

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しました。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てきめ細かく研修、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](#)