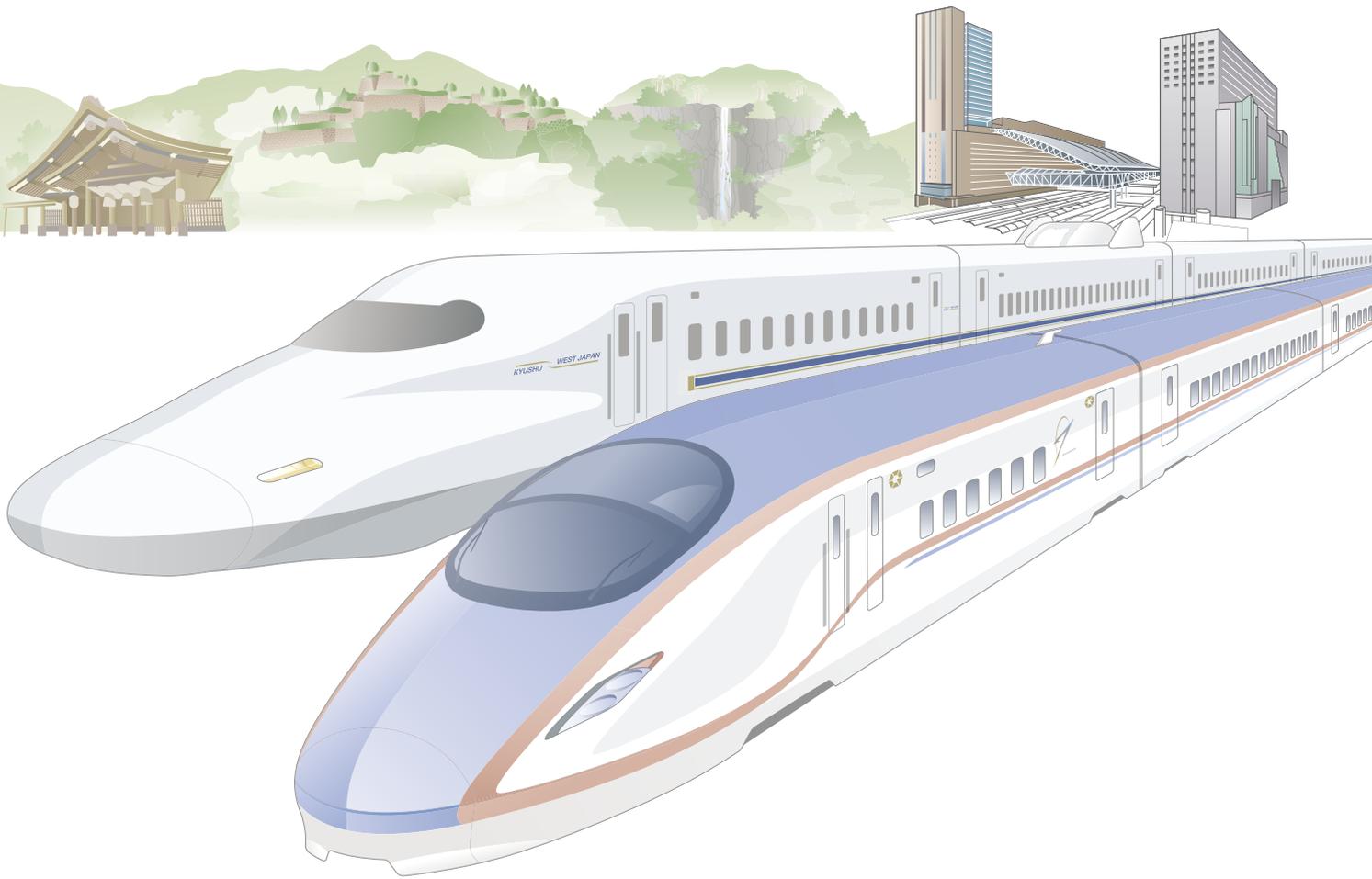


JR 西日本

# CSR REPORT 2015

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おこさない」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、社会の信認<sup>\*2</sup>に応え、「企業理念」を実践することそのものが「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、お客様のかけがえの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。

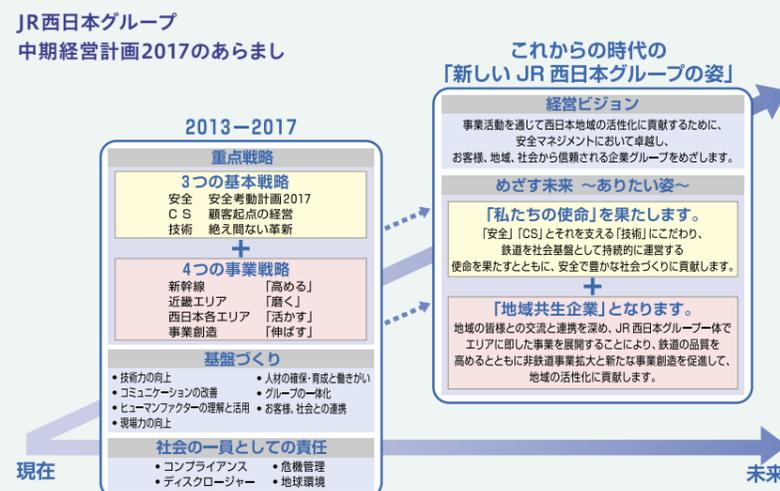
### 安全憲章

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、お客様のかけがえの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、「次の一歩」を積み重ねています

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「次の一歩」を積み重ねています。



<sup>\*1</sup> 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。  
<sup>\*2</sup> 信認: 利用者がサービスを提供する事業者を信頼し、その事業者に自らの生命、信頼、財産を委ねることと解されます。

- 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～」の実現へ、さらなる「次の一歩」を踏み出します～
- P.05 特集1 / JR西日本グループ  
中期経営計画2017アップデート
- P.07 特集2 / 安全とCSを支える技術
- P.09 特集3 / 「地域共生企業」をめざす取り組み
- P.14 JR西日本グループの概要  
JR西日本グループの事業活動～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2014年度活動実績および  
2015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
- P.55 第三者意見
- P.56 ご意見を受けて

### 編集方針

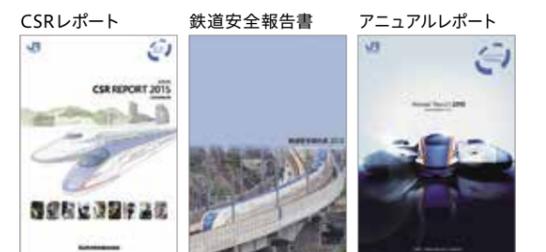
本レポートでは、JR西日本グループの考えや現状をステークホルダーの皆様にご理解していただくため、JR西日本グループが一体となって推進している「考動」を、CSR8分野に基づいてご報告しています。冒頭ではCSRの考え方、トップコミットメントなどを、23ページ以降では、各分野の具体的な取り組みをPDCA<sup>\*5</sup>に即してご報告しています。

**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2014年4月～2015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)」

### 企業情報を冊子などでご紹介しています。

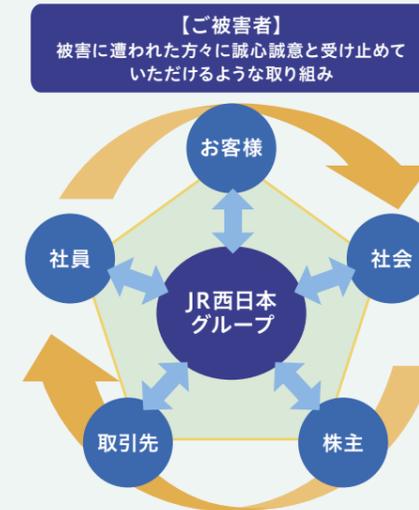


『ファクトシート』『会社概要』『データで見るJR西日本』なども企業ホームページからご覧いただけます。

詳しくはWEBで [JR西日本 発行冊子](#) [検索](#)

### ステークホルダー<sup>\*3</sup>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。



### 「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<sup>\*4</sup>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」を一人ひとりの考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**

- <sup>\*3</sup> 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
- <sup>\*4</sup> 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)
- <sup>\*5</sup> 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

## トップコミットメント

# 「めざす未来～ありたい姿～」の実現へ、さらなる「次の一步」を踏み出します

代表取締役社長兼執行役員 真鍋 精志

### はじめに

2005年4月25日に発生させた福知山線列車事故から10年が経過しましたが、当社グループにとっては通過点であり、決して節目でも区切りでもありません。今後もグループを挙げて事故に真摯に向き合い、安全な鉄道を築き上げるべく、私をはじめ役員・社員の一人ひとりが日々の業務のなかで一層の努力を積み重ねていきます。そして、その「考動」\*1を通じて、次の時代につながるグループ全体の成長をめざしていきます。

### 経営環境の変化—中期経営計画のアップデート—

2013年4月に開始した「中期経営計画」\*2とその中核をなす「安全考動計画」\*3は、2年を経過しましたが、足元の状況は大きく変化しています。2015年4月には、経営環境の変化と2年間の振り返りを踏まえ「中期経営計画」を改定し、取り組みの修正・追加を行うとともに目標の上方修正を行いました。

この間、人口減少の本格化や自然災害の激甚化、円安によるコスト増などが顕在化する一方、北陸新幹線開業による地域の活性化、ターミナル活性化による都市内移動の活発化、訪日外国人客の増加など、新たな成長の機会も明らかになってきました。

今後は、安全性向上と将来の成長に向けた経営の基礎固めを本格化するため、既に掲げている「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つの事業戦略の取り組みを強化・スピードアップしていきます。また、新たに、これらの戦略をまたがる「地域」「お客様」を意識した横断的な取り組みとして、「北陸新幹線と北陸エリアの活性化」「新生LUCUA osaka」「訪日観光客需要の獲得」の3分野に重点的に注力していきます。

### 私たちの使命を果たすために

当社グループでは、二つの「めざす未来～ありたい姿～」を掲げています。一つは、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です。この使命を果たすため、私たちは引き続き

「安全」と「CS」、そしてそれらを支える「技術」にこだわり、追求していきます。

とりわけ「安全」について、「安全考動計画」に掲げるリスクアセスメントの取り組みの進捗により、鉄道運転事故や当社に起因する輸送障害は着実に減少傾向にあります。しかしながら、お客様が負傷される踏切障害事故や、走行中の新幹線車両から部品が落下し、乗車中のお客様にお怪我を負わせてしまう鉄道人身障害事故が発生しており、さらにレベルを上げた取り組みを進めていきます。

また、近年、自然災害が激甚化しており、台風や豪雨などによる災害が多く発生している状況を踏まえ、災害に対する備え、対応に万全を期さなければならないと考えています。

2014年度は、8月の福知山市・丹波市、広島市での豪雨により、福知山線や可部線の一部線区について一時運休を余儀なくされました。また、10月に台風19号が近畿地方に接近した際には、未然に被害を防止するため、お客様に事前にお知らせしたうえで、京阪神地区の在来線を全面運休しました。2015年度においても、7月の台風11号では京都や大阪などで観測史上最大級の24時間降水量となり、列車の運休や、運転再開に長時間を要したことにより、多くのお客様にご不便、ご迷惑をおかけする結果となりました。今後とも、安全を最優先しながら、同時に安定輸送の確保と、お客様への適切なご案内への工夫にも一層努力していきます。

鉄道の安全に関わる諸課題については、お客様の大切なお命をお預かりしていることを肝に銘じ、ホームの安全性向上や踏切事故の対策、死亡に至る鉄道労災の防止などにも、しっかりと取り組んでいきます。

「CS」については、お客様とのコミュニケーションを深め、お客様の立場から私たちはどのように見えているのかを意識しながら、お客様に「安心」や「心地よさ」を感じていただけるよう、取り組んでいます。これからも「全ての仕事はお客様につながっています」を合言葉に、お客様を意識した「考動」を心掛けていきます。

また、「安全」「CS」を支える「技術」については、人口減少に伴う労働力不足が予想されるなか、鉄道を社会基盤として持続的に運営していくために、長期的視野を持って車上主体列車制御システムの開発や、地上検査の車上化など「鉄道オペレーションのシステムチェンジ」にも計画的に取り組んでいきます。

### 地域共生企業となるために

もう一つの「めざす未来～ありたい姿～」は、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。地域の皆様との交流と連携を深めながら、各エリアに即した事業を展開することをめざしていきます。

当社初の新幹線の新線開業となる北陸新幹線は、2015年3月14日、長野・金沢間の開業を無事に迎え、その後も多くのお客様にご利用いただいています。今後も、北陸、関西、首都圏相互間、そして新たに関西から信越方面を加えた地域交流の促進とご旅行ルートの多様化などにより、ご利用が定着するよう、地域の皆様と連携を深めながら継続的な取り組みを進めていきます。

一方、2015年3月10日、山陽新幹線は全線開業40周年を迎えました。当日は記念式典の開催など、地域の皆様と一緒に40年の歩みを振り返り、節目を祝うことができました。今後とも、山陽エリアの経済や観光と新幹線の役割を地域とともに考え、お客様から選んでいただけるような魅力の向上と機能強化を図り、地域の発展に貢献していきます。

近畿エリアにおいては、安全性の向上と輸送品質の高い都市型鉄道をめざすとともに、「大阪環状線改造プロジェクト」や、当社沿線に集積しつつある大学、住宅、商業施設など、駅周辺の開発・まちづくりと連動した「線区価値の向上」により、ご利用を促進していきます。加えて、2016年春に開業予定の京都鉄道博物館などを活かした都市型観光の推進と地域の活性化にも重点的に取り組んでいきます。

西日本各エリアにおいても、地域と連携し、鉄道の強みを活かした駅を中心とするまちづくりや、観光振興の促進に努めていきます。また、2年後に運行開始をめざす寝台列車「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」による地域の観光振興や、伝統芸能などの文化、食や特産品などの発掘・発信などを通じて、人的ネットワークづくりも含めた地域との連携を深めていきます。さらに、近年の自然災害の状況も踏まえつつ、持続可能な地域交通のあり方に向けた検討も進めていきます。

当社グループの成長の柱である「生活関連サービス事業」においては、社外との連携を通じ既存事業の拡大や新たな事業分野へのチャレンジなどに取り組み、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。セブン-イレブン・ジャパンとの業務提携、事業譲受によるビジネスホテル「ヴィアイン」の拡大のように外部の力も借りることや、「からふね屋珈琲」の買収など駅の外への展開、リハビリ特化型デイサービス「ポシブル」、地域産品の海外向けインターネット販売「JAPANSQUARE」な

ど新規事業の開拓も漸く芽が出始めたところです。引き続き、将来につながる新しいビジネスの種をまき育てていきます。

人口減少や過疎化が加速するなか、地域と一緒に活活性化に努めていかなければ、現状の延長線上では、当社グループの発展はありません。今後も、駅を中心としたまちづくりを進めるとともに、「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」をはじめとする様々なプロジェクトに合わせて地域との信頼関係やネットワークを築き、地域の活性化と当社グループの持続的成長につなげていきたいと考えています。

### さらなる「次の一步」を踏み出すために—自分ゴト化・みんなゴト化の推進—

当社グループのCSRは、お客様、社会、株主、お取引先の皆様をはじめとする多くのステークホルダーのご期待にお応えし続けていくことを通じて、社会に提供する価値を将来にわたって向上させていくことにほかなりません。ステークホルダーの皆様との対話を重ね、ご期待にお応えするために弛まぬ努力と積極的なチャレンジをもって「考動」を積み重ねていくことが、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の実践であると考えています。

福知山線列車事故後に当社へ入社した社員は3分の1を超え、今後も役員や社員は入れ替わっていきます。そうであっても、私たちは、「企業理念」と「安全憲章」に込めた「福知山線列車事故のような事故を二度と発生させない」との決意を後世に伝え、具現化し続けていきます。

そのためには、一人ひとりが納得感を持って目標に向かって考動すること、その一人ひとりの考動をチームとして結集することが大切です。これらを当社では「自分ゴト化」「みんなゴト化」と呼び、目標の達成、理念実現の鍵と考え、取り組みを進めているところです。この取り組みをJR西日本グループ全体の動きに高めていくことも社長である私の役割だと認識しています。

私たちは、多くのお客様の大切なお命をお預かりしています。このことを肝に銘じ、安全で安心・信頼される鉄道を築き上げるべくグループを挙げて取り組み、「全ての仕事はお客様につながっています」という合言葉のもと、「自分ゴト化」「みんなゴト化」を通じて一人ひとりが仕事への誇りと働きがいを感じイキイキと輝く、私は、そのようなJR西日本グループにしていきたいと考えています。

2015年度は中期経営計画の3年目、折り返し地点の年となります。目標と現時点とのギャップの改善に向けて、スーパースターの「一人の百歩」ではなく、ベクトルのあった「百人の一步」の精神で、一人ひとりがさらなる「次の一步」を踏み出し、JR西日本グループは、「めざす未来～ありたい姿～」への道を切り拓いていきます。

用語解説 \*1 JR西日本グループでは、自ら考え行動することを「考え動く」と書いて「考動」と呼んでいます。  
\*2 「JR西日本グループ中期経営計画2017」を「中期経営計画」と表記しています。  
\*3 「安全考動計画2017」を「安全考動計画」と表記しています。

# JR西日本グループ中期経営計画2017 進捗状況と今後の重点取り組み(アップデート)



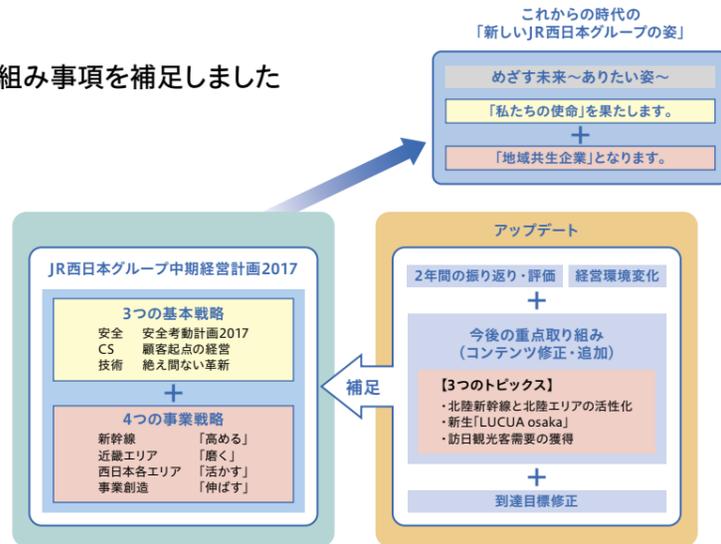
2015年4月、JR西日本グループ中期経営計画2017の進捗状況と今後の重点取り組みを発表しました

## アップデートのポイント

経営環境の変化を踏まえ、今後の重点取り組み事項を補足しました

2015年3月には北陸新幹線が金沢まで開業し北陸地域全体が大きく活性化しています。また、4月には「OSAKA STATION CITY」に新たに「LUCUA 1100(ルクア イーレ)」が開業し、これまで以上に幅広い多くのお客様にお越しいただいています。

今回の「JR西日本グループ中期経営計画2017」(=以下、「中期経営計画」)アップデートでは、この2年間の計画の進捗と変化を中間報告するとともに、北陸新幹線に係る収入などを新たに計画に付け加えたほか、外部環境の変化も踏まえ、2015年度以降の取り組み・計画・目標を修正しました。



## 2年間の振り返り、経営環境の変化と今後の重点取り組み

**2年間の振り返り**

戦略ごとに数値目標を設定し、その到達度を定期的に測定しながら、「ありたい姿」の実現に向けてPDCA推進

**基本戦略**  
安全・・・P25参照 CS・・・P31参照 技術・・・P7参照

**事業戦略**  
新幹線・・・P9参照 近畿エリア・・・P11参照  
西日本各エリア・・・P12参照 事業創造・・・P13参照

経営環境認識		
	大局的な環境認識 (策定時)	2年間で変化が顕在化
機会	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪日観光客増加</li> <li>シニア旅行者増加</li> <li>グローバル化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>北陸エリアの活性化</li> <li>関西での都市活性化への動き、ターミナルがもつ集客力顕著化</li> <li>地方創生への動き、交通政策基本法施行、観光による地域活性化等</li> <li>訪日観光客急増</li> <li>女性・高齢者の就業増</li> <li>ICTの進化</li> </ul>
脅威	<ul style="list-style-type: none"> <li>人口減少</li> <li>ネットワーク化</li> <li>地域間格差拡大</li> <li>価値観の多様化</li> <li>対抗輸送機関の競争力強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自然災害の激甚化</li> <li>地域間格差拡大の顕在化</li> <li>労働需給の逼迫による採用難の深刻化</li> <li>円安等によるコスト上昇</li> <li>航空機との競争激化</li> </ul>

**今後の重点取り組み事項**

3年後の目標達成に向けた取り組み  
+  
2018年度以降の中長期課題も見据えた取り組み

**地域や外部企業とも連携し、スピード感をもってお客様価値を最大化→安全性と企業価値を向上**

**課題解決・機会と脅威へのチャレンジ**

**強化・加速させる取り組み**

- 自然災害激甚化への対処
- ホームの安全性向上
- 鉄道労災の防止
- システムチェンジによる安全性・CS向上と省力化検討
- 山陽新幹線の競争力強化と魅力向上
- まちづくりと連動した線区価値の向上
- 「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」や京都鉄道博物館もきっかけとした観光誘客と地域活性化、シニア需要の獲得
- 生活関連サービス事業や新規事業での収益拡大

**トピックス**

- 北陸新幹線と北陸エリアの活性化
- 新生「LUCUA osaka」
- 訪日観光客需要の獲得

## トピックス

厳しい経営環境のなか、地域の活性化と当社の持続的成長につなげていくために、基本戦略・事業戦略を推進しつつ、これらをまたがる3つの戦略トピックスについても重点的に取り組んでいきます。

### 1. 北陸新幹線と北陸エリアの活性化

当社グループの力を結集し、地域との連携を深め、開業効果を最大化します。北陸エリアの魅力を最大限引き出し、鉄道事業・創造事業の価値を高め、地域活性化に寄与していきます。…P10参照

