な発信/より深く効果的にご理解いただくための工夫 など	○	
	組織的な広報力の向上	対象者ごとにきめ細かく研修・訓練を実施/重大事故などの発生時に備えた連携を推進 など	○	

Check 評価

Action 今後の方針

コメント
通信教育やオープンカレッジの受講者数が増加するなど、積極的に学ぶ意欲は高まってきました。また、人材育成のPDCAサイクルについては、システムなどのツールは整備されたものの、それらを活用し、取り組みを発展させる必要があると考えています。
育児休職制度の取得者数が着実に増加するなど、ワーク・ライフ・バランス向上をはじめ、いきいきとした職場づくりに一定の効果があつたと考えています。
全体として計画通りに進捗しました。引き続き、将来にわたって必要な人材の確保に努めていくとともに、生産年齢人口減少への対応が必要になると考えています。
「中期経営計画2008-2012」における環境目標(省エネルギー車両導入比率75%/エネルギー消費原単位△12%)および夏の節電計画(2010年度比8~9%削減)を達成しました。
「中期経営計画2008-2012」における環境目標(駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)リサイクル率85%以上、鉄道資材発生品リサイクル率90%以上)を達成しました。また、ジェイアール西日本マルニックス主導の古紙リサイクルの仕組みの構築や「エコステーション設計ガイドライン」の完成など、JR西日本グループらしさを活かした取り組みが形になりました。
「パーク&ICOCA」を合計29ヵ所、「駅リンク」を合計22ヵ所に拡大し「駅まで・駅から」の移動手段の整備を進めました。また、護岸工事に際してのオオサンショウウオの保護や、地域と連携した清掃活動により沿線にコウノトリが飛来するなど、事業の内容や地域に合った生物多様性保全活動が実施できました。
取り組みごとに実施するアンケートで、より現実感の持てる内容を望む声がありました。また、企業風土の現状を把握する企業倫理アンケート結果や実際に発生した事象などとあわせて振り返りを行いました。
企業倫理アンケートの結果では、若年層の内部通報制度の認知度がほかの層に比べて低く、啓発活動の継続が必要です。また、社外相談窓口(弁護士事務所)の認知度を向上することも課題だと考えています。
基本的な企業倫理推進体制は各社で構築されているものの、業種・業態が多岐にわたるため、具体的にはそれぞれの事情に応じた取り組みが必要であると認識しています。
計画通り研修や意見交換を実施しましたが、コンプライアンスの重要性浸透については継続的に取り組んでいく必要があると考えています。
関係法令などの周知は、取引先様のご協力もあり、一定のレベルに達したものと考えています。引き続き、品質管理レベルを維持・向上していくために、取引先様の工場への立ち入り確認などを継続していく必要があると考えています。
モニタリング調査で、人権に係るリスクマネジメントや教育などの計画通りの進捗が確認できました。また、ほとんどの職場で自職場の人権侵害リスクの洗い出しが完了したことで、具体的な対策の検討を進める準備が整ったと考えています。
基盤はほぼ整ったため、リスク事象のデータをもとに、今後より効果的かつ効率的にリスク低減に向けた改善や業務の見直しを図っていく必要があると認識しています。
訓練で得られた課題を踏まえて、BCPやマニュアルを継続的に改善し検証するというサイクルの基礎は固まってきましたが、危機対応能力の向上には、組織としてのさらなる裾野の拡大が必要です。また、原子力災害や武力攻撃など新たに想定される危機事象への準備も必要であると認識しています。
重大な個人情報漏えいや大規模なウイルス感染などの事故をゼロに抑えることができました。しかし、不注意による個人情報紛失事故は、依然発生していることから、さらなる情報セキュリティ意識の向上に向けた取り組みが必要と認識しています。
情報の受け手に対するアンケート調査やヒアリング調査から、マナー啓発ポスターでの訴求や社内誌の掲載内容について改善すべき点が見られました。また、社外の方々からご意見をいただきながら、情報発信の方向性、妥当性の検証を重ねました。
2012年度の広報対応に関して特段のご指摘などは寄せられませんでした。情報発信上の一部の不備をご指摘いただいた事例もあり、引き続き、広報対応力の向上に向けた取り組みが不可欠であると考えています。

2013年度CSR重点取り組み計画
一人ひとりの意識と能力を高め、成長をサポート 達成レベル:社員が能力を発揮しやすい環境の整備/学びたいという意欲に応える場の充実/人材育成に関わるツールを活用し、PDCAサイクルを発展
より一層いきいきと働ける職場づくりを推進 達成レベル:社員の心身の健康を維持・増進(メンタルヘルス不調者の状況の改善(人数、休業日数の減少))/各種制度を利用しやすい雰囲気づくり
多様な採用形態による人材確保を推進 達成レベル:将来にわたる事業運営に必要な人材の確保/ベテラン社員からの技術継承を有効に実施していける体制の整備(指導者層を対象とした再雇用を実施)
新たな技術開発など省エネルギーの取り組みを推進 達成レベル:省エネルギー車両比率77%/エネルギー消費量(2010年度比)原単位△3%、全体△2%、在来線運転用および駅オフィスなど△4%/バッテリー電車など技術開発の推進/節電の取り組みを継続
JR西日本グループが一体となって、一層の省エネルギー・省資源を実現 達成レベル:グループ会社(約70社)で環境目標を設定/グループネットワーク「G-NET」への「考動エコ」事例の掲載/駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)リサイクル率96%以上、鉄道資材発生品リサイクル率96%以上(設備工事)・91%以上(車両)
「パーク&ICOCA」と「駅リンク」を拡大するほか、生物多様性の取り組みを推進 達成レベル:「パーク&ICOCA」と「駅リンク」などの整備を進め、公共交通利用を促進/環境展や地域イベントなどの社会貢献活動を通じ、鉄道の環境優位性を訴求/生物多様性保全の浸透に向け、社会の動向調査や方針・体制の整備などを検討
企業倫理教育のさらなる充実 達成レベル:研修終了後のアンケートにおいて、内容についての納得感が得られたという意見が増加、または効率的・効果的な教育ができたとの感想が増加/企業倫理アンケートにおいて、社員の意識が改善
より一層相談しやすい体制づくりを推進 達成レベル:内部通報制度の認知度が向上/有効な内部通報が増加
グループ全体の企業倫理のさらなる向上 達成レベル:ディスカッションをはじめとする各種取り組みを、各グループ会社において実態に応じて展開している状態
資材調達におけるコンプライアンスの確立 達成レベル:資材調達に関するコンプライアンス事項が財務部資材および資材使用部門の関係箇所社員に周知徹底されている状態
品質管理レベルの向上 達成レベル:取引先様への立ち入り確認および関係法令などの周知状況確認を継続実施し、取引先様との連携のもと、鉄道資材の品質管理レベルが維持されている状態
人権啓発の推進 達成レベル:各職場で発生が懸念される人権侵害リスクの最優先課題を人権研修または人権課題のテーマに選定/人権侵害事象の未然防止に取り組むとともに、次の最優先課題に対して検討を進めている状態
リスクマップを活用したリスク低減施策の推進 達成レベル:リスクマップから特に優先してリスク低減に取り組むべきリスク事象を抽出し、当該事象については、発生件数が減少している状態
訓練を通じた危機管理能力の底上げと新たなリスクへの対応 達成レベル:シナリオ非提示型訓練の振り返りや、新たなリスク事象に対する検討を通じて、会社としての危機対応能力が向上している状態
情報セキュリティ対策の深化 達成レベル:重大な個人情報漏えい事故ゼロ/大規模なウイルス感染、サイバー攻撃(標的型メール、ホームページ改ざん)による重大な被害ゼロ/災害による大規模システム障害ゼロ
社会の視点、感度を踏まえた広報活動 達成レベル:社会の視点・感度を踏まえながら、当社の姿勢や取り組みを情報発信できている状態/社員からのニーズが高い情報を社内誌などで発信できている状態
「広報力の基盤」の維持、底上げ 達成レベル:これまで蓄積されてきた広報活動のノウハウが集約され、その一部題材が水平展開されている状態

安全

社会に提供する価値

- ・お客様を安全に目的地までご案内すること
- ・業務に携わる誰もが重大な怪我や死亡に至らないこと

代表取締役副社長兼執行役員 鉄道本部長
安全統括管理者
山本章義

推進責任者のコメント

基本的な考え方

当社において「安全」は経営の最重要課題であり、「安全を最優先する企業風土の構築」をめざし、ソフト・ハードの両面からさまざまな取り組みを進めています。2013年3月に策定した「JR西日本グループ中期経営計画2017」においても、「安全」を、中核をなす重要な戦略と位置づけて、新たな安全計画である「安全考動計画2017」を着実に実行していくことで高いレベルの安全の実現をめざしています。

福知山線列車事故を発生させた当社は、この事故を未然に防止できなかったという反省により導入したリスクアセスメントを今後とも安全対策の柱として重点的に取り組むとともに、JR西日本グループで働く社員がこの福知山線列車事故を心に刻み、人命、安全を最優先とした考動がとれるよう、さまざまな取り組みを進めていきます。こういったソフト対策に加え、設備の保守や更新、さらには新技術の開発など、安全に関わる投資も引き続き積極的に行い、安全性をさらに向上させていきます。

安全基本計画の総括

2008年度から2012年度まで5年間にわたり「安全基本計画」に取り組んできました。「安全基本計画」においては、「なぜ福知山線列車事故を未然に防ぐことができなかったのか」という反省のもと導入したリスクアセスメントの取り組みをはじめ、事故当時の当社に不足していたヒューマンファクターの理解の浸透やコミュニケーションの改善などにJR西日本グループ全体で取り組んできました。また、安全の原点である安全意識の浸透に向けて、鉄道安全考動館や福知山線列車事故現場における研修をはじめ、各職場において事故を忘れないための取り組みなども行ってきました。

5年間の取り組みを通じて、社員から安全に関する自主的な報告が増加するとともに、多くのリスク低減策を実行してきたことで、鉄道運転事故が総じて減少傾向にあるなど、安全基本計画におけるさまざまな取り組みが成果となって現れていると考えています。

■福知山線列車事故以降の安全性向上に向けた取り組み

2005年4月25日 福知山線列車事故

2005年5月31日 安全性向上計画策定

2007年6月28日 航空・鉄道事故調査委員会の調査報告書

2007年7月3日 安全諮問委員会の最終報告

2008年2月18日 安全推進有識者会議の提言

2008年4月1日 安全基本計画策定

2013年4月1日 安全考動計画推進中

※これまでに計4回、社員意識調査を実施し、各計画の策定に反映

今後の方針

2013年3月に新たな安全の5年間にわたる計画として「安全考動計画2017」を策定し、4月から取り組みを進めています。この計画は、「安全基本計画」の振り返りをはじめ、事故後に実施してきたさまざまな事故の振り返りと反省、社内外の新たな知見や経験を踏まえて策定したものです。

「安全考動計画」では、「お客様が死傷する列車事故ゼロ」「死亡に至る鉄道労災ゼロ」を5年間の取り組み期間を通じた目標とし、「ホームにおける鉄道人身障害事故3割減」「踏切障害事故4割減」「当社に起因する輸送障害5割減」を5年後に達成する具体的な数値目標として設定しました。これからの5年間はこの目標の達成に向けて、「安全考動計画」に掲げた「安全・安定輸送を実現するための弛まぬ努力」「リスクアセスメントのレベルアップ」「安全意識の向上と人命最優先の考動」「安全投資」の4つの柱にJR西日本グループが一体となって重点的に取り組んでいきます。

安全に関わる取り組みは、『鉄道安全報告書2013』において詳しく報告しています。ぜひご覧ください。

JR西日本 鉄道安全報告書 [検索](#)

P お客様の死傷事故ゼロ、社員の重大労災ゼロへ向けた体制の構築

「安全基本計画」の取り組み(2008年度～2012年度)

2008年4月から5年間の計画で、JR西日本グループ一体となって「安全基本計画」に取り組みました。「安全基本計画」は、福知山線列車事故後から取り組んだ「安全性向上計画」の残された課題や、社員意識調査の結果、安全諮問委員会におけるご提言、ならびに安全推進有識者会議における安全性向上策の方向性についてのご提言などを踏まえて策定したものです。「安全基本計

画」においては、当社の企業としての目標である「安全を最優先する企業風土の構築」をめざす道のりのなかで最優先・最重要に取り組むべきものとして、「お客様の死傷事故ゼロ、社員の重大労災ゼロへ向けた体制の構築」を到達目標として掲げ、その実現に向けてJR西日本グループ一体となって取り組んできました。

■到達目標

「お客様の死傷事故ゼロ、社員の重大労災ゼロへ向けた体制の構築」

5年間の取り組みによりめざす状態

- 1 お客様の死傷事故、社員の重大労災につながる可能性のあると考えられるリスクが洗い出され、それぞれのリスクの重大性についての評価結果が関係者間で共有されている状態
- 2 優先して対処すべきリスクに対して、対策を実行している状態
- 3 社員から多くの安全情報が寄せられ、リスクに対して適切な監視体制がとられている状態

具体的取り組み内容

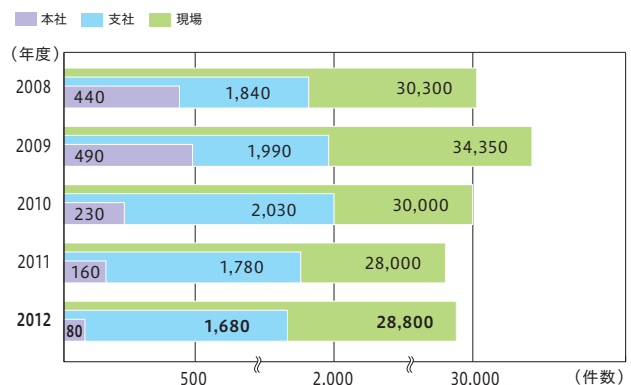
- 1 リスクアセスメントに基づく安全マネジメントの確立
 - A リスクアセスメント
 - B 事故の概念の見直し
- 2 事故から学ぶ教育の効果向上
- 3 安全基盤の形成
 - A 安全を支える技術の向上
 - B 安全を支えるコミュニケーションの改善
- 4 安全投資
 - C ヒューマンファクターに基づく安全性の向上
 - D 安全を支える現場力の向上
 - E 安全をともに築き上げるグループ会社等との一体的な連携
 - F 事業を支える人材の確保と育成
 - G 安全をともに築き上げるための社会、お客様との連携

D リスクアセスメントに基づく安全マネジメントの確立

先手の安全対策を講じる具体的手法として「リスクアセスメント」を導入しました。リスクアセスメントは、リスクを定量化したうえで「優先して対処すべき」ものに対して適切な対策を実行するもので、全現場、支社、本社において展開しています。

社員から報告される多くの安全に関わる情報をもとに、関係する他の職場や関係グループ会社も巻き込んで、職場ごとにリスクアセスメントを行い、リスクの低減に努めてきました。また、職場だけではできないリスクの低減策については、支社あるいは本社でも対策を検討しました。

■リスクアセスメント実施件数



リスクアセスメントにより改善した事例

(社員の声に基づき、ホームの安全性を高めた事例)

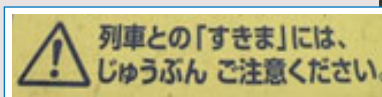
【報告されたリスク】

(内容)

天王寺駅15番のりばの特急「くろしお」の1号車、2号車、3号車の乗車口は、ホームとの隙間が広いので、小さなお子様がご乗車される際、線路に転落する危険性がありました。

(対策後)

1号車、2号車、3号車の乗車口の足元に、ご注意くださいのためのステッカーを貼りました。小さなお子様にも分かるように、ひらがなで記載しています。



D 事故から学ぶ教育の効果向上

社員一人ひとりの安全意識の向上を図るため、鉄道安全考動館研修や事故現場での研修、献花台での立哨などの福知山線列車事故を忘れない取り組みを実施しています。こうした取り組みを通じて、全社員が事故の悲惨さや命の大切さを心に刻むとともに、



鉄道安全考動館における研修



梅小路運転区構内における列車事故総合訓練

に、事故の反省を踏まえた取り組みを日々の業務のなかで実践できるように努めています。

また安全憲章の具現化に向けて、警察、消防、地域にお住まいの方々などにご協力いただき、定期的に列車事故総合訓練や津波避難訓練など、さまざまな場面を想定した訓練を実施しています。

D 安全基盤の形成

安全の基盤となる、現場力の向上、技術力の向上、コミュニケーションの改善など、安全基盤の形成に向けた仕組みづくりに継続して取り組んできました。



安全活動研究発表会

安全研究所の取り組み

「ヒューマンファクターの理解と活用」は、鉄道事業の健全な経営・運営のための基盤であると同時に、安全マネジメントの確立に必要な基盤でもあります。

2006年6月に設立した安全研究所は、ヒューマンファクターに特化した研究所として、大学や(公財)鉄道総合技術研究所など社外の研究機関や他鉄道会社などと連携しながら、研究・調査を

行っています。そして、研究・調査の成果の多くは、社内の実務に活用されています。あわせて、経営幹部、管理職社員、間接部門社員、現場長クラスを対象としたヒューマンファクターセミナーを実施しているほか、JR西日本グループ各社に対する相談やコンサルティングなども行っています。1年間の研究成果は、報告書「あんけん」にまとめ、社内外に配付しています。



「あんけん」Vol.6
2013年6月発行

詳しくはWEBで [JR西日本 安全研究所](#) [検索](#)

私の 次の 一歩

眠気予防策に関する研究で安全性向上に貢献 ～日本睡眠学会ベストプレゼンテーション賞受賞～

研究結果に基づき、朝8時には起床して太陽の光を浴び、昼寝は15時までに20分以内、という休日の過ごし方を啓発しています。泊まり勤務後、帰宅して数時間昼寝をする習慣がある人が多いのですが、そうすると夜の本睡眠に影響を与え寝つきが悪くなり、生体リズムを乱す原因となっています。この生活リズム改善に取り組んだ人の約84%が、日中の眠気の頻度が減少しており、日中のパフォーマンスが向上しています。



安全研究所 研究員
(左から)千田 琢、福馬 浩一

また、宿泊施設で試行的に浴衣をパジャマに変更し、さらに夜間の光が睡眠に影響するため照明を白色から青色光の少ない暖色系に変更した結果、寝つきが改善し良い睡眠がとれることが明らかになりました。

D 安全投資

鉄道システムは膨大な設備により運営されています。これを適時適切に維持・更新するとともに、安全性をより高めるために、保安設備や防災設備の整備を行っています。

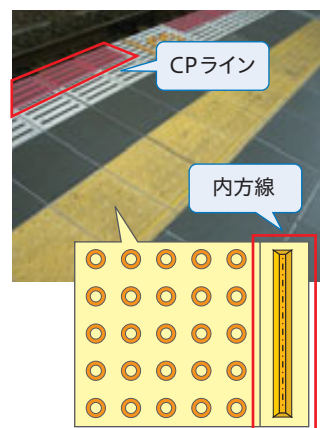
「安全基本計画」の5年間で約4,680億円を投じて、ATSの整備をはじめ、ホーム非常ボタンの設置や踏切設備の改良など安全対策を進めてきました。

ホームの安全対策

鉄道人身障害事故の防止のため、ホームの安全性を向上させる施策を進めています。

■CP(Color Psychology)ライン

線路への転落および列車との接触を未然に防ぐための「CPライン」を、2012年度末現在、103駅に整備しました。



■内方線付き点状ブロック

ホーム内側に線状の突起(内方線)を設けてホーム内外が分かるようにした内方線付き点状ブロックを、2012年度末現在、406駅に整備しました。

■ホーム非常ボタン

乗務員や駅社員に異常を知らせる非常ボタンの整備を進めています。2012年度末現在、在来線は307駅、新幹線は全駅に設置しています。



在来線

新幹線

踏切の安全対策

当社発足以降、踏切の安全性を向上させるために、立体交差化や踏切統廃合などによる踏切の廃止を進めるとともに、踏切警報機や遮断機、障害物検知装置、踏切非常ボタンなどを整備してきました。

