

JR 西日本

CSR REPORT 2014

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、「企業理念」と「安全憲章」にあります。「企業理念」は、福知山線列車事故を機に「安全を最優先する企業となる」「重大な事故を二度と発生させない」という決意のもと、全役員・社員で議論を重ね、社会に対して約束したものであり、「企業理念」の実践そのものが「JR西日本のCSR」であると考えています。「企業理念」「安全憲章」のもと、全役員・社員が一丸となって、安全やCSを高める努力を重ね、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

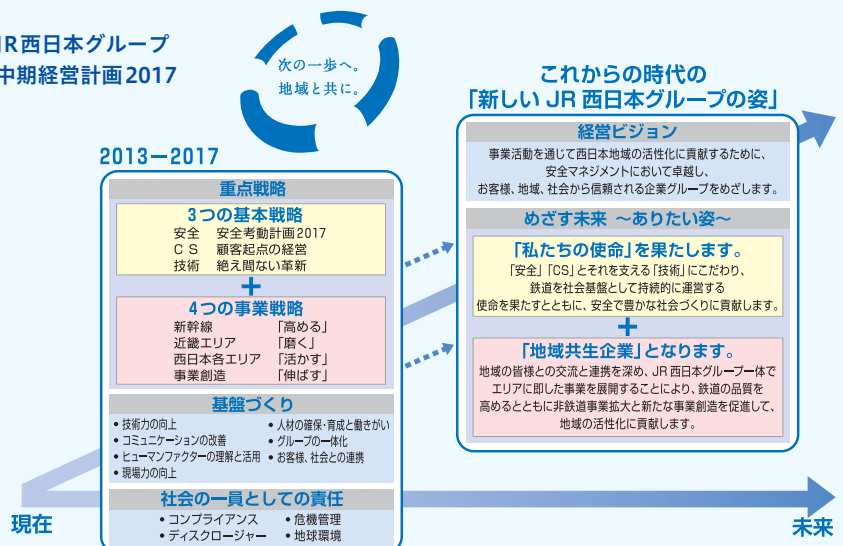
私たちは、2005年4月25日に発生させた列車事故を決して忘れず、お客様のかけがえない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、安全の確保こそ最大の使命であるとの決意のもと、安全憲章を定めます。

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客様の救護がすべてに優先する。

「企業理念」実現のために、「次の一步」を踏み出しました

2013年3月、JR西日本グループは、鉄道を持続的に運営する「使命」を果たし、「地域共生企業」となることを「めざす未来～ありたい姿～」として掲げた「JR西日本グループ中期経営計画2017」を策定しました。「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、「基盤づくり」を進め「社会の一員としての責任」を果たすことを通じて、これからの時代の「新しいJR西日本グループ」の実現に向けた「次の一步」を積み重ねています。

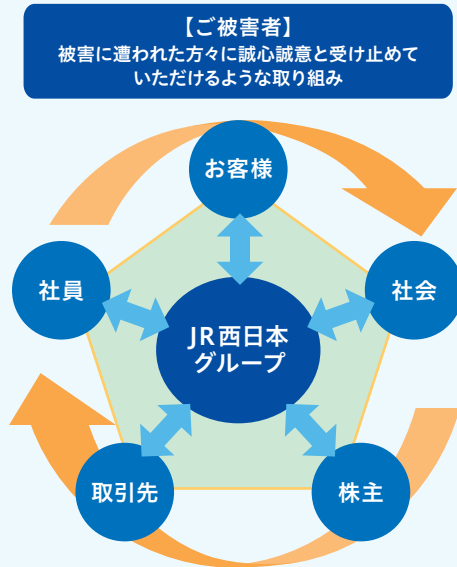
JR西日本グループ
中期経営計画2017



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」と訳されます。

I 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

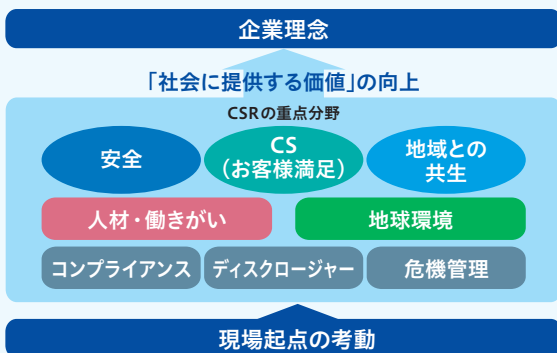
社員が働きがいと誇りを持って高品質なサービスを提供することが、お客様の安心・信頼・満足、そして「西日本地域の活性化」への貢献につながります。そのなかで得られた収益で事業の持続可能性を確保し、株主、取引先の皆様との良好な関係を築いていきます。



I 「現場起点の考動」を通じたCSRの推進

「企業理念」の実現に向け、事業活動を通じて「社会に提供する価値」を向上するため、世の中の要請に照らしてCSRの重点8分野を定めています。

安全で安心・信頼してご利用いただける鉄道を築き上げていくためには、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律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
「めざす未来～ありたい姿～」の実現に向けて、「次の一步」を積み重ねていきます
- P.05 特集1「私たちの使命」を果たすために
～安全とCSを支える技術～
- P.09 特集2「地域共生企業」をめざして
- P.14 JR西日本グループの概要
- P.15 JR西日本グループの事業活動
～「百人の一步」で展開する「私たちの仕事」～
- P.17 福知山線列車事故について
- P.21 コーポレート・ガバナンス
- P.23 8分野の2013年度活動報告および2014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 人権

P.50 ディスクロージャー

P.51 危機管理 情報セキュリティ

P.53 財務ハイライト(連結)

P.55 第三者意見

P.56 ご意見を受けて

I 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していただくため、JR西日本グループが一体となって推進している「考動」を、CSR8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、23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2013年4月～2014年3月

参考としたガイドライン 環境省「環境報告ガイドライン(2012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)」

I 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

「めざす未来～ありたい姿～」の実現に向けて、 「次の一步」を積み重ねていきます

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。

一方、本格的な人口減少社会の到来や地域間格差の拡大、自然災害の激甚化、ICT(情報通信技術)の進歩、LCC*1をはじめとする競合との競争激化など、当社グループを取り巻く環境は急速に変化しています。こうしたなかで企業として持続的に成長していくためには、現在の延長線上で物事を考えるのではなく、将来に視点を置き、そこから現在を見たときのギャップを改善していかなければなりません。

「中期経営計画」に込めた思い

このような認識のもと、2013年4月、「中期経営計画」とその中核をなす「安全考動計画」をスタートさせました。この「中期経営計画」では、「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「経営の3本柱」として、引き続き経営の最重要課題と位置づけたうえで、新たに「めざす未来～ありたい姿～」を掲げました。

当社グループの「ありたい姿」は、①鉄道を社会基盤として持続的に運営するという「私たちの使命」を果たし、安全で豊かな社会づくりに貢献すること、そして、②地域とともに歩む「地域共生企業」として地域の活性化に貢献することです。

その実現に向け、「安全」「CS」「技術」の「3つの基本戦略」と、「新幹線」「近畿エリア」「西日本各エリア」「事業創造」の「4つの事業戦略」を重点戦略として、グループ一体となって推進しています。

用語解説 *1 LCC(Low Cost Carrier): 効率的な運営により低価格の運賃で運航サービスを提供する航空会社

改めて肝に銘じた「使命」

2013年度は「中期経営計画」の初年度として、課題はあるものの一定の手応えのあるスタートを切ることができました。何よりも大事なテーマである安全については、鉄道運転事故や当社に起因する輸送障害は減少傾向にあります。しかしながら、「死亡に至る鉄道労災ゼロ」の目標を掲げたにもかかわらず、協力会社の作業員がお亡くなりになる労災を発生させてしまい、目標達成に向けた課題の重さを再認識しました。

一方、2013年度は4月の淡路島地震をはじめ自然災害が多発した年でもありました。夏の集中豪雨では山口と島根で大きな被害が発生し、当社でも山陰線や山口線、三江線で橋脚が流されるなど甚大な被害を受けました。2014年度に入ってから福知山や広島などで多くの方が犠牲となる痛ましい豪雨災害が発生するなど、自然災害は年々激甚化しており、ソフト・ハードの両面から対策を講じていかなければならないと考えています。

不通となっていた各線区の運転再開に際しては地元の皆様から大変な歓迎をいただき、鉄道に対する地域の期待と社会的な「使命」の大きさを改めて肝に銘じました。私たちはその「使命」を果たし続けるため、「安全」と「CS」、そしてそれらを支える「技術」にこだわっていききたいと思います。



全線運転再開した山口線で地元の皆様がSL「やまぐち」号をお出迎え

「地域共生企業」となるために

2015年3月には、北陸新幹線金沢開業を迎えます。安全で信頼される輸送サービスの提供に向けて万全の準備をするとともに、東京から北陸に加えて、関西から北陸、さらには長野や新潟といった新たな地域間の交流を生み出していきたいと考えています。合わせて山陽新幹線の安全性・信頼性をさらに高めることにより、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。

また、近畿エリアにおいては、線区価値を向上させ、エリアの価値を磨くという事業戦略に本格的に取り組みます。新たなご利用誘発につながる新しい価値の創出に向け、地域との連携を深め、大阪環状線をより一層「行ってみたい」「乗ってみたい」線区に変える取り組みも進めています。西日本各エリアにおいても、各エリアの強みを活かし地域が元気になるような取り組みを進めていくとともに、地域交通の置かれた現状や将来の姿を地域の皆様と共有し、次世代に向けた解決をめざしていきます。

合わせて、「駅ナカ」の活用など生活関連サービス事業の拡大や、新たな事業分野の開拓・育成にも積極的にチャレンジするなど事業創造の芽を伸ばし、地域の皆様の快適な暮らしの実現をサポートできるよう取り組んでいきます。

地域が活性化することは、人が集まり、人が動くことにつながります。人口減少が避けられないなかで、地域と一緒に活性化に努めていかなければ、当社グループの発展はありえません。2017年春の運行開始を予定している新たな寝台列車の成功に向けても地域との連携が不可欠であり、地域と当社グループが一体となって、その地域ならではの最高のおもてなしを提供したいと考えています。

JR西日本グループのCSR

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価値を提供し、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、安全やCSなどのレベル向上によりステークホルダーの皆様へ提供する価値を、将来にわたり高め続けていく必要があります。

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や社会の期待にどう応えるか考え、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大切であり、それ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。」

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・社員一人ひとりがそのレベルアップに取り組み、それらを「チーム」として結集することにより、地域の皆様とともに歩みながら、中長期的な企業価値の向上をめざします。

「一人の百歩」ではなく、「百人の一歩」。そんな精神で「次の一歩」を積み重ね、「めざす未来～ありたい姿～」への道を切り拓いていきます。



北陸新幹線W7系入港歓迎セレモニーでの地元幼稚園児によるバルーンリリース

特集 1

「私たちの使命」を果たすために
～安全とCSを支える技術～

めざす未来へ。
「使命」を果たし、
「地域共生企業」
へ。

技術の進化を加速させ、
もっと安全で、
もっとお客様に喜んで
いただける鉄道へ



取締役兼常務執行役員 鉄道本部副本部長
鉄道本部新幹線統括部長 吉江 則彦

鉄道を社会基盤として持続的に運営していくためには、将来にわたって安全とCSを維持・向上するとともに、少子高齢化の進行も見据え、さらに効率的に運営できる仕組みを構築することが必要であり、それを支えるのは「技術」です。

「ありがたい姿」をしっかりで見据え、鉄道経営に資する技術戦略の構想と実現、技術戦略に基づく課題解決を推進していきます。同時に、厳しい事業環境においても鉄道の安全をより効率的に維持・向上していくため、鉄道オペレーションのシステムチェンジをめざした技術開発を推進し、絶え間ない革新をめざします。

「安全」と「CS」を支える「技術」を、
「次の一歩」へ。

JR西日本グループ中期経営計画2017
基本戦略「技術」より

- (1) 鉄道オペレーションのシステムチェンジをめざした技術開発を推進します
- (2) フリーゲージトレインの技術開発に挑戦します
- (3) 鉄道技術の各分野に精通した技術者を育成し、技術により課題解決を図ります
- (4) 電力の削減とエネルギー供給源の多様化を推進します



227系電車

技術企画部 保安システム室
徳田 浩一郎

新保安システム

車両にデータベースを登録し列車を制御することで、さまざまな運転支援機能を実現します。

これまで開発を進めてきた「新保安システム」を初めて車両に搭載します。信号機や列車の停止位置、速度制限箇所といった車両に登録したデータと、地上から得られる列車の進入番線などの情報を基に列車を減速させたり、停止位置の大幅なずれを防止したりするなどの機能を実現するものです。

広島地区で順次使用を開始するとともに、近畿エリアへの展開も見据えて開発を進めます。

■新保安システムの概要

データベース

- ・信号機の位置
- ・速度制限箇所の位置、制限速度
- ・ホームの左右 など

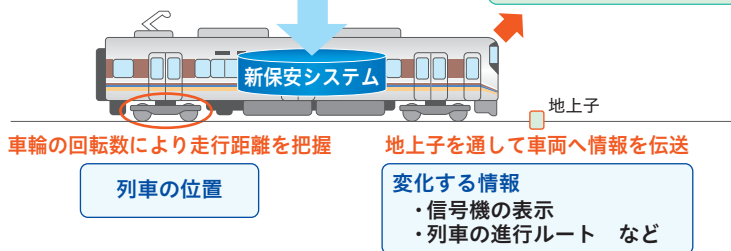
車両にデータベースとしてあらかじめ登録

安全性の向上

既存のATSの機能

+

さまざまな運転支援機能



技術により安全やCSの課題解決を図ります。

新保安システムで実現できる機能

- 線区の最高速度に対する速度超過防止
- ホームのない側のドアが誤って開くことの防止
- 無線機の切替え時に音声で注意喚起
- 線路工事に伴う徐行に対する速度超過防止
- 停車駅での停止位置の大幅なずれの防止
- など

227系電車

2015年春より広島地区において、新型電車227系の投入を開始します。技術開発の成果である「新保安システム」や「車両異常挙動検知システム」など、鉄道の安全性をさらに高めるさまざまな最新技術を導入しています。

車両異常挙動検知システム

脱線などの異常を検知した際に、自列車を緊急停止させ被害の拡大を防止するとともに、他の列車に緊急停止信号を送ることにより併発事故を防止します。

技術で革新する



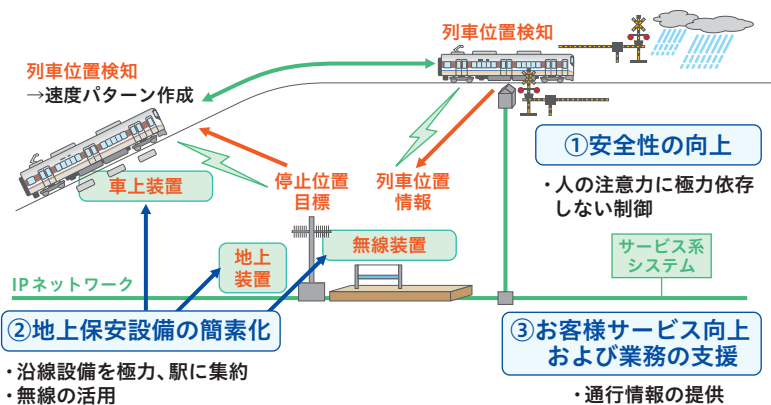
技術開発部 担当課長
福井 省三

車上主体列車制御システム(無線式)

安全性の向上および地上保安設備の簡素化をめざし、無線通信を活用した列車制御システム^{*1}の開発を進めています。

列車が現在位置を計算しながら走行し、車両に登録された速度制限箇所を参照しながら、必要に応じてブレーキ制御を行います。前方の列車との間隔や踏切などの情報を無線でやりとりすることにより、常に安全を確認しながら走行できるため、事故や天候など急激な状況変化への対応も可能となります。

今後は、これまで行ってきた基礎的な開発に引き続き、本線での確認走行および実用化に向けた開発・試験を行っていく予定です。



技術開発部 課長代理
宮口 浩一

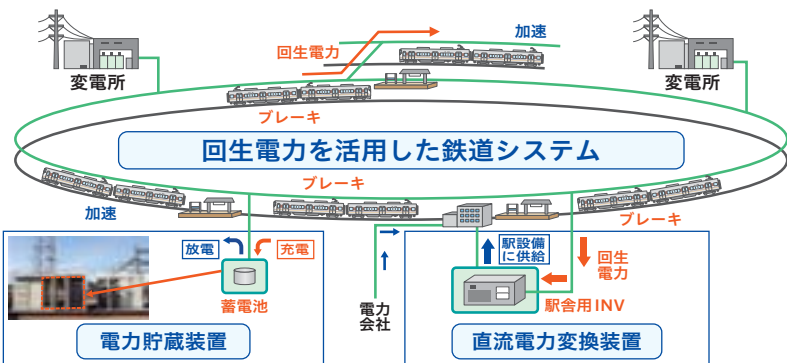
回生電力の有効活用

省エネルギーな鉄道き電システム^{*2}を構築し、列車の回生電力^{*3}をさらに有効活用します。

鉄道オペレーションのシステムチェンジをめざします。



列車が減速する際に発生する回生電力はこれまで他の列車が活用するなどしてきましたが、まだ未活用の電力が一部あることから、駅の照明などに活用できる変換装置を開発しました。電力貯蔵装置などその他のエコメニューと合わせて、省エネルギーな鉄道の実現につながると考えています。



電力貯蔵装置

回生電力を地上に設置した蓄電池に蓄電し、列車が加速する際に使用することで省エネルギーを実現します。

直流電力変換装置

直流である回生電力を交流の電気に変換して、駅の照明、エレベーターなどの駅設備に供給することで省エネルギーを実現します。

用語解説

*1 列車制御システム：列車同士の追突や衝突を防止するために、先行列車との距離に応じて列車の速度を制御するシステム

*2 き電システム：線路上を走行する電車や電気機関車に必要な電力を供給するシステム

*3 回生電力：列車の減速時に駆動用のモーターが逆回転し、発電機と同じ動作をすることにより発生する電力のこと



技術で支える



JR西日本 × 技術



技術開発部 担当課長
増山 宏

気象災害対応システム

運転規制に関する気象情報を自動的に伝達し、安全・安定輸送に貢献します。

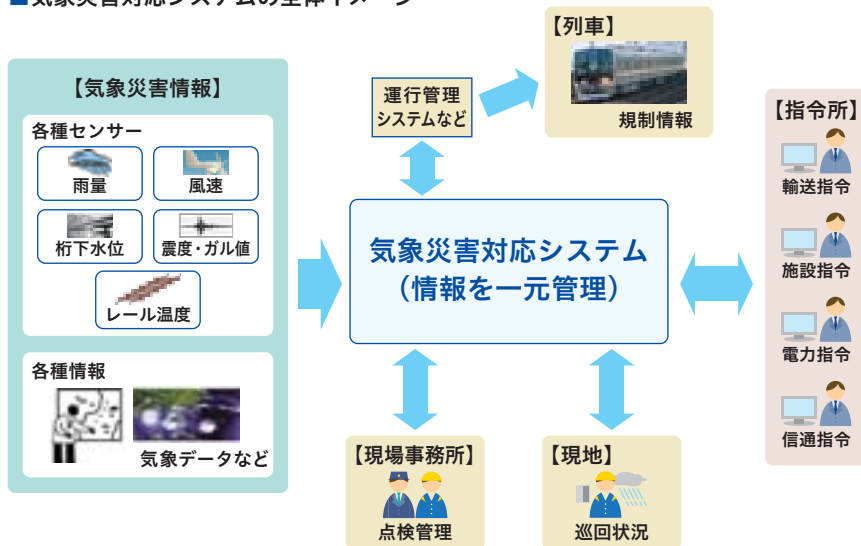
社内の雨量計、風速計、地震計などの情報や部外の気象情報を集約・出力し、大雨や強風に伴い運転規制が必要となる区間・速度などを端末に自動的に表示できるようにします。それにより、現在

人手で行っている業務を支援することで、ヒューマンエラーの低減や早期運転再開を図っていきます。

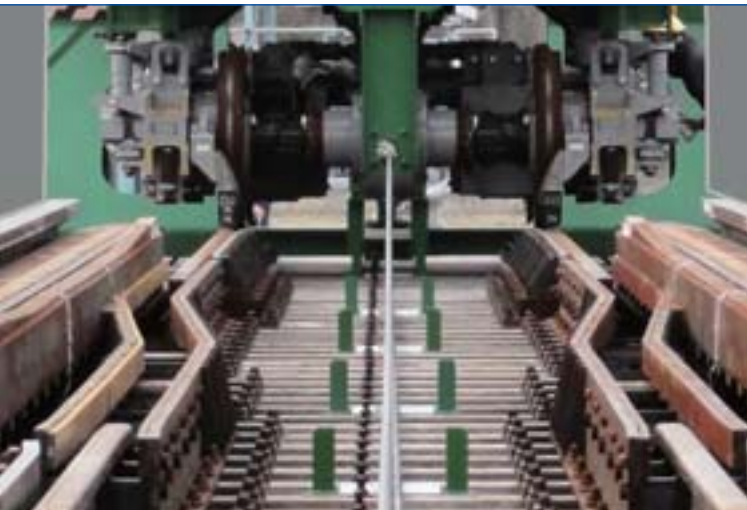


自然災害に強い鉄道を作っていきます。

■気象災害対応システムの全体イメージ



運転規制実施が必要な区間や徐行速度、保線区などで入力された線路点検状況に基づく規制緩和・解除可能区間などをシステムで自動的に表示します。



フリーゲージトレイン (軌間可変電車)の開発

フリーゲージトレインとは、新幹線と在来線との直通運転ができるよう、車輪の間隔を軌間*4に合わせて変換できる電車です。新幹線と在来線の乗換えが不要になることにより、利便性の向上が期待できます。鉄道建設・運輸施設整備支援機構やフリーゲージトレイン技術研究組合の技術開発で得られた技術を基に、雪害対策など北陸ルート仕様の技術調査に取り組んでいます。

