

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	