



JR 西日本

# CSR REPORT 2016

## 企業考動報告書



# JR西日本のCSR<sup>※1</sup>

## 「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おこさない」という決意のもと、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、社会の信託<sup>※2</sup>に応え、「企業理念」を実践することそのものが「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、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期待に応え、将来にわたり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、お客様のかけがえの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し、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、お客様のかけがえの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。

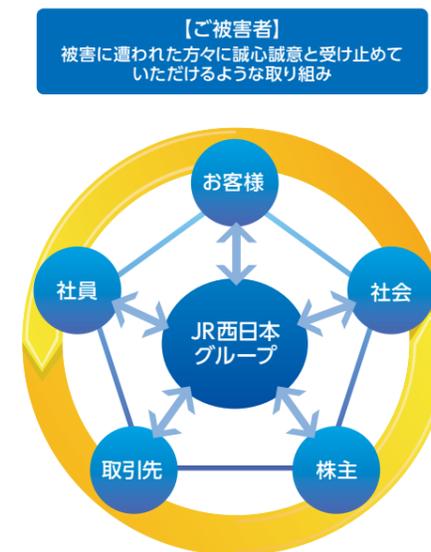
- 1 安全の確保は、規程の理解と遵守、執務の厳正および技術・技能の向上にはじまり、不断の努力によって築きあげられる。
- 2 安全の確保に最も大切な行動は、基本動作の実行、確認の励行および連絡の徹底である。
- 3 安全の確保のためには、組織や職責をこえて一致協力しなければならない。
- 4 判断に迷ったときは、最も安全と認められる行動をとらなければならない。
- 5 事故が発生した場合には、併発事故の阻止とお客様の救護がすべてに優先する。

## 「企業理念」実現のために、「次の一步」を積み重ねています

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。

### ステークホルダー<sup>※3</sup>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。その中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。



### 「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<sup>※4</sup>で起こっている様々な課題を共有した上で、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」を一人ひとりの考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。



※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」と訳します  
 ※2 信託:利用者がサービスを提供する事業者を信頼し、その事業者から自らの生命、身体、財産を委ねることと解されます

※3 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  
 ※4 現場:安全やサービスをはじめとする価値が現実にも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)

- P.01 JR西日本のCSR
- P.03 トップコミットメント
- P.05 「JR西日本グループ中期経営計画2017」について
- P.07 特集/次の一步へ。～地域共生企業をめざして～
- P.15 JR西日本グループの事業活動
- 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 CSR重点8分野の2015年度活動実績および2016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 データ集
- P.55 第三者意見/ご意見を受けて
- P.56 会社概要

## 「安全を最優先」とし、 JR西日本グループの

2016年6月、社長に就任しました来島です。  
安全最優先の企業風土の構築と持続的成長の実現の舵取りを担う  
にあたり、改めて私の決意をお伝えします。

### 安全を最優先

社長就任前の約4年間、私は福知山線列車事故ご被害者対応本部  
長として、被害に遭われた方々に直接お会いしてお気持ちを伺ってき  
ました。被害に遭われた方々のお悲しみ、お苦しみは今なお続いて  
おられます。改めて心から深くお詫び申し上げます。今後とも、被害に  
遭われた方々に真摯に向き合い、福知山線列車事故の反省を心に刻  
み、ご被害者の皆様の思いにお応えできるよう丁寧に対応することに  
努めていきます。

私たちの安全意識の原点は、「お客様のかけがえのない尊い命を  
お預かりし、お客様を安全に目的地までご案内する」という、極めて  
重要な職責を担っていることにあります。そして、定められたルール  
を確実に実行する、それを通して当たり前な安全や安心を提供する  
という努力の連続によって鉄道事業は成り立っています。このことを  
一人ひとりが忘れることなく、日々の業務に取り組んでいくことが大  
事だと思っています。

私は、様々なエリアの個々の職場や社員がどのような思いで安全  
に関する様々な課題や取り組みに注力しているのかを知るために、で  
きる限り職場を訪問しています。そして、それぞれが安全をより高め  
ていくために何をすべきかを考え、懸命に安全と向き合っていること  
を頼もしく感じています。私としても、更に安全を高めるために何が  
足りないのか、何をすべきなのかということに常に追いつける、そうし  
た中で全体の安全を高めていかなければならないと考えています。

また、事故後に入社した社員が増えていることを踏まえ、事故の風  
化防止に向けたこれまでの取り組みを継続することに加え、事故現場  
の整備などを通じて、事故の事実や重大性、命の大切さを伝え続  
けていきます。

安全は鉄道事業のみならず、私たちが営むすべての事業分野にお  
いて求められるものです。「安全最優先の企業風土づくり」にグルー  
プ全体で真摯に取り組む、お客様をはじめステークホルダーの皆様  
からの信頼を確かなものとしていきます。



代表取締役社長兼執行役員  
来島 達夫

## 「進化」し続けることで、 未来を切り拓く。

### 「中期経営計画」※1「安全考動計画」※2 の取り組み状況

2015年度は、「中期経営計画」及び「安全考動計画」の目標達  
成に向けた取り組みが成果につながった一年となりました。

とりわけ、最重要戦略である安全については、到達目標に関  
わる事故や輸送障害の発生件数が減少しました。一方で、個別  
事象を見れば未だ課題があるのも事実であり、安全管理体制  
に関する第三者機関による評価結果も活かしながら、今後とも  
安全性向上に向けて必要な対策を実行していきます。

全線開業40周年を迎えた山陽新幹線は、ビジネス、観光とも  
に多くのお客様にご利用いただきました。また、北陸新幹線に  
おいて開業効果を最大限に高める取り組みが持続し、北陸地域  
全体が活性化しているほか、新生「LUCUA osaka」はこれま  
で以上に幅広いお客様にご利用いただくなど、2015年4月の  
中期経営計画アップデートで新たに掲げた戦略も着実に推進し  
ました。

2016年度は、「中期経営計画」及び「安全考動計画」の最終年  
度を目前に控え、仕上げに向けた最後の仕込みの年となりま  
す。JR西日本グループ全体で共有した「安全」「CS」などの施策  
を確実に実行し、目標達成を見通せる成果を出していきます。

### JR西日本グループが 期待される役割

これからも、「経営の3本柱」、すなわち「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」「安  
全性向上に向けた取り組み」「変革の推進」を経営の最重要課  
題として全力を挙げて取り組んでいきます。その上で、「めざす  
未来～ありたい姿～」として、鉄道を社会基盤として持続的に  
運営するという「私たちの使命」を果たし安全で豊かな社会づ  
くり貢献すること、地域の皆様との交流と連携を深めJR  
西日本グループ一体でエリアに即した事業展開を行うこと  
により「地域共生企業」として地域の活性化に貢献することをめ  
ざしていきます。

これらを実践することが、JR西日本グループの社会に対す  
る価値創造であり、社会から期待される役割であると考えて  
います。また、その前提として、地球環境保護、コンプライア  
ンス、ディスクロージャー、危機管理など社会の一員としての責  
任を果たすべく、誠実に行動していきます。

※1 「JR西日本グループ中期経営計画2017」を「中期経営計画」と表記しています  
※2 「安全考動計画2017」を「安全考動計画」と表記しています  
※3 ICT: Information and Communication Technologyの略。情報通信技術

### 社員一人ひとりの考動が原動力

環境変化のスピードが増す中、変化を機敏に捉え、先手を  
打って成長の機会を見出していくことが大切であり、そのため  
には、社員が基本を守った上で、自律的に考え、行動していく  
こと(=考動)が重要です。現場の第一線で起きていることを  
日々の仕事や業務運営、経営に活かしていくことがお客様起  
点、現場起点の考動であり、その定着が「中期経営計画」の目  
標達成や企業風土の変革を進める力になると確信していま  
す。社員一人ひとりが納得感を持って目標に向かって考動し  
(=自分ゴト化)、一人ひとりの力を組織の力として結集し(=  
みんなゴト化)、成果を出し、「働きがい」を持って活躍してほし  
いと思っています。私は、そのための環境づくりに力を注いで  
いきます。

また、少子高齢化や人口構成の変化に伴い、育児や介護など  
に直面する社員が増えていきます。仕事の仕組みを見直す、限  
られた時間の中で成果を出す、多様な働き方を認め尊重する  
といった働き方の改革が必要という価値観のもと、ワーク・ラ  
イフ・バランスを高め、社員一人ひとりのモチベーションや組  
織の成果につながる好循環を生み出していきます。

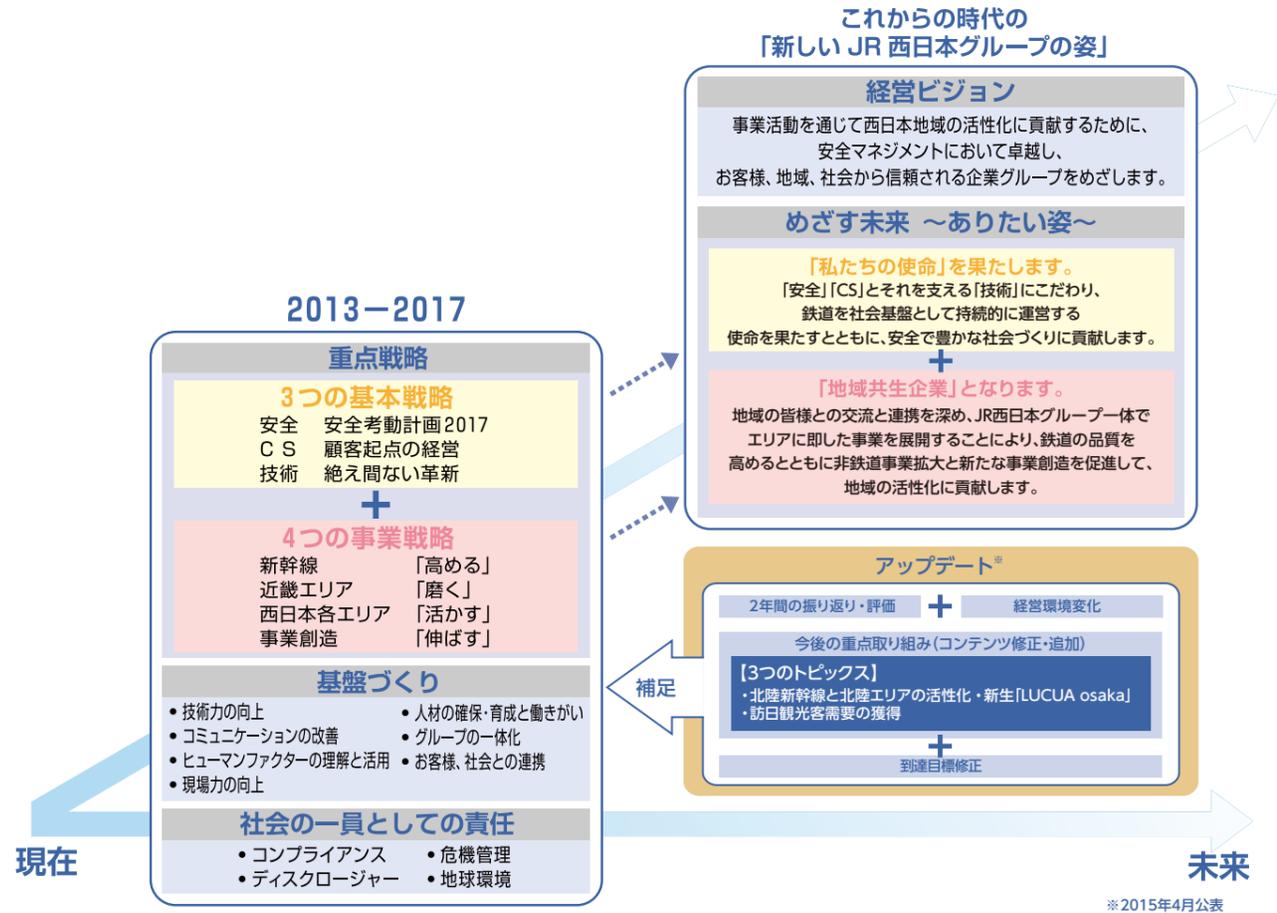
### 将来への展望—「継続」と「進化」

2017年4月、JR西日本は会社発足30周年を迎えます。次  
なる30年を見据えて、これまでの取り組みを着実に「継続」す  
るとともに、大胆に「進化」させていくことが大変重要だと考  
えています。基幹である鉄道事業のブラッシュアップを図ると  
ともに、鉄道以外の事業を含め、グループ全体で様々な施策を  
展開していきます。特に、地域との共生、インバウンドやアク  
ティブシニア層の需要の獲得、ICT※3の活用や技術イノー  
ベーション、海外を含む新たな事業展開などを成長の可能性と捉  
え、スピーディに取り組んでいきます。

とりわけ、地域との共生は未来を切り拓く重要なテーマと認  
識しています。西日本地域の活性化なくしてJR西日本グルー  
プの発展はありません。地域の皆様と一層密接に関わり、暮らし  
や産業の活性化のためにJR西日本グループが力を発揮できる  
ことを幅広い角度から探し出し、力を尽くすことで、地域の活  
性化とJR西日本グループの持続的成長をめざしていきます。

これからもJR西日本グループは、「チームJR西日本」として、  
4万7,000人を超える役員・社員が一丸となって、安全を最優  
先に、お客様価値、企業価値の向上を図るとともに、持続可能  
な社会の実現に貢献するために、将来に向かって「進化」し続  
けていきます。

# JR西日本グループ 中期経営計画2017について



## 重点戦略

「めざす未来～ありたい姿～」の実現に向けて、2017年度までの5年間で「確かな経営の土台をつくり上げる期間」と位置付け、将来の成長と持続的経営に資する「3つの基本戦略」と「4つの事業戦略」を、鉄道部門・創造部門一体となって実行します。

## 3つの基本戦略

### 安全

「安全考動計画2017」を実行し、更に高いレベルの安全をめざします。



### CS

お客様のニーズや期待を把握し、顧客起点の経営をめざします。



### 技術

安全とCSを支える技術の絶え間ない革新をめざします。



2013年3月、JR西日本グループは「JR西日本グループ中期経営計画2017」(以下、「中期経営計画」)を発表しました。この「中期経営計画」では、経営ビジョンを具体化するため、JR西日本グループの「めざす未来～ありたい姿～」を掲げています。「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」を果たし、これからの時代の「新しいJR西日本グループ」の実現に向けて、「次の一歩」を踏み出しています。

## 4つの事業戦略

### 新幹線 高める

世界に誇る技術を持つ新幹線のポテンシャルを高め人々の交流を促進します。



N700A(山陽新幹線)



V7系(北陸新幹線)

### 近畿エリア 磨く

西日本の中心となる近畿エリアは、線区価値を向上し、都市の魅力を磨いていきます。



森ノ宮駅リニューアル



323系(大阪環状線)

### 西日本各エリア 活かす

西日本各エリアは、エリアに即した事業展開や持続可能な地域交通の実現を通じて、それぞれの良さ・強みを活かしていきます。



新白島駅



天空の城 竹田城跡号

### 事業創造 伸ばす

これからの時代の新しいJR西日本グループの姿を追求し、様々な事業創造の芽を伸ばしていきます。



OSAKA STATION CITY



セブン-イレブン提携店舗

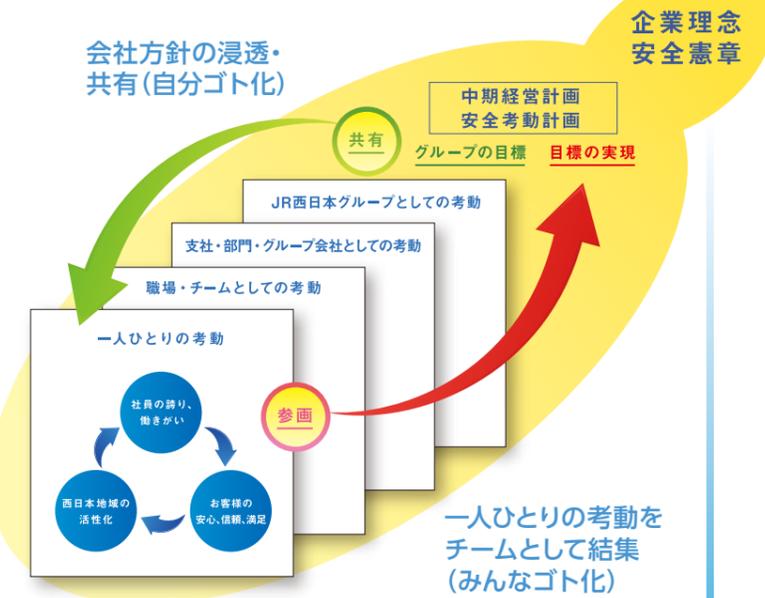
現場起点での一人ひとりの考動をチームとして結集することで「中期経営計画」を推進し、目標の実現につなげていくためには、全員が目標に納得感を持ち、その実現に向けた取り組みに進んで参画することが必要です。

現在、「自分ゴト化」「みんなゴト化」をキーワードとして、「組織開発」\*1の考え方や手法を用いた取り組みを進めています。具体的には、社員一人ひとりが組織目標を理解・納得すること(=自分ゴト化)や、チームのベクトルを束ね一体感を醸成していくこと(=みんなゴト化)を促す職場ディスカッションを展開しています。



草津駅でのディスカッション

## 会社方針の浸透・共有(自分ゴト化)



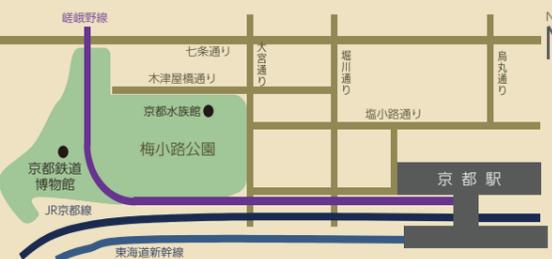
\*1 組織開発:組織構造、制度、手順などの形のあるものや明文化されたものだけでなく、人のモチベーションやコミュニケーションの仕方、協働性など刻々と変化するものにも働きかけ、組織や風土の変革に取り組むこと

# 特集 次の一歩へ。

～地域共生企業をめざして～

地方創生に向けた動きが全国各地で広がりみせる中、鉄道を核に事業を営む当社グループは「地域を離れては存在し得ない」という認識のもと、西日本エリアの持続可能性への貢献のために、地域の皆様とともに西日本エリアの活性化を進めています。

本特集では、その「地域との共生」に関する取り組みの一端を、社内外からの声を交えながら紹介していきます。



## 京都鉄道博物館開業を契機に、 京都・梅小路エリアの更なる「つながり」を生んでいきます

[京都・梅小路エリア]

### 更なる賑わいの創出、 地域との共生をめざす博物館

国内最大級となる53両の貴重な車両、本物の蒸気機関車が牽引する「SLスチーム号」、現場最前線の現役社員による「鉄道おしごと体験」など、「見る、さわる、体験する」を重視した展示で、お客様に新しい発見と感動を提供しています。

地元企業・周辺施設などとの連携や、地元学校との産学連携を通じ、地域の更なる活性化や、鉄道に対する理解の促進、イメージアップをめざしています。



チーム「京都鉄道博物館」でお出迎え SLスチーム号へのご案内

### Focus

京都鉄道博物館は、交通文化振興財団、JR西日本とそのグループ会社など、様々なエキスパートが集結し運営されています。皆様は博物館の魅力や鉄道の歴史、鉄道技術などを楽しく学んでいただけるようおもてなしをしています。  
(公益財団法人 交通文化振興財団/京都鉄道博物館 副館長 藤谷 哲男)

### 京都・梅小路エリアの賑わいづくりに 地域の皆様と取り組む

JR西日本京都グループでは、京都鉄道博物館の開業を契機として、京都・梅小路エリアの活性化をめざし、地元企業と連携して「京都・梅小路みんながつながるプロジェクト」を設立しました。以降、ともにエリアの持続的な賑わいづくりに取り組んでいます。

2016年8月には、京都鉄道博物館や京都水族館などの公園内施設や京都市と連携し、初めて「京の七夕」\*1梅小路会場を開催しました。



イベントPR活動 「京の七夕」ライトアップイベント

### Focus

周辺企業や京都市の皆様とエリアの賑わいづくり・回遊性の向上を目的に様々なことに取り組んでまいりました。社外の方と同じ目的を持って協働する中で、当社にはないノウハウを学ぶことができ、自分自身のスキルアップにつながりました。  
(京都支社 総務企画課 中嶋 祥恵)

HP 京都鉄道博物館 <http://www.kyotorailwaymuseum.jp/>



HP 京都・梅小路みんながつながるプロジェクト <http://www.kyoto-umekouji.com/>



2016年4月、京都市下京区の梅小路公園内に「京都鉄道博物館」を開業しました。  
この博物館は「地域と歩む鉄道文化拠点」を基本コンセプトに、京都・梅小路エリア一帯の活性化と鉄道文化の発展をめざしています。博物館の開業を契機として、これまで地域の皆様と取り組んできた「京都・梅小路みんながつながるプロジェクト」では、更なる回遊性の向上や賑わいづくりを進めています。

### 社内の声

#### 地域の活性化という同じ目的を共有して 更につながりを深めていきます

地域の穏やかな日々の暮らしとまちの賑わい、この2つのバランスを意識して、様々な施策を実行しています。進めるのが困難に思えた施策も、自治体との協議や地域の方々との連携などにおいて丁寧に対話することにより実現できました。その結果、喜びや感謝の言葉をいただき、やりがいを感じています。これからも、地域の活性化という同じ目的を共有する仲間を増やし、地域とJR西日本がお互いに期待しあう関係性を築き、更につながりを深めていきたいと思っています。



自治会長との打ち合わせ



(左) 京都支社 総務企画課 福井 孝  
(右) 広報部 鉄道文化推進室 主原 靖麻

### 社外の声

#### 地域に目を向けていただき お互いに発展していきます

地域コミュニティに企業が参加いただき、地域には賑わいが生まれています。この賑わいを持続させ、広げていきたいと考えています。それには、区役所が横串機能を担い、地域と企業が継続してコミュニケーションを図り、意見交換や情報共有、新たな課題への対処を連携して行っていくことが大切です。

下京区の観光や文化など豊富で多様な魅力の発信やJR新駅開業による更なる賑わいなど、JR西日本に対する区民の期待は大きいです。これからも地域に目を向けていただき、お互いに発展していきたいと思っています。



地域の清掃活動を実施



京都市下京区長 廣野 貴夫 様

\*1 京の七夕:七夕の伝統を引き継ぎつつ伝統産業や和装の復興などもめざして、京都市が事務局となり開催している京都ならではの現代版・七夕まつり。2016年度で7回目を迎えました