軌間変換試験の様子

用語解説 *4 軌間：鉄道の線路を構成する左右のレールの間隔

新幹線 高める

北陸新幹線 2015年3月14日 金沢開業

開業効果を最大化するため、北陸の魅力をアピールしていきます。



執行役員 金沢支社長
野中 雅志

北陸新幹線開業で、北陸と首都圏の所要時間が大幅に短縮されるほか、関西～北陸・信越までのより広いエリアでの人々の流れが生まれます。都市間の交流拡大や地域経済の活性化、産業振興・観光誘発など大きなインパクトをもたらすと考えています。

お客様をお迎える支社として、安全で快適な輸送サービスの提供に向けた準備を進めています。また、開業に合わせて北陸デスティネーションキャンペーン(DC)*1を実施するなど、自治体をはじめ地域の皆様に加えて、観光事業者、JR他社などと連携し、開業効果の最大化をめざします。

試験走行中のW7系

万全の態勢での開業と開業後の安全・安定輸送の確保に向け、着実に準備を重ねています。



全系統の社員が一丸となって開業に備えています。



開業に備え、架線・線路などの全設備に対して検査を実施するとともに、車両の走行試験を行っています。

■北陸新幹線路線図



鉄道建設・運輸施設整備支援機構資料提供

2014年4月、車両の検査・修繕を担当する白山総合車両所が開所



2014年4月、W7系の第一編成が金沢港に陸揚げ

用語解説

*1 デスティネーションキャンペーン(DC) : JRグループと自治体、全国の旅行会社、観光関係団体や協賛企業が一体となって1つの地域の観光地の魅力向上、PR、送客に取り組む国内最大規模のキャンペーン



地域の皆様と一体となって、機運を高め、地域の活性化につなげていきます。

開業効果の持続と地域全体への波及を図ります。



観光協会にご協力いただき、特急列車のお客様へおしぼりの「おもてなし」



W7系での初めての走行試験に際し、各駅で地域の皆様に歓迎イベントを開催していただきました。



2015年秋の北陸DCに合わせ、七尾線に「和と美のおもてなし」をコンセプトとした観光列車を導入



パートナー
から一言

JRと連携し、「おもてなし」の心でお客様をお迎えます。

能登は過疎化が進み、観光を通じた交流人口の増加が課題となっており、北陸新幹線への期待はとても大きいです。

従来、距離の問題もあり関東のお客様は少なかったのですが、新幹線開業により距離感が縮まります。ただ、来ていただいたとしても、満足していただければ一過性で終わってしまいます。JRと地元が連携し、七尾線を新幹線とともに活性化することが大切であり、地元としても「私たちの七尾線、和倉温泉駅」という意識を高めていきます。お客様に満足していただくためにも、両者が知恵を出し合い、相乗効果を発揮したいですね。



和倉温泉観光協会会長
(嵯加賀屋代表取締役会長) 小田 孝信 様

山陽新幹線

将来にわたる当社グループの柱として、さらなる安全性・快適性の向上に着実に取り組んでいきます。



山陽新幹線のファン作りのため、「カンセンジャーと行く新幹線車両基地ツアー」を催行



N700A投入に加え、N700系に同じ機能を反映し安全性・安定性を高める改造を実施

近畿エリア 磨く

大阪環状線改造プロジェクト 大阪環状線から、大阪を元気にします。

沿線の大規模開発や人口の都心回帰など大阪環状線を取り巻く環境が大きく変化するなか、お客様や地域の皆様、大阪を訪れる方々に喜ばれ、「行ってみたい」「乗ってみたい」魅力あふれる大阪環状線をつくり上げるため、『大阪環状線改造プロジェクト』を発足させました。ハード・ソフト両面のさまざまな取り組みでイメージアップを図り、お客様や地域の皆様に価値あるものを提供し続けることで、大阪環状線の利用を拡大し、大阪の活性化の一端を担いたいと思います。

ラッピング列車「OSAKA POWER LOOP」。FM802とのコラボ企画でアーティストの方々が街の魅力を鮮やかに表現



取締役兼常務執行役員 近畿統括本部長
長谷川 一明

明るい街づくりに貢献します。



地元の中学校などの皆様にご協力いただき、高架下のアートペイントを実施



地域の皆様と連携し、線区の総合的なブラッシュアップを進めていきます。



プロジェクトの目指すところ

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| 重点施策①
安全快適な駅づくり
(駅美装・改良) | 重点施策②
駅構内及び高架下の
開発・リニューアル |
| 重点施策③
車両新製 | 重点施策④
地域や他交通事業者との連携 |

お客様満足度の向上 新しい価値の創出
線区全体のイメージアップ

大阪環状線を「行ってみたい」「乗ってみたい」線区に改造し、大阪環状線から、大阪を元気に!

お客様や地域住民の皆様の目線で沿線を活性化するため、学校からご提案をいただき共同で実現を図っています。



パートナー から一言

乗るだけでも楽しめるような『大阪観覧線』に

私たちにとってこれまで電車や駅は単なる移動手段や通過点でしかなく、ことさら意識することはありませんでしたが、この取り組みを通じて、「人が過ぐす」空間なのだ認識するようになりました。そして、大阪環状線は特に思い入れのある線区になりました。

今後、大阪環状線には、車内や駅で今までと違った風景に気づくことができ、乗るだけで楽しめる線区になってほしいと感じています。多くの人が楽しめるようになれば、地域の中で「拠り所」、そしてそれぞれの駅は「地域の顔」として、今までと違う位置づけになると期待しています。



2015年春に完成予定の駅舎外観イメージ



学校法人福田学園大阪工業技術専門学校
左 前原 拓詞 様、右 土肥 英司 様

学生の皆様のご提案を受け、森ノ宮駅ホーム上に大阪城公園の樹々をイメージした「コミュニケーションスペース」を設置

西日本各エリア 活かす

地域の皆様と一緒に、西日本各エリアの良さを発信していきます。

昨今のクルーズ船や豪華列車の旅への関心の高まりに見られるように、お客様のニーズは単なる移動から、移動そのものを楽しむことへ変化してきています。2017年春に運行開始予定の「新たな寝台列車」で、山陰・山陽の「美しい日本」を多くの方に再発見していただきたいと思います。また、伝統文化の継承など地域の抱える課題に対し、当社グループの強みを活かして協力し、地域の活性化に貢献する取り組みも始めています。



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 **堀坂 明弘**

寝台列車の走行イメージ

「美しい日本をホテルが走る～上質さの中に懐かしさを～」をコンセプトとした新たな寝台列車を導入します。



西日本エリアの魅力を再発見する旅を、上質な空間とともに提供

西日本各地で伝承されている伝統芸能を披露する場として、「地域伝統芸能フェスティバル」を開催しました。

地域間交流、文化の発展・魅力向上に貢献します。



江戸時代、五穀豊穡と町家の繁栄を祈り踊ったのが始まりと言われる「備中たかはし松山踊り」



舞台となった
OSAKA STATION CITY
「時空の広場」

パートナー 石見神楽を島根観光の起爆剤に

少子化に伴い、石見神楽を次世代に継承していくのは大変な状況になっていますが、小さい子どもにも教えるなどさまざまな努力をしています。少しでも多くの方に神楽の魅力を知っていただきたいと思い、今回初めて、大阪ステーションシティで公演させていただきました。島根県には観光素材が多くあり、神楽は観光の起爆剤の一つになると考えています。今後もJR西日本の協力を得ながら、神楽の魅力を伝えていきたいです。



千原神楽団団長
花田 昇吾 様

事業創造 伸ばす



代表取締役副社長兼執行役員 創造本部長
矢吹 静

生活関連サービス事業を拡大し、
快適な暮らしの実現をサポートします。

「地域共生企業」をめざすなかでお客様や沿線の皆様の利便性向上に向け、流通や不動産を中心とした生活関連サービス事業のさらなる成長に加え、鉄道会社ならではの土地などの経営資源を最大限活用した事業展開に努めています。

新たな事業分野へのチャレンジにおいても、「地域との共生」を具現化する事業展開を強く意識し、地域の生活基盤の充足や地域産業の活性化に貢献できる事業について、特色のある企業や地元の皆様などと連携しながら、開拓・育成に積極的に取り組んでいます。

地域の生活基盤の充足に貢献します。 ～駅店舗事業に関する(株)セブン-イレブン・ ジャパンとの業務提携～

生活関連サービス事業の中で最も広範囲に展開する駅店舗事業をいかに活性化し、お客様の利便性を高めていくかが、当社グループの大きな課題でした。これまで培ってきた駅ナカ事業のノウハウに、セブン-イレブンの持つ卓越した商品力・運営力を融合することで、駅をご利用のお客様はもちろん駅周辺にお住まいの方々にも愛される店づくりをめざし、地域の活性化につなげていきます。

5年で約500店を提携店舗に
リニューアルしていきます。



セブン-イレブン
Kiosk(キヨスク)



セブン-イレブン
Heart・in(ハート・イン)



地域産業の活性化に貢献します。 ～(株)ナビバードとの業務提携による 海外向けインターネット販売事業～



JAPAN
SQUARE

海外の個人のお客様に、食品や工芸品などの地域産品を販売。地域の皆様とともに日本の良品の魅力を発信していきます。



日本を訪れてみたいというきっかけづくりとして、観光情報や地域の文化なども紹介

パートナー
から一言 JRと補完し合いながら、
日本の魅力を世界に発信する
サイトに育てていきます。

やはり人気があるのは、海外では手に入りにくい、日本らしさのある商品ですね。

JRは広範囲なネットワークを持つ大きな会社ですが、一方、当社の強みは海外通販ビジネスの経験と実績に加えて小回りが利くことです。両社が補完する関係でビジネスを創造することにとっても意義を感じています。現在、「ジャパンスクエア」は産声を上げたばかりのECサイト*1の一つに過ぎませんが、志としては、単なる商品の販売だけでなく、訪日観光客が滞在前や滞在中に当サイトから地域情報やイベント情報を入手して訪問先を選ぶといったような、社会インフラ的な役割を果たせるように成長させたいと考えています。



(株)ナビバード 代表取締役社長
山中 和也 様

用語解説 *1 ECサイト(electronic commerce): 商品やサービスをインターネット上で販売するサイト

JR西日本グループの概要

【会社概要】 2014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 193,735,000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 13,310億円(連結) 8,736億円(単体)

総資産額 26,878億円(連結) 23,926億円(単体)

社員数 46,006人(連結) 27,300人(単体)

子会社数* 145社(うち連結子会社63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:6,511両

(注)※の項目については2014年10月1日現在

詳しくはWEBで [JR西日本](#) [IR](#) [検索](#)

【組織】 2014年6月1日現在



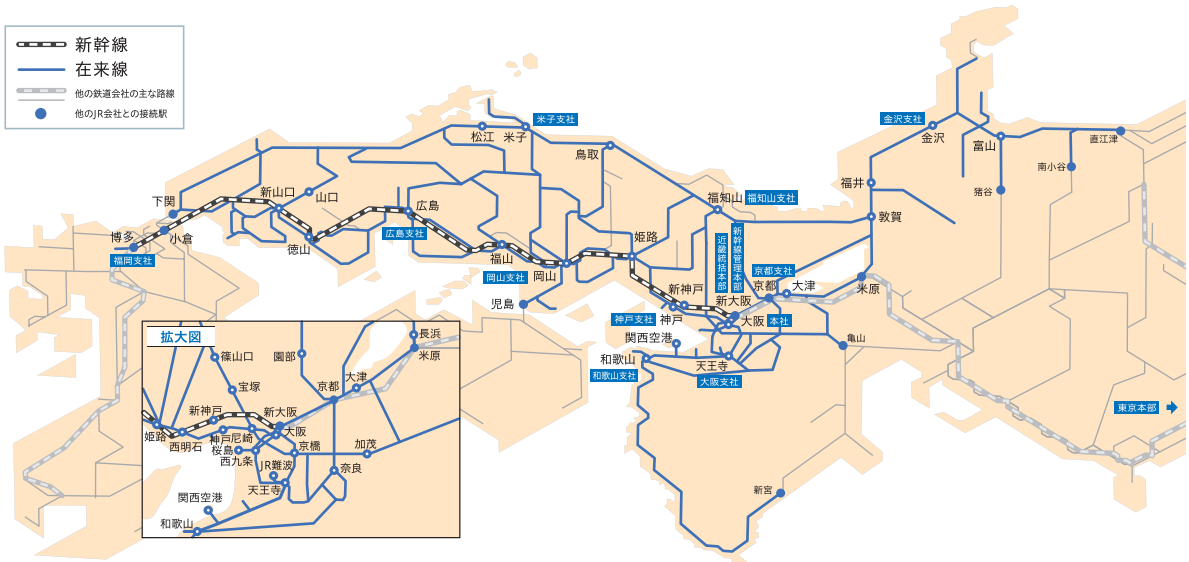
まちづくりに貢献できる
 ようさまざまな
 プロジェクト工事を
 推進しています。

新たな事業領域の
 開拓と事業化に向けて、
 ビジネスをプロデュース
 しています。

海外の鉄道事業者
 との連携を通じて、
 必要な技術や業務の
 幅を広げています。

患者さんに安心・
 信頼していただける
 安全で良質な
 医療を提供します。

【路線図】 2014年3月31日現在



JR西日本グループの事業活動

～「百人の一步」で展開する「私たちの仕事」～

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。グループの社員が一丸となって、お客様に信頼され地域とともに発展することをめざします。

運輸業

鉄道事業

西日本旅客鉄道㈱
嵯峨野観光鉄道㈱



旅客自動車運送事業

西日本ジェイアールバス㈱
中国ジェイアールバス㈱



船舶事業

JR西日本宮島フェリー㈱



安全・安心な
列車走行を
徹底しています。

お客様に笑顔になって
いただけるサービスを
提供します。

ここにしかない
価値を提供します。

HOTEL
おもてなしの心で
快適な空間を
ご用意しています。

西日本の風景を
もっと楽しんでいただく
工夫をしています。

不動産業

ショッピング センター運営業

富山ターミナルビル㈱
㈱富山ステーションデパート ※
金沢ターミナル開発㈱
京都ステーションセンター㈱
㈱京都駅観光デパート
㈱新大阪ステーションストア
㈱ジェイアール西日本クリエイト
大阪ステーション開発㈱
JR西日本SC開発㈱
天王寺SC開発㈱
㈱和歌山ステーションビルディング
神戸SC開発㈱
山陽SC開発㈱
中国SC開発㈱



その他 事業



ホテル業

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



不動産販売 ・賃貸業

京都駅ビル開発㈱
大阪ターミナルビル㈱
ジェイアール西日本
不動産開発㈱



旅行業

㈱日本旅行



貸自動車業

JR西日本レンタカー & リース㈱

JR西日本グループは、当社、子会社145社
および関連会社17社で構成されます。

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)各事業の区分毎の会社名は主たる
事業内容により記載しています。

2014年10月1日現在

流通業

百貨店業

㈱ジェイアール西日本伊勢丹



各種物品等卸売業

ジェイアール西日本商事㈱

その他流通業

JR西日本山陰開発㈱

物販・飲食業

㈱ジェイアール西日本デパートサービスネット

㈱ジェイアール西日本フードサービスネット

㈱ジェイアール西日本ファッショングッズ

㈱ジェイアールサービスネット金沢

㈱ジェイアールサービスネット岡山

㈱ジェイアールサービスネット広島

㈱ジェイアールサービスネット福岡

㈱ジェイアールサービスネット金沢

清掃のプロとして
隅々まで快適な
場所をめざします。

「あつらいいな」に
応える品揃えで
お迎えしています。

駅をもっと便利に。
サービス向上に
努めています。

安全を第一に、
鉄道技術を
引き継いでいきます。



清掃整備事業

㈱ジェイアール西日本メンテック

㈱ジェイアール西日本広島メンテック

㈱ジェイアール西日本金沢メンテック

㈱ジェイアール西日本福知山メンテック

㈱ジェイアール西日本岡山メンテック

㈱ジェイアール西日本米子メンテック

㈱ジェイアール西日本福岡メンテック



車両等設備工事業

㈱ジェイアール西日本テクノス

㈱ジェイアール西日本新幹線テクノス



機械等設備工事業

㈱JR西日本テクシア



電気工事業

西日本電気テック㈱

西日本電気システム㈱

その他

㈱ジェイアール西日本交通サービス

㈱ジェイアール西日本リネン

㈱ジェイアール西日本マルニックス

㈱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㈱ ※

㈱ジェイアール西日本ウェルネット

㈱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㈱

㈱JR西日本カスタマーリレーションズ



広告業

㈱JR西日本コミュニケーションズ



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㈱



情報サービス業

㈱JR西日本ITソリューションズ



建設事業

㈱レールテック

大鉄工業㈱

広成建設㈱ ※※

㈱ジェイアール西日本ビルト

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とご家族の皆様に、心より深くお詫び申し上げます。

合わせまして、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、2013年3月に策定した「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おります。

そして、この事故を深く心に刻み、お客様のかけ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(平成17年)4月25日(月) 9時18分ごろ 天候 晴
- ・発生場所
福知山線 塚口駅～尼崎駅間
尼崎駅起点上り 1k805m付近 (兵庫県尼崎市)
- ・関係列車
宝塚駅発同志社前駅行き 上り快速 電第5418M列車 (207系7両編成)
- ・概況
電第5418M列車は、塚口駅～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、先頭車両から5両目車両までが脱線、先頭車両と2両目車両が進行方向左側のマンションに衝突しました。
この事故により、106名のお客様がご亡くなりになり、運転士1名が死亡しました。さらに、562名のお客様と付近をご通行中の方1名にお怪我を負わせてしまいました。



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。

安全考動計画

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怪我や死亡に至ることがないよう、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、全員参加で計画を推進しています。

⇒安全考動計画についてはP25に記載しています。合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、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

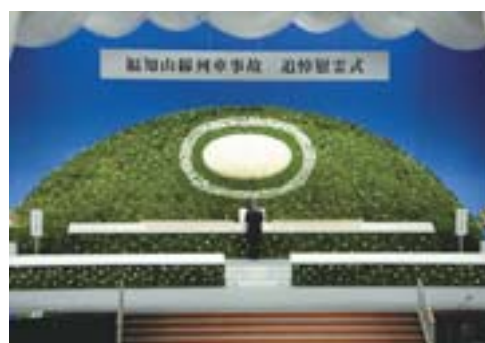
2005年9月に「慰霊と安全のつどい」を開催し、その後、毎年4月25日には「追悼慰霊式」を開催しております。また、式典終了後には、例年一般の方々などからの献花も頂戴しています。

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14回(延べ59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

今も深いお悲しみ、お苦しみの中にいらっしゃるご遺族様をはじめ被害に遭われた方々に、少しでもお役立ていただけるよう、社外の専門家のご協力をいただきながら「心のケアの取り組み」を行っています。



「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。合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

福知山線列車事故から9年が経過し、事故後入社の社員がJR西日本単体で3割を超える状況となったなか、この事故を将来にわたって決して風化させず、社員一人ひとりが事故の重大性と安全の重要性を肝に銘じ、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事故を心に刻み考動していく取り組みを継続しています。

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日を迎えるにあたり、福知山線列車事故から学び心に刻むための研修を全職場・グループ会社で実施しています。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、被害に遭われた方々への対応を行ってきた社員が中心となって、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。さらに、社員一人ひとりがこの事故の重大性や安全の重要性を一層強く認識するため、弊社社員およびグループ会社社員が自主的に事故現場を訪れて献花を行っているほか、献花台の前に立哨して献花を訪れる方々をお迎えする取り組みも継続しています。



事故現場での研修



特別講義

⇒鉄道安全考動館における安全研修については、P28に記載しています。合わせてご覧ください。

事故後の対応

国土交通省 運輸安全委員会(前航空・鉄道事故調査委員会)／ 鉄道事故調査委員会	2005・4・25 福知山線列車事故	05.9 「鉄道事故調査について(経過報告)」公表 「建議」	05.11 「安全性向上計画」の着実な実施 についての勧告	06.3 鉄道事業法改正	06.10 「運輸安全マネジメント評価(第1回)」実施	07.2 「意見聴取会」開催	07.6 「鉄道事故調査報告書」公表 「建議」所見	07.10 「運輸安全マネジメント評価(第2回)」実施					
		05.5 「安全性向上計画」策定	05.6 第1回 「安全諮問委員会」開催	06.3 新たな「企業理念」 「安全憲章」制定	06.6 「安全研究所」設立	06.10 「鉄道安全管理規程」制定	06.10 「JR西日本グループ中期経営目標」の見直し の構築を経営目標とした、 「JR西日本グループ中期経営目標」の見直し	07.4 「鉄道安全考動館」開設	07.6 「鉄道安全報告書」公表 2007年	07.7 「安全諮問委員会最終報告」取りまとめ	07.9 第1回 「安全推進有識者会議」開催	08.2 「安全推進有識者会議」提言	08.4 「安全基本計画」策定
JR西日本の取り組み	被害に遭われた方々への対応	05.5 「福知山線列車事故相談室」の設置	05.6 「お詫びと今後の取り組み」の「説明会」開催	05.10 「安全性向上計画の進捗状況等」の「説明会」開催	06.1 「地区別懇話会」開催	06.3 福知山線列車事故 ご被害者対応本部の設置	06.4 「追悼慰霊式」開催	06.7 「報告会」開催	07.4 「追悼慰霊式」開催	07.8 「説明会」開催	08.4 「安全基本計画」 の「説明の場」開催	08.4 「追悼慰霊式」開催	08.4 「追悼慰霊式」開催

