

社会の一員としての責任 危機管理



推進責任者のコメント 取締役兼常務執行役員 企業倫理・リスク統括部長 堀坂 明弘

基本的な考え方

ITの進展をはじめとした目まぐるしい社会情勢の変化の一方で、従来の常識を覆す自然災害の発生など、企業を取り巻くリスクは多様化しています。今後も、それらのリスクに対する感性・感度をさらに高めていくとともに、有事の際の危機管理能力の向上に向け、着実に取り組みを進めていきます。

2012年度の総括

さまざまなリスク事象を幅広く集約・把握する体制はほぼ確立でき、リスク事象のデータを活用した改善事例も見られるようになってきました。また、大規模災害を想定した危機管理に関しても、訓練の実施や災害備蓄を推進し、基礎固めを行ったほか、情報セキュリティについても、コンピュータウイルス感染を防止する環境づくりを推進できたと考えています。

当社では、お客様や社員の人命や会社財産に影響を与える可能性のあるさまざまなリスク事象について、一元的に集約・把握し、必要な対策を講じる体制を整えています。また、大規模地震など当社の事業運営に深刻な影響をおよぼす恐れのある重大リスクに対して、初動対応をはじめとした危機対応能力の向上や体制の確立に向け、必要な取り組みを推進しています。

P リスク低減サイクルのレベルアップ

D リスク事象についての情報の収集と共有を推進

当社では、鉄道事業はもとよりグループ会社で日々発生するさまざまなリスク事象を企業倫理・リスク統括部が24時間365日体制で受報し、一元的に集約・把握する体制を構築しています。

特に重大なリスク事象については経営幹部に速報し、迅速な対応・対策を実施しています。収集した膨大なリスク情報は、「報告→分類→共有→分析・改善→取り組みの共有」というリスク低減サイクルを回すことで、将来のリスク低減に活用しています。



リスク情報の一覧

C 基盤整備はほぼ完了

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。

今後の方針

基盤整備はほぼ整ったと考えていますが、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。

また、大規模災害などの重大リスクに対しては、訓練で得られた知見などを活かし、減災・初動対応並びに事業継続に向けたさらなる対応能力の向上が課題です。あわせて、新型インフルエンザや原子力災害への対応、情報機器に対するセキュリティ対策の実施など、新たなリスクを想定した取り組みも急務となっています。

重要な生活インフラを担うグループとしての責任と自覚のもと、ソフト面・ハード面双方で、リスク低減に向けて必要な取り組みを、堅実に推進していきます。

全社的リスクマネジメント(ERM)*1の視点で 今後のリスク管理がめざすべき方向性

全社的なリスク管理を行うためには、個別のリスクごとの対策に留まらず、複数のリスク間の関連性を評価し、総合的な観点から対策を講じることが不可欠です。



東京海上日動リスク
コンサルティング(株)
上席主席研究員
指田 朝久 様

日々の報告と、取り巻く環境の変化に応じ継続的にリスクの棚卸しを行い、「お客様に信頼され地域とともに発展する」という企業目的の達成と関連づけて優先課題を整理し、部門横断的に対応を進めていくことが求められます。

A 「リスクマップ」に基づいた リスク低減施策を推進します

2013年4月に「リスクマップ」を改定しました。「リスクマップ」は、さまざまなリスクを俯瞰的にとらえ、効果的なリスク管理に寄与します。今回は、原子力災害や新型インフルエンザ、SNSの取り扱いなど、新たな対策が求められているリスク事象を加え、経営への影響度と発生頻度それぞれの指標で評価しました。

今後は、特にJR西日本グループにとって重大なリスクを「優先対応リスク」として「リスクマップ」から抽出し、鉄道事業固有の対策や改善を要するリスク事象、部門横断的な低減施策を推進すべきリスク事象など、それぞれに見合った予兆管理や対策を推進していきます。

P 大規模災害を想定した危機管理

D 災害時の初動対応を訓練で確認

地震をはじめとした大規模災害からお客様や社員の人命を守るとともに、円滑に事業を継続し、当社の社会的使命を全うするためには、有事の際の事業継続計画(BCP)*2の策定や必要備品の備蓄、対応能力を高めるための訓練が欠かせません。

当社では、BCPをはじめとした危機管理体制の検証・改善は、実践的な訓練を通じて図られると考え、定期的に災害時の初動対応訓練を実施しています。特に2011年度から毎年1回、南海トラフ巨大地震を想定した本社対策本部の初動対応訓練を実施しています。この訓練は、事前にシナリオを参加者に提示せず、災害時に時々刻々と発生する状況をより実際の場面に近づけたシミュレーション訓練です。各班に分かれた参加者は、自らの役割や系統間での連携の重要性を再確認するとともに、訓練から導き出された気付きや課題を抽出し、対応能力の向上に努めています。



シミュレーション訓練での緊迫した協議

D 災害備蓄を推進

備蓄については、各支社における災害想定および必要量を精査し、補完・補充ルートを確認した上でお客様向け食糧などの備蓄を完了しました。また、全職場・社員を対象とした備蓄を完了しました。

C 危機対応能力の維持、さらなる向上に向けて

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考えています。

A 人材の育成と新たなリスク事象への備えに取り組みます

実践的な訓練の経験者を増やすとともに、訓練の振り返りを充実させることによって、有事の際に自ら考え、柔軟に対応できる人材をさらに育成し、全社的な危機管理能力の底上げを図ります。

また、新たに想定されるリスク事象に対しても適切に対応できるよう、検討すべき課題を抽出・整理し、関係機関との連携を図りながら必要な備えに努めることとします。

情報セキュリティ

お客様に安心・安全なサービスを提供するうえで、ITの活用は欠かすことのできないものとなっていますが、一方で個人情報の漏えいや、システム障害によるサービス停止のリスクも拡大しています。JR西日本グループでは、そういった事象が発生し、お客様にご迷惑をおかけすることを防ぐため、適切な情報セキュリティ対策を推進しています。

P 情報セキュリティのPDCAサイクルの定着

D 社員教育の充実と職場点検の推進

情報セキュリティのPDCAサイクルの定着に向け、社員教育や職場点検を継続して実施しています。全社員を対象としたeラーニングを実施するとともに、各箇所のセキュリティ推進者を対象に情報セキュリティ講習会を開催しました。また、グループ会社73社に対しても情報セキュリティ研修会を開催するなど、JR西日本グループを挙げて情報セキュリティ教育を推進しています。職場点検については、前年に引き続き、「職場点検用チェックリスト」を用いて個人情報適切に管理されているか点検を行いました。



eラーニング画面

D 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を推進

コンピュータウイルスによる業務支障や情報流出を防ぐため、最新の対策ソフトの導入など、情報機器側での対策も推進しています。2012年度は、会社指定の「ウイルス対策付きUSBメモリ」以外は使用できない仕組みを構築しました。

新たな情報機器に対するセキュリティ管理体制の構築

スマートデバイスなど新たな情報機器の導入が進むなか、紛失・盗難などによる情報漏えいの危険性が生じています。2012年度は、こうした新たな情報機器に対するセキュリティ管理体制の構築に向けた検討に着手しました。

C 重大な事故はゼロに抑制

全社的に情報セキュリティへの意識は高まっており、2012年度は、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。しかしながら、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。

A ITの急激な変化に対応した取り組みを推進します

ITの進歩に伴う利用環境の変化を踏まえ、情報セキュリティ教育や職場点検のさらなる充実を図ります。また、新たなコンピュータウイルスへの対策や、スマートデバイスなどの情報機器に対する管理体制の構築を推進します。