HP <http://twilightexpress-mizukaze.jp/>

# 2017年・春 美しい日本をホテルが走る

～上質さの中に懐かしさを～

[TWILIGHT EXPRESS 瑞風(みずかぜ)]

## 地域の皆様と 新たな価値を創り出す

「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」立ち寄り駅の1つである山陰本線東浜駅は、眼前に世界ジオパーク<sup>※1</sup>に認定された浦富海岸が広がる、「美しい日本」を体現する駅です。現在この駅を中心としたエリアを地域の皆様と一体となり活性化しようとしています。「瑞風」の運行にあわせて浦富海岸を一望できるレストランが、地元自治体により開業される予定もあり、地域と一体となって「瑞風」の運行を迎えようとしています。



2016年5月

「瑞風」のおもてなしの検証として地域の皆様と地引網を実施

## 「瑞風」ならではの「おもてなし」を提供するために

「トワイライトエクスプレス」における豊富な経験を持つ(株)ジェイアール西日本フードサービスネットの社員が車内クルーとして乗務するなど車内サービスの運営を担います。また、社内公募で集まった社員が、現在おもてなしの研修を受けています。「トワイライトエクスプレス」の伝統を引き継ぎつつ、「美しい日本をホテルが走る」というコンセプトにふさわしいおもてなしを提供できるようクルー一丸となって準備を進めています。



(株)帝国ホテルより出向中の川上聖子サービス担当部長による研修

2017年春に運行開始を予定している「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」。「トワイライトエクスプレス」<sup>※2</sup>の伝統と誇りを継承する列車として、車窓風景、車内での食事や上質で快適な車両など列車ならではの旅の楽しみを提供することはもとより、列車を通じて地域の皆様とともに沿線の魅力を発信し、西日本各エリアの活性化につなげていきます。

## 社内の声

### 心がつながり、感動が生まれる きっかけづくりをします

鳥取エリアにおいて、地域色が豊かで持続可能なおもてなしや観光先との調整を進めています。地域の皆様は「瑞風」運行を契機に地域を盛り上げていこうと自発的に様々な取り組みをしてくださっています。地域の皆様と山陰へお越しのお客様との心がつながり、感動が生まれる、そんなきっかけを作りたいと思っています。

地域があるからこそ私たちJR西日本があるということをおぼろげに忘れることなく、「瑞風」が走ることを通じて地域が潤うように、これからも取り組んでいきます。



地元大学生との意見交換



米子支社 山陰地域振興本部 鳥取派出 課長代理 島 亮

## 社外の声

### 「瑞風」を通じて、町全体が 活性化されることを期待します

少子高齢化や人口減少という課題にいかに取り組みかという時期に、「瑞風」の立ち寄り先として岩美町・東浜が選ばれました。町の持つ自然や食をアピールできる機会であり、賑わいを取り戻す大きなチャンスだと思っています。町民にも「瑞風」に関わりたいという気運が高まっており、自治会などを中心におもてなしの準備を進めています。

「瑞風」を通じて、自分たちが暮らす町への自信や誇りをもち、様々な資源を磨き、ブランド力を高め、町全体が活性化されること、そして、移住や定住につながることを期待しています。



おもてなしのため、地域の皆様が「東浜音頭」を練習



岩美町長 榎本 武利 様

※1 世界ジオパーク:世界ジオパークネットワークに加盟認定されているジオパーク(大地の公園)

※2 トワイライトエクスプレス:青函トンネルが開通した翌年の1989年から2015年3月まで運行した大阪~札幌間をつなぐ寝台列車。日本海に沈む夕陽を車窓から眺められる最高の眺望と、クルーによるおもてなしで長年多くのお客様に愛されました



## せとうちの魅力をもっとお伝えしたい エリアを周遊し、楽しんでいただける仕掛けづくり

[せとうち・観光列車「La Malle de Bois(ラ・マル・ド・ボア)」\*1]

2016年4月に宇野みなと線にてデビューした観光列車「ラ・マル・ド・ボア」は、夏からは瀬戸大橋で海を渡り「高松」へ、秋からはサイクリストの聖地であるしまなみ海道の玄関口「尾道」へ運行します。「ラ・マル・ド・ボア」が走ることでせとうちエリアへの注目度を高め、同エリアにおける広域周遊の推進と地域活性化をめざしています。

### 社内の声

地域の皆様とともに、  
岡山を旅の拠点として盛り上げます

「ラ・マル・ド・ボア」は、岡山DC\*2や瀬戸内国際芸術祭\*3を鉄道会社らしく盛り上げたい、という思いから生まれました。観光列車の運行には社内外の多くの方々との連携が必要で苦労もありましたが、何事も関係者が力を合わせれば実現するという自信にもつながりました。今後、山陰・山陽・四国のターミナルに位置する岡山が観光拠点となるとともに、「ラ・マル・ド・ボア」をシンボルとして地域の皆様とせとうちを盛り上げていくための一助になればと思っています。



岡山支社 営業課  
岩崎 優

### 社外の声

アートで非日常の空間を作り出し、  
地域の活性化へ！

「ラ・マル・ド・ボア」の走る宇野みなと線常山駅で「田んぼアート」、山陽本線笠岡駅で「フラワーアート」を手がけました。アートが作り出す非日常の空間が、人の心を動かし、その場所に向かわせ、それが波及していくことで地域が活性化します。

JR西日本とは「吉備之國くまなく旅し隊\*4」でも協働しています。これまで光の当たらなかった地域に眼を向け、チャンスを与えてくれている点を嬉しく思います。今後、歴史や文化などのテーマを持った駅づくりなど、駅そのものが魅力になることにも挑戦していきたいです。



フラワーエンターティナー  
萬木 善之 様

### せとうちエリアの 活性化に向けて

当社は、岡山・尾道・広島を核としたせとうちエリアの「広域周遊ルート」の創出を進めています。観光列車「ラ・マル・ド・ボア」の運行や、地域産品の発掘・発信、エリアの拠点の一つである尾道駅の建て替え(2018年夏頃開業予定)、せとうちのブランド化をめざして2016年4月に設立された一般社団法人せとうち観光推進機構への参画など、様々な施策を推進しています。

\*1 観光列車「La Malle de Bois(ラ・マル・ド・ボア)」:「La Malle de Bois」はフランス語で「木製の旅行鞆」を意味します。旅支度をする特別な時間を楽しんでいただきたいの思いを込めています  
\*2 DC(ディスティネーションキャンペーン):JRグループ6社と自治体、地元の旅行会社などが共同で実施する大規模誘客キャンペーン。2016年4～6月に岡山で開催  
\*3 瀬戸内国際芸術祭:瀬戸内海の島々を舞台に開催される現代アートの国際芸術祭。2010年に第1回、2013年に第2回が開催され、2016年3月～11月に第3回が開催されています  
\*4 吉備之國くまなく旅し隊:岡山・備後エリアの魅力と地域の皆様とともに掘り起こし発信していく取り組み



## 北陸「ならではの」が詰まった列車で 文化・食をはじめとした地域の魅力を発信します

[北陸・七尾線観光列車「花嫁のれん」\*5]

2015年3月の北陸新幹線開業以降、現在も多くのお客様に北陸へお越しいただいています。観光列車「花嫁のれん」は北陸の伝統工芸である輪島塗や加賀友禅をイメージし、北陸の和と美を満喫いただける列車として運行しています。移動手段としての列車の枠を超え、「花嫁のれん」をきっかけとして、北陸の豊かな自然・文化・食などの魅力を広くお伝えします。

### 社内の声

季節感や地元の特徴を大切に、  
常に新しい魅力を発信します

「花嫁のれん」では、北陸の和と美を車両で感じていただくだけでなく、ソフト面も大切にしています。車内では北陸の食や伝統工芸品でお迎えするとともに、地域の皆様にご協力いただき「楽市楽座\*6」を開催しています。喜んでくださるお客様の声を間近で聞くととてもやりがいを感じます。今後も地域の皆様とともに、お客様から更に愛される列車にしていきたいです。そして、季節感や地元の特徴を大切に、常に新しい魅力を発信することで、北陸に二度三度お越しいただきたいと考えています。



車内に展示している伝統工芸品



金沢支社 営業課  
松浦 奈美

### 社外の声

おもてなしの気持ちを大切に  
関係者各々がしっかりと連携していきます

金沢以北の市町が一体となって、念願の観光列車である「花嫁のれん」を盛り上げています。「能登は優しや土までも」と表現されるように、おもてなしの気持ちを大切に、「楽市楽座」では、これまで十分に伝えきれていなかった地域の魅力を発信しています。自らが力強く発信していくことによって、金沢から先の地域への広域観光や宿泊につながると考えています。これからも、JR西日本や地域の方々をはじめ関係者各々がしっかりと連携し、地域の活性化を図っていきたくと思っています。



「楽市楽座」の様子



七尾市 産業部 観光交流課 専門員  
藤本 和也 様

\*5 観光列車「花嫁のれん」:婚礼の際に娘の幸せを願い、色鮮やかなのれんを持たせる「花嫁のれん」という伝統文化を列車名に取り入れ、旅を通じて幸せになっていただきたいの思いを込めています  
\*6 楽市楽座:金沢以北の13市町が毎週土・日曜日に交替わりで実施している、伝統工芸の披露や地元産品の試食・販売などの地域色豊かなイベント



## 誰もが「ずっと住みたい」と思えるまちづくりを

【塚口駅前開発プロジェクト「ZUTTOCITY(ズットシティ)」】

2016年4月にまちびらきした「ZUTTOCITY」は「周辺にずっと広がり続ける、ずっと住みたくなる街」をめざしています。暮らしに便利な駅ビルや駅前広場の整備により、駅を中心としたまちづくりを実現するとともに、公園や緑地を配置し、緑豊かで潤いのある都市環境を形成しています。またエネルギーマネジメントに積極的に取り組み、尼崎市から「尼崎版スマートコミュニティ<sup>※1</sup>」に認定されています。更に、駅ビルやマンションを津波避難施設とし、街区の中心に防災倉庫を配置するなど、安全と安心を提供しています。

### 社内の声

#### 駅から始まるまちづくりに取り組みます

「末永く愛されるまちにしたい」という思いで、駅とまちをつなぐ駅ビル開発に臨みました。初期の計画案では、駅ビルを通る駅からまちまでのスムーズな動線、駅前広場計画などが不十分で、駅を起点として広がるまちの重要な機能が不足していると感じたため、地域の発展につながるようすべきだと強く発信し、他事業者や自治体の皆様と協力しました。その結果、住民や地域の皆様が利用しやすい形にでき、自身の喜びと誇りにつながりました。

まちづくりは一見華やかですが、地道な協議の積み重ねです。これからも、住民や地域の皆様から喜ばれる「駅から始まるまちづくり」に誠実に取り組んでいきます。



JR西日本不動産開発(株)  
都市開発部 開発Ⅱ課 係長  
鳥羽 幹浩

### 社外の声

#### 行政と連携して多様な主体をつなぐ コーディネート役に期待しています

「ZUTTOCITY」の開発にあたっては、環境モデル都市である尼崎市のビジョンを共有いただき、ゆとりと潤いのあるまちづくりをしていただきました。地域の強い要望であった駅へのバリアフリーが実現するなど、周辺にお住まいの方にも喜んでいただいています。ブランド力のあるエリアとなり、更に広がっていくよう、尼崎市としても取り組んでいきたいと思っています。

今後、駅を中心に、住居、病院や文化施設、商業施設などを集積したコンパクトシティ化が大きな流れとなります。JR西日本には、多様な主体が手をつなぐためのコーディネート役を行政と連携して担っていただくことを期待しています。

「ZUTTOCITY」で  
市制100周年を  
記念した人文字を作成



尼崎市長  
稲村 和美 様

※1 スマートコミュニティ：街全体の電力の有効利用や再生可能エネルギーの活用などを、都市の交通システムや住民のライフスタイル変革にまで複合的に組み合わせた社会システム



## 地域ニーズを踏まえた医療提供を通じて 地域の皆様に親しみを感じていただける病院へ

【大阪鉄道病院、JR広島病院】

大阪鉄道病院・JR広島病院はかつて日本国有鉄道職員の健康を守ることを主として運営されてきました。現在は、広く一般診療を行っており、患者様をはじめ地域の医療機関・住民の方々とのつながりを大切に、皆様に安心してお越しいただける病院をめざしています。これからも幅広い医療提供を通じ、地域の健康を支える地域中核病院としての責任を果たしていきます。

### 社内の声

#### より身近に感じていただける 病院づくりを進めます

2015年の創立100周年の節目にこれまで支えてくださった地域の皆様や患者様に感謝の気持ちを伝えたい、との思いから「オープンホスピタル」の開催を提案しました。初の試みでしたが、地域の皆様や患者様が、当院に親しみを感じていただくきっかけになったと感じています。また、準備・運営を通じて社員間のコミュニケーションが広がり、チーム医療の推進につながる良い機会となりました。これからも誠実な医療提供、親切・丁寧な対応を大切にし、地域に開かれた病院をめざしていきます。



オープンホスピタル



大阪鉄道病院  
副看護部長  
田村 恵子

### 社内の声

#### 人と人をつなぎ、だれもが安心して 暮らせる地域医療を実現します

病院は、「ホスピタル」の語源でもある「ホスピタリティ」の場です。当院は病気を治すだけではなく、例えば患者様とご家族が気軽に集えて話し合える環境の整備や、医療・介護職者を対象にした研修会、オープンカンファレンス<sup>※2</sup>などで、地域の医療情報ネットワークの中心となる病院をめざしています。その中で私たち地域医療連携室<sup>※3</sup>の使命は、人と人を「つなく」こと。だれもが住み慣れた土地で安心して「生き切る」ことができる、そんな地域医療を実現していきます。



医療福祉相談のための打ち合わせ



医療法人JR広島病院  
地域医療連携室 副室長・副看護部長  
竹井 里美

※2 オープンカンファレンス：地域の医療関係者を交えた研修会

※3 地域医療連携室：地域の医療機関から患者様の紹介を受ける、退院患者様の支援を行うなどの窓口を担っています

# JR西日本グループの 事業活動

お客様に安心・信頼いただき、  
地域とともに発展することをめざします

JR西日本グループは、鉄道を中心とする輸送サービスや、その強みを活かした生活関連サービスに加え、新たな事業分野に取り組むなど、グループの社員が一丸となって様々な事業活動を行っています。

JR西日本グループは、  
当社、連結子会社**62**社、  
非連結子会社**83**社及び  
関連会社**18**社で  
構成されます。  
(2016年6月30日現在)

## 運輸業

### 鉄道事業

- 西日本旅客鉄道(株)
- 嵯峨野観光鉄道(株)

### 旅客自動車運送事業

- 西日本ジェイアールバス(株)
- 中国ジェイアールバス(株)

### 船舶事業

- JR西日本宮島フェリー(株)



無印：連結子会社 ※：非連結子会社 ※※：持分法適用関連会社 ※※※：持分法非適用関連会社  
(注)各事業の区分ごとの会社名は主たる事業内容により記載しています。

## 流通業

### 物販飲食業

- (株)ジェイアール西日本デイリーサービスネット
- (株)ジェイアール西日本フードサービスネット **考動①**
- (株)ジェイアール西日本ファッショングッツ
- (株)ジェイアールサービスネット金沢 **考動②**
- (株)ジェイアールサービスネット岡山
- (株)ジェイアールサービスネット広島
- (株)ジェイアールサービスネット福岡



### 各種物品等卸売業

- ジェイアール西日本商事(株)

### 百貨店業

- (株)ジェイアール西日本伊勢丹

### その他流通業

- JR西日本山陰開発(株)

## 不動産業

### 不動産販売・賃貸業

- 京都駅ビル開発(株)
- 大阪ターミナルビル(株)
- JR西日本不動産開発(株)



### ショッピングセンター運営業

- JR西日本大阪開発(株)
- JR西日本SC開発(株)
- 天王寺SC開発(株)
- (株)和歌山ステーションビルディング
- 富山ターミナルビル(株)
- 金沢ターミナル開発(株) **考動③**
- 京都ステーションセンター(株)
- (株)京都駅観光デパート
- (株)新大阪ステーションストア
- 神戸SC開発(株)
- 山陽SC開発(株)
- 中国SC開発(株)



## その他

### ホテル業

- (株)ホテルグランヴィア広島
- 和歌山ターミナルビル(株)
- 三宮ターミナルビル(株)
- (株)奈良ホテル ※※※
- (株)尼崎ホテル開発(株) ※
- (株)ジェイアール西日本ホテル開発
- (株)ホテルグランヴィア大阪
- (株)ホテルグランヴィア岡山



### 貸自動車業

- JR西日本レンタカー&リース(株)

### 旅行業

- (株)日本旅行



### 電気工事業

- 西日本電気テック(株)
- 西日本電気システム(株)



### 機械等設備工事業

- (株)JR西日本テクシア



### 車両等設備工事業

- (株)ジェイアール西日本テクノス
- (株)ジェイアール西日本新幹線テクノス

### 土木・建築等 コンサルタント業

- ジェイアール西日本コンサルタンツ(株)

### 建設事業

- (株)レールテック
- 大鉄工業(株)
- 広成建設(株) ※※
- (株)ジェイアール西日本ビルト **考動④**

### 清掃整備事業

- (株)ジェイアール西日本メンテック
- (株)ジェイアール西日本広島メンテック
- (株)ジェイアール西日本金沢メンテック
- (株)ジェイアール西日本福知山メンテック
- (株)ジェイアール西日本岡山メンテック
- (株)ジェイアール西日本米子メンテック
- (株)ジェイアール西日本福岡メンテック



### 情報サービス業

- (株)JR西日本ITソリューションズ

### 広告業

- (株)JR西日本コミュニケーションズ



### その他

- (株)JR西日本交通サービス
- (株)ジェイアール西日本リネン
- (株)ジェイアール西日本マルニックス
- (株)ジェイアール西日本総合ビルサービス
- 大阪エネルギーサービス(株) ※
- ポシブル医科学(株) ※
- (株)ジェイアール西日本ウェルネット
- (株)JR西日本あいウィル ※
- JR西日本フィナンシャルマネジメント(株)
- (株)JR西日本カスタマーリレーションズ

## 私たちの考動

### 考動① (株)ジェイアール西日本フードサービスネット

「情熱」と「使命感」を持った社員を育成します

駅ナカでうどん・そばを提供している「麺家」の商品開発を担当するとともに、スタッフのサービスレベル向上をめざしています。

決められたことをやるだけでなく、お客様の気持ちに気付き考動するためには、お客様に対して「おせっかい」でなければいけません。忙しいときほど元気に挨拶ができ、お声がけができる「情熱」と「使命感」を持った社員を育成し、「おいしかったよ」と言ってもらえる真心をお客様に提供していきます。



直営店舗事業本部  
ファストフードグループ  
担当リーダー  
青木 裕治

### 考動② (株)ジェイアールサービスネット金沢

地元のお客様にも選んでいただけるお店にします

常にお客様を優先し、温かみのある接客をめざしています。スタッフが接客状況を自己診断するとともに、朝礼に接客用語や笑顔の練習を取り入れることで、とっさの一声が出るなど少しずつ成果が見えつつあります。

これからは、地元の隠れた名品を積極的に発信することで、金沢に観光で来られたお客様だけではなく、地元のお客様にも選んでいただけるお店にしていきます。



金沢支店  
おみやげ処金沢  
副店長  
久保 亜友美

### 考動③ 金沢ターミナル開発(株)

地域に愛される場所をつくり上げます

金沢百番街<sup>※1</sup>の販売促進を担当しています。販売促進の仕事は、ショッピングセンターの賑わいや売上と直結するので、たくさんのお客様にご利用いただけたときには大きなやりがいを感じます。

2015年度には、金沢全体の賑わいづくりと活性化のため、市内の商業施設に呼びかけ、初めて一斉バーゲンを実施しました。これからは、地元のお客様に喜ばれるイベントを通じて、更に地域に愛される場所にしていきます。



営業部 販売促進課  
主任 伊場田 篤

### 考動④ (株)ジェイアール西日本ビルト

お客様視点の工事を進めます

監理技術者<sup>※2</sup>として駅のトイレやホーム屋根工事などの現場管理を担当しており、お客様の安全を第一に工事を進めています。大阪環状線寺田町駅のトイレ改良の際には、お客様から「とてもきれいになっている」というお声をいただくことができ、とてもうれしくやりがいにつながりました。

汚いトイレはお客様に使っていただけません。お客様に無意識の心地よさを感じていただけるよう、これからもお客様視点で工事を進めます。



大阪支店  
工事課長代理  
呉竹 正義

※1 金沢百番街：金沢駅にあるショッピングモール。「あん」と「Rinto」[くつろぎ館]の3ゾーンで構成されています

※2 監理技術者：元請負の特定建設業者が締結した契約金額が一定以上の場合に、工事現場に専任で配置される、施工の技術上の管理を司る技術者。建設業法により定められています

# 福知山線列車事故について

2005年4月25日、弊社は、106名のお客様の尊い命を奪い、500名を超える方々を負傷させるという、極めて重大な事故を惹き起こしました。改めましてお亡くなりになられた方々のご冥福をお祈り申し上げますとともに、ご遺族の皆様、お怪我をされた方々とご家族の皆様に、心より深くお詫び申し上げます。

あわせて、事故に関して多大なるご心労、ご迷惑をおかけいたしましたお客様や地域の皆様方に、心からお詫び申し上げます。

弊社としては、被害に遭われた方々に精一杯対応させていただくとともに、2013年3月に策定した「JR西日本グループ中期経営計画2017」(以下、「中期経営計画」)及び「安全考動計画2017」(以下、「安全考動計画」)のもと、更なる安全対策の充実、企業風土の変革に取り組んでおります。

そして、この事故を深く心に刻み、お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている責任を強く自覚し、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ることに全力を挙げて取り組んでまいります。

## 概要

### ▶発生日時

2005年(平成17年)4月25日(月) 9時18分ごろ 天候 晴

### ▶発生場所

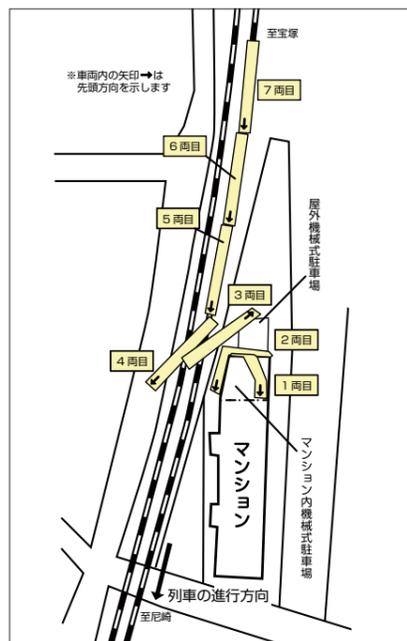
福知山線 塚口駅～尼崎駅間  
尼崎駅起点上り 1k805m付近(兵庫県尼崎市)