### 2. 新生「LUCUA osaka」

LUCUA1100とLUCUAの一体運営により国内最大級駅型商業モールの強みを発揮します。OSAKA STATION CITYの集客力をさらに向上させ、大阪駅を選ばれるターミナルにします。

### 3. 訪日観光のお客様の需要獲得

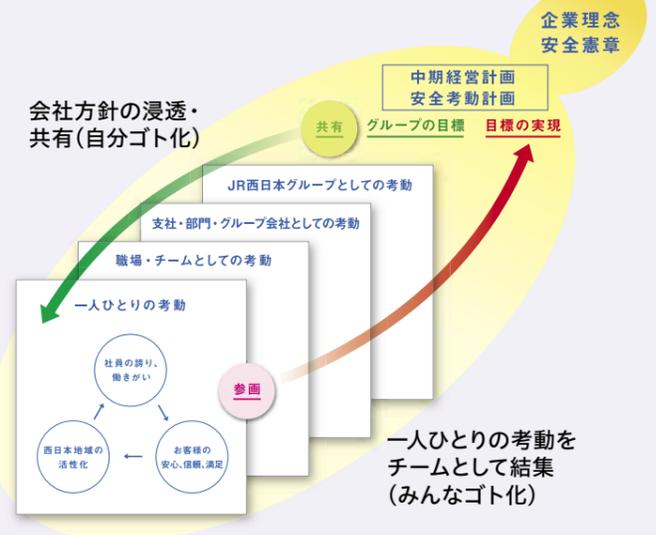
- (1) 訪日観光のお客様向け商品の拡充などによる広域観光ルートの開発・整備を推進します(西日本をもっと知っていただき、もっと旅していただくための「西遊紀行」など)
- (2) 訪日観光のお客様のご利用が多いターミナル駅・商業施設などの受入態勢の充実を図ります
- (3) グループ全体やターミナル駅周辺も含めた「まち」の魅力をこれまで以上に発信します



## 「中期経営計画」実現に向けた一人ひとりの考働の結集

現場起点での一人ひとりの考働をチームとして結集することで「中期経営計画」を推進し、目標の実現につなげていくためには、全員が目標に納得感を持ち、その実現に向けた取り組みに進んで参画することが必要です。

現在、「自分ゴト化」「みんなゴト化」をキーワードとして、いわゆる「組織開発」の考え方や手法を用いた取り組みを進めています。具体的には、社員一人ひとりが組織目標を理解・納得すること(=自分ゴト化)や、チームのベクトルを束ね一体感を醸成していくこと(=みんなゴト化)を促す職場ディスカッションを展開しています。例えば岡山支社では箇所の方針を全員参加で議論したうえで定め、後に全員で振り返る取り組みを進めています。



## Voice 私の次の一歩 事例)岡山運転区の取り組み

岡山運転区長  
浅井 宏樹

岡山運転区では、年2回、テーマを変えながら「自分ゴト化ミーティング」と題してディスカッションを行っています。この取り組みを通じて、箇所方針に対する理解度・納得度の高まりだけでなく、世代を越えた会話が増え、その表情も明るくなってきています。運転士は個々で仕事をしていますが、この取り組みをきっかけに、日常の会話において、ベテラン・若手間での成功・失敗・リスクの共有がなされるなどの機会が増えていきます。今後も相互に語り合い、学び合い、協力し合う、一体感のある職場を全員で創っていききたいと思います。

「自分ゴト化ミーティング」の様子



安全とCSを支える技術

ホームの安全を

「支える」



さまざまな技術を用いて、ホームの安全対策を一層推進します

当社にとってホームの安全は重要なテーマであり、「安全考動計画2017」においても「ホームにおける鉄道人身障害事故3割減」を到達目標とし、ハード・ソフト両面から対策を進めています。

カメラの画像解析技術を利用した取り組みは、アルゴリズムという“知能”を持たせることにより、防犯カメラを単なる事後の記録装置としてではなく、危険をいち早く検知できる装置として事故防止に役立てるものです。また、六甲道駅で試行していた昇降式ホーム柵は検証の結果、実用化可能と判断できました。今後可動式ホーム柵も含めたホーム柵の設置を順次進め、お客様のホームからの転落防止に努めていきます。

鉄道本部 駅業務部  
企画課 担当課長

川上 賢介



IT技術により

「支える」



IT技術を活用して、安全とCSを支えます

鉄道事業の最前線となる現場は、広大な敷地を有する車両基地であったり、広範囲にわたる線路であったり、あるいは高速で走行する列車内であることから、そこで働く現場社員がシステムを活用しにくいという課題がありました。

しかしながら、近年、IT技術は著しく発展し、特にスマートデバイス\*1の普及や通信技術の高度化に伴い、最前線である現場で働く社員をシステムでサポートできるようになり、安全性の向上やCSの向上に大きな効果を上げています。今後も、最新のIT技術を活用して、鉄道に関わるさまざまな業務を支えていきます。

IT本部  
担当課長

小山 秀一



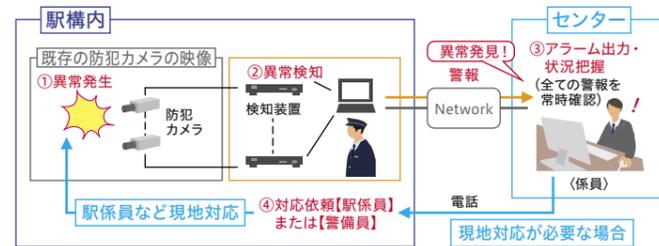
転落検知カメラ

ホーム屋根の専用カメラにより、ホームから線路内への転落を自動的に検知し、乗務員に知らせて列車の停止手配をとるとともに、駅係員が現地へ急行して対応を行います。また、ホーム端を歩いているお客様を検知し、内蔵しているスピーカーで注意喚起も行います。2015年度中に大阪環状線の西九条駅で運用開始予定です。



遠隔セキュリティカメラ

駅構内の防犯カメラの画像から、大きく蛇行して歩いているお客様やベンチで長時間座り込んでいるお客様などを画像解析装置で自動検知します。警報を受けた係員が画像を確認後、危険性があれば駅に連絡してお客様への対応を行います。すでに大阪環状線の京橋駅で運用を開始しています。



車両情報システムにより、車両の安全性を向上

車両情報システムは、鉄道固有の車両メンテナンス業務をさまざまな技術要素やデバイスを組み合わせてシステム化したものです。特に、現場の検査業務に専用ハンディターミナルを導入することで、検査漏れや検査結果を即座にチェックするなど、検査精度を向上させています。



ハンディターミナル  
必要な検査項目の表示を行い、  
入力結果を即時解析



ハンディターミナルによる検査の様子  
車種によって異なる膨大な検査を  
システムがサポート

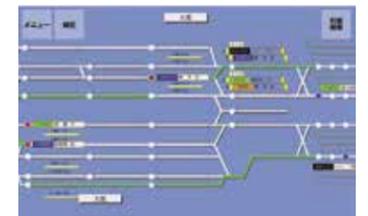
タブレット端末により車内放送によるお客様案内を充実

アーバンエリアを中心に、お客様案内に役立つアプリを多数搭載したタブレット端末を導入しています。これにより、列車遅延時に詳細な運転状況をお知らせしたり、海外からのお客様向けに外国語放送を流すなど、従来よりきめ細かな情報提供が可能になりました。

列車在線情報アプリによる列車案内の例



タブレット端末  
お客様案内に、  
JR西日本独自の  
アプリを開発



列車在線情報アプリ  
輸送障害時に列車ごとの遅れなど  
詳細な運行情報を把握可能



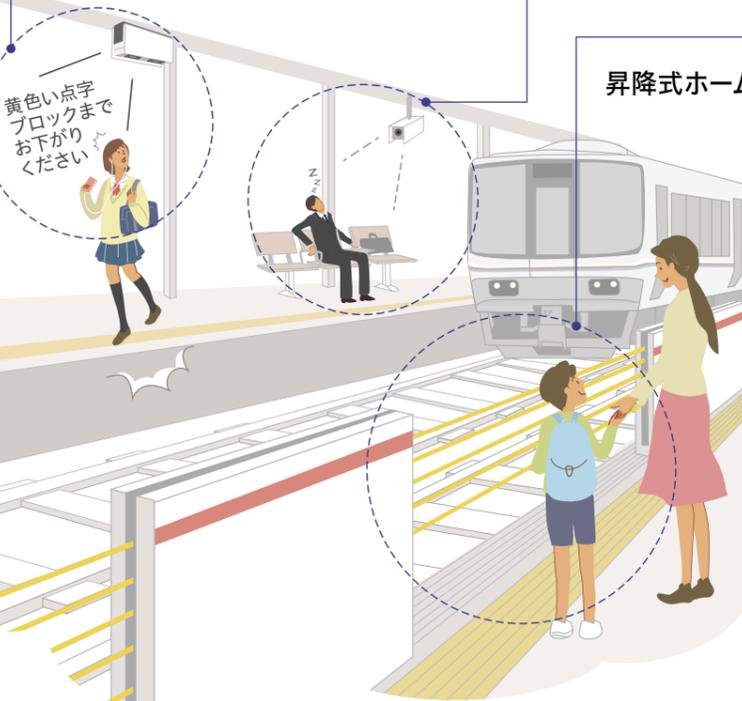
外国語放送アプリ  
英語・中国語・韓国語の車内放送に対応

昇降式ホーム柵の導入と、可動式ホーム柵の設置拡大

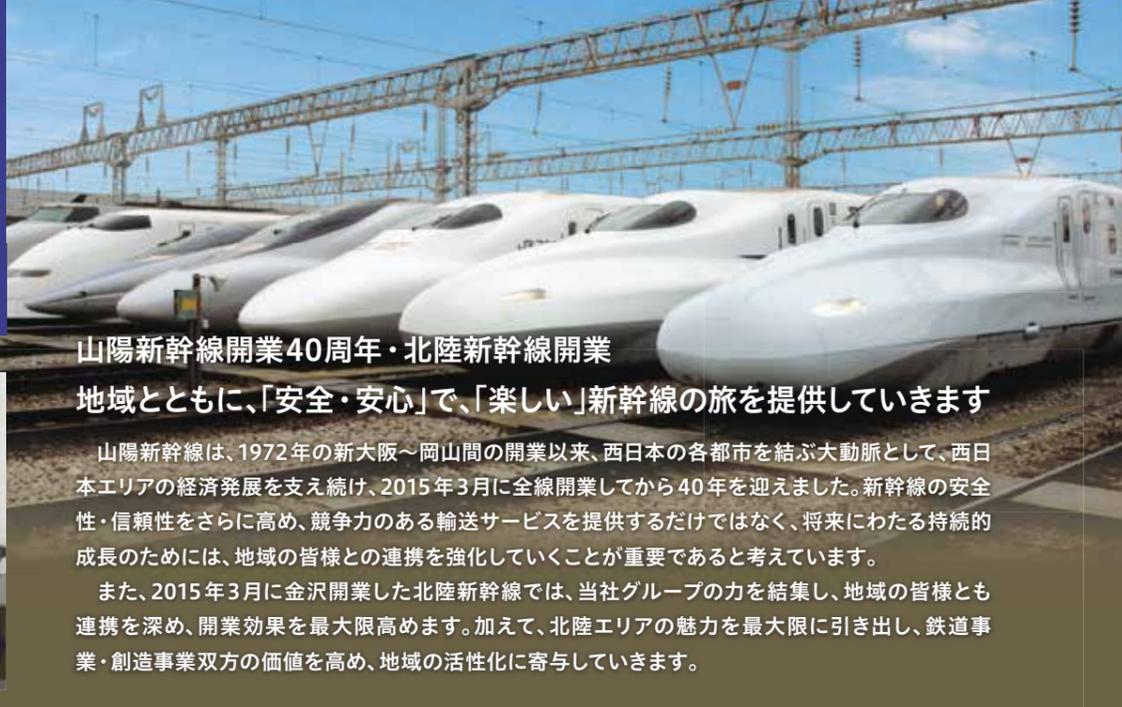
すでに導入されている可動式ホーム柵の設置拡大を進めるほか、ロープを上下に昇降させることで扉の枚数が異なる車両にも対応できる昇降式ホーム柵を、2016年春に完成する高槻駅上下外側線ホームに設置します。



※安全研究所による、お酒を飲み過ぎたお客様の行動特性に関する研究については、P27をご覧ください。



新幹線  
「高める」



山陽新幹線開業40周年・北陸新幹線開業  
地域とともに、「安全・安心」で、「楽しい」新幹線の旅を提供していきます

山陽新幹線は、1972年の新大阪～岡山間の開業以来、西日本の各都市を結ぶ大動脈として、西日本エリアの経済発展を支え続け、2015年3月に全線開業してから40年を迎えました。新幹線の安全性・信頼性をさらに高め、競争力のある輸送サービスを提供するだけでなく、将来にわたる持続的成長のためには、地域の皆様との連携を強化していくことが重要であると考えています。

また、2015年3月に金沢開業した北陸新幹線では、当社グループの力を結集し、地域の皆様とも連携を深め、開業効果を最大限高めます。加えて、北陸エリアの魅力を最大限に引き出し、鉄道事業・創造事業双方の価値を高め、地域の活性化に寄与していきます。



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



‘15 3月14日 各駅での開業出発式の様子

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

**安全** 健全な設備・サービスの維持、自然災害への対応などにより、安全性と信頼性の一層の向上をめざします

逸脱防止ガードの設置

地震計の設置や耐震補強などと並行して、万が一車両が脱線しても大きく逸脱することを防ぐために、新大阪～姫路駅間に「逸脱防止ガード」を設置しています。今後姫路以西の必要な箇所にも順次設置していきます。



ATCシステム(自動列車制御装置)全面更新

車両性能に合わせて、自動で滑らかな減速を行うことができるシステムに移行し、乗り心地を向上させます。(2017年春、移行予定)

新型車両N700Aの投入

中央締結ブレーキディスク\*1、台車振動検知システム\*2などを搭載することにより安全性を向上させたN700Aを順次投入します。(2016年度末までに9編成保有予定)



防犯カメラの増設

さらなるセキュリティ向上を図るため、客室内およびデッキ通路部にも防犯カメラを増設します。(2016年度以降新製を予定している4編成への設置に加え、21編成について2016年度から2018年度にかけて改造工事を実施予定)

**CS** 車内環境やご案内の充実などにより、お客様から選ばれるサービスの提供をめざします

携帯電話通信サービス区間の延長

2015年9月現在、新大阪から新山口までサービスを提供中です。2015年度内に小倉～博多でサービス開始予定です。

車両動揺の低減による乗り心地向上



線路の状態を計画的に保守・管理することで、お客様の乗り心地向上に貢献しています。

海外からのお客様向けアプリを開発し全乗務員に導入したタブレット端末に搭載



海外からのお客様のご案内のために、4カ国語で情報提供できるアプリを開発し、全乗務員に導入したタブレット端末に搭載することでお客様案内に活用しています。

北陸新幹線 地域と連携し、開業効果の最大化に取り組んでいきます

北陸新幹線(上越妙高～糸魚川)はそれまで北陸本線で運行されていた特急列車と比較し、約3倍のお客様にご利用いただいています。また関西～北陸のご利用も昨年を上回る状況となっています。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たほか、関西～北陸・信越までのより広いエリアでの人々の流れを生み出し、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しています。

北陸新幹線の開業と2015年10月からの北陸デスティネーションキャンペーン(DC)\*3の開催に合わせて、広域周遊観光促進のために地域と連携した持続的なコンテンツを提供します。

- 富山の世界遺産と国宝めぐりバス
- 三ツ星街道バス
- 恐竜博物館・奥越前めぐりバス
- 他のバス路線
- 花線のれん
- ベル・モニターニュー・エ・メール(愛称:べるもんた)



西日本ジェイアールバスをはじめとしたバス会社と連携し、観光地への二次アクセスを整えることで、お客様にさらに快適な旅を提供し、地域の活性化に貢献します

【開業による時間短縮】

(下り) 東京～富山:△66分(最速2時間8分)
東京～金沢:△83分(最速2時間28分)
(上り) 富山～東京:△63分(最速2時間8分)
金沢～東京:△79分(最速2時間28分)



豪雪地区では夜間に除雪作業車を稼働させ、線路上の雪を高架下の貯雪スペースへ除雪します



金沢と和倉温泉を結ぶ七尾線に観光列車「花嫁のれん」を運行し、「和と美のおもてなし」を再発見する旅を提供します



城端線・氷見線にデビューする「ベル・モニターニュー・エ・メール(愛称:べるもんた)」では「走るギャラリー」をコンセプトに、沿線の美しい景観を楽しむ旅を提供します

開業以来40年間で約24億人のお客様にご利用いただきました



山陽新幹線各駅で記念パネルを展示し、これまでの歩みや駅の開業当時の写真などを紹介

博多駅で「新幹線感謝祭」を開催



2015年11月、40周年を記念して、「新世紀エヴァンゲリオン」とコラボレーションした「500 TYPE EVA」を運転開始予定

©カラー



用語解説 \*1 中央締結ブレーキディスク:ディスクブレーキのボルト固定位置を均等に配置することにより、ボルトとディスクに伝わる力が均衡し、強いブレーキ力を使用できるようにしている  
\*2 台車振動検知システム:全台車の状態を、振動センサにより常時監視するシステム

Voice 社外からの一言 JRと連携して北陸をPRし、地域の価値を高めていきます

南砺市長 田中 幹夫 様



北陸新幹線が開業し、首都圏だけでなく大阪や名古屋、海外からのお客様も増えています。長野の近さも実感しており、北陸の価値が高まりました。開業効果持続のためには、初めて来られた方が再訪され、近くの別のマチに来たいと思ってもらえるよう、各都市が連携しPRしていく必要があります。北陸DCはその好機となります。また、人口減少が進むなか、観光など交流人口に加え、貢献人口といいますが、南砺に思いがあり、地域貢献活動に参加するため都会から来るような人達を増やしたいと考えています。JRの影響力は非常に大きいです。コンセプト列車でも地元の井波彫刻の仕切りを使ってもらいますが、これが地域にとって何倍もの価値を生むことを期待しています。

コンセプト列車に使用される井波彫刻のイメージ(画像提供:南砺市)



用語解説 \*3 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

近畿エリア  
「磨く」



取締役兼常務執行役員  
近畿統括本部長  
長谷川 一明

地域の皆様と連携し、エリアの活性化を進めます

近畿エリアでは、利便性・快適性に優れ、安心・信頼される鉄道輸送サービスの提供を機軸に、創造事業部門と一体になって、お客様や地域の皆様の暮らしを豊かにする価値を提供することをめざしています。地域の皆様と連携し、事業活動を通じた地域の活性化に向けた具体的な取り組みを積み重ねることに加え、大阪環状線改造プロジェクトや京都鉄道博物館プロジェクトをはじめとするプロジェクトを推進し、魅力ある豊かな近畿エリアの創造に貢献したいと考えています。

京都・梅小路エリアにおいては、2016年春の京都鉄道博物館開業を見据え、世界的な観光都市・京都の新しい魅力づくりに、地域の皆様とともに取り組んでいます。

地域の皆様とともに、京都・梅小路  
みんながつながるプロジェクト  
(京都・梅小路まちづくり推進協議会)  
に取り組んでいます

2016年春の京都鉄道博物館の開業を契機に、京都駅から梅小路公園周辺までのエリアにおける持続的な回遊性の向上やにぎわいづくりを目的として、エリア内の企業や団体の皆様に参加していただき、京都市や地域の皆様と一緒に、具体的な取り組みを進めています。

16春開業 京都鉄道博物館

博物館運営を通じて地域の活性化に貢献し、地域経済・文化の発展に貢献できる企業となれるように「地域と歩む鉄道文化拠点」を基本コンセプトにしています

安心して楽しく歩いていただくためにモニュメント(25体程度)を設置し、バナー・フラッグを掲出します

モニュメント例(イメージ)  
(D51形、C62形蒸気機関車をデザイン)

バナー例(イメージ)



エリア内の一体感向上のために、地域の皆様とともに清掃活動を実施しています



Voice 社外からの一言

「水と共につながる、いのち。」をコンセプトに2012年3月に開業した京都水族館



水族館、鉄道博物館、公園というそれぞれの強みが発揮できるようなコラボレーションを期待します

京都水族館は、「見る水族館」から「感じる水族館」へというコンセプトでお客様のコミュニケーションを促進する施設をめざしています。水族館と鉄道博物館、公園という3つの組み合わせは、文化エリアとして類を見ず、地域コミュニティの核になりえます。地域共生の答えは地域にあり、今回のプロジェクトでは、JR西日本主導で地域のさまざまな人がつながった意義が大きいですね。今後ともJR西日本が地域共生企業としての真骨頂を発揮し、それぞれが強みを発揮できるようなコラボレーションができればと思います。

オリックス水族館(株)  
代表取締役 三坂 伸也 様



西日本各エリア  
「活かす」



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

西日本各エリアの魅力発信、活性化を進めます

2017年春に運行を開始する「TWILIGHT EXPRESS 瑞風(みずかぜ)」は、トワイライトエクスプレスの伝統と誇りを継承する列車として、車窓風景、車内での食事や上質で快適な車両など鉄道ならではの旅の楽しみを提供することはもとより、列車を通じて地域の方とともに沿線の魅力を発信していきたいと考えています。

また、「瑞風」が走る西日本各エリアでは、地域の皆様とともに地域の魅力ある資源を再発見し、発信する取り組みが始まっています。当社の強みを活かしてエリアにおける観光振興や地域活性化に貢献できるよう、地域の皆様と連携していきます。

「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」で美しい日本の姿を再発見する特別な旅を提供します

2017年春に運行開始を予定している「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」は、2015年3月まで運行されたトワイライトエクスプレスの伝統を受け継ぎます。

