

# JR西日本グループの CSR ※1

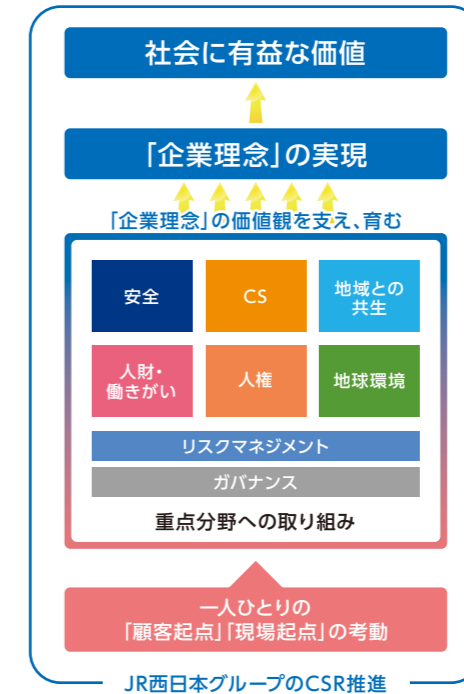
## CONTENTS

### 社会への有益な価値提供のための「企業理念」実現に向けて、「考動」を続けます

JR西日本の経営の根幹は、「企業理念」と「安全憲章」にあります。「企業理念」は、福知山線列車事故を機に、「安全を最優先する企業となる」「重大な事故を二度と発生させない」という私たちの変わらぬ決意のもと、役員・社員で議論を重ね、社会に対してお約束したものです。社会の信認<sup>※2</sup>にお応えし、「企業理念」実現に向けて「考動(自ら考え、行動)」していくことそのものが、「JR西日本グループのCSR」であると考えています。「企業理念」「安全憲章」のもと、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、地域・社会の皆様、株主の皆様、取引先の皆様、社員とその家族など、JR西日本グループを支えるあらゆる関係者のご期待にお応えし、将来にわたり持続的発展を図っていきます。

### 一人ひとりの「顧客起点」「現場起点」の考動がCSRの推進力

「企業理念」の実現を通じて「社会に提供する価値」を向上させるため、世の中からのご期待および私たち自身のめざす未来に照らして、CSRの重点分野を定めています。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>※3</sup>の第一線で起こっているさまざまな課題を共有した上で、スピード感を持って自律的にかつ連携して解決に取り組むことが大切だと考えています。こうした「顧客起点」「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、企業理念の実現、社会への有益な価値の提供につなげ、CSRを推進していきます。



- ▶P.01 JR西日本グループのCSR
- ▶P.03 社長メッセージ
- ▶P.05 「JR西日本グループ中期経営計画2022」でめざす未来
- ▶P.11 主要戦略を通じて提供する価値
- ▶P.14 技術で切り拓く交通の進化  
～JR西日本 技術ビジョン～
- ▶P.17 JR西日本グループの事業活動
- ▶P.19 福知山線列車事故について
- ▶P.25 コーポレート・ガバナンス
- ▶P.28 ステークホルダーとの対話
- ▶P.29 CSR重点分野の2017年度活動実績および2018年度重点取り組み計画

- ▶P.31 安全
- ▶P.41 CS お客様満足
- ▶P.45 地域との共生
- ▶P.49 人財・働きがい
- ▶P.53 人権
- ▶P.55 地球環境
- ▶P.59 リスクマネジメント
- ▶P.63 データ集
- ▶P.71 第三者意見
- ▶P.72 ご意見を受けて

### 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。

### ステークホルダー<sup>※4</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。その中で得られた収益で事業の持続可能性・成長性を確保し、株主や取引先の皆様との協創的な関係を築いていきます。

【ご被害者】  
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



### 継続と進化で、めざす未来へ

2018年4月、私たちJR西日本グループは新たに「JR西日本グループ中期経営計画2022 (P05～P10参照)」を策定し、私たちのめざす未来を「人々が出会い、笑顔が生まれる、安全で豊かな社会」と定義しました。鉄道を軸に社会インフラを担う企業グループとして、私たちの強みである地域の皆様と連携する力、グループ一体で施策を展開する力を磨き続けるとともに、めざす未来からの視点に立って「挑戦し続ける企業」となることで、グループ全体で成長に向けて絶えず進化し、社会、経済の発展に貢献していきます。

※1 CSR(Corporate Social Responsibility):会社として、社会の要請に耳を傾け、応えていく取り組み。一般に「企業の社会的責任」と訳します  
 ※2 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、身体、財産を委ねることと解されます

※3 現場:安全やサービスをはじめとする価値が現実に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)  
 ※4 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