### ▶関係列車

宝塚駅発同志社前駅行き 上り快速 電第5418M列車(207系7両編成)

### ▶概況

電第5418M列車は、塚口駅～尼崎駅間において、半径304mの右曲線に制限速度70km/hを大幅に超える116km/hで進入し、先頭車両から5両目車両までが脱線、先頭車両と2両目車両が進行方向左側のマンションに衝突しました。この事故により、106名のおお客様がお亡くなりになり、運転士1名が死亡しました。更に、562名のおお客様と付近をご通行中の方1名にお怪我を負わせてしまいました。



事故時列車状況



事故現場



事故発生当時の現場付近見取り図

## 事故後の対応

### 安全性向上の取り組み

**安全性向上計画** 福知山線列車事故後、直ちにこれまでの取り組みを振り返り、反省すべき点や課題を踏まえて、より安全性を向上させるための課題を抽出し、できることから早急を実施すべく、「安全性向上計画」を策定し、推進してきました。

**安全基本計画** 航空・鉄道事故調査委員会(当時)から「鉄道事故調査報告書」が示されたことを契機として、2008年に「安全基本計画」を策定し、「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を到達目標として、リスクアセスメントの導入をはじめ、コミュニケーションの改善やヒューマンファクターの理解の浸透などに5年間取り組みました。

**安全考動計画** 事故後の様々な振り返りや反省、社内外の新たな知見や経験などを踏まえ、福知山線列車事故のような事故を二度と発生させないという決意のもと、「安全考動計画」を策定しました。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とともに、その業務に携わる誰もが「大怪我や死亡に至ることがないよう、今後5年間の目標を数値化した上で、具体的な取り組み内容を定めました。安全は、役員・社員一人ひとりの努力によって維持し、向上させていくものである」という認識のもと、全員参加で計画を推進しています。

⇒「安全考動計画」についてはP.26に記載しています。あわせてご覧ください。

### 被害に遭われた方々への対応

現在、ご遺族様をはじめ被害に遭われた方々に対しては、専任組織である「福知山線列車事故ご被害者対応本部」で対応させていただいており、お一人おひとりのご意見を丁寧にお伺いしながら、精一杯の対応に努めております。

**追悼慰霊式の開催** 2005年9月に「慰霊と安全のつどい」を開催し、その後、毎年4月25日には「追悼慰霊式」を開催いたしております。また、式典終了後には、例年一般の方々などからの献花も頂いております。

**ご説明会の開催** 弊社の課題や取り組みなどについて、被害に遭われた方々にご説明申し上げ、ご意見などをお伺いさせていただく場として、社長以下の役員などが出席するご説明会などを開催いたしております。

**心のケアの取り組み** 今も深いお悲しみ、お苦しみの中にいらっしゃるご遺族様をはじめ被害に遭われた方々に、少しでもお役に立ていただけるよう、社外の専門家のご協力をいただきながら「心のケアの取り組み」を行っております。



追悼慰霊式



役員による献花

### 事故を踏まえての地域のお役に立つ取り組み

事故を惹き起こしたことにより、様々な方々と地域社会に大変なご迷惑をおかけしたことを踏まえ、2009年4月にJR西日本あんしん社会財団を設立し、市民の方々を対象とした心身のケアの取り組みや安全基盤形成に関する研究助成などを行っております。

⇒JR西日本あんしん社会財団についてはP.38に記載しています。あわせてご覧ください。

## 事故を心に刻み考動していく取り組み

福知山線列車事故から11年が経過し、事故後入社した社員がJR西日本単体で3分の1を超える状況となった中、この事故を将来にわたって決して風化させず、社員一人ひとりが事故の重大性と安全の重要性を肝に銘じ、安全性向上と信頼回復に向けた取り組みを実践していくために、JR西日本グループ全体で事故を心に刻み考動していく取り組みを継続しています。

毎月25日を「安全の日」と定め、安全に関する学習や系統を越えたディスカッションなど、各職場で工夫した取り組みを行っています。特に、毎年4月25日を迎えるにあたり、福知山線列車事故から学び心に刻むための研修を全職場・グループ会社で実施しています。また、福知山線列車事故の反省点や課題を認識し、これらを踏まえた安全性向上の取り組みなどについて学び、社員一人ひとりの業務につなげていくことを目的に、「鉄道安全考動館」<sup>※1</sup>や事故現場において安全研修を実施しています。

加えて、被害に遭われた方々への対応を行ってきた社員が中心となって、事故の悲惨さなどについて語り継ぐことを目的に特別講義を実施しています。また、ご被害者に直接講話していただき、その講話を収録したDVDを視聴するなど、社員がご被害者のお声やご意見をお聞きする機会も設けています。更に、社員一人ひとりがこの事故の重大性や安全の重要性を一層強く認識するため、弊社社員およびグループ会社社員が自主的に事故現場を訪れて献花を行っているほか、献花台の前に立哨して献花を訪れる方々をお迎えする取り組みも継続しています。

⇒鉄道安全考動館における安全研修については、P.28に記載しています。あわせてご覧ください。



事故現場での研修



献花台での立哨

「福知山線列車事故のような事故を二度と発生させない」ことはJR西日本グループの責務であり、変わらぬ決意です。そして、グループで働く一人ひとりがこの決意を胸に、事故から学び、心に刻んだことを日々の業務の中で実行していくことが極めて重要であると認識しています。被害に遭われた方々への対応については、引き続き弔問やお見舞いなどを通じご被害者の思いを丁寧かつきめ細かく受け止めさせていただき、努めてまいります。また、将来にわたってご被害者の様々なご意見などをお伺いし、ご相談に応じることができるよう、対応の窓口を堅持してまいります。

「中期経営計画」においても、経営の3本柱である「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」「安全性向上に向けた取り組み」「変革の推進」を、引き続き経営の最重要課題と位置付けています。今後とも、お客様に安心・信頼してご利用いただける鉄道を築き上げるため、日々の弛まぬ努力を積み重ねてまいります。

### 事故現場の整備について

事故現場は、弊社が多くのお客様の尊いお命を奪い、大変なお怪我を負わせてしまった場所です。お亡くなりになられた方々を慰霊・鎮魂するのにふさわしい場所となるよう、また安全構築の原点として弊社役員及び社員が安全を誓い、社会や後世にいのちの大切さを伝え続けていく場所となるよう整備してまいります。

### ご遺族様の特別講話をお聞きした新入社員の決意

今回は、福知山線列車事故のご遺族様のご講話を聞かせていただきました。お話を聞いていて、お亡くなりになられた方はもとより、事故によってご遺族様がどれほど辛い思いをされたかがひしひしと伝わってきました。なぜ事故が防げなかったのかなど、事故直後の社員の対応はもっと適切に行えなかったのかなど、様々なことを考えながらお話を聞いていました。辛い思いをされたのはご遺族様だけではなく、被害に遭われた方々に関係するすべての人々が、同じように悲痛な思いをされたことを、JR西日本社員として決して忘れてはなりません。

最も印象に残ったことは、ご遺族様の願いは二度とあのような重大な事故を起こさないでほしいということ、そして、そのために事故のことを風化させてはならないということです。「安全」をただ単に鉄則として掲げている人と、事故のことを重く受け止め、二度と事故を起こさないという強い決意を持った上で安全の確保を最優先に掲げている人とは、大きく違うと思います。ご遺族様からも、「事故を知らない人が本当に安全を守れるのか?」というお話がありました。今後、事故に直接関わった社員はどんどん減っていきますが、JR西日本に入社した以上、事故から決して目をそらさず、どれほど悲痛な思いをされた方がいらっしやうかを重く受け止めなければなりません。二度とこのような事故を起こさないためにも、社員一人ひとりが、安全を最優先して仕事に取り組む決意を持つことが大切であると強く実感しています。

(白山総合車両所 車両管理係 田野 亮平)

## 事故後の対応

2005.4.25 福知山線列車事故	05.9	05.11	06.3	06.10	07.2	07.6	07.10	08.10	08.10	09.9	09.9	09.10	10.3	11.1	11.4	12.10	15.1												
運輸安全委員会(前航空・国土交通省) 鉄道事故調査委員会	「鉄道事故調査(経過報告)公表」 「建議」	「安全性向上計画」の 着実な実施 についての勧告	鉄道事業法改正	「運輸安全マネジメント 評価(第1回)」実施	「意見聴取会」開催	「鉄道事故 調査報告書」公表 「建議」「所見」	「運輸安全マネジメント 評価(第2回)」実施	「航空・鉄道事故 調査委員会」を 「運輸安全委員会」に改組	「運輸安全マネジメント 評価(第3回)」実施	左記に関する報告命令 事故調査に係る 情報漏えい等について の働きかけの事実判明	「運輸安全マネジメント 評価(第4回)」実施	「運輸安全マネジメント 評価(第5回)」実施	「運輸安全マネジメント 評価(臨時)」実施	「運輸安全委員会」の 検証チームが 「不祥事問題の検証と 事故調査システムの改革に 関する提言」を公表	「運輸安全マネジメント 評価(第7回)」実施	「運輸安全マネジメント 評価(第6回)」実施	「運輸安全マネジメント 評価(第7回)」実施												
JR西日本の取り組み	05.5 「福知山線列車事故 相談室」の設置	05.6 「お詫びと今後の 取り組み」ご説明会開催	06.1 「地区別懇話会」開催	06.3 福知山線列車事故 ご被害者対応本部の設置	06.4 「追悼慰霊式」開催	06.7 「ご報告会」開催	07.4 「追悼慰霊式」開催	07.8 「ご説明会」開催	08.4 「安全基本計画」 ご説明の場開催	08.4 「追悼慰霊式」開催	09.4 「追悼慰霊式」開催	09.8 「ご説明会」開催	09.10 「お詫びの会」開催	09.12 「ご説明会」開催	10.4 「追悼慰霊式」開催	10.12 「ご説明会」開催	11.4 「追悼慰霊式」開催	11.11 「ご説明会」開催	12.4 「追悼慰霊式」開催	12.11 「ご説明会」開催	13.4 「追悼慰霊式」開催	13.5 「安全考動計画2017」 に関するご説明会開催	13.11 「ご説明会」開催	14.4 「追悼慰霊式」開催	14.11 「ご説明会」開催	15.4 「追悼慰霊式」開催	15.11 「ご説明会」開催	16.4 「追悼慰霊式」開催	16.6 「安全管理体制に対する 第三者評価」報告書の公表 <sup>※2</sup>
安全の取り組みなど	05.5 「安全性向上計画」策定	05.6 「安全諮問委員会」開催	06.3 新たな「企業理念」 「安全憲章」制定	06.6 「安全研究所」設立	06.10 「鉄道安全管理規程」制定	06.10 「安全を最優先する企業風土」 の構築を経営目標とした、 「JR西日本グループ 中期経営目標」の見直し	07.4 「鉄道安全考動館」開設	07.6 「鉄道安全報告書」公表	07.7 「安全諮問委員会 最終報告」取りまとめ 2007年	07.9 「安全推進有識者会議」開催	08.2 「安全推進有識者会議」提言	08.4 「安全基本計画」策定	08.5 「JR西日本グループ 中期経営計画 2008・2012」策定	09.10 情報漏えい等に係る 国土交通大臣への経過報告	09.11 情報漏えい等に係る 国土交通大臣への報告	09.12 企業再生推進本部、 企業倫理リスク統括部の設置	10.10 「JR西日本グループ 中期経営計画 2008・2012」の見直し	10.12 情報漏えい等に係る 国土交通大臣への報告	13.3 「JR西日本グループ 中期経営計画2017」 「安全考動計画2017」 策定	15.4 「JR西日本グループ 中期経営計画2017 進捗状況と今後の 重点取り組み(アップデート)」公表	16.4 「全員参加型の安全管理」 取り組み開始 <sup>※2</sup>	16.6 「安全管理体制に対する 第三者評価」報告書の公表 <sup>※2</sup>							

※1 鉄道安全考動館:福知山線列車事故の反省点や課題を認識し、それらを踏まえた安全性向上のための取り組みについて学ぶ「福知山線列車事故研修室」と過去の事故事例から得られた教訓を体系的に学ぶ「鉄道事故歴史研修室」から成り、安全教育の原点として活用しています

※2 「全員参加型の安全管理」「安全管理体制に対する第三者評価」については、P.25～30「安全」に記載しています。あわせてご覧ください

# コーポレート・ガバナンス

当社は、「企業理念」「安全憲章」のもと、企業の社会的責任を果たすとともに、中長期的な企業価値の向上及び株主はじめ様々なステークホルダーとの長期的な信頼関係構築のため、グループ一体となってコーポレート・ガバナンス体制の適切な整備・運用に努めています。

## ■コーポレート・ガバナンス体制の概要

当社は、経営の健全性・透明性及び効率性を確保するため、独立社外取締役5名を含む取締役14名で構成する取締役会が、独立社外取締役からの豊富な経験や専門的な知見に基づくアドバイスなどをいただきながらの活発な議論などを通じて、適時、適切な意思決定、実効性ある監視・監督を行っています。今後も更に実効性の高い取締役会をめざして必要な取り組みを進めていきます。監査役会については、独立社外監査役3名を含む4名の監査役が、それぞれ取締役の職務の執行を適切に監査するとともに、必要な助言・勧告などを行っています。あわせて、意思決定や業務執行の迅速化を図るため、執行役員への権限委譲を行っています。

2015年6月に施行された「コーポレートガバナンス・コード」への対応については、同コードに対する基本的な考え方・取り組み状況を開示するとともに、同コードの趣旨を踏まえた取り組みを推進しています。

また、グループ全体のコンプライアンスの向上、リスク管理などを図るため、グループ全体の取り組み方針などを議論・決定する企業倫理委員会などの設置、グループ経営推進体制の整備、監査体制の充実・強化など、法令の精神に則した内部統制システムを整備するとともに、その適切な運用に努めています。

今後も、当社を取り巻く経営環境が変化し、厳しさを増していく中で、必要な体制づくりに努めていきます。

## ■取締役会

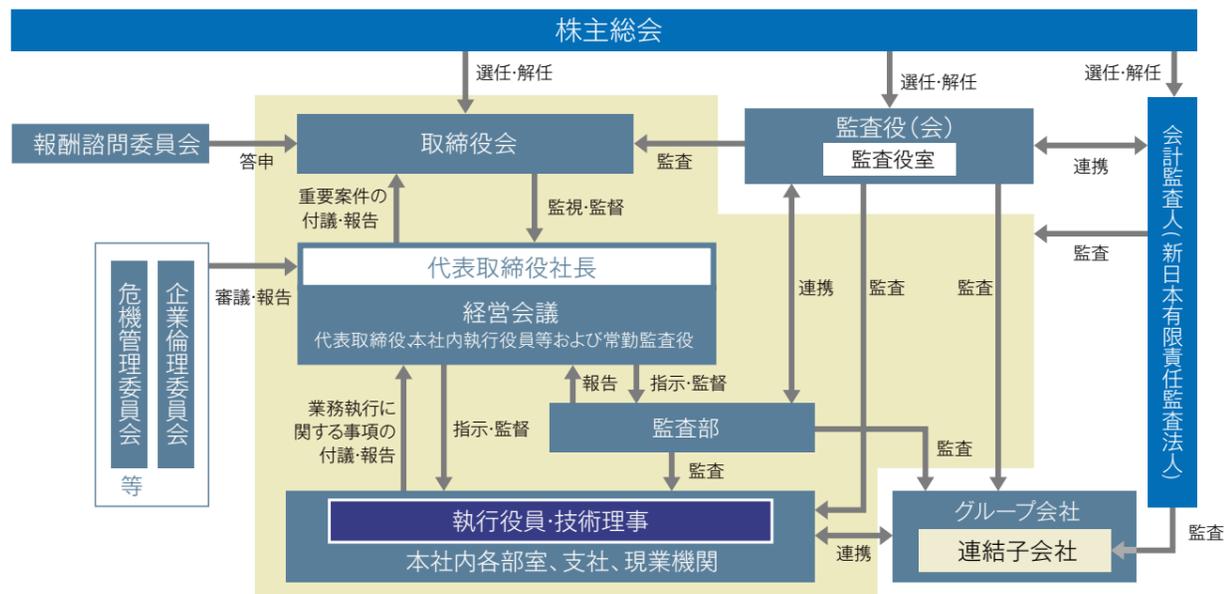
原則として毎月1回開催し、経営上重要な事項について審議を行うとともに、業務執行状況や安全に関する事項、企業倫理に関する事項などについて、適時、適切に報告を受けることにより、職務執行について監視・監督を行っています。

## ■経営会議

代表取締役、業務執行取締役、本社内執行役員及び技術理事で構成され、原則として週1回開催し、経営の基本的事項を審議しています。

## ■監査役及び監査役会

監査役については、監査役会で策定した監査の方針、監査計画に基づき、取締役会そのほか重要な会議への出席や支社・直接部門への往査などを行い、また、必要と思われる事項について各取締役などから個別聴取を行うなど、取締役の職務の執行を監査するとともに、必要な助言・勧告などを行っています。子会社などに対しては、往査のほか、必要に応じてその業務及び財産の状況を調査しています。また、監査役会を定期的(毎月1回以上)に開催し、監査に関する重要な事項について報告を受け、協議・決定しています。更に、監査役に直属する組織として監査役室を設置し、監査役の職務を補助すべき専任の使用人を配置するとともに、監査役室に所属する使用人は、監査役の指揮命令下でその職務を遂行しています。



※ 会計監査人による監査の対象範囲

## ■役員一覧(2016年7月1日現在)

**取締役** ※:会社法第2条第15号に定める社外取締役です。

取締役会長(取締役会議長)	真鍋 精志
取締役	石川 正* [弁護士法人大江橋法律事務所特別顧問]
取締役	佐藤 友美子* [追手門学院大学地域創造学部教授]
取締役	村山 裕三* [同志社大学大学院ビジネス研究科教授]
取締役	齊藤 紀彦* [株式会社きんでん相談役]
取締役	宮原 秀夫* [大阪大学大学院情報科学研究科招聘教授]
取締役相談役	佐々木 隆之
代表取締役社長兼執行役員	来島 達夫
代表取締役副社長兼執行役員	吉江 則彦
代表取締役副社長兼執行役員	長谷川 一明
取締役兼常務執行役員	二階堂 暢俊
取締役兼常務執行役員	緒方 文人
取締役兼常務執行役員	平野 賀久
取締役兼常務執行役員	半田 真一

**監査役** ※:会社法第2条第16号に定める社外監査役です。

常勤監査役	菊池 保孝
常勤監査役	千代 幹也***
監査役	勝木 保美*** [勝木公認会計士事務所公認会計士]
監査役	筒井 義信*** [日本生命保険相互会社代表取締役社長]

## 執行役員

常務執行役員	倉坂 昇治
常務執行役員	杉岡 篤
常務執行役員	土田 克己
常務執行役員	田中 文郎
執行役員	児島 邦昌
執行役員	森川 国昭
執行役員	中村 圭二郎
執行役員	伊勢 正文
執行役員	蔵原 潮
執行役員	岩崎 悟志
執行役員	松岡 俊宏
執行役員	川井 正
執行役員	塩島 孝
執行役員	加川 裕治郎
執行役員	前田 洋明
執行役員	長光 達也
執行役員	中西 豊
執行役員	春名 幸一
執行役員	多田 真規子
執行役員	橋本 修男
執行役員	水口 英樹
執行役員	室 博
執行役員	三戸 耐行
執行役員	伊藤 義彦
執行役員	北野 真
執行役員	田路 耕一
執行役員	森本 卓壽
執行役員	坪根 英慈

## 技術理事

常務技術理事	松田 好史
常務技術理事	河合 篤
技術理事	根木 泰司

## 社外取締役からの

### メッセージ

佐藤 友美子

2010年6月  
当社取締役  
2014年5月  
学校法人追手門学院成熟社会研究所長  
2015年3月  
追手門学院大学地域創造学部教授  
日本放送協会経営委員会委員



広範なエリアの公共交通を担っているJR西日本は、安全・安心は勿論のこと、環境に配慮し、沿線の地域や社会に貢献するという社会的使命があります。一方で社会の変化に的確に対応し、競争力を高め、収益を確保することも必要です。また、安全・安心を担う社員が、生き活きと働くことのできる、風通しの良い、創造性が発揮できる職場風土の醸成も欠かせません。

JR西日本が、将来にわたって、社会から信頼される企業であり続けるためには、望ましい公共交通のあり方、展開すべき事業領域、社会への貢献、ダイバーシティへの対応など、様々な分野で、前例踏襲でない活発な議論、経営判断、情報公開が必要になります。

私自身は企業での経験や生活文化研究の実績など、利用者の方に近い立場から、成長から成熟に向かう社会において、信頼され、社会をリードするJR西日本の実現のために発言し、役割を果たしたいと思っております。

## 社外監査役からの

### メッセージ

筒井 義信

2011年4月  
日本生命保険相互会社  
代表取締役社長  
2015年6月  
当社監査役



JR西日本の経営の根底には、経済社会や国民生活に安全・安心を提供するという理念があります。これには、生命保険を通じてお客様への保障責任を全うする使命を持つ日本生命と通底する部分があります。

このような企業理念を守りつつ、かつ長期にわたってステークホルダーからの信頼を確保し続けるためには、事業の健全な発展が必要であり、それを実現する礎となるのがコーポレート・ガバナンスであると考えております。

私自身が、昨今の企業不祥事の事例から学ぶのは、真に実効性あるコーポレート・ガバナンス体制の構築には、経営陣の高い倫理観と、現場への確かな浸透力が基本にならなければならないということです。日本生命での拙い経験も踏まえつつ、社外監査役として、JR西日本のコーポレート・ガバナンスの強化に貢献できるよう努めてまいります。

# CSR重点8分野の2015年度活動実績

# および2016年度重点取り組み計画

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2017」(=以下、「安全考動計画」)に基  
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

