

「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、福知山線列車事故を機に全社員でつくり上げた「企業理念」と「安全憲章」にあります。「企業理念」「安全憲章」のもと、全社員が心をひとつにし、安全を最優先する企業風土を構築するための努力を積み重ね、お客様、社会、株主様など、当社を支えるあらゆる関係者の方々のご期待に応え、将来にわたる持続的発展を図ってまいります。そのために、会社が一体となって、自ら考え、行動する(=「考動」)ことを継続してまいります。

JR西日本 企業理念

1. 私たちは、お客様のかけがえ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。

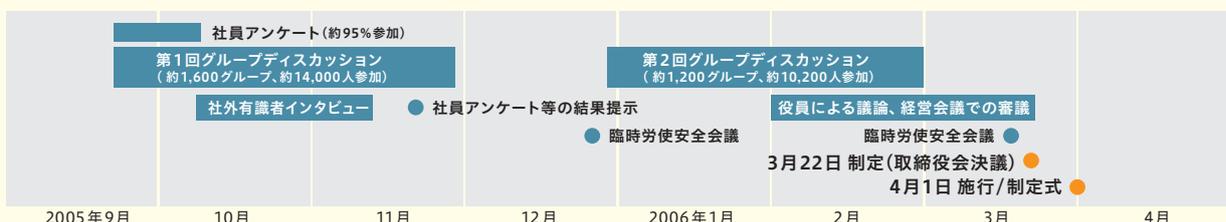
「企業理念」は、JR西日本が目指す方向性、大切にしたい共通の価値観を示したものであり、福知山線列車事故を真摯に受け止め、新たなJR西日本を築き上げようとする、社員全員の決意をあらわすとともに、世の中の皆様に対する宣言でもあります。

「安全憲章」は、「企業理念」第一項に掲げた安全に関する具体的な行動指針であり、一人ひとりが安全の担い手であることを自覚し、日常の場において、安全を最優先するという価値観に基づく行動が自然に出るよう定めたものです。

「企業理念」「安全憲章」の制定

福知山線列車事故を機に、安全を最優先する企業風土を構築するため、会社発足20年目を迎えるなか、当社の目指すべき方向性、価値観について議論を重ね、会社発足直後に制定した「経営理念」を見直し、「企業理念」を制定しました。

あわせて、安全に関する具体的な行動指針である「安全憲章」についても、事故を決して忘れることなく、最大の使命である安全の確保に向けて、社員一人ひとりが具体的な行動を起こせるよう見直しを行い、新たな「安全憲章」を制定しました。

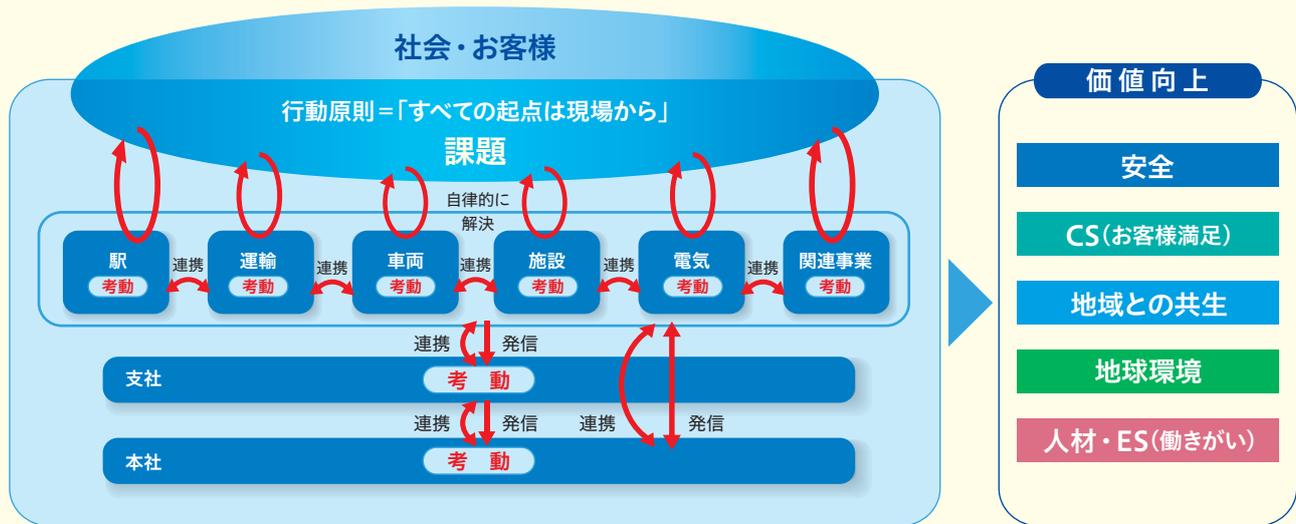


「考動」の起点は、「現場」です

安全やCSなどステークホルダーの皆様を提供する価値を向上させるためには、現場の第一線にある課題を共有し、それぞれの立場の役員・社員が自律的にかつ連携して取り組むことが大切だと考えています。そのためには、一人ひとりの役員・社員の気付きや情報発信、それぞれの職場での自律的な対策に加え、他職場との連携や課題の共有などが不可欠です。こういった主体的な行動を、「現場起点の考動」として一人ひとりの行動原則と位置付け、現場の課題解決を組織的に取り組んでまいります。

※「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)

「現場起点の考動」の広がり



考動事例1

ホーム混雑緩和策 (お客様の声が起点)

お客様の声が起点となって、課題が各職場で共有されました。社会・お客様と接する現場の最前線で、まず自分達で行い、さらに取り組むべきことを支社と連携して実施しました。

福知山線相野駅では朝ラッシュ時に、最寄りの高校に通学する学生でホームが混雑し、列車が発車する際に危険な状態になっていました。



※篠山口駅は、相野駅をはじめ近隣の駅を統括しています。

考動事例2

駅案内サインの見直し (社員の気付きが起点)

社員がお客様目線に立って案内サインの分かりにくさを課題として関係職場で共有し、それぞれが連携することで改善が図られました。

北陸線金沢駅では停車する特急列車の種類が多いため、駅の乗車位置案内が多く、お客様が分かりにくい状態になっていました。



(前)列車編成表 (前)床徒列ライン (前)乗車位置案内 (後)列車編成表 (後)床徒列ライン (後)乗車位置案内

「現場起点の考動」を推進するために

- ・現場に本社・支社の役員・社員も頻りに足を運ぶなどし、現場の課題を共有します
- ・できるだけ現場で迅速に課題解決できるように、仕事の仕組みやルールを見直します
- ・現場からの情報発信を促進し、会社としての施策に反映します
- ・施策検討や意思決定のプロセスを簡素化します

用語解説

- ステークホルダー：企業の利害関係者。金銭的な利害というよりもむしろ、企業活動を行ううえで関わるすべての方々のことを言います。
- 地区連絡会：エリアにより、「線区会議」「地区会議」など呼称は異なりますが、各地で、地区や線区単位で駅、乗務員区所、車両・施設・電気の各区所など系統の異なる複数の職場が集まり、協力して課題解決を図る取り組みが盛んになっています。