■踏切非常ボタン

踏切内で自動車などが立ち往生している場合や異常を認めた場合に、運転士に異常を知らせるための非常ボタンを設置しています。すべての第1種踏切および第3種踏切で整備が完了しました*1。



ATS(自動列車停止装置)の整備

速度超過に起因する事故や列車衝突を防止するため、総力をあげてATSの整備を進めています。国土交通省令により2016年6月が整備完了期限となっている箇所を、2012年度で完了しました。

車両の安全対策

■編成間ホーム転落防止用音声警報装置

編成同士を連結した箇所でのホームからの転落を防ぐため、車両から警報を発する装置の整備を進めています。



■車内非常ボタン(SOSボタン)

急病のお客様がいらっしゃる場合や迷惑行為を発見された場合など、乗務員に知らせることができるSOSボタンを、在来線、新幹線的全車両に設置しています。



在来線

新幹線

地震・津波に対する安全対策

■地震に対する安全対策

橋脚や駅などの耐震補強や、列車の線路からの逸脱防止対策および地震計の観測体制強化による被災箇所への進入防止対策などを進めています。

山陽新幹線では、新大阪・姫路駅間において、順次逸脱防止ガードの設置を進めています。



山陽新幹線逸脱防止ガード

■津波に対する安全対策

今後、発生が予想されている東海・東南海・南海地震に伴う津波に対する対策を進めています。

特に、和歌山県沿岸を走る紀勢線新宮・和歌山駅間は、津波による被害が発生する恐れの高い地域として、さまざまな対策を進めています。

・梯子や階段の設置

車両からの避難をスムーズにできるよう、手すり付きはしごの車両への設置や、線路から国道などの高台へ避難するための避難誘導降車台の設置などを行っています。



手すり付きはしご



列車から避難するために駅間に設置した避難誘導降車台

・避難誘導支援アプリケーションの開発

GPSを活用して現在位置、津波による浸水区間、最寄りの避難場所の位置、避難場所に至る経路情報が分かるアプリケーションを開発し、乗務員が携帯する業務用のスマートフォンに搭載しました。



避難誘導支援アプリケーション

私の次の一歩

現場の声を活かし、津波対策としてGPS機能付き乗務員用避難支援アプリを開発しました

以前は、分厚い避難地図を携帯し乗務していましたが、乗務員から「地図が重い」「夜間見えにくい」との声があり、業務用携帯電話機に専用アプリを搭載しました。乗務員に「価値あるものだ」と実感してもらいたいと思い、全87箇所の避難ルートを実際に歩き、ルートごとの分岐点ごとに分かりやすい写真を撮り掲載するなど、実効性の高さにこだわりました。今後も現場の声を丁寧に聞きながら、ソフト・ハード両面から安全施策を推進していきます。



和歌山支社 安全推進室 室長代理 岡田 健太郎

用語解説 ●*1 第1種踏切：踏切警報機・遮断機を設置している踏切。
第3種踏切：踏切警報機のみ設置している踏切。

■津波避難誘導心得

東日本大震災の教訓などを踏まえ、大津波の発生が予想されるときに乗務員などの自主判断により避難することを定めた「津波避難誘導心得」を、2012年8月に制定しました。

『津波避難誘導心得』

- 1 大地震が発生した場合は、津波を想起して自ら情報収集に努め、他との連絡がとれない場合、時間がない場合は、自ら避難を判断する。
- 2 避難を判断した場合は、お客様へ避難を呼びかけ、速やかに避難誘導する。
- 3 降車や避難、情報収集にあたっては、お客様や地域の方々からの協力を求める。
- 4 お客様とともに社員も速やかに避難し、避難後もより高所へ逃げ、津波警報が解除されるまで現地・現車へ戻らない。

■津波の発生に備えた訓練

大津波警報が発表されたことを想定し、お客様を安全な場所へ誘導する訓練を地元自治体などのご協力もいただきながら実施しています。2012年度は大阪、和歌山、岡山、広島エリアで実施しました。



紀勢線下里・紀伊浦新駅間における津波避難訓練



呉線忠海駅構内における津波避難訓練



呉線忠海駅構内における津波避難訓練

C 事故などの発生状況と対策

「安全基本計画」の5年間の取り組みを通じて、多くのリスクを洗い出して低減を図ってきた結果、鉄道運転事故は減少傾向にあるなど、取り組みの成果が現れていると考えています。また、2012年に実施した社員意識調査の結果では、社員

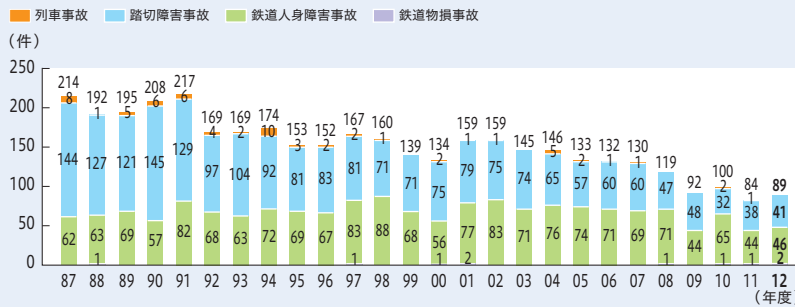
の安全意識が着実に向上していることから、各取り組みの成果は現れていると考えています。しかしながら、この5年間を振り返ると、当社の安全性向上に向けた取り組みにはまだ多くの課題があることも事実です。

鉄道運転事故

2012年度は、鉄道運転事故が89件発生しました。安全性向上に向けてソフト・ハード両面から安全対策を推進してきた結果、会社発足当時と比較して約6割減少させることがで

きました。しかしながら、依然として事故が発生していることから、引き続き、積極的に安全性を向上させる対策を講じていきます。

■鉄道運転事故件数の推移



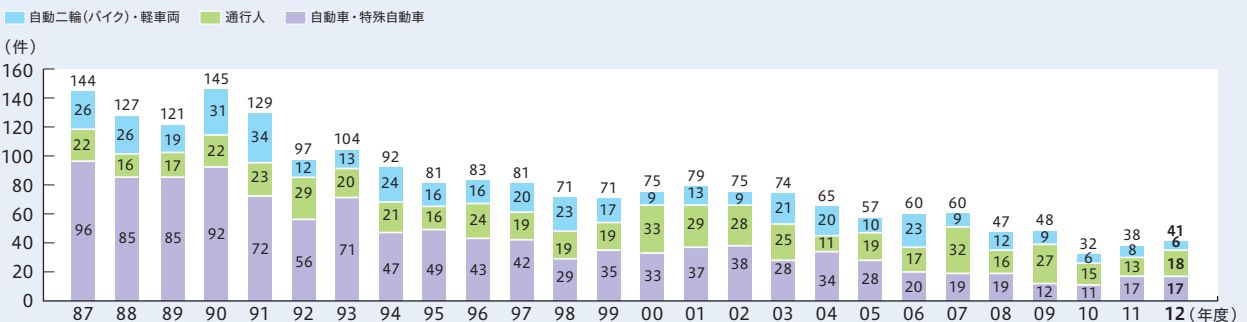
鉄道運転事故…省令に定められた列車衝突事故等の事故	
列車事故	列車衝突事故、列車脱線事故および列車火災事故
踏切障害事故	踏切道において、列車または車両が道路を通行する人または車両等と衝突し、または接触した事故
鉄道人身障害事故	列車または車両の運転により、人の死傷を生じた事故
鉄道物損事故	列車または車両の運転により、500万円以上の物損を生じた事故

踏切障害事故

2012年度は、踏切障害事故が41件発生しました。会社発足以降、立体交差化や踏切の統廃合、踏切非常ボタンなどの整備を進めてきた結果、踏切障害事故の件数は着実に減少

しています。「安全考動計画」においては「踏切障害事故4割減」を5年後の到達目標として、踏切の安全対策に取り組んでいきます。

■踏切障害事故件数の推移



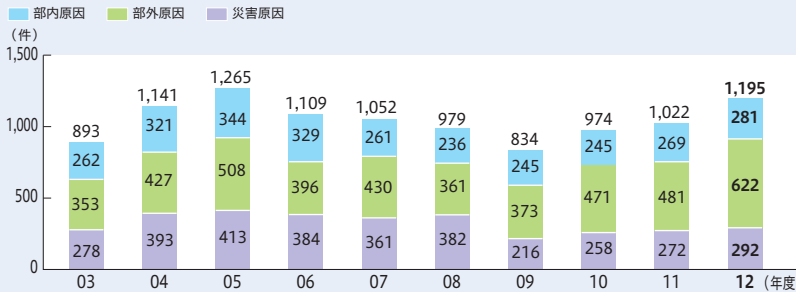
輸送障害

2012年度は、輸送障害が1,195件発生しました。車両・設備の維持・管理などの取り組みにより、2005年以降は減少傾向にあるものの、近年の異常気象などによる大雨などの自然災害や、少しでも異常があれば列車を停車させて確認するなど、安全性を高める

取り組みによる増加もあることから、減少には至っていません。

「安全考動計画」においては、5年後の目標として、部内原因による輸送障害の5割減をめざしています。今後も安全安定輸送の確立に向け、さまざまな対策を講じていきます。

■輸送障害件数の推移



輸送障害…列車に運休または30分以上の遅延が生じたものであり、原因は3種類

部内原因	車両等設備の故障、社員の取り扱い誤りなどが原因のもの
部外原因	列車妨害、踏切支障(踏切無謀横断等)、線路内支障(線路内立入り等)などが原因のもの
災害原因	降雨、強風、地震等の自然災害が原因のもの

A 安全レベルのさらなる向上をめざします

2013度から5年間は「安全考動計画2017」に取り組みます。「安全基本計画」の取り組みをさらにレベルアップさせることで、安全のレベルを着実に向上させていきます。

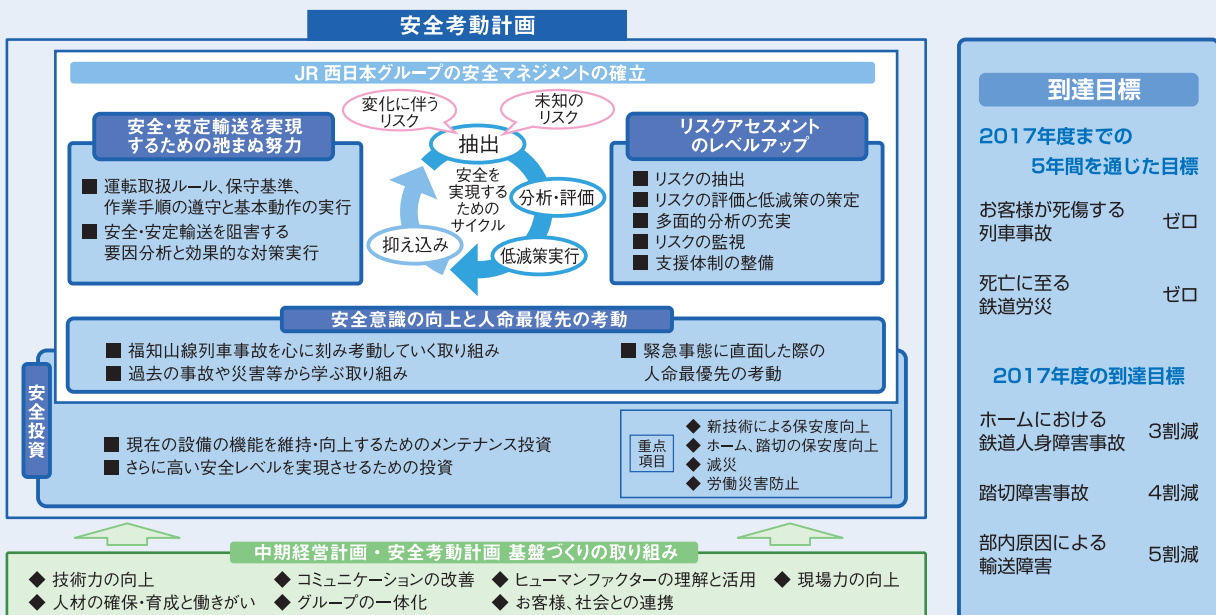
安全考動計画2017 概要

「福知山線列車事故のような事故を二度と発生させない」ことは、JR西日本グループの責務であり、変わらぬ決意です。

この決意のもと、JR西日本グループの鉄道サービスをご利用いただくお客様を安全に目的地までご案内するとともに、その業務に携わる誰もが怪我や死亡に至ることがないように、安全のレベルを着実に向上させるために取り組むべき行動を具体化したものが「安全考動計画」です。

この「安全考動計画」は2013年4月から取り組みを開始しました。

本計画では、具体的な数値目標を掲げ、安全性向上に向けて継続して取り組んでいくこととしています。「お客様が死傷する列車事故ゼロ、死亡に至る鉄道労災ゼロ」を5年間を通じた目標に、「ホームにおける鉄道人身障害事故3割減」「踏切障害事故4割減」「部内原因による輸送障害5割減」を5年後の目標とし、この実現に向けて「安全・安定輸送を実現するための弛まぬ努力」「リスクアセスメントのレベルアップ」「安全意識の向上と人命最優先の考動」「安全投資」の4つの柱に重点的に取り組んでいきます。



CS(お客様満足)

社会に提供する価値

- ・輸送品質の高い鉄道をはじめ、お客様に安心・信頼してご利用いただくためのサービス
- ・お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えする快適・便利なサービス

推進責任者のコメント 取締役兼常務執行役員 鉄道本部副本部長、
鉄道本部営業本部長 **柴田 信**
鉄道本部営業本部 CS 推進部長 **多田 真規子**



基本的な考え方

鉄道事業を核とするJR西日本グループは、日々多くのお客様にご利用いただき、社会的に重要な役割を担っています。

公共性の高い事業を担う私たちは、将来にわたってお客様や社会から信頼をいただき、お客様を起点とした事業運営を継続して行うことにより、ご提供する価値を高めてお客様に繰り返しご利用いただき、「JR西日本ファン」になっていただけるような企業グループでありたいと考えています。

そのためには、お客様のニーズやご期待を把握するとともに、社会の動向をしっかりと見据え、それにお応えする安全やサービスに着実に反映させていくことが不可欠です。すなわち、日々の業務を通じて高い感度でニーズを把握し、商品などに反映させるとともに、私たちがお客様のために何をさせていただかを自ら考え、行動に移すことを積み重ね、よりお客様にご満足いただける質の高いサービスを提供していきます。

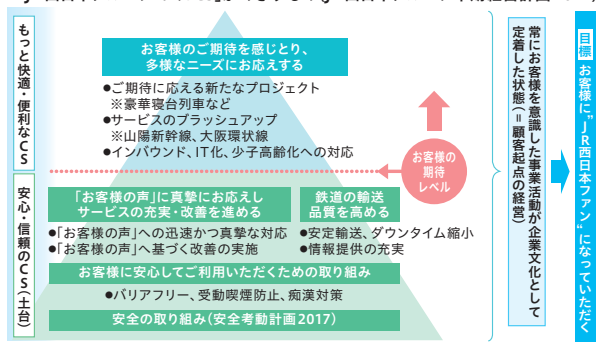
特に、輸送品質の高い鉄道サービスの提供は、大変重要な課題と受け止めています。徹底した安定輸送対策とお客様視点でのご案内の充実により、信頼してご利用いただける高い輸送品質を実現するべく努力を続けていきます。

こうした取り組みに加え、1987年の会社発足時より当社グループへの貴重なご提言、ご意見として伺ってきました「お客様の声」については、今後ともより一層、迅速かつ真摯にお応えしていくとともに、いただいたお声に基づいてお客様の視点に立ったサービスの充実や改善を進めていきます。

そのうえで、こうした「お客様の声」に基づく改善事例やグループがめざすサービスについて、社会やお客様に広く積極的にお伝えすることで、当社の取り組みをご理解いただけるよう努めていきます。

そして、これらの取り組みを企業文化として定着させて、「顧客起点の経営」を実現していきたいと考えています。私たちは、より多くのお客様に「JR西日本ファン」になっていただけるよう、CSの「次の一歩」を力強く踏み出し、将来にわたって愛される鉄道をめざしていきます。

■ JR西日本グループでの「CS」がめざすもの (JR西日本グループ中期経営計画2017)



2012年度の総括

2012度はエクスプレス予約の「みずほ」「さくら」への対応や交通系にカード全国相互利用開始など、より簡単に、よりスピーディにご利用いただけるような取り組みとともに、海外からのお客様やシニア世代向け商品の充実といった、新たなニーズにお応えする商品開発を着実に実施してきました。

また、災害などにより列車ダイヤが乱れた際の情報提供の充実や、踏切遮断棒の改良の実施など、お客様の声から抽出した課題を解決する取り組みも積極的に進めました。

一方、バリアフリー設備の整備など、アクセス向上については従来から継続的、計画的に進めてきています。さらに、マタニティマークを関西私鉄各社と共同で導入して普及促進に努めたほか、車内などの迷惑行為を防止するキャンペーンを警察と連携して行うなど、安心してご利用いただくための取り組みにも注力しています。

しかし、お客様のニーズは日々変化していることから、今後も継続的、計画的にCSの向上に取り組んでいきます。

今後の方針

「JR西日本グループ中期経営計画2017」の初年度にあたり、一人ひとりが自らの仕事の質を高めるとともに、各部門が連携したチームワークでの取り組みにより、まずは目標に向かって着実なスタートを切っていきます。

JR西日本グループに働くもの一人ひとりが、日々、安全で安心・信頼してご利用いただける土台をより確実なものにしていくとともに、快適・便利にご利用いただける商品やサービスをご提供していくため、引き続き取り組んでいきます。

P より利便性が高く、快適なサービスの提供

D 交通系ICカードの全国相互利用サービス開始

当社の「ICOCA」をはじめとする10の交通系ICカードによる全国相互利用サービスを、2013年3月23日から開始しました。これにより、お手持ちの交通系ICカード1枚で、参加事業者すべてのエリアで、鉄道とバスが利用できるようになりました。また、各カード加盟店で、電子マネーによるショッピング※にも利用できるようになりました。



※PiTaPaを除きます。

共通のシンボルマーク

D スマートフォン用情報ページ「山陽新幹線便利帳」を開設

山陽新幹線をご利用のお客様がご乗車前に最新の情報を手軽に取得いただけるように、2013年3月、当社ホームページ「JRおでかけネット」内に、スマートフォン用情報ページ「山陽新幹線便利帳」を開設しました。運行情報をはじめ、時刻・運賃検索、空席案内など、便利なコンテンツを選定しました。あわせて「車内販売割引クーポン」や「山陽新幹線公式キャラクター『カンセンジャー』壁紙画像・ムービー」の配信も行っています。




スマートフォンの「山陽新幹線便利帳」画面

CS(お客様満足)

私の次の一歩 分かりやすいご案内のため、参加事業者で議論を重ね、シンボルマークをつくりました

全国相互利用の参加事業者が集まり、サービス内容を検討するワーキンググループの取りまとめ役を務めました。共通で行う具体的なサービス内容の合意に向けて事業者間の調整に苦労しましたが、全国相互利用サービスの共通理念である「お客様の利便性向上」にこだわって議論しました。シンボルマーク検討当初は、その必要性についてさまざまな意見が出ましたが、分かりやすいご案内のために必要と訴え、作成への合意を得ることができました。今回築いた参加事業者との連携をさらに深め、より便利で快適なICカードサービスの実現をめざします。



