

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。

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」「社内で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。

■ 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

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。



リスク管理の拠所をグループ会社と共有

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。

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。



大規模地震を想定した訓練で本社の初動体制を確認

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。



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