

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

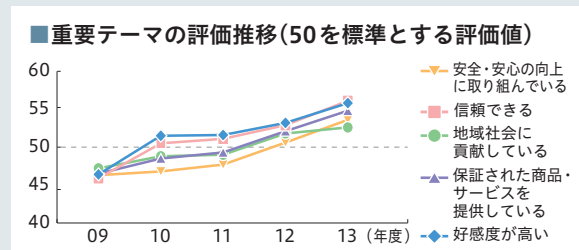
情報の受け手に対する調査を実施

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。