営業本部 河野 宏

D 特急「はるか」の車内字幕案内を4カ国語対応へ

海外からのお客様へのサービスを充実させるため、海外からのネット予約、駅での多言語通訳サービス、外国語ホームページのリニューアルなどを行っています。

閑空特急「はるか」については、2013年春のダイヤ改正時にあわせて、車内字幕案内を2カ国語(日本語・英語)から4カ国語(日本語・英語・韓国語・中国語(簡体字))に増やしました。デッキに設置した荷物置き場の使用方法を示すステッカーにも「韓国語」「中国語(簡体字)」の表記を追加しました。



日本語・英語・韓国語・中国語になった特急「はるか」の車内字幕案内

D 列車の遅延情報をよりきめ細かに提供

ホームページに掲載する列車運行情報の「遅れ」について、従来は「30分以上の遅れ」から掲載していましたが、よりきめ細かな情報を提供するため、2012年8月より、「15分以上の遅れ」(京阪神エリアの朝ラッシュ時および新幹線は「10分以上の遅れ」)からご案内を行い、さらに2013年3月からは表示エリアの細分化を実施しました。またスマートフォン対応、振替代行輸送区間のビジュアル化などのリニューアルを行いました。

このほか、京阪神エリアの主な線区を対象に、ホームページ上で遅延証明書を取得していただくことができるようにしました。



スマートフォンの「列車運行情報」画面

C 利便性を高める施策を積み重ねたことにより、一定の評価

お客様へのご案内の充実をはじめとした利便性向上施策を、重要性・緊急性を一つひとつ検討しながら、着実に実施してきました。その結果、インターネット予約について「お客様満足度調査*1」(自社調査)での評価が向上したほか、その他のサービスについても、お客様からのご指摘の減少やお褒めの増加がみられるなど、一定の評価をいただけたと考えています。

A お客様のご期待を感じ取り、多様なニーズにお応えしていきます

海外からのお客様やお子様連れのお客様による新たなニーズへの対応や喫煙ルームの整備など、社会の変化に応じた商品やサービスの開発、改良とともに、新幹線駅への異常時情報提供ディスプレイの整備や大阪環状線駅的美装など、さらなるCSの向上を図っていきます。

用語解説 ●*1 お客様満足度調査: JR西日本グループが提供するサービスの現状を把握し改善を図る目的で、主な駅でお客様にアンケート用紙をお渡ししてご回答をお願いする方法で行っている調査。

P お客様の安心につながる取り組みの実施

D ダイヤ乱れ時の情報提供をさらに充実

ダイヤ乱れ時のご案内を充実するために、「異常時情報提供ディスプレイ」を駅に増設しました。このディスプレイやポスターを活用し、振替輸送実施時には最寄りの他鉄道の駅までの道順などをビジュアルでもご案内するようにしています。また、先行・後続列車の位置や今後の運行順序などを把握できるSuper-TID*1を装備したスマートフォンを、2012年7月から京阪神の各車掌区所に配備し、先着案内も含めた異常時の情報提供のさらなる充実に取り組んでいます。



異常時情報提供ディスプレイ

私の次の一歩

他の鉄道事業者とともに、振替輸送実施の円滑化に取り組んでいます

運行不能時のお客様への代替手段として、可能な限り振替輸送を実施しています。振替輸送のときにお客様にできる限りご迷惑をおかけしないため、京阪神地区の鉄道事業者と3か月に一度会議を開き、振替輸送に関する課題解決を図っています。これまで、振替輸送を開始するまでに場合によっては事故発生から40分を要する時もありましたが、各社のご協力を得て、概ね20分に短縮できました。施策を「形」にできたのは、京阪神地区の鉄道事業者との調整を行っていた京都・大阪・神戸の3支社と輸送を管理する指令所が、近畿統括本部*2の発足により同じ組織となったことで、連携しやすくなったことも大きいと思います。



近畿統括本部 営業課 (左から)
青木 和茂、井野 貴司

私の次の一歩

Super-TID端末を最大限活用し、異常時にもきめ細かな案内放送に努めています



(左から)
姫路列車区 車掌 井上 祐作
明石車掌区 車掌 孝橋 正則

Super-TIDの最新の運行情報を活用したきめ細かな案内放送を行ったことで、お客さまからおほめをいただいたこともあります。この便利さを周りの車掌にもっと広めたいと思い、端末を活用した案内マニュアルを作成しました。異常時訓練では端末を活用し、どのような情報を入力し案内すればよいか練習しています。「JR西日本ファン」の拡大に向け、お客様の期待を超えるようなご案内ができるよう、今後も職場全体のスキルアップに努めます。

用語解説

- *1 Super-TID (Traffic Information Display): 列車の遅れなどの運行情報を視覚的に把握できる業務用アプリ。
- *2 近畿統括本部: 2010年に発足した、京阪神地区の輸送サービスなどを一括管理する支社。それまで本社鉄道本部所属だった大阪総合指令所も近畿統括本部発足の際に、その中に入りました。
- *3 FAQ (Frequently Asked Questions): 頻繁に尋ねられる質問。

C 各部門が設定した具体的なテーマに重点的に取り組み、概ね達成

お客様の声から抽出した課題をもとに、踏切遮断棒折損対策などのテーマを設定し、重点的に改善に取り組みました。また、ベビーカーをご利用の方や高齢者の方、障がいをお持ちの方など、皆様にとって安心してご利用いただけるよう、バリアフリー設備をより多くの駅に整備することし、計画的に進めています。一方、車内空調の適正管理など、進捗途上のテーマについては、継続的な取り組みが必要だと考えています。

A 輸送品質の高い鉄道をつくるとともに、取り組みをお客様や社会の皆様積極的に伝えていきます

風速管理装置の信頼性向上や橋桁への自動車の衝突防止対策など、輸送品質向上に向けた取り組みを着実に進めるとともに、マニュアルに基づく訓練を重ねるなど、輸送障害が発生した場合の影響の最小化やお客様視点でのご案内の充実や改善を引き続き進めていきます。

さらに、「お客様の声」に基づく改善事例や、当社グループの取り組みについてご理解いただけるよう、社会やお客様に広くお伝えしていきます。

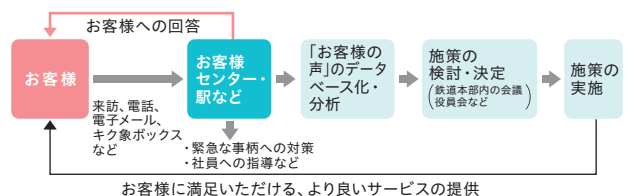
P 「お客様の声」対応の充実

D より迅速、丁寧な対応へ

ご意見、ご要望やお問い合わせは、CSの原点である「お客様の声」として、速やかに内容を確認し、必要な対策を実施しています。「JR西日本お客様センター」では、お電話をお待たせする時間の短縮のほか、ホームページのFAQ*3の充実などに取り組んでいます。また、回答に日時を要する事柄については、途中経過のご報告を行うなど、より丁寧な回答を心がけています。

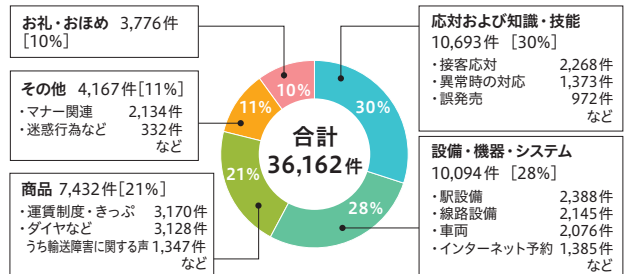
また、いただいたお声をデータベース化し、それを活用して全体の傾向から解決すべきテーマを抽出するなどして、計画的に改善に取り組んでいます。

■「お客様の声」の流れ



お客様に満足いただける、より良いサービスの提供

■「お客様の声」内訳 2012年度に寄せられた「お客様の声」は約36,000件でした。



D 快適な車両、駅を提供

「お客様の声」に基づいて、お客様の視点からのサービスの充実や改善を図るべく、車両設備の改良や駅設備の改良などに取り組みました。

223系車両の補助シート取っ手の見直し

アーバン路線に投入されている223系車両の補助シートは、取っ手が小さすぎて下ろしにくいというお声をいただいています。そこで、使いやすい取っ手を考案し、2013年度から順次交換を進めています。



補助座席の隙間への落とし物対策

補助シートの隙間に、スマートフォンやICカードを落としてしまうと、拾い上げることができないといったお声が寄せられて



223系車両の補助シート取っ手

いることから、隙間に小物が落ちにくい構造へ変更を進めています。

これらの改善事例は社内誌やイントラネットに掲載し、事例の共有化を図るとともに、ホームページや車内ポスターなどで社外にも定期的に発信しています。

D ご不要になった定期券を払い戻す条件を見直し

月単位での払い戻しとなるご不要になった定期券については、これまで、「有効期間開始後3日以内」に限り、日単位で払い戻しを行ってきました。しかし、連絡定期券を発売している他交通機関などと協議し、2012年10月から、日単位での計算で払い戻す条件を「開始後7日以内」まで行えるように見直しました。

詳しくはWEBで [JR西日本 お客様の声](#) [検索](#)

C 「お客様の声」に対し真摯にお応えする実績を重ねた一方で、回答に要した日数は増加

2012年度は、約36,000件の貴重な「お客様の声」をいただくことができました。これらのお声については、例えば「駅構内のトイレの入口の段差が危ない」といったご指摘に対して、具体的な改善計画までお客様にお答えするケースも増加させることができました。

一方で、回答に要した平均日数が前年よりも伸びており、こうした点などを改善していきます。

A 「お客様の声」に正面から向き合い、サービスの充実・改善を進めます

寄せられている「お客様の声」に対してできる限り迅速に、かつ真摯にお応えできるよう、社内の連携をより高めるなどの改善を重ねていきます。

また、いただいたお声をもとに、本社、支社、現場においてお声に基づいて課題を見つけ、それを解決すべく、お客様の視点に立ったサービスの充実や改善を継続して進めていきます。

P JR西日本グループ一体となったCSマインドの向上

D CSへの理解の向上と各職場での実践

社外講師をお招きしてのセミナーなどを実施し、役員・管理職からCSへの理解を深めています。また、各職場ではCS推進の中核となる社員を定め、「CS=仕事の質の向上」と捉え、実際に行われている好ましい仕事の進め方を共有するなど、グループ全体でCSの推進を図っています。



社外講師によるCSセミナー

D 取り組みにあたって個人の自主性を尊重

「やりがい」や「達成感」を実感するような自主性に基づく行動こそがCSの原点であるという考えのもと、仲間へ感謝の気持ちを伝えあう「ぐっジョブカード」や、事例発表会「CSフェスティバル」を実施しています。2012年度の「CSフェスティバル」では、グループ会社を含め31チームが参加し、「ロングレールの交換方法」「地域をあげてのおもてなし」「警備業のホスピタリティ」など、さまざまな職場でのCS向上のための取り組みを共有しました。



CSフェスティバル

C 一人ひとりの気づきが行動に移って初めてCSは向上

CS活動を確実に進めるには、どんなスローガンよりも大事なことがあります。

それは実際に行動に移すことです。意思が弱いからできないのではなく、どんな些細なことであっても、想像力を働かせて相手が喜ぶようなことをやってみる。「考動」することで習慣になるのです。例えば、シートベルトの着用だっ



(株)ヴィジナリー・ジャパン
代表取締役
鎌田 洋 様

A グループが一体となって、CSマインドの醸成に向けた人材育成を続けていきます

人材育成を充実しCSマインドの醸成を図るとともに、一人ひとりがお客様のために何ができるかを自ら考え、行動に移すことの定着をめざし、取り組みを重ねていきます。

地域との共生

社会に提供する価値

- ・鉄道の強みを活かし、地域と一体となった観光振興
- ・行きたい、住みたい、ご利用しやすい沿線づくり
- ・地域と連携し、エリアに即した事業展開による地域の活性化



推進責任者のコメント

常務執行役員 総合企画本部長 二階堂 暢俊

基本的な考え方

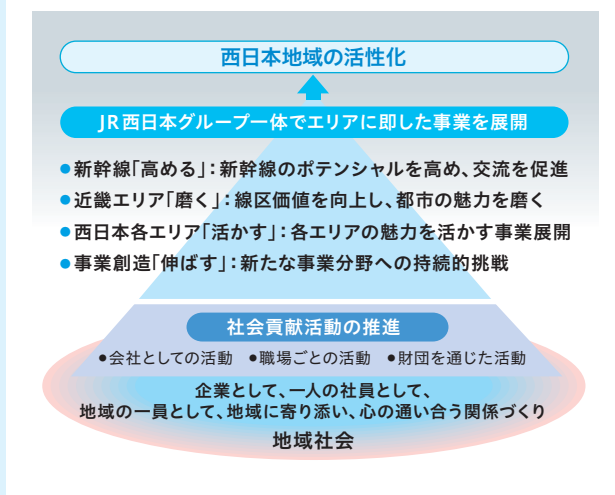
鉄道を核に事業を営むJR西日本グループは、地域を離れては存在し得ません。そこで、現在推進中の「JR西日本グループ中期経営計画2017」において、グループの「めざす未来～ありたい姿～」として、「地域共生企業」となることを掲げています。

そのためには、地域の皆様との対話を重ね、地域としてめざす姿や解決すべき課題を共有したうえで、ともに解決を図り、地域を活性化していくことが何よりも大切だと考えています。そして、このような関係をより確かなものとするために、自治体や地元企業と包括的に連携・協働することをめざす協定を締結したケースがいくつか具体化してきました。そういったなかで、JR西日本グループとして何ができるのかをしっかりと検討し、鉄道事業を核にエリアに即した事業を展開することにより、鉄道の品質を高めるとともに、鉄道以外の事業の拡大と新たな事業創造を推進していきます。

また、社会貢献活動の分野でも、地域との連携は欠かせません。鉄道をはじめとする事業活動とつながりの深い「安全」「地球環境」「社会福祉」「鉄道文化」、そして「地域社会」という5つの分野を中心とし、活動を推進します。

地域に根ざした取り組みを確実に積み重ね、西日本地域の活性化に貢献できるよう努めていきます。

■地域との共生 全体像



2012年度の総括

事業活動を通じた地域活性化策として、ホーム上の混雑解消のための駅設備の改良や、駅に隣接するショッピングセンターの開業など、駅の機能向上に取り組んだほか、保育施設の開設や子育てファミリー情報誌「とことことん」の発行などを実施しました。加えて、観光キャンペーン開催期間を中心に、地域やグループ会社と連携した「おもてなし」施策の実施、観光を意識した臨時列車の運行や2次アクセスの整備などを進めました。また、関係自治体との検討の場を設定し、地域交通のあり方についての議論を継続しています。

社会貢献活動の分野では、相次ぐ自然災害の中、会社としてボランティア活動を支援する制度を継続し、多数の社員がボランティア活動に参加しました。また、JR西日本あんしん社会財団との連携のもと、社員も参加する救急救命の啓発活動のほか、事故や災害が起こった際の備えやその後のケアなどに関わる地域に根ざした活動への助成や、新たな未来を創る研究に対する助成を継続しており、「安全で安心できる社会づくり」への貢献に努めています。

今後の方針

近畿エリアにおいては、引き続き、自治体との連携を深めながら、駅ナカ、駅ビル、駅周辺施設をより充実させることで、各線区の線区価値を向上させ、住みたくなくご利用しやすい沿線づくりに努めていきます。

西日本各エリアにおいても、引き続き、自治体との連携を深め、広島駅の開発や広島都市圏のシティネットワークの充実をはじめ、駅を中心とした街づくりへのグループ一体となった貢献とにぎわいの創出に努めます。また、各種観光キャンペーンの開催など、鉄道の強みを活かし、地域と一体となった観光振興を推進し、それぞれのエリアの持つ魅力を活かす事業をきめ細かく展開していきます。

社会貢献活動については、JR西日本あんしん社会財団を通じて、今後も引き続き安全で安心できる社会づくりに資するNPOなどへの助成を行うほか、消防などの協力を得ながら、救急救命の啓発活動を各地で開催します。加えて、各職場においても、車両所公開や「旅育」など、地域に根ざした活動を積極的に推進していきます。

P **〈近畿エリア〉**
快適で利便性の高い「生活圏」の創造

自治体をはじめとした関係者の皆様と連携・協働に関する方向性を共有し、具体的な取り組み内容や役割分担について議論を進めながら、一つひとつ施策を実施しています。

D **「子育て支援」の取り組みを推進**

滋賀県で認定こども園の整備に着手

包括的連携協定を結んでいる滋賀県において、駅に隣接する保育所整備を検討してきました。そして、地元の(福)大津子どもの家福祉会との協働で、琵琶湖線大津駅において、2014年4月の開園をめざし、保護者の就労有無に関わらず入園できる、認定こども園(認可申請予定)の整備を進めることになりました。

また、子育て世代の方々に便利な魅力ある線区となることをめざし、駅に隣接した保育所「JRキッズルーム」を運営しています。



認定こども園イメージ

子育てファミリー情報誌「とことことん」(季刊)を継続して発行

「とことことん」は、京阪神エリアのお出かけや子育ての情報を通じて、お子様と一緒にの毎日を応援する季刊誌です。

2012年度は、これを活用した地域イベントを西宮駅などで開催しました。



子育てファミリー情報誌「とことことん」

D **地域ニーズに応える「駅周辺の生活機能」を整備**

駅における商業施設の充実をはじめ、レンタサイクル「駅リンク」の整備や他公共交通との連携などによるアクセス改善、トイレやベンチの改良などを進め、駅機能の向上を図っています。

「ピオレ姫路」を開業

2013年4月、姫路駅関連プロジェクトの集大成として新駅ビルが無事竣工し、商業施設「ピオレ姫路(本館)」が開業しました。既存施設もリニューアルし、全体として約200店舗が入店するショッピングセンター「ピオレ姫路」として生まれ変わりました。

本館壁面の巨大パネルには約6万2千個のLEDによる間接照明を設け、夜は白鷺や水紋など光のアートを演出し、訪れるお客様に楽しんでいただいています。



ピオレ姫路

「ピエラ森ノ宮」を開業

大阪環状線森ノ宮駅に、駅を利用されるお客様および周辺にお住まいの方の生活基盤として、毎日のお買い物に利用できる商業施設「ピエラ森ノ宮」を2013年3月に開業しました。あわせて「ピエラ森ノ宮」をご利用いただく際にも便利な、南改札口を新設しました。



ピエラ森ノ宮

東海道線守山駅ホーム屋根を延長

東海道線守山駅において、雨天時の混雑解消のため、ホーム屋根を延長しました。これにより、京都方面は12両(従来6両)編成、米原方面は8両(従来5両)編成の列車でも雨に濡れずに乗降することが可能となりました。

C **個別の施策は予定通り進捗したものの、線区価値の向上には継続的な取り組みが必要**

商業施設開業や駅改良など、個別施策は着実に進捗しています。線区価値の向上には継続的な取り組みが必要なことから、各施策の内容を充実させ、それらが相乗効果を発揮できるよう、関係する自治体と連携して取り組んでいく必要があると考えています。

JRの資産や仕組みを活かして街づくりに貢献を

ホーム屋根の延長で、雨の日もホームの前後に分散してストレスなく乗り降りできるようになり、市民も喜んでます。守山市は、列車ダイヤに合わせた終バス延長の社会実験や、主なバス停への駐輪場の設置などにより、コンパクトな街づくりを推進しています。普段からJRと頻りに意見交換を行っていることが、こうした施策の実現につながりました。