日本海や大山、瀬戸内海の多島美などの車窓からの景色をお楽しみいただくとともに、沿線の途中駅に立ち寄り、地域の歴史や文化に触れていただきます。



TWILIGHT EXPRESS 瑞風 車両イメージ



HP <http://twilightexpress-mizukaze.jp/>

日 程：1泊2日の片道タイプと2泊3日の周遊タイプをご用意し、1日1回立ち寄り観光を実施します。  
始発・終着駅：旅は、大阪・京都、下関の各駅から始まり、下関、京都・大阪に至ります。  
運行ルート：山陽本線経由と山陰本線経由をご用意します。  
立ち寄り観光とともに、旅程の途中において沿線でのおもてなしや沿線の魅力を発信するイベントもご用意します。



人的ネットワークを活かして、山陰の隠れたいいものを発掘、発信していきます

2014年7月、山陰エリアの優れた地域資源を再発見・再評価し、地域内外に発信し地域活性化に活かしていくことを目的に、「山陰いいもの探検隊」を地域の皆様とともに結成しました。これまでに、公式ウェブサイト立ち上げたほか、当社の強みである情報発信力と山陰エリア外へのネットワーク力を活かし、大阪、東京、松江などで「マルシェ」を開催し、山陰エリアの魅力を発信してきました。

ここで蓄積された食材や工芸品、自然や風土、歴史・文化などさまざまな地域資源は、「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」のコンテンツとしても提供される予定です。



156月

中海央道湖大山園城市長会・同経済ブロック協議会・山陰中央新報社・JR西日本(山陰いいもの探検隊)の共同で松江市内において「山陰いいものマルシェ」を開催



HP <http://sanin-tanken.jp/>

Voice 社外からの一言

「山陰いいもの探検隊」の旗印のもと、私も隊員の一人として、そのような課題を地域全体で共有し、地域の魅力を広め、ビジネスにつなげる取り組みを進めています。JR西日本には、地域でのリーダーシップの発揮を期待しています。



備田部  
代表取締役社長  
田部 真孝 様

山陰エリアにおいて、JRと一体となって、地域の豊富な資産をビジネスにつなげる取り組みを進めています

これまで、風光明媚で歴史や文化があり食べ物も美味しいといった山陰地域の魅力を、地元の者も十分にPRできていませんでした。このたび、JR西日本が企画した「山陰いいもの探検隊」の旗印のもと、私も隊員の一人として、そのような課題を地域全体で共有し、地域の魅力を広め、ビジネスにつなげる取り組みを進めています。JR西日本には、地域でのリーダーシップの発揮を期待しています。

とくに、「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」の立ち寄り観光先に決まった「菅谷(すがや)たたら」は、私の先祖が代々経営していました。日本の近代化に寄与した歴史や文化、人の営み、たたらに必要な水や風をはじめとする自然や風土などをトータルで感じていただきたいですね。

そして、瑞風が、地域を走ることを通じ、人・もの・情報といった地域のあらゆる魅力を線をつなぐとともに、長く愛され、地域をプロモーションする媒体機能を十分に果たしてもらいたいと思っています。



代表取締役副社長兼  
執行役員  
創造本部長 矢吹 静

## 快適な暮らしの実現をサポートするとともに、 地域産業の活性化に寄与していきます

鉄道をご利用のお客様や、沿線にお住まい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を拡大するとともに、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、特色ある企業や地域の皆様、自治体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。

## 駅ナカで関西の魅力を発信

～関西ならではのものを集め、  
「エキマルシェ新大阪」が開業～

近年、九州新幹線開業や海外からのお客様の増加により、「関西の玄関口」としての期待がますます高まっている新大阪駅。その在来線改札内に2015年3月、当社エリアの改札内としては最大規模となる商業施設「エキマルシェ新大阪」がオープンしました。関西ゆかりの老舗店舗や企業アンテナショップなど、改札内にいながら関西ならではの買い物や食事をお客様に楽しんでいただける店舗を取り揃えることで、駅をご利用のお客様に地域の魅力を発信していきます。



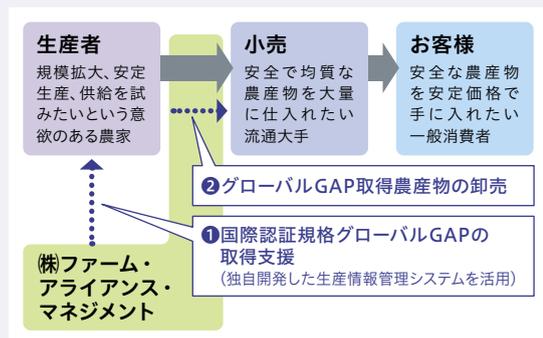
‘15 3月

電車の待ち時間や乗り換え時にさっと立ち寄れる便利な立地に、関西ゆかりの老舗店舗や企業アンテナショップなど計26店舗が出店(第1期)

## Highlight 地域農業の発展に貢献するために

### (株)ファーム・アライアンス・ マネジメントへの資本参加

当社のもつ地域とのネットワークを活かし、生産者への農産物の国際認証規格グローバルGAP\*1の取得支援とグローバルGAP取得農産物の卸売という、農業の生産・流通における新たなビジネスモデルを普及させ、西日本エリアの地域農業の発展をめざしています。



## Voice 社外からの一言

### 農業の底上げのために、行政・農家など関係 者に訴え、巻き込んでいく役割を期待します

日本の農業は高齢化が進み危機的状況にあります。自分達が気づいていない鉱脈を再発見し掘ってあげれば世界で戦える部分もあるはず。JR西日本の沿線でも農業が経済を担う割合が大きいエリアがあり、農業の底上げにより地域経済を立て直すことができると考えています。

グローバルGAPは、国際的に通用する規格であり、生産者にとって、農産物の安全確保だけでなく、生産規模の拡大がスムーズになるなど、農業全般に効果をもたらすツールです。

JR西日本の発信力や信用力は非常に大きいので、取り組みの社会的意義を行政・農家など関係者に訴え、巻き込んでいく役割を大いに期待しています。



関ファーム・アライアンス・マネジメント  
代表取締役 松本 武 様

### 用語解説

\*1 グローバルGAP(Good Agricultural Practice:適正農業規範): 農業生産工程の国際的認証規格であり、食品の安全、労働環境の安全、地球環境の保全を目的とし、農業生産工程が正確に実施、記録されていることを証明します

# 「百人の一步」で展開し、お客様に安心・信頼いただき 地域とともに発展することをめざします

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、グループの社員が丸となってさまざまな事業活動を行っています。

JR西日本グループは、当社、子会社143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。  
2015年7月1日現在



西日本旅客鉄道(株)  
嵯峨野観光鉄道(株)

## 鉄道事業

安全・安心な  
列車運行を  
徹底します

## 運輸業



## 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)



## 船舶 事業

JR西日本宮島フェリー(株)



## 各種物品等 卸売業

ジェイアール西日本商事(株)



## 物販・ 飲食業

㈱ジェイアール西日本テリヤキサービスネット  
㈱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ングズ  
㈱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

## 流通業

## 百貨店業



㈱ジェイアール西日本伊勢丹



## 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)  
JR西日本不動産開発(株)



## ショッピング センター 運営業

JR西日本  
山陽開発(株)

「あったらいいな」に  
応える品揃えで  
お迎えます

## 不動産業

## ホテル業



㈱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)  
㈱奈良ホテル ※※※  
尼崎ホテル開発(株) ※  
㈱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

## その他 事業

おもてなしの心で  
快適な空間を  
ご用意します



## 貸自動車 業

JR西日本レンタカー&リース(株)

## 旅行業

㈱日本旅行



西日本の風景を  
もっと楽しんで  
いただく工夫を  
します

## 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

## 情報 サービス



㈱JR西日本ITソリューションズ

## 広告業



㈱JR西日本コミュニケーションズ



## 電気 工事業

西日本電気テック(株)  
西日本電気システム(株)



## 機械等 設備 工事業

㈱JR西日本テクシア



## 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

## 情報 サービス



㈱JR西日本ITソリューションズ

## 広告業



㈱JR西日本コミュニケーションズ



## 建設事業

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



## 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)



安全を第一に、  
鉄道技術を  
受け継いでいきます

## その他

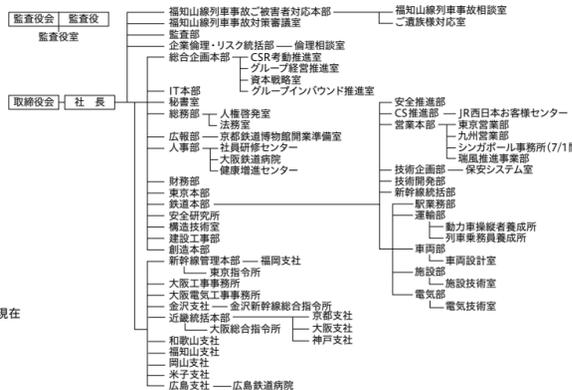
㈱ジェイアール西日本交通サービス  
㈱ジェイアール西日本リネン  
㈱ジェイアール西日本マルニックス  
㈱ジェイアール西日本総合ビルサービス  
大阪エネルギーサービス(株) ※  
㈱ジェイアール西日本ウェルネット  
JR西日本あいウィル ※  
JR西日本フィナンシャルマネジメント(株)  
㈱JR西日本カスタマーリレーションズ

## JR西日本グループの概要

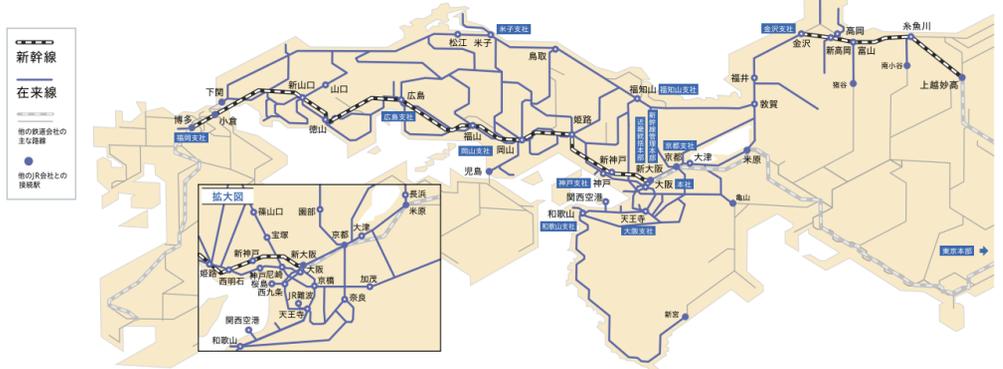
### 【会社概要】 2015年3月31日現在

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)  
13,503億円(連結) 8,909億円(単体)  
総資産額 27,864億円(連結) 24,444億円(単体)  
社員数 47,565人(連結) 26,886人(単体)  
子会社数 143社(うち連結子会社62社) 2015年7月1日現在  
鉄道 新幹線: 5,007.1km  
在来線: 4,194.5km  
駅数: 1,195駅 車両数: 6,611両

### 【組織】 2015年6月1日現在



### 【路線図】 2015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申し上げますとともに、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。

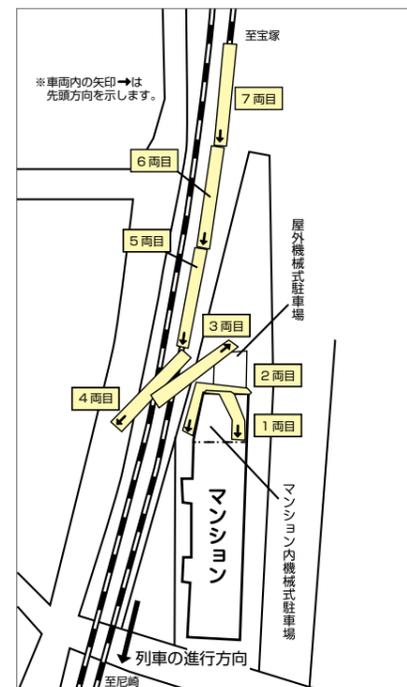
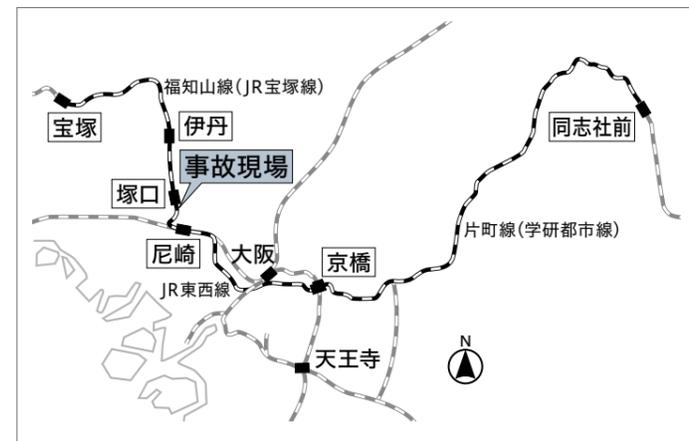
弊社としては、被害に遭われた方々に精一杯対応させていただくとともに、2013年3月に策定した「JR西日本グループ中期経営計画2017」(以下、「中期経営計画」)および「安全考動計画2017」(以下、「安全考動計画」)のもと、さらなる安全対策の充実、企業風土の変革に取り組んでおります。

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名のお客様がお亡くなりになり、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を実施すべく、「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」に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」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「大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いております。

#### ご説明会などの開催

弊社の課題や取り組みなどについて、被害に遭われた方々にご説明申し上げ、ご意見などをお伺いさせていただく場として、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。

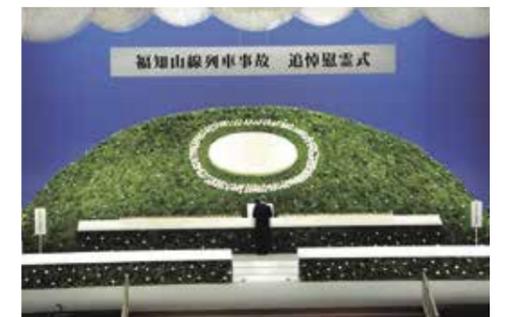
#### 心のケアの取り組み

今も深いお悲しみ、お苦しみのなか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、少しでもお役に立てていただけるよう、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」を行っております。

### 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から、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おります。

⇒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。



追悼慰霊式



献花をする弊社社長

## 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10年が経過し、事故後入社の社員がJR西日本単体で3分の1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



献花台での立哨

⇒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) / 2005.4.25 福知山線列車事故	JR西日本の取り組み	安全の取り組みなど	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報告	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	07.10 「運輸安全マネジメント評価(第2回)」実施	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 情報漏えい等についての働きかけの事実判明	09.9 事故調査に係る報告命令	09.10 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										
			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 「安全を最優先する企業風土」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	07.7 「安全諮問委員会」最終報告「取りまとめ」2007年	07.9 「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	08.5 「JR西日本グループ中期経営計画2008・2012」策定	09.10 情報漏えい等に係る国土交通大臣への経過報告	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	15.4 「JR西日本グループ中期経営計画2017」進捗状況と今後の重点取り組み(アップデート)公表							
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「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	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 「説明会」開催	14.4 「追悼慰霊式」開催	14.11 「説明会」開催	15.4 「追悼慰霊式」開催

## ご遺族様の特別講話をお聞きした新入社員の決意

お話を伺いし、これから当社の社員として働くうえで、「福知山線列車事故のような事故を二度と発生させない」ために、一切妥協してはいけません。「起こる可能性が0%でない以上、その事象は起こり得る」との考えのもと、どんなに些細なことでも、放置すれば最悪の場合どうなるのか、重大な事故につながりはしないのかということを常に意識して、日々の業務に取り組みます。

また、鉄道は一人ではなく、非常に多くの関係者の協力のもとで運営されているものであり、100人中99人が正確に業務をしていても、1人が不正確な行動を取れば、重大な事故につながる危険性を持つ事業であります。ご講話の中にありました「鉄道のプロ」とは、私なりには「自分だけがプロになるのではなく、周りの人々をもプロにしていこう」とことだと思えます。そうして、周りの人々とともに胸を張って、「世界一安全な鉄道である」といえる鉄道を作り上げていきます。(加古川駅 運輸管理係 平松 晃次)

「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ていただくよう、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ています。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。

## 事故現場の整備について

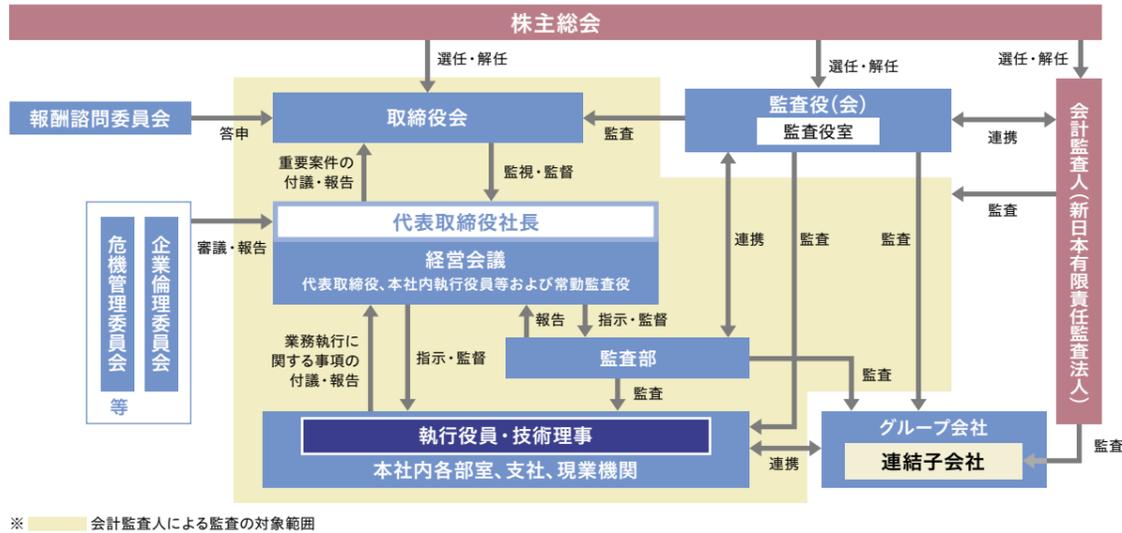
事故現場は、弊社が多くのお客様の尊いお命を奪い、大変なお怪我を負わせてしまった場所です。お亡くなりになられた方々を慰霊・鎮魂するのにふさわしい場所となるよう、また安全構築の原点として弊社役員および社員が安全を誓い、社会や後世にのちのちの大切さを伝え続けていく場所となるよう整備してまいります。



事故現場の整備イメージ図(植樹後間もない段階)

# 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会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をいただいています。これにより、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、それぞれが取締役の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、2015年5月施行の改正会社法にも対応した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。

なお、2015年6月1日から金融証券取引所の上場規則として施行されました「コーポレートガバナンス・コード」については、その精神・趣旨に則り適切に対応していきます。

## 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、取締役会そのほか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、取締役の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、監査役の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 (2015年6月23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	代表取締役副社長兼執行役員	山本 章義
取締役	石川 正 ※ [弁護士法人大江橋法律事務所特別顧問]	代表取締役副社長兼執行役員	矢吹 静
取締役	佐藤 友美子 ※ [追手門学院大学地域創造学部教授、追手門学院成熟社会研究所長]	代表取締役副社長兼執行役員	来島 達夫
取締役	村山 裕三 ※ [同志社大学大学院ビジネス研究科教授、同大学副学長]	取締役兼常務執行役員	堀坂 明弘
取締役	齊藤 紀彦 ※ [株式会社きんでん代表取締役会長]	取締役兼常務執行役員	長谷川 一明
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]	取締役兼常務執行役員	吉江 則彦
代表取締役社長兼執行役員	真鍋 精志	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	勝木 保美 ※※ [勝木公認会計士事務所公認会計士]
常勤監査役	千代 幹也 ※※	監査役	筒井 義信 ※※ [日本生命保険相互会社代表取締役社長]

## 執行役員

常務執行役員	荻野 浩平	執行役員	土田 克己	執行役員	中村 圭二郎	執行役員	塩島 孝	執行役員	多田 真規子
常務執行役員	生駒 隆生	執行役員	国広 敏彦	執行役員	伊勢 正文	執行役員	加川 裕治郎	執行役員	橋本 修男
常務執行役員	緒方 文人	執行役員	平野 賀久	執行役員	藏原 潮	執行役員	前田 洋明	執行役員	水口 英樹
執行役員	野中 雅志	執行役員	半田 達一	執行役員	岩崎 悟志	執行役員	長光 達也		
執行役員	倉坂 昇治	執行役員	児島 邦昌	執行役員	松岡 俊宏	執行役員	中西 豊		
執行役員	杉岡 篤	執行役員	森川 国昭	執行役員	川井 正	執行役員	春名 幸一		

## 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 村山 裕三

私は同志社ビジネススクールで、企業の社会的責任、京都の地産産業の活性化などの講義を行う一方、副学長として、大学の経営にも携わっています。後者の仕事では、2014年度は、文部科学省の方針を受けて、同志社大学のガバナンス体制、組織の改革を行いました。

ガバナンスについては、企業と大学の共通点は多いと考えています。特に、政府の方針と大学・企業の個性をどのようにバランスさせた体制を構築するかは、共通課題です。政府の方針に従うだけでは、血が通ったガバナンス体制はできません。一方、組織の個性に頼った体制作りをすると経営へのチェックが効きにくくなります。現在、コーポレートガバナンス・コードの適用など、政府から企業への圧力は高まりつつありますが、この環境下でいかに両者をバランスさせ、JR西日本型のガバナンス体制を確立するかが、今、問われていると思います。



1982年 4月	野村総合研究所入社
1985年 6月	同経済調査部副主任研究員
1985年 7月	同ロンドン支店勤務
1989年 4月	関西外国語大学英米語学科専任講師
1993年10月	大阪外国語大学地域文化学専攻アメリカ講座助教授
2001年 1月	同教授
2004年 4月	同志社大学大学院ビジネス研究科(=同志社ビジネススクール)教授
2009年 4月	同志社大学大学院ビジネス研究科長 教授
2010年 6月	当社取締役(現在)
2011年 4月	同志社大学大学院ビジネス研究科教授(現在)
2014年 4月	同大学副学長(現在)

