

8分野の2012年度活動実績および2013年度重点取り組み

- ・安全は、事業の根幹をなす最重要課題であるとの認識のもと、「安全基本計画」に基づく取り組みを進めました。
- ・そのほかの7分野については、毎年、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。
- ・2012年度までは、「安全」「CS(お客様満足)」「地域との共生」「人材・働きがい」「地球環境」「コンプライアンス」「資材調達」「人権」「危機管理」「情報セキュリティ」「ディスクロージャー」の11分野を設定していましたが、「JR西日本グループ中期経営計画2017」に沿ってPDCAを回していく観点から、8分野への再編を行いました(「資材調達」「人権」を「コンプライアンス」に、「情報セキュリティ」を「危機管理」に統合)。

安全

Plan 基本方針		Do 取り組み		
分野	「安全基本計画」(2008～2012年度)	2008～2012年度主な取り組み事項		総合評価
安全	お客様の死傷事故ゼロ、社員の重大労災ゼロへ向けた体制の構築	リスクアセスメントに基づく安全マネジメントの確立(リスクアセスメント/事故の概念の見直し)		○
		事故から学ぶ教育の効果向上		
		安全基盤の形成(安全を支える技術の向上/安全を支えるコミュニケーションの改善/ヒューマンファクターに基づく安全性の向上/安全を支える現場力の向上/安全をともに築き上げるグループ会社等との一体的な連携/事業を支える人材の確保と育成/安全をともに築き上げるための社会、お客様との連携)		
		安全投資		

安全以外の7分野

Plan 基本方針		Do 取り組み		
分野	2012年度CSR重点取り組み事項	2012年度主な取り組み事項・実績		総合評価
CS(お客様満足)	より利便性が高く、快適なサービスの提供	交通系ICカードの全国相互利用サービス開始/列車の遅延情報をよりきめ細かに提供/スマートフォン用情報ページ「山陽新幹線便利帳」を開設/特急「はるか」の車内字幕案内を4カ国語対応 など		○
	お客様の安心につながる取り組みの実施	ダイヤ乱れ時の情報提供をさらに充実(振替輸送実施の円滑化/Super-TID端末を活用したきめ細かな案内放送) など		○
	「お客様の声」対応の充実	お客様の声へのより迅速、丁寧な対応/快適な車両、駅を提供(223系車両の補助シート取っ手の見直し/補助座席の隙間への落とし物対策)/ご不要になった定期券を払い戻す条件を見直し など		△
	JR西日本グループ体となったCSマインドの向上	CSへの理解の向上と各職場での実践(社外講師によるCSセミナー)/取り組みにあたって個人の自主性を尊重(CSフェスティバル) など		○
地域との共生	<近畿エリア> 快適で利便性の高い「生活圏」の創造	「子育て支援」の取り組みを推進(認定子ども園の整備/子育てファミリー情報誌「とことん」の発行)/地域ニーズに応える「駅周辺の生活機能」を整備(ピオレ姫路開業/ピエラ森ノ宮開業/守山駅ホーム屋根延長) など		○
	<西日本各エリア> 便利で暮らしやすく魅力あるまちづくりへの貢献	可部線の電化延伸を決定/地元企業との連携を推進(両備グループとの連携/山陰合同銀行との連携) など		○
	<西日本各エリア> 観光を契機とした地域活性化への貢献	地域と連携し、観光キャンペーンを推進(山陰デスティネーションキャンペーン/海外のお客様対象の「名探偵コナン岡山・倉敷ミステリーツアー」) など		○
	社会貢献活動のさらなる充実	「安心な社会」の構築をめざす取り組み(救急フェア/NPOなどへの活動助成)/地域との連携や協働で地域の活性化を促進(次世代育成の取り組み/鉄道文化財の保護と活用/地域の一員としての取り組み)/東日本大震災復興支援(東北コットンプロジェクトへの協賛/被災地・被災者支援の継続) など		○

計画



※総合評価 ◎:計画を上回った、○:計画どおり進んだ、△:進んでいるがスケジュールの遅れあるいは解決すべき課題がある
 ※総合評価は自己評価です。

Check 評価		Action 今後の方針
	コメント	「安全考動計画2017」(2013~2017年度)
	5年間の取り組みを通じて、多くのリスクを洗い出し、低減を図ってきたことで、鉄道運転事故は減少傾向にあります。また、2012年に実施した社員意識調査の結果では、社員の安全意識が着実に向上しているなど、取り組みの成果が現れていると考えています。	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業務に携わる誰もが、大怪我や死亡に至ることがない 2017年度までの5年間を通じた目標: お客様の死傷事故ゼロ、死亡に至る鉄道労災ゼロ 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