守山市長
宮本 和宏 様

JRの利便性は市の人口増に大きく寄与しており、これを是非しっかりと維持、継続していただきたいと思えます。また、鉄道運行に限らず、駅リンクやICOCAなど、JRが持っているさまざまな資産や仕組みを活かし、街づくりに貢献してほしいと期待しています。加えて、JRの情報発信力に対する期待も非常に大きく、駅の自由通路や車内のテレビモニターを使って、運行情報や沿線の市町の情報を発信してもらえたら有難いと考えています。

A **お客様のニーズに応える生活関連サービスなどの展開により、線区価値を高めます**

駅橋上化や新駅設置、大学誘致など街づくりと一体となった駅整備や、駅ナカ、駅ビル、住宅、生活サポート施設など暮らしを豊かにするサービスの充実を図り、大阪環状線のブラッシュアップをはじめ、線区価値向上に自治体との連携を深めて取り組んでいきます。

P 〈西日本各エリア〉便利で暮らしやすく魅力あるまちづくりへの貢献

西日本各エリアにおいて、自治体や地域の皆様と協力し、駅や駅周辺での生活機能の充実や他公共交通機関への乗り継ぎの改善などに取り組んでいます。

D 可部線の電化延伸を決定

2003年に可部駅以北の非電化区間を廃止し、横川・可部駅間で営業してきた可部線では、2008年に当社も参加するJR可部線活性化協議会が設置され、地域活性化につながるさまざまな施策を策定・実施しています。その一環として、2013年2月、沿線の宅地開発が進み需要の増大が見込まれる可部駅から約1.6kmを電化延伸し、新駅2駅を設置することで広島市と合意しました。



D 地元企業との連携を推進

2011年に「公共交通の発展のための相互協力の覚書」を締結した両備グループの協力を得て、公共交通への理解を深めたいとイベント「鉄道の日フェア」を開催しました。また、2012年3月に「地域振興に関する業務協力協定書」を締結した(株)山陰合同銀行とともに、鳥取駅、米子駅、松江駅、浜田駅で共同挨拶運動を実施し、通勤中のお客様への挨拶を通じ地域とのコミュニケーションの充実を図りました。

C 連携協定に基づく取り組みが具体化

地元企業との対話を重ね、協定に基づく取り組みを具体化することができました。引き続き、地域活性化に向けて地元企業と連携していくとともに、すでに連携関係にある各社とのつながりを強化することが必要だと考えています。

A 駅を中心とした街づくりにグループ一体となって貢献し、賑わいを創出していきます

2013年8月、新たに(株)中国銀行と「地域振興に関する業務協力協定」を締結しました。今後も引き続き、自治体や地元企業との連携を進めるとともに、JR西日本グループ一体となって、駅を中心とした街づくりに貢献していきます。

P 〈西日本各エリア〉観光を契機とした地域活性化への貢献

D 地域と連携し、観光キャンペーンを推進

2012年秋、鳥取県・島根県とともに山陰DC*1を実施しました。山陰の魅力をより深く体験していただくイベントをはじめ、駅から目的地までの2次アクセス整備など幅広い分野で地域とともに取り組みました。また、海外のお客様を対象に「名探偵コナン岡山・倉敷ミステリーツアー」を開催し、地域と連携し、海外の旅行会社の視察受け入れや海外向けPRに取り組みました。

私の
次の
一歩

2013年夏の広島DCで地元の自治体や企業の皆様とともに「おもてなし」に取り組みました

「宮島に次ぐ観光地として、島々が海に浮かぶ瀬戸内海の美しい風景を広く知っていただきたい」という地元共通の思いから、船で広島湾内の観光地を周遊するきっぷ「広島湾宝しまクルーズパス」を企画しました。また、山陰DC担当者の経験談を参考に、団体のお客様の広島駅到着の際に、地元の皆様とともに「おもてなし」を行い、喜んでいただきました。



広島支社 営業課
中本 理沙

C 地域振興のための連携はさらに進化します

島根県では、古事記編纂1,300年の昨年と出雲大社の大遷宮の今年にかけて「神々の国しまねプロジェクト」を展開し、多くの観光客に島根を楽しんでいただいています。この成功には、昨年秋の山陰DCをはじめとして、JR西日本の方々のさまざまな協働、支援がありました。



島根県副知事
小林 淳一 様

本年7月には、観光振興や地域交通活性化などの地域振興のための協働の覚書をJRの米子支社と締結し、若手による政策提案に向けた検討会などがスタートしています。また、私自身も支社の方々との意見交換の場を設け、県施策に活かしています。連携はさらに進化します。

A 自治体や地元企業との連携を深めていきます

山陰DCの成果を踏まえ、鳥取県、島根県と地域振興のための協働の継続を確認する協定を結びました。今後もこうした関係を大切にして地域活性化に貢献します。

北陸新幹線 長野・金沢駅間開業に向けて

2014年度末の開業に向け、北陸新幹線開業準備室を設置し、関係箇所と連携してさまざまな準備を行っています。

あわせて、開業効果を最大化するため、自治体や観光事業者などと連携した取り組みを進めています。学生が地域の方々と交流することで旅の素晴らしさを発見・情報発信する「北陸カレッジ」や、2015年秋に開催される北陸DCなどを通じて、継続的に北陸の魅力を発信していきます。

新駅の名称、列車名が決定しました

- 東京～金沢間直通列車
かがやき(速達タイプ)
はくたか(停車タイプ)
- 富山～金沢間運転列車
つるぎ(シャトルタイプ)
- 東京～長野間運転列車
あさま(現長野新幹線タイプ)



P 社会貢献活動のさらなる充実

D 「安心な社会」の構築をめざす取り組み

福知山線列車事故の反省に立ち、「安全で安心できる社会づくり」の一端を担いたいとの思いから設立した(公財)JR西日本あんしん社会財団が主体となり、事故や災害で被害に遭われた方の心身のケア、地域社会の安全性構築などに努めています。

「救急フェア」を開催

駅を利用される方々に、救急現場に居合わせた時の救命処置の重要性を啓発するため、「救急フェア～身につけよう救命処置～」を毎年開催しています。2012年度は、延べ約4,400名の方々にAEDの取り扱いや心肺蘇生法を体験していただきました。

NPOなどへの活動助成を実施

事故や災害への備えに関する活動・研究や、事故や災害が起こった後の心のケアや身体的ケアなどに関する活動・研究を対象に、広く一般から募集し、助成を行っています。2012年度は38件、3,423万円の助成を行いました。また、これらの公募助成のほか、あしなが育英会への寄付を行っています。当財団からの寄付金は、関西在住の高校奨学生らを対象とした「高校奨学生のつどい」や、小中学生対象の「キャンプのつどい」の運営費用の一部として、役立てていただいています。

詳しくはWEBで [JR西日本 あんしん社会財団](#) [検索](#)

D 地域との連携や協働で地域の活性化を促進

次世代育成のための取り組み

子どもたちの健全な育成を支援するため、駅や車両所の見学、列車の体験乗車などの課外学習プログラム「旅育」で、鉄道の利用方法や乗車マナーを、楽しく学んでいただいています。

また、子どもたちの健全な成長と地域スポーツの発展に貢献するため、毎年8月、西日本学童軟式野球大会を主催し、毎年3月、JR西日本少年剣道錬成大会を主催しています。

鉄道文化財の保護と活用

鉄道の歴史や遺産など「鉄道文化」を後世に継承するため、京都梅小路エリアに新たに鉄道博物館を開業することを公表しました。京都の新しい魅力をつくる鉄道文化拠点として、2016年春の開業に向けて準備を進めています。

地域の一員としての取り組み

地域に密着した駅づくりを目的に無人駅に鉄道OB会員を名誉駅長として配置し、お客様案内などをボランティアで行っています。また、地元祭やイベントに参加するとともに、駅スペースを活用し、地域の方々に楽しんでいただくジャズコンサートや地域の幼稚園児の絵画展示会などのイベントも開催しています。

詳しくはWEBで [JR西日本 社会貢献活動](#) [検索](#)

私の次の一歩

OBならではの立場でJR西日本と地域との共生を後押ししたいと思います

退職後、地域の一員として、通学時の子どもたちの見守りや駅周辺の清掃などを続けてきました。私は、地域の方に「自分たちの駅」として関心をもってもらうことが大切だと思います。東津山駅では警察と地域の団体の協力で、駅周辺の放置自転車を撤去することができました。地域の活動に参加しているOBも多いです。OBならではの立場で、地域との共生を後押ししたいと思います。



東津山駅 名誉駅長
高橋 誠(OB)

D 東日本大震災復興支援

東北コットンプロジェクトへの協賛

「津波の塩害を受けた農地で塩に強い綿花を栽培する」という岡山県児島の歴史から学んだ着想を、当社が発起人企業の1社タビオ(株)に紹介したことを契機に始まったプロジェクトです。協賛企業の1社として主要駅のポスターで活動を紹介しています。

詳しくはWEBで [JR西日本 東北コットンプロジェクト](#) [検索](#)

JR西日本あんしん社会財団による被災地・被災者支援を継続

東日本大震災・2011年台風12号災害に関するNPOなどによる支援活動に対して、寄付助成を継続して実施しています。

助成先の方の声

関西で避難生活を送られている方々に少しでもふるさとを感じていただくために

ふるさと福島を離れ関西で避難生活を送られている浜通り地方の方々に、小さくとも温かいコミュニティを築いていただけるよう、井戸端会議の場として交流会を開催しています。交流会で習いごと仲間同士や同じ高校のご出身の方が再会される場に立ち会うと、私も目頭が熱くなります。ときどき、どこの企業からの助成金で活動しているのか聞かれますが、JR西日本の財団であることをお伝えすると安心されます。被災された方の多くにとって、JRが一番身近な鉄道でした。関西の線路が東北のふるさとにつながっていることで、「ふるさとと共通のもの」として身近に感じておられるのだと思います。



(社)関西浜通り交流会
山内 正太郎 様

C 事業活動を活かした社会貢献活動を推進

鉄道をはじめ事業活動とつながりの深い取り組みを中心に、社会貢献活動を進めました。また、OBとの連携により、地域に根ざした活動の幅を広げることができました。

A JR西日本グループ内で連携して社会貢献活動に取り組んでいきます

地域と連携した取り組みを継続するとともに、一人ひとりが社会貢献活動に参加しやすいよう、JR西日本グループ内での協力を深め、さらに活動の幅を広げていきます。

人材・働きがい



社会に提供する価値

- ・責任感と使命感に満ちた人材の確保を通じた、将来にわたる事業活動の継続・発展
- ・安全最優先・顧客起点を实践できる人材育成と、それを支えるいきいきとした職場づくり

推進責任者のコメント

執行役員 人事部長 今井 克己

基本的な考え方

JR西日本グループの事業運営を支えているのは、それぞれの職場の「人材」です。一人ひとりが、自ら考え行動し、その能力を最大限に発揮することが安全性やCS向上の原動力となり、お客様の安心・信頼につながると考えています。

そして、一人ひとりが常にお客様を意識して、技術・技能の向上に努め、安全で快適なサービスの提供に取り組むためには、自分自身の役割・責任を自覚するとともに、日々の業務を通じて達成感を感じ、働きがいを高めていくことが重要です。

人材育成に関わるさまざまな取り組みにおいては、職場でのコミュニケーションを充実させ、社員の納得感を高めながら進めることを心がけています。また、ワーク・ライフ・バランスや健康増進の支援を通じて、働きがいの持てる職場づくりを進めていくことも重要です。

これらの取り組みを通じて、一人ひとりがいきいきと活躍し、その活力が組織全体の活力へとつながって、地域・社会から信頼される企業グループとなることをめざしていきます。

2012年度の総括

当社社員の年齢構成の歪みを解消し、円滑な技術継承を進めていく観点から、昨年度に引き続き、契約社員からの社員採用、経験者採用、定年を迎えた社員の再雇用など、多様な採用形態により、人材の確保に積極的に取り組みました。育成面では、社員の実務能力向上や目標設定などの状態をよりきめ細かく把握できる環境を充実させ、その取り組みをサポートするとともに、グループ会社と一体となった研修を実施するなど、JR西日本グループ全体で技術・技能の向上に努めました。また、ワーク・ライフ・バランス向上の観点では、社員の多様な働き方を尊重して子育て支援などの制度・仕組みを充実させています。

一方、社員一人ひとりの成長に向けた、きめ細かな取り組みは、まだこれからの状態だと認識しています。近年、充実させてきた教育ツール・仕組みを活用し、個人把握に始まる人材育成のPDCAサイクルをより効果的に回していく必要があります。また、ワーク・ライフ・バランス向上について、さまざまな制度・仕組みをつくってきましたが、これらが効果的に運用される状況へ向け取り組む必要があると考えています。

今後の方針

事業運営に必要な人材を安定的に確保するため、労働市場の変化にも対応しながら、採用形態の多様化を引き続き推進します。

社員一人ひとりの成長を見つめ、成長を促す観点から、前提となる個人の状況の的確な把握や、職場におけるコミュニケーションの充実に力を入れます。また、意欲ある社員が一層成長し活躍できる環境づくりにも取り組んでいきます。

さらには、これまで整備してきた制度や仕組みは、一定のレベルまで充実してきたと考えていますが、今後は、これらが実際に利用され、その効果を最大限発揮できるような取り組みを進めていきます。「社員に十分利用されていないものがないか」「制度を使いにくい雰囲気はないか」といった視点で、社員や職場との対話にも努めます。

社員の働きがいを高め、いきいきとした職場づくりを推進し、自ら考え行動できる社員が、職場内はもちろん、職場や系統を越えて一体感やチームワークを醸成しながら、鉄道をはじめとするさまざまな事業を運営、発展させていけるよう取り組んでいきます。

■人材・働きがい全体像

お客様の安心・信頼につなげていくことをめざします。

人材育成

自ら考え行動する社員の育成

- 個人の把握を通じた育成のPDCAサイクル推進
- 技術・技能の向上(技術継承) ●業務改善活動などの「考動」の活発化

働きがいの持てる職場づくり

自由闊達でいきいきとした職場づくり

- コミュニケーションの促進(一体感) ●心身の健康増進
- ワーク・ライフ・バランスの充実

人材確保

事業運営に必要な人材の安定的確保

- 採用形態の多様化 ●障がい者雇用の促進

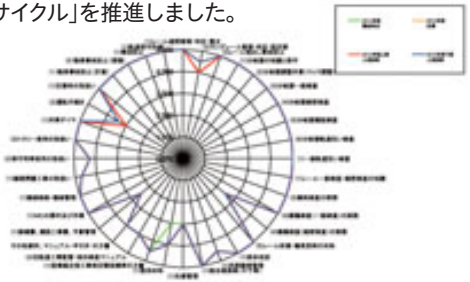
P 実務能力向上と「考動」の実践

D 個人把握を通じた育成のPDCAサイクルを推進

鉄道の安全な運行を支えているのは、社員一人ひとりの技術・技能です。一人ひとりの技術・技能を継続的に向上させ、また、社員がより意欲を高めて主体的に取り組めるよう、あらゆる機会を捉えて人材の育成に取り組んでいます。

近年は特に、個人に焦点をあてた育成に取り組んでいます。具体的には、職種と階層ごとに必要な能力を標準化した「実務能力標準」を整備し、これに基づいて個人把握を行うことで実務能力の見える化を図りました。また、このような把握結果も含めて、職歴や研修履歴などの社員の情報を一元管理する「人材育成支援システム(LMS: Learning Management System)」を構築しました。

2012年度は、これら実務能力標準や人材育成支援システムを活用しながら、個人把握に基づいて育成計画を策定し、一人ひとりの能力に応じたOJTや研修などを実施するとともに、その結果の振り返りと次の目標に向けた動機づけを行う「人材育成のPDCAサイクル」を推進しました。



実務能力に関わる個人別レポート(イメージ)

D OJTを基本に、集合教育や自己研鑽を充実

当社では職場内でのOJT(On the Job Training)を中心とした人材育成を行っており、業務を通じて必要な知識や技術を学ぶとともに、実践を通じた技能の継承に取り組んでいます。

そして、OJTを補完するため、社員研修センターにおいて階層別や系統別に集合教育を実施しています。系統別の研修では、鉄道をともに支えるグループ会社と共同開催するものもあり、グループ全体で技術継承に努めています。

また、専門知識を学ぶ社内外の通信研修のほか、ビジネススキルなどを身につけるオープンカレッジ*1を開催するなど、社員が自ら学ぶ環境づくりに努めています。



グループ会社とともに技術訓練

■ 研修体系

	集合研修	選抜型研修	自己研鑽支援	その他
管理職	管理職研修 現場長研修	コミュニケーション研修	チェンジリーダープログラム	ポスト公募
監督層	助役研修	各種職能別研修	社内通信研修	海外留学
実務層	係長研修	安全研修	社外通信研修	国内留学
リーダー層	フォローアップ研修	研修センター	オープンカレッジ	
実務担当層	新入社員研修	研修センター		

用語解説 ●*1 オープンカレッジ:自主参加型研修の呼称。

D 「考動」の実践としての業務改善活動を推進

業務の仕組みや質の向上・改善を組織的・継続的に行う業務改善活動に取り組んでいます。良い活動は水平展開し、安全性やサービスの向上に寄与しています。また、より活発な活動とするため、優れた改善には社長表彰などを行っています。

業務改善活動を通じて、自ら考え創意工夫を生み出すことで、仕事に対する意識の向上や職場の活性化につながっています。

私の次の一歩

グループ会社との合同新入社員研修 “ファーストステップ研修”で大切なことを学びました

電気設備の管理は、検査や工事を行うグループ会社とのコミュニケーションなくして成り立ちません。そのことを、研修で先輩の異常時訓練を見学した際に、肌で学びました。この研修は、全カリキュラムがグループ会社と混成なので、JR西日本グループの新入社員同士、本音で語り合うことができました。電気の幅広い基礎知識はもちろんですが、今回得た同期とのつながりも今後の業務で活かしていきます。



大阪電力区 棚池 直輝

C 「自ら考え行動する」意識が高まる一方で、人材育成のPDCAサイクルのさらなる充実が必要

通信研修やオープンカレッジの受講者数が増加しているなど、社員が自ら積極的に学ぶ意欲は高まっています。また、業務改善活動の一環である「改善」「提案」制度には、年間5,000件ほどの取り組み実績があり、「自ら考え行動する」ことを実践しています。

個人把握を通じた人材育成のPDCAサイクルについては、実務能力標準や人材育成支援システム(LMS)などのツールは整備できましたが、それらを活用する意識を高め、取り組みを定着、発展させる必要があると考えています。

A 次の一歩へ、一人ひとりの意識と能力を高め、成長をサポートしていきます

世代交代が進む中で、技術継承や人材育成は今後も重要な課題です。職場管理者層などに着任する前に研修を実施するなど、社員が能力を十分に発揮できるようサポートしていきます。

また、社員の「学びたい」という意欲に応える場の充実に努めるとともに、人材育成支援システム(LMS)などを活用したPDCAサイクルの定着、発展に向け、各種制度の理解・活用の促進、社員一人ひとりに向き合った育成を推進していきます。

P 働きがいを持てるいきいきとした職場づくり

D コミュニケーションを活性化

コミュニケーション能力の向上

チームワークとコミュニケーションの向上をめざした取り組みを行っています。特に、近年、上司・部下双方向のコミュニケーション活性化に向けて、職場管理者層にコーチングスキルの研修を実施しています。

労働組合とのコミュニケーション

労働協約により労使間のルールを定め、事業運営方針や福利厚生に関する事柄などを定期的に協議(経営協議会)するほか、労使のトップが安全に関して議論する場(労使安全会議)を持つなど、労使の意思疎通の充実を図り、健全な労使関係の構築に努めています。

