

CSR重点8分野の2013年度活動実績および2014年度重点

安全については、事業の根幹をなす最重要課題であるとの認識のもと、「安全考動計画」に基づく取り組みを進めました。その他の7分野については、社長を委員長とするCSR推進委員会のもとで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。

		Plan 基本方針		Do 取り組み	
分野	報告ページ	「安全考動計画」の取り組み事項	2013年度の主な取り組み		
安全	27	安全・安定輸送を実現するための弛まぬ努力	地震による運転規制の見直しなど、新たなリスクや状況の変化に応じた適切なルールの制定と見直し		
	28	リスクアセスメントのレベルアップ	テーマ設定型リスクアセスメントの取り組み、リスクアセスメント・ハンドブックの作成		
	28	安全意識の向上と人命最優先の考動	福知山線列車事故を心に刻み考動していく取り組み/さまざまな場面を想定した訓練(Think-and-Act Training)		
	29	安全投資	約893億円の安全関連投資		
分野	報告ページ	2013年度重点取り組み事項	2013年度の主な取り組み		
CS	31	「お客様の声」に正面から向き合い、サービスの充実・改善を進めます	「お客様の声」への迅速・丁寧な対応/「お客様の声」の傾向把握と商品・サービスへの反映		
	32	お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えします	アンケートなどによるニーズ把握/社会変化に対応したサービスの提供や改善(インバウンド対応、運行情報提供アプリ開発)		
	33	輸送品質の高い鉄道をつくります	ダイヤ乱れの発生防止/発生後の早期復旧/発生時の適切なご案内の推進(案内端末整備、阪和線運行管理システム更新)		
	34	私たちの取り組みを、お客様や社会の皆様積極的に伝えたい	「お客様の声」に基づく改善事例の発信/マナー向上の取り組み(HPでの発信、双方向コミュニケーションの推進)		
地域との共生	35	<近畿エリア>線区価値を向上し、都市の魅力を磨く	駅改良や生活関連サービスの充実/自治体との連携推進/都市型観光の振興/大阪環状線改造プロジェクトの推進		
	37	<西日本各エリア>各エリアの魅力を活かす事業の展開	連携協定に基づく施策の具体化/地元と一体となった観光キャンペーンの実施/生活関連サービスの拡大		
	38	社会貢献活動のさらなる充実	JR西日本あんしん社会財団の取り組み/各職場での地域に根ざした活動の継続/地域の伝統文化の継承に対する支援		
人材・働きがい	40	<人材育成>自ら考え行動する社員の育成	個人把握を通じた育成のPDCAサイクル推進/技術・技能の向上(技術継承)/業務改善活動などの「考動」の活発化		
	41	<働きがい>自由闊達でいきいきとした職場づくり	コミュニケーションの促進/心身の健康増進/ワーク・ライフ・バランスの充実		
	42	<人材確保>事業運営に必要な人材の安定的確保	採用形態の多様化/障がい者雇用の促進(JR西日本あいウィルによる事業展開)		
地球環境	43	地球温暖化防止の取り組み(省エネルギー)	省エネルギー車両・運転の導入/駅などにおける省エネルギーの取り組み		
	44	循環型社会構築への貢献(省資源)	鉄道資材発生品の3Rの推進/駅ごみ・列車ごみのリサイクルの推進		
	45	環境マネジメントシステム(EMS)の推進	環境保全に関する体系的な教育/緊急事態を想定したグループ全体での訓練実施/グループ70社での環境目標の設定		
	46	地域・自然との共生	生物多様性保全/CO2排出量の少ない鉄道を選択いただくため駅までの利用体制を整備		
コンプライアンス	人権	47	コンプライアンスの重要性を実感し、自ら考え行動できるようになるための教育・啓発		
		48	コンプライアンス確立に向けた諸施策の推進・体制の整備		
	49	「人権に係るリスクマネジメント」の推進			
ロージャー	50	社会の視点や感度を踏まえた広報活動			
	50	広報力基盤の維持、底上げ			
危機管理	情報	51	予兆管理をグループ会社一体で推進		
		51	大規模災害を想定した危機管理		
	52	情報セキュリティのPDCAサイクルの定着			

取り組み計画

※総合評価(自己評価)