## 社外監査役からのメッセージ 社外監査役 千代 幹也

最近、企業におけるコーポレート・ガバナンス(企業統治)の重要性がいたるところで強調されています。これは、企業の不祥事の防止という側面も、もちろんありますが、経済のグローバル化が進むとともに、外国人投資家の存在感が増すなか、政府の日本再興戦略(2014年6月)にもとりあげられたように、コーポレート・ガバナンスを強化することにより、日本企業がより活性化し、継続的な企業価値の向上につながるという面を積極的にとらえるべきと考えています。

JR西日本は、早くから社外取締役(現在5名)を選任したり、情報開示に力を注ぐなど、これまでも、コーポレート・ガバナンスの考え方に沿った施策をとってきたところではありますが、2015年6月から東京証券取引所のコーポレートガバナンス・コードの適用が開始されたことを踏まえ、より一層その趣旨を徹底した取り組みを進めるとともに、さらに必要なものがあれば、新たな措置を講じることとしています。私も社外監査役として、JR西日本の今後の新たな取り組みが、真にコーポレート・ガバナンスの精神に則って行われていくよう、しっかりと努めてまいりたいと考えています。



1976年 4月	運輸省入省
2002年 7月	内閣府政策統括官付参事官
2003年 7月	内閣官房内閣審議官
2005年12月	内閣官房内閣審議官(兼内閣官房皇室典範改正準備室副室長)
2006年 7月	内閣官房内閣総務官(兼内閣官房皇室典範改正準備室長)
2010年 8月	内閣広報官
2013年 7月	内閣広報官 退官
2013年12月	ジェイアール西日本不動産開発株式会社顧問
2014年 6月	神戸SC開発株式会社監査役
2015年 6月	当社監査役(現在)

# CSR重点8分野の2014年度活動実績および2015年度重点

# 取り組み計画

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2017」(=以下、「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。

評価(自己評価)  
○:実績 ※:これから取り組むべき課題



Plan 基本方針		Do 取り組み		Check 評価	Action 今後の方針	
分野	報告ページ	「安全考動計画」の取り組み事項	2014年度の主な取り組み	コメント	2015年度重点取り組み計画	
安全	26	到達目標	安全・安定輸送を実現するための弛まぬ努力	列車が運行している間に工務系統の社員が作業をする際の社内ルールを見直し	お客様が死傷する列車事故はゼロに抑制/2014年度は死亡にいたる鉄道労災はゼロであるものの、2013年度に1件発生/ホームにおける鉄道人身障害事故は13件であり、前年度より減少/踏切障害事故は24件であり、前年度より減少/部内原因による輸送障害は229件であり、前年度より減少	ホームの安全性向上や激化する自然災害への対応などの課題に対して、ハード・ソフト両面から取り組みを推進/2015年度から第三者機関による安全管理体制の評価を導入
	27	【2017年度までの5年間を通じた目標】 お客様が死傷する列車事故 ゼロ 死亡にいたる鉄道労災 ゼロ	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・ハンドブック「実践編」を作成/計画リスクアセスメントの実施		
	28	【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	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/安全体感棟の整備		
	29		安全投資	約902億円の安全関連投資		
分野	報告ページ	2014年度重点取り組み事項	2014年度の主な取り組み	コメント	2015年度重点取り組み計画	
CS	31	到達目標	「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・丁寧な対応と回答に要するまでの時間短縮/「お客様の声」の商品・サービスへの反映	○ 「お客様の声」の「お礼・おほめ」が増加	「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
	33	【2017年度の到達目標】 お客様にJR西日本のファンになっていただく →お客様満足度調査4.0以上(5段階・社内調査)	お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えします	駅設備のバリアフリー化やトイレの美化・リニューアルを推進/訪日観光のお客様などへのご案内を充実	○ 訪日観光のお客様向け無料Wi-Fiなど新たなニーズを捉えた取り組みが進捗 ※ 訪日観光に加え、シニアや女性層のお客様のニーズはさらに高まっており、その対応が課題	訪日観光やシニア・女性のお客様など社会の変化に対するニーズを把握し、対応
	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/お客様へのご案内の迅速化(タブレット端末の配備、列車運行情報プッシュ通知アプリを開始)	○ 異常時の情報提供に関する満足度は向上 ※ 求められるレベルにはより一層の向上が必要	組織連携による施策推進や設備整備、また仕組みの活性化や拡大などを推進
	34		私たちの取り組みを、お客様や社会の皆様積極的に伝えたい	「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やYoutube®での発信、ブログの開設)	○ ポスター、HPなどで取り組みを発信	取り組んだ成果を積極的に発信
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を通じた線区価値の向上/自治体や地元企業・学校との連携推進/エリアの魅力ある資源の発掘と発信	○ 人的ネットワークが構築され、地域が成長する活力につながる事例が具体化 ○ 企業レピュテーション調査では「地域に貢献している」という項目が年々上昇 ※ 「エリア経営」の実現に向けて、具体策を積み重ねることが重要な課題	人的ネットワークを活かした取り組みを進展させ、都市型観光を推進し、線区価値を向上	
	37	<西日本各エリア>各エリアの魅力を活かす事業の展開	駅を中心としたまちづくりとグループ一体となった賑わい創出/地域と一体となった観光推進/新たな地域産品の発掘と情報発信		鉄道の強みを活かして地域と連携した観光ルートの開発や、エリアの魅力を再発見・再評価し発信する取り組みを継続	
	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		地域に根ざした取り組みを継続・高度化し、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	
人材・働きがい	40	<人材育成>社員一人ひとりの成長に向けた取り組み	個人把握を通じた人材育成のPDCA/意欲ある社員の一層の成長・活躍	○ 個人把握に基づく実務能力向上の取り組みは着実に進展 ※ 箇所ごとの進捗状況に応じたきめ細かなフォローが課題	人材育成の取り組みを系統、箇所単位でフォロー /意欲ある社員の一層の活躍のため「ポスト公募」を推進	
	41	<働きがい>働きがいの持てる、いきいきとした職場づくり(組織の活力)	コミュニケーションの促進/心身ともに健康で適切な職場環境づくりのサポート/多様な社員が一体感を持って活躍できる職場環境	○ 「社員意識アンケート」において、「誇り・使命感」「心身の活力」などは前回調査を上回る ※ 「ワーク・ライフ・バランス」「技術継承」などは前回調査を下回る	制度活用と制度が利用しやすい雰囲気づくりの両面に注力/育児に携わる社員のキャリア形成支援	
	42	<人材確保>事業運営に必要な人材の確保	責任感とチャレンジ精神に富んだ人材の確保	○ 全体として計画通り進捗/障がい者雇用も法定雇用率を確保	シニア層社員の活躍推進や積極的な採用活動	
地球環境	44	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	※ 省エネルギー車両比率、エネルギー消費量原単位の目標は達成するも、エネルギー消費量に課題が残る	エコステーションの展開や技術開発を推進し、省エネルギー車両や高効率設備の導入を促進	
	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	○ 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)	さらに、駅や列車内で発生する資源ごみのリサイクル拡大や、設備工事における廃棄物の削減に取り組む	
	45	環境マネジメントシステム(EMS)の推進(環境リスクの回避)	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一体での訓練実施/グループ70社での環境目標の設定	※ 人的要因の環境リスク事象が増加/環境管理の指導が課題	環境リスクと地球環境保護を意識した行動がとれるよう教育を強化/グループ各社の取り組みも高度化	
	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ご利用いただくための利便性の向上	○ 当社周辺の生物情報の可視化を推進/鉄道の利便性を向上させる施策を拡大	沿線の希少野生動物保護や景観保護など、地域と連携した環境保全活動を推進	
コンプライアンス	47	コンプライアンスの取り組みを自分のこととして捉えられるようになるための教育・啓発	それぞれの立場に応じたディスカッション研修/eラーニングなどによる基本知識の学習/グループ会社への展開	○ 計画通り全社員に教育を実施	研修後のアンケートでの要望事項などを踏まえてカリキュラムを見直し、倫理意識向上に資する教育を今後も実施	
	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	グループ会社での重大リスクの特定、対策実行/グループ会社を対象にアンケート実施/内部通報制度の整備と周知	○ アンケート結果をフィードバックし、取り組むべき課題を共有 ※ 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し、その趣旨についての理解浸透を推進/企業倫理アンケートを継続実施	
	49	「人権に係るリスクマネジメント」の推進	職場ごとに人権侵害リスクを洗い出し、洗い出したリスクから「最優先課題」を選定/未然防止のため人権研修などを実施	○ リスク洗い出し手法に関する事例集を作成し周知 ※ 事例集の水平展開に課題	事例集の周知徹底を図るべく、メール配信や研修会などでの伝達など周知方法を工夫	
ローリスク	50	社会の視点や感度を踏まえた広報活動	「わかっていただく」ための取り組み/広報力基盤の維持、底上げ	○ 企業レピュテーション調査により、「中期経営計画」の施策に関係の深い「安全・安心」「信頼」など5項目全てが着実に改善 ※ 同調査では、他項目と比較し「地域社会への貢献」などの情報発信に課題	「JR西日本グループ中期経営計画2017」や「安全考動計画」の進捗状況を積極的に情報発信	
危機管理	51	グループ一体でリスクマネジメントを推進	グループ会社の取り組みを対面で確認しサポート/グループ会社のリスク情報が速報される体制を確保	○ グループ会社におけるリスクマネジメントPDCAサイクル整備が進捗 ※ 今後はグループ会社各社の理解度の差を縮めることに留意	グループ各社と密接に連携し、リスクマネジメントを継続的に推進/新たなリスクについての情報、対策などの共有を促進	
	51	重要リスクの低減	重要なリスクについては低減策を計画的に実施/リスクマップを改定し、13項目を重要リスクとして管理			
	52	PDCAサイクルの定着	eラーニングなどによる教育を実施/お客様の個人情報を取り扱うシステムを中心に緊急点検を実施	○ 重大な情報セキュリティ事故はゼロに抑制 ※ サイバー攻撃に対する継続的な取り組みが必要	個人情報取り扱いに関する教育、サイバー攻撃対策を継続的に実施/マイナンバー制度への対応を推進	

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怪我や死亡に至らないこと

基本的な考え方

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\*2

山本 章義

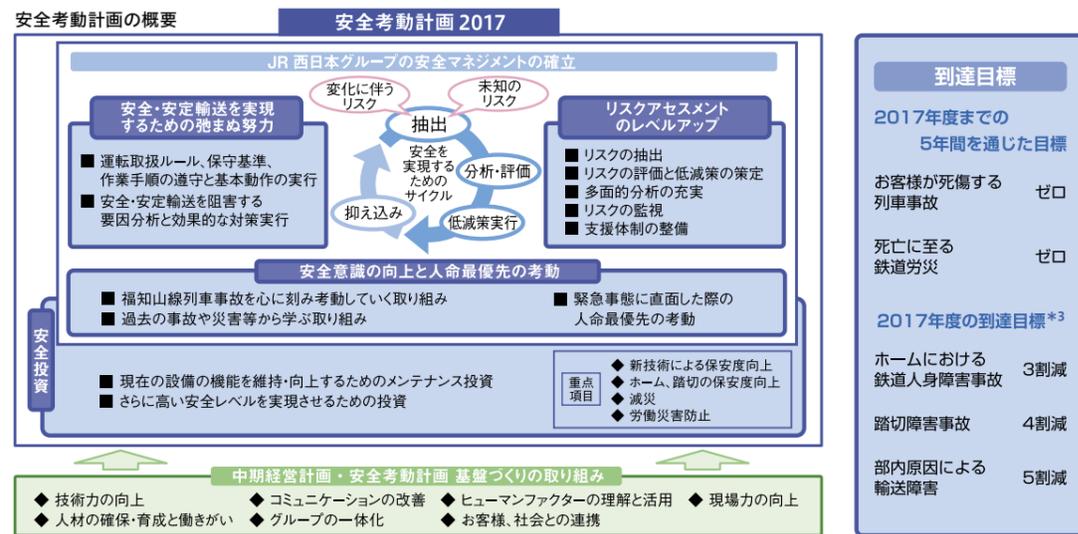


当社は「安全」を経営の最重要課題と位置づけ、「安全を最優先する企業風土の構築」をめざし、ソフト・ハードの両面からさまざまな取り組みを進めています。2013年3月に策定した「JR西日本グループ中期経営計画2017」(以下、「中期経営計画」)においても、中核をなす重要な戦略として「安全」を位置づけて、新たな安全計画である「安全考動計画2017」(以下、「安全考動計画」)を着実に実行していくことで高いレベルの安全の実現をめざしています。福知山線列車事故を発生させた当社は、この事故を未然に防止できなかったという反省から、安全対策の柱としてリスクアセスメントに重点的に取り組んでいます。また、JR西日本グ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、設備の保守や更新などの安全に関わる投資や、さらには新技術の開発など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。「安全フォローアップ会議」\*1の提言を踏まえ、2015年度から第三者機関による客観的な評価、安全マネジメントシステムに関する専門的な助言を継続的に受ける仕組みを導入しました。これらの評価・助言を活用し、安全管理体制のさらなる充実を図っていきます。

P 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

「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、2013年3月に「安全考動計画」を策定し、「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」を計画の柱として、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。

安全考動計画の概要



用語解説

<p><b>鉄道運転事故…省令に定められた列車衝突事故等の事故</b></p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p><b>輸送障害…列車に遅延または30分以上の遅延が生じたもの</b></p> <p>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</p> <p>部外原因 列車妨害、踏切支障(踏切無謀横断など)、線路内支障(線路内立入りなど)などが原因のもの</p> <p>災害原因 降雨、強風、地震などの自然災害が原因のもの</p>
---	--

\*1 安全フォローアップ会議：福知山線列車事故に至った課題などについて分析するとともに、今後の安全性向上に関して議論することを目的として、2012年に設置した、社外の有識者の方などで構成される会議  
\*2 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  
\*3 2017年度の到達目標：2012年度比

D 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

列車を運行する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。

2014年度には、過去の触車事故の反省も踏まえ、工務系統の社員が列車が運行している間に見張体制で行う線路の保守作業や検査などの安全性を向上させるために、社内ルールの見直しを実施しました。工務系統だけでなく駅係員、乗務員、指令員なども連携して事故防止を図っています。

豪雨災害対策について

昨今、短時間豪雨の発生回数は増加傾向にあり、雨の降り方が局所化かつ激化してきています。

当社では、雨量計の設置や定期検査に基づく斜面の補強、排水設備の整備など、豪雨災害に備えるための安全対策を推進してきました。さらなる安全・安定輸送の確保を図ることをめざし、京阪神エリアにおいて集中的に斜面防災工事を実施することとしました。

台風接近時にはその進路や勢力を見ながら間引き運転や線区単位での運転見合わせを行うことを基本としていますが、多くのお客様へのご迷惑にもつながるため、安全を最優先としつつ、できるだけ運転見合わせ線区や時間は最小化できるように取り組んでいます。一方で、きわめて強い台風については、2014年10月の台風19号接近

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、ホームが混雑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の認識のもと、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。

時と同様に、事前に周知したうえでの全面遅延を行うこともあり得ると考えています。

斜面の補強などの防災対策を実施



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、社内の多くの部署と密接に連携し、「良質な物品」を「適切な時期」「適正な価格」で「最適な取引先様」から購入することに努めています。

※当社は2014年10月に、WTOの政府調達協定から離脱しました。今後とも基本スタンスに基づき、安全、高品質で安価、かつ十分なアフターケアが行われる優れた製品を内外無差別に調達していきます。

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取得済みの取引先様には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、当社が定めた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。2014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	38社	40事業所
・不良品再発防止対策の実施状況	7社	8事業所

品質管理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。2014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	38社

取引先様への立ち入り確認



### D 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、本社それぞれのセクションで実行しています。

リスクアセスメントの趣旨や考え方を共有するとともに、各職場での取り組みを活性化するため、その解説書として2014年3月に「リスクアセスメント・ハンドブック」を作成し活用しています。

さらに、リスクアセスメントのレベルアップにつながる視点の提供を目的として、2015年3月、新たに「実践編」を作成し、各職場の取り組みを支援しています。

リスクアセスメント・ハンドブック



#### 施策検討段階でのリスクアセスメント事例

##### 北陸新幹線開業に伴う計画リスクアセスメントの実施 (本社・金沢支社)

リスクアセスメントの取り組みの一環として、「計画リスクアセスメント」を実施しています。

「計画リスクアセスメント」は、設備などの使用を開始する前の計画段階において、安全面に関する確認を行うとともに、潜在するリスクを把握し、対処すべきリスクに対する低減策を講じることを目的としています。

北陸新幹線開業に先立ち、安全面に関するリスクを抽出し、以下のような低減策を実施しました。



##### 抽出したリスク例

北陸新幹線の駅は、山陽新幹線に比べて、ホーム下からホーム床面までが高く、万が一小さなお子様などがホームと車両の隙間から落下された場合、お客様の生命に関わる重大なリスクにつながる可能性があります。

##### 主な低減策

- ・万が一の落下の際に衝撃を少しでも軽減できるよう、ホームと車両の隙間が大きい乗降口に対して溝蓋を設置
- ・お客様へ注意喚起を図るために、ホーム床面およびホーム柵に注意喚起サインを設置

### 安全研究所の取り組み

#### 駅ホームでの酔客の行動特性に関する研究

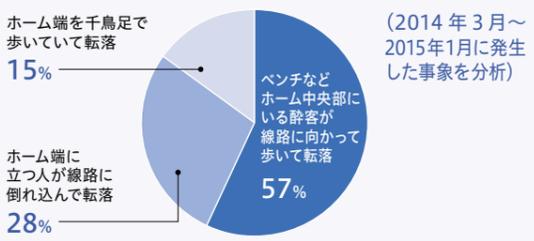
ホームからの転落原因のうち、多くの割合を酔客が占めている現状を踏まえ、実際に発生した酔客のホームからの転落や列車との接触事象を分析しました。その結果、ホームからの転落は、「ベンチなどホームの中央部にいる酔客が線路に向かって歩いて転落」というパターンが調査した全件数の約6割を占めることが分かりました。

また、酔客は複数の前兆行動を経てから転落する傾向があり、特に、ベンチに座っていた酔客が立ち上がった直後にまっすぐ歩いて転落に至るケースが相当数ありました。

こうした酔客の転落を防止するために、一部の駅のベンチの向きを変更しました。さらに、研究で得られた知見

を駅係員や乗務員に周知し、より効率的かつ効果的に酔客に対応してホームにおける人身事故や転落を未然防止できるよう、取り組みを進めています。

#### 酔客のホーム転落の状況



一部の駅では、転落防止のためベンチの向きを線路と垂直になるよう変更



#### 研究結果を社内で開催



### D 安全意識の向上と人命最優先の考動

社員の安全意識向上を図るため、福知山線列車事故を心に刻み考動していく取り組みを実施しています。この取り組みを通じて、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、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、地域にお住まいの皆様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。

鉄道安全考動館における研修



警察・消防などとともに列車事故総合訓練を実施



合わせて、地震などの大規模災害や列車火災などの緊急事態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、航空業界などで実施されているCRM (Crew Resource Management<sup>\*1</sup>) 訓練の要素を取り入れた「Think-and-Act Training」を実施しています。

### Voice 私の次の一歩

#### Think-and-Act Trainingを通じて緊急事態に備える

下関乗務員センター  
車掌 中原 莉佳 (左)  
運転士 中川 隆雄 (右)



この訓練を通じて、列車火災などの緊急事態でも冷静に対応するための心の準備ができ、さらに臨機応変な対応ができるようになって感じています。また、訓練の参加者全員が考え、発言することで、同僚や先輩の知識・技能を継承し、運転士・車掌・指令員相互の連携について考える機会にもなっています。

訓練風景



緊急事態でも安全最優先で冷静に対応できるよう、今後も継続的にこの訓練を積み重ねていきたいと考えています。

### Highlight 安全体感棟の整備

#### 鉄道の安全に関する仕組みや労働災害防止に関する教育を行っています



安全推進部 安全計画課 担当課長 古澤 一弥

鉄道の安全に関する仕組みや労働災害防止に関して効果的な教育につなげることを目的として、社員研修センター内に「安全体感棟」を整備しました。特に、新入社員をはじめとした、鉄道事業に携わる初任者を対象とした設備内容となっており、効果的な初任者教育の実施に役立っています。

- ① 鉄道安全システム学習室  
主な鉄道設備、各系統の主な業務フロー、メンテナンス業務、鉄道の安全設備などの解説、展示・体感を通じて、系統間連携の推進や鉄道の安全システムに関する理解を促すことを目的としています。
- ② 労働災害学習室  
典型的な労働災害事例を体感したり、実際の状況を見学できる設備を備えており、労働災害防止教育の一層の充実を目的としています。

#### ① 鉄道安全システム学習室 鉄道の安全に関する仕組みを学習する施設



#### ② 労働災害学習室 運転士の死角や建築限界\*2、車両限界\*3を体感できる施設



用語解説 \*1 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。  
\*2 建築限界: 建築物などが入ってはならない空間を示すもの  
\*3 車両限界: これ以上大きな車両を作ってはならないという限界

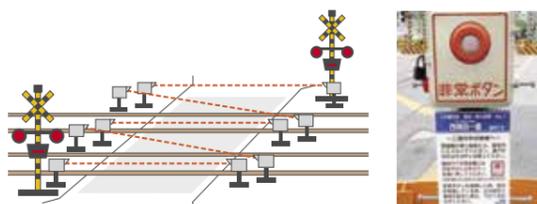
## D 安全投資

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。これらを適切に維持し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4,800億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、2年目の2014年度は約902億円の安全関連投資を行いました。

### 踏切の安全対策

360度すべての方向から確認できる全方位型踏切警報灯のほか、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知らせる障害物検知装置や、押すことで運転士に異常を知らせる踏切非常ボタンなどがあります。

一方、踏切内に取り残された自動車が遮断棒を押し曲げて踏切外に脱出しやすく、かつ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。