づく取り組みを進めています。  
ながら活動を進めています。

		〈Plan〉基本方針		〈Do〉取り組み		〈Check〉評価 <span style="color: red;">○:実績</span> <span style="color: red;">※:これから取り組むべき課題</span>		〈Action〉今後の方針	
分野	報告ページ	「安全考動計画」の取り組み事項		2015年度の主な取り組み		コメント		2016年度重点取り組み計画	
安全	27	到達目標	安全・安定輸送を実現するための弛まぬ努力	湖西線・北陸線における防風柵設置を推進/京阪神エリアにおける斜面防災工事の実施		(事故などの発生状況) お客様が死傷する列車事故はゼロに抑制/死亡にいたる鉄道労災は2015年度ゼロであるものの、「安全考動計画」期間では1件発生/ホームにおける鉄道人身障害事故は10件、踏切障害事故は15件、部内原因による輸送障害は174件であり、いずれも前年度より減少/走行中の新幹線車両から部品が落下してお客様にお怪我を負わせてしまった事象などが発生(安全管理体制に対する第三者評価の導入)方向性や努力を評価いただいた一方、PDCAのうちCAが機能しづらい状態であると指摘	「全員参加型の安全管理」をめざし、リスクアセスメントを更にレベルアップ/あらゆるリスクに対する感度を高め、必要な対策を実施/安全管理体制を更にレベルアップ		
	28	【2017年度までの5年間を通じた目標】 お客様が死傷する列車事故 ゼロ	リスクアセスメントのレベルアップ	リスクアセスメント・ハンドブック「実践編」の事例を追加					
	28	【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	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/速度感ゾーンの設定					
	29		安全投資	2013~2015年度で約3,000億円の安全関連投資					
CS	32	到達目標	「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」の商品・サービスへの反映		○「お客様の声」の「お礼・おほめ」が増加 ※ 駅・車内の設備改善などを進める一方で、駅係員・乗務員の応対などソフト面でのサービスレベル向上にも課題 ○ ハード面での改修は着実に進捗 ○ 京都駅や大阪駅には外国人スタッフを配置するなど海外からのお客様へのサービスが向上 ○ 輸送品質を高める取り組みは着実に進捗 ※ 輸送障害そのものの減少と輸送障害時の情報提供が課題 ○ ポスター、HPなどで取り組みを発信	積極的にお客様のニーズを先取り/グループ会社を含む全社員が顧客起点、「お客様視点」で考え行動		
	33	【2017年度の到達目標】 お客様に「JR西日本ファン」になっていただく	お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えします	駅設備のバリアフリー化やトイレの美化・リニューアルを推進/海外からのお客様へのご案内を充実					
	33	→お客様満足度調査 4.0以上 (5段階・社内調査)	輸送品質の高い鉄道をつくります	お客様へのご案内の迅速化(列車運行情報プッシュ通知アプリ、駅頭ディスプレイでの外国語案内)					
	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ます	「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やYoutube、ブログでの発信)					
地域との共生	36	<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を通じた線区価値の向上/自治体や地元企業・学校との連携推進		○ 取り組みが進捗し、地域活性化の兆しが見えつつある ○ 企業レピュテーション調査では「地域に貢献している」という項目が過去数年にわたり上昇傾向 ※ 「エリア経営」の実現に向けて、具体策を積み重ねることが重要な課題	人的ネットワークを活かした取り組みを発展させ、都市型観光を推進し、線区価値を向上 観光ルートの開発、エリアの魅力を再発見・再評価し発信 地域に根ざした取り組みを継続・深化し、地域の課題解決に貢献する取り組みにも注力		
	37	<西日本各エリア> エリアの魅力を活かす事業の展開		エリアの観光振興や活性化、エリアに則した事業の推進					
	38	社会貢献活動の更なる充実		各職場での地域に根ざした活動の継続/JR西日本あんしん社会財団の取り組み					
人材・働きがい	40	<人材育成> 技術継承と管理指導層の能力開発		個人把握を通じた人材育成のPDCA/意欲ある社員の一層の成長・活躍		○ 今後も一人ひとりに応じた教育を継続していくことが必要 ※ 持続的な成長に向けた管理指導層のマネジメント力向上が必要 ○ 仕事と家庭の両立を支援する制度の充実と、制度を利用しやすい雰囲気づくりが進展 ○ 健康増進の取り組みに対する各職場の管理指導層の理解が進んでいると認識 ○ 厳しい採用環境のもと、必要な人材を計画どおり採用/障がい者雇用も法定雇用率を上回る	管理指導層の教育体系を整備、リーダーシップを発揮できる人材を育成 ダイバーシティの取り組み、働き方の改革を推進 社員自ら健康管理に取り組むことをサポート 当社の価値観やキャリアなどの理解を深める機会を充実		
	41	<働きがい> ワーク・ライフ・バランスの充実		短日勤務制度、保育所利用補助など、ワーク・ライフ・バランスを実現する制度の利用を促進					
	41	<健康経営> 能力を発揮できる社員づくり		ストレス把握や健康診断結果に対するフォロー、管理者への教育/体感型の健康セミナーの実施					
	42	<人材確保> 事業運営に必要な人材の確保		多様な採用を実施					
地球環境	45	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・設備の導入や技術開発/社員一人ひとりが創意工夫する考動エコの取り組み		○ 駅オフィスなどのエネルギー消費量、省エネルギー車両比率、エネルギー消費原単位については目標を達成 ※ 北陸新幹線開業に伴うエネルギー消費量の増加 ○ 駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)および鉄道資材発生のリサイクル率は、目標を達成 ○ EMSの浸透や環境教育を通じて一人ひとりの環境意識が向上/2014年度と比較して環境リスク事象が減少 ※ リーダーシップと戦略的な環境管理が課題 ○ 自治体や地域の皆様と一体となった生物多様性保全の取り組みが浸透/ポスターなどを通じた社内外への継続的な情報発信 ※ 生物多様性についての社員の理解が課題	エネルギー消費削減の目標達成に向け、省エネルギー車両や空調・LED照明などの高効率設備の導入促進 更なる3Rの推進/4分別ごみ箱の設置数を見直し、ごみ総量の削減を検討 社員一人ひとりが日常業務のなかで地球環境保護を意識した行動がとれるよう環境管理教育を継続/グループ会社への環境管理の深化 生物多様性保全について、さらなる浸透をめざす/当社の環境保護活動を社内外へ広く発信		
	45	循環型社会構築への貢献(省資源)		工事に伴う鉄道資材発生の3Rや駅ごみ・列車ごみのリサイクルによる資源の適正かつ有効な活用					
	46	環境マネジメントシステムの推進		法令順守やリスク回避を含めた環境管理の徹底/日常業務と地球環境のつながりを意識したエコ活動へのレベル向上					
	46	地域・自然との共生		企業活動と地球環境との相互作用を一人ひとりが理解し、生物多様性に配慮した活動の推進					
コンプライアンス	47	コンプライアンスの取り組みを自分のこととして捉えられるようになるための教育・啓発		それぞれの立場に応じたディスカッション研修/eラーニングなどによる基本知識の学習/グループ会社への展開		○ 実際に発生した具体的な事例を用いたディスカッションにより、実態にあった研修を実施 ○ アンケート結果をフィードバックし、取り組むべき課題を共有 ※ 内部通報制度や「4つの自問」の認知度向上が課題 ○ リスク洗い出し手法に関する事例集の直接配付による周知 ※ 事例集の水平展開に課題	研修後のアンケートでの要望事項などを踏まえてカリキュラムを見直し、倫理意識向上に資する教育を今後も実施 グループ会社の自律的な取り組みに向けて、研修を実施する手法を学ぶ場の設定や教育教材の提供・導入を促進 事例集の周知徹底を図るべく、メール配信や研修などでの伝達など周知方法を工夫/新たな人権侵害リスクへの対応		
	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		グループ会社での重大リスクの特定、対策実行/グループ会社を対象にアンケート実施/内部通報制度の周知					
	49	「人権に係るリスクマネジメント」の推進		職場ごとに人権侵害リスクを洗い出し、洗い出したリスクから「最優先課題」を選定/未然防止のため人権研修などを実施					
危機管理	50	社会の視点や感度を踏まえた広報活動		積極的な情報開示のための取り組み/情報発信力の維持、向上		○ 企業レピュテーション調査結果は、2014年度からほぼ横ばいであるが、過去数年にわたって上昇傾向 ※ 事象発生時にお客様、社会へタイムリーに情報を発信する必要	他部門、地方機関と連携した安全、CS、地域共生に関わる具体的な取り組みを発信 C(点検・監査)の充実を図り、リスクマネジメントの精度を向上/事業継続計画(BCP)をブラッシュアップ ○ 重大な情報セキュリティ事故ゼロ		
	51	グループ一体となりリスクマネジメントを推進		リスクマネジメントPDCAサイクルを推進					
	51	重要リスクの低減		重要リスクについては低減策を計画的に推進					
	52	グループ全体の有事対応能力の向上		大規模災害の発生をテーマに初動対応訓練を実施					
52	情報セキュリティ施策の推進		継続的な教育・訓練を実施/被災リスクの低い場所に堅牢なデータセンターを建設するなどBCP対策を強化						

# 安全

## 社会に提供する価値

- お客様を安全に目的地までご案内すること
- 業務に携わる誰もが怪我や死亡に至らないこと

## ハイライト 全員参加型の安全管理の実現に向けて

当社では、2005年4月25日に発生させた福知山線列車事故以降、「福知山線列車事故のような事故を二度と発生させない」という決意のもと、リスクアセスメントの導入など安全性向上に向けた様々な取り組みを進めてきました。これまでの取り組みにより、主に「機械」系のハード対策の充実など一定の成果が出ていると考えていますが、今後更なる安全性向上のためには、報告文化の一層の醸成を図り、より多くの安全に関する情報を収集し、「機械」系のハード対策のみならず、「人」系のソフト対策に活かす必要があると認識しています。

今回、「ヒューマンエラー」に関する情報を全社員がそれぞれの立場で報告・収集し、分析、活用していく「全員参加型の安全管理」を実現していくための手段として、「ヒューマンエラー」に対する処分、マイナス評価の見直しを行い、これまでの取り組みを更に推進することとしました。また、事故などに至った原因などをこれまで以上に収集するために、運転状況記録装置の記録データを活用した事実確認も開始しています。

### 福知山線列車事故以降の取り組みの変遷

- ◆ **リスクアセスメントの取り組みを開始**  
・リスクアセスメント ・事故概念の見直し など
- ◆ **リスクアセスメントの取り組みの結果、主に「機械」系のハード対策が充実**  
・ハードの不具合の改善 ・ヒューマンエラーのバックアップ装置 など
- ◆ **今後、特に「人」系のソフト対策に取り組み、更なる安全を構築していく必要**  
・ルールや仕組みの改善、効果的な教育方法、社員本人による自己管理、能力向上方法の充実 など

### 「全員参加型の安全管理」実現に向けた取り組み

事故などに至った本人しか分からないプロセス情報(原因など)をこれまで以上に収集し、特に「人」系のソフト対策の充実に向けて活用

安全を追求するための様々な情報を、社員一人ひとりがそれぞれの立場で報告・収集し、分析、活用する「全員参加型の安全管理」実現をめざして取り組んでいます

### 主な取り組み

- **「ヒューマンエラー」に対する処分、マイナス評価の見直し**  
鉄道運行上発生した「鉄道運転事故」「輸送障害」「注意事象」\*1のうち、十分注意していたにも関わらず発生した「ヒューマンエラー」は処分やマイナス評価の検討対象としません。  
※ただし意図的なルール違反など悪質なものは除きます。
- **事実確認方法の見直し**  
事故などに至ったプロセス情報(原因など)の収集に向け、「鉄道運転事故」「輸送障害」「注意事象」に関する本人との事実確認に、運転状況記録装置(映像音声記録装置含む)の記録データを活用します。

\*1 注意事象：結果的に事故に至らなかったが、事故に至る現実的かつ具体的危険性のあった事象

## 基本的な考え方

当社は「安全」を経営の最重要課題と位置付け、「安全を最優先する企業風土の構築」をめざし、ソフト・ハードの両面から様々な取り組みを進めています。「JR西日本グループ中期経営計画2017」(=以下、「中期経営計画」)においても、中核をなす重要な戦略として「安全」を位置付け、「安全考動計画2017」(=以下、「安全考動計画」)を着実に実行していくことで高いレベルの安全の実現をめざしています。

福知山線列車事故を発生させた当社は、この事故を未然に防止できなかったという反省から、安全対策の柱としてリスクアセスメントのレベルアップに重点的に取り組んでおり、2016年度からは「全員参加型の安全管理」をめざし、報告文化の更なる醸成を図っています。また、JR西日本グループで働く社員が福知山線列車事故を心に刻み、人命、安全を最優先とした考動がとれるよう、様々な取り組みを進めています。このようなソフト対策に加え、設備更新時により安全性の高いものを導入するなど、安全に関わる投資も引き続き積極的に行うことにより、安全性の向上に努めています。更に、2015年度から導入した第三者機関による安全管理体制に対する評価を踏まえ、安全管理体制の更なるレベルアップを図っていきます。

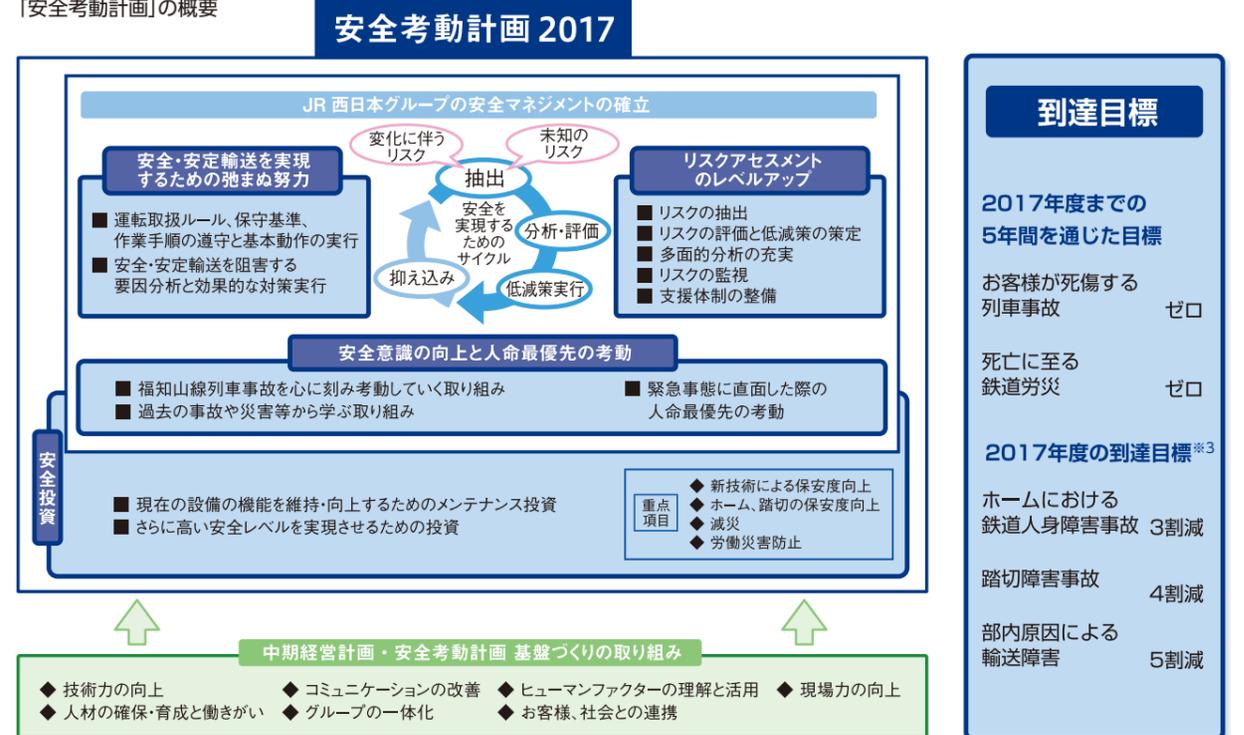


推進責任者  
代表取締役副社長兼執行役員  
鉄道本部長  
安全統括管理者\*2  
吉江 則彦

### Plan お客様が死傷する列車事故ゼロ、死亡に至る鉄道労災ゼロ

「中期経営計画」の基本戦略「安全」に関する具体的計画として、2013年3月に「安全考動計画」を策定し、「安全・安定輸送を実現するための弛まぬ努力」「リスクアセスメントのレベルアップ」「安全意識の向上と人命最優先の考動」「安全投資」を計画の柱として、これらの実現を通じてめざすレベルを5つの具体的な数値で表現しました。

「安全考動計画」の概要



用語解説	鉄道運転事故…省令に定められた列車衝突事故等の事故	輸送障害…列車に運休または30分以上の遅延が生じたもの
列車事故	列車衝突事故、列車脱線事故及び列車火災事故	部内原因 車両等設備の故障、社員の取り扱い誤りなどが原因のもの
踏切障害事故	踏切道において、列車又は車両が道路を通行する人又は車両等と衝突し、又は接触した事故	部外原因 列車妨害、踏切支障(踏切無謀横断など)、線路内支障(線路内立入りなど)などが原因のもの
鉄道人身障害事故	列車又は車両の運転により人の死傷を生じた事故	災害原因 降雨、強風、地震などの自然災害が原因のもの
鉄道物損事故	列車又は車両の運転により500万円以上の物損を生じた事故	

\*2 安全統括管理者：鉄道事業法に基づき設置されている、輸送の安全の確保に関する業務を統括する者  
\*3 2017年度の目標：2012年度比

### 運転取扱ルール・保守基準・作業手順の遵守と基本動作の実行

列車を運行することにより発生するリスクを許容範囲内に抑え込むため、過去の事故・労働災害の教訓や専門分野の知見に基づき、運転取扱ルール、設備の保守基準や保守のための作業手順、そして基本動作などを定めており、それらを遵守・実行して安全を確保しています。

### 安全・安定輸送を阻害する要因分析と効果的な対策実行

設備の不具合やルールの逸脱などにより列車が遅延すると、通常とは異なる手続きが必要となり、それが「ヒューマンエラー」を誘発する場合があります。また、お客様のご利用が特定の列車に集中し、ホームが混雑するなど新たなリスクが発生します。こうしたことから、安定輸送の実現は安全を確保する上でも重要な課題であると認識しています。昨今の自然災害の激甚化など安定輸送を脅かすあらゆるリスクに対する感度を高め、必要な対策を実施していきます。

#### ●防風柵の設置

琵琶湖の西側を走る湖西線及び日本海に面して走る北陸本線では、強風による運転見合わせや徐行を減少させるため、防風柵の整備を進めてきました。整備前と比較すると、運転見合わせでお客様にご迷惑をおかけする時間を約6割から7割程度低減することが可能になります。今後も整備を進めることで安全・安定輸送を確保していきます。



#### ●京阪神エリアにおける斜面防災工事の実施

当社はこれまで豪雨対策として、雨量計の設置や定期検査に基づく斜面の補強、排水設備の整備などの安全対策を推進してきました。更なる安全・安定輸送の確保を図ることをめざし、2015年度より、列車本数が多くお客様への影響の大きな京阪神エリアにおいて、斜面防災工事を集中的に実施しています。



リスクアセスメントとは、リスクを定量化した上で優先して対処すべきものに対して適切な対策を実行するもので、全現業機関、支社、本社それぞれのセクションで実行しています。その趣旨や考え方の共有と取り組みの活性化のため、2014年3月に解説書「リスクアセスメント・ハンドブック」を作成しました。その後新たに「実践編」を付け加え、その事例を追加していくことで、リスクアセスメントのレベルアップにつながる視点を継続して提供しています。



リスクアセスメント・ハンドブック実践編

### Do 安全意識の向上と人命最優先の考動

社員の安全意識向上を図るため、福知山線列車事故を心に刻み考動していくための取り組みを実施しています。この取り組みを通じて、全社員が事故の悲惨さや命の大切さを再認識するとともに、事故の反省を踏まえた取り組みを日々の業務の中で実践できるように努めています。2016年3月から、安全に関する研修に活用するため、実際の線路内での作業員に近い形で通過列車の速度が体感できる「速度体感ゾーン」を設置しました。当社社員に加え、グループ会社社員、協力会社社員も体感することで、安全意識の向上を図っています。

また、安全憲章の具現化に向けて、警察、消防、地域にお住まいの皆様などのご協力のもと、列車事故総合訓練や津波避難訓練など、様々な場面を想定した訓練を定期的実施しています。

あわせて、列車火災などに直面した乗務員の適確な状況判断と、人命最優先の柔軟かつ最適な考動をめざして、航空業界などで実施されているCRM<sup>※3</sup>の要素を取り入れた「Think-and-Act Training」を実施しています。



※3 CRM: Crew Resource Managementの略。航空機の安全かつ効率的な運航のために利用可能な人的資源(技術的な能力だけでなく、個人々の知識、情報、状況判断も含まれる)のすべてを活用すること

### 私の次の一歩

#### 各職場と連携したリスクアセスメントを推進します

西明石駅の中谷第一踏切では、大きな輸送障害につながる遮断棒折損があったため「何かしなくては」という思いがありました。リスクアセスメントを行った結果、様々な視点で検討したほうがより効果的な対策につながると考え、支社、駅、保線区と合同で対策を検討し、行政・警察にもご協力いただきました。

その結果、自動車ドライバーへの注意喚起など、効果的な対策をとることができ、遮断棒折損を大幅に減少させることができました。これからもお客様目線を大切に、各職場と連携したリスクアセスメントを推進していきます。



全方位踏切警報灯を増設し視認性を向上



加古川電気区 電気管理係 城谷 卓(左)  
電気管理係 津田 雄紀(中)  
係長 羽田 利章(右)

### 協力会社の方から

#### 安全の重要性を若い社員にも伝えていきます

軌道作業責任者として仕事にあたっています。この春に初めてJR西日本の安全研修を受けました。研修を通じて、福知山線列車事故当時の気持ちを思い出すと同時に、お客様や同僚の命を守るためには、安全を第一に考えないといけないということを改めて決意しました。

部下の社員には、的確な作業指示を行うとともに、常にリスクを想定して作業にあたるように指導しています。福知山線列車事故後に入社した若い社員にも、私たちの仕事があのような事故に決つながらないよう、安全の重要性を伝えていきます。



泉州軌道整備(株) 取締役 舟越 春樹 様

### 安全・安定輸送を支える物品購入

#### 物品購入の基本スタンス

当社事業は、膨大な設備を部品の取り替え・修繕により継続的に維持することで成り立っており、そのために必要な物品を幅広い取引先様から購入する必要があります。このため、物品購入にあたっては、物品を使用する現場をはじめ、社内の多くの部署と密接に連携し、「良質な物品」を「適切な時期」に「適正な価格」で「最良な取引先様」から購入することに努めています。

#### 購入物品の品質管理

ATS<sup>※1</sup>や速度計など安全に係る重要物品については、ISO9001<sup>※2</sup>取得済みの取引先様には3年または5年に1度、未取得の場合は原則2年に1度、工場などに立ち入り、当社が定めた品質管理に関わる基本事項の遵守状況を確認しています。また不良品発生時には、取引先様や社内関係箇所と連携して改善策を検討し、再発防止対策の実施状況を確認しています。2015年度の取引先様への立ち入り確認実績は、以下の通りです。