◎:計画を上回った、○:計画通り進んだ

△:進んでいるが解決すべき課題あるいはスケジュールの遅れがある



Check 評価		Action 今後の方針
コメント		2014年度重点取り組み計画
	お客様が死傷する列車事故はゼロに抑制/作業中の協会社社員が亡くなる労働災害発生を踏まえ、事故原因の分析と再発防止策の実行が必要/ホームにおける鉄道人身障害事故は20件と前年度より約5割増加/踏切障害事故は32件であり、前年度より約2割減少/部内原因による輸送障害は246件であり、前年度より約1割減少	安全考動計画1年目の振り返りを踏まえ、他で発生した不安全事故も自らのこととして捉え、次なる対策をソフト面・ハード面から実施/さまざまな取り組みの基盤となるリスクアセスメントを一層レベルアップ
総合評価	コメント	2014年度重点取り組み計画
○	「お客様の声」の「お礼・おほめ」が増加/お客様のお声への回答に要する日数をさらに短縮していくことが課題	「お客様の声」への回答内容の充実や、所要日数の短縮を推進
○	課題の全体像や優先順位の認識のもとで取り組みに着手/外国人向け無料WiFiなど新たなニーズを捉えた取り組みが進捗	お声などから抽出した課題への計画的・組織的取り組みに加え、お客様の期待に主体的に気づき行動することの推進
○	設備の整備は着実に進捗/お客様の満足度の向上につながる重要課題への取り組みなど、さらなる品質向上が必要	既存の設備や仕組みの活用に加え、さらなる設備や仕組みの整備を推進
○	ポスターやホームページなどで取り組みを発信/お客様の受け止めについての把握、評価が課題	お客様との双方向コミュニケーションを通じてマナー向上を推進
○	環状線プロジェクトで地域と連携し従来にない取り組みを展開/地域と連携した課題解決による具体策の積み重ねが必要	輸送品質の高い鉄道をつくるとともに、地域連携の深化により各種プロジェクトを確実に進め線区価値を向上
○	各エリアで地域との関係が深まり活性策の具体化に向け前進/地域と連携した課題解決による具体策の積み重ねが必要	鉄道の強みを活かし地域と一体となって観光振興やエリアに即した事業を推進し、エリアの魅力を再発見し発信
○	新たな取り組みとして伝統芸能の支援を実施/当社の強みを活かし地域の課題解決に貢献する事例の拡大が課題	地道な取り組みの継続に加え、地域とともに地域の課題解決に貢献する取り組みにも注力
○	一人ひとりの実務能力を把握するための人材育成支援システムなどの整備が一定レベルに到達	新入社員研修に始まる一貫した指導を進めるとともに、個人把握を通じたPDCAを充実化
○	社員意識アンケート調査で「職場風土(一体感・連携)」などで前回調査を上回る/職場での活発な取り組みが一定の効果	心身の健康増進のサポートに加え、多様な社員が一体感を持って活躍できる職場環境整備を推進
○	採用は全体として計画通り進捗/女性社員数が増加/生産年齢人口減少に対応する人材確保のあり方検討が必要	シニア社員採用などの多様な採用形態を通じて、必要な人材を確保
○	環境目標の達成(エネルギー消費量、省エネルギー車両比率、エネルギー消費量原単位)/省エネ技術の開発が進捗	エコステーションの展開や技術開発を推進し省エネルギーな鉄道システムを構築
◎	環境目標の達成(駅ごみ・列車ごみリサイクル率、鉄道資材発生品リサイクル率)	リサイクル拡大の取り組みにより、廃棄物を削減
○	グループ70社で新たに環境目標を設定/PDCAサイクルの定着が課題	グループ各社が設定した環境目標について振り返りを行い、PDCAサイクルを推進
△	生物多様性保全の事業活動への浸透が課題/パーク&ICOCAと駅リンクを着実に拡大、レール&カーシェアを開始	地域と連携した環境保護活動や、グループ一体となった取り組みを推進
○	教育カリキュラムを工夫/意識向上を一過性とすることなく具体的な行動へつなげていくことが必要	ディスカッションの内容充実やeラーニングの実施方法の工夫により教育効果をさらに向上
△	アンケートの「違反事象に対する感度」「組織風土全体」の項目は改善傾向/内部通報制度の認知度向上が課題	内部通報制度の周知を継続するとともに、グループ会社を対象とするアンケートを実施
○	グループ会社を含む49箇所のモニター職場を訪問し、取り組みに関する意見交換や好事例の紹介などによる支援を実施	「発生が懸念される人権侵害リスクの洗い出し手法」という事例集を作成し、全箇所でも活用
○	安全関連施策の継続的発信により企業レピュテーション調査で課題だった「安全・安心」「信頼」などの項目が改善	安全関連施策を中心に継続的に情報を発信
○	支社・グループ会社を含めた担当者の広報スキル向上が企業レピュテーション調査の改善に寄与	教育を充実させ広報基礎力を向上/広報部門全体で横断的に業務を分担し、組織としての機動力を向上
△	グループ一体となったリスク管理の基盤を整備中/社会の変化に伴う新たなリスクの把握と対処が課題	グループ各社のリスク管理の取り組みの点検・フォローを促進
○	都市部などでの災害対応に対する社会の期待に応えていくため、グループ会社や自治体との連携強化が必要	帰宅困難者対策などでグループが共同し、自治体と連携してリスク課題に対する検討を推進
○	重大な情報セキュリティ事故はゼロに抑制/さらなる情報セキュリティ意識の向上や技術面での対策が必要	ITの利用環境の変化に対応し、情報セキュリティの教育や点検をさらに充実