Check 評価		Action 今後の方針
	コメント	2013年度CSR重点取り組み計画
	お客様満足度調査(自社調査)においてインターネット予約についての評価が向上するなど、利便性を高める施策を積み重ねたことに対して、一定の評価をいただきました。	お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えする 達成レベル:多様なニーズの高い感度での把握と、ニーズを積極的に施策に反映するケースの増加/CSマインドに基づく自主的な取り組みの継続
	お客様の声から抽出したテーマに重点的に取り組むなど、計画的に商品やサービスの改良を進めることができました。一方で、継続的に取り組むべきテーマもあり、引き続き推進する必要があります。	輸送品質の高い鉄道を作り上げる 達成レベル:輸送品質に関する課題解決の増加
	「お客様の声」に対して真摯にお応えするよう努めたなかで、具体的な改善計画までお答えするケースも増加しました。一方で、回答に要した日数は増加しました。	「お客様の声」に正面から向き合い、サービスの充実、改善を進める 達成レベル:「お客様の声」への回答レベル(迅速性・回答内容品質)の向上/ 「お客様の声」などに基づく課題解決の継続、拡大
	取り組みを継続していくなかで、一人ひとりの気づきを実際の行動に移すことが大切であるとの示唆を講評者からいただきました。	社外への情報発信の強化 達成レベル:取り組みについての社外への情報発信の質的・量的な向上 お客様の受け止め(評価)の定量的・定性的な把握
	商業施設開業や駅改良など個別の施策は予定通り進捗したものの、線区価値の向上には継続的な取り組みが必要だと考えています。	近畿エリア「磨く」:お客様ニーズに応える生活関連サービスの展開による、線区価値の向上 達成レベル:輸送品質の高い鉄道づくり/適切なメンテナンスによる持続可能な鉄道システムの構築/住みたくてご利用しやすい沿線づくり/大阪環状線のブラッシュアップなどによる魅力ある近畿エリアの創造/新たな鉄道博物館の開業による鉄道文化拠点づくり
	地元企業と締結した連携協定に基づく取り組みが具体化しました。今後も各社とのつながりを強化していくことが必要だと考えています。	西日本各エリア「活かす」:エリアの持つ魅力を活かす事業の展開 達成レベル:都市間・都市圏輸送の安全性および利便性向上/駅を中心とした街づくりへの貢献とにぎわい創出/地域と一体となった観光振興の推進/広島都市圏でのシティネットワークの充実と広島駅周辺の拠点性向上/岡山都市圏での鉄道のブラッシュアップと主要駅の拠点性向上/ご利用状況に応じた持続可能な地域交通の実現
	観光キャンペーンを契機として、自治体や地元企業との連携につなげることができました。今後も自治体や企業との連携を深めていくことが必要だと考えています。	社会貢献活動のさらなる充実 達成レベル:「安心な社会」の構築をめざす取り組みの継続/職場単位、支社単位でエリアの特徴を活かした社会貢献活動のさらなる充実/鉄道文化の浸透
	鉄道をはじめとする事業活動とつながりの深い取り組みを中心に、社会貢献活動を推進できました。	

分野	2012年度CSR重点取り組み事項	2012年度主な取り組み事項・実績	総合評価	
人材・働きがい	実務能力向上と「考動」の実践	個人把握を通じた育成のPDCAサイクルを推進/OJTを基本に、集合教育や自己研鑽を充実/「考動」の実践としての業務改善活動を推進 など	○	
	働きがいを持てるいきいきとした職場づくり	コミュニケーションを活性化(コミュニケーション能力向上/労働組合とのコミュニケーション) /社員の心身の健康を増進/ワーク・ライフ・バランスを向上 など	○	
	事業運営に必要な人材の安定的確保	社内外から多様な方法での採用を推進/障がい者雇用を促進(JR西日本あいウィルによる事業展開) など	○	
地球環境	限りあるエネルギーを大切にエネルギー消費量の削減を推進	省エネルギー車両を積極的に導入(省エネルギー車両導入比率76.8%) /省エネルギー運転を推進/電力需給逼迫に対応した節電を継続 など	○	
	JR西日本グループの事業を踏まえた低炭素・循環型社会構築への貢献	「考動エコ」で環境意識を醸成/廃棄物の3Rを推進(駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル率97.8%、鉄道資材発生品のリサイクル率92.2%) /環境に配慮した事業運営を推進 など	◎	
	公共交通の利用促進および地域との連携強化、生物多様性保全活動の促進	公共交通の利用を促進(「パーク&ICOCA」は合計29カ所/「駅りんくん」は合計22カ所) /生物多様性保全の取り組みを推進 など	○	
コンプライアンス	「守るべき一線」の徹底に向けた教育・啓発の充実	教材事例の刷新など、教育コンテンツをさらに充実/倫理意識定着に向けた啓発活動を推進 など	○	
	内部通報制度の浸透および対策の水平展開によるリスク低減	未然防止のための制度の浸透・活用を推進 など	△	
	JR西日本グループ一体となった企業倫理の推進	グループ会社にも新たな教育手法を展開/SNS利用に関する注意 など	△	
資材調達	資材調達におけるコンプライアンスの確立	各職場の資材担当者への研修を実施 など	○	
	品質管理レベルの向上	重要物品取引先様への品質管理状況確認を継続 など	○	
人権	人権啓発の推進	人権課題への取り組みの浸透(各職場で人権侵害リスクの洗い出し) /より充実した人権研修の実施 など	○	
危機管理	リスク低減サイクルのレベルアップ	リスク事象についての情報の収集と共有を推進 など	○	
	大規模災害を想定した危機管理	災害時の初動対応を訓練で確認/災害備蓄を推進 など	○	
	情報セキュリティのPDCAサイクルの定着	社員教育の充実と職場点検の推進/情報機器のセキュリティ対策を推進(ウイルス感染を防止する環境づくり/新たな情報機器に対するセキュリティ管理体制の構築) など	○	
ディスクリージャー	社内外に向けた情報発信の拡充	多様な広報ツールによる広報リソースの効果的な発信/より深く効果的にご理解いただくための工夫 など	○	
	組織的な広報力の向上	対象者ごとにきめ細かく研修・訓練を実施/重大事故などの発生時に備えた連携を推進 など	○	