献花台での立哨を行った社員の声

隣の線路を走る列車、付近をご通行されている方々など、普段と変わらぬ日常がそこにある反面、私たちの会社が惹き起こした事故を機に、そんな日常を壊されてしまった方々が多数いらっしゃいます。

私は事故後の入社ですが、安全で信頼していただける鉄道を築いていく責任は大きいと思います。これから入社してくる後輩に事故の悲惨さや、立哨で感じた思いを伝えていかなければならないと強く感じました。(広島電気区 河村 敬信)



献花台での立哨

「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。そして、グループで働く一人ひとりがこの決意を胸に、事故から学び、心に刻んだことを日々の業務の中で実行していくことが極めて重要であると認識しています。

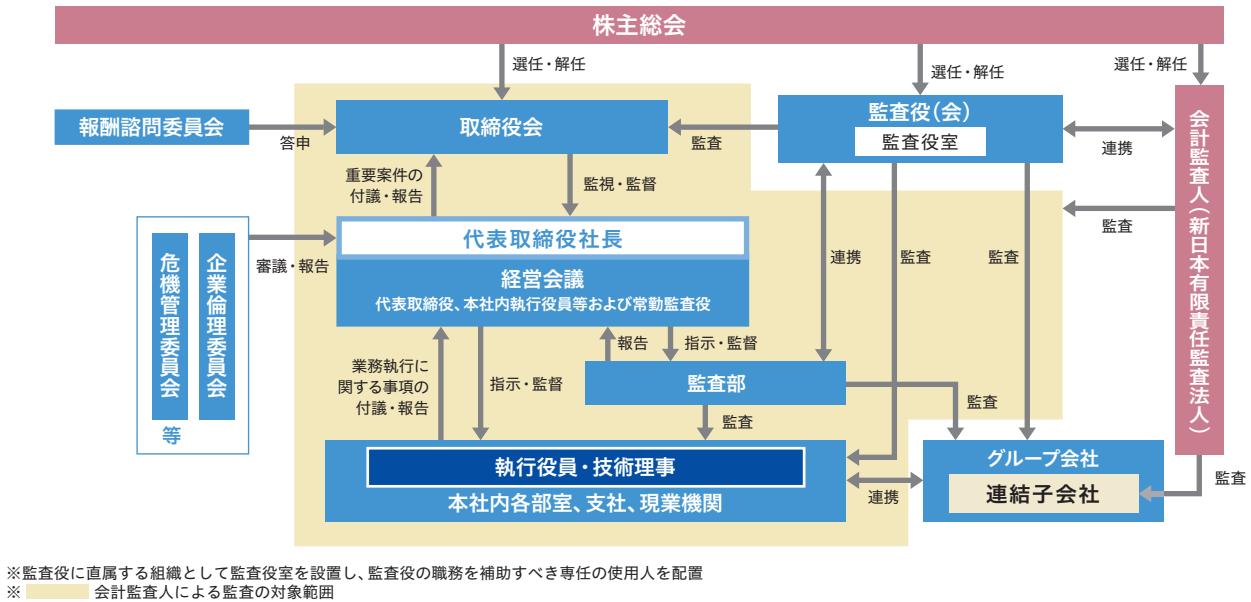
被害に遭われた方々への対応については、引き続き弔問やお見舞いなどを通じ、ご被害者の思いを丁寧かつきめ細かく受け止めさせていただきよう、努めてまいります。また、将来にわたってご被害者のさまざまなご意見などをお伺いし、ご相談に応じることができるよう、対応の窓口を堅持してまいります。

「中期経営計画」においても、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。今後とも、お客様に安心・信頼してご利用いただける鉄道を築き上げるため、日々の弛まぬ努力を積み重ねてまいります。

08.10 「航空・鉄道事故調査委員会」を 「運輸安全委員会」に改組	08.10 「運輸安全マネジメント 評価(第3回)」実施	09.9 「事故調査に係る 情報漏えい等に関する 働きかけの事実判明」	09.9 「左記に関する報告命令」	09.10 「運輸安全マネジメント 評価(第4回)」実施	10.3 「運輸安全マネジメント 評価(臨時)」実施	11.1 「運輸安全マネジメント 評価(第5回)」実施	11.4 「運輸安全委員会の検証 チームが「不祥事問題の 検証と事故調査システムの 改革に関する提言」を公表	12.10 「運輸安全マネジメント 評価(第6回)」実施					
		09.10 「国土交通大臣への経過報告」	09.10 「情報漏えい等に係る 国土交通大臣への報告」	09.11 「情報漏えい等に係る 国土交通大臣への報告」	09.12 「企業再生推進本部、 企業倫理・リスク統括部の設置」	10.10 「JR西日本グループ 中期経営計画 2008-2012」の見直し	10.12 「情報漏えい等に係る 国土交通大臣への報告」	13.3 「JR西日本グループ 中期経営計画2017」 「安全考動計画2017」 策定					
09.4 「追悼慰霊式」開催	09.8 「説明会」開催	09.10 「お詫びの会」開催	09.12 「説明会」開催	10.4 「追悼慰霊式」開催	10.12 「説明会」開催	11.4 「追悼慰霊式」開催	11.11 「説明会」開催	12.4 「追悼慰霊式」開催	12.11 「説明会」開催	13.4 「追悼慰霊式」開催	13.5 「安全考動計画2017に 関する」説明会」開催	13.11 「事故現場に関する 説明会」開催	14.4 「追悼慰霊式」開催

コーポレート・ガバナンス

当社は、「企業理念」および「安全憲章」のもと、安全で安心・信頼していただける鉄道を構築する努力を積み重ね、企業の社会的責任を果たすとともに、将来にわたる持続的な発展を図るため、JR西日本グループ全体において、経営の監視・監督機能の強化、企業倫理の確立をはじめとするコーポレート・ガバナンスの充実に努めています。



コーポレート・ガバナンス体制の概要

当社は、コーポレート・ガバナンスの体制として会社法上の監査役設置会社を採用しており、十分な独立性を有する社外役員を積極的に招聘するなど、体制の充実に努めています。

取締役については、14名のうち監視・監督に特化する取締役として5名の社外取締役を選任し、経営の健全性・透明性の確保に努めています。社外取締役については、取締役会の一員として経営上重要な業務執行の意思決定に参画するとともに、豊富な経験や専門的な知識に基づくアドバイスおよびモニタリングにより、監視・監督機能の一層の強化を図っています。さらに、社外取締役に対する業務執行状況の説明の機会を増やすなど、社外取締役への情報伝達の充実に努めています。

また、業務執行の最高責任者を「社長」に一元化するとともに、執行役員への権限委譲を行うことにより、意思決定や業務執行の迅速化を図っています。

監査役については、社外監査役3名を含む4名を選任し、それぞれが取締役職務の執行について、適切な監査を行い、経営の透明性・公正性を確保しています。

また、社長を委員長とする「企業倫理委員会」を設置し、企業倫理の確立に関する重要な事項について審議・評価を行い、取締役会へ必要な報告を行っています。

さらに、内部統制システムについて、法令などにに基づき、基本的な考え方および体制を整備するとともに、取締役会への運用状況の報告などを行っています。

取締役会

原則として毎月1回開催し、経営上重要な事項について審議を行うとともに、業務執行状況や安全に関する事項、企業倫理に関する事項などについて、適時、適切に報告を受けることにより、職務執行について相互に監視・監督を行っています。

経営会議

代表取締役、業務執行取締役、本社内執行役員および技術理事で構成され、原則として週1回開催し、経営の基本的事項を審議しています。

監査役および監査役会

監査役については、監査役会で策定した監査の方針、監査計画に基づき、取締役会その他重要な会議への出席や支社・直接部門への往査などを行い、また、必要と思われる事項について各取締役などから個別聴取を行うなど、取締役職務の執行を監査するとともに、必要な助言・勧告などを行っています。子会社などに対しては、事業の報告を求め、必要に応じてその業務および財産の状況を調査しています。また、監査役会を定期的(毎月1回以上)に開催し、監査に関する重要な事項について報告を受け、協議・決定しています。さらに、監査役に直属する組織として監査役室を設置し、監査役職務を補助すべき専任の使用人を配置するとともに、監査役室に所属する使用人は、監査役の指揮命令下でその職務を遂行しています。

役員一覧 (2014年10月1日現在)

取締役 ※: 会社法第2条第15号に定める社外取締役です。

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 ※ [追手門学院大学特別任教授、追手門学院成熟社会研究所所长]
取締役	村山 裕三 ※ [同志社大学副学長、同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	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
取締役兼常務執行役員	二階堂 暢俊

監査役 ※※: 会社法第2条第16号に定める社外監査役です。

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

執行役員

常務執行役員	荻野 浩平	執行役員	杉岡 篤	執行役員	半田 真一	執行役員	藏原 潮	執行役員	川井 正
常務執行役員	生駒 隆生	執行役員	今井 克己	執行役員	児島 邦昌	執行役員	土肥 弘明	執行役員	塩島 孝
常務執行役員	緒方 文人	執行役員	土田 克己	執行役員	森川 国昭	執行役員	酒井 俊臣		
執行役員	野中 雅志	執行役員	国広 敏彦	執行役員	中村 圭二郎	執行役員	井上 敬章		
執行役員	大久保 敬雄	執行役員	福嶋 圭	執行役員	江尻 憲昭	執行役員	岩崎 悟志		
執行役員	倉坂 昇治	執行役員	平野 賀久	執行役員	伊勢 正文	執行役員	松岡 俊宏		

技術理事

常務技術理事	松田 好史	常務技術理事	河合 篤	技術理事	田仲 文郎
--------	-------	--------	------	------	-------

社外取締役からのメッセージ 社外取締役 石川 正

私は、約40年の間、独占禁止法や国際取引にかかわる弁護士として仕事をしてきた経験をいかして、また、社外取締役として期待されている社外からの「眼」としての任務を遂行したく、以下のようなことに心がけております。

- ① 取締役会の議論は活発にすべく、判断の前提として必要な事実関係と提案理由について積極的に質問させていただいています。遠慮はしないことにしています。社内では常識であっても、部外者には常識でないこともあります。
- ② 個々の案件で、技術的な問題の有無、経理的な数字の意味などについては、私自身の理解能力に限界がありますが、個々の提案に至るまでの検討の手続き・プロセスが適切かつ十分になされているかは、判断はできます。瑕疵のない判断を担保するためには、大事な判断をするための適切な手続き・プロセスが踏まれているかを確認します。検討の過程で得た適切な専門家のアドバイス・意見の有無とその内容、検討の過程で指摘されたリスクの内容・程度などの理解に努めています。



1973年4月 弁護士登録
 1973年4月 吉川大二郎法律事務所勤務
 1977年8月 ニューヨーク市ワイル・ゴツェルアンドマンジュス法律事務所勤務
 1978年8月 吉川大二郎法律事務所勤務
 1980年4月 石川法律事務所
 (現: 大江橋法律事務所) 設立
 1998年10月 神戸大学大学院法学研究科非常勤講師
 2002年8月 弁護士法人大江橋法律事務所代表社員
 2004年4月 神戸大学法科大学院法曹実務教授
 2006年6月 当社取締役 (現在)
 2008年8月 弁護士法人大江橋法律事務所社員
 2012年9月 同事務所特別顧問 (現在)

社外監査役からのメッセージ 社外監査役 岩崎 勉

JR西日本が推進するCSRの原点とも言える「企業理念」と「安全憲章」のもと、より良質なコーポレート・ガバナンスの確立に向けて、監査役としての職責を果たしていきたいと考えています。

付言しますと、本年6月に会社法改正法案が国会で成立し、公布されました。その中にはコーポレート・ガバナンスの実現手法としての内部統制システムに関して、企業集団における業務の適正確保に係わる条文改正も含まれており、その意味からも、JR西日本グループ全体に一層着眼していきます。

社外取締役5名の方が選任されている取締役会への出席のほか、支社・直接部門等往査、グループ会社実地調査などに今後も注力していきます。コンプライアンス・リスク管理の浸透状況やステークホルダーへの情報の開示・発信状況などを見極めながら、当グループの健全で持続的な発展のために監査役として専心務めてまいります。



1972年4月 運輸省入省
 1998年7月 同省近畿運輸局長
 1999年7月 内閣参事官
 (兼内閣総理大臣官房人事課長)
 2001年1月 国土交通省大臣官房総括審議官
 2002年7月 同省退職
 2002年8月 日本鉄道建設公団理事
 2003年10月 独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構理事
 2004年7月 当社監査役 (現在)

CSR重点8分野の2013年度活動実績および2014年度重点

安全については、事業の根幹をなす最重要課題であるとの認識のもと、「安全考動計画」に基づく取り組みを進めました。その他の7分野については、社長を委員長とするCSR推進委員会のもとで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。

		Plan 基本方針		Do 取り組み	
分野	報告ページ	「安全考動計画」の取り組み事項	2013年度の主な取り組み		
安全	27	安全・安定輸送を実現するための弛まぬ努力	地震による運転規制の見直しなど、新たなリスクや状況の変化に応じた適切なルールの制定と見直し		
	28	リスクアセスメントのレベルアップ	テーマ設定型リスクアセスメントの取り組み、リスクアセスメント・ハンドブックの作成		
	28	安全意識の向上と人命最優先の考動	福知山線列車事故を心に刻み考動していく取り組み/さまざまな場面を想定した訓練(Think-and-Act Training)		
	29	安全投資	約893億円の安全関連投資		
分野	報告ページ	2013年度重点取り組み事項	2013年度の主な取り組み		
CS	31	「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	「お客様の声」への迅速・丁寧な対応/「お客様の声」の傾向把握と商品・サービスへの反映		
	32	お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えします	アンケートなどによるニーズ把握/社会変化に対応したサービスの提供や改善(インバウンド対応、運行情報提供アプリ開発)		
	33	輸送品質の高い鉄道をつくります	ダイヤ乱れの発生防止/発生後の早期復旧/発生時の適切なご案内の推進(案内端末整備、阪和線運行管理システム更新)		
	34	私たちの取り組みを、お客様や社会の皆様様に積極的に伝えたい	「お客様の声」に基づく改善事例の発信/マナー向上の取り組み(HPでの発信、双方向コミュニケーションの推進)		
地域との共生	35	<近畿エリア>線区価値を向上し、都市の魅力を磨く	駅改良や生活関連サービスの充実/自治体との連携推進/都市型観光の振興/大阪環状線改造プロジェクトの推進		
	37	<西日本各エリア>各エリアの魅力を活かす事業の展開	連携協定に基づく施策の具体化/地元と一体となった観光キャンペーンの実施/生活関連サービスの拡大		
	38	社会貢献活動のさらなる充実	JR西日本あんしん社会財団の取り組み/各職場での地域に根ざした活動の継続/地域の伝統文化の継承に対する支援		
人材・働きがい	40	<人材育成>自ら考え行動する社員の育成	個人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		
	41	<働きがい>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/心身の健康増進/ワーク・ライフ・バランスの充実		
	42	<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(JR西日本あいウィルによる事業展開)		
地球環境	43	地球温暖化防止の取り組み(省エネルギー)	省エネルギー車両・運転の導入/駅などにおける省エネルギーの取り組み		
	44	循環型社会構築への貢献(省資源)	鉄道資材発生品の3Rの推進/駅ごみ・列車ごみのリサイクルの推進		
	45	環境マネジメントシステム(EMS)の推進	環境保全に関する体系的な教育/緊急事態を想定したグループ全体での訓練実施/グループ70社での環境目標の設定		
	46	地域・自然との共生	生物多様性保全/CO2排出量の少ない鉄道を選択いただくため駅までの利用体制を整備		
コンプライアンス	人権	47	コンプライアンスの重要性を実感し、自ら考え行動できるようになるための教育・啓発		
		48	コンプライアンス確立に向けた諸施策の推進・体制の整備		
	49	「人権に係るリスクマネジメント」の推進			
ロージャー	50	社会の視点や感度を踏まえた広報活動			
	50	広報力基盤の維持、底上げ			
危機管理	情報	51	予兆管理をグループ会社一体で推進		
		51	大規模災害を想定した危機管理		
	52	情報セキュリティのPDCAサイクルの定着			

取り組み計画

※総合評価(自己評価)

◎:計画を上回った、○:計画通り進んだ

△:進んでいるが解決すべき課題あるいはスケジュールの遅れがある



Check 評価		Action 今後の方針
コメント		2014年度重点取り組み計画
	お客様が死傷する列車事故はゼロに抑制/作業中の協会社社員が亡くなる労働災害発生を踏まえ、事故原因の分析と再発防止策の実行が必要/ホームにおける鉄道人身障害事故は20件と前年度より約5割増加/踏切障害事故は32件であり、前年度より約2割減少/部内原因による輸送障害は246件であり、前年度より約1割減少	安全考動計画1年目の振り返りを踏まえ、他で発生した不安全事故も自らのこととして捉え、次なる対策をソフト面・ハード面から実施/さまざまな取り組みの基盤となるリスクアセスメントを一層レベルアップ
総合評価	コメント	2014年度重点取り組み計画
○	「お客様の声」の「お礼・おほめ」が増加/お客様のお声への回答に要する日数をさらに短縮していくことが課題	「お客様の声」への回答内容の充実や、所要日数の短縮を推進
○	課題の全体像や優先順位の認識のもとで取り組みに着手/外国人向け無料WiFiなど新たなニーズを捉えた取り組みが進捗	お声などから抽出した課題への計画的・組織的取り組みに加え、お客様の期待に主体的に気づき行動することの推進
○	設備の整備は着実に進捗/お客様の満足度の向上につながる重要課題への取り組みなど、さらなる品質向上が必要	既存の設備や仕組みの活用に加え、さらなる設備や仕組みの整備を推進
○	ポスターやホームページなどで取り組みを発信/お客様の受け止めについての把握、評価が課題	お客様との双方向コミュニケーションを通じてマナー向上を推進
○	環状線プロジェクトで地域と連携し従来にない取り組みを展開/地域と連携した課題解決による具体策の積み重ねが必要	輸送品質の高い鉄道をつくるとともに、地域連携の深化により各種プロジェクトを確実に進め線区価値を向上
○	各エリアで地域との関係が深まり活性策の具体化に向け前進/地域と連携した課題解決による具体策の積み重ねが必要	鉄道の強みを活かし地域と一体となって観光振興やエリアに即した事業を推進し、エリアの魅力を再発見し発信
○	新たな取り組みとして伝統芸能の支援を実施/当社の強みを活かし地域の課題解決に貢献する事例の拡大が課題	地道な取り組みの継続に加え、地域とともに地域の課題解決に貢献する取り組みにも注力
○	一人ひとりの実務能力を把握するための人材育成支援システムなどの整備が一定レベルに到達	新入社員研修に始まる一貫した指導を進めるとともに、個人把握を通じたPDCAを充実化
○	社員意識アンケート調査で「職場風土(一体感・連携)」などで前回調査を上回る/職場での活発な取り組みが一定の効果	心身の健康増進のサポートに加え、多様な社員が一体感を持って活躍できる職場環境整備を推進
○	採用は全体として計画通り進捗/女性社員数が増加/生産年齢人口減少に対応する人材確保のあり方検討が必要	シニア社員採用などの多様な採用形態を通じて、必要な人材を確保
○	環境目標の達成(エネルギー消費量、省エネルギー車両比率、エネルギー消費量原単位)/省エネ技術の開発が進捗	エコステーションの展開や技術開発を推進し省エネルギーな鉄道システムを構築
◎	環境目標の達成(駅ごみ・列車ごみリサイクル率、鉄道資材発生品リサイクル率)	リサイクル拡大の取り組みにより、廃棄物を削減
○	グループ70社で新たに環境目標を設定/PDCAサイクルの定着が課題	グループ各社が設定した環境目標について振り返りを行い、PDCAサイクルを推進
△	生物多様性保全の事業活動への浸透が課題/パーク&ICOCAと駅リンクを着実に拡大、レール&カーシェアを開始	地域と連携した環境保護活動や、グループ一体となった取り組みを推進
○	教育カリキュラムを工夫/意識向上を一過性とすることなく具体的な行動へつなげていくことが必要	ディスカッションの内容充実やeラーニングの実施方法の工夫により教育効果をさらに向上
△	アンケートの「違反事象に対する感度」「組織風土全体」の項目は改善傾向/内部通報制度の認知度向上が課題	内部通報制度の周知を継続するとともに、グループ会社を対象とするアンケートを実施
○	グループ会社を含む49箇所のモニター職場を訪問し、取り組みに関する意見交換や好事例の紹介などによる支援を実施	「発生が懸念される人権侵害リスクの洗い出し手法」という事例集を作成し、全箇所でも活用
○	安全関連施策の継続的発信により企業レピュテーション調査で課題だった「安全・安心」「信頼」などの項目が改善	安全関連施策を中心に継続的に情報を発信
○	支社・グループ会社を含めた担当者の広報スキル向上が企業レピュテーション調査の改善に寄与	教育を充実させ広報基礎力を向上/広報部門全体で横断的に業務を分担し、組織としての機動力を向上
△	グループ一体となったリスク管理の基盤を整備中/社会の変化に伴う新たなリスクの把握と対処が課題	グループ各社のリスク管理の取り組みの点検・フォローを促進
○	都市部などでの災害対応に対する社会の期待に応えていくため、グループ会社や自治体との連携強化が必要	帰宅困難者対策などでグループが共同し、自治体と連携してリスク課題に対する検討を推進
○	重大な情報セキュリティ事故はゼロに抑制/さらなる情報セキュリティ意識の向上や技術面での対策が必要	ITの利用環境の変化に対応し、情報セキュリティの教育や点検をさらに充実