- 品質管理基本事項の遵守状況……………30社 31事業所
- 不良品再発防止対策の実施状況……………8社 8事業所

品質管理に関わる関係法令などの周知徹底状況については、毎年書面によりその周知方法や教育内容の確認を行い、また、立ち入り際には目的や経緯などを直接説明して取り組みの浸透を図っています。2015年度の関係法令などの周知徹底状況の確認実績は、以下の通りです。

- 取引先様への書面による確認……………110社
- 実地確認……………30社



取引先様への立ち入り確認

※1 ATS: Automatic Train Stopの略。自動列車停止装置。列車が停止信号機に接近すると、地上からの制御信号により運転室内に警報ベルを鳴らして運転士に注意を促したり、自動的にブレーキを動作させ、速やかに列車を停止させる装置  
※2 ISO9001: 企業などが、顧客や社会などが求めている品質を備えた製品やサービスを常に届けるための仕組みについて「国際標準化機構(ISO)」が定めた世界共通の規格

鉄道システムは、様々な設備によって運営されています。これを適切に維持し安全性をより高めるために、保安設備や防災設備の整備を進めています。「安全考動計画」では、現在の設備の機能を維持・向上すると同時に、更に高い安全レベルを実現するための取り組みにも着手しています。「安全考動計画」の計画期間である5年間で総額約4,800億円の安全関連投資を実施する見込みであり、3年目にあたる2015年度までに約3,000億円の安全関連投資を実施しました。

### ホームの安全性向上に向けて

当社にとってホームの安全は重要なテーマであり、「安全考動計画」においても「ホームにおける鉄道人身障害事故3割減」を到達目標に設定しています。

六甲道駅で試行していた昇降式ホーム柵<sup>※1</sup>は、実用化可能と判断して継続運用するとともに、2016年3月に高槻駅1・6番のりばに設置しました。また、既に北新地駅、大阪天満宮駅に設置しているタイプの可動式ホーム柵は2016年3月に京橋駅にも設置し、今後大阪駅にも設置する計画です(2017年春頃予定)。あわせて、山陽新幹線新神戸駅では、現在開発中の新しい可動式ホーム柵の試験運用を行いました。

ホーム柵に加え、ホームから線路内への転落を自動的に検知する「転落検知カメラ」を2015年度に西九条駅へ導入しました。更に防犯カメラの画像を解析し、大きく蛇行しているお客様やベンチで長時間座り込んでいるお客様など、通常と異なる動きを自動で検知する「遠隔セキュリティカメラ」を京橋駅と新今宮駅を導入するなど、画像処理技術を活用した安全性向上も図っています。



高槻駅の昇降式ホーム柵



逸脱防止ガード

### 地震・津波への対策

地震による橋りょうの倒壊を防ぐための耐震補強工事と並行して、車両が脱線した場合に車輪がレールから大きく逸脱することを防ぐ「逸脱防止ガード」を山陽新幹線新大阪～姫路駅間の対象区間で整備を進め、2015年12月にその工事を完了しました。更に姫路～博多駅間の優先順位の高い区間において、2022年度までの予定で整備を進めています。

### 私の次の一歩

#### お客様が安全な場所に避難していただくために

紀勢本線の白浜駅以南へ運行する特急「くろしお」の各座席に、津波が発生した場合の行動を記載した津波避難リーフレットを搭載しました。

きっかけは、地域の皆様と連携して特急列車で津波対処訓練を実施した際、約250名のお客様をわずか2人で誘導する乗務員を見たことでした。最短3分程度で津波が到達するという環境の中で、「お客様が自ら率先して列車から降車し、安全な場所に避難していただくために何が必要か」を考え検討を始めました。

作成にあたっては、和歌山エリアにも海外からのお客様が来られることから、リーフレットは4か国語表記としました。これからは地域の皆様、お客様だけではなくJR他社と連携し、地震・津波に備えていきます。



津波避難用リーフレット



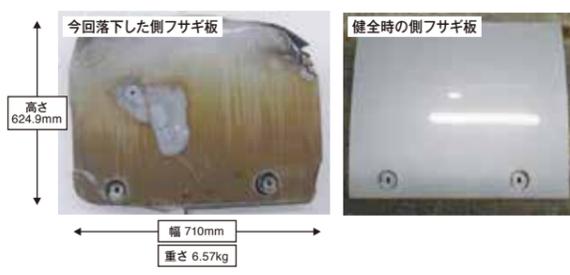
リーフレット搭載の様子



和歌山支社 安全推進室 川嶋 克則

### 主な鉄道運転事故

発生日時：2015年8月8日 17時27分  
 発生箇所：山陽新幹線 小倉～博多駅間  
 概況：トンネル内を走行中の「さくら561号」から車両部品（側フサギ板<sup>※2</sup>）が落下し、車両側面に数箇所当たった後、列車は停車しました。その際、落下した車両部品が車体に当たった衝撃により、乗車中のお客様1名がお怪我をされました。  
 対策：・走行試験などの「通常の検査以外の作業」における安全管理体制の再構築  
 ・交番検査<sup>※3</sup>における「合いマーク」確認の再徹底  
 ・目印貼付方法の明確化  
 ・ボルトなどの一式交換



※1 昇降式ホーム柵：ロープを上下に昇降させることで扉の枚数の異なる車両にも対応できるホーム柵  
 ※2 側フサギ板：騒音の低減や床下機器の保護のために車体側面下部に設置しているカバー  
 ※3 交番検査：車両の集電装置、走行装置、電気装置、ブレーキ装置、車体などの状態、作用及び機能について、在姿状態で行う検査

## CHECK

### ●事故などの発生状況

2015年度は、鉄道運転事故が54件発生しました。安全性向上のための様々な施策の結果、2014年度に引き続き、会社発足以来最少となりました。「安全考動計画」に目標を掲げる踏切障害事故、ホームにおける鉄道人身障害事故の発生件数も減少しています。また輸送障害は880件発生し、そのうち「部内原因による輸送障害」は174件発生しましたが、2014年度と比較し減少しています。

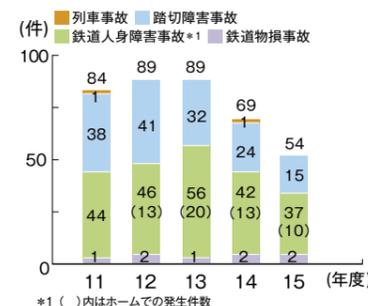
一方で、走行中の新幹線車両から部品が落下して乗車中のお客様にお怪我を負わせてしまった鉄道人身障害事故、架線切断や新駅建設現場における足場倒壊により長時間列車の運行を停止させて多くのお客様にご迷惑をおかけした事象、複数の協力会社作業員が重傷を負った墜落労働災害などを発生させてしまいました。

### ●安全管理体制に対する第三者評価の導入

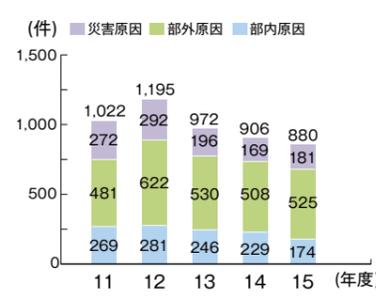
「安全フォローアップ会議報告書」<sup>※4</sup>での提言を受け、社外の第三者機関である「DNV GLビジネス・アシュアランス・ジャパン」による安全管理体制の評価を2015年度から導入しました。その目的は、客観的な評価や安全マネジメントシステムに関する専門的なアドバイスを受けることで、安全管理体制のレベルアップ、及び「安全管理体制監査（内部監査）」の充実、改善を図るものです。第1回は、2015年5月から約1年かけて当社の内部監査に同行し、国土交通省が定める「安全管理規程に係るガイドライン」の14項目の評価基準に沿って当社の安全管理体制に対して評価をしていただきました。

これまで安全最優先という方針のもとに取り組んできた方向性や努力を評価いただいた一方、安全を管理していく具体的方法については、示唆に富んだご指摘をいただきました。具体的には、安全管理において「誰が」「いつ」「何を」「どの程度」するかという基準が明確でなく、状態目標も測定が難しいなど、PDCAサイクルのうちCとAが機能しづらい状態であるなどのご指摘を受けました。※第三者評価報告書（サマリー版）は当社ホームページで公開しています。

#### 鉄道運転事故件数の推移



#### 輸送障害件数の推移



#### 「安全考動計画」達成目標の進捗状況

	2013年度	2014年度	2015年度
2017年度までの5年間で達成目標	0	0	0
お客様が死傷する列車事故	0	0	0
死亡に至る鉄道労災	0	1	0
ホームにおける鉄道人身障害事故	9	20	13
踏切障害事故	25	32	24
部内原因による輸送障害	140	246	174

※2 2013年度からの累計値

## ACTION 「安全考動計画」の目標達成に向けて、一層力を入れて取り組みます

2016年度は「安全考動計画」4年目の年となります。2015年度に発生させてしまった様々な事象の要因となるリスクをなぜ抑え込めなかったのか、ということに徹底的にこだわり、リスクアセスメントに引き続き取り組んでいきます。また、「全員参加型の安全管理」をめざして、より安全に関する情報が報告しやすい環境づくりに取り組むとともに、未知のリスクや変化に伴うリスクの抽出、これまで蓄積された多くの情報の活用など、リスクアセスメントの更なるレベルアップを図ります。

部内の設備や取り扱いに起因する事象のみならず、激甚化の続く自然災害、他社において発生した事故や事象なども視野に入れて、あらゆるリスクに対する感度を高め、必要な対策を講じていきます。

また、第三者機関による安全管理体制に対する評価については、指摘事項の趣旨を受け止めた上で、当社に適する形で改善を進め、安全管理体制を更にレベルアップさせていきます。

「鉄道安全報告書」(https://www.westjr.co.jp/safety/report\_railroad/)では「安全」に関する更に詳しい情報を公開しています。あわせてご覧ください。

※4 安全フォローアップ会議報告書：2014年4月に公表した安全フォローアップ会議の議論内容をまとめた報告書。安全フォローアップ会議は、福知山線列車事故に至った課題などについて分析するとともに、今後の安全性向上に関して議論することを目的として2012年5月に設置されました。社外有識者の方などで構成されています

# CS お客様満足

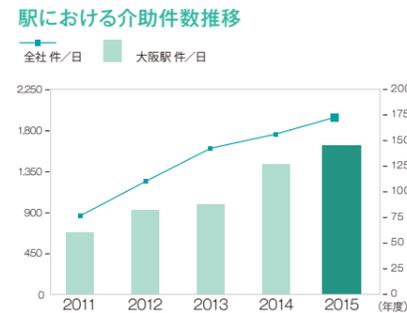
## 社会に提供する価値

- 「お客様視点」に立ち、常に品質の高い輸送サービスを提供
- 社会の動向を敏感に感じ取り、お客様のニーズを先取りし、「お客様満足」を向上

## ハイライト「お客様視点」に立ち、時代に合った輸送サービスへ ～サービス介助士の育成～

お客様のニーズは時代とともに変化します。当社は「お客様視点」に立ち、社会の動向に合った輸送サービスの提供に努めています。

法整備やバリアフリー化が進み、配慮が必要なお客様のご利用が増えています。そのような中、「おもてなしの心」と「安全な介助技術」を身につけるため、駅係員を対象にサービス介助士<sup>※2</sup>の資格取得を進め、2016年4月には約100駅に約140名を配置しました。あわせて、2015年7月には、「Jラポート大阪」<sup>※3</sup>を大阪駅に配置するなど、ソフト面のバリアフリー化を推進しています。



### お客様の気持ちに寄り添える社員を育成します

配慮が必要なお客様の不安を和らげることに少しでもお役に立てないか、との思いからサービス介助士の教育を企画・推進しています。教育を受けた指導層の社員から「部下社員に、更に適確に指導・説明ができるようになった」という声も上がっています。資格取得が目的でなく、お客様の気持ちに寄り添える社員育成をめざします。



車椅子の介助研修



新幹線管理本部 総務企画課 CS<sup>3</sup>企画室長 吉賀 総一郎 (当時 駅業務部 駅CS考動課 課長代理)

### グループ一体となったご案内を行います

大阪駅では、JR西日本グループが連携して配慮が必要なお客様のご案内を行っています。サービス介助士の教育では自身が運動機能や感覚機能を制限した体験をし、多くの気付きがありました。教育を受けて以降、移動のお手伝いに留まらず、お客様の求めておられることに思いを巡らせ、気持ちに寄り添えるよう意識しています。お客様の期待は様々ですが、私たちの対応で喜んでいただけた時は、とてもうれしく、元気をもらえます。教育を通して得たことを、あらゆる場面で活かしていきます。



大阪駅での乗降介助



(左)大阪駅 運輸管理係 広瀬 篤志 (右)㈱ジェイアール西日本メンテック Jラポート大阪 尾松 辰徳

### 一人ひとりの生活の質の向上のために

社員の方々が「サービス介助」を通じて「おもてなしの心」を学ぶことは、高齢の方や、障がいのある方に限らず、誰もが安心して鉄道を利用できることにつながります。更には、配慮が必要なことを理由に、外出を控えておられた方の外出の機会が増えるなど、一人ひとりの「生活の質」が向上し、心豊かな生活が広がります。最近では、車椅子で鉄道をご利用になる方から「笑顔で会話をしながらお手伝いをしていただける社員さんが増え、鉄道を安心して利用できる」との話を伺い、大変嬉しく思っています。様々なお客様と接する機会が多いJR西日本様だからこそ、相手の立場に立って考え、行動できる社員の方が、更に増えて欲しいと思っています。



公益財団法人日本ケアフィット共育機構 理事 喜山 光子 様

## 2017年度 到達目標

お客様に「JR西日本ファン」になっていただく  
⇒お客様満足度調査<sup>※1</sup>  
4.0以上(5段階・社内調査)

## 基本的な考え方

公共性の高い事業を担うJR西日本グループは、お客様や社会からの信認のもと、「CSビジョン2017」<sup>※4</sup>「CS考動宣言」<sup>※5</sup>を柱に、お客様とのコミュニケーションを深め、お客様を起点とした事業運営を継続して行うことで、ご提供する価値を高め、お客様に「JR西日本ファン」になっていただきたいと考えています。

そのためには、お客様のニーズやご期待を把握し、社会の動向を踏まえ、安全やサービスに著実に反映させていくことが不可欠です。特に、輸送品質を高めていくことは大変重要な課題であり、安全を基本に徹底した安定輸送対策と「お客様視点」でのご案内の充実、駅・車内の快適な環境づくりにより、安心・信頼してご利用いただけるよう努力を続けていきます。

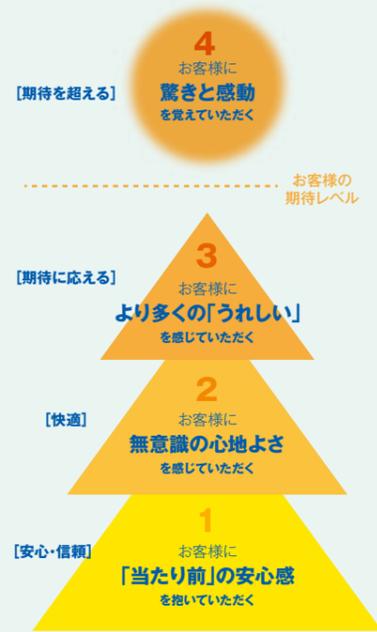
また、「お客様の声」に迅速かつ誠実にお応えし、サービスの充実や改善を進めるとともに、当社をご理解いただけるよう、当社の取り組みについて社会の皆様にも広くお伝えしていきます。

より多くのお客様に「JR西日本ファン」になっていただけるよう、当社グループはこうした取り組みを企業文化として定着させ、「顧客起点の経営」の実現をめざします。

推進責任者  
執行役員  
鉄道本部 CS推進部長  
多田 真規子



## CSビジョン2017



## Plan 「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

## Do 「お客様の声」を真摯に受け止め、サービスの充実を図っています

お客様からいただくご意見・ご要望、お礼・おほめなどの「お客様の声」を施策に反映する仕組みを整えています。安全に関わる案件、リスク情報や緊急を要する事柄は迅速に関係箇所へ連絡しています。更にすべての「お客様の声」を、データベース化し内容を分析することにより、ご要望の傾向を把握し、「お客様視点」に立った施策につなげています。

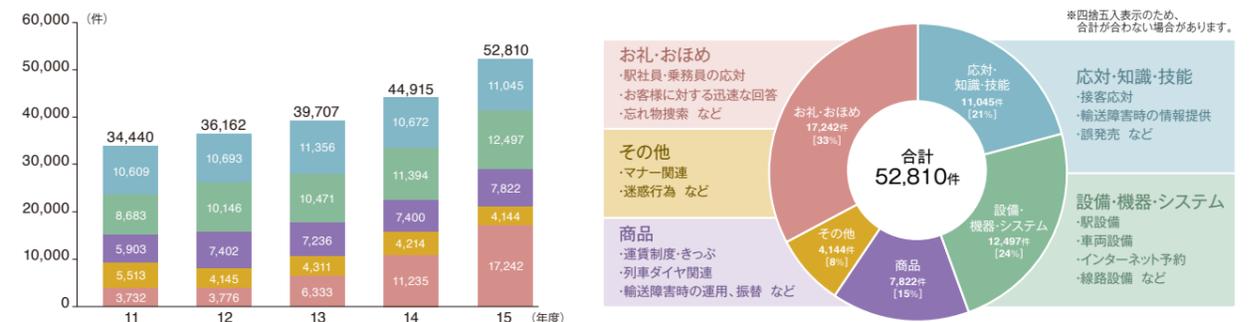
最近の傾向では、高齢化の進展に伴って設備に関するご意見を多くいただくほか、お客様の多様化を背景としたご意見を多くいただいています。また、お礼・おほめも数多くいただいています。

### 「お客様の声」に基づく改善事例～金沢駅コインロッカーの増設～



2015年3月の北陸新幹線開業以来、想定以上に多くのお客様に金沢駅をご利用いただいた結果、コインロッカーが不足した状況が続いていました。これを受けて、コインロッカーを設置するための区画調整を行い、順次増設しました。2015年7月には3区画486口の増設が完了し合計998口(既設512口)、常設の荷物預かり所と合わせて随時約1,200口の荷物預かり容量を備えました。

### 「お客様の声」の件数推移と主な内容(2015年度)



※1 お客様満足度調査: JR西日本グループが提供するサービスの現状を把握し改善を図る目的で、主な駅でお客様にアンケート用紙をお渡しして、ご回答をお願いする方式で行っている調査  
 ※2 サービス介助士: ご高齢の方や障がいをお持ちの方など配慮が必要なお客様すべてが、安心して社会参加できる環境を整えるために「おもてなしの心」と「安全な介助技術」を学ぶ、公益財団法人日本ケアフィット共育機構が認定する資格  
 ※3 Jラポート大阪: ㈱ジェイアール西日本メンテックによって運営される、配慮が必要なお客様へのサポート専任チーム。Rapport(心が通い合った)から命名  
 ※4 CSビジョン2017: 2017年に向けて、JR西日本グループは「お客様にどのように感じていただきたいか」を示したもの  
 ※5 CS考動宣言: CSビジョン2017の実現に向けた「私たちの考動のよりどころ」を示したもの

Plan お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えします

Do 「お客様の声」から社会の変化を把握し、具体的な施策に反映させています

快適なお客様用設備の提供

お客様のニーズにお応えし、心地よくご利用いただける鉄道をめざして、駅設備のバリアフリー化やトイレの美化・リニューアルを推進しています。海外からのお客様や国内の不慣れなお客様が各路線を識別しやすくするために、路線名をアルファベットで表現する「路線記号」と「ラインカラー」を活用した案内表示の設置を進めています。近畿エリア、広島エリアに続き、2016年春からは岡山・福山エリア、米子支社エリアに「路線記号」と「ラインカラー」を導入しました。

海外からのお客様へのご案内の充実

海外からのお客様の増加にお応えるため、無料Wi-Fiサービスの拡大や列車運行情報の多言語案内を実施しています。2015年度からは、海外からのお客様に一層安心してご旅行いただけるよう、京都駅や大阪駅など海外からのお客様のご利用が多い駅には外国人スタッフを配置しています。



使いやすい快適なトイレへ改修



広島エリアにて導入したラインカラー

私の次の一歩

お客様の不安を解消するため「お客様視点」で工夫しています

伏見稲荷大社がある稲荷駅で、海外からのお客様へ外国語で案内をしています。目的地までの行き方や列車の乗り換えについて尋ねられることが多く、以前は口頭で案内をしていましたが、確実に目的地まで到着していただきたい、という思いを持っていました。そこで、今はあらかじめ、のりば・乗換駅・所要時間・列車種別・目的地までの駅数などを書いたメモを用意し、お客様にお渡しできるよう工夫しています。

「言葉が通じない」というお客様の不安を解消し、楽しく旅行していただくために、これからも「お客様視点」で工夫していきます。



海外からのお客様をご案内



(株)ジャッツ関西 王 宇暉

Plan 私たちの取り組みを、お客様や社会の皆様に積極的にお伝えします

Do お客様への情報発信と双方向コミュニケーションを推進しています

改善事例やCS向上の取り組みの発信

「お客様の声」に基づく改善事例をはじめとするCS向上の取り組みを積極的に発信し、私たちの取り組みを知っていただけるよう努めています。



CS向上の取り組みをポスターで発信

駅や車内でのマナー啓発

公共の空間としての「駅」「列車」を安全かつ安心・快適にご利用いただくため、自治体や警察をはじめ学校や地域の皆様とともにマナー向上に取り組んでいます。ポスターや車内放送を通じて「さわやかマナーキャンペーン」に継続して取り組むとともに、近年はお客様からご投稿いただいた、マナーに関する心温まるエピソードをご紹介するマナーブログ「マナーって思いやり。」や、動画「わたしと、だれかの、列車時間。」など、ホームページや動画共有サービス「Youtube」でもマナー啓発に取り組んでいます。



「わたしと、だれかの、列車時間。」をポスターで紹介

COLUMN

お客様に対して改善内容を詳しく説明

トイレのリニューアルや駅コンコース<sup>※4</sup>の改良工事といった改善については、ポスターなどを現地に掲示しお知らせしています。その駅を利用されるお客様に対して、工事中にご不便をおかけしたことへのおわびとともに、具体的な改善点のご説明を行っています。



神戸駅

Plan 輸送品質の高い鉄道をつくります

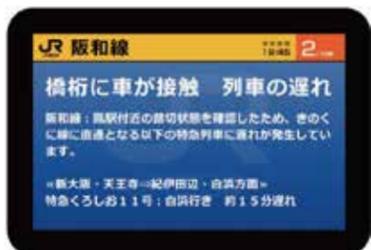
Do 輸送障害時の迅速で分かりやすい情報提供に取り組んでいます

輸送障害が発生した際、お客様は復旧の経過や運転再開見込み、列車の到着時間など、様々な情報を求めています。こうしたニーズにお応えるために、例えば指令所<sup>※1</sup>では、現地の社員からきめ細かな状況を把握し、それらの情報を駅係員や乗務員にできるだけ早く伝えることにより、お客様に必要な情報を少しでもタイムリーにお伝えするよう努めています。