D 社員の心身の健康を増進

こころのケアについては、「こころの健康チェックシート」を活用した全社員のストレス程度の把握と、その結果に基づく迅速なフォロー、保健師による対面指導(カウンセリング)、職場管理者層への教育などに取り組み、こころの不調の予防、早期発見に努めています。2012年度には、予防対策をさらに充実させることを目的として、職場管理者層向けの「職場のメンタルヘルス ガイドブック」をリニューアルし、全職場へ配付しました。

身体のケアについては、各種健康診断に加えて人間ドック受診を奨励しています。また、特定保健指導や「体感型の健康教室」を開催し、鉄道を安全に運行するうえで土台となる社員の健康増進に取り組みました。



産業保健スタッフとの面談



職場のメンタルヘルスガイドブック

D ワーク・ライフ・バランスを向上

仕事と家庭の両立を支援する「制度」と、制度を利用しやすい職場の「雰囲気づくり」の両面から、ワーク・ライフ・バランス向上を推進しています。特に、「育児」と「介護」の視点から、制度や支援メニューの充実を図っています。また、当社は、「次世代育成支援対策推進法」に基づいて行動計画を策定・実施しており、基準に適合した企業として厚生労働省から2回目の認定を受けています。現在は、第3回行動計画に取り組んでいます。

ワーク・ライフ・バランスの主な取り組み

2012年度に整備した取り組み

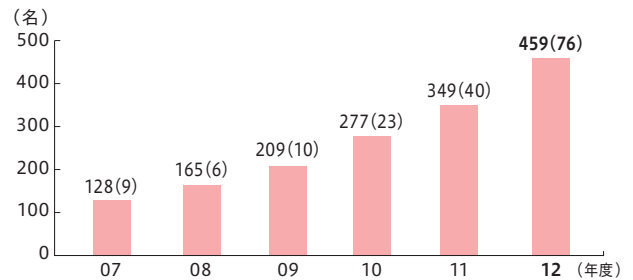
短日数勤務制度 / 保育施設との法人契約(試行)

以前からの取り組み

半休制度 / 短時間勤務制度 / 育児休職期間3年間への延伸 / 介護休職最長1年間 / 「仕事と家庭の両立支援相談室」を本社・各支社に設置 など



■育児休職制度の取得者数の推移(男性再掲)グラフ



私の次の一歩

応援してくれる家族に感謝し、これからも運転士として頑張りたいです



京都電車区 運転士
荒川 里美

5月に2度目の育児休職から復職しました。運転士は泊まり勤務です。夜に母親がいないと子どもたちが寝かないのでは、と心配もしていましたが、私がやりがいを持っていて働いているのを知っている夫は、復職を後押ししてくれました。今は私が不在の夜は夫と子どもたちで手をつないで眠っているそうです。

母親でもあり運転士でもある私を認めてくれる家族にはいつも感謝しています。母親として運転士として、これからも頑張りたいです。

C 個人や組織の持つ強みを伸ばすことで組織全体の活性化へ



東京大学大学院
医学系研究科
精神保健学分野 准教授
島津 明人 様

少子高齢化が進み、労働力人口が減少している現在、企業や社会では多様な労働力の活用とともに、労働力の質の向上が求められるようになってきました。つまり、一人ひとりが健康で、自律的に考動し、いきいきと働く「ワーク・エンゲイジメント」が、より重要になってきたのです。ワーク・エンゲイジメントは、個人や組織のもつ強みを伸ばすことで高めることができます。

今後は、ワーク・エンゲイジメントを基軸としながら、一人ひとりの活性化、さらには組織全体の活性化につなげていく視点が重要となるでしょう。

A より一層いきいきと働ける職場づくりを推進していきます

社員の心身の健康を維持・増進し、いきいきとした職場づくりを推進します。職場管理者層に対する職場マネジメント力向上に向けた研修の継続実施に加え、職場メンバー参加型の職場環境改善の取り組みなどを通じて、「一体感のある職場づくり」を進めていきます。

また、これまで充実させてきたさまざまな制度を利用しやすい雰囲気づくりにも引き続き取り組んでいきます。

P 事業運営に必要な人材の安定的確保

D 社内外から多様な方法での採用を推進

鉄道輸送における安全の確保を前提として、企業風土の変革、当社グループ事業のさらなる発展に向けては、責任感と使命感に満ち、チャレンジ精神に富んだ人材が求められます。必要な人材を安定的に確保するために、採用形態の多様化を進めています。現在、契約社員を対象とする社員採用、定年を迎えた社員の再雇用（シニア社員）、経験者採用（専門社員）などを実施しています。契約社員を対象とする社員採用については、年齢制限を撤廃し、受験対象者の拡大を図りました。2013年度の採用者数は、新卒796名、シニア社員採用137名、経験者採用等289名となっています。

また、大量退職時代を迎え、当社においても急速な世代交代下での技術継承が喫緊の課題となっており、指導者層を対象にした新たな再雇用制度を設定することとしました。将来を見据えた技術継承に関わる課題に対処していきます。

女性社員は、乗務員も含めたすべての職種で活躍しており、2013年現在の女性社員の割合は約10%です。今後も、ワーク・ライフ・バランスの向上などを通じて、女性社員が活躍しやすい環境づくりを推進します。

また、生産年齢人口の減少に対応するため、鉄道運営の省力化への取り組みも進めていきます。

私の
次の
一歩

40年の鉄道人生の中で培ってきた知見を しっかりと継承していきます



金沢総合車両所
西川 利夫
(シニア社員)

車両を解体して行う検査・修繕で、輪軸のデータ管理を担当しています。車輪は、長距離を走行すると擦り減って乗り心地が悪くなるので、3ヵ月位に一度は走行面を削り直し、限界がくれば新品に取り替えています。車輪の製作には120日ほどかかるため、4~5ヵ月先の取り替えを見越して発注します。

この仕事では、検査結果や修繕後のデータを一見して、何か異常があるときには、すぐに違和感を覚える感覚を持つことが重要です。それには輪軸に関する全工程についての知見が必要なため、そのレベルに至るにはおよそ10年かかります。今、システムのマニュアルを作成していますが、小さな異常にも気付く鋭い感覚を身に付けてもらえるよう、技術の「勘どころ」を後輩に伝えていきたいと思っています。

D 障がい者雇用を促進

「ノーライゼーションの理念」に基づき、社会的責任を果たすため、障がい者雇用の促進に努め、法定雇用率を上回る雇用率2.1%を実現しています。

JR西日本グループとして、障がい者の職域拡大と自立・社会参加を促進するため、特例子会社として(株)JR西日本あいウィルを設立し、印刷やビジネスサポート(データ入力など)などの事業を

展開しています。JR西日本あいウィルは障がいの有無に関わらず誰もが活躍できる会社をめざすとともに、障がい者の職業体験の受け入れを行い、これまでに延べ1,939名を受け入れました。

JR西日本グループは、今後も引き続き障がい者雇用の拡大に努めていきます。

JR西日本あいウィルの事業の一例



印刷事業

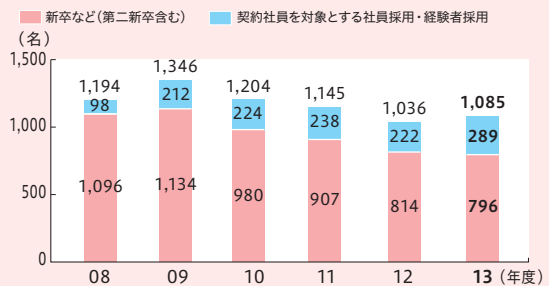


ビジネスサポート事業

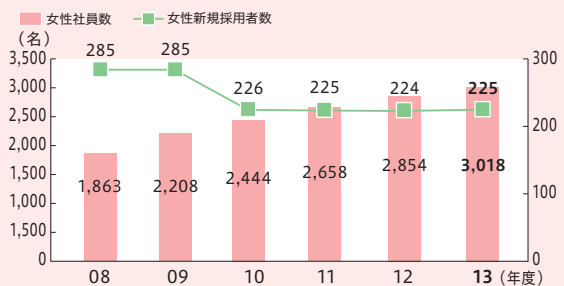
C 計画どおりの採用数を達成

人材確保については、全体として計画どおり進捗しました。引き続き、将来にわたって必要な人材の確保に努めていくとともに、生産年齢人口減少に対応するため、鉄道運営の省力化の取り組みも必要になると考えています。

採用者数の推移



女性社員および新規採用数の推移



A 多様な採用形態による人材確保を推進していきます

引き続き、将来にわたる事業運営に必要な人材の確保に努め、ベテラン社員からの技術継承を有効に実施していける体制整備に取り組みます。

2015年度には、新たに指導者層を対象とした再雇用制度を開始します。経験者採用やシニア社員採用などとあわせ、社内外の労働市場からの多様な人材の確保を進めていきます。

人材・働きがい

社会の一員としての責任 地球環境

社会に提供する価値

- ・省エネルギーで省資源な鉄道の実現
- ・鉄道のご利用促進を通じた持続的発展が可能な社会の実現への貢献
- ・自然との共生



推進責任者のコメント

技術理事 鉄道本部技術部長 田仲 文郎

基本的な考え方

JR西日本グループは、地球環境保護に関して、以下のような方針を定めています。

[基本的な考え方]

JR西日本は、グループ会社と一体となって地球環境保護に取り組み、持続的発展が可能な社会の実現に貢献します。

[行動指針]

- I 私たちは、地球環境にやさしい企業グループを目指し、資源の適正かつ有効な活用を図ります。
- II 私たちは、地球環境保護のために、技術開発や創意工夫に努めます。
- III 私たちは、常に地球環境保護を意識して行動します。

地球環境保護の取り組みは、企業の果たすべき重要な社会的責任であり、持続可能な社会の構築に向けて、省エネルギー・省資源による環境負荷の低減や、法令順守*1を基本とした環境リスクの回避に一層努めることが重要だと考えています。あわせて、他の公共交通機関や地域と連携し、鉄道の利便性・魅力を高め、より多くのお客様に鉄道を選択いただくことにより、省エネルギーな社会の実現に貢献していきます。

地球環境 全体像

JR西日本は、グループ会社と一体となって地球環境保護に取り組み、持続的発展が可能な社会の実現に貢献します。

一人ひとりが取り組む考動エコ

地球温暖化防止の取り組み

- CO₂排出量削減、省エネルギーに向けた取り組み ●公共交通利用促進
- 環境コミュニケーション

生物多様性の保全

- 地域と取り組む環境保全
- 事業活動との関わり

循環型社会の実現

- 駅や列車から排出されるごみの処理
- 設備の保守や工事における廃棄物の処理

リスク管理・法令順守

- 沿線環境への配慮
- 化学物質の管理

地球環境保護活動の推進体制

環境管理の推進

2012年度の総括

2012年度は引き続き、電力需給が逼迫するなか、お客様からご理解、ご協力を得ながら地球環境にやさしい駅づくりや社員一人ひとりの考動エコによる取り組みなどを推進し、夏ピーク時の電力使用量削減目標8～9%を達成するなど、使用エネルギーの削減に取り組んできました。

また、「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012」の最終年度であることから、これまでの取り組みを振り返り、新たな環境目標を設定しました。

今後の方針

新たな環境目標達成に向け、新しい技術の開発・導入や社員の「考動エコ」の推進により、省エネルギー・省資源に一層努めるとともに、「地球環境にやさしい鉄道」のご利用促進を図るなど、グループ一体で地球環境保護に取り組みます。

環境目標

■目標と実績一覧

項目	JR西日本グループ中期経営計画2008-2012		JR西日本グループ中期経営計画2017	
	2012年度目標	2012年度実績	2013年度目標	2017年度目標
省エネルギー車両比率	75%	76.8%	77%	83%
エネルギー消費原単位*1 (1995年度比)	△12%	△16.0%	-	-
同上 (2010年度比)	-	-	△3%	△3%※2,3
エネルギー消費量(当社全体) (2010年度比)	-	-	△2%	△2%※2,3
同上(在来線運転用・駅オフィスなど) (2010年度比)	-	-	△4%	△9%※2
駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)リサイクル率	85%以上	97.8%	96%以上※2	
鉄道資材発成品リサイクル率	90%以上	92.2%	96%以上	
			91%以上	

※1 原単位は車両キロあたりの消費エネルギー(MJ/車両キロ)。 ※2「JR西日本グループ中期経営計画2017」に掲載。 ※3 2017年度目標値は北陸新幹線開業によるエネルギー消費量の増加(推計)を考慮。

地球環境保護活動の取り組み

環境マネジメントシステム(EMS)*1の推進

ISO14001、KES*2など、第三者認証を要するEMSや、ISO規格に準拠した独自のEMSを構築し、グループ一体となって事業活動における環境負荷の低減に取り組んでいます。

■環境マネジメントシステム(EMS)の取り組み状況

JR西日本	ISO14001 【環境負荷の大きい車両保守職場】	4職場
	ISO14001に準拠した当社独自のEMS 【その他の職場(乗務員職場を除く)】	222職場
グループ会社	ISO14001	5社
	KES*2 (Kyoto Environmental Management System Standard)	2社
	グリーン経営認証*3	2社

2013年9月現在

法令順守

法令順守は事業活動の基本要件と認識し、化学物質・廃棄物の管理、土壌汚染防止、沿線騒音・振動低減などに取り組んでいます。

環境リスクマネジメント

緊急事態を想定した訓練を実施するとともに、環境に影響する事象について、報告・届出をルール化、情報を共有化することで同種事象の再発防止に取り組んでいます。

環境審査

独自のEMSにおいては、内部環境監査員資格を有する環境指導者が、指導を兼ねて環境審査(第三者監査)を実施しています。審査ではルールへの順守状況、システムの効率性、創意工夫などを評価し、継続的改善を図っています。

環境教育

EMS、環境法令、リスク管理など、環境保全に取り組む社員とその指導者を育成する体系的な教育を、グループ会社も含め年間延べ950人に実施しました。

■環境管理の教育体系

[]内は2012年度の研修受講人数



私の 考 動 エ コ

騒音を最小限に抑えるよう、グループ会社とともに取り組んでいます

私は以前、環境を担当する部署にいた経験から、鉄道はお客様にとってプラスの価値を提供している反面、工事の騒音などでは沿線の方々にご迷惑をおかけしていることを実感していました。

保線区では、線路のゆがみを直す工事などを沿線の方々が眠っておられる夜間に行います。その際は、機材を線路に搬入・搬出する箇所を分散させることで、騒音を軽減しています。作業中も、工事を担当しているグループ会社とともに、作業そのものの音はもちろん、話し声も含めて抑えるなどの努力を行うことで、沿線の方々へのご迷惑をできるだけ小さくするよう最大限努めています。



岡山新幹線保線区副区長
松井 精一

環境負荷

INPUT	項目	単位	数値
電	電気	〈列車(電車)運行などに使用〉	30.8億 kWh [4.0億 kWh]
軽	軽油	〈列車(気動車)運行などに使用〉	26,346kl [227kl]
灯	灯油	〈車両などのボイラー、事務所の暖房などに使用〉	4,729kl [324kl]
A	A重油	〈車両などのボイラーなどに使用〉	2,361kl [1,485kl]
ガ	ガソリン	〈業務用自動車などに使用〉	1,155kl [1,306kl]
都	都市ガス	〈事務所への給湯などに使用〉	208万 m ³ [2,251万 m ³]
プ	プロパンガス	〈事務所への給湯などに使用〉	337t [23t]
水	水	〈上水道〉	394万 m ³ [307万 m ³]
A	A4コピー用紙	〈コピーなどに使用〉	1.58億枚 [1.85億枚]

OUTPUT	項目	単位	数値
使	使用済み資材発生量		15.6万 t
リ	使用済み資材のリサイクル量		14.3万 t (92.2%)
駅	駅ごみ・列車ごみ総発生量		14,321t
う	うち、資源ごみ発生量		4,940t
リ	資源ごみのリサイクル量		4,834t (97.8%)
CO ₂	二酸化炭素*1		177.6万 t-CO ₂ [25.8万 t-CO ₂]
産	産業廃棄物排出量*2 〈産業廃棄物として行政に報告したもの〉		0.7万 t [48.0万 t]

[]内は連結子会社などのグループ会社の数値(別掲)

※1 二酸化炭素排出量の算出については「エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)」および「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」に定める算出方法で計算しています。

※2 グループ会社の排出量についてはJR関係工事の請け負いにより発生したものを含みます。

用語解説

●*1 EMS(Environmental Management System):環境マネジメントシステム。企業が地球環境保護の取り組みを進めるにあたり、環境に関する方針や目標を設定し、これらの達成に向けて取り組んでいくための工場や事業所内の体制・手続きなどの仕組みのこと。

●*2 KES(Kyoto Environmental Management System Standard):国際規格ISO14001取得が困難と思われる中小企業向けに、より分かりやすく、より取り組みやすい規格として設けられた環境マネジメントシステム。

●*3 グリーン経営認証:公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団が、一定のレベル以上の取り組みを行っている事業者に対して認証・登録を行う制度。

P 限りあるエネルギーを大切に エネルギー消費量の削減を推進

D 省エネルギー車両を積極的に導入

鉄道事業における消費エネルギーの80%以上は、列車運行エネルギーが占めています。これを削減するため、VVVFインバータ*1や回生ブレーキ*2など、省エネルギー機能を備えた車両を順次導入しています。2012年度末時点で、省エネルギー車両の導入比率は76.8%となりました。



省エネルギー車両225系

D 省エネルギー運転を推進

安全・安定輸送を前提に、エネルギー消費量を抑えた運転を推進しています。2012年度は、これまで検討してきた理論と操縦方法を基に試運転で効果を検証するとともに、各職場での実践を進めました。また、電車だけでなく、気動車の省エネルギー運転の研究も進めています。

D 電力需給逼迫に対応した節電を継続

JR西日本グループを挙げて、節電を継続しています。従来からの、空調温度管理の徹底、こまめな消灯などに加え、エコステーションの検討で得た知見を活用し、照明回路の細分化や、LEDなどの高効率照明への取り替えを進めています。また、可能な範囲で営業列車の車内消灯、エスカレーターの速度変更、自動改札機・券売機の一部停止なども実施しています。

C 環境目標を達成

「JR西日本グループ中期経営計画2008-2012」による環境目標である、省エネルギー車両の導入比率75%、エネルギー消費原単位△12%について達成しました。また、きめ細かな節電で、2012年度は、夏の節電計画(2010年度比8~9%削減)を概ね達成しました。

A 新たな技術開発など省エネルギーの 取り組みを進めていきます

省エネルギー車両の導入を継続するとともに、非電化区間でも走行可能な「バッテリー電車」など省エネルギーに関する技術開発を推進していきます。また、照明の一部消灯、機械の一部停止など、節電の取り組みも継続していきます。

P JR西日本グループの事業を踏まえた 低炭素・循環型社会構築への貢献

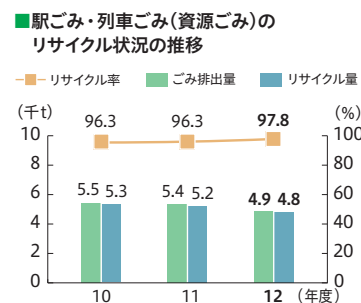
D 「考動エコ」で環境意識を醸成

「考動エコ」とは、自ら考え環境保護に取り組む活動です。活動事例はグループネットワーク「G-NET」に掲載して情報共有し、活性化につながっています。また、一部支社では「考動エコ情報交換会」を開催しています。

D 廃棄物の3Rを推進 (発生抑制:Reduce、再使用:Reuse、再資源化:Recycle)