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「大怪我」や「死亡」に至らないこと

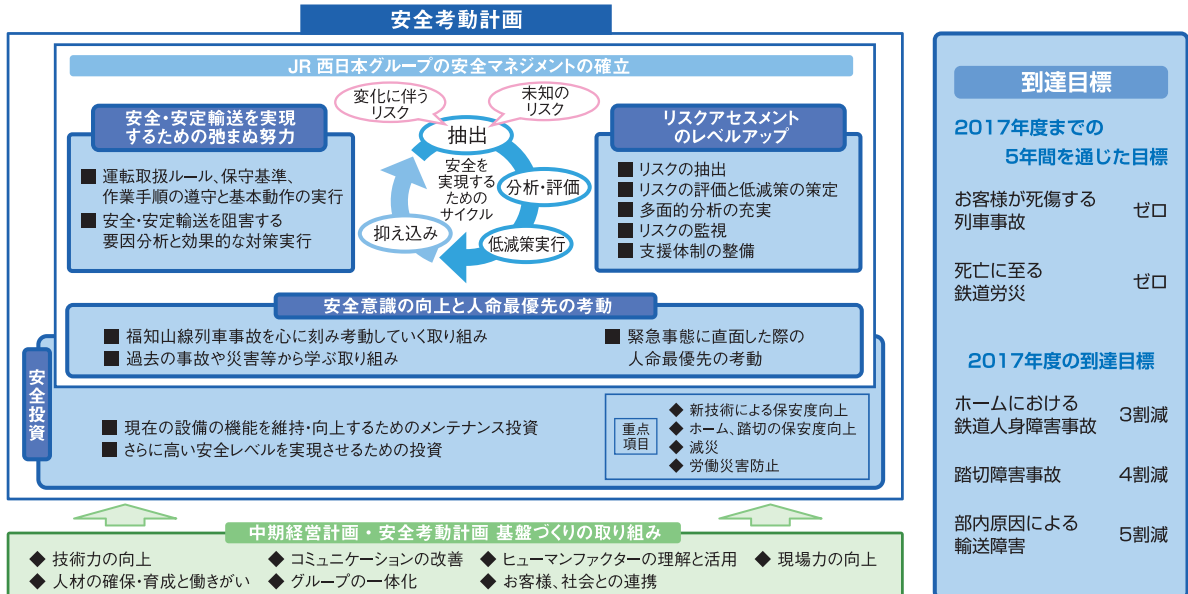


■ 福知山線列車事故以降の安全性向上に向けた取り組み



Plan 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

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、「JR西日本グループ中期経営計画2017」の基本戦略「安全」に関する具体的計画として、2013年3月に「安全考動計画2017」を策定しました。本計画では、「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めざすレベルを5つの具体的な数値で表現しました。



用語解説

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

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

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「中期経営計画」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」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。

なお、私をはじめとする当社役員も委員として参加した「JR西日本安全フォローアップ会議」では、現在のヒューマンファクターなどの知見に基づき、事故当時の当社の安全管理や鉄道運営の仕組みにおいて欠けていたこと、あるいは不十分であったことについてさまざまに議論がなされ、報告書がまとめられました。今後、当社として、一層高いレベルの安全を追求していくために、この会議の報告をどのように具体化するかについて、検討を深めてまいりたいと考えています。

推進責任者

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*1

山本 章義



Highlight 安全研究所の取り組み

ヒューマンファクターシンポジウムを開催

安全研究所について

「人」には意図せずにエラーを起こすなどのマイナス面と、予期せぬ事態にも柔軟に対応できるなどのプラス面があります。こういったヒューマンファクターの知見を十分に理解し活用することは、鉄道事業の安全マネジメントの確立に必要な基盤です。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であり、多くの成果を当社グループの実務に活用しています。

ヒューマンファクターシンポジウムの開催

安全研究所の主催で第1回ヒューマンファクターシンポジウムを開催しました。鉄道軌道事業者が自主的に一堂に会し、ヒューマンファクターを核に鉄道の安全性向上について議論するというのは全国的に例のない画期的な取り組みでした。シンポジウム後半では「ヒューマンファクターの観点からの安全性向上の取り組み」をテーマにパネルディスカッションを行いました。鉄道軌道4社局の安全統括管理者などがパネリストとなり、ヒューマンファクターの鉄道業界での活用や今後の展開について活発な議論を行いました。



会場風景



基調講演

安全研究所の主な研究成果

新幹線保守用車の操作性向上に関する研究



保守用車の運転台

新支援装置の画面

新幹線の保守用車には、運転ミスをバックアップする支援装置が複数設置されています。これらはそれぞれが独立した構造であり、個別に監視・操作する必要があります。安全研究所では、(公財)鉄道総合技術研究所*2などと連携して、操作性を向上させるために、見やすい画面配置や効果的な警報音などについて、人間工学的観点から研究を重ねてきました。新しい装置にはこれらの研究成果を取り入れ、複数の装置を一元化して整理した見やすい画面表示を導入し、警報機能を強化しました。

用語解説

*1 安全統括管理者：鉄道事業法に基づき設置されている、輸送の安全の確保に関する業務を統括管理する者

*2 公益財団法人 鉄道総合技術研究所：1987年4月にJR各社と同時に発足した、日本国有鉄道が行っていた研究開発を承継する法人

Do

安全・安定輸送を実現するための弛まぬ努力

運転取扱ルール、保守基準、作業手順の遵守と基本動作の実行

列車が動き出すことにより発生するリスクを許容範囲内に抑え込むため、過去の事故・労働災害の教訓や専門分野の知見に基づき運転取扱ルール、設備の保守基準や保守のための作業手順、そして基本動作などを設けています。

■運転取扱ルールの一例

地震発生時の運転規制

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、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。

安全・安定輸送を阻害する要因分析と効果的な対策実行

設備の不具合やルールの逸脱などにより列車が遅延すると、通常とは異なる手続きが必要となり、それがヒューマンエラーを誘発する場合があります。また、お客様のご利用が特定の列車に集中したり、ホームが混雑したりするなど新たなリスクが発生します。したがって安定輸送の実現は安全を確保するうえでも重要な課題であると認識しており、設備故障を防ぐための日々の業務での改善など弛まぬ努力を積み重ねています。

私の次の一歩

迅速かつ的確な要因分析を通じて、車両故障を未然に防止していきます

車両はお客様が長い時間を過ごされる空間なので、安全で故障の無い快適な車両を提供することを意識しています。故障が発生した場合は直接現地まで行き、現地では分からない初期状態や環境を含めた発生状況を把握することで、徹底した要因分析と検証から対策を策定し、迅速な再発防止に努めています。

後輩には、発生した故障は自分事と思い、責任をもって、迅速な再発防止を図るように伝えていきます。今後は、これまで分析した故障の要因分析から、事前に故障の芽を探し摘むといった「見つける検査」の実践で更なる故障防止を図っていきます。



吹田総合車両所 係長
今村 俊夫

安全・安定輸送を支える物品購入

物品購入の基本スタンス

当社事業は、膨大な設備を部品の取り替え・修繕により継続的に維持することで成り立っており、そのために必要な物品を幅広い取引先様から購入する必要があります。

このため、物品購入にあたっては、物品を使用する現場をはじめ、社内の多くの部署ならびに取引先様と密接に連携し、「良質な物品」を「適切な時期」に「適正な価格」で購入することに努めています。

購入物品の品質管理

ATSや速度計など安全に係る重要物品については、ISO9001*³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、工場などに立ち入り、当社が定める品質管理に係る基本事項の遵守状況を確認しています。また不良品発生時には、取引先様や社内関係箇所と連携して改善策

を検討し、再発防止対策の実施状況を確認しています。2013年度の取引先様への立ち入り確認実績は、以下の通りです。

・品質管理基本事項の遵守状況	37社	40事業所
・不良品再発防止対策の実施状況	9社	9事業所

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。2013年度の関係法令などの周知徹底状況の確認実績は、以下の通りです。

・取引先様への書面による確認	110社
・実地確認	37社



立ち入り確認

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。

*3 ISO9001：企業などが、顧客や社会などが求めている品質を備えた製品やサービスを常に届けるための仕組みについて「国際標準化機構 (ISO)」が定めた、世界共通の規格

Do リスクアセスメントのレベルアップ

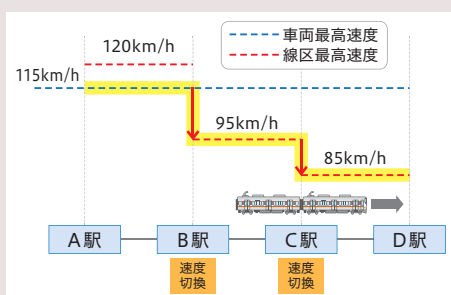
リスクアセスメントとは、リスクを定量化したうえで優先して対処すべきものに対して適切な対策を実行するもので、全現業機関、支社、本社において実行しています。2013年度は、従来からの取り組みに加え、重大な事象につながる可能性が想定されるテーマに対し、系統横断的かつ専門的な知見から未知のリスクや変化に伴うリスクを抽出して対処する「テーマ設定型リスクアセスメント」に取り組みました。

リスクアセスメント・ハンドブック

リスクアセスメントの取り組みのさらなる活性化に向けて、2014年3月に「リスクアセスメント・ハンドブック」を新たに作成し、全社員に配付するとともに、グループ会社にも展開しました。



■テーマ設定型リスクアセスメント事例



設定テーマ

「ATS整備における残留リスクの洗い出し」というテーマでさまざまな運転状況を想定し、抽出したリスクに対する低減策を検討しました。

想定したリスク

ATSの設計基準の基となる線区最高速度*4より車両最高速度*5の方が高い区間において、線区最高速度を大幅に超えて運転した場合、重大な事故に至る可能性がある。

リスク低減策

- (1)ATS-P搭載車は、P地上子により線区最高速度照査を実施
- (2)ATS-P非搭載車は、運転台に速度選択スイッチを設置し、運転士がそれにより速度照査機能を働かせる。速度切換地点には看板を設置し、運転士に対する注意喚起を図る。

Do 安全意識の向上と人命最優先の考動

福知山線列車事故を心に刻み考動していく取り組みや安全憲章を具現化するためのさまざまな取り組みを通じて、社員の安全意識向上に努めています。



鉄道安全考動館における研修



「安全活動研究発表会」を開催



警察・消防などとともに訓練を実施

Highlight Think-and-Act Trainingを実施

人命最優先の考動をめざしています

車掌・運転士・指令員間のチームワーク意識の醸成や、異常時に冷静さを取り戻すための対処方法を検討するため、航空業界などで実施されているCRM(Crew Resource Management)*6訓練の鉄道版の開発を行い、2013年度からエラー回避スキル向上

プログラムとして実施しています。プログラムの一つである「Think-and-Act Training」は、大規模災害に直面した乗務員が状況を的確に判断し、人命最優先の柔軟かつ最適な考動ができることをめざして実施しており、2013年度は約8500人が受講しました。



訓練風景



運輸部 吉川 宏典

緊急事態に最適な対応を行うために

「Think-and-Act Training」を作成するにあたり一番こだわったのは、訓練に「臨場感」を持たせることです。多くの社員やグループ会社社員の協力により、教材映像のお客役はイラストではなく、実際に社員が演じ、「臨場感」を高めることができました。また、一部の職場では実際に乗務する線区での避難ルートを使用し、一層臨場感がある教育効果の高い訓練を実施することができました。訓練を受けた社員からも「状況把握と情報収集の重要性を実感した」という声を得ることができました。

用語解説

*4 線区最高速度：各線区によって規定されている最高速度

*5 車両最高速度：車両種別によって規定されている最高速度

*6 CRM(Crew Resource Management)：航空機の安全かつ効率的な運航のために利用可能な人的資源のすべてを効果的に活用すること。この人的資源には技術的な能力ばかりでなく、個々人の知識、情報、状況判断も含まれています。

Do 安全投資

鉄道システムは、さまざまな設備によって運営されています。これを適切に維持し安全性をより高めるため、保安設備や防災設備の整備を進めています。「安全考動計画」では、現在の設備の機能を維持・向上すると同時に、さらに高い安全レベルを実現するための取り組みにも着手しています。「安全考動計画」の計画期間である5年間で総額約4,700億円の安全関連投資を実施する見込みであり、初年度に当たる2013年度は約893億円の安全関連投資を行いました。

踏切の安全対策

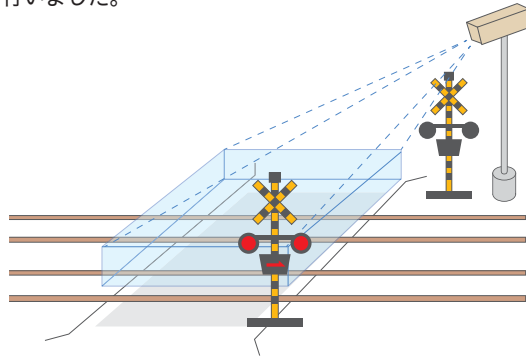


折れにくい遮断棒

折れずに元の状態に戻りやすい遮断棒の整備を進めています。

全方位型踏切警報灯

360度全ての方向から確認できる警報灯の整備を進めています。



障害物検知装置

踏切内に取り残された自動車などの障害物を検知し、運転士に異常を知らせます。従来の光電式に加え、より検知しやすい「3次元レーザーレーダー式障害物検知装置」の整備も進めています。



踏切非常ボタン

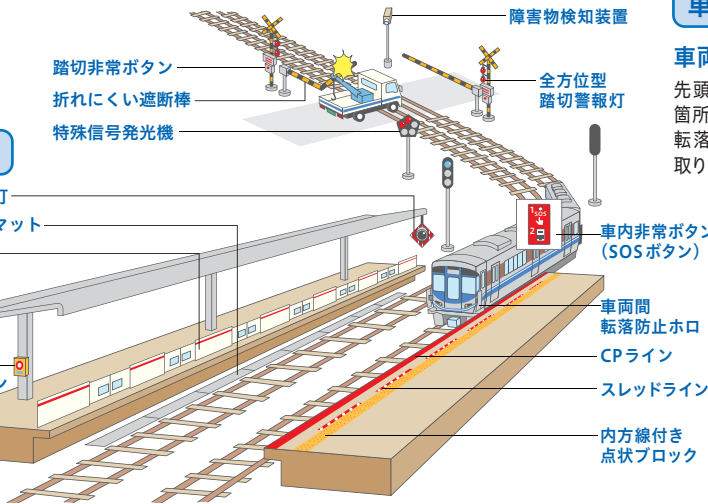
緊急時に、非常ボタンを押すと運転士に異常を知らせる信号機を発光させます。

ホームの安全対策



非常報知灯
転落検知マット
ホーム柵

ホーム非常ボタン



ホーム非常ボタン

お客様がホームから転落された場合など、緊急時に非常ボタンを押すと駅係員や乗務員に異常を知らせます。

転落検知マット

センサーによって転落したことを検知して、乗務員や駅係員に異常を知らせます。

内方線付き点状ブロック

ホーム内側に線状突起を設けて、ホームの安全側をお知らせする点状ブロックの整備を進めています。



昇降式ホーム柵

お客様のホームからの転落や列車との接触を防ぐために、昇降式ホーム柵などの開発、整備を進めています。



CPライン

ホーム端部を赤色で塗装して、視認性を向上させています。

スレッドライン

赤色灯の点滅により、列車が接近していることを知らせます。

車両の安全対策

車両間転落防止ホコ

先頭車両同士を連結した箇所において、ホームから転落するのを防ぐホコの取り付けを進めています。



車内非常ボタン(SOSボタン)

車内の緊急時に、SOSボタンを押すと乗務員に異常を知らせます。



災害への安全対策

橋脚や駅の耐震補強に加え、新幹線では逸脱防止ガードの設置を進めています。



逸脱防止ガード

ATSの整備

速度超過に起因する事故を防ぐため、ATSの設置を進めています。



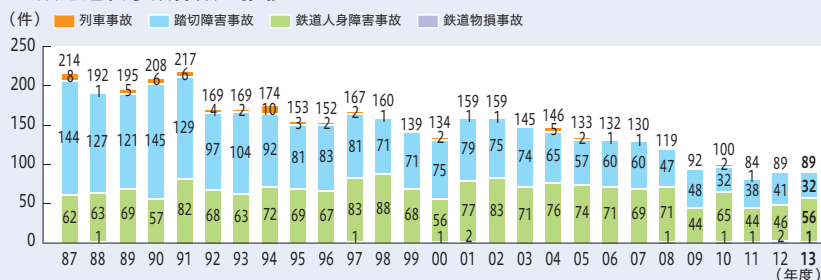
Check 踏切障害事故、輸送障害は減少するも、死亡に至る労働災害が発生

2013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、特に踏切障害事故については、2010年度と同件数で過去最少となりました。しかしながら、ホームにおける鉄道人身障害事故は2012年度と比べ約5割増え、20件となりました。引き続き、鉄道運転事故の減少に向けてさまざまな対策を講じていきます。

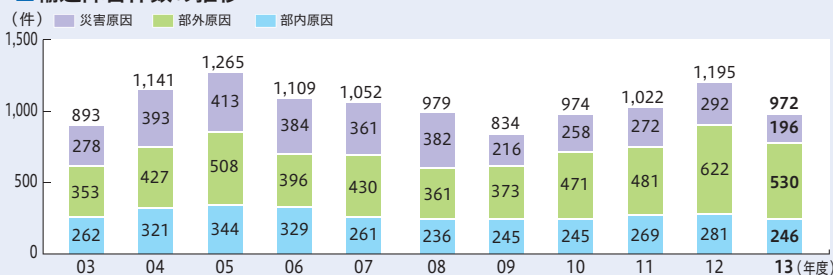
また、輸送障害は972件発生しました。「安全考動計画」の達成に向けたさまざまな取り組みにより、2012年度と比較して件数を削減することができました。一方、近年の異常気象などにより自然災害などが多発しており、今後も安全安定輸送の確立に向けて、さまざまな対策を講じていきます。

また、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、「安全考動計画」の目標の一部が未達となり、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しました。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いきます。

■鉄道運転事故件数の推移



■輸送障害件数の推移



主な鉄道運転事故と対応

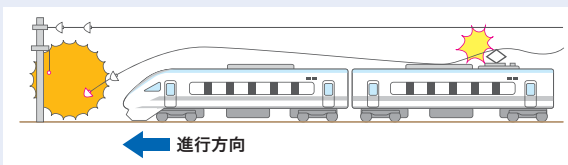
発生日時：2014年2月25日11時47分
発生箇所：北陸線 谷浜駅～有間川駅間

概況

部品の破損により架線垂下したところに列車が進入したため、パンタグラフや電力設備などが破損し、その先のトンネル内で客室側窓ガラスが割れ、お客様が負傷されました。

対策

- 一定経年以上の同種設備の緊急点検を実施し、異常のないことを確認しました。
- 発生メカニズムを踏まえ、検査におけるポイントをマニュアルに明文化し、検査の精度を向上させました。
- 同種設備の劣化傾向を分析し、計画的な取替えを推進します。



破損した窓ガラス



Action JR西日本グループ全体で、安全・安定輸送を実現するための日々の弛まぬ努力を積み重ねていきます

2014年度は、「安全考動計画」1年目の振り返りをしっかりと行い、残された課題や反省を踏まえて、他の鉄道会社などで発生した不安全事象も自らのこととして捉えながら、次なる対策、取り組みをソフト面、ハード面から講じていかなければなりません。

「お客様が死傷する列車事故ゼロ」に対する取り組みについては、福知山線列車事故を惹き起こした当社として、他のいずれの目標よりも上位に位置づけ、引き続きその達成に向けて取り組みを進めていきます。

また、「死亡に至る鉄道労災ゼロ」に向けた取り組みについては、2013年度の反省を踏まえて、グループ会社、協力

会社ともしっかりと連携をとり、強化を図っていきます。本作業だけでなく準備作業や後作業などすべての作業に潜むリスクを抽出して的確な対策を講じるとともに、グループ全体で速やかに対策を講じる取り組みを進めていきます。

これらの取り組みを推進していくうえでの基盤の一つとなるのがリスクアセスメントです。これまでの取り組みに加えて、未知のリスクや変化に伴うリスクを抽出して対処する「テーマ設定型リスクアセスメント」や、新たな施策の計画段階において、使用開始後を想定してあらかじめリスク低減を図る「計画リスクアセスメント」に重点を置き、一層のレベルアップを図っていきます。

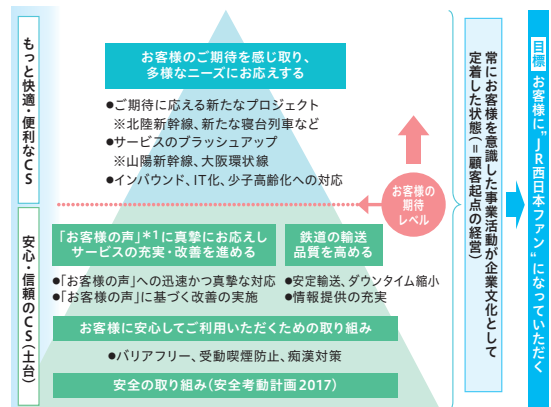
CS(お客様満足)

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けるサービス
- 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



■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)



Plan 「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

Do

当社は設立以来、サービス向上などの施策に活かすため

に「お客様の声」に向き合う努力を続けています。ご意見・

ご要望、お礼・おほめなどの「お客様の声」は、駅係員や乗務員が直接お伺いするほか、主な駅に設置した「キク象ボックス」で承っています。また「JR西日本お客様センター」では電話やメールでのお問い合わせなどに対応しています。いただいた「お声」に対しては、その内容によって駅や支社、お客様センターが関係部署と連携し迅速な回答に努めており、ご意見を踏まえた対策に時間を要する場合はその経過をご報告するなど、きめ細かな対応を心がけています。