駅にいらっしゃるお客様へは外国語表記も可能な駅頭ディスプレイなどを用いて情報提供を行う一方、駅に来られないお客様へも情報をお届けできるよう、ホームページのほか「列車運行情報プッシュ通知アプリ」<sup>※2</sup>を通じて積極的な情報提供を行っています。



駅頭ディスプレイでは外国語でもご案内



無人駅用のモニター

※1 指令所：一定の範囲の線区の運行管理、設備監視を行う組織  
※2 列車運行情報プッシュ通知アプリ：お客様が登録された路線で列車遅れなどが発生した際に、お客様の端末に運行情報を通知するアプリ  
※3 CTC：駅ごとの進路制御を1ヶ所に集中させ、指令所で線区のほとんどの駅の進路制御を遠隔で一括して行う方式

COLUMN

山陽本線と赤穂線のCTC<sup>※3</sup>化

2016年6月、山陽本線三石駅～糸崎駅間、赤穂線寒河駅～東岡山駅間をCTC化しました。これにより、列車の運行を自動制御し、安定した輸送サービスを継続的に提供することが可能となりました。また、信号制御とお客様へ情報提供するツールを連動させることにより、列車運行が乱れても案内表示や自動放送を継続し、お客様にきめ細かなサービスを提供できるようになりました。



2016年6月CTC化した区間

CHECK&ACTION

CHECK

着実に成果につながりつつあります

「お客様の声」をはじめ、お客様からいただくご意見・ご要望を取りまとめ、分析し、輸送品質を高める取り組みについては、「お客様満足度調査」の結果を見ても着実に成果につながっているものと考えています。特にトイレなどの設備改修やディスプレイの拡充といったハード面での改善は着実に進んでいます。

社外の方からの声

お客様を待つ時代ではなく、お客様がわざわざ足を運ぶ時代へ

少子高齢化に向かっていく流れは止めようがありません。そんな環境の変化にあって、多くの企業は待ち受けのビジネスから積極的に人が集まっていくビジネスへの転換が必要となってきます。単に人、物を運ぶのではなく、その駅にわざわざ足を運ぶ魅力を付加する。清潔で使いやすいトイレの設置とか、単にショッピングモールを構内に作るだけではなく、時代の先端を発信する情報スペース(FM放送サテライト)の設置などなど…。安全をベースにしながらも新しい時代に適応するために知恵を働かせ、ワクワクが体感できる空間の創出は社内外に多くの感動をもたらすものと確信します。



(株)ヴィジナリー・ジャパン 代表取締役 鎌田 洋 様

※4 駅コンコース：駅構内にある比較的大きな通路

ACTION

グループ会社を含むすべての社員が「お客様視点」で考動できる企業をめざします

お客様のニーズは時代とともに変化し、お客様の声をいただいてから設備改善を行うといった待ち受けの意識ではなく、積極的にお客様のニーズを先取りしていくことが重要です。そのためにグループ会社を含む全社員が顧客起点、「お客様視点」で考え、行動していきます。

# 地域との共生

## 社会に提供する価値

- 住みたくなる、行きたくなる沿線づくり ●鉄道の強みを活かし、地域と一体となった観光振興
- 地域と連携し、エリアに即した事業展開による地域の活性化

## ハイライト 「山陰いいもの探果フェア」の開催

当社は、「JR西日本グループ中期経営計画2017(=以下、「中期経営計画」)」において「ありたい姿」として「地域共生企業」となることを掲げ、地域の皆様とともに西日本エリアの活性化を進めています。

その一環として、地域の皆様とともに鳥取・島根両県の地域産品や観光資源の魅力を発信・発信する「山陰いいもの探果フェア」を結成しています。また大阪では、「行ってみたい」「乗ってみたい」大阪環状線をつくり上げるため、「大阪環状線改造プロジェクト」を推進しています。その中で、(株)ぐるなびと共同で「大阪環状線ぐるなび」を立ち上げ、駅周辺のおいしいお店と駅の魅力を同時に発信しています。

2016年1~3月に、「山陰いいもの探果フェア」と「大阪環状線ぐるなび」の連携企画として「山陰いいもの探果フェア」を開催しました。西日本エリアを広くカバーする当社の強みを活かして、山陰エリアの生産者と大阪の飲食店・お客様をつなげられる取り組みになりました。



### 様々な業者との関わりができ、新たな取引にもつながっています

「宍道湖の大和しじみを全国に発信したい」との思いで、「山陰いいもの探果フェア」の企画するマルシェやフェアに参加しています。私たちの弱点である営業力をカバーできる取り組みで、直接お客様の反応を知ることもでき、いい刺激を受けています。また、参加を通じて様々な業者の方との関わりが



大阪駅にて開催された山陰いいものマルシェに出店

き、新たな取引にもつながっています。これらをきっかけに、今後も継続した取引にしていけるために、いい商品を誠実に提供し続けるとともに、取引先へのフォローもしっかりとやっていきたいと考えています。



(有)宍道湖 代表取締役社長 原 昭二 様

### 「大阪環状線ぐるなび」をプラットフォームとして

飲食店にとって、扱ったことのない山陰の食材や、大阪環状線でのリアルな告知は大変興味深く、フェアには抽選のうえ68店舗に参加いただきました。ぐるなびから飲食店への食材や調理方法のアドバイスなどにより、地元では思いつかない料理が生まれ、フェア後も山陰から食材を仕入れている



フェアに参加いただいたお店で山陰の食材を使ったメニューをPR

店があるなど、地産他消を通じた地域の活性化につながっています。これからも「大阪環状線ぐるなび」をプラットフォームとして継続的な仕掛けをしていきたいですね。地域活性化、観光、インパウンドなど、JR西日本とベクトルを合わせてできることは多いと期待しています。



(株)ぐるなび 大阪営業所 所長 宇田川 洋平 様

## 基本的な考え方

鉄道を核に事業を営む当社は、地域を離れては存在し得ません。全国各地で地方創生に向けた動きが広がりをみせており、具体的な取り組みの成果も現れてきている中、当社グループは地域とWIN-WINの関係を構築し、ともに地域の活性化を図っていくことにより、当社グループの持続的成長につなげていきます。推進中の「中期経営計画」においても「ありたい姿」として「地域共生企業」となることを掲げており、同計画にある「次の一歩へ。地域と共に。」という言葉に当社グループが共有する「目標」と「決意」を込めています。

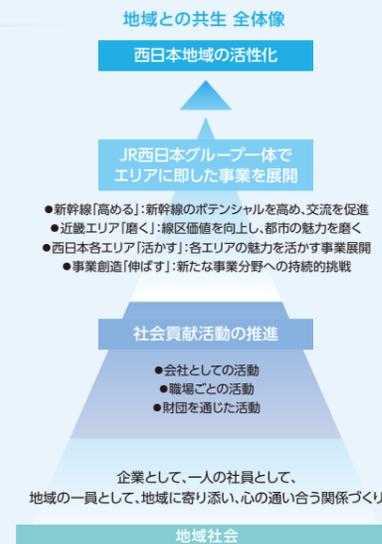
具体的には、各エリアにおいて地域の皆様との対話を重ね、当社グループと地域の皆様が人的ネットワークを構築し、地域の課題やニーズを共有しながら、地域としての「ありたい姿」を一緒になって模索していくことが大切だと考えています。

その上で、駅周辺整備や観光誘客、地域交通、エリアに根ざしたビジネス展開などにおいて、自治体や地元企業などと連携を深めることで、長期持続的に成長する「エリア経営」の実現をめざしています。

社会貢献活動の分野においても、各エリアで地域との交流など職場レベルでの取り組みを続けるとともに、地域が抱える課題に対して、当社グループの強みを活かして解決に貢献する取り組みにも力を入れています。



推進責任者 取締役兼常務執行役員 総合企画本部長 緒方 文人



特集(P.07~P.14)でも、地域共生企業をめざした様々な取り組みを紹介しています

## Plan <近畿エリア>線区価値を向上し、都市の魅力を磨く

## Do 鉄道を中心とした「住みたくなる」沿線づくりや、「行ってみたい」「乗ってみたい」と思っただけのような線区づくりを推進

### 駅改良や生活関連サービスの充実を通じた線区価値の向上

エリアごとの特色を活かしながら線区価値の向上を図るため、街づくりや再開発と一体となって駅や駅周辺の整備を進めています。また、駅が地域の拠点となるよう、バリアフリー化、駅美化などを進めています。

あわせて、駅ナカ・駅ビル開発や生活サポート施設の設置などにより、暮らしを豊かにする生活関連サービスを充実させています。

#### 東姫路駅の開業

JR神戸線御着〜姫路駅間に東姫路駅を開業しました。「自然と歴史の拡がりを表現した駅」として、駅舎デザインに市川、白鷺、市之郷廃寺\*といった地域のキーワードを取り入れ、地域の皆様にシンボルとして親しまれています。駅周辺では新たに宅地開発がはじまり、駅北側には兵庫県立ものづくり大学が設立されるなど、新駅設置を契機にこれまで以上にエリアの活性化が進んでいます。



2016年3月

#### 高槻駅ホームの新設

当社と高槻市がともに検討を進め、JR京都線高槻駅の上り方面、下り方面それぞれに新快速電車・特急「はるか」専用ホームを新設しました。特に朝夕の通勤・通学時間帯におけるホーム上の混雑緩和による安全性の向上に加え、新快速電車と普通・快速電車でのりばの競合が解消されることで列車遅延の減少にもつながっています。また、関西国際空港直結の特急「はるか」一部停車による利便性の向上にも寄与しています。



2016年3月

#### 「吹田グリーンプレイス」の開業

吹田市の当社社宅跡地にショッピングセンター「吹田グリーンプレイス」を開業しました。食品スーパーやレストランなどを配置し、豊かな暮らしを創出するライフスタイルセンターとして、地域の皆様にご利用いただいています。また、大学などの周辺環境との調和を考慮したオープンモールとし、緑豊かな広場や小径などを配置し空間にゆとりをもたせるなど、街のブランド向上への貢献をめざしています。



2016年6月

\*1 市之郷廃寺:7世紀後半~9世紀中頃まで存続した地域の有力寺院と考えられています。2008年に飛鳥時代(7世紀後半)の大量の瓦の破片や柱の土台となった礎石が発見されました

## 自治体や地元企業・学校との連携推進

自治体や地元企業・学校と連携し、エリアごとの特色を活かしながら賑わいを創出するなど、線区価値を向上させる取り組みを進めています。



### Plan <西日本各エリア>エリアの魅力を活かす事業の展開

### Do エリアの観光振興や活性化、エリアに則した事業を推進

自治体や地元企業と連携し、それぞれのエリアの持つ魅力を活かす事業を展開しています。人的ネットワーク作りを進め、地域とともに魅力ある資源を再発見し、地域内外に情報発信しています。あわせて、地域交通のおかれた現状や将来の姿を地域の皆様と共有し、次世代に向けた解決をめざす取り組みも進めています。

#### 「くみはまライナー」の運行

2016年7～11月、城崎温泉駅から久美浜駅まで、JR線と京都丹後鉄道線を乗り換えることなく利用できる「くみはまライナー」を運行しています。これは、城崎温泉へお越しのお客様が久美浜へ足を運びやすい列車を運行することによる、北近畿エリアの魅力向上を目的として、当社と京都丹後鉄道が協働して進めました。地域の皆様とともに盛り上げ、但馬・丹後の架け橋にしていきます。



#### 「紀の国トレイナート」の開催

2014年度より、きのくに線を舞台に「紀の国トレイナート」を開催しています。これは、当社とアーティストの方々、地域の皆様が協力し、駅舎を個性あふれるアート空間に変化させ、列車に乗って駅舎巡りを楽しんでもらうアートプロジェクトです。地域外からのお客様に楽しんでいただくだけでなく、アート制作を通して地域の方向士の交流も生まれ、地域の活性化に寄与しています。



#### 低カリウムメロンの生産

2013年より島根大学と共同で、低カリウムメロンの安定生産とその活用メニューの研究・検討を行っています。低カリウムメロンは、食事でカリウムの摂取制限を受けている腎臓病患者様にも食べていただくことが可能です。今後これを山陰発のブランドメロンに育て上げ、地域産業の活性化につなげていきます。



## COLUMN

### 安全で安心できる地域づくりのために

2016年3月、子どもや認知症高齢者の居場所を、スマートフォンなどを通じて保護者がリアルタイムで把握できるサービス「sobani(そばに)」を開始しました。小型の無線発信装置を持つ見守り対象者が、駅や学校などに備え付けられた受信機器や専用アプリを入れた協力者の近くを通ると、保護者に位置情報が通知されるシステムです。今後、学校や行政機関などと協力し、近畿エリアの駅から順次拡大していく計画です。



### Plan 社会貢献活動の更なる充実

### Do 地域社会に貢献する取り組みを推進

地域とともに生きる企業として、地域イベントへの参加や安全教室など地域に根ざした活動を行うとともに、地域が抱える課題の解決に貢献する取り組みにも力を入れています。

詳細な活動実績は当社ホームページをご覧ください  
<http://www.westjr.co.jp/company/action/region/#projectC>



### JR西日本あんしん社会財団<sup>\*1</sup>の取り組み

「安全で安心できる社会」に寄与する事業を行っています。いのちについて考え、自らを見つめ考えるきっかけを広く提供する「いのちのセミナー」や、地域社会の安全について考える「安全セミナー」、救急救命の普及・啓発を行う「救急フェア」を開催するほか、安全で安心できる社会づくりをされているNPO法人などへの助成を行っています。



奈良駅にて「救急フェア」を開催 「いのちのセミナー」を開催

### 助成先の方から

#### 絆を深め安全で安心できる社会に

災害時に温かいご飯を供給することにより、復興への気力と知力の回復に加えて精神的な安らぎも得ることをめざし、奈良県平群町内の災害時指定避難所全15箇所に「防災かまどベンチ<sup>\*\*2</sup>」の設置を進めています。

この「防災かまどベンチ」の設置には、JR西日本あんしん社会財団からの助成も活かされています。この「防災かまどベンチ」の設置を通して、地域の方々同士の交流が生まれており、この取り組みの広がりは、地域住民、行政、学校、企業などの絆をより深めています。皆で安全で安心できるまちを作っていきたいと考えています。



防災かまどベンチ設置の様子 防災かまどベンチ 実行委員会 委員長 森脇 順二 様

## CHECK&ACTION

### CHECK

#### 地域の皆様と「ありたい姿」を共有する 具体的取り組みが実現

地域との共生に向けた取り組みは進捗し、地域活性化の兆しが見えつつある取り組みも出てきています。京都鉄道博物館の開業を契機とした京都・梅小路エリアの活性化や様々なエリアでの観光列車による地域の魅力発信、地域産品の発掘・発信などの取り組みが深度化し、地域が成長する活力になりつつあります。

社会貢献活動については、同じ地域の職場間で連携し、旅育<sup>\*\*3</sup>や安全教室に取り組むなど、地域に根ざした活動が増えつつあります。

毎年定期的実施している企業レピュテーション<sup>\*\*4</sup>調査では「地域社会に貢献している」という項目の評価が過去数年のトレンドとして上昇してきており、当社が「地域との共生」に取り組んでいることが少しずつ社会に認識されてきていると考えています。

### ACTION

#### エリアの魅力を再発見・発信するとともに、エリアの強みを活かした事業を 具体化していきます

エリアに則した事業を展開するため、地域の皆様との人的ネットワークを構築し、活かすことにより、観光や地域産業の振興を図り、地域の活性化につなげていきます。また、各種の取り組みを一過性のものとせず、持続性を持たせ、成果の定着化をめざします。

近畿エリアでは、「大阪環状線改造プロジェクト」や「京都・梅小路みんながつながるプロジェクト」におけるこれまでの取り組みを発展させ、都市型観光を推進するなど、線区価値の向上を図っていきます。

西日本各エリアにおいては、観光ルートの開発や、エリアの魅力を再発見・再評価し、発信する取り組みを継続して行っています。また、発掘したエリアの魅力について、2017年春より運行開始予定の「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」を動く情報発信基地として活かすなど、観光や地域産業の振興を推進していきます。

社会貢献活動については、地域に根ざした取り組みを継続・深度化することに加え、地域の課題解決に貢献する取り組みにも引き続き力を入れていきます。

### 私の次の一歩

#### 地域の皆様と対話を重ね、一緒に汗をかいています

2017年春の「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」運行や同年秋の幕末維新やまぐちDCに向けて、地域の皆様との対話を大切にしながら、駅や車内でのおもてなしや、観光素材磨きについて、一緒に悩み、考え、汗をかいています。

活躍するのは当社ではなく、地域の皆様だと思っています。鉄道は勿論、鉄道以外の当社の強みも活かして、地域の皆様とともに山口エリアの魅力を発信していきます。そして、実際に山口に来ていただける国内外の方を増やし、地域と当社の双方がともに発展していきたいと考えています。



「レノファ山口」応援ラッピング列車の運行



広島支社 山口支店 (左から) 古村 涼、支店長 浅井 昌容、今村 和晃

<sup>\*\*1</sup> JR西日本あんしん社会財団:福知山線列車事故の反省に立ち「安全で安心できる社会づくりの一端を担いたい」との思いから設立した公益財団法人

<sup>\*\*2</sup> 防災かまどベンチ:平時はベンチとして、災害時にはかまどとして活用する設備

<sup>\*\*3</sup> 旅育:小学生や幼稚園児を対象に駅見学や体験乗車などを組み合わせた課題学習プログラム <sup>\*\*4</sup> レピュテーション:組織に対して一般の方々から抱く印象の総体

# 人材・働きがい

## 社会に提供する価値

- 人材育成・社員の働きがい向上を通じたお客様の安心・信頼  
〈人材育成〉〈働きがい〉〈健康経営〉〈人材確保〉

## ハイライト ダイバーシティ推進 ～多様な社員がいきいきと活躍するために～

当社では、これまで育児や介護に関わる社員が働きやすい制度の整備や、「仕事と家庭の両立支援相談室」の設置、障がい者・高齢者雇用の推進などに取り組んできました。

当社グループが将来にわたって持続的に成長していくためには、多様な社員がいきいきと活躍できる企業となることが重要です。そのためには、育児や介護などに関わる社員が活躍できる環境の整備にとどまらず、性別、年齢、人種や国籍、雇用形態など、多様な価値観・能力・背景を持つ社員が、その持てる力を十分に発揮できる環境の整備と風土づくり、すなわちダイバーシティの取り組みを推進することが必要です。

2016年3月に策定した「女性活躍に関する行動計画」達成に向け、女性学生の方を対象にした「キャリアデザインセミナー」や女性総合職を対象にした研修を実施し、女性が働く上での不安や疑問の解消と当社での様々なキャリアの理解促進につながる取り組みを新たに始めました。また、社員の多様な働き方を認め、相互に尊重する風土づくりや働き方の見直しを進めています。その例として、フレックスタイム制を活用し趣味や家族と過ごす時間を充実させる社員や、育児休職を取得し子育てに奮闘する男性社員などがいます。更に、夫婦で相互に仕事のスケジュールを調整し、家事や育児を分担しつつ仕事と家庭を両立させる社員もいます。

こうしたダイバーシティに関わる取り組みを推進することで、社員一人ひとりが充実した人生を過ごし、仕事においても活躍、成長することができます。そして、多様化する世の中やお客様の期待にお応えしていきます。

### 女性活躍に関する行動計画

#### 1. 計画期間2016年4月1日から2019年3月31日までの3年間

#### 2. 当社の課題

- (1) 1999年の労働基準法改正後に女性社員の採用を本格的に開始したことから、社員に占める女性の割合が低い。
- (2) 多様な働き方をとする社員がその能力を最大限発揮できるよう、更なる環境整備が必要である。

#### 3. 目標と取り組み内容

**目標1** 行動計画期間中に、採用者に占める女性の割合25%以上を達成する。また、このうち新卒のプロフェッショナル採用(運輸)に占める女性の割合を40%以上とする。



2016年3月  
女性学生を対象とした説明会を開催

**目標2** 2018年度末までに、管理職及び指導者層の女性の人数を現行(2015年度末)の1.5倍以上とする。



2016年7月  
総合職(女性)を対象とした研修を開催

**目標3** 多様な社員がキャリアを継続し成長できる環境の整備を行う。



2015年9月～10月  
ワークライフバランスセミナーを開催

### 多様な社員を受け入れ、活かす風土づくり

2016年6月、人事部に「ダイバーシティ」を推進するチームが発足しました。これまでも、採用や人事異動、育児・介護に関わる各種制度の整備など、人事部門のそれぞれが、所管する業務の中で様々な取り組みを進めてきました。私たちのチームは、取り組みを更に推進するための社内の風土づくりや社内外への情報発信を担当しています。ダイバーシティ&インクルージョン(多様性を受け入れ、積極的に活かす)の考え方がJR西日本グループに浸透し、様々な社員がいきいきと輝きながら働き、その多様性を活かした結果、お客様や地域の皆様により価値のある商品・サービスをお届けできることをめざします。



左から 人事部 酒本 修昇、担当課長 中山 あゆみ、舟引 徹、田上 加奈子

## 基本的な考え方

当社は、今後、多くのベテラン社員が退職し、急速な世代交代を迎えます。このような状況の中、安全は勿論のこと、当社の持続的な成長を実現するために、社員一人ひとりが自ら学ぶ姿勢を高めるとともに、部下・後輩を育成することが上司・先輩の重要な使命との価値観を共有し、管理指導層のマネジメント能力の強化と、実務層の実務能力向上による技術継承に注力します。

一方、多様化する世の中やお客様の期待にお応えしていくためには、2016年3月に策定した「女性活躍に関する行動計画」の実行をはじめ、多様な価値観や能力、背景を持つ社員がいきいきと活躍し、その能力を最大限に発揮できる環境づくりを進めることが大切です。ダイバーシティの取り組み、また、その一環としての「働き方の改革」を推進していきます。また、社員が心身ともに健やかであることが健全な事業運営に貢献するとの認識のもと、いわゆる健康経営にも積極的に取り組みます。こうした取り組みを通じて、社員のワークとライフの双方の向上といった好循環を作り出し、働きがいの向上を実現していきます。

JR西日本グループの事業運営を支えているのは「人材」です。これまで同様、社員が自ら考えて行動する「考動」を大切に、現場起点の考動を積み重ねることで職場や会社の課題解決を進めていくとともに、上記のような取り組みを通じて、社員一人ひとりが輝き、持てる能力を存分に発揮し、安全やCSの原動力となることで、企業価値の向上と持続的な成長を実現していきます。

