

## 「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、「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」という決意のもと、全役員・社員で議論を重ね、社会に対して約束したものであり、「企業理念」の実践そのものが「JR西日本のCSR」であると考えています。「企業理念」「安全憲章」のもと、全役員・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、社会、株主、取引先の皆様など、JR西日本グループを支えるあらゆる関係者の方々の期待に応え、将来にわたる持続的発展を図っていきます。そのために、グループが一体となって、自ら考え、行動する(=考動)ことを継続していきます。

### 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

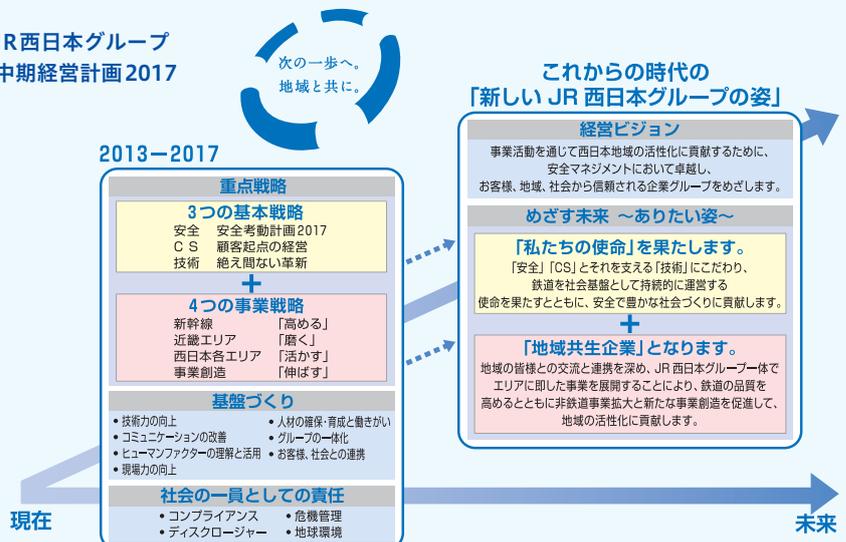
私たちは、2005年4月25日に発生させた列車事故を決して忘れず、お客様のかけがえない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、安全の確保こそ最大の使命であるとの決意のもと、安全憲章を定めます。

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」実現のために、「次の一步」を踏み出しました

2013年3月、JR西日本グループは、鉄道を持続的に運営する「使命」を果たし、「地域共生企業」となることを「めざす未来～ありたい姿～」として掲げた「JR西日本グループ中期経営計画2017」を策定しました。「3つの基本戦略」と「4つの事業戦略」からなる「重点戦略」を実行するとともに、「基盤づくり」を進め「社会の一員としての責任」を果たすことを通じて、これからの時代の「新しいJR西日本グループ」の実現に向けた「次の一步」を積み重ねています。

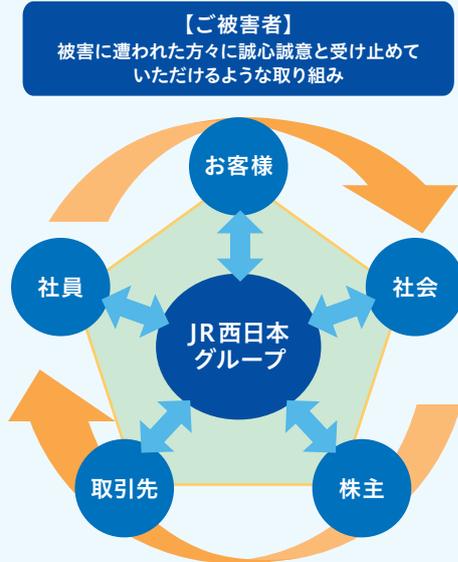
JR西日本グループ  
中期経営計画2017



用語解説 \*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」と訳されます。

## I ステークホルダー\*2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。そのなかで得られた収益で事業の持続可能性を確保し、株主、取引先の皆様との良好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

## I 「現場起点の考動」を通じたCSRの推進

「企業理念」の実現に向け、事業活動を通じて「社会に提供する価値」を向上するため、世の中の要請に照らしてCSRの重点8分野を定めています。

安全で安心・信頼してご利用いただける鉄道を築き上げていくためには、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\*3で起こっているさまざまな課題を共有したうえで、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「現場起点の考動」を一人ひとりの行動原則として定着させることを通じて、CSRを推進していきます。



### 用語解説

- \*2 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
- \*3 現場：安全やサービスをはじめとする価値が現実にも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 PDCA：企業が行う活動を、計画(Plan)、実行(Do)、評価(Check)、改善(Action)という観点から、継続的に改善する手法

## CONTENTS

- P.01 JR西日本のCSR
- P.03 トップコミットメント  
「めざす未来～ありたい姿～」の実現に向けて、「次の一步」を積み重ねていきます
- P.05 特集1「私たちの使命」を果たすために  
～安全とCSを支える技術～
- P.09 特集2「地域共生企業」をめざして
- P.14 JR西日本グループの概要
- P.15 JR西日本グループの事業活動  
～「百人の一步」で展開する「私たちの仕事」～
- P.17 福知山線列車事故について
- P.21 コーポレート・ガバナンス
- P.23 8分野の2013年度活動報告および2014年度重点取り組み計画

### P.25 安全

### P.31 CS(お客様満足)

### P.35 地域との共生

### P.39 人材・働きがい

(社会の一員としての責任)

### P.43 地球環境

### P.47 コンプライアンス 人権

### P.50 ディスクロージャー

### P.51 危機管理 情報セキュリティ

### P.53 財務ハイライト(連結)

### P.55 第三者意見

### P.56 ご意見を受けて

## I 編集方針

本レポートでは、JR西日本グループの考えや現状をステークホルダーの皆様にご理解していただくため、JR西日本グループが一体となって推進している「考動」を、CSR8分野に基づいてご報告しています。冒頭ではCSRの考え方、トップコミットメントなどを、23ページ以降では、各分野の具体的な取り組みをPDCA\*4に即してご報告しています。

**対象範囲** 原則としてJR西日本単体(グループとして取り組んでいる事柄にはグループ会社を含めています。)

**対象期間** 原則として2013年4月～2014年3月

**参考としたガイドライン** 環境省「環境報告ガイドライン(2012年版)GRI「サステナビリティ・レポート」ガイドライン第3版(G3)」

## I 企業情報を冊子などでご紹介しています。

CSRレポート 鉄道安全報告書 アニュアルレポート



『ファクトシート』『会社概要』『データで見るJR西日本』なども企業ホームページからご覧いただけます。

詳しくはWEBで [JR西日本 発行冊子](#) [検索](#)