2013年度は約4万件の「お客様の声」をいただきました。そのすべてをデータベース化してご要望の傾向を把握するとともに、解決すべき課題を抽出するなど、お客様の視点に立った施策の立案、推進に役立てています。

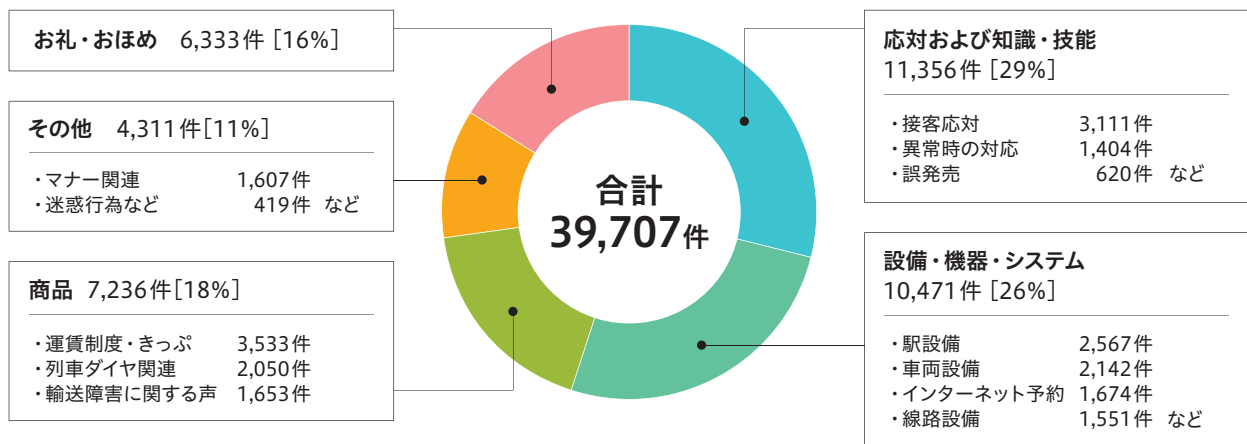


改善事例「Web領収書の発行」

「お客様の声」を活かして、Webサイトでe5489サービスの領収書の発行を開始

2013年度に寄せられた「お客様の声」は以下の通りでした。

[] 構成比



用語解説 *1「お客様の声」: お客様からのご意見・ご要望、お礼・おほめなどを総称して「お客様の声」と呼んでいます。

基本的な考え方

私たちは、公共性の高い事業を担うJR西日本グループとして、お客様や社会からの信認のもと、お客様を起点とした事業運営を継続して行うことで、ご提供する価値を高め、お客様に“JR西日本ファン”になっていただき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し、社会の動向も踏まえ、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。一人ひとりが何を期待されているか自ら考え、実行することを積み重ねることにより、お客様に満足いただける価値をご提供していきます。特に、輸送品質を高め、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、安心・信頼してご利用いただけるよう努力を続けていきます。

また、「お客様の声」に迅速かつ誠実にお応えし、サービスの充実や改善を進めるとともに、当社をご理解いただけるよう、私たちの取り組みについて社会の皆様にも広くお伝えしていきます。

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、私たちはこうした取り組みを企業文化として定着させ、「顧客起点の経営」の実現をめざします。

CS(お客様満足)

2017年度の到達目標

お客様にJR西日本ファンになっていただく

▶ お客様満足度調査*2 4.0以上(5段階・社内調査)

推進責任者

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

堀坂 明弘

鉄道本部営業本部
CS推進部長

多田 真規子



Plan

お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えします

Do

「お客様の声」をはじめとするご要望に誠実に対応することに加え、お客様満足度調査をはじめとするアンケート調査やホームページなどによるお客様とのコミュニケーションの推進、また、「お客様の声」の分析によりお客様の多様なニーズを把握し、社会の変化に即したサービスの実現に役立っています。

近年は、訪日外国人のお客様の増加やスマートフォンの普及などによるインターネットで情報を得ることへのニーズの高まりを受け、外国語でのご案内やホームページでの列車運行情報などを充実させ、お客様の利便性の向上に努めています。

私の次の一歩

お客様へタイムリーに運行情報をお知らせできるアプリの開発に取り組みました



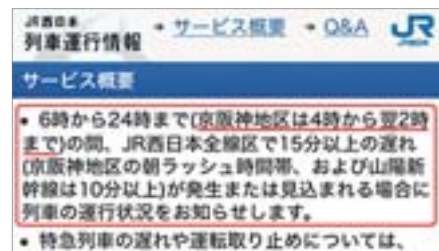
IT本部 須田 雅之(左)
CS推進部 半田 匡代(右)



私たちは、異常時にはお客様がご自身で判断・行動していただけるように、状況をできる限りの確かつタイムリーにお知らせすることが大切だと考えています。これまで、ホームページで列車の遅れなどの運行情報をお知らせしていましたが、お客様が気づかれないということが課題の一つでした。

2014年7月から開始したスマートフォン・アプリでのプッシュ通知*3サービスは、ご希望の路線を登録いただくと、その路線で列車の遅れなどが発生した際に、お客様の端末に運行情報が通知されるので、よりタイムリーに情報をお知らせできるようになりました。お客様が必要な情報を得られるよう、どのような情報をお伝えすれば利便性が高まるのか検討し、振替輸送や運転再開見込みなどの情報についてもお知らせできるようにしました。

今後も、お客様のニーズにお応えできるような運行情報の充実に取り組んでいきます。



列車運行情報の充実

2013年10月から京阪神地区の情報提供時間を「6時から24時までの間」から「4時から翌日の2時までの間」に拡大

無料WiFi*4サービス

訪日外国人のご利用が多い駅(24駅)とOSAKA STATION CITY、京都駅ビルで訪日外国人向けの無料WiFiを実施(2014年9月時点)



用語解説

*2 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

*3 プッシュ通知: システム側が外部のサーバーと連携して能動的に情報を取得してユーザーに通知する方式。プッシュ通知を利用すれば、何らかの情報更新があった場合には、ユーザーが動きかけなくても更新されたことを知ることができ、これによってよりリアルタイムな情報の受け取りが可能となります。

*4 WiFi: 無線でインターネットに接続する技術

Plan 輸送品質の高い鉄道をつくります

Do

安心、信頼してご利用いただくためには、定時性や快適性といった鉄道サービスの質そのものを向上することが重要な課題です。設備の不具合などの部内原因でダイヤが乱れないようにすること、ダイヤ乱れが発生した場合には早期に復旧させること、また、お客様に対して迅速かつ適切なご案内を行うこと、この3つの観点で品質を高める努力を続けています。



ダイヤ乱れを想定した訓練を実施



駅係員にタブレット端末を配備し、お客様へのご案内に活用



異常時情報提供ディスプレイを駅に増設

Highlight 阪和線の輸送品質向上

新運行管理システムなどの施策により、ダイヤ乱れを低減しました

阪和線は、踏切が多いなどの理由からダイヤ乱れが頻繁に発生しているため、さまざまな対策を実施しています。

2013年10月には、新運行管理システムを導入しました。これにより、指令員に対する支援機能が充実するなど、列車ダイヤが乱れた場合にも早期に元のダイヤに戻すことが可能になりました。合わせて、すべての駅に発車標を整備し、遅れ時分や事故情報を表示するとともに、自動案内放送の充実により、きめ細かに運行情報を提供できるようにしました。

駅折り返し設備の充実、東岸和田駅付近の高架化(2016年度内に供用開始予定)などを推進し、さらなる輸送品質向上に取り組んでいきます。



発車標*1の表示内容を充実



運輸部 原田 博行

指令員や駅係員の意見も集め、より使いやすいシステムを開発しました

阪和線での乗務や指令業務の経験を活かし、他線区に導入されている運行管理システムを基本としつつも、お客様へのご案内に役立ち、指令員や駅係員が使いやすい、阪和線の実情を考慮したシステムにしたいとの思いで開発にあたりました。現場の声を待つのではなく、積極的に仕様検討のためのワーキングを開催して、指令員や駅係員の意見・要望などを自ら集めました。

新システムが稼働して、指令員や駅係員から好評だけでなく、お客様からも「運行状況が分かりやすくなった」というお声をいただき、自分の仕事が社会に認められたという大きな達成感を得ることができました。



駅 稲井 仁樹 (左)
山本 智治 (右)

システム導入を契機に、さらなる実務能力向上をめざします

新システムの導入で、発車標に列車の遅れ時分が表示されるようになり、お客様に分かりやすくなったことはもちろん、ご案内を行う駅係員にも便利になりました。また、Super-TIDも導入され、お客様へのご案内をよりスムーズに行えるようになりました。

新システムを異常時に使いこなせるように努めることで、線区で一体となって、お客様案内や運転整理の実務能力を向上させていきたいと考えています。



Super-TID*2を導入

用語解説

*1 発車標：列車の行き先・時刻・のりばなどをお客様にご案内するために改札口およびホームに設置している設備
*2 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

Plan

私たちの取り組みを、お客様や社会の皆様に積極的にお伝えします

Do

一人でも多くの方にJR西日本グループのファンになっていただけるよう、「お客様の声」に基づく改善事例をはじめ、当社のCS向上の取り組みを継続的かつ積極的に発信しています。

また、駅や列車内の秩序を維持し、お客様により安全・安心かつ快適にご利用いただくために、自治体や警察をはじめ学校や地域の方々とともに、マナー向上の取り組みを行っています。2014年度には、マナーに関する専用のブログを新たに開始しました。お客様にも「共感」いただける良い事例を紹介することに加え、お客様からも投稿をいただくことで、双方向のコミュニケーションを図り、意識や理解を高めることでマナー向上へとつなげていきます。

お客様の声に基づく改善事例をHPなどで紹介しています

尼崎駅は、ご利用になるお客様が増加したことに加え、JR神戸線とJR宝塚線・JR東西線の結節駅として乗り換えのお客様も多いことから、ラッシュ時には橋上駅のコンコースとホームが非常に混雑し、多くのお客様から改善を望むお声をいただいていた。

2014年秋頃の完成に向けて2013年より新たな橋上駅舎の建設を進めていますが、少しでも早く混雑を緩和できるように、2014年6月から乗り換え専用通路の使用を先行して開始しました。



尼崎駅に乗り換え専用通路を設置



HP上で紹介



マナーブログ <http://manner.westjr.co.jp/> ホームページでマナーに関する心温まるエピソードを紹介

Check

「お客様の声」の分析により、課題の全体イメージや優先課題を認識し、取り組みに反映 インバウンド*3などの新たなニーズにも対応

「お客様の声」や満足度調査結果の分析により、課題の全体像や、優先的に取り組むべき課題について認識し、取り組みに反映しています。

中でも輸送品質については、設備の整備などを着実に進めてきていますが、お客様のご期待に応えるためには、さらなる質の向上が必要です。

また、インバウンドなどの新たなニーズへの取り組み

についても、システム整備と合わせて各駅での案内も充実させています。

こうした取り組みや成果などを駅・車内のポスターやホームページでお伝えしていますが、お客様や社会からどのように受け止められているかをさらに把握することで取り組みの効果を高める必要があります。

Action

お客様満足の向上に向けて、より計画的・組織的に課題解決に取り組みます

目標とするお客様満足度の向上に向けて、今後は取り組みを積極的に進めることで、課題を把握し、計画的・組織的に解決策の検討、実施を進めていきます。特に、輸送品質の向上については、既存の設備や仕組みの活用に加え、さらなる整備を推進していきます。

また、お客様のご期待を踏まえたサービスが提供できるように、基本を大切にしながら、一人ひとりのお客様の

ご期待に主体的に気づき、行動できるように取り組んでいきます。

社外への情報発信については、「お客様の声」に基づく改善事例などを今後もさまざまなツールを活用してお伝えしていくとともに、お客様と双方向のコミュニケーションを図っていきます。

用語解説 *3 インバウンド：訪日外国人旅行

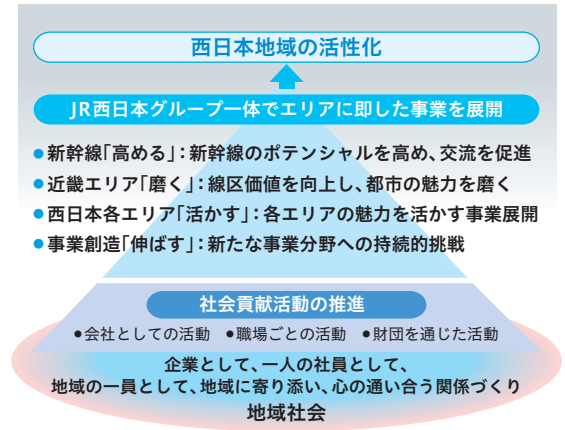
地域との共生

社会に提供する価値

- 住みたくなる、行きたくなる沿線づくり
- 鉄道の強みを活かし、地域と一体となった観光振興
- 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



■ 地域との共生 全体像



Plan

〈近畿エリア〉線区価値を向上し、都市の魅力を磨く

Do

鉄道を中心とした「住みたくなる」沿線づくりや、「行ってみたい」「乗ってみたい」と思ってもらえるような線区づくりに取り組んでいます。2013年度も、自治体と連携し、エリア毎の特色を活かしながら、駅改良や生活関連サービスの充実により線区価値を向上させる取り組みを進めました。2012年度から包括的連携協定*1を締結している滋賀県においては、協定に掲げた「子育て支援」の一環として大津駅に「認定こども園」が開園しました。また、奈良県との間でも、地域と鉄道が相互に持続的に発展していくことを目的として、2013年10月に包括的連携協定を締結しました。

一方、京阪神エリアの魅力的な情報をウェブサイトやスマートフォンアプリで発信するなど、「都市型観光」にも力を入れています。さらに、大阪環状線を重点線区と位置づけ、駅改良や車両の更新、高架下開発などにより魅力向上を図るプロジェクトを進めています。

※大阪環状線の取り組みについては特集11Pをご覧ください。



大津駅に認定こども園が開園



子育て世代が利用しやすい「こどもトイレ」を設置

摂津本山駅のバリアフリー化が完成し、JR神戸線全駅にエレベーターの設置を完了



奈良県と包括的連携協定を締結



向日町駅のご線橋*2とバリアフリー化が完成



大阪環状線玉造駅に「ピエラ玉造」が開業



WEBマガジン「マイ・フェアリット関西」で都市としての魅力を発信

用語解説

- *1 包括的連携協定: 相互に発展することを目的として、自治体・企業などがさまざまな分野で連携し協力することを包括的に定める協定
- *2 ご線橋: 駅本屋からホームへお客様を導く通路が、線路を横断する場合に設けられる駅構内の橋

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。推進中の「中期経営計画」においても「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、各エリアにおいて地域の皆様との対話を重ね、地域の課題やニーズを共有しながら、地域としての「ありたい姿」を一緒になって模索していくことが大切だと考えています。そのうえで、駅周辺整備や観光誘客、地域交通、エリアに根ざしたビジネスの展開などにおいて、自治体や地元企業などとの連携を深め、地域とWIN-WINの関係を構築することを通じて、長期持続的に成長する「エリア経営」の実現をめざしています。

また、社会貢献活動の分野においても、各エリアで鉄道をはじめ

めとする事業活動とつながりの深い活動を中心に、地域との交流など職場レベルでの取り組みを続けています。さらに今後は、地域が抱える課題に対し当社グループの強みを活かして解決に貢献する取り組みにも力を入れていきたいと考えています。

当社グループが将来にわたり地域とともに成長し続けるために、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していきます。

推進責任者

常務執行役員
総合企画本部長 緒方 文人



Highlight 鉄道文化の拠点が世代交替

交通科学博物館が52年の歴史に幕を下ろしました

1962年に開業し、1,800万人超の入館者を数えた交通科学博物館が、2014年4月、52年の歴史に幕を下ろしました。閉館間際には、館が所在する西九条駅管区が発起人となり、感謝イベント「環状線より、52年間の『ありがとう』をこめて」を開催し、来館された方々の最後の思い出づくりに貢献しました。

一方、2016年春には、京都梅小路エリアに新しい鉄道博物館が誕生します。現在、地域と歩む鉄道文化拠点をめざし、建設を推進しています。



閉館までのカウントダウンが始まると、閉館を惜しむたくさんの声がお客から寄せられました。



「京都鉄道博物館」の完成イメージ



西九条駅長 榎原 敬二

地域の皆様と一体となって、当社だけではできないことを進めていきます

「長い間ご愛顧いただいた多くのお客様に何とか喜んでいただこう」との思いから、大阪環状線の各駅区所の若手社員が中心となって感謝イベントを企画、実行しました。ご来館いただいた多くのお客様の笑顔を見ることができ、最後の楽しい思い出づくりに貢献できたと思っています。

地域の皆様は当社にとってお客様でもあり、地域を盛り上げていくパートナーでもあり、良き理解者でもあります。今後も当社だけではできないことを、地域の皆様と一体となつてともに進めていきたいと思っています。

Plan

〈西日本各エリア〉各エリアの魅力を活かす事業の展開

Do

自治体や地元企業と連携し、それぞれのエリアの持つ魅力を活かす事業を展開しています。2013年度には、地域が抱える課題の解決に協働して取り組むことを目的として、鳥取県、島根県や地元企業と連携協定を締結したほか、協定に基づく施策の具体化を進めました。観光振興においては、地元と一体となってデスティネーションキャンペーン(DC)などの観光キャンペーンを推進しました。

合わせて、地域交通のおかれた現状や将来の姿を地域の皆様と共有し、次世代に向けた解決をめざす取り組みも進めています。

また、下関駅ビル「リピエ」の開業、リハビリデイサービス事業の広島・三原への展開など生活関連サービス事業の拡大を進め、地域の生活基盤の充足に取り組みました。



2014年秋の和歌山DCに向け、地元と一体となって準備



中国銀行との協力協定にもとづき「うまいもの市」を開催



2013年夏の広島DCで、多くの方々が瀬戸内の魅力を体験



大学生に北陸のすばらしさを発見・発信していただく「北陸カレッジ」を実施



島根県と社内のワーキンググループが観光の魅力づくりに関する政策を提案



下関駅に駅ビル「リピエ」が開業



リハビリデイサービス事業「ボシブル」JR広島駅東店を出店

Highlight 地域と連携した竹田城跡の観光開発

鉄道+バス+自治体の連携で交通渋滞を緩和 但馬エリア全体の活性化をめざします



福知山支社 営業課 蒲直樹

竹田城跡周辺の交通渋滞を緩和するため、2013年4月より特急「はまかぜ」を播但線竹田駅に臨時停車させるとともに、全但バス(株)に「天空バス」を運行していただき、多くのお客様にご利用いただきました。2014年度は京都方面からのアクセス改善のため和田山駅から「天空の城 竹田城跡号」を運行したほか、各自治体などと連携し「夢但馬キャンペーン」を開催するなど、但馬エリア全体の活性化をめざす取り組みを進めています。

竹田城跡付近での交通渋滞を緩和することができました。朝来市、JR、全但バスの三者はそれぞれ歯車のような存在です。一つひとつは小さな力ですが、三者がうまく噛み合うことで大きな力を発揮することができました。今後はこの動きを加速していければと考えています。

朝来市 産業経済部 竹田城課 池野 祐季 様



これまで、三者の関係はテーマ毎に限定的に関係を構築する「点」の連続でした。それが今では「線」になり、常に連携できるようになりました。今後は、駅と観光地をつなぐ周遊バス「たじまわる」などの施策により、竹田城跡だけでなく、但馬エリア全体を活性化していきたいです。

全但バス(株) 営業部 乗合事業課 課長 小坂 祐司 様



特急「はまかぜ」の臨時停車(播但線竹田駅)



「天空の城 竹田城跡号」の運行



竹田城跡への「天空バス」

竹田城跡の写真提供：吉田 利栄

Plan

社会貢献活動のさらなる充実

Do

地域とともに生きる企業として、地域の皆様と交流し、地域社会に貢献する活動に取り組んでいます。JR西日本あんしん社会財団*1では、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、救急救命の啓発活動などに取り組んでいます。各職場においても、地域イベントへの参加や安全教室、「旅育」など地域に根ざした活動を行っています。

※地域の伝統芸能を支援する取り組みについては特集12Pをご覧ください。



安全に鉄道をご利用いただくための安全教室を開催(京都支社)



新幹線の魅力を伝える「新幹線ふれあいデー」を開催(博多総合車両所)



子どもたちの健全な育成を支援するため学童軟式野球大会を主催



子どもたちの健全な育成を支援するため「旅育」*2を実施(岡山駅)

社外 から一言

「人と人がつながる 社会」をめざして

私たちは東日本大震災で被災した福島県内の子どもたちを春と夏に丹後にお招きし、大学生ボランティアと一緒に山登りなどのさまざまな活動を行っています。我々が大切にしている「人と人のつながり」という価値観が、JR西日本あんしん社会財団の掲げる「安全で安心できる社会」と一致したため、助成に応募しました。

活動を通じて、一方的に「助ける、助けられる」という関係ではなく、相互に「助け合う」対等な人間関係を構築し、人と人のつながりを感じられる社会にしていければと考えています。

特定非営利活動法人
たんご村 代表理事
町田 英司 様



青少年の交通徳の高揚を目的に「鉄道少年団」の活動を支援(徳山鉄道少年団)

Check

連携協定に基づく取り組みを具体化

「点」から「線」の関係へ発展させ、地域全体の活性化を推進

自治体や地元企業との連携協定については、島根県と当社の若手ワーキンググループからの提案など、具体的な動きが出てきました。大阪環状線のプロジェクトにおいても、地域と連携することで、これまで以上にお客様や地域にとって価値あるものを提供できるようになりました。