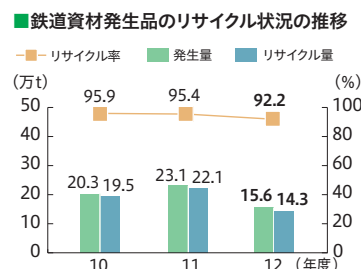
駅ごみ・列車ごみリサイクルの取り組み

駅および列車内に分別ごみ箱の設置を進め、お客様のご協力をいただいて分別回収を行い、資源ごみのリサイクルを実施しています。2012年度は、発生した資源ごみ4.9千tの97.8%をリサイクルしました。



鉄道資材発生品3Rの取り組み

鉄道設備工事や車両設計では廃棄物を抑制する工法・設計(リデュース)を採用、また廃棄物のリユース・リサイクルに取り組んでいます。2012年度は、受託工事を含め15.6万tの廃棄物が発生しましたが、その92.2%をリサイクルしました。



私の 次の 一步

車内広告をトイレトペーパーに

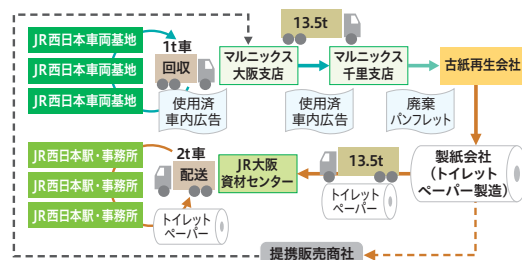
～日本ロジスティクスシステム協会 2012年度 環境賞受賞、
2013年度リデュース・リユース・リサイクル推進協議会 会長賞受賞～



(株)ジェイアール西日本
マルニックス 取締役
物流ソリューション事業部長
富平 修司

従来、JR西日本グループで発生する車内広告、旅行パンフレットなどの古紙は、それぞれ別の回収業者に売却する一方、駅のトイレトペーパーは、製紙会社から購入していました。今回、物流事業を営む当社の強みを活かし、関係7社と連携して、これらの古紙を集約、古紙再生会社へ一括搬送し、再生したトイレトペーパーを各駅に供給する、一貫循環リサイクルの仕組みを構築しました。

これにより、古紙回収などに係る車両の走行距離を大幅に短縮し、燃料とCO₂を21.0%低減することができました。各社との調整は大変でしたが、話し合いを重ねるなかで地球環境の保護という目標を共有し、結果的に古紙の安定的仕入れ、コスト削減など、各社の課題解決にもつながりました。近畿エリアでの取り組みを2012年度には山陽エリアにも展開しました。今後はさらにエリアを拡大していく考えです。



D 環境に配慮した事業運営を推進

JR西日本グループ各社では、業種業態に応じた環境の取り組みを行っています。これまでに、コンビニエンスストア「ハート・イン」の京阪神地区全店で照明のLED化を完了したほか、複数の

会社で節水型トイレの導入、食品リサイクルなどに取り組んでいます。不動産業では、省エネ住宅設備として、節水トイレなどを全分譲住宅に導入しました。また、グループ会社約70社の水・紙・エネルギー消費量を引き続き開示しています。

エコステーション構想を推進

地球環境に配慮した駅の実現に向けて、共通の設計指針となる「エコステーション設計ガイドライン」を作成しました。新駅設置やバリアフリー化や橋上化などの駅改良の際には、このガイドラインを活用することで、今後のエコステーション実現に努めていきます。

太陽光発電事業へ参入

環境負荷を低減しつつ電力の安定供給に貢献するため、2014年度冬頃の稼働をめざし、山口県厚狭地区にメガソーラー（大規模太陽光発電所）を建設しています。

- 発電規模：5メガワット
- 発電電力量：1年あたり約510万キロワットアワー
一般家庭約1,020世帯相当
- CO₂削減量：約3,710トン



メガソーラーの完成イメージ

C JR西日本グループらしさを活かした取り組みが形に

2012年度は、ジェイアール西日本マルニックスが主導した古紙リサイクルの仕組みの構築や「エコステーション設計ガイドライン」の完成など、JR西日本グループらしさを活かした取り組みが形になったと考えています。また、リサイクル率年間目標達成など、従来からの取り組みも順調に進みました。

A JR西日本グループが一体となって、一層の省エネルギー・省資源を実現していきます

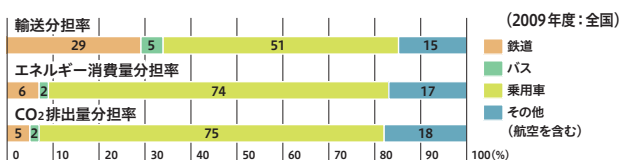
試行的にグループ会社約70社で環境目標を設定し、PDCAを回していきます。また、グループネットワーク「G-NET」に「考動エコ」事例を掲載し、情報共有を進め、JR西日本グループとして低炭素・循環型社会構築に向けてより一層の貢献をめざしていきます。

P 公共交通のご利用促進および地域との連携強化、生物多様性保全活動の促進

D 公共交通の利用を促進

公共交通の利用はCO₂排出量削減につながることから、利用促進をめざし、他の交通事業者とともに「駅まで・駅から」の移動手段の整備を進めました。

■国内旅客輸送機関の輸送量とエネルギー消費量およびCO₂排出量の構成



(資料)国土交通省交通統計室「交通関連統計資料集」GIO「日本の温室効果ガス排出量データ」より算出
※ 端数処理のため合計が100%にならない場合があります。

また、お客様自身が環境保護への参画を実感できる「鉄道を利用するライフスタイル」も提案しています。2012年度は「パーク&ICOCA」を4駅5箇所に整備し、駅からレンタサイクルをご利用できる「駅リンくん」を琵琶湖線石山駅に新たに開業し7店舗で増車しました。



パーク&ICOCAイメージ

詳しくはWEBで [パーク&ICOCA](#) [検索](#)

D 生物多様性保全をめざして

生物多様性保全のため、工事着手前に調査を行うなど、沿線の希少生物保護に取り組んでいます。また、JR西日本グループ社員やその家族が湖や河川の清掃活動に参加しています。

私の考動エコ

鉄道施設の保守や工事の際も、生物多様性の保全に努めています



米子土木技術センター
係長 大塚 浩之(左)
松川 英司(右)※
※(株)レールテックから出向

以前、当社が熊野古道にて教育委員会に無届けで工事をして問題になったことから、米子支社エリアにも世界遺産などがあるから注意が必要だと思いました。今回、伯備線石見川付近の護岸工事にあたって該当エリアを調べると、特別天然記念物「オオサンショウウオ」の生息地域だということが分かりました。

工事前6日間の昼夜にわたる調査で4頭見つけ、5km以上上流に放してから工事を行いました。希少生物は「生きた環境文化財」です。沿線には他にも貴重な生き物がいるかもしれません。山陰の自然を地域の財産として、しっかり守っていきます。

C 「駅まで・駅から」の移動手段の整備を進めるほか、事業を通じた生物多様性の取り組みが進展

「パーク&ICOCA」は合計29カ所に、「駅リンくん」は合計22カ所に拡大し、ご利用実績も徐々に増加しています。また、護岸工事に際してのオオサンショウウオの保護や、地域と連携した清掃活動により沿線にコウノトリが飛来するなど、事業の内容や地域に合った生物多様性保全活動が実施できたと考えています。

A 「パーク&ICOCA」と「駅リンくん」を拡大するほか、生物多様性の取り組みを推進していきます

今後も、「パーク&ICOCA」や「駅リンくん」などの整備を進め公共交通のご利用促進に努めるほか、環境展や地域イベントでPR活動を行い、公共交通の利用促進を通して、地球環境保護に貢献していきます。また、生物多様性保全の浸透に向け、社会の動向調査や、方針・体制の整備に向けた検討を進めていきます。

詳しくはWEBで [JR西日本 地球環境](#) [検索](#)

社会の一員としての責任 コンプライアンス



推進責任者のコメント

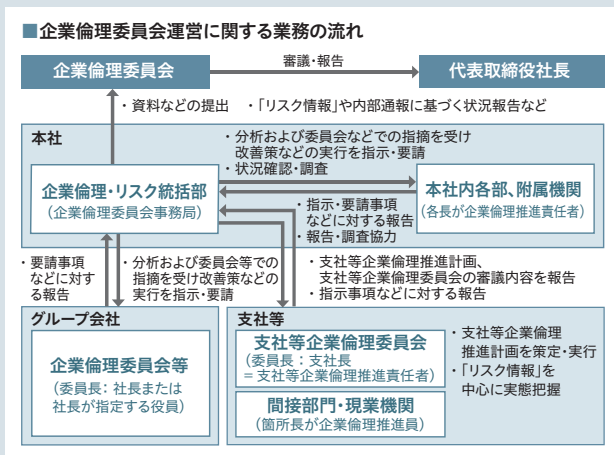
取締役兼常務執行役員 総務部長 堀坂 明弘

基本的な考え方

JR西日本グループでは、コンプライアンスは「企業倫理」と同義と位置づけ、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としています。

私たちは、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、JR西日本グループ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、各種取り組みを確実に実行し、企業倫理の確立につなげていきます。



2012年度の総括

2010年に設置した社外委員を中心とした企業倫理委員会から、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を受け、現在は、社長の諮問機関として社外委員も交えた新たな体制の企業倫理委員会において、具体的な課題を設定し、実効ある対策について議論を行い、教育をはじめとする各種取り組みに反映させています。

具体的には、一人ひとりの行動様式の変化につなげるため、役員研修、企業倫理推進員研修、全社員対象の企業倫理ディスカッションなど各層への教育を実施したほか、グループ会社へ新たな教育手法を展開し、グループ一体で企業倫理の取り組みを推進しました。人権についても、リスクマネジメントを踏まえた人権研修などにグループ全体で取り組みました。

また、資材調達については、立ち入り確認などで取引先様との対話を密にし、安全に係る重要物品の品質管理レベルの維持向上に連携して取り組みました。

今後の方針

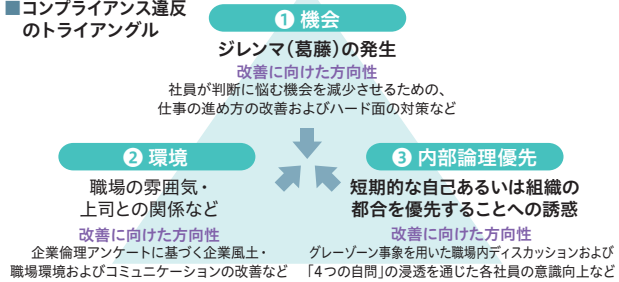
今後も社会の価値観の変化を敏感に捉えコンプライアンスの取り組みに反映していきます。

そして、地域社会から信頼されるJR西日本グループをめざし、コンプライアンス意識の向上に努めていきます。

P 「守るべき一線」の徹底に向けた教育・啓発の充実

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」と位置づけて各要素の改善に努めています。

■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めざします

D 教材事例の刷新など、教育コンテンツをさらに充実

全社でコンプライアンスに取り組むため、職場ごとに企業倫理推進責任者と推進員(課長・現場長クラス)を任命しています。

2012年度に指導者研修を受けた推進員約450名は、各職場の状況に適した題材を選んで研修「企業倫理ディスカッション」を実施しました。また、指導者を拡大するため、トレーナー養成用DVDも作成しました。



「企業倫理ディスカッション」

「守るべき一線を守る」をテーマに実施している「企業倫理ディスカッション」では、自分の業務や日々の生活と関連づけて考えられる内容にするため、研修で用いる事例集に、営業、運輸、車両、施設、電気、間接部門といった部門ごとに生じやすいコンプライアンス違反の事例を収録しています。

このほか基本テキスト「コンプライアンスの手引き」やeラーニングにおいても、近年問題となっている事例を取り上げ、より現実味のある教育を展開しています。



eラーニング画面

D 倫理意識定着に向けた啓発活動を推進

こうした教育に加えて、「社会の信頼」という考え方や、迷いが生じたときに立ち止まって考え直すことを促す「4つの自問」を浸透させることで、コンプライアンス違反の抑制を図っています。「4つの自問」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、より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

C アンケート結果を踏まえて改善

教育・啓発については、取り組みごとに実施するアンケートで、より現実感の持てる内容を望む声がありました。また、企業風土の現状を把握する企業倫理アンケート結果や実際に発生した事象などとあわせて振り返りを行っています。

A 企業倫理教育のさらなる充実を図ります

アンケート結果を踏まえ、「企業倫理ディスカッション」の事例をさらに充実させるとともに、より実感が伴う教育となるよう、不祥事が本人に及ぼす具体的な結果を共有するなど、伝え方の工夫を図っていきます。

また、パワーハラスメントの防止、SNS*1の適切な利用や、反社会的勢力の排除など、重点的に取り組むべき項目を掲げて企業倫理を推進していきます。

P 内部通報制度の浸透および対策の水平展開によるリスク低減

D 未然防止のための制度の浸透・活用を推進

内部通報制度については、企業ホームページ、社内誌や教育の機会などを捉えて広く周知しており、グループ会社からの相談も寄せられています。

また、相談・通報があれば、誠実に事実関係の調査を行い対応するとともに、企業倫理委員会に報告し、類似の事象の発生を防ぐため、対策の水平展開を図っています。

C 内部通報制度の認知度向上が課題

2012年2月に実施した企業倫理アンケートの結果では、若年層の内部通報制度の認知度がほかの層に比べて低く、啓発活動の継続が必要です。また、社外相談窓口(弁護士事務所)の認知度を向上することも課題だと考えています。

A より一層相談しやすい体制づくりを推進します

制度の設置意義の周知や、相談・通報への適切な対応を通じて、制度の信頼性を高めていきます。

P JR西日本グループ一体となった企業倫理の推進

D グループ会社にも新たな教育手法を展開

2012年度は、グループ会社各社に対して「コンプライアンスの手引き」やeラーニングのコンテンツなどの教材を配付したほか、「企業倫理ディスカッション」の手法の共有やSNS利用の注意喚起を実施しました。また、当社から各社の研修への講師派遣や、各社から当社講演会への参加など、グループ一体となった取り組みを進めています。

私の次の一歩 教育・啓発活動のほか、独自の取り組みにより、企業倫理の向上に努めています

当社も、JR西日本グループの一員として、研修に「企業倫理ディスカッション」を取り入れるなど、コンプライアンス意識の一層の向上に努めています。また、下請法違反防止を中心とした契約責任者研修などの教育・啓発活動を実施したほか、毎年11月をコンプライアンス月間と定め、コンプライアンス実践状況の自主点検や法令改正・社内外の情勢変化にあわせて規程類の適時改正など、当社独自の取り組みを進めています。



(株)ジェイアール西日本テクノス 総務部総務グループリーダー 羽馬 隆



(株)ジェイアール西日本テクノスでのコンプライアンス研修

SNS利用に関する注意

SNSは有益である一方で、使い方によっては多くの人々に迷惑をかける場合があります。JR西日本グループでは、SNSを利用する際のルールやマナーを職場に周知しています。

C 各社で基本的な体制は構築、次のステップへ

基本的な企業倫理推進体制は各社で構築されているものの、業種・業態が多岐にわたるため、具体的にはそれぞれの事情に応じた取り組みが必要であると認識しています。

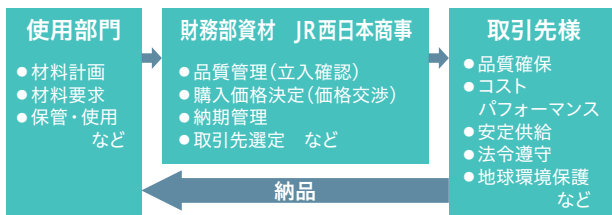
A JR西日本グループ全体の企業倫理のさらなる向上を図ります

今後は、より各社の実態に合った取り組みとなるよう、業務に即した事例の紹介や勉強会のコーディネート、講師の派遣など、業種・業態やエリアの特性などに重点をおいた支援を実施し、JR西日本グループ一体となって企業倫理の向上を図っていきます。

資材調達

当社の事業は、多様で膨大な設備の継続的な維持・更新により成り立っており、そのために必要な数万種類の物品を、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、日々の業務におけるコンプライアンスの徹底に取り組んでいます。具体的には、資材担当者への研修などによるレベルアップを図るとともに、安全・安心な鉄道を築くため、取引先様との連携により工場などへの立ち入り確認を行うなど、品質管理レベルの向上に努めています。

■資材調達の流れ



P 資材調達におけるコンプライアンスの確立

D 各職場の資材担当者への研修を実施

当社が取引先に発注した物品の対価の支払いは、物品を受け取った職場の納品受入れ処理により行われます。したがって、納品受入れ処理を怠ると、支払いが遅れ、コンプライアンス違反となるリスクがあります。

このような事務手続きにおけるコンプライアンス違反を防止するため、各職場の新任の現場長や資材担当者を対象とした研修を通じて、資材の取り扱いに関する下請法などの具体的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、各職場の資材担当者が常日頃から感じている疑問点についての質問や要望に対応しています。2012年度は計63職場を訪問し、意見交換を通じて資材担当者のレベルアップを図りました。

C コンプライアンスレベルの維持・向上には継続した取り組みが不可欠

コンプライアンスの確立については、計画通り研修や意見交換を実施しましたが、コンプライアンスの重要性浸透については継続的に取り組んでいく必要があると考えています。

A コンプライアンスの重要性浸透に継続して取り組んでいきます

引き続き、集合研修や資材担当者との意見交換会の定期的な開催により、新任の現場長や資材担当者へのコンプライアンスの重要性の浸透を図ります。あわせて、勉強会の開催などにより、財務部購買担当者のコンプライアンスに関するレベルアップを図っていきます。

P 品質管理レベルの向上

D 重要物品取引先様への品質管理状況確認を継続

鉄道資材の品質を向上させるには、取引先様との連携が不可欠です。ATSや速度計など、約300品目の安全に係る重要物品については、ISO9001取得済みの取引先様は3年または5年に1度、未取得の場合は原則2年に1度、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。

不良品発生時には、取引先様および物品を実際に使用している主管部と財務部資材が連携して改善策を検討し、再発防止対策の実施状況を確認しています。(表1)



立ち入り確認

表1 ■2012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	39社45事業所
不良品再発防止対策の実施状況	15社

品質に係る関係法令などの周知徹底状況については、毎年書面によりその周知方法や教育内容の確認を行い、また立ち入りの際には、目的や経緯などを直接説明して、取り組みの浸透を図っています。(表2)

表2 ■2012年度 関係法令などの周知徹底状況確認実績

重要物品取引先様への書面による確認	109社
実地確認	39社

C 品質管理レベルの維持・向上には継続した取り組みが不可欠

関係法令などの周知は、取引先様のご協力もあり、一定のレベルに達したものと考えています。引き続き、品質管理レベルを維持、向上していくために、取引先様の工場への立ち入り確認などを継続していく必要があると考えています。

A 引き続き、取引先様との連携のもと、鉄道資材の品質向上に取り組んでいきます

品質管理レベルの向上に向けて、引き続き、取引先様への立ち入り確認、および関係法令などの周知状況の確認を継続的に実施してまいります。より実効性のある取り組みとなるよう、確認手法改善に一層力を注いでまいります。

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、取引先様に活用をお願いしています。

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

人権

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、同和問題をはじめとするさまざまな人権課題に取り組み、差別のない社会の実現をめざしています。

P 人権啓発の推進

D 人権課題への取り組みの浸透

人権課題への取り組み

身近な事例を通じて人権についての理解を深め、日常業務に活かすため、職場単位で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」を継続しています。2012年度は各職場に多くの事例を紹介したことで取り組みが一層広がりました。

例えば、車椅子のお客様を介助する機会が多い駅では、社員が2人ペアで車椅子に乗る役、介助する役を相互に体験し、望ましい介助方法を、体験を通じて考える取り組みを行っています。