### 車両の安全対策

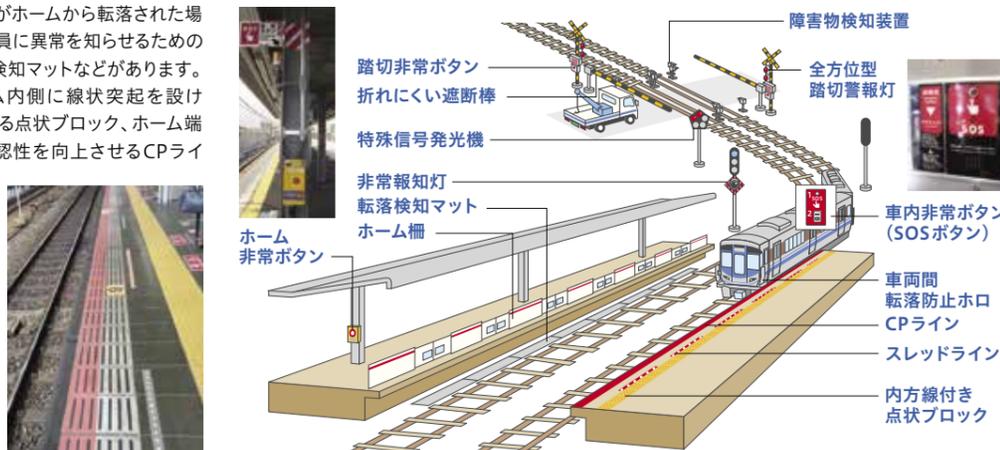
先頭車両同士を連結した箇所において、お客様がホームから転落されるのを防ぐホクの取り付けを進めています。また車内には、緊急時に押すと乗務員に異常を知らせる車内非常ボタン(SOSボタン)を整備しています。



### ホームの安全対策

ホーム上には、お客様がホームから転落された場合などに、乗務員や駅係員に異常を知らせるためのホーム非常ボタン、転落検知マットなどがあります。

そのほかにも、ホーム内側に線状突起を設けて、安全側をお知らせする点状ブロック、ホーム端部を赤色で塗装して視認性を向上させるCP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るスレッドラインなどを整備しています。また、お客様のホームからの転落や列車との接触などを防ぐために、ホーム柵の整備を進めています。



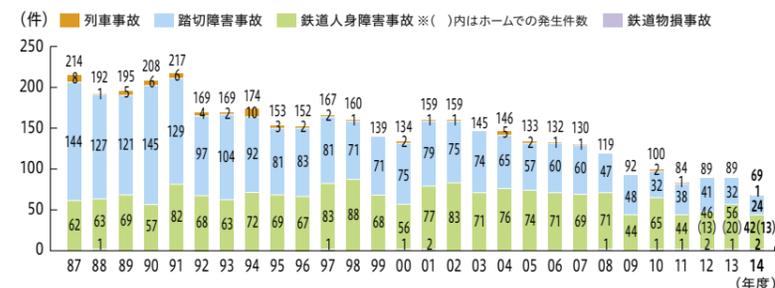
## C ホームにおける鉄道人身障害事故、踏切障害事故、部内原因による輸送障害が減少

2014年度は、鉄道運転事故が69件発生しました。安全性向上のためのさまざまな施策の結果、会社発足当時と比較して約7割減少し、会社発足以降最少となりました。特に、「踏切障害事故」については、さまざまな取り組みの結果、発生件数は大きく減少しています。「安全考動計画」における到達目標として「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」をめざしており、引き続き、鉄道運転事故の減少に向けて取り組みを進めます。

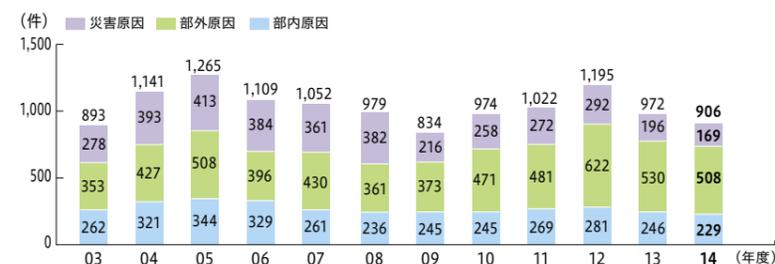
また、輸送障害が906件発生しました。「安全考動計画」の到達目標である「部内原因による輸送障害5割減」については、引き続き、目標達成に向けて取り組みを進めていきます。

一方、近年異常気象などによる自然災害も発生しており、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。

### 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9月2日 10時30分  
発生箇所:北陸線 高月~木ノ本駅間

- 概況** 運転士は、速度約116km/hで運転中、進行右側から踏切内へ進入する2tトラックを約30m手前で認め、直ちに非常停止手配をとりましたがおぼろげ衝突し、脱線して現場を約300m行き過ぎて停止しました。
- 対策** 踏切を安全にご利用いただくために、踏切でのルールやマナーについて啓発活動を実施しています。



### 運転通告伝送システムを導入しました

指令から運転士への情報伝達(運転通告)を文字で伝えることができる「運転通告伝送システム」を開発し、奈良線と関西線の一部に導入しました。列車無線などの人手に頼る方法から、データ伝送を用いて内容を的確に伝達することで、伝達漏れの防止などに役立っています。今後順次導入線区を拡大していく予定です。



### 2016年度以降、大阪環状線に新型電車323系を導入します

新型電車323系は、「安全・安心の向上」「機器の信頼性向上(安定輸送)」「情報提供の充実」「人に優しい快適な車内空間」をコンセプトとしています。「安全・安心の向上」のため、運転士異常時列車停止装置(EB-N装置)、衝突安全対策、車両異常挙動検知装置、戸挟み安全対策を導入する予定です。また運転台計器類、パンタグラフなどを二重化し、片方が故障しても運転継続できるようにする予定です。

### 323系車両のイメージ



## A 「安全考動計画」の目標達成に向けて、この2年間で認識した課題に対して一層力を入れて取り組んでいきます

2015年度は、「安全考動計画」の3年目で折り返しの年となります。この2年間で認識した課題に対して、一層力を入れて取り組んでいきます。

「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。「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年度に発生させた鉄道労災の反省を踏まえて、グループ会社、協力会社ともしっかりと連携をとり、引き続き強化を図っていき

ます。さらに、ホームの安全性向上や、近年の異常気象により激甚化する自然災害への対処などの課題に対して、ソフト・ハードの両面から取り組みを推進していきます。

また、2015年度から導入した第三者機関による評価を当社の安全管理体制の維持、向上に役立てるとともに、引き続き、「重大な事故を発生させない体制になっているか」「潜在化しているリスクを抽出できているか、あるいは既知のリスクを抑え込めているのか」と常に自問自答しながら安全の取り組みを推進していきます。

# CS(お客様満足)

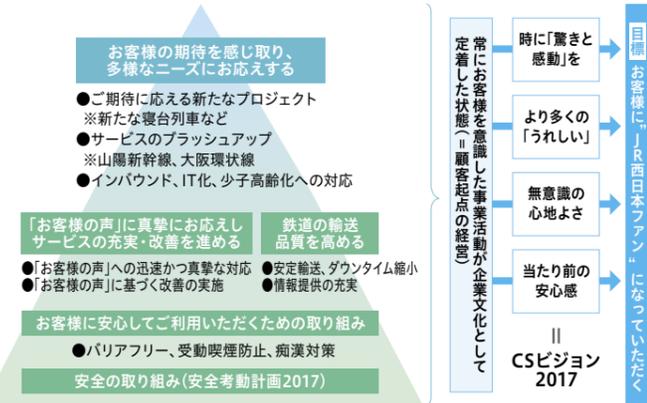
## 社会に提供する価値

- 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

## 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\*1 4.0以上(5段階・社内調査)

## 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)



## 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、「CSビジョン2017」「CS考動宣言」を柱に、お客様とのコミュニケーションを深め、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、社会の動向を踏まえ、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。特に、輸送品質を高めていくことは大変重要な課題であり、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ご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。

## 推進責任者

執行役員  
鉄道本部CS推進部長  
**多田 真規子**

## P 「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

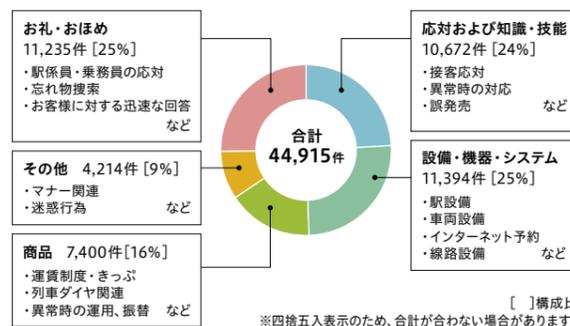
D 「お客様の声」を、真摯に受け止め、お応えしています

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、電話および電子メールでのお問い合わせなどにもお応えしています。いただいた「お声」にはきめ細かにお応えするよう努めるとともに、回答に要する時間の短縮に取り組んでいます。

また、すべての「お客様の声」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推進につなげています。

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式で行っている調査

2014年度に寄せられた「お客様の声」は以下の通りでした。



## 「お客様の声」に基づく改善事例

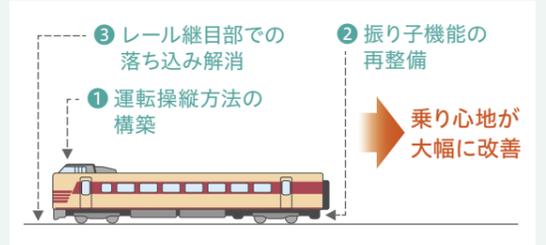
### ‘14以降

車内ドア表示の改善  
お客様から「海外からのお客様も分かりやすいように」とのお声をいただき、221系車両など英語表記のなかった車両の一部にご案内を追加

## Highlight 関係箇所が連携して「お客様の声」に対応

さまざまな系統の社員の一丸となった考動により、特急列車の乗り心地を改善しました

2013年3月より、福知山線を走る特急「こうとり」などに381系車両が導入されましたが、それまでの183系車両と比較すると運転中の車両の揺れ方が異なり、お客様から「乗り心地が悪い」「揺れがひどい」といったお声を多くいただきました。この課題に対して運転士、車両系統、施設系統の社員が集まり、それぞれの立場から対策を検討し、実行に移しました。その結果、車両の乗り心地が大幅に改善されたことで前述のようなお客様からのお声が減少し、お客様満足度向上につながりました。



## Voice 私の次の一歩

揺れの実態を調査し、揺れが小さくなる運転操縦方法を構築しました



運転士の立場でできる対策はないか、と職場内で意見を出し合いながら検討を進めました。まず、「カーブで揺れが大きくなるのでは」と考え、揺れの大きくなるカーブ地点を特定し、そしてその地点における客室内の揺れを調査・分析しました。その結果、その地点で速度を落とせば揺れが小さくなることを確認しました。さらに、目的地まで時間通りに運転するために、加速・減速の仕方などについて検討を重ねました。最終的に、乗り心地改善のための操縦方法をまとめたマニュアルを作成し、運転士全体で共有することで、揺れに対する運転士の意識向上につなげました。

### 列車区・支社間で打ち合わせ



客室内での揺れを調査・分析



振り子機能を整備しなおし、活用しました



乗り心地のよい車両を送り出すために、本社、支社、電車区が一体となって検討を進めました。今回新たに381系が導入された区間では、地上設備の制約により381系が本来持っている「振り子」という車体が振れる機能を停止しており、それが列車の乗り心地に影響を与えていると考えました。そこで、乗り心地向上のために振り子機能の活用をめざすこととしました。振り子機能を活用しつつ、地上設備の制約の中で安全性を保ちながら走行できるように、車体の振れ方について試験と検討を繰り返した結果、振り子機能を調整することで、安全に活用できることが分かりました。そこで、対象車両すべての振り子機能を調整することで揺れを小さく抑え、乗り心地の向上につなげることができました。

車両と台車を分離し、振り子機能活用のために整備



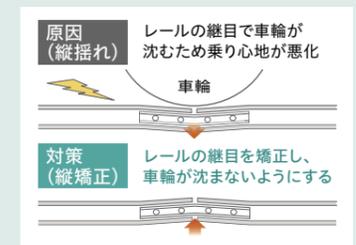
走行試験を実施



レール継目部での落ち込みを解消しました



私たち保線部門では、レール継目部分の落ち込みを解消する方法を検討しました。レール継目部分に落ち込みがあると、列車の乗り心地に影響します。従来の一般的な工法では、一定期間でレール継目部分の落ち込みが元の状態に戻ってしまうため、「縦矯正」という別の工法を積極的に実施しました。また、より安全により効率的に施工するために、試行錯誤を繰り返しながら、新しい器具を考案し活用しました。その結果、列車の揺れを少なくすることができ、お客様に快適にご利用いただけるようになったと感じています。



考案した器具を使用し、より効率的に「縦矯正」を実施



## P お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えします

D アンケート調査や「お客様の声」から社会の変化を把握し、具体的な施策に反映させています

### 快適なお客様用設備の提供

ご利用いただくすべてのお客様のニーズにお応えすべく、駅設備のバリアフリー化やトイレの美化・リニューアルを推進しています。2014年度は大阪環状線をはじめ、各地でトイレをリニューアルしました。

#### Voice 私の次の一歩

#### ご期待以上の美しい駅トイレを創ります

㈱ジェイアール西日本メンテック  
駅事業部  
大前 淑子



従来からあるコート剤では乾燥までの時間が長く、掃除時間に制約のある駅トイレでの使用は困難でした。そのため、トイレの臭気をとりたい、美観を向上したいとの思いで、メーカーと一緒に5年がかりで、短時間で乾くトイレ床面のコート剤を開発しました。また、コート剤を塗布するには熟練が必要のため、社内でトイレコーティングの資格者制度を構築しました。

社会のトイレへの品質ニーズはどんどん高くなっています。見えないところにも気を配り、お客様が快適に過ごせる空間を創ってまいります。

### 海外からのお客様へのご案内の充実

ITの普及や訪日観光のお客様の増加を反映し、無料Wi-Fiサービスの提供を拡大しています。2014年度は列車運行情報の多言語案内を開始し、訪日観光のお客様の利便性向上に努めています。

14年12月 訪日観光のお客様のご要望にお応えするため特急「はるか」車内で無料Wi-Fi\*1の提供を開始



15年3月 関西空港駅でパスワードなどによる認証が不要なWi-Fiサービスを開始



15年4月 京阪神エリアなどのご利用の多い駅で海外からのお客様や耳の不自由なお客様へのご案内のため遠隔手話通訳サービス「Face Touch Me」を導入

## P 輸送品質の高い鉄道をつくります

D 定時性の向上や、輸送障害時の案内の充実に取り組んでいます

### ダイヤ乱れの防止と早期復旧

車両や設備の点検整備によるダイヤ乱れの防止はもとより、発生してしまった場合に早期に復旧させるため、運行管理システムの更新や列車の折り返し設備の新設を各地で実施しています。また、阪和線東岸和田駅付近では、安全性向上・付近の交通渋滞緩和・駅周辺の交流の活性化を図るため、高架化工事を進めています。2014年度は、和歌山方面行き線路を先行して高架化し、残りの天王寺方面行き線路についても高架化工事を進めています。

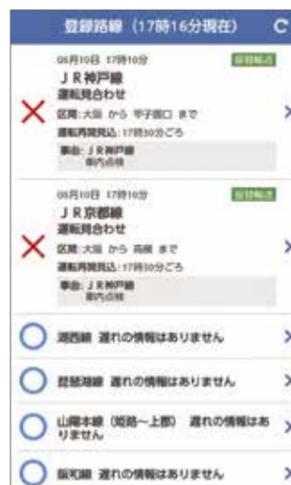
15年2月 阪和線東岸和田駅の和歌山方面行き高架ホームを先行使用開始



### お客様へのご案内の迅速化

輸送障害発生時にお客様へのご案内をより迅速に行うため、駅係員・乗務員へのタブレット端末の配備やホームページによる列車運行情報の発信など、IT技術を活用した取り組みを進めています。

14年7月 お客様が登録された路線で列車遅れなどが発生した際に、お客様の端末に運行情報を通知する「列車運行情報プッシュ通知アプリ」の提供を開始



用語解説 \*1 Wi-Fi: 無線でインターネットに接続する技術

## P 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

D お客様への情報発信と双方向コミュニケーションを推進しています

### 改善事例やCS向上の取り組みの発信

「お客様の声」に基づく改善事例をはじめとするCS向上の取り組みを継続して発信し、私たちの取り組みを知っていただくよう努めています。

### お客様と一緒に作るマナー向上

鉄道を安全・安心かつ快適にご利用いただくため、自治体や警察をはじめ学校や地域の皆様とともにマナー向上に取り組んでいます。近年は、車内ポスターに加え、ホームページやYoutube®でもマナーの大切さを訴えるとともに、お客様から体験談を投稿いただくブログを開設するといったマナー啓発に取り組んでいます。

15年6月 マナーブログに投稿いただいたマナーに関するエピソードから製作した「わたしと、だれかの、列車時間。」を放映開始

HP <http://manner.westjr.co.jp/>



### Column 取り組みを現地で発信

#### ご利用のお客様に対して改善の内容をできるだけ詳しくご説明しています

トイレのリニューアルや駅コンコースの拡張工事といった、個別の場所に関する改善については、ポスターなどを現地に掲示しお知らせしています。まさにその場所をご利用のお客様に対して、工事中にご不便をおかけしたことへのおわびとともに、具体的な改善点のご説明を行っています。



## C CS向上を全社的な重点戦略のひとつであると認識し、お客様のニーズにお応えするための取り組みを実施するとともに、計画的な設備修繕を実施しています

輸送障害の削減や、ご案内のための情報伝達ツールの充実、また、無人駅における情報提供設備などの設置といった、CSの向上に向けた課題に対して、ソフト・ハード両面において計画的な取り組みを進めてきました。また、増加している訪日観光のお客様のニーズにお応えするためのシステムの整備や、ご案内の強化などを

行っていました。取り組みに対しては、お客様からも評価いただいておりますが、目標の実現に向けては、今後も計画的に取り組みを継続し、安心・心地よさをはじめとした、さまざまなお客様のニーズにお応えしていくことが求められていると考えています。

## A お客様満足の向上に向けた課題に対して、より計画的に取り組むを進めていきます

引き続き、「輸送品質の向上」を最重要課題として、全社を挙げて取り組みを進めていきます。また、トイレをはじめとした、お客様にご利用いただく設備の品質を計画的に向上していくとともに、お客様とのコミュニケーションを深めることにより、訪日観光のお客

様や、シニア・女性のお客様など、さまざまなお客様のニーズを的確に把握し、お応えしていきます。その上で、こうした取り組みを、車内広告や駅でのポスター掲示、ブログを含めたホームページなどにより、社会の皆様に分かりやすくお伝えしていきます。

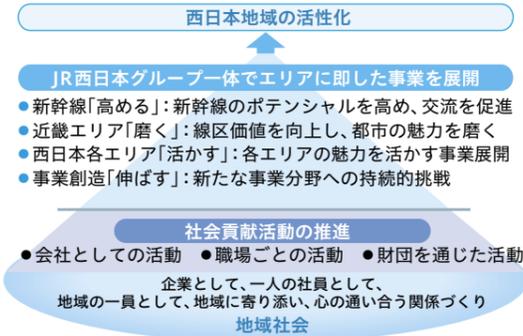
# 地域との共生



## 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



**推進責任者**  
常務執行役員  
総合企画本部長  
**緒方 文人**

## 基本的な考え方

人口減少をもたらす経営リスクが従来以上に明確になってきている一方、全国各地で地方創生に向けた動きが加速しており、具体的な取り組みの成果も現れつつあります。そのような状況において、当社も地域とWIN-WINの関係を構築し、ともに地域の活性化を図っていくことにより、鉄道を核に事業を営むJR西日本グループの持続的成長につなげていきます。推進中の「JR西日本グループ中期経営計画2017」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。

具体的には、各エリアにおいて地域の皆様との対話を重ね、当社グループと地域の皆様が人的ネットワークを構築し、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。

社会貢献活動の分野においても、各エリアで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。合わせて、地域が抱える課題に対して、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ます。

## P 〈近畿エリア〉線区価値を向上し、都市の魅力を磨く

D 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」と思っていたりするような線区づくりに取り組んでいます

### 駅改良や生活関連サービスの充実を通じた線区価値の向上

エリアごとの特色を活かしながら線区価値の向上を図るため、街づくりや再開発と一体となつての駅や駅周辺の整備を進めているほか、駅が地域の拠点となるよう、生活関連サービスの充実に取り組んでいます。

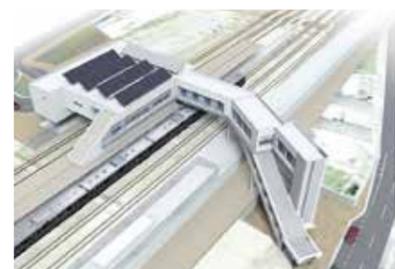
15年4月 エレベーター専用ご線橋\*1の設置など太秦駅のバリアフリー工事が完成



15年3月 立命館大学新キャンパス開設を契機とした茨木市による茨木駅東口整備と合わせて、茨木駅のリニューアルを開始



16年春 「エコで快適なまちづくり」をコンセプトにして、六甲道・灘駅間にまや駅(仮称)を設置予定



用語解説 \*1 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

## 自治体や地元企業・学校との連携推進

自治体や地元企業・学校と連携し、エリアごとの特色を活かしながにぎわいを創出するなど、線区価値を向上させる取り組みを進めています。2015年5月には、駅を中心としたにぎわいのあるまちづくりに貢献していくため、大津市と大津駅の外装改修工事に関する協定を締結しました。

※京都・梅小路エリアの取り組みについては特集P.11をご覧ください。

14年7月 湖西線開業40周年に高島市・滋賀県と共同で記念事業を実施



14年10月 地元の学生とともに、乗車マナーに関するキャンペーンを実施(木津駅)



15年3月 地元の高校生に制作していただいた姫新線「路線図マップ」を列車内に掲出(姫路鉄道部)

## エリアの魅力ある資源の発掘と発信

エリアの魅力ある資源を発掘し、当社がもつ媒体を活用して発信することにより、地域の活性化に貢献していきます。

2013年度より、自治体・観光協会と連携し、関西の歴史と寺社を紹介する「ちょこっと関西歴史たび」を展開し、関西の魅力を発信しています。



## Highlight 大阪環状線改造プロジェクト

### 地域の皆様との連携により、大阪を元気にします

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』を進めています。

HP [http://www.jr-odekake.net/railroad/osakaloop\\_kaizou/](http://www.jr-odekake.net/railroad/osakaloop_kaizou/)



### プロジェクトのめざすところ

重点施策① 安全快適な駅づくり (駅美装・改良)	重点施策② 駅構内および高架下の 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!