また、竹田城跡の事例のように、交通渋滞緩和に連携して取り組んだことを機に地域との関係が深まり、さらにテーマ毎の「点」から継続性のある「線」の関係へ発展し、地

域全体の活性化につながる取り組みが生まれました。

社会貢献活動においては、「地域伝統芸能フェスティバル」を初めて開催し、伝統文化の継承という地域が抱える課題に対し、当社グループの強みを活かし少しでもその解決を支援する取り組みを行うことができました。

引き続き、地域とともに長期持続的に成長する「エリア経営」の実現に向け、具体策を積み重ねていくことが重要な課題だと考えています。

Action

エリアの魅力を再発見・発信するとともに、 エリアの強みを活かした事業を具体化していきます

今後も引き続き自治体や地元企業との関係を深め、エリアに即した事業の展開を重ねていきます。

近畿エリアにおいては、お客様に繰り返しご利用いただける輸送品質の高い鉄道をつくとともに、大阪環状線や京都鉄道博物館などのプロジェクトを確実に進め、線区価値を高めていきます。

西日本各エリアにおいては、鉄道の強みを活かし地域と

一体となって観光振興を推進するとともに、北陸新幹線や新たな寝台列車などを最大限活用して、それぞれのエリアの持つ魅力を再発見・再評価し、発信していきます。

社会貢献活動については、各職場で地域に根ざした取り組みを継続することに加え、地域とともに地域の課題解決に貢献する取り組みにも力を入れていきます。

用語解説

*1 JR西日本あんしん社会財団：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益財団法人
*2 旅育：小学生や幼稚園児を対象に駅見学や体験乗車などを組み合わせた課外学習プログラム

人材・働きがい

社会に提供する価値

- 自ら考え行動する社員の育成
- 自由闊達でいきいきとした職場づくり
- 事業運営に必要な人材の安定的確保



■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

Highlight 一人ひとりの社員が活躍できる職場づくり

当社では多様な社員が一体感を持って活躍できる職場づくりが重要であるとの考えのもと、女性社員が幅広いフィールド・階層で活躍できるよう働きやすい環境の整備に力を入れています。姫路列車区では、乗務員230名(運転士145名、車掌85名)のうち、40名(運転士18名、車掌22名)が女性社員であり、職場になくはない存在として活躍しています。



姫路列車区 運転士 川畑 星子

短日数勤務制度*1を活用し、運転士としてがんばっています

駅係員、車掌を経験後、2002年に運転士になりました。その後指導操縦者*2となり、2名の後輩を一人前の運転士に育て上げました。出産のため一時休職を経た後、運転士として復帰するにあたり初めはとても不安でしたが、両親と夫の助けを借りて、無事復職を果たしました。

現在は短日数勤務制度を活用しつつ、仕事と育児を両立させ、子どもにも「運転士をしているかっこいい母親」と喜んでもらえるようにがんばっています。

仕事では、なるべく列車が揺れないようなブレーキ扱いを心がけるなど、お客様が安全かつ快適にご旅行いただけるように努めています。

駅係員から運転士に復帰し、指導操縦者をめざしています

運転士を経験した後、出産・休職を経て駅係員として復職したのですが、もう一度運転士として仕事をしたいと、2010年に姫路列車区に復帰しました。

上司からは「些細なことでも相談するように」と声をかけてもらっていて、心配事なども聞いてもらっています。

最近、自らの実務能力向上のため、社内資格である「運転士業務(知識編)(技能編)2級」を取得しました。近い将来、指導操縦者として後進の指導にあたることを目標に、日々励んでいます。指導操縦者を経験している川畑さんとも互いに切磋琢磨しながら実務能力の向上を図っています。



姫路列車区 運転士 水元 久美

用語解説

- *1 短日数勤務制度：小学校三年生の年度までの子どもを養育する社員が、適用期間中の月の労働日数を、会社の指定する4日間減らせる制度
- *2 指導操縦者：運転士見習いに対し指導を行う運転士。国土交通省の通達では、「指導操縦者は、操縦者として3年以上の経験を有し、かつ、十分な技能および指導能力を有する者であること」と定められています。

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。社員一人ひとりが、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、お客様からの安心・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続けるためには、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。そのため、人材に関わるさまざまな取り組みは、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

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、働きがいの持てる環境づくりも欠かせません。

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、その活力を組織全体の活力へとつなげることで、地域・社会から信頼される企業となることをめざしています。

推進責任者

執行役員 人事部長

今井 克己



Plan <人材育成>自ら考え行動する社員の育成

Do

鉄道の安全な運行を実現するとともに、CS(お客様満足)を高めるため、高い使命感と技術を持って仕事に取り組む、「企業理念」を実践する社員の育成に取り組んでいます。具体的には、「安全」「CS」「技術」の分野と、その分野の能力を発揮するための基盤となる社会人としてのマナーなどの「社員としての基礎」について教育を実施し、社員の意識や能力を高めています。

個人の把握を通じた育成のPDCAサイクル推進

職種と階層毎に必要な実務上の能力を標準化した「実務能力標準」に基づく個人把握を行い、社員一人ひとりの技術(実務能力)を「見える化」しています。これに基づき、育成計画を策定し、個々の社員に応じたOJTや集合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という人材育成のPDCAサイクルを進めることで、実務能力の効果的な向上に取り組んでいます。

技術・技能の向上(技術継承)

今後、ベテラン社員の大量退職時期を迎えることから、安全やCSを支える技術・技能をいかに引き継いでいくかが急務の課題となっています。そこで、ベテラン社員の再雇用を行うとともに、ベテランから若手への技術・技能の継承を図っています。

また、社員の積極的に学ぶ意欲に応えるため、通信研修などの自己啓発制度の充実にも取り組んでいます。

業務改善活動などの

「考動」の活発化

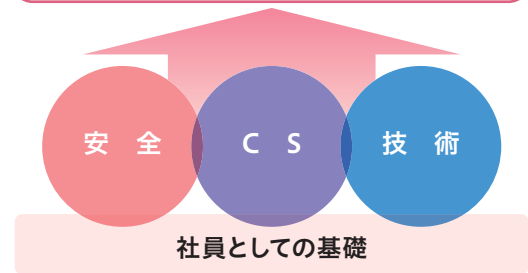
業務の仕組みや質の向上を組織的・継続的に行う「業務改善活動」を推進しています。活動を通じて自ら考え創意工夫することで、個々の社員の積極性の向上や職場の活性化にもつながっています。



パソコン講座などの自主参加型研修「オープンカレッジ」を開催

■社員教育の考え方

「企業理念」を実践、自ら考え行動



グループ会社と一体となった合同研修を実施



ベテランから若手への技術継承を推進

私の 次の一歩

確かな技術と仕事に対する姿勢を次の世代に伝えていきます

大阪車掌区 細見 昭、高橋 智子



(高橋) 細見さんには、私のペースに合わせてじっくりと指導していただき感謝しています。細見さんから教えていただいたお客様への対応、車内放送などのサービスに関する技術と、楽しんで仕事をするという前向きな姿勢を、私の後輩たちにしっかり教えていきたいと考えています。

(細見) 高橋さんが特急列車に乗務する車掌になるにあたり、指導車掌を務めました。お客様に快適なサービスを提供するという仕事を楽しんでもらいたい、という思いを持って指導にあたりました。

実際に乗務している最中は本人の気持ちに余裕がないと思い、休憩中や乗務の後に「ここが良かった」「ここはこうした方が良かった」と指導しました。

高橋さんには特急列車に初めて一人で乗務したときの初心を忘れずに、私が伝えたこと、高橋さん自身で考え工夫したことを、次の世代の後輩たちに引き継いでいって欲しいと思います。



Plan <働きたい>自由闊達でいきいきとした職場づくり

Do コミュニケーションの促進(一体感)

自由闊達でいきいきと働ける職場をつくる要件は、コミュニケーションであると考えています。そこで、特に上司と部下のコミュニケーションを円滑にするため、管理監督者層への研修を継続して行っています。職場でのコミュニケーションが活発化することで、チームワークやモチベーションが高まり、働きたいも向上しています。

労働組合とは、労働協約を締結して労使間のルールを定め、事業運営方針や決算に関する事柄などを定期的に協議するほか、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。

心身の健康増進

全社員のストレス把握とフォローおよび保健師によるカウンセリング、また、管理者のメンタルヘルスに対する知識を向上させるための教育を実施し、こころの不調の予防と早期発見に努めています。

ワーク・ライフ・バランスの充実

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・バランス向上に取り組んでいます。また、育児に関しては、「次世代育成対策推進法」に基づき、2005年度から行動計画を策定し、現在第4回行動計画を推進しています。これらの取り組みにより、「子育てサポート企業」として厚生労働大臣から認定されました。

これまでの主な取り組み

- ・短日数勤務制度/短日数勤務支援金の新設
- ・育児休職者も社内イントラネット*1をスマートフォンで閲覧可能に
- ・「仕事と家庭の両立支援相談室」を本社・各支社に設置
- ・全社員に制度などを紹介する冊子(ワーク・ライフ・バランス・サポートBOOK)を配付



くるみんマーク*2



ワーク・ライフ・バランス・サポートBOOK

用語解説

*1 イントラネット: インターネットと同じ技術を利用した企業内ネットワーク

*2 くるみんマーク: 次世代育成支援対策推進法に基づき行動計画を策定した企業のうち、一定の基準を満たし「子育てサポート企業」として厚生労働大臣より認定された企業の証

Plan

〈人材確保〉事業運営に必要な人材の安定的確保

Do

採用形態の多様化

新卒採用を中心としながら多様な方法により、人材を安定的に確保しています。責任感と使命感に満ち、チャレンジ精神に富んだ人材として、新卒採用(2014年度採用者数:599名)のほか、契約社員を対象とする社員採用、既卒(経験者)採用を実施しています。また、定年を迎えた社員の再雇用(シニア社員)などを行っています。

女性社員は乗務員を含むすべての職種で活躍しており、2014年4月現在の女性社員数は3,138名(全体の約10%)です。

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ます。

障がい者雇用の促進

障がい者雇用の促進に努め、法定雇用率を上回る2.2%を実現しています。なお、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、特例子会社の(株)JR西日本あいウィルを設立し、印刷事業やビジネスサポート事業(データ入力など)などを展開しています。



JR西日本あいウィルが展開する印刷事業

私の次の一歩

「妥協しない仕事」を次の世代につないでいきます

私は2012年に専門社員として当社に入社し、今は車両の全般検査*3および要部検査*4における最終的な機能確認を実施する工程に携わっており、主にブレーキ関係を担当しています。仕事では「自分の仕事はお客様の命をお預かりしているのだ」という意識を常に持ち、決して妥協することなく取り組んでいます。特に安全の確保に欠かすことのできないブレーキ関係の検査を行っているため、その思いをひととき強く持っています。また職場においては、若手とベテランをつなぎ、コミュニケーションの円滑化、技術の伝承を進めることを期待されていると感じ、日々の業務を遂行しています。



下関総合車両所 濱村 琢磨

Check

一人ひとりの意識と能力を高め、成長をサポート さまざまな制度の拡充に努めているほか、必要な採用数を確保

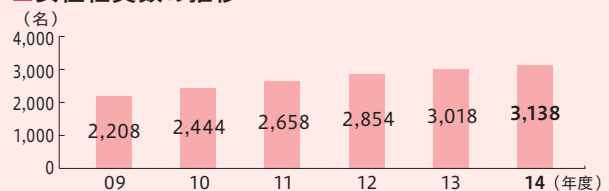
【人材育成】一人ひとりの実務能力を把握するための人材育成支援システムなどの整備が一定レベルに到達したなか、系統別に活用状況や課題を整理し、その改善に努めています。

【働きがい】「社員意識アンケート調査」の数値を分析すると、「職場風土(一体感・連携)」「職場の取り組みへの参画」などにおいて、前回調査より有力他社を上回りました。「中期経営計画」を「自分ゴト化」するディスカッションなどを通じ、職場での活発な取り組みが一定の効果を上げたことがうかがえます。

【人材確保】新卒採用を中心として多様な採用形態をとり、全

体として計画通り進捗しました。女性社員数も増えています。生産年齢人口減少に対応し、持続的に鉄道運営を行っていくための人材確保のあり方について、検討を進めています。

■女性社員数の推移



人材・働きがい

Action

人材育成のPDCAサイクルの充実、より一層いきいきと働ける職場づくり、多様な採用形態による人材確保をさらに推進していきます

【人材育成】自ら考え行動する社員の育成については、新入社員研修に始まる一貫した指導を進めるとともに、個人把握を通じて人材育成のPDCAを充実させ、社員が一層活躍し、成長できるようにしていきます。

【働きがい】より一層いきいきと働ける職場づくりのため、心身の健康増進のためのサポートに努め、また多様な社員が一体感を持って活躍できる職場環境の整備を進めていきま

す。また、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。制度を活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。

【人材確保】今後も、2015年度から開始する指導者層を対象とした再雇用制度、シニア社員採用や経験者採用など多様な採用形態を通じて、社内外の労働市場から必要な人材を確保していきます。

用語解説

*3 全般検査: 車両の機器や装置の全般を取り外して、解体したうえで行う検査

*4 要部検査: 車両の動力発生装置、走行装置、ブレーキ装置、その他重要な装置の主要部分について、取り外して解体したうえで行う検査

地球環境

社会に提供する価値

- 省エネルギー・省資源な鉄道の実現
- 環境リスクの回避
- 地域・自然との共生



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。

環境目標

項目	2013年度目標	2013年度実績	2014年度目標	2017年度目標
エネルギー消費量(当社全体) (2010年度比)	△2%	△3%	△3%	△2%※2,3
同上(在来線運転用・駅オフィスなど) (2010年度比)	△4%	△5%	△5%	△9%※2
省エネルギー車両比率	78%	78%	80%	83%
エネルギー消費原単位※1 (2010年度比)	△3%	△3%	△3%	△3%※2,3
駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)リサイクル率	96%以上	98%	96%以上※2	
鉄道資材発成品リサイクル率	設備工事	96%以上	96%以上	
	車両	91%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)としています。 ※2「中期経営計画」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

Plan 地球温暖化防止の取り組み(省エネルギー)

Do 省エネルギー車両・運転の導入

当社の消費エネルギーの多くを占める列車運行のエネルギーを削減するため、省エネルギー性に優れた車両の導入を進めており、2013年度末には省エネルギー車両の導入比率は78%となりました。また、省エネルギー運転を実践しています。



省エネルギー車両(225系車両)

省エネルギー運転の取り組み

加速を短くし、惰行を長くすることで、走行時の消費エネルギーを抑える省エネルギー運転に取り組んでいます。

安全・安定輸送を前提に最適な加速、ブレーキを意識して運転することで、運転操縦技能の向上にもつながっています。



社内の情報誌を通じて省エネルギー運転を推進

駅などにおける省エネルギーの取り組み

駅をはじめあらゆる箇所グループを挙げて節電に努めています。特に駅においては照明回路の細分化で節電可能な対象を拡大しています。また、エコステーション構想を進め、新駅設置や駅の改良時には、LED照明や最新の空調装置の導入などによって大幅な省エネルギー化を図っています。



駅構内の照明箇所をマッピングし、使用しない時間や日中照明が不要な場所を消灯するなどエネルギー削減を推進



OSAKA STATION CITYに冷暖房エネルギーを供給している当社グループの大阪エネルギーサービス(株)は、地域冷暖房プラントの運用を毎年改善することで効率的な運転を行っていることが評価され、第52回空気調和・衛生工学会技術賞を受賞

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す。鉄道は、他の交通機関より環境優位性(単位輸送量あたりのCO₂排出量が少ない)を有していますが、この特長をさらに高めていくことが重要です。そのため、「中期経営計画」では環境目標を掲げ、省エネルギーな車両、設備の導入や技術開発の推進、さらには、省エネルギー運転などに取り組んでいます。

また、持続可能な社会の構築に向け、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とともに、社員一人ひとりが日常業務の中から環境負荷の低減や、法令順守*1を基本とした環境リスクの回避に一層努めていきます。

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。

地球温暖化防止の取り組み(省エネルギー)

循環型社会構築への貢献(省資源)

環境リスクの回避

地域・自然との共生



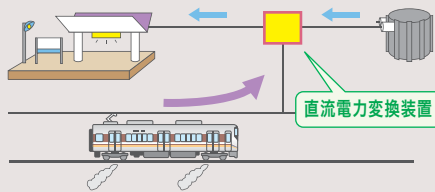
推進責任者

技術理事
鉄道本部技術開発部長 田仲 文郎

エコステーションの展開

「エコステーション設計ガイドライン」を設け、新駅設置や駅の改良時には、省エネルギー機器の導入や採光、雨水の利用などで環境に配慮した駅の実現を図っています。

2016年春開業予定のまや駅(仮称)では、再生電力を駅で活用できる直流電力変換装置を導入するなど、さらに省エネルギーな駅をめざしています。



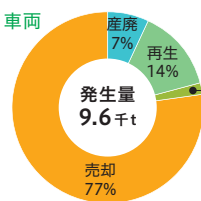
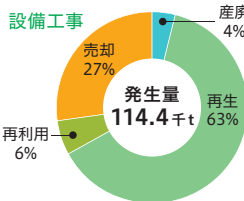
新駅イメージ図

Plan 循環型社会構築への貢献(省資源)

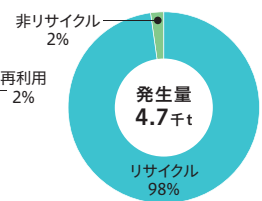
Do

駅や列車内で発生するごみは、お客様のご協力をいただいて分別回収を行いリサイクルしています。また、レール、まくらぎ、バラスト、車両などの鉄道資材は3R(リデュース、リユース、リサイクル)に取り組んでおり、2013年度、設備工事で96%、車両で93%の廃棄物をリサイクルしました。

■ 鉄道資材における3Rの状況(2013年度)



■ 駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル状況(2013年度)



私の次の一歩

すり板交換の有無が一目で分かる器具を開発 日常の業務を見直すことで、地球環境への貢献を考えていきます



網干総合車両所 小林 裕次(右)
岡本 一夫(左)

架線から電気を車両に取り込むパンタグラフのすり板の交換検査*2時に、取替え基準値に対して、若干の使用域を残して交換していることがわかりました。そこで、基準値を満たしているかどうかを色別表示により一目で判定できる器具を開発し、誰もが同じ判断ですり板を交換できるようにしました。

すり板の交換量が減っていることを数字で示すことができたので、取り組みの中心となった私たちだけでなく、実際に作業している社員も効果(2010年度から2013年度でCO₂排出量に換算して約22%減少)を実感することができました。すり板の交換量を減らすことで地球環境へ貢献することができたと感じています。



すり板の検査風景

用語解説

*1 法令順守: 当社では、法令などの遵守については「遵守」の漢字を用いていますが、地球環境の分野においては、ISOなどの認定機関である公益財団法人日本適合性認定協会の指針に基づき「順守」を用いています。

*2 交番検査: 車両の集電装置、走行装置、電気装置、ブレーキ装置、車体などの状態、作用および機能について、取り外しをせずに行う検査

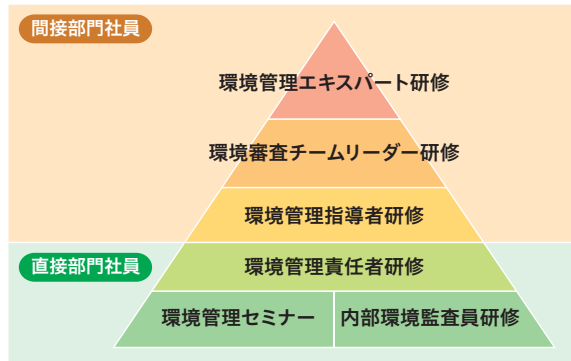
Plan 環境マネジメントシステム(EMS)^{*1}の推進

Do

当社グループでは、事業による環境負荷の内容によってISO14001^{*2}など、第三者認証を要するEMSをはじめISO規格に準拠した独自のEMSを構築し、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実施し、グループを挙げて環境負荷低減や環境リスクの回避に取り組んでいます。

また、グループ一体となって緊急事態を想定した訓練を実施するとともに、環境に影響するリスク情報の社内での共有をルール化し、環境リスクの未然防止、再発防止に努めています。さらに2013年度は、グループ会社70社で環境目標を設定し、目標達成に向け各社が取り組みました。

■環境管理の教育体系



緊急時想定訓練(和歌山保線区)



EMS研修(環境管理指導者研修)



ISO定期審査(金沢総合車両所)

Highlight 普段の業務の中から進める地球環境保護

ベテラン、若手、グループ会社社員が一体となって職場全体で地球環境保護を推進しています

和歌山保線区では、地球環境保護の取り組みは普段の業務と切り離せない必要不可欠なものと位置づけ、グループ会社である大鉄工業(株)と一体となった総合的な取り組みを進めています。例えば、使用資源の削減と廃棄物の発生抑制を目的とした木まくらぎからコンクリートまくらぎへの転換、環境負荷軽減を目的とした工事用重機へのバイオ燃料の使用、除草剤に替わる防草土の採用などを行っています。



和歌山保線区 巽大(右)
大鉄工業(株)和歌山支店 和歌山出張所
所長 土井政啓(左)

また、若手が訓練を企画しベテランがサポートすることにより、若手が増えた職場においても法令順守、地球環境保護の視点を養えるように体制を整えています。

当社グループは、「鉄道は環境負荷の少ない輸送機関」とホームページなどで世の中に伝えていまして、その鉄道を支える私たちの仕事もまた環境にやさしいものでなければならないと考えています。今後もJRとグループ会社が一体となって、地球環境保護の取り組みを進めていきます。