人権に係るリスクマネジメントの取り組み

2012年度は新たな試みとして、今後、職場での発生が懸念される人権侵害リスクを洗い出し、最優先課題として未然防止を図っていく「リスクマネジメントの取り組み」を導入しました。身近にある人権侵害の事例を自ら見つけることで、より主体性をもって人権について考えていくことを目的にしており、洗い出されたリスクの中から「最優先課題」を選び、次年度のディスカッションや研修の題材とすることとしています。

ほとんどの箇所では人権侵害リスクの洗い出しが完了し、パワーハラスメントやセクシャルハラスメント、メンタルヘルス、障がい者の人権、差別用語・差別表現など、身近に起こりうる人権侵害リスクを次年度の「人権課題」として選定しました。この取り組みによって、人権侵害事象の未然防止に努めていきます。

私の 次の 一歩

車椅子のお客様や目の不自由なお客様にも 安心してご利用いただけるよう努めています



宝塚駅(左から)

岡田 忠士

係長 佐園 平樹

車椅子のお客様や目の不自由なお客様にも安心してご利用いただけるよう、ご要望に応じて介助をしています。その際は、乗車駅から降車駅に、到着時刻、乗車された号車とドアを伝え、降車駅の係員がホームでお迎えます。

伊丹駅から新三田駅までの宝塚駅管区では、8月は約1,000人のお客様を介助しました。介助失敗は、お客様がお一人で降車され転ばれるなど、お怪我にもつながりかねないため、タイマーを首にかけるなどの対策をたてています。介助訓練などを通じて得た気づきを実際の介助に活かしながら、車椅子ご利用のお客様や目の不自由なお客様にも安心してご利用いただけるよう、今後も取り組んでいきます。

D より充実した人権研修の実施

2012年度は、各職場で人権研修の講師を務める職場管理者層などを対象に2泊3日の人権教育指導者研修を5回実施し、176名が受講しました。全社員を対象とする人権研修は「全社員年1回以上受講」を掲げ、「それぞれの気持ち」「結婚差別について考える」「人権クイズ」といった参加体験型研修や、「人権啓発ハンドブック」などの教材を用いた講義形式など、各職場に適した研修を実施し、99.9%の社員が受講しました。また、人権標語は49,283編の応募があり、グループ全体で応募件数が増加しています。



2013年人権標語ポスター

C 人権に係るリスクの洗い出しが完了

グループ会社を含む計64職場へのモニタリング調査で、人権に係るリスクマネジメントや教育などの計画通りの進捗が確認できました。また、ほとんどの職場で自職場の人権侵害リスクの洗い出しが完了したことで、具体的な対策の検討を進める準備が整ったと考えています。

CSRやISO26000の実践として高く評価される JR西日本の人権研修

今日のCSRやISO26000で最も重視されている分野が人権であり、人権を含む安全、環境の3つのテーマは企業の最重要課題でもあります。安全が重視され環境が守られていないと人々の人権は遵守されません。こうした認識のもと、JR西日本では職場における人権リーダーを養成する



近畿大学 人権問題研究
教授 北口 末広 様

ためにフィールドワークを含めて2泊3日の集中研修を毎年5回実施し、約170名の推進員を養成しています。私もその研修の一端を担わせていただっていますが、これらの集中研修がすでに15年以上実施されています。その他にも企業トップを含む全社的な研修が実施されています。これだけの規模と内容で人権研修を実施している企業は決して多くありません。まさに国内における企業内人権研修の分野でトップレベルを維持し続けています。こうした取り組みは高く評価されるものであり、今後の継続発展を期待しています。

A 差別事象の未然防止、人権感覚の一層の高揚 に向け、さまざまな啓発活動を推進します

職場の人権侵害リスクを題材にディスカッションを実施するなど「人権に係るリスクマネジメントの取り組み」を進めていきます。そのほか、従来からの各取り組みの質を高め、人権侵害事象の未然防止を図っていきます。

社会の一員としての責任 危機管理



推進責任者のコメント 取締役兼常務執行役員 企業倫理・リスク統括部長 堀坂 明弘

基本的な考え方

ITの進展をはじめとした目まぐるしい社会情勢の変化の一方で、従来の常識を覆す自然災害の発生など、企業を取り巻くリスクは多様化しています。今後も、それらのリスクに対する感性・感度をさらに高めていくとともに、有事の際の危機管理能力の向上に向け、着実に取り組みを進めていきます。

2012年度の総括

さまざまなリスク事象を幅広く集約・把握する体制はほぼ確立でき、リスク事象のデータを活用した改善事例も見られるようになってきました。また、大規模災害を想定した危機管理に関しても、訓練の実施や災害備蓄を推進し、基礎固めを行ったほか、情報セキュリティについても、コンピュータウイルス感染を防止する環境づくりを推進できたと考えています。

当社では、お客様や社員の人命や会社財産に影響を与える可能性のあるさまざまなリスク事象について、一元的に集約・把握し、必要な対策を講じる体制を整えています。また、大規模地震など当社の事業運営に深刻な影響をおよぼす恐れのある重大リスクに対して、初動対応をはじめとした危機対応能力の向上や体制の確立に向け、必要な取り組みを推進しています。

P リスク低減サイクルのレベルアップ

D リスク事象についての情報の収集と共有を推進

当社では、鉄道事業はもとよりグループ会社で日々発生するさまざまなリスク事象を企業倫理・リスク統括部が24時間365日体制で受報し、一元的に集約・把握する体制を構築しています。

特に重大なリスク事象については経営幹部に速報し、迅速な対応・対策を実施しています。収集した膨大なリスク情報は、「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を回すことで、将来のリスク低減に活用しています。



リスク情報の一覧

C 基盤整備はほぼ完了

基盤はほぼ整ったため、リスク事象のデータをもとに、今後より効果的かつ効率的にリスク低減に向けた改善や業務の見直しを図っていく必要があると認識しています。

今後の方針

基盤整備はほぼ整ったと考えていますが、リスク事象のデータをもとに、今後より効果的かつ効率的にリスク低減に向けた改善や業務の見直しを図っていく必要があると認識しています。

また、大規模災害などの重大リスクに対しては、訓練で得られた知見などを活かし、減災・初動対応並びに事業継続に向けたさらなる対応能力の向上が課題です。あわせて、新型インフルエンザや原子力災害への対応、情報機器に対するセキュリティ対策の実施など、新たなリスクを想定した取り組みも急務となっています。

重要な生活インフラを担うグループとしての責任と自覚のもと、ソフト面・ハード面双方で、リスク低減に向けて必要な取り組みを、堅実に推進していきます。

全社的リスクマネジメント(ERM)^{*1}の視点で 今後のリスク管理がめざすべき方向性

全社的なリスク管理を行うためには、個別のリスクごとの対策に留まらず、複数のリスク間の関連性を評価し、総合的な観点から対策を講じることが不可欠です。



東京海上日動リスク
コンサルティング(株)
上席主席研究員
指田 朝久 様

日々の報告と、取り巻く環境の変化に応じ継続的にリスクの棚卸しを行い、「お客様に信頼され地域とともに発展する」という企業目的の達成と関連づけて優先課題を整理し、部門横断的に対応を進めていくことが求められます。

A 「リスクマップ」に基づいた リスク低減施策を推進します

2013年4月に「リスクマップ」を改定しました。「リスクマップ」は、さまざまなリスクを俯瞰的にとらえ、効果的なリスク管理に寄与します。今回は、原子力災害や新型インフルエンザ、SNSの取り扱いなど、新たな対策が求められているリスク事象を加え、経営への影響度と発生頻度それぞれの指標で評価しました。

今後は、特にJR西日本グループにとって重大なリスクを「優先対応リスク」として「リスクマップ」から抽出し、鉄道事業固有の対策や改善を要するリスク事象、部門横断的な低減施策を推進すべきリスク事象など、それぞれに見合った予兆管理や対策を推進していきます。

P 大規模災害を想定した危機管理

D 災害時の初動対応を訓練で確認

地震をはじめとした大規模災害からお客様や社員の人命を守るとともに、円滑に事業を継続し、当社の社会的使命を全うするためには、有事の際の事業継続計画(BCP)*2の策定や必要備品の備蓄、対応能力を高めるための訓練が欠かせません。

当社では、BCPをはじめとした危機管理体制の検証・改善は、実践的な訓練を通じて図られると考え、定期的に災害時の初動対応訓練を実施しています。特に2011年度から毎年1回、南海トラフ巨大地震を想定した本社対策本部の初動対応訓練を実施しています。この訓練は、事前にシナリオを参加者に提示せず、災害時に時々刻々と発生する状況をより実際の場面に近づけたシミュレーション訓練です。各班に分かれた参加者は、自らの役割や系統間での連携の重要性を再確認するとともに、訓練から導き出された気づきや課題を抽出し、対応能力の向上に努めています。



シミュレーション訓練での緊迫した協議

D 災害備蓄を推進

備蓄については、各支社における災害想定および必要量を精査し、補完・補充ルートを確認した上でお客様向け食糧などの備蓄を完了しました。また、全職場・社員を対象とした備蓄を完了しました。

C 危機対応能力の維持、さらなる向上に向けて

訓練で得られた課題を踏まえて、BCPやマニュアルを継続的に改善し検証するというサイクルの基礎は固まってきましたが、危機対応能力の向上には、組織としてのさらなる裾野の拡大が必要です。

また、原子力災害や武力攻撃など新たに想定される危機事象への準備も必要であると考えています。

A 人材の育成と新たなリスク事象への備えに取り組みます

実践的な訓練の経験者を増やすとともに、訓練の振り返りを充実させることによって、有事の際に自ら考え、柔軟に対応できる人材をさらに育成し、全社的な危機管理能力の底上げを図ります。

また、新たに想定されるリスク事象に対しても適切に対応できるよう、検討すべき課題を抽出・整理し、関係機関との連携を図りながら必要な備えに努めることとします。

情報セキュリティ

お客様に安心・安全なサービスを提供するうえで、ITの活用は欠かすことのできないものとなっていますが、一方で個人情報の漏えいや、システム障害によるサービス停止のリスクも拡大しています。JR西日本グループでは、そういった事象が発生し、お客様にご迷惑をおかけすることを防ぐため、適切な情報セキュリティ対策を推進しています。

P 情報セキュリティのPDCAサイクルの定着

D 社員教育の充実と職場点検の推進

情報セキュリティのPDCAサイクルの定着に向け、社員教育や職場点検を継続して実施しています。全社員を対象としたeラーニングを実施するとともに、各箇所のセキュリティ推進者を対象に情報セキュリティ講習会を開催しました。また、グループ会社73社に対しても情報セキュリティ研修会を開催するなど、JR西日本グループを挙げて情報セキュリティ教育を推進しています。職場点検については、前年に引き続き、「職場点検用チェックリスト」を用いて個人情報適切に管理されているか点検を行いました。



eラーニング画面

D 情報機器のセキュリティ対策を推進

ウイルス感染を防止する環境づくりを推進

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、最新の対策ソフトの導入など、情報機器側での対策も推進しています。2012年度は、会社指定の「ウイルス対策付きUSBメモリ」以外は使用できない仕組みを構築しました。

新たな情報機器に対するセキュリティ管理体制の構築

スマートデバイスなど新たな情報機器の導入が進むなか、紛失・盗難などによる情報漏えいの危険性が生じています。2012年度は、こうした新たな情報機器に対するセキュリティ管理体制の構築に向けた検討に着手しました。

C 重大な事故はゼロに抑制

全社的に情報セキュリティへの意識は高まっており、2012年度は、重大な個人情報漏えいや大規模なウイルス感染などの事故をゼロに抑えることができました。しかしながら、不注意による個人情報紛失事故は、依然発生していることから、さらなる情報セキュリティ意識の向上に向けた取り組みが必要と認識しています。

A ITの急激な変化に対応した取り組みを推進します

ITの進歩に伴う利用環境の変化を踏まえ、情報セキュリティ教育や職場点検のさらなる充実を図ります。また、新たなコンピュータウイルスへの対策や、スマートデバイスなどの情報機器に対する管理体制の構築を推進します。

社会の一員としての責任 ディスクロージャー



推進責任者のコメント

執行役員 広報部長 緒方 文人

基本的な考え方

当社が地域、社会から信頼される企業となるために、「透明性の高い健全な経営」を行うことは、不可欠な条件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取り組みや経営情報、リスク情報などについて、当社を「正しく分かっていただく」ために積極的かつ公平な情報開示を行ってまいります。

2012年度の総括

多様な手法を組み合わせたマスコミ発表や企業ホームページの改良など、複数の広報ツールに工夫を重ねながら、ディスクロージャーの充実に取り組みました。その結果、当社へのご理解

が一步進んだものと考えていますが、社会の視点や感度を踏まえた情報発信の充実や、広報活動のベースとなるスキル、ノウハウの継承が今後の課題だと考えています。

今後の方針

より透明性の高い効果的な情報発信をめざし、①社会の視点・感度を踏まえた広報活動目標の設定とこれに沿った行動計画、②その土台となる「広報力の基盤」の維持、底上げ、の2点を取り組みの柱とします。今後も、当社を「正しく分かっていただく」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まいります。

P 社内外に向けた情報発信の拡充

D 多様な広報ツールを活用し、広報リソースを効果的に発信

社外への情報発信

社外への発表については、広報リソースを早期に把握し、早めのプランニングで広報効果を高めるため、各部門長への直接取材や、社内各部署に割り当てた広報担当者による情報収集などを推進しました。また、安全性向上への取り組みをお伝えするポスターでは、お客様との連携が重要な事柄について紹介し、お客様からご理解とご協力をいただくための訴求を行いました。

企業ホームページについては、アクセシビリティ*1に配慮しながら構成やデザインの改良を重ねており、2012年度はグローバルサイトにおいて英語、中国語（繁体字および簡体字）、韓国語に対応するリニューアルを行った結果、同サイトへのアクセス数が約3倍に増加しました。また、列車が遅れた場合などの運行情報について、提供基準を「30分以上の遅れ」から「15分以上（京阪神エリアの朝ラッシュ、山陽新幹線は10分以上）の遅れ」へ変更したほか、スマートフォンへの対応や表示エリアの細分化を行い、情報提供の充実を図りました（P.32参照）。



定例社長会見



安全性向上への取り組みをお伝えするポスター

社内への情報発信

社内へは、社内誌や社員向け広報メール、広報情報の職場掲示など複数の発信ツールを通して情報を伝達しています。特に社内誌では、経営方針や重点取り組みについて関係社員の姿を交えながら紹介し、社内の一体感の醸成を促すとともに、高い技術力を持った社員にスポットを当てたシリーズ連載「輝く匠」などを通じて、社員のモチベーション向上につながる誌面づくりにも努めました。



「輝く匠」(社内誌より抜粋)

D より深く、効果的な情報発信へ

定例社長会見時にイメージ映像の放映や実物の提示、担当者による個別レクチャーなどをあわせて実施し、マスコミの方々の理解促進を図っています。

また、重点施策に係る取り組みの途中工程や経過を“見える化”する情報発信や、発表に際しては、経営計画の中での位置づけやそれまでの取り組み経緯と合わせたストーリー性を重視するなど、私たちの取り組みがより深く、効果的にご理解いただけるよう努めています。



新博物館発表時のイメージ映像より抜粋

用語解説 ●*1 アクセシビリティ(accessibility): 高齢の方や障がいをお持ちの方など、あらゆる人が情報を取得できる柔軟性を備え、アクセスした誰もが情報を共有できること。

C 情報の受け手に対するアンケートやヒアリング調査を実施

情報の受け手の視点から情報の発信効果を測るため、アンケート調査やヒアリング調査を実施しました。駅・車内で掲出するマナー啓発ポスターについては、お客様を対象としたアンケート調査から、視認性は高いものの訴求内容への共感が十分に得られていない実態が分かりました。社内誌については、社員に対するヒアリング調査などを通じて、経営メッセージや社外情報の充実を求める傾向が明らかになりました。

また、マスコミや社外コンサルタントの方々から、当社の広報活動に対するご意見をいただく機会を積極的に設け、情報発信の方向性、妥当性の検証を継続的に重ねました。

A アンケートやヒアリング調査の結果を踏まえた改善に努めていきます

アンケートやヒアリング調査、社外の方々からのご意見を踏まえ、情報発信のさらなる拡充に向けた改善に努めていきます。具体的には、情感に訴える題材を起用したマナー啓発ポスターの展開や、実際の運転状況に即したより分かりやすい列車運行情報の発信を図るほか、マスコミなど社外の方々との意見交換の場を定期化し、世の中の感度の理解と情報発信への反映を進めます。

また社内誌については、社員からのニーズが高い経営幹部メッセージや、社会情勢、業界情報といった社外の話題の積極的な掲載に努めていきます。

P 組織的な広報力の向上

D 対象者ごとにきめ細かく研修・訓練を実施

これまででも本社および支社の広報担当者向けに特別研修を実施してきましたが、2012年度は対象者の役職や経験年数に応じたきめ細かく研修、訓練を実施しました。部門長クラスには、コンサルタントなど社外の知見を活用し、記者会見や個別のインタビュー取材を想定したトレーニングを実施しました。広報担当者向けには、中堅者クラスと初任者クラスを区分して研修を実施し、それぞれの役割とレベルに沿った教育やシミュレーション訓練を定期的に行いました。また、主に輸送障害時などの異常時に

株主・投資家の皆様へ

情報開示に関する指針として、ディスクロージャーポリシーを定め、関係法令など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。

2012年度は、機関投資家の皆様に対して、経営トップによる会社決算説明会と中期経営計画説明会のほか、個別面談を実施しました。また、個人投資家の皆様には、会社説明会を開催しました。

広報対応の支援にあたる広報補助者に対しても、具体的な対応イメージを醸成するための説明会や勉強会を随時実施しました。

そのほか、重大事故発生時などの広報体験を当時の担当社員が語り、その経験知を次世代に継承していく取り組みや、他企業の広報部門との交流や会合に積極的に参加し、社会の客観的な視点を把握する取り組みなどを通じて、組織としてのリスクへの感度や判断力の向上に努めました。

D 重大事故などの発生時に備えた連携を推進

重大事故などの発生時における関西圏での広報連携と指揮系統を明確にルール化し、その発動を想定した実践訓練を実施しました。さらに、訓練を通じて得られた反省なども踏まえ、同ルールを準用して全社的なルールとしました。

また、運行エリアが広域にわたる山陽新幹線に係る広報については、運行を所管する東京指令所や沿線支社が参加する連絡会や勉強会の回数を増やして定期化するなど、連携を強化する取り組みを進めました。



重大事故などの発生時の広報対応を想定した訓練

C 記者の方々とのコミュニケーションを通じて継続的に振り返りを実施

列車の運行や安全に関わるプレス発表後には、情報の提供先である記者の方々から直接ご意見をお伺いするなど、情報発信の迅速性や正確性について継続的に振り返りを行いました。2012年度の広報対応に対しては、特段のご指摘などは寄せられませんでした。情報発信上の一部の不備をご指摘いただいた事例もあり、引き続き、広報対応力の向上に向けた取り組みが不可欠であると考えています。

A 広報連携の強化と広報ノウハウの水平展開を推進します

広報対応時の連携とそれを支える体制のさらなる充実を図るとともに、広報部門内でこれまで蓄積されてきた広報活動のノウハウを集約した事例集を作成し、各種研修や勉強会で活用しながら、各支社やグループ会社を含めた水平展開を図っていきます。

株主の皆様に対しては、対話を重視する理念のもと、「株主センター」を設置するとともに、株主総会について、出席いただきやすい開催日の設定や丁寧な説明に努めています。また、事業内容へのご理解を一層深めていただけるよう、北陸新幹線建設現場などの見学会を開催しました。