15年5月

モデル駅として改良を進めてきた森ノ宮駅がリニューアルオープン。駅至近の大阪城公園などにちなんで「森」をコンセプトに定め、駅ファサード\*2部の緑化など専門学校生の提案を具体化



用語解説 \*2 ファサード: 街路や広場などに面する建物の正面部分

## Voice 社外からの一言

### 「音づくり・仲間づくり・街づくり」に向けて

天満音楽祭実行委員会  
プロデューサー  
**海家 聖雄 様**



「音づくり・仲間づくり・街づくり」をコンセプトに掲げ、地域の企業家仲間と始めた天満音楽祭は、今や地域になくはない音楽祭に成長してきました。2014年度の「TEN-ON ぐるKAN LIVE」によって、世間の評判や注目度がこれまで以上に高まり、音楽祭としてのステージが上がったこと、そして「音づくり・仲間づくり・街づくり」の輪がさらに広がったことを実感しています。また、2015年度は大阪環状線19駅の発車メロディを演奏する企画を実施しました。JR西日本とはこれからもぜひ協力してやっていきたいですね。今後も天満音楽祭を通じて、大阪の景色やグルメを楽しめる観光列車としても魅力ある大阪環状線をもっと多くの方々に知ってもらいたいと思っています。

音楽列車「TEN-ON ぐるKAN LIVE」の様子



## P 〈西日本各エリア〉各エリアの魅力を活かす事業の展開

**D** 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取り組みを展開しています。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

### 駅を中心としたまちづくりとグループ一体となった賑わい創出

西日本各地の駅を中心としたまちづくりを推進し、グループ一体となってにぎわいの創出に取り組んでいます。

‘15 5月 鳥取駅前鳥取県内で初めて「スターバックス コーヒー」を誘致(JR西日本山陰開発)



### 主要駅の拠点性向上と都心部へのアクセス向上

広島都市圏では、広島駅の橋上化、新白鳥駅開業などを進めることにより、広島駅周辺の拠点性向上とシティネットワークの充実に取り組んでいます。

‘15 3月 山陽本線とアストラムラインとの結節点に「新白鳥駅」を開業



### 西日本の新たな地域産品の発掘と情報発信

西日本の魅力ある産品を発掘し、発信していきます。

‘15 6月 鳥取県で陸上養殖された高付加価値マサバ(お嬢サバ)の共同市場調査を開始



‘15 5月 山陽新幹線車内で地域の特産品をお届けする「走る日本市」を開始

### 鉄道の強みを活かし、地域と一体となった観光振興の推進

地域と連携して観光素材や観光ルートの開発、DESTINATIONキャンペーン(DC)を通じた観光振興に取り組んでいます。2014年度の和歌山DCにおいては、和歌山・高野山・熊野といった広域ルートを開発するとともに、DC終了後も継続して当社媒体を活用した情報発信を行うなど観光振興に取り組んでいます。

‘14 秋 和歌山DCでは多くの方が和歌山エリアの魅力を体験



‘15 3月 観光列車「天空の城 竹田城跡号」の運行を開始



## Highlight 吉備之国くまなく旅し隊

### 岡山・備後エリアの魅力を地域の皆様とともくまなく探し、情報発信していきます

2016年春開催の岡山DCを契機に、岡山エリアのJR西日本グループが総合力を発揮すべく、新たに「吉備之国くまなく旅し隊」を結成し、地域に眠る観光資源(「ええとこ」「ええもん」「うめえもん」)を探し、ふるさとの魅力を発信するプロジェクトを展開しています。

まず、岡山県と広島県備後地域からなる「吉備之国」に受け継がれてきた、まだまだ全国的に知られていない素材(景色・工芸・食・お酒など)を地域の皆様と連携して掘り起こします。そしてそれらを、地域にゆかりのある認定委員(文化人、陶芸家、料理人、旅館の女将など)の皆様と審査いただき、認定されれば、駅構内の特設店舗での試行販売や、大型ビジョンでの紹介、ホテルグランヴィア岡山での認定素材を取り入れたメニューの提供など、知名度を高める情報発信を行っていきます。

新たな観光名所づくりや地元特産品の販路拡大を通じて、より多くの方に「吉備之国」の魅力を知らせていただき、地域の活性化につなげていきます。

HP <http://kumanaku.jp/>



吉備之国くまなく旅し隊



岡山駅改札内の特設店舗と大型ビジョン



## P 社会貢献活動のさらなる充実

**D** 鉄道をはじめ当社の事業活動とのつながりの深い領域を中心に活動を展開しています

### 地域社会に貢献する取り組みを推進

地域とともに生きる企業として、地域イベントへの参加や安全教室など地域に根ざした活動を行うとともに、地域が抱える課題の解決に貢献する取り組みにも力を入れています。

‘15 5月 伝統文化の継承を支援するため「地域伝統芸能フェスティバル」を開催(写真は福井県の勝山左義長ばやし)

‘15 1月 あしやキッズルームにて踏切安全教室を開催(芦屋駅・神戸信号通信区)

‘15 5月 グループ会社、鉄道少年団\*1などと協力し、海ガメの産卵地である千里の浜を清掃



### JR西日本あんしん社会財団\*2の取り組み

安全で安心できる社会づくりに資するNPOなどに対する助成を行うほか、救命処置の普及啓発などに取り組んでいます。

## C 地域の皆様と人的ネットワークを形成し、「ありたい姿」を共有する具体的取り組みが実現

地域との共生に向けた取り組みは緒についたばかりですが、地域活性化の兆しが見えつつある取り組みも出てきています。具体的には、「山陰いいもの探検隊」「吉備之国くまなく旅し隊」「京都・梅小路みんながつながるプロジェクト」などの取り組みが深度化し、人的ネットワークが構築され、地域が成長する活力につながりつつあります。

社会貢献活動については、2014年、2015年と連続して「地域伝統芸能フェスティバル」を開催し、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て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。また、同じ地域の職場間で連携し、旅育\*3や安全教室に取り組むなど、地域に根ざした活動が増えつつあります。

毎年定期的に行っている企業レピュテーション調査では「地域社会に貢献している」という項目の評価が年々上昇しており、当社が「地域との共生」に取り組んでいることが少しずつ社会に認識されてきていると考えています。

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。

## A 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

エリアに即した事業を展開するため、地域の皆様との人的ネットワークを構築し、活かすことにより、観光や地域産業の振興を図り、地域の活性化につなげていきます。また、各種取り組みを一過性のものとせず、持続性を持たせ、成果の定着化をめざします。

近畿エリアでは、大阪環状線や京都鉄道博物館などのプロジェクトにおいて、人的ネットワークを活かした取り組みを発展させ、都市型観光を推進するなど、線区価値の向上を図っていきます。

西日本各エリアにおいては、地域と連携した観光ルートの開発や、エリアの魅力を再発見・再評価し、発信する取り組みを継続して行っていきます。また、地域とともに発掘したエリアの魅力を「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」のコンテンツとしても活かすなど、観光や地域産業の振興を推進していきます。

社会貢献活動については、地域に根ざした取り組みを継続・深度化することに加え、地域とともに地域の課題解決に貢献する取り組みにも引き続き力を入れていきます。

用語解説

\*1 鉄道少年団: 青少年の交通徳の高揚を目的に、公益財団法人交通鉄道協会が運営している活動。当社は発足以来、その活動を支援しています。  
\*2 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  
\*3 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題学習プログラム

## Voice 助成先の方から

### 安全で安心できる社会の構築に貢献するために

特定非営利活動法人  
ジャパン・タスクフォース  
理事 柳田 健一郎 様



すべての消防署に十分な資機材が配備されているわけではないなか、災害時において入手しやすいハシゴとロープを用いて救助活動が行える「ラダーレスキュー」の知識・技術の普及を図ることで、一人でも多くの命を救えるようになることをめざした講習会を開催しています。この講習会へのJR西日本あんしん社会財団からの助成は、講習会参加者の費用を低減できるだけでなく、私たちの活動に対する社会的信頼が向上し、公的な助成を得ることもつながっており、とても大きな財産になっています。

昨今、災害は各地で頻発、多様化しており、対策の整備が追いつくのを待ってはくれません。災害に対する「自助」「共助」「公助」のうち、救助力の大きい「公助」の力の向上に向け、消防の方々の技術の「引き出し」を増やすことで、社会全体の防災能力を高め、安全で安心できる社会の構築に貢献したいと考えています。

## 社会に提供する価値

人材育成・社員の働きがい向上を通じたお客様の安心・信頼  
 I (人材育成) 社員一人ひとりの成長に向けた取り組み【個の活力】  
 II (働きがい) 働きがいの持てるいきいきとした職場づくり【組織の活力】  
 III (人材確保) 事業運営に必要な人材の確保

## 基本的な考え方

当社では、一人ひとりの社員に、自ら考えて行動する、「考動」を求めています。

「考動」できる人材を育成するため、社員一人ひとりの適性に応じて成長をサポートすることが重要と考えています。仕事をしていく上で必要な知識・技術・技能、リーダーシップ、マネジメント力の獲得、向上に向け、上司から個々の社員に動機づけを行うとともに、テーマ・習熟度に応じた多様な研修の設定や日々のOJT(On the Job Training)を通じて、社員の成長を下支えています。

また個々の社員が「考動」する力を存分に発揮できるよう、働きがいの持てる職場づくりにも力を入れています。上司や部下、同僚との、活発かつ共感の持てるコミュニケーションの繰り返しを通じて、職場における目標を共有し、チームワークやモチベーションを高め、社員の気づきや提案による施策(「現場起点の考動」)を積極的に実施しています。こうした考動を積み重ねることで、組織としての目標達成、課題解決を進めています。さらに、シニア層の社員、女性社員、障がいのある社員、育児や介護などに携わりながら働く社員など、年齢や性別などにかかわらず多様な社員の活躍、考動が当社グループの成長には必要です。短日数勤務などの制度、制度を利用しやすい職場の雰囲気づくり両面からワーク・ライフ・バランス向上に取り組んでいるほか、心身の健康増進の支援も行っています。

JR西日本グループの事業運営を支えているのは「人材」です。社員一人ひとりの有する能力を最大限に発揮することが安全やCSの原動力となり、お客様からの信頼、ひいては企業価値の向上につながると考え、これからも人材育成、働きがいの向上に努めていきます。

## 推進責任者

執行役員 人事部長

藏原 潮



## Voice 私の次の一步



お客様のために考動  
できる後輩を育てます

近畿統括本部  
大阪支社 人事育成課  
内橋 知里

私は、2004年に契約社員として入社し新大阪駅で駅係員として勤務を始めました。その後社員採用試験を受験し、2008年に社員として採用されました。契約社員として駅で働くなかで、先輩方の仕事を見て「自分もこんな仕事がしたい」「自分ならこうしたい」と感じるようになり、正社員になりたいと思いました。

駅で後輩の指導をするときは、一方的に指示をするのではなく、常に相手の意見を聴いて「自分はどうしたいのか」ということを尋ねるようにしていました。指導している後輩から「内橋さんのようになりたい」といわれた時はとてもうれしかったです。

駅の仕事が好きだったのですが、他の駅など幅広く現場を知りたいという思いや、間接部門や指導層としての立場から駅を良くしたいという思いも抱くようになり、2011年に早期選抜型の研修に応募し合格しました。研修では駅の業務における専門的知

識・技術をじっくり深めることができたうえ、今後指導層として活躍するために必要なリーダーシップも学ぶことができました。

その後出産し、育児休職を経て2013年に復職しました。復職の際に、上司が親身になってサポートしてくださったのが本当にありがたかったです。上司や周囲の仲間のサポートがないと仕事と家庭を両立することは難しいと思います。子育てをしながら仕事も頑張るうえで、自分にできること、できないことを考え、深夜勤務の制限制度を活用しました。今は、母親が子育てをしながら普通に働く時代になっています。「仕事に誇りを持ち、働きがいを感じている自分ようになってほしい」という気持ちが支えになって、より一層仕事に励むことができていると思います。

2015年6月からは、人事育成課の教育担当になりました。今は、会社のことを理解して、自分の思いを形にできる社員を少しでも増やしていきたいと思っています。私自身もそうであるように、「働きがいを感じ、自らの仕事に誇りを持つことができる仲間を増やしていくこと」が私の使命であると考えます。



## P (人材育成) 社員一人ひとりの成長に向けた取り組み【個の活力】

D 鉄道の日々の安全・安心を実現し、CSをより高めるために、社員一人ひとりに着目し実務能力のレベルアップと意欲の向上に取り組んでいます

## 個人把握を通じた人材育成のPDCA

当社では、職種と階層ごとに必要な実務上の技術や能力を標準化した「実務能力標準」に基づく個人把握を行い、社員一人ひとりの状況を「見える化」しています。これに基づいて育成計画を策定し個々の社員に応じたOJTや集合研修を実施するとともに、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、効果的な実務能力向上に取り組んでいます。2014年度は、系統別の活用状況や課題を整理し、人材育成のPDCAサイクルの充実に取り組みました。

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を支える知識・技術をいかに受け継ぐかが課題であり、ベテラン社員の再雇用を行うとともに、OJTを中心にベテランから若手への知識・技術の継承を図っています。



の社員運用を目的として担当者を社内募集する「ポスト公募」を実施しています。2015年度は、車両設計に関する業務や京都鉄道博物館開業準備に関する業務などで「ポスト公募」による異動を実施しました。

安全最優先、お客様起点の意識をはじめ、社員として必要となる心構えや知識を学ぶ新入社員研修



系統や職種ごとに求められる専門的な知識・技術・技能を習得するための職能別研修



若手社員を対象とする公募選抜により、自らの実務能力とリーダーとしての指導力向上を図る選抜型研修



## 意欲ある社員の一層の成長・活躍

実務能力向上の基本は、社員一人ひとりがそれぞれの目標を立てたなかで、日々の業務において努力と工夫を重ねることです。上司、先輩から指示やアドバイスを受け、同僚と共同で実務を遂行していくなかで、技術・技能を高めていきます。

こうしたOJTを補完するものとして多様な研修があります。例えば、「新入社員研修」をはじめとする階層別研修のほか、専門的な知識や技術・技能を学ぶ職能別研修、将来のリーダー層の育成に向けた選抜型研修を実施しています。

またチャレンジ精神と意欲に富んだ社員の育成と、適材適所

## Voice 私の次の一步

人材育成の土台を  
支えています

㈱ジェイアール西日本ウェルネット  
JR自己研鑽・採用サポートセンター  
井瀨 貴司



私は、社内通信研修やオープンカレッジ\*1などの事前準備や研修・修了試験のサポートを行っています。研修や試験は、多くの社員にとって有効な学習の場や正当に能力を試す場であるため、常にミスなくスムーズに実施されるよう取り組んでおり、無事に研修や試験が終わった時「自分は人材育成の土台を支えているのだ」というやりがいを感じます。

今後は、研修や試験の運営に携わる社員として、人材育成の体系やメニューのあり方自体にも提言できるようになっていきたいと考えています。

用語解説 \*1 オープンカレッジ: ビジネススキルやパソコンスキルなどの向上を目的とした自主参加型研修

## P 〈働きがい〉働きがいの持てる、いきいきとした職場づくり【組織の活力】

D 一人ひとりがいきいきと活躍し、その活力を組織全体の成果につなげるよう取り組んでいます

### コミュニケーションの促進

社員一人ひとりの活躍の成果を職場全体のより大きな成果につなげるためには、良好なコミュニケーションによるチームワークが大切です。

このため、職場でマネジメントを担うリーダー層にコーチングスキル研修を実施し、上司と部下のコミュニケーション充実を図っています。また、組織として目標を達成していくうえで重要な職場での社員の評価、育成にあたっては、リーダー層に対してマニュアルや人材育成支援システム\*1などツールの再周知を行い、コミュニケーションに基づいて適切に制度運用がなされるように努めています。

労働組合とのコミュニケーションにおいても、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。

### 心身ともに健康で適切な職場環境づくりのサポート

身体の健康管理と合わせて、こころのケアについても全社員のストレス程度の把握と、その結果に基づく保健師による迅速なフォローを行い不調の予防と早期発見に努めています。

また、年次有給休暇の取得促進などによる労働時間短縮やフレックスタイム制の活用などにより、ワーク・ライフ・バランス向上にも取り組んでいます。

## 多様な社員が一体感を持って活躍できる職場環境

当社では、シニア層の社員や女性社員、育児や介護などに携わりながら働く社員など、年齢や性別にかかわらず多様な社員が、ワーク・ライフ・バランスを充実させいきいきと能力を發揮し、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、短日勤務制度などの仕事と家庭を両立する「制度」と、制度を利用しやすい「雰囲気づくり」の両面から取り組みを行っています。

### ワーク・ライフ・バランスに関わる主な取り組みや制度

- 育児 ・ 育児休職制度 ・ 短時間勤務制度  
・ 短日勤務制度 ・ 深夜勤務の制限  
・ 時間外労働の制限措置 ・ 保育所利用補助
- 介護 ・ 介護休職制度
- 「仕事と家庭の両立支援相談室」を本社、支社に設置

### 子育てサポート企業に認定

「次世代育成対策推進法」に基づき行動計画を策定して取り組んでいます。「子育てサポート企業」として厚生労働大臣から3回目の認定を受けました。

くるみんマーク\*3



### ワーク・ライフ・バランス・サポートBOOK

仕事と家庭を両立し、キャリア形成をめざす社員を支援するため、育児や介護に関わる制度や実際に制度を活用した社員の声などをまとめた冊子を全社員に配付しています。



### 子育て支援リーフレット

社員の仕事と子育ての両立を支援するため、社長と上司からのメッセージや、妊娠、出産、育児休職、復帰後の手続きのリストなどを掲載したリーフレットを出産を控えた社員に配付しています。2014年度は男性83人、女性582人が育児休職を取得しました。



用語解説 \*1 人材育成支援システム：社員一人ひとりの実務能力、目標設定をデータ管理し「見える化」することで、効果的な育成を実現するシステム  
\*2 シニアリーダー：管理者層にあった者で、定年退職後、再雇用制度によりその経験や技術力を活かして活躍する社員  
\*3 くるみんマーク：「子育てサポート企業」として厚生労働大臣の認定を受けた企業の証

## P 〈人材確保〉事業運営に必要な人材の確保

D 多様な採用で人材の安定確保に取り組んでいます

### 責任感とチャレンジ精神に富んだ人材の確保

採用環境の変化に対応して必要な人材を確保するため、新卒採用のほか、契約社員を対象とする社員採用、経験者の既卒採用、定年を迎えた社員の再雇用など多様な形態による採用を行っています。ホームページでの採用広報の充実などにより、2015年度は目標計画通りに必要な人材を確保しました。将来の労働人口減少に備え、鉄道運営の省力化にも取り組んでいます。

### 2015年度採用者数

新卒 521名(うち女性78名) 経験者 84名(うち女性7名)  
契約から174名(うち女性56名) シニア再雇用 428名(うち女性1名)

障がい者雇用は、法定雇用率を上回る2.46%(2015年6月時点)を実現しています。

### Voice 私の次の一步

それぞれの「個性」を活かし、全員でひとつの目標に向かって取り組みます

障がい者雇用は、法定雇用率を上回る2.46%(2015年6月時点)を実現しています。

障がい者雇用は、法定雇用率を上回る2.46%(2015年6月時点)を実現しています。



(株)JR西日本あいウィル ビジネスセンターの社員



(株)JR西日本あいウィルは、障がい者の職域拡大と自立、社会参加を目的とするJR西日本グループの特例子会社です。ビジネスセンターはJR西日本本社ビルにおいて会議資料の印刷や会議室設置などのサポート事業を行っています。現在5名の社員が、各自の経験によって培われた得意分野を活かしながら、お互いに協力し合い業務を行っています。性格、年齢、経験、障がいの有無や種別など、多様な社員と一緒に仕事をしていくにはエネルギーが必要であり、お客様に品質の高いサービスを提供していくために、お互いどのように連携し合えばよいかを常に考えています。個性が豊かであることを楽しみながら、プロ意識を持ってしっかりとよい仕事をする、それが笑顔でいきいきと仕事をするうえで大切なことだと考えています。

## C 一人ひとりの成長と働きがいの向上、人材確保が進展

〈人材育成〉人材育成支援システムの活用やOJT、集合研修など、個人把握に基づく実務能力向上の取り組みは着実に進展しています。箇所ごとの進捗状況に応じたきめ細かなフォローが課題です。お客様を起点とする仕事を実現するための人材育成もこれまで以上に進めていく必要があると考えています。〈働きがい〉「社員意識アンケート」(2014年12月実施)の結果では、「誇り・使命感」「心身の活力」「社員の能力向上」などの項目において前回調査や有力他社の結果を上回りました。

た。多くの項目において数値が上昇しており、働きがいの向上が図られていると評価しています。一方で「ワーク・ライフ・バランス」「技術継承」「職場風土(一体感・連携)」の項目については有力他社を上回ったものの前回調査をやや下回り、さらなる取り組みが必要であると考えています。〈人材確保〉新卒採用を中心に各採用において積極的な採用活動により、全体として計画通り進展しました。障がい者雇用数も法定雇用率を確保しています。