### 重点実施事項

社員一人ひとりが輝くことで将来に向けた持続的な成長を実現する



推進責任者  
執行役員  
人事部長  
藏原 潮

## Plan <人材育成>技術継承と管理指導層の能力開発

## Do 持続的な成長を続けるための人材育成に取り組んでいます

### 技術の継承

今後、当社はベテラン社員の大量退職を迎えることから、安全やCSを支える知識・技術をいかにして次の世代へ円滑に継承していくかが課題であり、これまでベテラン社員の再雇用や実習設備の整備、「実務能力標準」の策定などを通して、OJT<sup>※1</sup>や集合研修による実務能力の維持向上に取り組んできました。

特に、職種と階層ごとに必要な実務上の技術や能力を標準化した「実務能力標準」に基づき個人の能力を把握し、社員一人ひとりの状況を「見える化」した上で、個々の社員に応じてOJTや集合研修を実施し、結果の振り返りと次の目標に向けた動機付けを行う「人材育成のPDCA」を進めています。



ベテラン社員と若手社員のOJT

### 管理指導層の能力開発

安全の実現に向けた技術・技能の維持・向上はもとより、企業としての持続的な成長を遂げていくため、管理指導層のマネジメント力強化に取り組んでいます。

具体的には、従来の新任者研修に加えて、上位の階層に昇進する前に、上位職に求めるマネジメント能力について学ぶ集合研修を実施しています。この研修では、上位職での課題の捉え方や判断方法、周囲のメンバーに対する働きかけ方を疑似体験するとともに、自分の強み・弱みを客観的・定量的に把握します。研修後は、学んだことを行動目標として設定し、日々のOJTの中で上司の支援や面談などによるフォローを受けながら実践し、管理指導層に求められる能力を高めていきます。



管理指導層に対する研修

※1 OJT: On the Job Trainingの略。職場の上司や先輩が、部下や後輩に対して具体的な仕事を与えて、その仕事を通して、仕事に必要な知識・技術・技能・態度などを指導し、修得させることによって全体的な業務処理能力や力量を育成する活動

Plan **〈働きがい〉ワーク・ライフ・バランスの充実**

Do **多様な社員が活躍できる環境づくりに取り組んでいます**

**働き方の改革**

社会環境の変化がスピードを増す中で、当社が持続的に発展していくためには、当社で働く仲間の力や可能性を最大限引き出し、企業価値の向上につなげていくことがとても重要です。限られた時間内で成果を出す、一人でできないことは仲間とシェアする、多様な働き方を認め尊重するといった「働き方の改革」が必要との価値観を改めて共有し、上司のマネジメントスタイルの変革、長時間労働の縮減、社長メッセージの発信など効率的な働き方の推進に取り組んでいます。

**育児と介護への支援**

育児や介護に携わりながら働く社員も、能力を発揮して活躍することができるよう、仕事と家庭の両立を支援する制度の充実を進めています。具体的には、育児に関わる短日数勤務制度<sup>※1</sup>や保育所利用補助、介護に関わる休暇などがあります。また、制度を利用しやすい雰囲気づくりにも取り組んでいます。



- 育児**
- ワーク・ライフ・バランス サポートBOOKの配布
  - 妊娠・出産・育児休職・復帰後の手続きのリストなどを掲載した「子育て支援リーフレット」の配付
  - 育児休職中・復職前の上司による面談の実施
  - 育児休職中の社内ポータルサイトの閲覧サービス実施

- 介護**
- 介護休職制度
  - 介護予防にかかわる休暇制度

**「仕事と家庭の両立支援相談室」を本社・支社に設置**

仕事と家庭の両立にかかわる主な取り組みや制度

Plan **〈健康経営〉能力を発揮できる社員づくり**

Do **心身ともに健康で適切な職場環境づくりをサポートしています**

**社員が自ら健康管理に取り組む風土づくり**

「社員が心身ともに健やかであることが健全な事業運営に貢献する」との認識のもと、当社では、健康増進センターに産業保健スタッフを配置し、各職場と連携して、こころと身体の健康増進に取り組んでいます。

身体の健康については、人間ドックの受診率向上や健康診断後のフォロー、特定保健指導<sup>※2</sup>に取り組むことにより病欠者の削減をめざしています。

また、こころの健康については、未然防止に向けたセルフケアや風通しのよい職場づくりのほか、ストレスの程度の把握とその結果にもとづいた迅速なフォローに取り組むとともに、早期発見と適切な対応のため管理指導層への教育を実施しています。



ボシブル医学(株)<sup>※3</sup>による健康セミナー

※1 短日数勤務制度：仕事と育児の両立支援を目的に1ヶ月に2日間または4日間、休日を指定する制度  
 ※2 特定保健指導：糖尿病、高血圧症、脂質異常症などの生活習慣病予防のために、40歳から74歳までを対象として実施される健診と保健指導  
 ※3 ボシブル医学(株)：主にリハビリ特化型デイサービス事業を展開するJR西日本のグループ会社

**私の次の一歩**

**仕事も家庭も理解しあえる風土をめざして**

共働きで仕事と家庭の両立をめざしていますが、不安や葛藤は常にあります。それでも、子どもの憧れでありたい、社会の役に立ちたいという思いがあって仕事を続けていますので、それぞれが目的に向かって仕事の効率を上げる努力をしています。勿論、両親に協力してもらうこともあります。

また、フレックスタイム制のコアタイム廃止で子供の急な発熱などに対処しやすくなりました。ただ、制度の整備以上に、社員がお互いの家庭も理解しようとする風土が徐々に根付いてきたことが、両立を支えてくれていると感じます。私たち夫婦も、この風土づくりに貢献していきたいと思っています。



(左)営業本部 渡壁 なぎさ (右)総合企画本部 近藤 創

**私の次の一歩**

**社員の方との信頼関係を大切にしています**

広島エリアの社員の健康づくりを支援しています。近年は、身体だけではなく、こころの健康にも力を入れており、様々な職場に向かいこころの健康教育を展開しています。

仕事を進める上で大切なことは、社員の方との信頼関係だと考えており、部下の保健師が社員の方から相談を受けたと聞くと大変うれしく感じます。これからも社員が生活改善に役立つ健康情報を分かりやすく提供するとともに、ワーク・ライフ・バランスの充実に向けて、心身の健康面で不安なときには相談してみようと思ってもらえるような存在でありたいと思います。



生活改善に役立つ健康情報を分かりやすく提供

広島健康増進センター 看護師長 内田 律子(中央)と保健師の皆さん

Plan **〈人材確保〉事業運営に必要な人材の確保**

Do **厳しい採用環境下でも必要な人材確保に取り組めます**

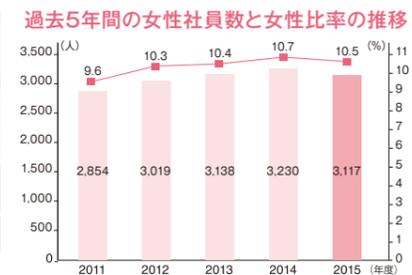
**多様な人材が活躍できる環境づくりに向けた人材の確保**

厳しい採用環境の中、多様な人材の確保に向けて、新卒採用のほか、契約社員を対象とする社員採用や経験者の既卒採用、定年を迎えた社員の再雇用、外国人採用、障がい者に適した職域の創出と雇用を行っています。障がい者雇用については、法定雇用率を上回る2.5%(2016年6月時点)を実現しています。

必要な人材確保にあたっては、当社で働くことを希望する方に、当社で働くことを通じた自己実現を意識していただけるよう、当社の価値観や様々なキャリア、多様な働き方を支援する制度などについて積極的に説明し、理解を深めていただく機会を充実させました。2016年度新たに就職活動をする女性学生の方を対象に、働く上での不安や疑問を解消していただけるよう「女性のためのキャリアデザインガイド」を配付し、「キャリアデザインセミナー」を開催しました。



2016年度入社式



**CHECK&ACTION**

**CHECK**

社員一人ひとりの成長と、働きがいの持てるいきいきとした職場づくりを推進

**〈人材育成〉**

企業として持続的な成長を実現するためには、管理指導層のマネジメント力の向上が必要だと認識しました。

**〈働きがい〉**

育児や介護中の社員だけに関わる取り組みではなく、全ての社員に有効な施策として展開していくことが必要です。

**〈健康経営〉**

社員の心身の健康を維持向上するための取り組みを進め、特に各職場における管理指導層の理解促進が進みつつあります。

**〈人材確保〉**

厳しい採用環境のもと、新卒に限らず、中途採用やシニア再雇用など、多様な採用を行い、必要な人材を計画どおり採用しました。

**ACTION**

社員一人ひとりが輝くことで、将来に向けた持続的な成長を実現していきます

**〈人材育成〉**

管理指導層の能力開発に向けて教育体系を整備し、研修を実施したところ、多くの気付きを得たと好評です。この取り組みを定着させ、将来の厳しい経営環境下においてもリーダーシップを発揮できる人材を育成します。

**〈働きがい〉**

「女性活躍に関する行動計画」を策定するとともに、人事部内に設置したダイバーシティを推進するグループを中心に、「働き方の改革」にかかわる啓発や情報発信に積極的に取り組んでいます。これにより、多様な価値観・能力・背景を持つ社員がいきいきと働き、能力を発揮できる企業をめざしていきます。

**〈健康経営〉**

心身の不調や病気による休職の未然防止にとどまらず、社員自ら健康管理に取り組むことをサポートし、心身とも健やかに生活し、働くことができるよう、健康増進の取り組みを展開していきます。

**〈人材確保〉**

採用活動時に当社の価値観やキャリアの理解を深める機会を充実させていきます。

**私の次の一歩**

**日々チャレンジしながら成長していきます**

JR西日本本社ビル敷地内の樹木剪定や花壇の手入れ、庭園内の除草などの緑化整備を担当しています。特にビル入口の花壇は会社の顔になるので、本社ビルの清掃を担当している同僚と協力しながら、丹念に整備しています。また、ビルを利用される皆様や付近を通行される方々のご迷惑にならないよう、安全衛生上、作業時期や時間帯に配慮しながら進めています。

「仕事で、「きれいにさせていますね」というお声をいただくこともあります。皆様に「無意識の心地よさ」を感じていただけるよう、先輩社員から技術を学び、日々チャレンジしながら成長していきたいです。



(株)JR西日本あいいいウィル<sup>※4</sup> グリーン・アグリ事業部 松阪 卓

※4 (株)JR西日本あいいいウィル：障がい者の職域拡大と自立、社会参加を目的とするJR西日本グループの特例子会社

# 地球環境

## 社会に提供する価値

- 省エネルギー・省資源な鉄道の実現
- 環境マネジメントシステムの推進
- 地球・自然との共生

## ハイライト 「エコステーション」摩耶駅が開業

現在、地球温暖化は世界規模で喫緊の課題となっています。COP21<sup>\*1</sup>におけるパリ協定採択にあわせ、日本国内では2030年度までに温室効果ガスを26%削減(2013年度比)するという目標が表明されており、官民一体となった地球温暖化対策が求められています。

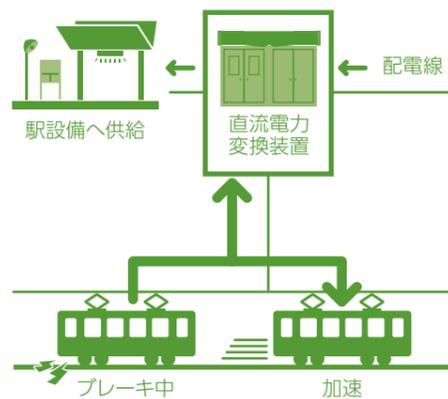
そのような中、2016年3月、JR神戸線に「エコステーション設計ガイドライン」<sup>\*2</sup>に沿った摩耶駅を開業しました。当駅には再生電力を無駄なく有効活用できる「直流電力変換装置」を当社で初めて導入し、駅舎屋根には太陽光パネルを整備、照明はすべてLED化するなど、様々なエコメニュー<sup>\*3</sup>を備えることで、従来の同規模駅と比較して電力消費の約50%低減を図っています。



摩耶駅外観



ディスプレイで摩耶駅の発電状況やエコの取り組みを紹介



直流電力変換装置

電車のブレーキ時に発生する直流1,500Vの再生電力エネルギーを交流100Vや200Vに変換し、駅の照明などに無駄なく利用するために、直流電力変換装置を設けました。同装置は一般家庭10世帯分の電力量(約100kWh/日)を賄える能力を備え、当駅の消費電力削減に寄与しています。

## お客様や地域の皆様に喜んでいただける駅をつくっていきます

今回の摩耶駅建設にあたっては、「お客様が安心して快適にご利用いただける駅にしたい」という思いを持ち、工事を進めました。「エコステーション」を形にするため、構想を練った社員、設計した社員、工事を施工する社員などが集まり「エコステーション推進会議」を立ち上げ、エコメニューを施工に移す際に具体的にどうしたら一番いいだろうと必死になって考えました。

開業前には地域の皆様にも駅を見ていただき「きれいな駅になったね、おめでとう。」とお声をいただきました。移動の際の単なる通過点ではなく、ご高齢のお客様にとっては優しい駅であり、小さなお子様にとっては地球環境についての学びの場となるような駅になってほしいですね。

これからも、ご利用になるお客様のお気持ちを基軸に様々な社員のベクトルを合わせ連携することで、お客様や地域の方々に喜んでいただける駅をつくっていきます。



ハイサイドライト(高窓)を利用した自然光利用



大阪建築事務所 施設管理係 芝山 洋心

<sup>\*1</sup> COP21: 2015年11月~12月にフランス・パリで開催された気候変動枠組条約第21回締約国会議  
<sup>\*2</sup> エコステーション設計ガイドライン: 駅全体で省エネルギー、省資源の効果が発揮できるように定めた、駅の仕様検討、設計の際に活用する社内指針  
<sup>\*3</sup> 様々なエコメニュー: 上記に加えガラリ(自然換気設備)などを設置し、電力を使うことなく快適な空間を実現したほか、ベンチや一部の壁材に六甲山系の間伐材を活用することで豊かな森林づくりに貢献しています

## 基本的な考え方

### 基本的な考え方

JR西日本は、グループ会社と一体となって地球環境保護に取り組み、持続的発展が可能な社会の実現に貢献します。

### 行動指針

- I 私たちは、地球環境にやさしい企業グループを目指し、資源の適正かつ有効な活用を図ります。
- II 私たちは、地球環境保護のために、技術開発や創意工夫に努めます。
- III 私たちは、常に地球環境保護を意識して行動します。

### 生物多様性保全の取り組み

- I 企業活動で生態系へ影響を与えない取り組み
- II 生物(植物)の潜在能力との協働

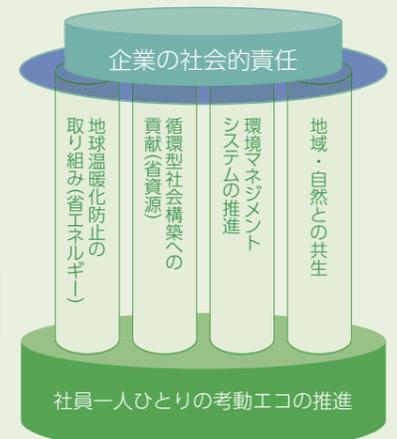
地球環境保護は企業の重要な社会的責任であるとの認識のもと、JR西日本グループが一体となって企業活動と地球環境との相互作用の理解に努め、持続的発展が可能な社会の実現に貢献しています。

そのため、以下の4つの柱を基本に取り組みんでいます。

まず「省エネルギー」については、種々の環境投資により省エネルギーな車両・設備の導入や技術開発を進めるとともに、社員一人ひとりが地球環境保護を意識して創意工夫する考働エコに取り組むことで、当社全体のエネルギーの削減に努めています。次に、鉄道工事に伴う廃棄物を削減・再利用するなど資源の適正かつ有効な活用によって「省資源」に取り組んでいます。また、「環境マネジメントシステムの推進」として、環境法令の順守<sup>\*4</sup>はもとよりリスク回避を含めた環境管理を徹底しています。更に、Club J-westの森<sup>\*5</sup>の保全活動をはじめとする「地域・自然との共生」については、生物多様性に配慮した活動に一層取り組んでいます。



推進責任者 技術理事 鉄道本部 技術開発部長 根木 泰司



## 環境目標

項目	2014年度実績	2015年度実績	2017年度目標
エネルギー消費量(当社全体) (2010年度比)	△2.3%	△1.5%	△2% <sup>*2,3</sup>
同上(在来線運転用・駅オフィスなど) (2010年度比)	△5.9%	△10%	△9% <sup>*2</sup>
省エネルギー車両比率	78.8%	81.7%	83%
エネルギー消費原単位 <sup>*1</sup> (2010年度比)	△3.6%	△4.6%	△3% <sup>*2,3</sup>
駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)リサイクル率	98%	98%	96%以上 <sup>*2</sup>
鉄道資材発生品リサイクル率	設備工事	99%	97%
	車両	91%	93%

<sup>\*1</sup> 原単位は車両キロあたりの消費エネルギー(MJ/車両キロ)としています <sup>\*2</sup> 「JR西日本グループ中期経営計画2017」に掲載  
<sup>\*3</sup> 2017年度目標値は北陸新幹線開業によるエネルギー消費量の増加(推計)を考慮

## 私の次の一歩

## 仕事と地球環境のつながりを社員に伝えています

車両から漏れる油や排水による環境汚染事故が発生した場合に備えて、グループ会社と一体となって訓練を実施しています。また、運転士のハンドル操作の工夫による省エネルギー運転<sup>\*6</sup>の実現や耐久性の高い材料への交換を進めることによる省資源化を進め、ギャラリートレイン<sup>\*7</sup>など地域一体となった鉄道のご利用促進にも力を入れています。こうした取り組みの成果をグラフで見える化し、自分の仕事と地球環境のつながりを意識しながら日々の仕事に取り組むことの大切さを社員に伝えています。



吸着マットによる油回収訓練



(左) 亀山鉄道部 運輸科長 藤森 吉徳 (右) 同 助役 坂 光生(当時)

<sup>\*4</sup> 法令の順守: 地球環境の分野においては、ISOなどの認定機関である公益財団法人日本適合性認定協会の指針に基づき「順守」の文字を用いています  
<sup>\*5</sup> Club J-westの森: 当社が発行するクレジットカード「J-WSETカード」のポイント交換商品である「カーボンオフセット」特典の1つとして寄付することができる保全活動対象の森林(カーボンオフセットとは、日常生活や経済活動において避けることができないCO2などの温室効果ガスの排出について、排出量に見合った温室効果ガスの削減活動に投資することにより、その埋め合わせをするという考え方です)  
<sup>\*6</sup> 省エネルギー運転: 加速を短くし、惰行を長くすることで、走行時の消費エネルギーを抑える運転方法。安全・安定輸送を前提に最適な加速、ブレーキを意識して運転することで、運輸操縦技能の向上にもつながっています  
<sup>\*7</sup> ギャラリートレイン: 列車内に絵や写真などの作品を展示する取り組み。亀山鉄道部では、地域の小学生を招いて車両の写生大会を行い、その作品を車内に展示しました

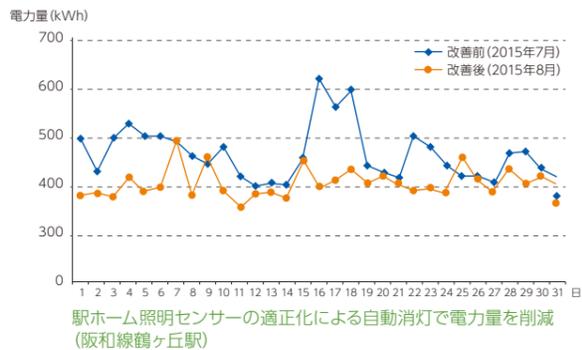
Plan 地球温暖化防止の取り組み(省エネルギー)

Do より環境にやさしい鉄道をめざし、車両や駅の省エネルギー化に取り組んでいます

エネルギー消費量の削減

当社の全エネルギー消費量の約85%を列車運転用エネルギーが占めています。これを削減するため、省エネルギー性に優れた車両の導入を進めた結果、現時点で省エネルギー車両の比率は82% (2015年度末) となっています。今後も省エネルギー効果が大きいエリアに導入を進めるとともに、省エネルギー運転の更なる推進など考動エコにも努めます。

次に、消費量の大きい駅では、「エコステーション設計ガイドライン」に基づき、照明の電源回路細分化やLEDへの更新、高効率な空調設備への置き換えを進めます。



留置車両のパンタグラフの降下により電力使用量を削減



大阪環状線に省エネルギー車両「323系」を導入



列車のブレーキ時に発生する回生電力を蓄電し、他電車に供給活用する電力貯蔵装置を導入

Plan 循環型社会構築への貢献(省資源)

Do 駅や列車内で発生するごみや設備工事による廃棄物の削減、再利用に取り組んでいます

鉄道における廃棄物削減の取り組み

車両の検査・修繕・解体、施設や電気の工事に伴う発生品については、3R<sup>※1</sup>を推進しています。その結果、2015年度のリサイクル率は、設備工事で97%、車両で93%を実現しました。

一例として、安全性と乗り心地の向上に向けた山陽新幹線の軌道工事においては、傷がついたレールの削正やバラストのふるい分け<sup>※2</sup>により、資材を「リユース」しています。また、駅や列車内で発生するごみの大半は、お客様のご協力により分別回収し、「リサイクル」しています。更に、ICカード乗車券「ICOCA」の普及と利用エリア拡大により、従来の磁気きっぷや磁気定期券の発行枚数の削減に大きな効果をあげているほか、駅や列車内の照明にLEDを用いるなど、耐久性が高く長寿命な材料を使用し廃棄物削減につなげ、「リデュース」に取り組んでいます。



訪日観光のお客様にも分かりやすい、ピクトグラムを活用した4分別回収のゴミ箱を設置



バラストの掘削・回収を活用した4分別回収のゴミ箱を設置



「ICOCA」利用が、環境負荷低減、循環型社会構築につながることを紹介



バラストのふるい分け(自走可能な装置でバラストの輸送ロスを低減)

※1 3R:Reduce(リデュース:資源や廃棄物の削減)・Reuse(リユース:製品を繰り返し使用すること)・Recycle(リサイクル:再生できないものを資源として再生使用すること)の頭文字を用いた環境保護の総称  
※2 バラストのふるい分け:レールの下に敷いた石(バラスト)は、車両の過重を分散させる働きをしています。これは列車通過時の振動により徐々に細かくなりますが、交換時にすべて廃棄せず、ふるい分けをして再利用しています

Plan 環境マネジメントシステム(EMS)<sup>※3</sup>の推進(環境リスクの回避)