北陸新幹線建設現場見学会

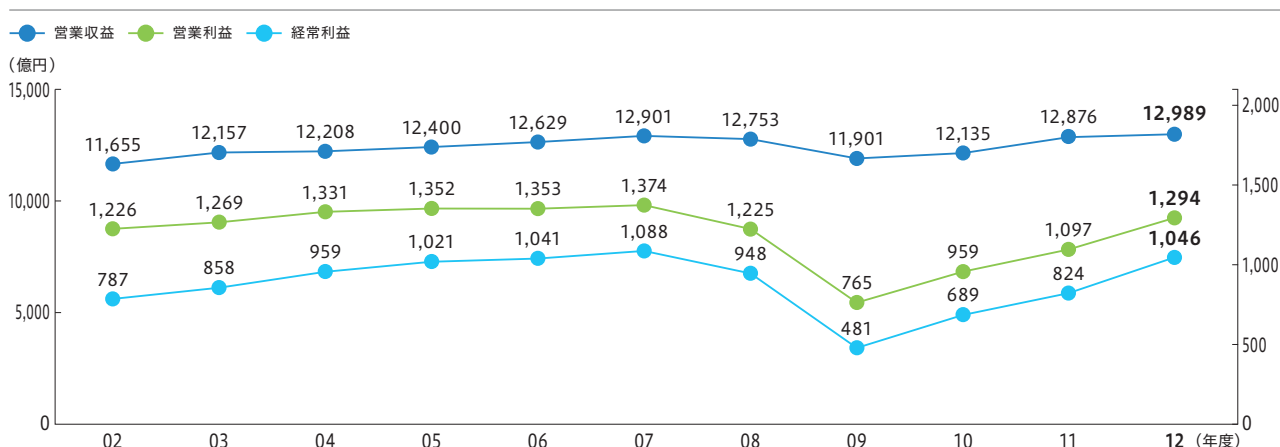
詳しくはWEBで [JR西日本](#) [IR](#) [検索](#)

財務ハイライト(連結)

単位：億円

	2012年度	2011年度	2010年度
営業収益	12,989	12,876	12,135
(再掲:鉄道事業の旅客運輸収入)	(7,691)	(7,587)	(7,280)
営業費用	11,694	11,778	11,175
営業利益	1,294	1,097	959
経常利益	1,046	824	689
当期純利益	601	294	349
資産合計	26,137	26,429	26,724
負債合計	18,455	19,094	19,511
(再掲:長期債務)	(9,830)	(10,688)	(11,026)
純資産合計 ^{※1}	7,681	7,335	7,212

経営成績



2012年度の経営成績の分析

JR西日本グループは、基幹事業である鉄道事業において安全性の向上に全力で取り組むとともに、その他のグループ事業においては、各事業の特性を活かした、さまざまな施策の展開および保有資産の有効活用などに努めてきました。

2012年度については、運輸業において山陽新幹線やアーバンネットワークのご利用が好調だったことや旅行業・ホテル業が東日本大震災影響の反動などにより増収となったほか、北陸新幹線関連の工事増加による建設業の増収などにより、営業収益、営業利益、経常利益、当期純利益のいずれも増加しました。

①営業収益

運輸業については、当社の運輸収入の増などにより、2011年度に比べ0.7%、58億円増加の8,449億円となりました。

このうち、山陽新幹線については、ダイヤ改正による「のぞみ」や「さくら」の増発や、「九州新幹線相互直通運転」を踏まえた各種メディアによるPRの展開などで西日本と九州の相互交流のさらなる拡大を進めるとともに、インターネット列車予約サービス「e5489」の利便性および価格優位性について積極的に情報発信

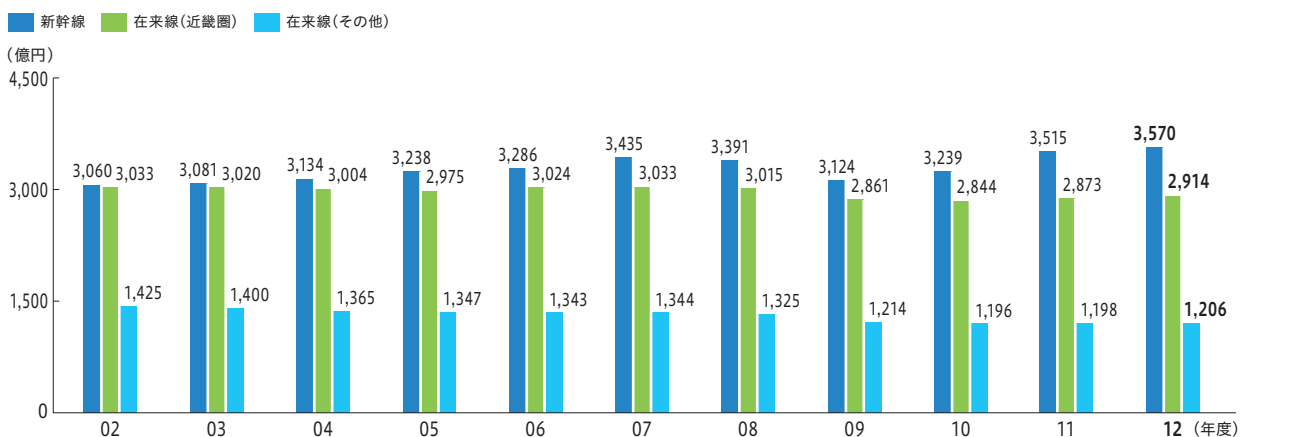
し、ご利用促進に努めました。これらの結果、2011年度に比べ1.6%、55億円増加の3,570億円となりました。

在来線については、昨夏に局所的な集中豪雨の鉄道被害が多数発生し、多くの列車の運休や遅延を余儀なくされたものの、ダイヤ改正による特急「くろしお」の増発やJR京都線・JR神戸線における新快速の12両運転の拡大など、利便性の向上に努めました。また、2011年5月に大阪駅にグランドオープンした「OSAKA STATION CITY」のご来場のお客様が2億人に達するなど、アーバンネットワークのご利用が好調だったことなどから、2011年度に比べ1.2%、48億円増加の4,120億円となりました。

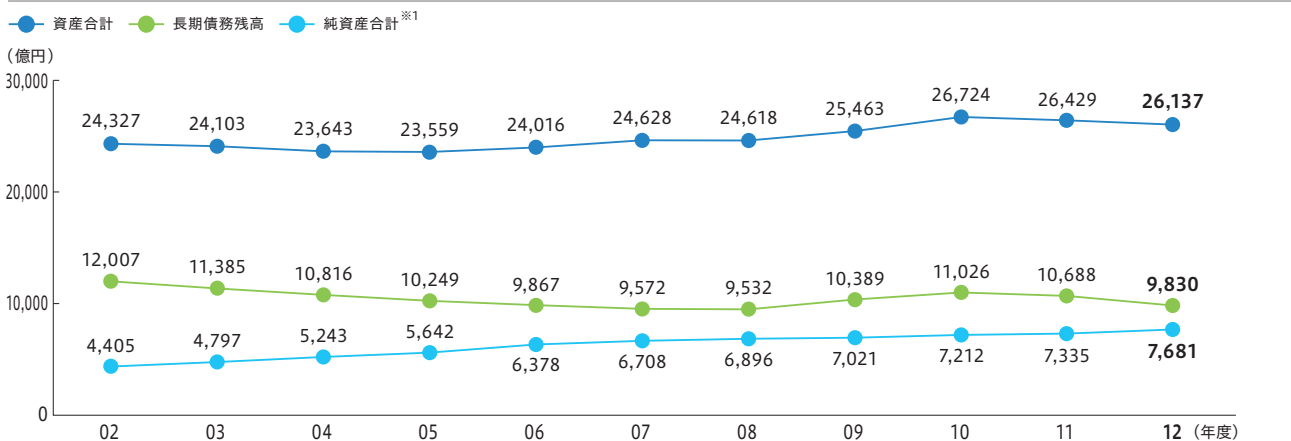
流通業については、大阪駅に商業施設「エキマルシェ大阪」、同駅や天王寺駅に複合型コンビニエンスストア「アントレマルシェ」、岡山駅西口に「ヴィアイン岡山」を開業するなど、駅の魅力向上に向けた取り組みを推進したことなどにより、2011年度に比べ0.5%、11億円増加の2,346億円となりました。

不動産業については、「OSAKA STATION CITY」の「ルクア」が好調に推移しており、また住道駅高架下の商業施設「ALBi住道」

鉄道事業の旅客運輸収入



財政状態



※1 2006年5月1日の会社法施行により、「資本の部」が廃止になり「純資産の部」が新設されました。それに伴い表記方法を変更しております。

や岡山駅西口の「さんすて岡山西館」を開業するとともに、天王寺駅ビルの「天王寺ミオ本館・プラザ館」や岡山駅地下の「岡山一番街」など、既存のショッピングセンターにおいて各種リニューアルを展開するなど、駅および周辺の開発を推進しました。しかし、社宅跡地などにおけるマンション分譲の減少などにより、2011年度に比べ2.9%、26億円減少の909億円となりました。

その他については、旅行業、ホテル業ともに東日本大震災影響の反動などで増収となり、また北陸新幹線関連の工事が増加したことにより建設業も増収となったため、2011年度に比べ5.7%、69億円増加の1,284億円となりました。

② 営業費用

営業費用は、当社の減価償却費や「OSAKA STATION CITY」の開業経費が減少したことなどにより、2011年度に比べ0.7%、84億円減少の1兆1,694億円となりました。

③ 営業利益

営業利益は、2011年度に比べ17.9%、196億円増加の1,294億円となりました。

④ 営業外損益

営業外損益は、長期債務の返済による支払利息の減少などにより、2011年度に比べ25億円改善し、248億円の損失となりました。

⑤ 経常利益

経常利益は、2011年度に比べ26.9%、222億円増加の1,046億円となりました。

⑥ 特別損益

特別損益は、JR西日本の指導層の社員を対象とした新たな再雇用制度の設定による退職給付引当金戻入額を特別利益に計上する一方で、「OSAKA STATION CITY」における百貨店「JR大阪三越伊勢丹」にかかる減損損失などを特別損失に計上しました。これにより、2011年度に比べ27億円悪化し、49億円の損失となりました。

⑦ 当期純利益

当期純利益は、2011年度に比べ104.1%、307億円増加の601億円となりました。

詳しくはWEBで [JR西日本](#) [IR](#) [検索](#)

今日の企業経営の要諦は、踵を接して迫りくる「危機」や「リスク」にいかに対応するか、そして予防するかにある。それが拙劣であったり、いささかの「甘さ」があったりすれば、企業の持続可能性は否応なく削り取られる。

危機やリスクを予防するための取り組みの第一歩は、危機感知力をいかに磨くかである。感知力とは、危機が到来する時期やインパクトの大きさや深刻さを、事前(事後速やか)に察知する力をいう。いいかえれば、危機の兆しをいかに速く、そして鋭く嗅ぎ取るかである。感知力が低ければ、潜在的な危機と隣り合わせにいるのに、その重大さを捉えきれない。そうした目に見えない起こりうる危機の重大さを認識するには、役員や社員一人ひとりの「想像力」が極めて重要である。このことは昨年「意見書」で述べた。

危機の重大さを認識することができなければ、その対応策をとることも、決断することもなく、座して死を待つよりほかない。そうした極楽トンボ的な鈍感さは論外だとしても、危機が到来したこと、そしてその影響の程度を察知するのが遅ければ、それだけ初動が遅れ、危機に対処するためのPDCA全体のサイクルが遅延してしまう。

かつてサル学の権威である京都大学名誉教授の河合雅雄先生に直接同ったことを今でも鮮明に覚えている。サルの集団の中にあるボスザルはいくつかの重要な使命を負っている。その一つが危機を察知することである。ボスザルは外敵からの危機を素早く感知すると、とてつもない奇声をあげて、危機が迫りくることを自らの集団の仲間たちに伝えるという。集団はその奇声を聞いて、俊敏に行動し難を逃れ、一命を取りとめる。もしボスザルの危機察知力が弱かったらどうだろうか。その集団は外敵に襲撃され、滅びてしまう。

確かに、こうした危機感知や危機対応のためには、高い技術力に裏付けられたシステムの整備が欠かせない。JR西日本は地道に構築してきた列車運行を守る基本的なルールと仕組みへの拘りを土台に、「安全」を強く意識した車上主体列車制御システムをはじめとする、高い技術力を駆使したシステムの整備に注力している。

こうした技術やシステムももちろん大事だが、加えて、現場社員の情報収集と行動力が必須であることは言うまでもない。JR西日本が福知山線事故の反省から、社員一人ひとりの「考動」を掲げ、その徹底に持続的に励んでいることを高く評価したい。ただ、現場を重視することは確かに基本中の基本だが、現場起点の考動とは現場社員の頑張りだけではないことにも思いを寄せねばなるまい。上記のボスザルの行動と使命に象徴されるように、幹部職や上司の役割を忘れてはならない。幹部職や上司は現場と比べてその視点は高く、視野は広いはずである。つまり、「ヘリコプター・センス」を持ち合わせていなければならない。ヘリコプターは上空高く飛んでおり、下を眺望すれば先を展望することができ、かつ鳥瞰することができ、全体観を持ち合わせているはずだ。現場の考動と並んで、幹部職の鳥瞰力が肝要である。すなわち、高い危機対応・予防力には、現場と幹部との、そして「上空」と「地上」との情報連携と協業が必要だということを銘記して欲しい。

「考動」報告書では、「CS」がうたわれ、いろいろな取り組みも紹介されている。「お客様を起点とした事業運営」を継続して行い、輸送品質の向上に努めている。留意して欲しいのは、この面でもいささかの「甘さ」があると、品質が低下し、ひいては「危機」を招いてしまうことである。「100マイナス1」の答えはいくつだろうか。「99」と答えた方は残念ながら不正解。確かに算数ではそうだが、お客様満足度はこうした算数や論理では割り切れないのである。お客様満足度は一種の「アート」なのだ。答えは「0」である。

100人の社員が一見、質の高い顧客対応をしていても、その中の1人の社員が質の低い顧客対応をしていると、お客様の満足度は極度に低下し、ゼロとなってしまう。あるいはこれまで質の高いCSを積み重ねてきても、わずか1回、質の劣る顧客対応をすると、それまで積み上げてきたCSはもろくも瓦解してしまうことを意味している。

先に「100マイナス1=0」と記したが、現実には「100マイナス1=マイナス30」かもしれない。たった1人の社員の、わずか1回の拙い顧客対応が、負のイメージを顧客や利用者に植え付けてしまう。

いま一つCSで忘れてならないことがある。ある時、顧客満足度を上げるために熟考して、今までにないレベルの高いサービスを提供したとしよう。お客様はそのサービスに「感動」する。そうした声も社員に寄せられ、社員は自分たちの苦勞や工夫が報われた喜びを分かち合う。その結果、そのサービスを継続しレベルを維持することが、CSの向上につながると思うだろう。

しかし、ここに陥穽がひそんでいる。確かに当初は「感動」したサービスも、その後、お客様はそれに慣れてしまい、「当たり前」



一橋大学大学院商学研究科
教授 伊藤 邦雄 様

となってしまうのである。厳しい現実であり、またCSが「アート」である所以である。この現実が示唆するのは、お客様の「次」の感動と良き驚きを呼ぶために、そして絶えずCSを持続的に高めるために、知恵を振りしぼっていかなければならないということである。一度の「感動」で満足してはいけない。

JR西日本はこれまで、そして今、「安全」「CS」「技術」に取り組んでいる。では、これらを連結するものは何だろうか。これを考えるために、あるエピソードを紹介しよう。筆者も参加しているある研究会で、その座長を務めるA社の社長(B氏)がある体験をわれわれに興奮気味に話してくれた。B氏は欧州に出張した際、いくつかの名だたる会社を訪問した。好奇心旺盛なB氏は、その会社内で通りすぎる社員に次の質問をした。「あなたは何のためにこの会社で働いているのですか」。皆さんだったら、この質問を社内で投げかけられたら、何と答えるだろうか。B氏いわく、いろいろな会社で皆さんが次のように答えたという。「私はこの会社のブランドを守るために働いているのです。」

この答えはB氏にとって想定外だった。もちろん、それを聞いた研究会のメンバーも同じだった。私もこのエピソードを聞いたときの驚きを今でも忘れない。この答えは、奇異だろうか、奇抜だろうか。あるいは、訪問者に対する取りつくろった答えだったのだろうか。そうではないと私は思う。

JR西日本という「企業ブランド」が高まっていったらどうだろうか。福知山線事故で確かにブランド価値は大きく棄損した。しかし、それを教訓に安全にこだわり、顧客満足度を高めていけば、お客様や利用者の皆さんから信頼を徐々に回復させることができるだろう。そうした努力がステークホルダーの皆さんから認められ、JR西日本の企業ブランドが高まっていけば、社員一人ひとりの価値が高まっていくことだろう。家族や親戚や知人も評価してくれるだろう。それは、社員一人ひとりの規律意識を向上させ、高い誇りにもつながるだろう。

何十年にもわたって築いてきた貴重な無形の資産である企業ブランドを社員全員が意識すれば、もとよりコンプライアンスに反する行為などなくなるだろう。そのみならず、社員は自らの仕事の目標を自発的に上げるだろう。他者や上司から強制されるのではなく、自発的に仕事の目標を高めて、それを達成した時の「自己実現」に通じる喜びは何ものにも替え難い。それが質の高い達成感を生むことだろう。

ご意見を受けて

当社は「福知山線列車事故」という重大な事故を惹き起こしました。現在、二度とあのような事故を発生させないとの決意のもと、「中期経営計画2017」および「安全考動計画2017」を策定し、安全で安心・信頼していただける鉄道を築き上げることにグループ一貫して取り組んでいます。

ステークホルダーの皆様からの信頼を回復していくためには、JR西日本グループの「企業ブランド」を高めていくことが必要であり、そのことこそが社員の「規律意識」の向上や「誇り」の醸成につながることは、ご指摘いただいた通りだと考えています。そして、「企業ブランド」の向上は、表面的なイメージアップ策で実現できるものではなく、「安全」や「CS」に関する具体的で愚直な取り組みを通じ、お客様や社会に提供する「価値」を高め続ける地道な努力によってのみ、成し得るものだと考えます。

「中期経営計画2017」「安全考動計画2017」を着実に具体化し、達成していくことこそが我々の「企業ブランド」を向上していく取り組みに他ならないのです。

そのためには、あらゆる職場で働く社員が想像力を働かせながらお客様の安全・安心、満足を常に意識し、現場起点で目標や課題を共有したうえで、それぞれの役割に応じて自律的に考動するとともに、社員間・組織間で連携することが重要です。グループの全員が共通の目標実現に向けた取り組みに参画し、達成するプロセスを重ねていくのです。

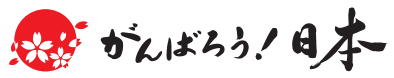
しかしながら、どんな企業もそうであるように、ブランドを一朝一夕に高めることはできません。当社グループとしては、お客様にとって「当たり前」の安全、「当たり前」のサービスを、「当たり前」でない情熱と信念で継続的に創り上げていきたいと思っております。

今後も役員や管理職、また間接部門が「全体観」を持ち、しっかりとビジョンを示したうえで、JR西日本グループが一体となって鉄道を社会基盤として持続的に運営する使命を果たし、安全で豊かな社会づくりに貢献していく所存です。



常務執行役員 総合企画本部長

二階堂 暢俊



西日本旅客鉄道株式会社

総合企画本部 CSR 考動推進室
〒530-8341 大阪市北区芝田二丁目4番24号
TEL(06)6375-8708 FAX(06)6375-8699
<http://www.westjr.co.jp/>