## A 多様な社員のワーク・ライフ・バランスとキャリア形成を支援する取り組みを一層充実していきます

〈人材育成〉人材育成の取り組みを系統、箇所単位でフォローし底上げを図ることによって、全体の実務能力と意欲の向上につなげます。意欲ある社員の一層の活躍のため「ポスト公募」の制度活用を進めます。〈働きがい〉シニア社員や女性など多様な社員が、それぞれにワーク・ライフ・バランスを充実させて、さらに活躍できるよう、年次有給休暇取得、フレックスタイム制、各支援制度の活

用、そして各職場におけるコミュニケーションの活性化など、制度活用と、制度が利用しやすい雰囲気づくりの両面に力を入れて取り組みを進めます。加えて育児に携わる社員一人ひとりがこれまで培った能力を活かし、目標を持ってキャリアアップしながら活躍できるようキャリア形成の支援も行っています。〈人材確保〉シニア層の社員の活躍促進や積極的な採用活動により必要な人材を確保していきます。



## 社会に提供する価値

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

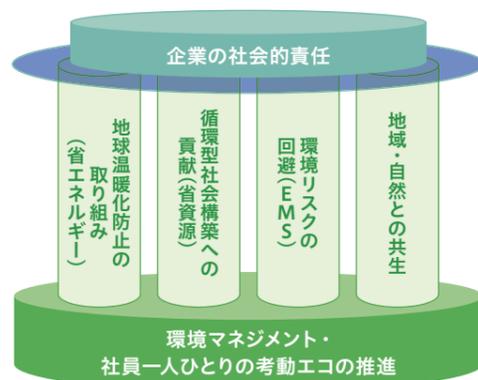
### 基本的な考え方

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を努めます。
- Ⅲ 私たちは、常に地球環境保護を意識して行動します。

1998年に「地球環境問題に対する基本的な考え方と行動指針」を制定し、JR西日本グループ全体で地球環境保護に取り組んでいます。



### 基本的な考え方

#### 推進責任者

技術理事  
鉄道本部技術開発部長  
**田仲 文郎**

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るとの認識のもと、鉄道の環境優位性(単位輸送量あたりのCO<sub>2</sub>排出量が少ない)をさらに高めるために、「JR西日本グループ中期経営計画2017」(以下、「中期経営計画」)では環境目標を掲げています。そして、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、駅・オフィスにおける各種省エネルギーの取り組みや省エネルギー運転などを進めています。

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の皆様と連携し、鉄道の利便性・魅力を高め、より多くのお客様に鉄道を選りいただけるよう取り組みを進めています。合わせて、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<sup>\*1</sup>を基本とした環境リスクの回避ができるよう一層努めていきます。

## 環境目標

項目	2014年度目標	2014年度実績	2015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)	△3%	△2%	△2%	△2% <sup>※2,3</sup>
同上(在来線運転用・駅オフィスなど) (2010年度比)	△5%	△6%	△8%	△9% <sup>※2</sup>
省エネルギー車両比率	79%	79%	81%	83%
エネルギー消費原単位 <sup>※1</sup> (2010年度比)	△3%	△3%	△3%	△3% <sup>※2,3</sup>
駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)リサイクル率	96%以上	98%	96%以上 <sup>※2</sup>	
鉄道資材発生品リサイクル率	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

**用語解説** <sup>\*1</sup> 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。

## P 地球温暖化防止の取り組み(省エネルギー)

**D** より環境にやさしい鉄道をめざし、車両や駅の省エネルギー化に取り組んでいます

### エネルギー消費量の削減

当社の消費エネルギーの85%を占める列車運行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います。省エネルギー車両の比率は2014年度末において79%であり、省エネルギー効果が大きい都市エリアにおいてさらなる導入を計画しています。また、加速を短く惰行を長くする省エネルギー運転にも取り組んでいます。

駅での消費エネルギーは全体の14%を占めます。こまめな節電はもちろん、「エコステーション設計ガイドライン」<sup>\*2</sup>を設けることで、電源回路の細分化や照明機器、空調設備の更新などを進めさらなる省エネルギー化に取り組んでいます。新駅設置や駅の改良時には太陽光や風、雨水といった自然を活かした設計も一部で採用しています。

‘15 3月 山口県厚狭地区に大規模太陽光発電所を設置



‘15 2月 JR西日本不動産開発(株)の新築分譲マンション「ジェイグラン・エル茨木」が経済産業省スマートマンション評価制度の最高評価5つ星に認定



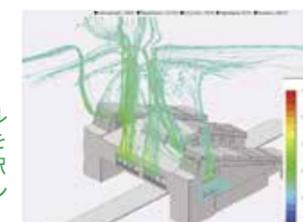
運転操縦技能の向上により、安全と省エネルギーを実現



‘15 3月 115系車両に比べて省エネルギー性に優れた227系車両を広島エリアで導入

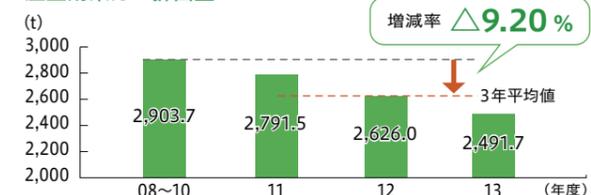


ジェイアール西日本コンサルタンツ(株)は、環境との調和を追求して駅を設計(写真は駅橋上化における温熱環境シミュレーション)



‘14 12月 「京都市地球温暖化対策条例」に基づく、京都ステーションセンター(株)の温室効果ガス排出量削減の取り組みが評価され、京都市から表彰されました。2009年度に実施した高効率空調機器の導入と中央監視盤による消費電力量の見える化、照明器具の一部LED化などの取り組みが評価されました。

### 温室効果ガス排出量



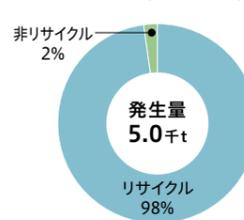
## P 循環型社会構築への貢献(省資源)

**D** 駅や列車内で発生するごみや設備工事による廃棄物の削減、再利用に取り組んでいます

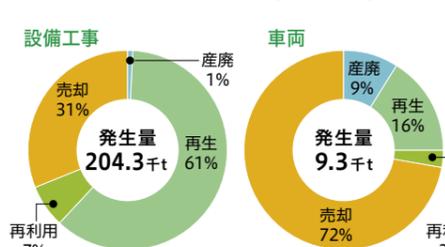
### 鉄道における廃棄物削減の取り組み

駅や列車内で発生するごみは、お客様にご協力をいただき分別回収し、リサイクルしています。また、車両、レール、まくらぎ、バラストなどの鉄道資材は3R<sup>\*3</sup>の取り組みを進めており、2014年度は、設備工事で99%、車両で91%の廃棄物を削減しました。

### 駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル状況(2014年度)



### 鉄道資材における3Rの状況(2014年度)



### 使用済みのがいし<sup>\*4</sup>を庭石にリサイクル



**用語解説** <sup>\*2</sup> エコステーション設計ガイドライン:駅の仕様検討、設計の際に活用する、駅全体で省エネルギー、省資源の効果が発揮できるように定めた社内指針  
<sup>\*3</sup> 3R:廃棄物の発生抑制(Reduce)、再利用(Reuse)、再資源化(Recycle)の3つのRの総称  
<sup>\*4</sup> がいし(磚子):電線とその支持物の間を絶縁するために用いる器具

## 鉄道における3Rの事例

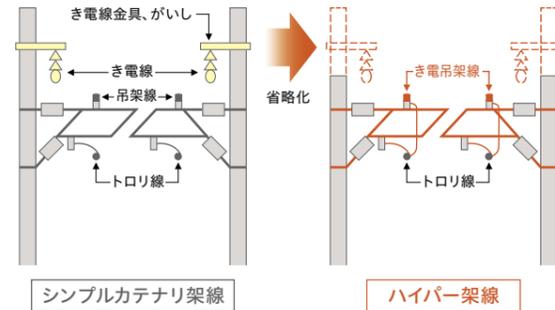
レールを研ぐことで、車輪の回転によって発生したレールの凹凸をなくし、レール傷の発生を抑制しています。



車輪を丁寧に研ぐことで、車輪自身の長寿命化とともに安全で静かな走りや快適な乗り心地を実現しています。



複雑な鉄道設備をシンプル化することにより、資材投入量、廃棄量を抑制しています。電車の給電設備であるハイパー架線は、架線をき電吊架線とトリ線のみで構成することで、部品数の削減やメンテナンスの省略化につながっています。

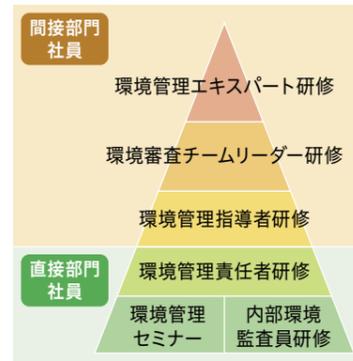


## 環境マネジメントシステム(EMS)<sup>\*1</sup>の推進(環境リスクの回避)

EMSを構築し、目標を設定して環境負荷低減活動に取り組んでいます

当社グループは、ISO 14001<sup>\*2</sup>もしくは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指導者を体系的に育成することで、日々の仕事に組み込んだ環境負荷低減活動を推進しています。

### 環境管理の教育体系



2014年度は、当社およびグループ会社70社がそれぞれ掲げる環境目標達成に向けて、日々の仕事のなかで環境負荷の低減や環境リスクの回避に取り組まれました。また、環境リスクが発生してしまった場合の影響を最小化するため、緊急事態を想定した訓練をグループ一体となって実施し、環境リスクへの認識を共有しています。

EMS研修(環境管理指導者研修)を開催



環境に関わる緊急事態を想定した訓練を実施



## Voice 私の次の一步

### 小さな取り組みを積み重ね、職場全体で地球環境保護を進めています

電気設備はお客様の安全や心地よさのために不可欠なものです。多くの電力を消費するという一面もあります。安全・快適性を保ちながら、いかに環境に配慮できるかということにこだわっています。

例えば照明器具のLED化では、遠隔地や取替困難箇所についても順次着手しており、器具の省電力化だけでなく、新しい設備に更新することで故障を減らし、故障箇所へ急行する自動車の使用回数を削減しています。小さな取り組みを大きな仕組みの一部分とすることで、職場全体で地球環境保護の取り組みを進めています。



### 仕事の先にある地球環境保護に気づききっかけづくりをしています

地球環境保護の取り組みは、一過性ではなく継続的なものでなければ効果がありません。高槻駅管区では節電、節水、レスペーパーなどの取り組みを進めることに加え、例えば商品であるICカードの普及を進めることが、紙の使用量を減らし、ひいては地球環境保護につながるということ、社員が携帯する職場の方針などを記した小冊子に分かりやすく示し、仕事とのかかわりを伝えています。



<sup>\*1</sup> 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  
<sup>\*2</sup> 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。

## P 地域・自然との共生

D 沿線の希少生物や景観を保護するため、地域と連携し、保全活動に取り組んでいます

### 生物多様性保全

当社は「鉄道の事業活動で生態系へ影響を与えない取り組み」を推進し、「鉄道事業と自然との共生」の深度化をめざしています。これらの保全活動を支援するため、当社沿線の希少野生動物などの生息情報の可視化(マッピング)を進めています。

'14 10月 鳥取県石見川流域では、特別天然記念物オオサンショウウオの生息が確認されていたため、その水系に近い伯備線の護岸工事に際し、生息調査を実施。確認・保護した4体を上流に放流した上で工事に着工



'14 10月 紀伊田辺駅において、間伐した枝を活用したバイオネット<sup>\*3</sup>作りを地元の小学生とともに実施

### 鉄道の利便性向上

CO<sub>2</sub>排出量が比較的小さい鉄道をご利用いただくため、「駅まで・駅から」の多様な移動手段を順次整備しています。



「駅まで・駅から」の移動手段整備状況 2015年3月

- 「パーク&ICOCA」34駅38箇所 鉄道利用で駐車料金を割引
- 「レール&カーシェア」18駅 鉄道利用でカーシェアリングを割引
- 「駅リンくん」24店舗 駅からレンタサイクルが利用可能

## C リサイクル率は目標達成するもエネルギー消費量は増加

2014年度、駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)、鉄道資材発生品のリサイクル率は目標を達成しました。一方、北陸新幹線の開業に伴い、エネルギー消費量は増加しました。

また、環境リスク事象が2013年度と比較して増加し、環境管理の指導が課題として残りました。

## A 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

引き続き、エネルギー消費量の目標達成に向け、省エネルギー車両や高効率設備の導入促進、エコステーションの展開や技術開発を進めます。また、リサイクルについても継続的に取り組んでいきます。さらに、社員一人ひとりが、日常業務のなかで環境リスク・環境負荷の低減と

地球環境保護を意識した行動がとれるよう環境管理教育の強化を進め、グループ会社への取り組みも深度化していきます。合わせて、当社の取り組みを社内外へ継続して情報発信することにより、鉄道と環境のつながりや当社の取り組みをご理解いただけるように努めます。

## 環境負荷

項目	内容	2014年度データ
電気	〈列車(電車)運行などに使用〉	31.1億kWh [3.8億kWh]
軽油	〈列車(気動車)運行などに使用〉	26,204kℓ [251kℓ]
灯油	〈車両所などのボイラー、事務所の暖房などに使用〉	4,584ℓ [298kℓ]
A重油	〈車両所などのボイラーなどに使用〉	2,088kℓ [1,382kℓ]
ガソリン	〈業務用自動車などに使用〉	1,215kℓ [1,299kℓ]
都市ガス	〈事務所への給湯などに使用〉	223万m <sup>3</sup> [2,140万m <sup>3</sup> ]
プロパンガス	〈事務所への給湯などに使用〉	290t [29t]
水	〈上水道〉	407万m <sup>3</sup> [289万m <sup>3</sup> ]
A4コピー用紙	〈コピーなどに使用〉	1.7億枚 [2.2億枚]

項目	2014年度データ
使用済み資材発生量(設備工事)	204.3千t
リサイクル量	201.7千t (99%)
使用済み資材発生量(車両)	9.3千t
リサイクル量	8.4千t (91%)
駅ごみ・列車ごみ総発生量	13.8千t
うち、資源ごみ発生量	5.0千t
資源ごみのリサイクル量	4.9千t (98%)
二酸化炭素 <sup>*1</sup>	199.0万t-CO <sub>2</sub>
産業廃棄物排出量 <sup>*2</sup> (産業廃棄物として行政に報告したもの)	1.4万t [45.2万t]

[ ]内は連結子会社などのグループ会社の数値(別掲)  
<sup>\*1</sup> 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。  
<sup>\*2</sup> 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。

用語解説 <sup>\*3</sup> バイオネット: 剪定した枝を丸く組み、中に落ち葉を積み上げ、自然の力で堆肥にする方法



## 人権

JR西日本は、「相互に理解を深めるとともに、一人ひとりを尊重し、働きがいと誇りを持てる企業づくりを進める」という企業理念に基づき、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ため、「人権意識の醸成」「人権感覚の一層の高揚に向けた啓発活動」および「差別事象の未然防止」を推進し、同和問題をはじめとするさまざまな人権問題の解消に取り組んでいます。

当社グループでは、「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60,650人の対象者が受講しました。人権研修は、世界人権宣言\*1の趣旨を踏まえ、参加体験型研修などさまざまな手法により、人権問題を理解し日常業務に活かせる内容にしています。

### P 「人権に係るリスクマネジメント」を推進

#### D 差別事象未然防止の取り組み

業務内容の違いによって、職場で発生しうる差別事象は異なっています。そこで、職場ごとに発生しうる人権侵害リスクを洗い出すことで人権侵害の未然防止につなげる取り組みを行っています。

社員の意識の高まりを反映し、多くの箇所で「パワーハラスメント」「セクシャルハラスメント」「障がい者の人権」などが人権侵害リスクとして抽出されています。洗い出されたさまざまなリスクから「最優先課題」を選定し、ディスカッションや研修のテーマとして取り上げることで、人権へのより深い理解につなげています。これらの取り組みは、社員が働きやすい職場づくり、高齢者や身体の不自由なお客様への対応の改善など、ES・CSの向上にもつながり始めています。

#### 「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」について重要度などの評価を行い最優先課題を決めるとともに対策を検討する

#### 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する

### Voice 私の次の一步



誰もが快適にご利用いただける駅をめざします

京都駅  
運輸管理係 木村 裕美恵

京都は、国際観光都市として国内外から多くのお客様にお越しいただいています。京都駅では近年トイレ内に紙が散乱している、水が流されていないなど、トイレを利用されるお客様からご意見をいただくことが多くなっていました。

こうした事態に対し解決策を検討する中で、「文化や習慣の違いからトイレの使用方法が異なるお客様がいらっしゃるのでは？」という思いに至りました。そこで、誰もが快適にトイレをご利用いただけるよう、トイレの使用方法について文化・習慣の違いに配慮した5カ国語のイラスト入り案内を作成、掲出しました。

案内を全トイレ内に掲出してからは、ご意見をいただくような機会は大幅に減少し、多くのお客様に快適にトイレをご利用いただいています。現在では、この案内は京都駅に留まらず、当社内の多くの駅でも活用されています。

今後もさまざまなお客様に配慮し、快適に駅をご利用いただけるよう取り組んでいきます。

#### 京都駅で作成したイラスト入り案内



### C 「人権に係るリスクマネジメントの取り組み」の展開に課題

2014年度は、モニター職場49カ所との意見交換を通じてリスクの洗い出し手法に関する事例集を作成し、社内イントラネットに掲載することなどにより周知しました。

しかしその一方で掲載に気づいていない職場もあり、水平展開に課題が残りました。

### A 取り組みと事例の共有を工夫します

各職場でリスクマネジメントの取り組みが浸透し、差別事象が発生していない状態をめざします。そのために、2014年度に作成したリスクの洗い出しに関する事例集の

周知徹底を図り、担当者へのメール配信や研修会などでの伝達など社内周知の方法を工夫します。

用語解説 \*1 世界人権宣言:1948年に国連総会で採択された「すべての人民とすべての国とが達成すべき共通の基準」を示した文書

### 推進責任者

執行役員 広報部長

倉坂 昇治

### P 社会の視点や感度を踏まえた広報活動

#### D 「分かっていたく」ための取り組み

経営情報や安全にかかわる情報などを迅速・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プレス発表や、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情報発信しています。

情報発信にあたっては、2013年度からの5年間で取り組んでいる「JR西日本グループ中期経営計画2017(=以下、「中期経営計画」)」および「安全考動計画2017(=以下、「安全考動計画」)」に沿って、進めている施策を丁寧に説明するよう努めています。

また、ホームページでは、各種経営情報や発表資料のほか、定例社長記者会見や企業紹介をはじめとする動画の配信を行っています。



定例社長  
記者会見動画

HP <http://www.westjr.co.jp/company/ir/movie>

### C 企業レピュテーション\*2調査による評価は向上

社会の視点や感度を踏まえて、より適切に情報を発信するため、毎年定期的に外部調査を実施しています。「中期経営計画」の施策に関係の深い5項目の評価向上を目指し、安全の取り組みをはじめとする広報活動を展開してきました。

2014年度は着実な改善が見られましたが、現在当社グループで進めている地域社会に貢献する取り組みなどをさらにわかっていただくための情報発信が必要であると確認できました。また分析の結果、安全の取り組みのほか、「お客様の声」のサービスへの反映も、全体の評価向上に効果的であることが分かりました。

### 基本的な考え方

当社グループが、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、当社グループの経営情報や事業活動におけるさまざまな取り組み、リスク情報などについて、正しく「分かっていたく」ために、積極的な情報開示を行っています。

列車の運行情報については、海外からのお客様にも分かりやすい情報提供に努めています。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います。



企業紹介動画



HP <http://www.westjr.co.jp/company/info/outline/movie/introduction.html>

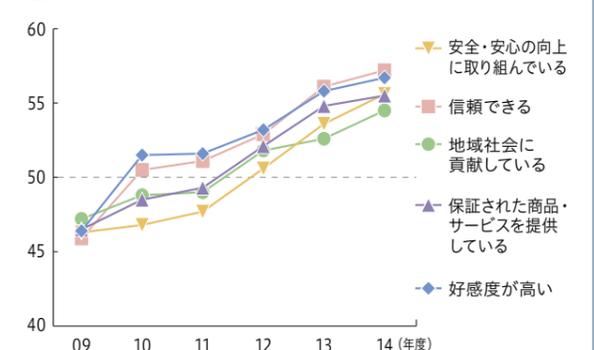
### D 広報力基盤の維持、底上げ

組織的な広報力の向上を図るため、当社およびグループ会社の広報担当者に研修を行っています。

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。

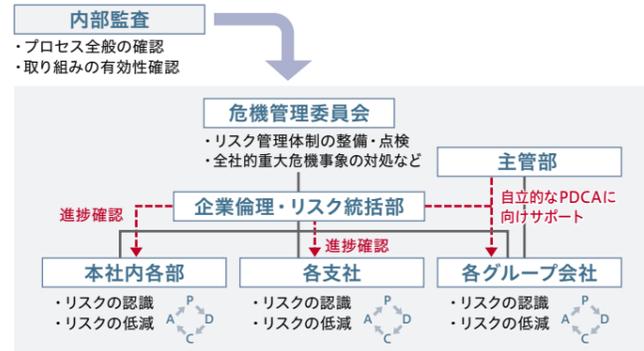
#### 企業レピュテーション調査結果

重要テーマの評価推移(50を標準とする評価値)



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

## JR西日本グループでのリスクマネジメント推進



推進責任者

企業倫理・リスク統括部長  
沖永 英治

### 基本的な考え方

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。万が一、不測の危機事象が発生した際に、ダメージの最小化に努めるだけでなく、平時から各種リスクの発生可能性や被害規模を極小化させるべく、リスクを予測し予防・準備を行うことが危機管理の要諦です。

JR西日本グループでは、各部門やグループ各社が自らを取り巻くリスクを洗い出し、それらの評価を行ったうえで、重要なリスクに対しては低減策を立案・実行するとともに、点検や内部監査を通じて継続的改善を図っていくという「リスクマネジメント」サイクルの取り組みの一層の定着を図っています。