Check 評価

Action 今後の方針

コメント	
	通信教育やオープンカレッジの受講者数が増加するなど、積極的に学ぶ意欲は高まってきました。また、人材育成のPDCAサイクルについては、システムなどのツールは整備されたものの、それらを活用し、取り組みを発展させる必要があると考えています。
	育児休職制度の取得者数が着実に増加するなど、ワーク・ライフ・バランス向上をはじめ、いきいきとした職場づくりに一定の効果があつたと考えています。
	全体として計画通りに進捗しました。引き続き、将来にわたって必要な人材の確保に努めていくとともに、生産年齢人口減少への対応が必要になると考えています。
	「中期経営計画2008-2012」における環境目標(省エネルギー車両導入比率75%/エネルギー消費原単位△12%)および夏の節電計画(2010年度比8~9%削減)を達成しました。
	「中期経営計画2008-2012」における環境目標(駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)リサイクル率85%以上、鉄道資材発生品リサイクル率90%以上)を達成しました。また、ジェイアール西日本マルニックス主導の古紙リサイクルの仕組みの構築や「エコステーション設計ガイドライン」の完成など、JR西日本グループらしさを活かした取り組みが形になりました。
	「パーク&ICOCA」を合計29ヵ所、「駅リンク」を合計22ヵ所に拡大し「駅まで・駅から」の移動手段の整備を進めました。また、護岸工事に際してのオオサンショウウオの保護や、地域と連携した清掃活動により沿線にコウノトリが飛来するなど、事業の内容や地域に合った生物多様性保全活動が実施できました。
	取り組みごとに実施するアンケートで、より現実感の持てる内容を望む声がありました。また、企業風土の現状を把握する企業倫理アンケート結果や実際に発生した事象などとあわせて振り返りを行いました。
	企業倫理アンケートの結果では、若年層の内部通報制度の認知度がほかの層に比べて低く、啓発活動の継続が必要です。また、社外相談窓口(弁護士事務所)の認知度を向上することも課題だと考えています。
	基本的な企業倫理推進体制は各社で構築されているものの、業種・業態が多岐にわたるため、具体的にはそれぞれの事情に応じた取り組みが必要であると認識しています。
	計画通り研修や意見交換を実施しましたが、コンプライアンスの重要性浸透については継続的に取り組んでいく必要があると考えています。
	関係法令などの周知は、取引先様のご協力もあり、一定のレベルに達したものと考えています。引き続き、品質管理レベルを維持、向上していくために、取引先様の工場への立ち入り確認などを継続していく必要があると考えています。
	モニタリング調査で、人権に係るリスクマネジメントや教育などの計画通りの進捗が確認できました。また、ほとんどの職場で自職場の人権侵害リスクの洗い出しが完了したことで、具体的な対策の検討を進める準備が整ったと考えています。
	基盤はほぼ整ったため、リスク事象のデータをもとに、今後より効果的かつ効率的にリスク低減に向けた改善や業務の見直しを図っていく必要があると認識しています。
	訓練で得られた課題を踏まえて、BCPやマニュアルを継続的に改善し検証するというサイクルの基礎は固まってきましたが、危機対応能力の向上には、組織としてのさらなる裾野の拡大が必要です。また、原子力災害や武力攻撃など新たに想定される危機事象への準備も必要であると認識しています。
	重大な個人情報漏えいや大規模なウイルス感染などの事故をゼロに抑えることができました。しかし、不注意による個人情報紛失事故は、依然発生していることから、さらなる情報セキュリティ意識の向上に向けた取り組みが必要と認識しています。
	情報の受け手に対するアンケート調査やヒアリング調査から、マナー啓発ポスターでの訴求や社内誌の掲載内容について改善すべき点が見られました。また、社外の方々からご意見をいただきながら、情報発信の方向性、妥当性の検証を重ねました。
	2012年度の広報対応に関して特段のご指摘などは寄せられませんでした。情報発信上の一部の不備をご指摘いただいた事例もあり、引き続き、広報対応力の向上に向けた取り組みが不可欠であると考えています。