コンクリートまくらぎへの転換



設備状態の自主点検を実施

考動エコの取り組み

社員が自ら考え環境保全に取り組む活動である「考動エコ」に取り組んでいます。

取り組み事例は、社内で情報共有するとともに、一部では各職場、グループ会社間で事例を共有する「考動エコ意見交換会」を開催し、活性化につながっています。



園児たちと作ったグリーンカーテン(和歌山駅)



考動エコ意見交換会(米子支社)

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} ISO14001: 環境マネジメントシステムの仕様を定めた規格であり、規格に沿った環境マネジメントシステムを構築する際に守らなければならない事項が盛り込まれています。

Plan 地域・自然との共生

Do 生物多様性保全

沿線の希少生物や景観の保護に配慮して、当社グループの社員や家族で、湖や河川の清掃活動に参加するなど地域と連携した活動を行いました。



「Club J-WESTの森」*3では、定期的に森づくりイベントを実施



京都駅ビルでは屋上で「里山」などを再現。第11回京都環境賞特別賞(企業活動賞)を受賞



世界農業遺産「能登の里山里海」の千枚田の田植えに参加(七尾鉄道部)

鉄道の利便性向上

移動手段にCO₂排出量が比較的小さい鉄道を選択いただくため、「駅まで・駅から」の移動手段の整備を進めています。これまでに、駐車料金がお安くなる「パーク&ICOCA」は合計32駅38箇所に、駅からレンタサイクルが利用できる「駅リンクくん」は合計24店舗に拡大し、ご利用実績も増加しています。2013年度は「レール&カーシェア」を12駅で開始しました。



「レール&カーシェア」を展開(新大阪駅)

Check エネルギー消費量などの環境目標を達成

エネルギー消費量(当社全体、在来線運転用および駅オフィスなど)や駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)、設備工事などで発生する鉄道資材発生品のリサイクル率の環境目標は達成しました。

また、グループ一体の取り組みとして、グループ会社70社で465件の環境目標を設定し、達成に向け各社が取り組みを行いました。

Action 社員一人ひとりが地球環境保護を意識して取り組むとともに、グループ一体となった取り組みを推進します

環境目標達成に向け、エコステーションの展開や技術開発、リサイクル拡大の取り組みを推進し、省エネルギー・省資源な鉄道システムの構築を進めるとともに、鉄道の利便性向上に向けた取り組みや、地域と連携した環境保護活動を進めます。

また、社員一人ひとりが、日常業務の中で地球環境保護を意識した取り組みを行うとともに、グループ各社は2013年度に設定した環境目標について振り返りを行い、2014年度の環境目標を設定し、PDCAサイクルを回していきます。

環境負荷

(2013年度データ)

INPUT		OUTPUT		
電気	〈列車(電車)運行などに使用〉	31.0億kWh [4.0億kWh]	使用済み資材発生量(設備工事)	114.4千t
軽油	〈列車(気動車)運行などに使用〉	25,895kℓ [202kℓ]	リサイクル量	110.1千t (96%)
灯油	〈車両所などのボイラー、事務所の暖房などに使用〉	3,950ℓ [357kℓ]	使用済み資材発生量(車両)	9.6千t
A重油	〈車両所などのボイラーなどに使用〉	2,220kℓ [1,561kℓ]	リサイクル量	8.9千t (93%)
ガソリン	〈業務用自動車などに使用〉	1,251kℓ [1,375kℓ]	駅ごみ・列車ごみ総発生量	13.0千t
都市ガス	〈事務所への給湯などに使用〉	227万m ³ [2,716万m ³]	うち、資源ごみ発生量	4.7千t
プロパンガス	〈事務所への給湯などに使用〉	284t [43t]	資源ごみのリサイクル量	4.6千t (98%)
水	〈上水道〉	411万m ³ [286万m ³]	二酸化炭素※1	200.0万t-CO ₂
A4コピー用紙	〈コピーなどに使用〉	1.6億枚 [2.0億枚]	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)	1.2万t [23.9万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まず。

詳しくはWEBで [JR西日本 地球環境](#) 検索

用語解説 *3 Club J-WESTの森: J-WESTポイントの交換商品の一つである「カーボンオフセット」特典の一つとして寄付することができる、保全活動対象の森林(カーボンオフセットとは日常生活や経済活動において避けることができないCO₂などの温室効果ガスの排出について、排出量に見合った温室効果ガスの削減活動に投資することなどにより、排出される温室効果ガスを埋め合わせるという考え方です。)

コンプライアンス

基本的な考え方

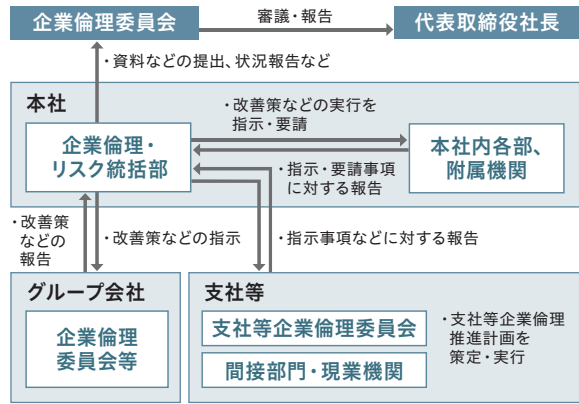
JR西日本グループでは、コンプライアンスを企業倫理と同義と位置づけ、一人ひとりが法令や社会のルールに則り誠実に行動していくことであると認識しています。

社長の諮問機関として、企業倫理委員会を設置し、社会の環境変化に伴うコンプライアンスリスクへの対応や業務の手順がコンプライアンスに即したものとなっているかなどについて議論し、必要に応じて改善へと結びつけています。

また、一人ひとりが誠実に行動するためには、コンプライアンスに関する正しい理解が不可欠であるとの考えのもと、階層別の研修や教材を充実させることにより、基礎的な事柄の理解のほか、コンプライアンス確立のためにどうすればよいのか、自ら考え行動できるように教育の工夫を行っています。

加えて、グループ全体として自浄作用を働かせるため、内部通報制度として社内外からの通報・相談を受けつける相談窓口を整備しているほか、ミスによる法令違反(行政への届け出の失念など)が生じないよう、チェックツールの活用も進めています。

■企業倫理委員会運営に関する業務の流れ



推進責任者

取締役兼常務執行役員 総務部長

二階堂 暢俊



Plan

コンプライアンスの重要性を実感し、自ら考えて行動できるようになるための教育・啓発

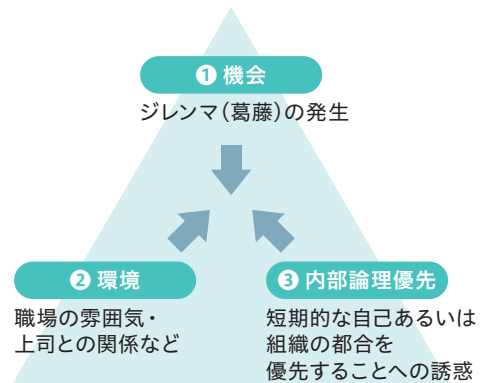
Do

コンプライアンス違反には、「機会」「環境」「内部論理優先」の3つの要素が働いており、これらを改善することがコンプライアンス違反を防ぐ有効な手段となると考えています。こうした考えのもと、業務の具体的な場面を想定したディスカッションにより、違反を起こさないための行動基準や守るべき一線についての意識を高めるようにしています。

また、基本テキストとして「コンプライアンスの手引き」を全社員に配付し、企業人として取るべき行動や業務上の違反事例を紹介することにより、コンプライアンスへの理解を促しています。さらに、eラーニングやDVDでは、違反が発生した場合の影響などについて社員がより実感を持てるように、過去に当社で発生したコンプライアンス違反事例や世間で発生しているさまざまな事例を取り上げています。

加えて、グループ会社にもこれらの研修や教育素材を展開し、グループ一体となってコンプライアンス意識の向上に努めています。

■コンプライアンス違反のトライアングル



「守るべき一線を守る」をテーマに「企業倫理ディスカッション」を実施



eラーニングに「企業倫理」の基本的知識や最新のテーマを導入



ソーシャルメディア*1の適切な使用を啓発するためにクリアファイルを社員に配付

用語解説

*1 ソーシャルメディア: 利用者の発信した情報や利用者間のつながりによってコンテンツを作り出す要素を持ったWEBサイトやネットサービスなどを総称する用語。SNSに加え、ポッドキャスト、動画共有サイト、動画配信サービス、ショッピングサイトの購入者評価欄などが含まれます。

私の 次の一歩

コンプライアンスブックを活用し、違反事象の発生予防に努めています



㈱レールテック
経営管理室 経営企画部
事務リーダー
前田 佳利

当社では、経営幹部を構成員とした企業倫理委員会を設置し、委員会での議論をもとにコンプライアンスに関する取り組みを推進するとともに、コンプライアンス違反の発生時には速やかに対応できる仕組みとしています。2013年度にはコンプライアンスブックを作成し、全社員に配付しました。

作成にあたっては、起こりうる違反を全社員で予防するため、「企業で働く者として注意すること」「業務遂行に関して守るべきこと」など具体的にイメージしやすい事例を取り上げるよう心がけました。各種研修・会議の場で繰り返し活用して意識向上を図っているところです。今後もJR西日本グループとして、社会情勢の変化などを踏まえて適時適切に取り組んでいきます。



コンプライアンスブック

Plan

コンプライアンス確立に向けた諸施策の推進・体制の整備

Do

過去に発生したコンプライアンス違反の再発防止を進めるとともに、各職場での業務遂行にあたり必要な行政への届出の失念を防止するため、「許認可・申請届出等チェックシート」を活用した取り組みを進めています。また、コンプライアンスに関する社員の意識のモニタリングとして社員意識アンケートを実施し、調査結果を全職場で共有することにより、コンプライアンス意識や職場風土の状況についての確認を行っています。

これらの取り組みに加え、迷いが生じたときに立ち止まって考え直すことを促すために「4つの自問」のメッセージを発することにより、社員の内面に働きかける取り組みを行っています。

また、倫理相談室、社外相談窓口を設け、社員からの連絡・相談を受ける体制を整えています。内部通報制度については、企業ホームページや社内誌をはじめ、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。連絡・相談に対しては事実関係を調査し、再発防止に努めています。



啓発ポスターで「4つの自問」のメッセージを発信

取引先様からのコンプライアンスに関する連絡・相談を受けるため、「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ます。http://www.westjr.co.jp/company/action/compliance/#frame

Check

一人ひとりのコンプライアンスへの意識を 具体的なアクションへとつなげていくための取り組みが必要

2013年度に実施した社員意識アンケート結果では、「違反事象に対する感度」や「組織風土全体」について前回と比較して改善傾向にあるとの結果が出ました。この状態をさらに高め、維持していくためには、一人ひとりが社会の変化を捉えたうえで、自ら考え行動していくことが大切であり、その結果がコンプライアンス違反防止につ

ながっていくと考えています。

また、研修の受講者からは、「研修を受けて意識の向上につながった」「自身の行動について、考えるきっかけとなった」という声が多く寄せられており、これらの意識を一過性のものとすることなく、具体的なアクションへとつなげていくことが必要であると考えています。

Action

企業倫理に係る課題の解決や社員の意識への働きかけなどにより、 グループ一体で企業倫理の向上を図ります

企業倫理委員会において、企業倫理の向上につながるテーマを選定し、その中で出された意見を各取り組みに具体的に反映させていきます。また、倫理相談窓口、「4つの自問」の周知を継続的に行うとともに、内部通報制度の趣旨などについての理解の浸透に努めます。

今後は、JR西日本グループ全体としての企業倫理の向上を図るため、各社が実態に合ったコンプライアンスの取り組みを行えるよう、グループ会社を対象とする企業倫理に関するアンケートの実施や、研修の開催の支援などを行っていきます。

人権

すべての人の人権が尊重される豊かな社会を築き上げることは、企業の社会的責任の一つです。当社は、毎年人権週間*1に人権啓発ポスターの掲出や車内放送などを行うことにより、広く社内外へ人権尊重を呼びかけるとともに、グループ全体で人権侵害事象を未然に防止するための独自の取り組みを行っています。



研修でアイマスクでの歩行を体験(可部駅)

Plan 「人権に係るリスクマネジメント」を推進

Do

JR西日本グループでは、「全社員が人権研修を早期かつ年1回以上受講すること」としており、昨年度は、グループ全体で延べ79,784人が受講しました(受講率:当社99.9%、グループ会社100%)。人権研修では、身近な題材を通じて人権問題を理解し日常業務に活かしていくことを目的に、DVD視聴やグループ討議、体験型研修など、さまざまな手法を用いています。

加えてより主体的な活動として、身近で起こり得る人権侵害の事例を想定し、未然に防いでいく、「人権に係るリスクマネジメント」の取り組みを始めました。2012年度の導入以来、ほとんどの職場で実施しています。2013年度は、「パワーハラスメント」や「障がい者への人権侵害」などが起こりうる人権侵害リスクとして挙げられました。2014年度は、各職場でこのようなリスクが現実のものとならないよう、人権研修や人権課題の取り組みのテーマに取り上げ、防止を図っています。

■「人権に係るリスクマネジメント」取り組みフロー

「人権侵害リスク」の洗い出し

職場でどんな「人権侵害リスク」が想定されるかを参加者で洗い出す

最優先課題の抽出・対策の検討

洗い出された「人権侵害リスク」について優先順位をつけ、最優先課題を決めるとともに対策を検討

対策の実行

最優先課題を人権研修などのテーマに選定し、未然防止のための研修やディスカッションを実施

社外 から一言

「人権監査」ができる 人材のさらなる養成を

今日の企業に求められる最重要課題は安全・環境・人権である。コンプライアンスの視点からもこの三分野とともに、財務・労働・情報分野が重視されている。これら六分野の基盤が人権である。すべての不祥事は多くの人々の人権侵害に結びつき、人権に関する正しい理解がないとコンプライアンスを真に徹底できない。すべての不祥事は人権認識に収れんするといっても過言ではない。財務監査のように人権監査ができる人材を重層的に養成することが安全にも直結する。今一度、人権監査ができる人材を養成する取り組みの強化を期待したい。



近畿大学
人権問題研究所 主任教授
北口 末広 様

私の 次の一歩

心配りがつながっていく 職場をめざして

2012年度から、人権リスクを洗い出し、その低減に向けてできることを出し合う、「気づき」を促す研修を行っています。人権リスクの洗い出しで多くの社員が挙げたのが「女性社員との接し方」でした。いま当区は男性の運転士ばかりですが、車掌が女性の場合もありますし、今後は女性運転士も配属されるでしょう。女性社員との接し方について、2014年度はDVD教材を題材にして、皆で考える研修を実施する予定です。

私は、「人権は相手に対する心配りの第一歩」だと思います。同僚のために、私のような内勤者は運転士のために、運転士はお客様のために、そのような、「誰かのために」がながっていく職場にしていきたいと思っています。



紀伊田辺運転区
副区長
嶋田 充浩

Check 「人権に係るリスクマネジメントの取り組み」を深化

2013年度は当社やグループ会社の49箇所を「モニター職場」に設定し、「人権に係るリスクマネジメントの取り組み」などに関する意見交換を実施しました。その際、各種取り組みの進捗状況の確認、日頃の悩みの相談および好事例の紹介などを行いました。

Action 取り組みと事例の共有を進めます

「モニター職場」の意見交換などを通じて得られた、各職場での人権侵害リスクの洗い出し方を、「発生が懸念される人権侵害リスクの洗い出し手法」という事例集にまとめ、人権啓発に関するさまざまな取り組み事例と併せて全箇所へ水平展開を行い、共有化を図っていきます。

用語解説 *1 人権週間:1949年より、世界人権宣言の趣旨と重要性を広く訴えるとともに人権尊重思想の普及高揚を図るため、法務省と全国人権擁護委員連合会によって毎年12月10日(人権デー)を最終日とする一週間(12月4日~10日)と定められています。

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は、「透明性の高い健全な経営」を行うことが不可欠です。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「分かっていたく」ために、積極的かつ公平な情報開示を行っています。

推進責任者

執行役員 広報部長
倉坂 昇治



Plan

社会の視点や感度を踏まえた広報活動

Do

安全に関わる情報や経営情報などを迅速・正確にお知らせするため、毎月1回の定例社長記者会見などのマスコミ発表や、企業ホームページ、駅・車内のポスターなど、多様な広報手段を活用し積極的に発信しています。

情報発信にあたっては、2013年3月に発表した「中期経営計画」および「安全考動計画」に従って、進めている施策を丁寧に説明するよう努めました。ホームページでは、運行情報の発信に関し提供時間の拡大や表現の見直しなど充実を図りました。

また、お客様にご迷惑をおかけした事象や不適切な事象などが発生した場合には、その都度速やかに発信してきました。



定例社長記者会見
(担当者も交え詳しく説明)

Plan

広報力基盤の維持、底上げ

Do

組織的な広報力を向上するため、本社および支社の広報担当者に研修を実施しています。2013年度は、グループ会社の広報担当者に初めて実務研修を行い、グループ全体の広報力向上にも努めました。

また、重大事故などの発生時に適切な情報が発信できるよう、役割分担や連携を確認するための訓練を実施するなど、危機対応広報能力の向上に努めています。



グループ会社の担当者にも
広報研修を実施
(約60社対象)



情報収集、発信などについて
重大事故などを想定した
実践的な訓練で確認

Check

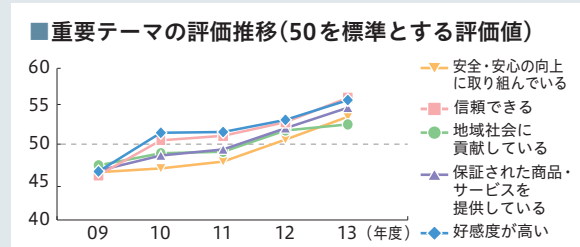
情報の受け手に対する調査を実施

社会の視点や感度を踏まえたなかで、より適切に情報を発信するため、企業レピュテーション*2調査を定期的に行っています。これは、一般の方々を対象とした調査で、外部調査機関に委託して定期的に行っているものです。

調査の結果を見ると、「安全・安心」「信頼」といった項目に課題があり、2013年度はそれらを含む5項目の評価向上をめざして、積極的な広報アプローチを展開してきました。その結果、目標を掲げた各項目の評価が改善していることを確認することができました。

また、調査結果を分析したところ、安全関連施策の継続的な発信が、「安全・安心」ばかりでなく「信頼」、「好感」などの項目向上に効果的であったことが分かりました。

企業レピュテーション調査結果



Action

広報基礎力を向上させ、機動的体制を構築します

引き続き、安全関連施策を中心に継続的に情報を発信していきます。そのために、これまで蓄積した広報ノウハウをもとに教育を充実させ、本社、支社、グループ会社の広報基礎力の向上に取り組みます。

また、広報部門全体で横断的に業務をシェアし、組織内の機動力を高めていきます。

用語解説 *2 レピュテーション: 企業に対して一般の方々が抱く印象の総体を指します。

危機管理

基本的な考え方

今後、発生が予想される南海トラフ巨大地震をはじめとした従来の常識を覆す自然災害はもちろんのこと、新感染症や情報セキュリティリスクへの対応など、社会の変化とともに企業を取り巻くリスクはますます多様化しています。

■ リスク管理業務における視点

- 1 社会の変化を的確に捉えた管理**
 - ・新たに想定されるリスクをキャッチ
 - ・他社の状況、世間の感度などを意識
- 2 情報伝達ルートの確保**
 - ・社内・グループ会社からの速報体制の確保
 - ・重要なリスク事象は確実かつ迅速に関係者に速報
- 3 有事の際の判断・対応力**
 - ・ノウハウの蓄積や訓練の継続
 - ・緊急対策会議などによる意思決定
- 4 グループ全体を視野に入れた管理**
 - ・グループ各社の自立的なリスク管理を推進
 - ・グループ各社の発生リスクを確実に把握、必要な対応

これら想定されるリスクについて、「リスクの予兆管理」「危機事象発生時の適切な対応」の両面を意識し、対策の検討や着実な推進に努めています。

取り組みにあたっては、「社会の変化を的確に捉える」「社内の情報連携を密にする」「有事の際の組織としての判断・対応力を向上させる」という視点を掲げ、「当社グループ一体となった取り組み」として推進し、地域の方々から安心・信頼していただける企業グループを築き上げていきます。

推進責任者

企業倫理・リスク統括部長

沖永 英治



Plan 予兆管理をグループ会社一体で推進

Do

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・リスク統括部が受報し、一元的に集約する体制を構築しています。重大なリスク事象については、経営幹部などへ速報するとともに迅速な対応を図っています。また、憂慮すべき特徴がみられる事象については、傾向を分析し、必要な提言や注意喚起を行っています。

特に、2013年4月には当社を取り巻くさまざまなリスク事象を整理していた「リスクマップ」を更新し、「新型インフルエンザなどへの対策」や「社員のソーシャルメディア上への不適切投稿」などを「優先して対応すべきリスク」として定め、必要な対策などを進めてきました。このような取り組みを、グループ会社に対しても並行して展開しており、リスクの抽出から対策の推進までの一連のサポートや提言を行っています。



リスク管理の拠所をグループ会社と共有

Plan 大規模災害を想定した危機管理

Do

大地震などの大規模災害からお客様や社員を守るとともに、当社の社会的使命を全うするためには、事業継続計画(BCP)*1を整備しておくとともに、日頃から危機管理体制を検証し、対応能力を向上させるための継続的な訓練が必要です。