また、一連の取り組みは、社長を委員長とする「危機管理委員会」の場で報告し、取り組みの点検や重要方針の策定を行うことなどによって統括し、円滑な推進に努めています。

### 「リスクマップ」を見直し、継続的な取り組みへ

また、企業を取り巻くリスクは社会情勢や法令の改正などに応じて常に変化することから、定期的なリスクの軽重などを見直す必要があります。2015年2月には、当社でも各部門で認識するリスクをもとに見直しを図り、「リスクマップ」として改定しました。この結果、新たに13項目のリスク事象を「重要リスク」として掲げ、特にその低減を推進することとしています。



15 2月  
リスクの再評価を実施(中央がリスクマップ)

### C グループ各社でリスクの低減に向けた意識の変化へ

グループ各社におけるリスクの抽出・評価や対策、また履行の確認(リスクマネジメントのPDCAサイクル)について、

各経営者が主体的に関与する体制が整ってきました。今後、各社の理解度の差を縮めることを念頭に推進を図ります。

### A 一層の連携を図り、グループ全体の危機管理能力のさらなる向上へ

お客様から安心・信頼していただけるJR西日本グループを構築していくうえで、危機管理の取り組みにゴールはありません。グループ各社との連携を密に、リスクマネジ

メントの継続的な推進を図るとともに、新たなリスクについても情報や対策などの共有を図り、対応能力をさらに高めていきます。

### P グループ一体でリスクマネジメントを推進

#### D 改正会社法をふまへ一層の連携へ

2015年5月の改正会社法の施行により、グループ一体となった内部統制システムの整備が一層求められることから、当社では、平時からの備えとしてのリスクマネジメントの推進に特に注力してきました。

推進にあたっては、会議などでの指導のみならず、グループ会社の取り組みを対面で確認しサポートするとともに、監査を通じて取り組みの有効性の確認や一層のブラッシュアップに努めました。

また、有事の初動を誤らないためにも、当社内のみならず、グループ各社で日々発生するさまざまなリスク事象を、当社の担当部署が速報ベースで受け取り、重大な事象については迅速な対応や再発防止の取り組みにつなげていく体制も確保しています。

14 12月  
グループ会社のリスク管理の進捗を対面で確認



### Voice 私の次の一歩

リスク感度、高めています

㈱ジェイアールサービスネット  
経営企画部  
リスク・品質管理室  
リーダー 真岩 龍次



これまでも「食の品質管理」や「現金管理の厳正」などに重点的に取り組んできましたが、JR西日本との連携のもと、経営を取り巻く重要なリスク全てを対象に、PDCAをしっかりと回す取り組みを具体的に開始しました。

- ① リスク分類シートやリスクマップの見直し
- ② 特に発生頻度や影響度の顕著な11項目のリスクについて、年間のリスク低減計画や内部監査計画を策定
- ③ 計画のトレースを四半期毎に実施
- ④ 「何でも聞かせてポスト」で集まった社員のリスク低減のアイデアを毎月開催する「リスク評価委員会」で検討

これらを確実に実施し、会社のリスク管理レベルの向上に努めています。

### P 重要リスクの低減

#### D 大規模災害発生時の初動対応力の向上

リスクマネジメントで抽出した「重要リスク」については、その低減に向けての着実な取り組みが必要となります。

一例として、「大規模災害の発生」といったリスクに対しては、迅速な情報収集や意思決定といった適切な初動が求められることから、当社内各エリアの担当者を対象とした実践型の初動対応訓練を実施するなどして、対応力の向上に努めています。

14 12月  
大規模災害発生時の対策本部の初動を訓練で体感



## 情報セキュリティ

### P PDCAサイクルの定着

当社では、情報セキュリティを危機管理の必須項目と位置づけ、高度化するサイバー攻撃対策として最新のセキュリティ対策ソフトを導入するなど、システム面でのセキュリティ強化を進めてきました。また、職場単位で情報セキュリティ教育を実施



ティ推進者を配置し、定期的に個人情報や情報機器の適切な管理・取扱いを点検するとともに、全社員への教育やグループ会社を含めた講習会を継続的に実施しています。

2014年度は、他社における個人情報漏えい事件を踏まえ、特にお客様の個人情報を取り扱うシステムを中心にグループ会社を含めた緊急点検を実施し、対策を強化しました。

15 2月  
グループ会社とともに情報セキュリティ対策に関する講習会を開催



### C 情報セキュリティに関する重大な事故はゼロに抑制

2014年度は情報セキュリティに関する重大な事故は発生していません。しかしながら、不注意による個人情報の紛失や標的型メールが社内確認されるなどのリスク事

象が発生していることから、情報セキュリティ対策の継続的な取り組みが必要です。

### A 社会や制度の変化に対応した情報セキュリティ対策を着実に推進します

他社の個人情報漏えい事件を踏まえた対策を着実に実施するとともに、個人情報の取扱いに関する教育や巧妙化するサイバー攻撃対策を継続的に実施していきます。

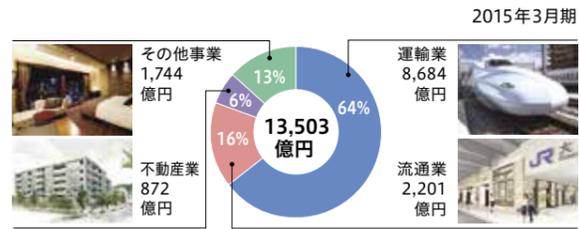
さらに2015年度から導入されるマイナンバー制度への対応を確実に推進していきます。

# 財務ハイライト(連結)

## 連結決算データ

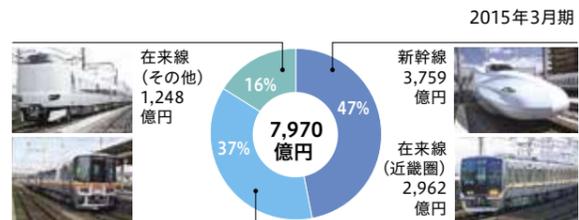
	単位: 億円		
	2014年度	2013年度	2012年度
営業収益	13,503	13,310	12,989
(再掲: 鉄道事業の旅客運輸収入)	(7,970)	(7,806)	(7,691)
営業費用	12,105	11,964	11,694
営業利益	1,397	1,345	1,294
経常利益	1,219	1,129	1,046
当期純利益	667	656	601
資産合計	27,864	26,878	26,137
負債合計	19,397	18,805	18,455
(再掲: 長期債務)	(10,042)	(9,807)	(9,830)
純資産合計	8,467	8,073	7,681

## セグメント別営業収益



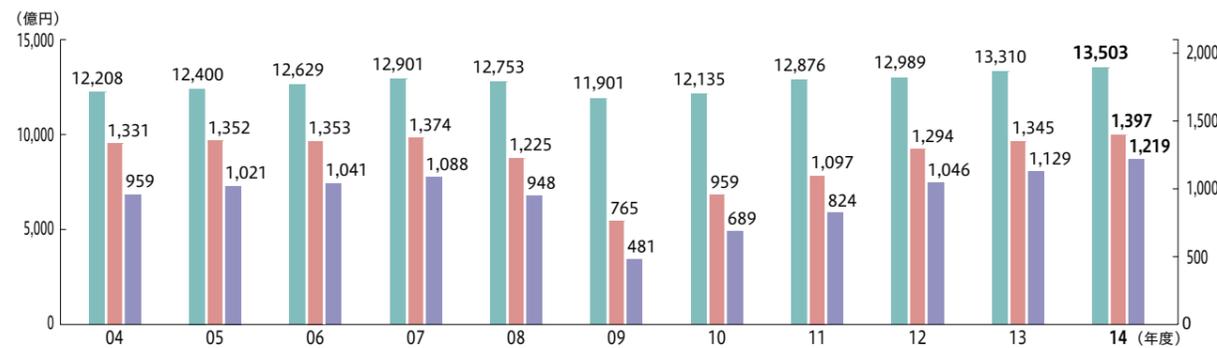
(注)1. 上記セグメント別営業収益は、外部顧客に対する売上高を示しています。  
 (注)2. 金額については、表示単位未満の端数は切り捨て表示しています。また、比率については、表示単位未満の端数は四捨五入して表示しています。そのため、合計などと一致しない場合があります。

## 鉄道事業の旅客運輸収入

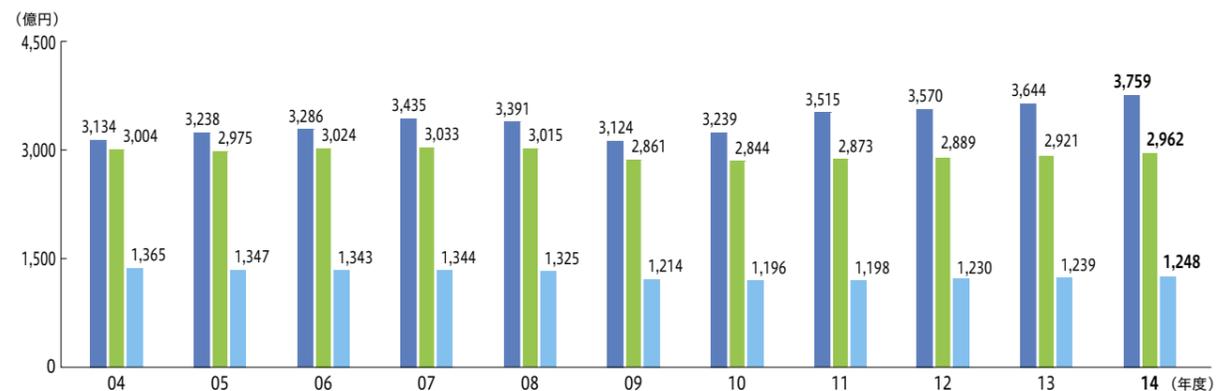


(注)金額については、表示単位未満の端数は切り捨て表示しています。また、比率については、表示単位未満の端数は四捨五入して表示しています。そのため、合計などと一致しない場合があります。

## 経営成績



## 鉄道事業の旅客運輸収入



## 2014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。

2014年度については、堅調な景気を背景に各種施策が奏功し、新幹線・在来線ともご利用が好調だったことや、大鉄工業株式会社などの新規連結などにより、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、2013年度に比べ1.5%、193億円増加の1兆3,503億円となりました。

運輸業については、当社の運輸収入の増などにより、2013年度に比べ2.0%、170億円増加の8,684億円となりました。

このうち、新幹線については、北陸新幹線長野・金沢間の開業による「かがやき」「はくたか」「つるぎ」の営業運転開始や、山陽新幹線における「スーパー早特きっぷ」設定区間の拡大など、ご利用促進に努めた結果、2013年度に比べ3.1%、114億円増加の3,759億円となりました。

また、在来線についても、国内外の観光需要の取り込みに加え、当社沿線での大型商業施設の開業、学校の立地を進めるなど線区価値向上に向けて取り組んだ結果、2013年度に比べ1.2%、49億円増加の4,210億円となりました。

流通業については、「JR大阪三越伊勢丹」の改装工事による支障影響などにより、2013年度に比べ8.3%、199億円減少の2,201億円となりました。

不動産業については、将来の成長に向けた新大阪駅、広島駅、金沢駅などの拠点駅におけるリニューアル工事の支障影響のほか、不動産分譲における昨年の消費税増税前駆け込み需要の反動などにより、2013年度に比べ14.7%、150億円減少

の872億円となりました。

その他については、ホテル業や旅行業が訪日観光客の獲得増大に努めたことのほか、大鉄工業株式会社などの新規連結などにより、2013年度に比べ27.2%、372億円増加の1,744億円となりました。

### ②営業費用

営業費用については、北陸新幹線開業に向けた準備費用が増加したことのほか、大鉄工業株式会社などの新規連結の影響などにより、2013年度に比べ1.2%、141億円増加の1兆2,105億円となりました。

### ③営業利益

営業利益は、2013年度に比べ3.8%、51億円増加の1,397億円となりました。

### 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利息の減少などにより、2013年度に比べ38億円改善し、177億円の損失となりました。

### ⑤経常利益

経常利益は、2013年度に比べ8.0%、90億円増加の1,219億円となりました。

### ⑥特別損益

特別損益については、2013年度に発生した山口・島根豪雨などの災害に伴う復旧費が発生したものの、大鉄工業株式会社などの新規連結による負ののれん発生益の計上などにより、2013年度に比べ19億円改善し、7億円の利益となりました。

### ⑦当期純利益

当期純利益は、2013年度に比べ1.6%、10億円増加の667億円となりました。

## 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。

2014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やスモールグループミーティングのほか、個別面談を実施しました。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、駅・車両所の見学会を開催しました。



北陸新幹線金沢駅および白山総合車両所見学会

詳しくはWEBで [JR西日本](#) [IR](#) [検索](#)

## 第三者意見

本報告書では、表紙を開けてすぐ目につく位置に「企業理念」「安全憲章」が掲載されており、それらの実現こそがJR西日本のCSRであるとされている。また同じ見開きに、「現場起点の考動(自ら考え、動く)」によってCSRを推進していく旨が図も用いて説明されている。本報告書の最も重要な訴求点が、巻頭においてはっきりと示されている。

また、この報告書を何のために発行しているかという点、CSRを推進する原動力すなわち「考動」について広く社会に知ってもらうためであり、これもサブタイトルである「企業考動報告書」や巻頭の図解から明らかである。

本報告書には、中期経営計画に沿って幅広い内容が記載されているが、「組織開発」\*1を研究してきた者として、特に組織の行動原則とされている「考動」がどのように報告されているかを中心に論じていきたい。また、2014年度に引き続いて第三者意見を述べる立場からも今回最も注目したことは、「考動」という実践に直結したこの言葉がどのような意味を持っているのかを2014年度よりもしっかりと社内外のステークホルダーに対して伝えることができているかどうかという点である。

本年度版では「考動」については、巻頭に続いてトップコミットメントおよび中期経営計画アップデートの中でも、「考動」の結集によって中期経営計画を推進することに言及されている。またそのために、「自分ゴト化」「みんなゴト化」というキーワードを用いて、組織の目標への理解と納得を得ること、個々のベクトルを束ね一体感を醸成することに取り組んでいると説明している。

「組織開発」においては、組織の目的や変革の取り組み手法などを決定していくプロセスを重視する。一握りのリーダーが密室で決めたことは実行されないこともあるだろうが、上も下もなくみんながワイワイガヤガヤと議論して決めた場合、意思決定の質が上がり、やろうという機運が高まるとともに、実際に決めたことが皆に受容されやすく、その結果、実行されやすい。これらの点から、JR西日本の「自分ゴト化」「みんなゴト化」という進め方はめざす目的に対して合理的といえる。

このように冒頭の数頁を読むと、「考動」がJR西日本の社内では継続的かつ積極的に取り組まれ、また深化していると推測される。ところが、報告書全部を読み終えての印象としては、「考動」とは何なのか、JR西日本に働く人たちが「考動」によって、顧客を含むステークホルダーに具体的に何をしてくれているのかが、十分に伝わっているとは言い切れない感じがする。

「現場起点の考動」が、どのようにJR西日本の経営スタイルや経営戦略や企業方針に浸透し、教育システムや管理システム、目には見えないが、組織文化や社風、職場の規律や雰囲気根付いているのか、またそのための努力がどのようになされているのか、もっと具体的に知りたいという気持ちが残る。



神戸大学大学院経営学研究科 教授 金井 壽宏 様

一般論として昨今、コア・コンピタンス\*2や組織能力\*3の重要性が高まっているが、「考動」をはじめ「自分ゴト化」「みんなゴト化」といった手法も、真似できそうでなかなか真似のできないことである。つまりこれらは、JR西日本のコア・コンピタンスや組織能力となり得るのではないかと。

だからこそ、「考動」を社内にいっそう深く定着させていくうえでも、またステークホルダーにその真意を伝えるうえでも、「考動」の事例をビビッドに心に残る形で紹介することがもっと必要ではないだろうか。個人レベルの「考動」から生まれる「ささやかだがいい話」でもいいし、組織横断で行われるビッグプロジェクトの中で発揮された「考動」でもいい。その具体的な記述をこの報告書に見たい。そう思うのは私だけではないであろう。

2008年度からの報告書を精読すると、2005年の福知山線列車事故への反省がJR西日本のCSRの原点にあることがわかる。年度が変わっても、CSRのこの原点は変わらないから、同じ主旨の取り組みが継続され、同じメッセージが発信されるのは当然である。2008年度から毎年発行されているこの報告書も、繰り返し強調される重要なメッセージに変化はない。昨年度の第三者意見においても、「変わる経営、変わらぬ原理」について述べたが、企業経営においては「変えてはならないこと」があり、JR西日本において安全を最優先するという姿勢は本報告書においても揺るがず貫かれていることは評価できる。

他方、基本価値を繰り返し語ることと並行して、毎年発行される報告書として、年度ごとのテーマを明瞭にし、年度ごとの課題とこの1年間で進捗したこと、達成したこと、できなかったことを報告し、次年度以降への課題を展望すれば、目的に向かって着実に取り組んでいる姿がより深く理解できるはずだ。昨年度も、

新しい取り組みにはWhat's new、継続している取り組みにはWhat's the sameといったアイコンを記事の見出しに付けてはどうかという指摘をさせてもらったが、本年度版は、一部の取り組みに実施年月が記載されており、改善がなされている。しかし、取り組みを継続性と革新性の両面において明確にはとらえづらく、かつ読後に具体例が脳裏に浮かび上がってくるような記載になっているとは言い難い。今後への期待だが、前述の「考動」の具体例の充実化とともに、分野ごとに年度のテーマを設けて、記憶に残るような紹介の仕方にチャレンジしてみてもどうか。

JR西日本は、中期経営計画の中で、「めざす未来～ありたい姿～」として、鉄道事業者としての使命を果たすとともに地域共生企業となることを掲げている。旅客を安全に目的地までご案内するという、第一義的な価値提供に次いで地域共生を掲げている。これは鉄道が地域を離れては存在し得ない事業であることを踏まえれば当然ではある。

しかし、地域というこの聞き慣れた言葉をJR西日本がどのようにとらえているのか、その説明がけっして十分とはいえない。西日本全域を営業エリアとするJR西日本であるから、地域の定義も難しいであろう。ただ、私たち外部の読者、外部のステークホルダーがイメージする地域という言葉の意味と、JR西日本がイメージする地域という言葉の意味に本質的なギャップがあつて

### ご意見を受けて

本レポートは、発行以来、企業考動報告書として、「考動」の積み重ねによる企業理念の実現に向けた取り組みを発信してきましたが、今般、ステークホルダーの皆様により深くご理解いただく工夫として、「考動」の具体的な事例とその影響や価値について、さらなる記述を期待するとのご意見をいただきました。また、「地域共生」に向けた取り組みに対しても同旨のコメントをいただいたものと理解しています。

ご意見を踏まえ、「安全」や「CS」、「地域との共生」といった各種取り組みについて、当社グループにとって重要な価値観である「考動」という切り口から、1年における進捗と成果を明確にしていきたいと考えています。そのためには、具体的な事例とともに、私たちがどのように変わりつつあるのか、どう変わったのか、社会へどのような価値を提供しているのかをわかりやすく説明する必要がありますを改めて認識しました。これからもレポートを通じて、当社グループの「考動」する姿を知っていただけるよう努めていきます。加えて、レポートを充実させることにより、ステークホルダーの皆様からのフィードバックに基づく取り組みの深度化や進展をはじめ、地域の皆様との対話や連携、社員の「考動」への理解と実践を促進するなど、双方向のコミュニケーションを

はならない。地域やコミュニティは大切にしたい言葉だ。

JR西日本の事業は、レールの上のみで展開されているのではない。周知のように、駅ナカから駅前へ、駅周辺へ、さらには沿線へ、より広い地域やコミュニティへと、昨今は加速度的に事業の幅を広げている。従来の自前主義から、他企業との提携による新規事業展開も目につくようになってきた。インフラを担う企業として、挑戦できる分野は広いと考えられる。

一方で、ビジネスとしての展開だけではなく、特集で紹介されている「京都・梅小路みんながつながるプロジェクト」はその一つの例であるが、駅や線路などで地域やコミュニティと身近に直接接する公益企業だからこそ取り組める新たな事業領域も利用者に意味ある形で発掘してほしい。

鉄道は通勤や通学といった日々の生活の一部であり、同時に移動中のワンシーンが記憶にとどまるような「物語」が生まれることさえもある「特別な乗り物」である。地域の暮らしに深く関わる事業であるだけに、「地域共生企業」というJR西日本がめざす姿についても、抽象的な言葉だけではなく、具体的な事例を通じて説明していくことが望まれる。

苦言ばかり呈したが、イラストで人物を描いての説明や個々の取り組みを写真とその説明で紹介するなど、見やすさ、読みやすさは随分改善されている。これからの1年の実行を通じて、さらに内容が深まることを期待したい。



代表取締役副社長兼執行役員 来島 達夫

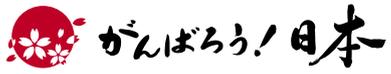
実現させ、当社グループの持続的な成長につなげていきたいと考えています。

また、社会に価値を提供する礎である「考動」があらゆる事業活動の場で発揮されるために、現在、「自分ゴト化」

「みんなゴト化」を通じて目標の連鎖性を高め、「考動」を促進・集集し、働きがいと誇りを醸成する取り組みを進めています。この取り組みを好循環させることによって組織力の向上を図り、ご意見いただいたように「考動」を当社グループならではの価値を生み出す源泉、強みとしていきます。

今後とも、昨年度に引き続きご紹介いただいた「変わる経営、変わらぬ原理」の精神を大切に、安全で安心・信頼いただける鉄道の構築に向けて変わらぬ理念を貫きながら、新たな価値の創造に向けて積極的なチャレンジを積み重ねていくことにより、ステークホルダーの皆様のご期待にお応えし続けていきます。

用語解説 \*1 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効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働的な働きかけ \*2 コア・コンピタンス:顧客に対して、他社には簡単に真似のできない自社ならではの価値を将来にわたって提供する、企業の中核的な能力 \*3 組織能力:企業が全体として持つ組織的な能力。あるいは、その企業が得意とする組織的な能力(ケイパビリティ)



## 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/>