2013年度CSR重点取り組み計画	
	一人ひとりの意識と能力を高め、成長をサポート 達成レベル:社員が能力を発揮しやすい環境の整備/学びたいという意欲に応える場の充実/人材育成に関わるツールを活用し、PDCAサイクルを発展
	より一層いきいきと働ける職場づくりを推進 達成レベル:社員の心身の健康を維持・増進(メンタルヘルス不調者の状況の改善(人数、休業日数の減少))/各種制度を利用しやすい雰囲気づくり
	多様な採用形態による人材確保を推進 達成レベル:将来にわたる事業運営に必要な人材の確保/ベテラン社員からの技術継承を有効に実施していける体制の整備(指導者層を対象とした再雇用を実施)
	新たな技術開発など省エネルギーの取り組みを推進 達成レベル:省エネルギー車両比率77%/エネルギー消費量(2010年度比)原単位△3%、全体△2%、在来線運転用および駅オフィスなど△4%/バッテリー電車など技術開発の推進/節電の取り組みを継続
	JR西日本グループが一体となって、一層の省エネルギー・省資源を実現 達成レベル:グループ会社(約70社)で環境目標を設定/グループネットワーク「G-NET」への「考動エコ」事例の掲載/駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)リサイクル率96%以上、鉄道資材発生品リサイクル率96%以上(設備工事)・91%以上(車両)
	「パーク&ICOCA」と「駅リンク」を拡大するほか、生物多様性の取り組みを推進 達成レベル:「パーク&ICOCA」と「駅リンク」などの整備を進め、公共交通利用を促進/環境展や地域イベントなどの社会貢献活動を通じ、鉄道の環境優位性を訴求/生物多様性保全の浸透に向け、社会の動向調査や方針・体制の整備などを検討
	企業倫理教育のさらなる充実 達成レベル:研修終了後のアンケートにおいて、内容についての納得感が得られたという意見が増加、または効率的・効果的な教育ができたとの感想が増加/企業倫理アンケートにおいて、社員の意識が改善
	より一層相談しやすい体制づくりを推進 達成レベル:内部通報制度の認知度が向上/有効な内部通報が増加
	グループ全体の企業倫理のさらなる向上 達成レベル:ディスカッションをはじめとする各種取り組みを、各グループ会社において実態に応じて展開している状態
	資材調達におけるコンプライアンスの確立 達成レベル:資材調達に関するコンプライアンス事項が財務部資材および資材使用部門の関係箇所社員に周知徹底されている状態
	品質管理レベルの向上 達成レベル:取引先様への立ち入り確認および関係法令などの周知状況確認を継続実施し、取引先様との連携のもと、鉄道資材の品質管理レベルが維持されている状態
	人権啓発の推進 達成レベル:各職場で発生が懸念される人権侵害リスクの最優先課題を人権研修または人権課題のテーマに選定/人権侵害事象の未然防止に取り組むとともに、次の最優先課題に対して検討を進めている状態
	リスクマップを活用したリスク低減施策の推進 達成レベル:リスクマップから特に優先してリスク低減に取り組むべきリスク事象を抽出し、当該事象については、発生件数が減少している状態
	訓練を通じた危機管理能力の底上げと新たなリスクへの対応 達成レベル:シナリオ非提示型訓練の振り返りや、新たなリスク事象に対する検討を通じて、会社としての危機対応能力が向上している状態
	情報セキュリティ対策の深化 達成レベル:重大な個人情報漏えい事故ゼロ/大規模なウイルス感染、サイバー攻撃(標的型メール、ホームページ改ざん)による重大な被害ゼロ/災害による大規模システム障害ゼロ
	社会の視点、感度を踏まえた広報活動 達成レベル:社会の視点・感度を踏まえながら、当社の姿勢や取り組みを情報発信できている状態/社員からのニーズが高い情報を社内誌などで発信できている状態
	「広報力の基盤」の維持、底上げ 達成レベル:これまで蓄積されてきた広報活動のノウハウが集約され、その一部題材が水平展開されている状態