さらに大規模災害に対応する取り組みとしては、重要設備や本社機能の維持・確保を可能とするための検討を進めるとともに、さまざまなケースを想定した訓練を実施しています。中でも、南海トラフ巨大地震を想定し、本社の初動対応を確認・検証する実践的な訓練を年1回行っています。系統間の連携や、初動対応として必要な事柄などの確認と、課題抽出・改善を継続的にを行い、対応能力の向上に努めています。

また、こうした災害への対応においては、自治体など行政機関や民間企業などとの連携の確保が重要です。一例として、駅における帰宅困難者対策においては、自治体などとの緊急連絡体制の構築・確認や合同訓練を実施するだけでなく、京都市をはじめ一部の自治体とは円滑な帰宅困難者対応を行うための協定を締結しています。これらを通じ、災害発生時のお客様の円滑な避難誘導など安全確保に努めます。



大規模地震を想定した訓練で本社の初動体制を確認



帰宅困難者対策に関して京都市と京都支社・グループ5社が共同で協定を締結

用語解説 *1 BCP(Business Continuity Plan):事業継続計画。企業が自然災害、事故、テロなどの予期せぬ緊急事態に遭遇した場合に、重要業務に対する被害を最小限にとどめ、最低限の事業活動の継続、早期復旧を行うために事前に策定する行動計画

社外 から一言

最上の「おもてなし」である安心・安全の確保のために

「おもてなし」。千年を超えて国内外から多くのお客様をお迎えしてきた京都にこそ、その精神の真髄があります。そして、中でも安心・安全の確保こそが最上の「おもてなし」であるとの想いのもと、全国に先駆けて観光客を含めた京都ならではの災害時帰宅困難者対策に取り組んできました。

京都の玄関口である京都駅周辺は、多くの人々が行き交ういわば京都の顔。この重要なエリアの防災力を高める志を共有いただき、協定を締結してくださったJR西日本およびグループ各社に深く敬意と感謝の意を表します。

今後とも、訪れる方々に安心して京都を楽しんでいただけるよう、防災・減災対策を推進してまいりますので、御支援、御協力をお願い申し上げます。



京都市長
門川 大作 様

Check 支社・グループ会社との連携の強化が必要

グループ会社に対するリスク管理の教育の展開や実態把握などを通じて、グループ会社一体となったリスク管理や危機対応に関する基盤は整備できつつありますが、社会の変化に伴う新たなリスク要素を捉え、適切に対処していくことや、支社やグループ会社との連携や浸透をさらに強化することが必要であると考えています。

Action グループ一体となった取り組みをさらに推進します

JR西日本グループが一体となった危機管理を実現するために、グループ各社のリスク管理の取り組みの点検・フォローを促進していくとともに、例えば、駅での帰宅困難者対策など、グループが共同してリスク課題に対する検討を進めることによって、さらに安全で安心・信頼していただけるサービスの提供につながっていきます。

情報セキュリティ

Plan 情報セキュリティのPDCAサイクルの定着

Do

当社では、情報セキュリティを危機管理の必須項目と考え、システム面での対策を進めるとともに、職場単位でセキュリティ推進者を配置し、個人情報や情報機器が適切に取り扱われているかなどに関して点検を行っています。また、全社員を対象とした情報セキュリティ教育やグループ会社を含めた情報セキュリティ講習会を継続的に実施しています。

2013年度は、すべての職場を対象にWindowsXPサポート終了への対応を進めるとともに、高度化するサイバー攻撃への対策として、社内端末に最新のセキュリティ対策ソフトを導入し、社内ネットワークのセキュリティレベルの向上を図りました。また、スマートデバイス*2利用における管理体制を整備したほか、個人情報を扱う箇所に対して外部機関による監査を実施し、運用が適切であることを確認しました。情報セキュリティ講習会ではサイバー攻撃の専門家を講師に迎え、標的型攻撃メールの現状とその対策などを学習しました。



eラーニングを活用し、最新のテーマで情報セキュリティ教育を実施



グループ会社とともに最新のセキュリティ情勢について学習する講習会を開催

Check 重大な情報セキュリティ事故はゼロに抑制

全社的に情報セキュリティへの意識は高まっており、2013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おり、また、サイバー攻撃は巧妙化していることから、さらなる情報セキュリティ意識の向上や技術面での対策が必要と考えています。

Action ITの利用環境の変化に対応した取り組みを推進します

ITの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をさらに充実させるとともに、実践的な訓練などを実施し、一人ひとりにおける情報管理意識のさらなる向上を図ります。また、サイバー攻撃に対して感度を高め、適宜、システムの改善、補強を行うなど、対策の強化を推進します。

用語解説

*2 スマートデバイス: 情報処理端末(デバイス)のうち、単なる計算処理だけでなく、あらゆる用途に使用可能なスマートフォンやタブレット端末を総称する呼び名

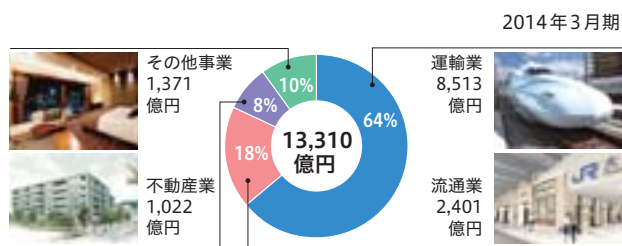
財務ハイライト(連結)

連結決算データ

単位: 億円

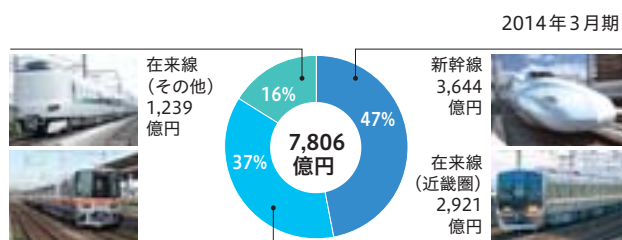
	2013年度	2012年度	2011年度
営業収益	13,310	12,989	12,876
(再掲: 鉄道事業の 旅客運輸収入)	(7,806)	(7,691)	(7,587)
営業費用	11,964	11,694	11,778
営業利益	1,345	1,294	1,097
経常利益	1,129	1,046	824
当期純利益	656	601	294
資産合計	26,878	26,137	26,429
負債合計	18,805	18,455	19,094
(再掲: 長期債務)	(9,807)	(9,830)	(10,688)
純資産合計	8,073	7,681	7,335

セグメント別営業収益



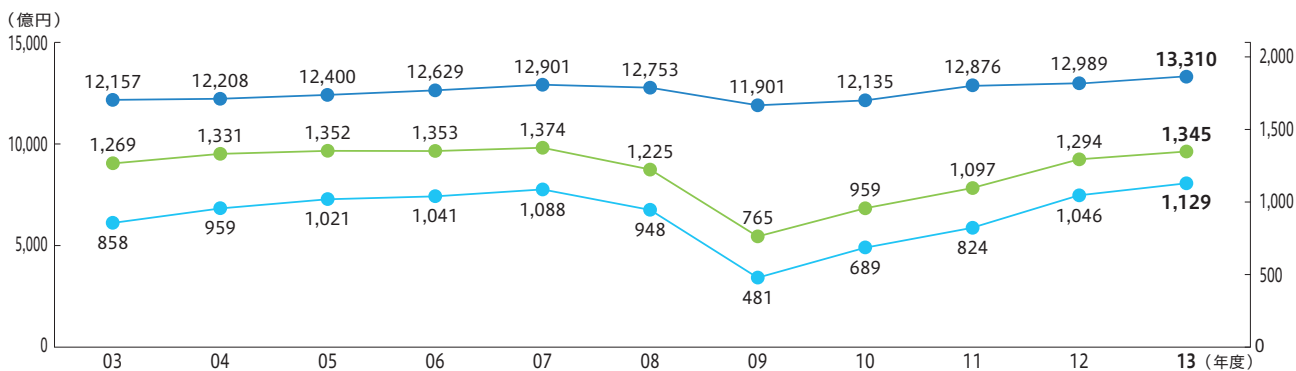
(注)1. 上記セグメント別営業収益は、外部顧客に対する売上高を示しています。
 (注)2. 金額については、表示単位未満の端数は切り捨て表示しています。また、比率については、表示単位未満の端数は四捨五入して表示しています。そのため、合計などと一致しない場合があります。

鉄道事業の旅客運輸収入

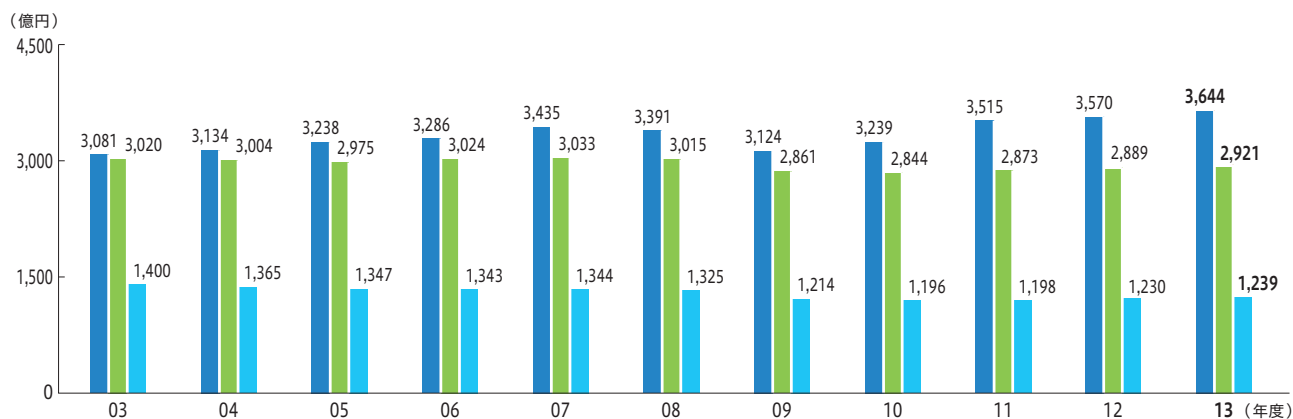


(注) 金額については、表示単位未満の端数は切り捨て表示しています。また、比率については、表示単位未満の端数は四捨五入して表示しています。そのため、合計などと一致しない場合があります。

経営成績



鉄道事業の旅客運輸収入



2013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。

2013年度については、新幹線・在来線ともお盆期間や年末年始を中心に、ご利用が好調だったことや、マンション分譲および北陸新幹線関連工事の増収などにより、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

営業収益は、2012年度に比べ2.5%、321億円増加の1兆3,310億円となりました。

運輸業については、当社の運輸収入の増などにより、2012年度に比べ0.8%、64億円増加の8,513億円となりました。

このうち、山陽新幹線については、ダイヤ改正により「のぞみ」「さくら」の運行体系の一部見直しや「みずほ」の増発を行い、利便性向上に努めた結果、2012年度に比べ2.1%、74億円増加の3,644億円となりました。

また、在来線についても、近畿圏における大型商業施設の開業に伴いアーバンネットワークを中心にご利用が増加したことなどにより、2012年度に比べ1.0%、40億円増加の4,161億円となりました。

流通業については、駅の魅力向上に向けた取り組みを推進したほか、ビジネスホテルの開業効果などにより、2012年度に比べ2.3%、54億円増加の2,401億円となりました。

不動産業については、マンション分譲の増加および姫路駅ビル「ビオレ姫路」の新規開業などにより、2012年度に比べ12.5%、113億円増加の1,022億円となりました。

その他については、北陸新幹線関連工事の増加などにより、2012年度に比べ6.8%、87億円増加の1,371億円となりました。

②営業費用

営業費については、マンション分譲および北陸新幹線関連工事による増収に伴う売上原価、物価費の増加などにより、2012年度に比べ2.3%、270億円増加の1兆1,964億円となりました。

③営業利益

営業利益は2012年度に比べ3.9%、50億円増加の1,345億円となりました。

④営業外損益

営業外損益については、長期債務の返済による支払い利息の減少などにより、2012年度に比べ31億円改善し、216億円の損失となりました。

⑤経常利益

経常利益は2012年度に比べ7.9%、82億円増加の1,129億円となりました。

⑥特別損益

特別損益については、2012年度における当社の新たな再雇用制度の設定による退職給付引当金戻入額の計上および「OSAKA STATION CITY」の百貨店「JR大阪三越伊勢丹」にかかる減損損失の計上の反動などにより、2012年度に比べ37億円改善し、12億円の損失となりました。

⑦当期純利益

当期純利益は、2012年度に比べ9.0%、54億円増加の656億円となりました。

株主・投資家の皆様とのコミュニケーション

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、関係法令などで求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。

2013年度は、機関投資家の皆様に対しては、経営トップによる会社決算説明会のほか、スモールグループミーティングや個別面談を実施しました。また、個人投資家の皆様には、会社説明会を開催しました。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、車両所の見学会を開催しました。



株主様向けに吹田総合車両所京都支所見学会を実施

詳しくはWEBで [JR西日本](#) [IR](#) [検索](#)

第三者意見

このCSRレポートでは、JR西日本の「企業理念」と「安全憲章」の両者が、2005年4月25日の福知山線列車事故以降、この組織の絶えざる変革の基盤であったことが強調され、それが以後のJR西日本グループに働く人びとの行動を導く実践的規範として大切にされていることが読み取れる。この理念と憲章を実現するために、考動する(自ら考え、動く)ことへのコミットメントが示されてきた。また、それは2008年の発行開始以来のCSRレポートを貫く視点となってきた。「考動」というのは独自の概念であるだけに、それを社員だけでなく、JR西日本グループのステークホルダーにも理解してもらうことがとても大切なように思われる。

このレポートにおけるCSRの重点分野としては、安全、CS(顧客満足)、地域との共生、人材・働きがい、地球環境、コンプライアンス、ディスクロージャー、危機管理が取り上げられ、その推進は、「現場起点の考動」の組織内の浸透、実現に依拠することが強調されている。そして、これら8分野でめざすのは、企業理念の実現であり、それを支えるのも「現場起点の考動」であると述べられている。

第三者意見として指摘したいのは、第一に、内容の見せ方についてである。構成の流れは読みやすく、文章ばかりでなく、図表や写真が効果的に使われているが、改善すべき点があるとすれば、レポートを読む人が、前年度からの継続事項なのか、この年度に初めて登場した事項なのか、一目で分かるように、例えば、記事の見出しにアイコン(目印)を付けることである。もし3分類にするなら、毎年ほぼ同じ内容で掲載されている事項、毎年ふれるが年度によって具体的な数字などに変化がある事項、初めて登場した事項が区別できる3通りのアイコンを付せばよい。初めて読む人にも、毎年継続して報告される事項なのかどうか分かるのは、有益なことであるし、簡単にできることなので導入を検討していただきたい。

これは、見せ方の問題であるが、基盤には組織を捉える重要な視点が含まれている。企業組織は、継続することが肝心なので、継続事業体(ゴーイングコンサーン)と呼ばれることもある。同時に、環境が変化するので、組織の方も変わっていかねばならないが、ずっと継続するものとして、「企業理念」やJR西日本のような鉄道会社にとっては「安全への配慮」が挙げられる。かつて、経営戦略論の大家が、「変わる経営、変わらぬ原理」がいかに大切かは、これを逆にしてしまっている企業の悲惨さを見れば分かったと述べたことがある。この逆というのは、「変わらぬ経営、ころころ変わる原理」という無節操な姿だ。

組織変革を論じる経営者、経営学者によく知られている祈りの言葉がある。ラインホルト・ニーバーの「変えられるものを変える勇気と、変えられないものを受け容れる心の静けさと、両者を見分ける叡智をわれらに与えたまえ」という言葉である。組織の中で良い仕事を継続して行いたいと思うリーダーたちに参考になる言葉であると思い、特に変革志向のリーダーたちが変革プロジェクトに従事する時はなむけとして、私はこの言葉を贈ることがよくある。

ある意味では、この両者を見分けることが、事故後に大切な行動原則となった「考えて動くこと」と深く関わるのではないかと思う。

第二に、一方で、理念のような「行動を導く原理・原則」を浸透させるのに最も必要なのは、リーダーシップであると思われるが、そのリーダーシップへの言及がこの報告書では十分でないことが気になる。理念浸透におけるリーダーシップのあり方については、これまでの研究の蓄積がある。例えば、理念経営のリーダーシップに関して、ある生活協同組合を対象に実施した大規模調査の結果、次のようなことが判明している。阪神淡路大震災による組織の危機に対応する際に、「愛と協同」という理念を体現した職員による具体的な行動にはどのようなものがあったのか、体系的にデータが収集された。分析結果からはいろんな発見があったが、その一例として、神戸大学の正門の近くにあって、ミニコープという最も小規模な店舗のことを取り上げよう。そこで働いていたパートタイマーの女性は、自分の家が半壊しているにもかかわらず、子どもを連れて店舗にかけつけて、その子どもと一緒に店を開けたのであった。「コミュニティの方々に非常時にこそ、一層必要な生活物資を供給する責任がある」と自分で考えて動いた。つまり、JR西日本の用語を借りれば、彼女は、子どもにも手伝ってもらって<考動した>のであった — 進んでついてきたフォロワー*1は、子ども一人だが、それでも立派なリーダーシップ行動だと言える。このレポート



神戸大学大学院経営学研究科
教授 金井 壽宏 様

用語解説

*1 フォロワー: リーダーを補佐する人

*2 レジリエント: 災害をはじめとする大きな危機を乗り越えた結果、回復するというレベルを超えて、危機を経験する前よりも個人や組織が「しなやか」で強靱になった状態

*3 組織開発: 組織の効果性と健全性を高め、自律的かつ継続的に高い成果を出せる強い組織を作り上げていくために、組織を理解し、発展させ変革していく協動的な動きかけ

でも、JR西日本の企業理念と安全憲章が強調されている。それらが日常行動に反映された具体的な事例をもっと知りたいと思う読者は多いであろう。来年度は、安全という理念を体現した考勤の結果、顧客満足の上につながった具体的な事例を報告するような企画を期待したい。そのような形で、JR西日本における理念を組織に浸透させるリーダーシップについても、来年度のレポートでは言及するようにしていただきたい。

第三に、企業に限らず、他の組織、地域・コミュニティ、さらには国家でも、大きな危機に直面して衰退してしまう場合と、大きな危機を乗り越えるときに経験したことがその後の組織や国家を、一層レジリエント*²(しなやか)に鍛え上げる場合がある。このレポートの中でも、福知山線列車事故への対応のほか、最近の集中豪雨などの自然災害への対応が記述されている。この会社の歴史におけるこれまでの非常時の経験の正確な記述とその経験から引き出された教訓がドキュメント(文書)化され、これからも、企業理念と安全憲章の組織内での浸透、および考勤という働き方の組織での展開に活かされていくように強く希望したい。

第四に、組織的な取り組みの方向の決め方と実行におけるメンバーの納得度を高め、組織を変革する手法として、「組織開発」*³という考え方への関心が多くの企業で高まっている。その活用に注目し始めている企業の一つがJR西日本である。この年度のレポートに記載するほどの蓄積はまだないのであるが、レポートでも重用されている「考勤」というキーワードを大切にしながら、職場レベルの変革、さらには会社全体の組織変革に取り組もうとしている。組織開発が職場レベルを超えて、全社レベルでのインパクトをもたらす試みはまだまだ日本の産業社会では稀であるので、困難は伴うであろうが、「企業理念」実現のプロセスが、「考勤」を鍵とする組織開発によって弾みがつくことを期待したい。

最後に、このレポートが、ご意見やご助言、アイデアなど、ポジティブなものだけでなくネガティブなものも含め、読まれた多種多様なステークホルダーの皆さんから、気づいた点についてフィードバックしてもらえるツールにもなれば理想的である。次年度からのレポートが、この理想に近づくことができれば、多様なステークホルダーからフィードバックを得られるようになれば、CSRレポートそのものが、JR西日本の組織開発のツールとなるであろう。

ご意見を受けて

取り巻く環境が目まぐるしく変化し、価値観の変容や多様化が進むなか、企業が長期持続的に発展していくためには、お客様をはじめとする社会からの期待に誠実に応えていかなければなりません。そのためには、ご指摘いただいたように、事業運営のベースとなる「変わらぬ原理(理念)」を堅持したうえで、過去の経験も活かしながら考え方や行動を「しなやかに」変えていくことが重要であると考えています。

当社にとっての「変わらぬ理念」は、言うまでもなく福知山線列車事故を機につくり上げた「企業理念」と「安全憲章」であり、その実現に向けグループを挙げて「中期経営計画」を推進しているところです。そして、これらが浸透し共有されている状態として、ご紹介いただいた生活協同組合の事例のように、一人ひとりの社員が常にお客様を意識し、自らの役割を踏まえて何ができるか考え、行動することが、企業文化として定着することをめざしています。

「リーダーシップ」に関するご指摘については、当社として二つの意味合いで受け止めています。一つには、社内のさまざまな組織レベルにおいてリーダーがメンバーを動機づけ、自律的な考勤により理念を具現化する事例を積み重ねていかなければならないことを改めて認識しました。そしてもう一つには、経営のリーダーシップにより、そうした取り組みを組織的・全体的な動きにまで高め、その姿を社内外に発信することが必要であると考えています。

こうしたことを推進していくうえで、「組織開発」は非常に有効な方法であると認識しています。具体的には、「中期経営計画」に基づく組織目標を一人ひとりの社員が「自分ゴト化」するための職場ディスカッションを展開するなど、組織開発の考え方を活用した取り組みを始めています。今後は、理念の実現に向けチームとしての組織の力を高めるための取り組みを具体的な形で広げていく考えです。

環境の変化から逃れることはできません。私たちは「変わらぬ理念」を大事にしながら勇気を持って変革を進め、「しなやかな」組織をつくることにより、お客様の期待に応え続けていきます。



代表取締役副社長兼執行役員

来島 達夫



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/>