Do EMSを構築し、目標を設定して環境負荷低減活動に取り組んでいます

環境管理教育を充実

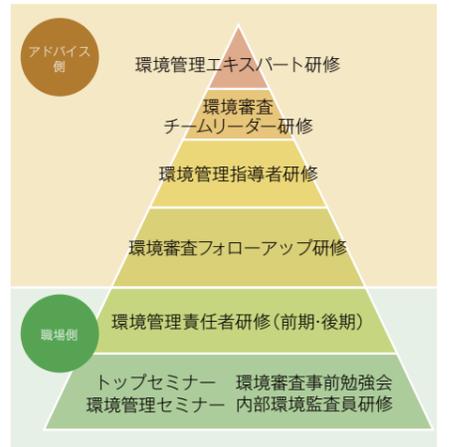
当社はISO14001<sup>※4</sup>に準拠した独自のEMSを構築し、各職場において、地球環境保護に日々取り組んでいます。

この取り組みを支援するため、職場の環境管理を推進する環境管理責任者や、適切なアドバイスができる人材として環境管理指導者を養成するなど、体系的な教育を行っています。2015年度、環境管理指導者は、当社200箇所の職場に対して、日常業務とのつながりを意識して環境管理に取り組んでいるかといった観点で審査をし、アドバイスをを行いました。

こうした教育を通じて、オフィスで使用する水・紙・電気の削減といった従来の取り組みのみならず、日常業務と地球環境とのつながりを意識したエコ活動へのレベル向上を促進するとともに、環境管理の定着化を図っています。

一例として、踏切の遮断棒が折損した場合、保守係員が現場に到着するより早く最寄りの駅係員が対応し、ダウンタイム短縮を図っています。このことが、列車待機電力などのエネルギー削減にもつながっていると意識できるよう、環境教育を行っています。

環境管理の教育体系



Plan 地域・自然との共生

Do 沿線の希少生物や景観を保護するため、地域と連携し、保全活動に取り組んでいます

生物多様性保全

当社の事業は多くの生物から恵みを受取る反面、自然災害などの影響も大きいことから、企業活動と地球環境との相互作用を一人ひとりが理解し、生物多様性保全に取り組んでいます。

一例として、木次鉄道部では、全国でも珍しい島根県雲南市の「雲南市ほたる条例」のもと、自治体や赤川ほたる保存会、地域の皆様とともに、沿線に流れる赤川流域の泥取り・草刈りや餌となるカワナナの放流などを行い、ほたるが住みやすい環境づくりに取り組んでいます。

外来種のカメ捕獲による生態系保全

和歌山線JR五位堂駅にある線路の分岐器に外来種のカメが挟まり動作しないことによる列車遅延が、これまでしばしば発生していました。そこで須磨海浜水族園からカメの習性に関する知見を得て、「カメ救出装置(アニマルパスウェイ)」を設置した結果、2015年夏にカメ10匹を捕獲し、輸送障害削減と付近の池の生態系保全に寄与しました。



CHECK&ACTION

CHECK

エネルギー消費量は増加したものの、リサイクル率などその他環境目標はすべて達成

2015年度は、北陸新幹線の開業に伴い当社全体のエネルギー消費量が増加しました。しかし、在来線運転用および駅オフィスなどのエネルギー消費量、省エネルギー車両比率、エネルギー消費原単位、駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)及び鉄道資材発生品のリサイクル率については目標を達成しました。

また、EMSの浸透や環境教育の継続実施を通じて一人ひとりの環境意識を高めた結果、2014年度と比較して環境リスク事象が減少しました。

更に、車内・駅構内へのポスター掲示や環境展示会への出展を通じ、環境の取り組みを社内外へ発信しました。

(地球環境に関わる主要データについてはP.54をご覧ください)

ACTION

社員一人ひとりが地球環境保護を意識して取り組むとともに、グループ体となった取り組みを推進していきます

引き続き、エネルギー消費量削減の目標達成に向け、省エネルギー車両や空調・LED照明などの高効率設備の導入促進を進めます。また、継続的に3Rに取り組めます。更に、社員一人ひとりが日常業務の中で環境リスク・環境負荷を低減させるなど、地球環境保護を意識した行動がとれるよう環境管理教育を行います。そして、これら地球環境保護の取り組みをグループ会社においても深度化します。

あわせて、当社グループの取り組みを社内外へ継続して発信し、企業活動と地球環境とのつながりをご理解いただけるよう努めます。

※3 EMS (Environmental Management System): 環境マネジメントシステム。企業が地球環境保護の取り組みを進めるにあたり、環境に関する方針や目標を設定し、これらの達成に向けて取り組んでいくための体制・手続きなどの仕組みのこと  
※4 ISO14001: 環境マネジメントシステムの仕様を定めた国際規格

# コンプライアンス

## 社会の一員としての責任

- 地域社会から信頼される企業グループをめざしたコンプライアンス意識の向上

## 基本的な考え方

2009年9月、福知山線列車事故に関する航空・鉄道事故調査委員会(当時)における調査の過程で、役員などが同委員会の委員の方々に対する情報漏えいの働きかけなどを行っていたという重大なコンプライアンス違反が判明しました。

この反省から、コンプライアンス・リスクについては、社長の諮問機関として企業倫理委員会を設置し、グループ全体の企業倫理確立に向けた基本方針や推進計画、諸問題の改善策などについて議論し、企業倫理の確立に向けて取り組んでいます。

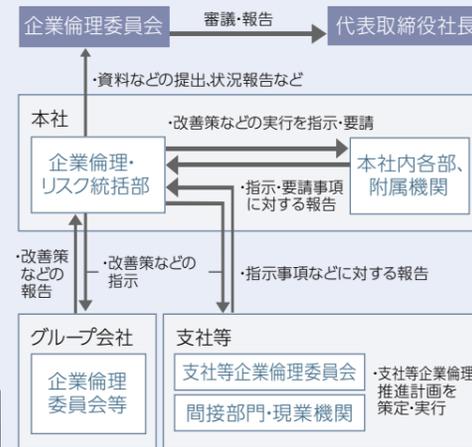
また、グループ各社の自律的な取り組みへつなげるよう、各社の「リスクマップ」における重大なコンプライアンス・リスクへの対策の推進や研修・教材の提供に加え、職場風土の状況を確認し諸課題を把握するための企業倫理アンケートを実施しています。

あわせて、企業倫理推進月間を定め、内部通報制度の更なる周知や、不祥事やミスによる法令違反(行政への届出先念など)の防止に向けた各種取り組みなど、グループ全体でコンプライアンス向上に取り組んでいます。



推進責任者  
取締役兼常務執行役員  
総務部長  
二階堂 暢俊

## 企業倫理委員会運営に関する業務の流れ



## Plan コンプライアンスの取り組みを自分のこととして捉えられるようになるための教育・啓発

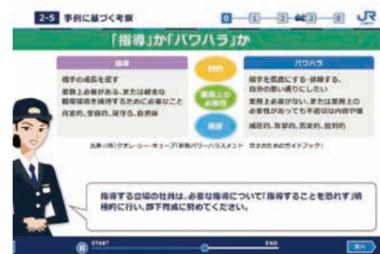
## Do 「自ら考え、自ら学ぶ」ための教育コンテンツの充実

コンプライアンス違反には「機会」「動機」「正当化」の3つの要素が働いており、これらを踏まえて対策を打つことが有効であるという考えのもと、業務の具体的な場面を想定したディスカッション研修を行っています。

管理職社員はこの考えに基づく具体的な施策について、一般社員は「何が違反行為となるのか」「どのような行動を取るべきなのか」について議論しています。これにより、それぞれの立場に応じた、自分なりのコンプライアンスの取り組みを考えられるようにしています。

また、教材である「コンプライアンスの手引き」やeラーニング<sup>※1</sup>では、社員が実感を持てるよう、業務上の違反行為や企業人として守るべきルールについて具体的事例を交えながら紹介しています。管理職社員向けには日常のマネジメントにおける留意点をまとめた冊子も配付しています。

加えて、グループ会社にもこれらの研修や教材を提供し、グループ一体となりコンプライアンス向上に努めています。



eラーニングに最新のテーマを盛り込むとともに、グループ会社での展開を意識した内容を追加



「コンプライアンスの手引き」を改訂し、第4版を全社員へ配付

※1 eラーニング: パソコンなどを活用して、電子教材で学習すること

## Plan 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

## Do コンプライアンスに関わる重大なリスクの特定・対策実行及びアンケート実施

グループ各社において、発生する可能性がある様々なリスクを洗い出して「リスクマップ」を整備する中で、コンプライアンスに関わる重大リスクの特定やその対策の策定・実行に取り組んでいます。

また、2014年度に引き続き、2015年度もグループ会社を対象に企業倫理アンケートを実施して、コンプライアンス意識や職場風土の状況を確認し、諸課題を把握しました。

## Do 内部通報制度の浸透・活用の推進

倫理相談室及び社外相談窓口を設け、社員からの連絡・相談を受ける内部通報体制を整えています。社内誌や教育の機会などを捉えて広く周知しており、グループ会社からの相談なども寄せられています。これらの相談などに対しては事実関係を調査し、再発防止に努めています。

また、迷いが生じたときに立ち止まって考え直すことを促すために、啓発ポスターを活用して「4つの自問」のメッセージを発信することにより、社員の内面に働きかける取り組みを行っています。

なお、JR西日本グループ各社に継続的に物品や役務などをご提供いただいているお取引先企業で働く方については、専用の公益通報窓口を設けています。



HP 公益通報窓口  
<http://www.westjr.co.jp/company/action/compliance/#frame>

啓発ポスターで「4つの自問」のメッセージを発信

## CHECK&ACTION

## CHECK

### アンケート結果を踏まえたグループ各社での課題認識と各社を所管する当社各部門での対策の推進が必要

グループ会社を対象に実施した企業倫理アンケートの結果を踏まえ、グループ会社の総務担当役員を対象として、アンケート結果において注目すべきポイントの解説や、企業倫理向上に向けた2015年の取り組みの振り返り、2016年度の「打ち手」の検討を目的とした施策検討会を2016年1月に開催しました。

今後の課題解決に向けて、グループ各社の自律的な取り組みを支援するとともに、グループ各社を所管する各部門が実態を把握し解決に向けた対策を推進する必要があると考えています。

また、アンケート結果からは、内部通報制度や「4つの自問」の認知度について、更に向上させる余地があることが判明しました。

グループ会社を対象とした施策検討会



## ACTION

### JR西日本グループ一体となって、企業倫理に関わる課題の解決や社員の意識向上を図ります

企業倫理アンケートの結果などを踏まえて企業倫理委員会のテーマを選定し、その中で出された意見を取り組みに具体的に反映させていきます。また、倫理相談窓口、「4つの自問」の周知を継続的に行うとともに、内部通報制度の趣旨などについての理解の浸透に努めます。

今後は、グループ各社の自律的な取り組みにつながるよう、コンプライアンス研修を実施する手法を学ぶ場の設定や、各種教材の提供・導入の従務を行います。あわせて、グループ各社を所管する各部門が個々の会社の実態を把握し、課題に優先順位をつけて効果的な対策を推進していきます。

## 私の次の一歩

### 企業倫理の取り組みを人材育成とともに進めます

当社では企業倫理アンケート結果を踏まえ、経営幹部と現場長で構成される「コンプライアンス・リスク管理推進委員会」で課題認識を共有し、解決に向けた議論を重ねました。その結果、①部下を認め成長を促す積極的なコミュニケーション②仕事を通じて充実感と達成感を得ることができる仕組みづくりと納得感のある人事評価③事例などを活用した不祥事防止、を基本方針として取り組み計画を定めました。「企業倫理の取り組みは人材育成とともに」をスローガンに、現場と密着した取り組みを進め自律的管理ができる職場づくりをめざします。



(株)ジェイアールサービスネット福岡  
取締役 総務企画部長  
田中 龍也



コンプライアンス・リスク管理推進委員会



コミュニケーション改善のため相互に褒め合う取り組みを開始

## 人権

JR西日本は、「相互に理解を深めるとともに、一人ひとりを尊重し、働きがいと誇りを持てる企業づくりを進めます」という企業理念に基づき、人権が尊重される豊かな社会を構築するために「人権意識の醸成」「人権感覚の一層の高揚に向けた啓発活動」及び「差別事象の未然防止」を推進し、同和問題をはじめとする様々な人権問題の解消に取り組んでいます。当社グループでは、「全社員が人権研修を早期かつ年1回以上受講すること」としており、2015年度は、グループ全体で延べ82,970人が受講しました。人権研修は、世界人権宣言<sup>※1</sup>の趣旨を踏まえ、参加体験型研修なども取り入れることにより、人権問題を理解し日常業務に活かせる内容となっています。

### Plan 「人権に係るリスクマネジメント」を推進

### Do 差別事象未然防止の取り組み

業務内容の違いによって、職場で発生しうる差別事象は異なります。そこで、人権研修に加え、社員の人権感覚を高めるため、職場ごとに発生しうる人権侵害リスクを洗い出すことで人権侵害の未然防止につなげる取り組みを行っています。社員の意識の高まりを反映し、多くの職場で人権侵害リスクとして「パワー・ハラスメント」「セクシャル・ハラスメント」「障がい者の人権侵害」などが抽出されています。洗い出された様々なリスクから最優先課題を選定し、参加体験型教材などによる疑似体験や意見交換などを通じて参加者に気付きを与えることで、人権へのより深い理解につなげています。これらの取り組みは、社員が働きやすい職場づくりに加え、高齢者や身体の不自由なお客様への対応の改善など、ES<sup>※2</sup>・CSの向上にもつながっています。

#### 「人権侵害リスク」の洗い出し

職場でどんな「人権侵害リスク」が想定されるかを参加者で洗い出し

#### 最優先課題の抽出・対策の検討

洗い出された「人権侵害リスク」について重要度などの評価を行い、最優先課題を決めるとともに対策を検討

#### 対策の実行

最優先課題を人権研修などのテーマに選定し、未然防止のための研修やディスカッションを実施

### 私の次の一歩

#### 様々なお客様の気持ちに気付き、行動できる社員を増やします

障がいを持った方がどのようなことを考えられているかを学ぶために、まず耳が聞こえない方のお話を聞く勉強会から始め、今は手話も学んでいます。障がいの有無にかかわらず交流することが、お互いに気付きを得るために重要だと考えています。

2015年度に勉強会の開催時間を柔軟にした結果、より多くの社員が勉強会に参加しています。障がいを持ったお客様だけでなく、他の様々なお客様の気持ちに気付き、行動に移せる社員を増やしていきます。



木次鉄道部 木次列車支部 係長 福岡 美博

### 社外からの一言

#### 人とつながりが感じられる会社に

耳の不自由な方にとって、JR西日本の人が自分たちのことを理解してくれているということが本当に大きな安心感につながっています。勉強会で木次線のトロッコ列車に乗った時、JR西日本の人が耳の不自由な方のために、駅名や見所を画用紙に書いて一生懸命伝えていたことにとっても感動しました。「手話が通じなくてもJRの人がいれば大丈夫、何とかしてくれるだろう」と思えるような、人とつながりが感じられる会社になってほしいと願っています。



手話に親しむ会 黒崎 寿夫 様、南波 由美子 様

# ディスクロージャー

## 社会の一員としての責任

- 高い倫理観を備えた積極的かつ公平な情報開示

※株主・投資家の皆様へのディスクロージャーについては、P.53をご覧ください。

## 基本的な考え方

当社グループが、地域、社会から信頼される企業となるためには、「透明性の高い健全な経営」を行うことが不可欠です。私たちは、当社グループの経営情報や事業活動における様々な取り組み、リスク情報などについて、積極的な情報開示を行っています。



推進責任者  
執行役員 広報部長  
北野 眞

### Plan 社会の視点や感度を踏まえた広報活動

### Do 積極的な情報開示のための取り組み

#### 安全や経営に関わる情報の積極的発信

当社では「定例社長記者会見」などのプレス発表を毎月実施するほか、情報発信ツールとして動画を活用するなど積極的な情報発信に努めています。また、受け取る方にとって分かりやすく受け取りやすい情報発信をめざし、丁寧な説明を心がけています。

#### 各エリアへのきめ細やかな情報発信

ネットニュース社や地域媒体とのつながりを強化し、各エリアでの情報発信力を向上させるとともに、ホームページではグループ会社を含むエリア情報の発信を開始しました。

#### 海外向けホームページをリニューアル

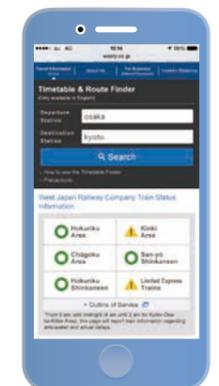
海外からのお客様の増加を受け、海外向けホームページへのアクセス数が増加していることから、海外からのお客様に接する機会が多い現場社員から意見を聞き、サイトのリニューアルを行いました。また、スマートフォン対応ページを新たに開設するとともに、大規模な輸送障害などの緊急情報を外国語でも掲載するなど、利便性を高めました。

### Do 情報発信力の維持、向上

様々な状況下において適切な対応ができるよう、当社及びグループ会社の広報担当者への教育を充実し、広報対応力の強化に努めています。



HP 定例社長記者会見動画  
<http://www.westjr.co.jp/company/ir/movie/>



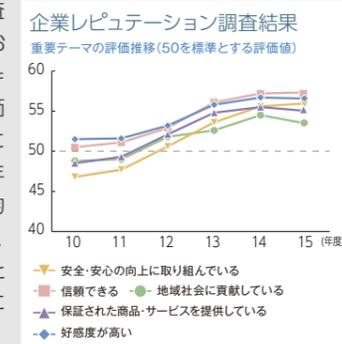
スマートフォン対応の海外向けホームページ

## CHECK&ACTION

## CHECK

### 企業レピュテーション調査による評価はほぼ横ばい

当社では毎年企業イメージをきく外部調査（＝企業レピュテーション調査）を実施しており、「JR西日本グループ中期経営計画2017」（＝以下、「中期経営計画」）に関連深い5項目の評価向上をめざしています。過去数年は全体的に上昇傾向にあるものの、2015年度は、2014年度からほぼ横ばいとなりました（2014年度平均55.9→2015年度平均55.7）。今後、安全・安心、CS、地域共生に関する認知度を更に高めるとともに、事象発生時にお客様、社会へタイムリーに情報を発信することが必要と認識しています。



## ACTION

### 計画のゴールを見据えた情報発信に努めます

2017年度が「中期経営計画」の最終年度であることから、各目標の到達状況や安全、CSをはじめとする具体的な取り組みについて情報を発信していきます。また、地域との共生についても地方機関と連携し、様々な取り組みの積極的な発信に努めます。

## CHECK

### 「人権に係るリスクマネジメントの取り組み」の展開に課題

2015年度は、社内イントラネットへの掲載に加え、様々な研修や会議において担当者へ事例集を直接配付することにより、「人権に係るリスクマネジメントの取り組み」事例の水平展開を図りました。しかしながら、一部の職場では事例集の存在を知らない担当者があるなど、水平展開に課題が残りました。

## ACTION

### 事例の共有を工夫するとともに、社会の動向に合わせた対応を行います

各職場で「人権に係るリスクマネジメントの取り組み」が浸透し、差別事象が発生していない状態をめざします。そのために、引き続き「人権に係るリスクマネジメントの取り組み」事例については、メール配信や研修などを通じて担当者へ周知するなどの工夫を行います。あわせて、「障害者差別解消法」<sup>※3</sup>やLGBT<sup>※4</sup>などに関する教育資料を作成することで、新たな人権侵害リスクへの対応を進めます。

※1 世界人権宣言：1948年に国連総会で採択された「すべての人民とすべての国とが達成すべき共通の基準」を示した文書

※2 ES: Employee Satisfactionの略。従業員満足を指します

※3 障害者差別解消法：2013年6月制定、2016年4月施行の法律。「不当な差別的取扱い」を禁止し、「合理的配慮の提供」を求めることで、障害のある人もない人も共に暮らせる社会をめざして制定されました

※4 LGBT: [L]…レズビアン(女性同性愛者)、[G]…ゲイ(男性同性愛者)、[B]…バイセクシャル(両性愛者)、[T]…トランスジェンダー(生まれたときに法律的・社会的に割り当てられた性別とは異なる性別を生きる人)の人々を意味する単語の頭文字をとった総称

# 危機管理

社会の一員としての責任

- 重要な生活・社会インフラを担う企業グループとして、危機対応能力を向上

## 基本的な考え方

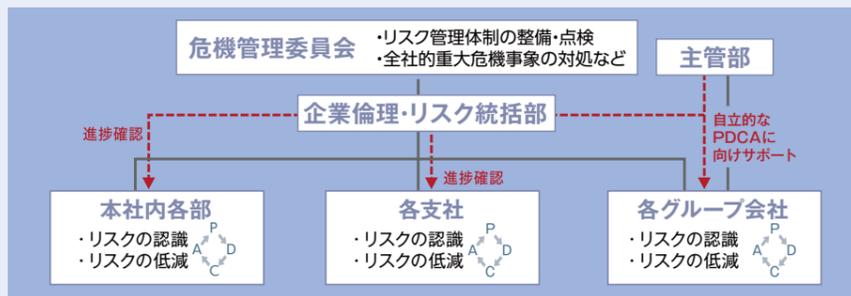
企業集団における内部統制システムの構築・運用が重要視される中、JR西日本グループでは、グループ全体の事業活動全般に関する適正なリスク管理体制の整備に努めています。万が一、不測の危機事象が発生した際に、ダメージの最小化に努めるだけでなく、平時から各種リスクの発生可能性や被害規模を極小化させるべく、リスクを予測し予防・準備を行うことが危機管理の要諦です。危機管理の取り組みの柱は、平時の取り組みとしての「リスクマネジメントの推進」、危機事象が発生した場合の被害規模を最小化させるための「有事初動対応力の向上」です。



## JR西日本グループでの リスクマネジメント推進

**内部監査**

- ・プロセス全般の確認
- ・取り組みの有効性確認



## Plan グループ一体となりリスクマネジメントを推進

### Do 持続的な取り組みとなりグループに浸透

JR西日本グループでは、社会情勢の変化を意識しながら、各部門やグループ各社が自らを取り巻くリスクを洗い出し、それらの評価を行った上で、重要なリスクに対しては低減策を立案・実行しています。あわせて、点検や監査を通じて継続的改善を図るという「リスクマネジメント」PDCAサイクルの取り組みの一層の定着を進めています。

## Plan 重要リスクの低減

### Do 伊勢志摩サミット・関係閣僚会合での警戒警備体制を構築

リスクマネジメントで抽出した「重要リスク」については、その低減に向けての着実な取り組みが必要となります。

重要リスクの一例として、2016年4～5月、9月開催の「伊勢志摩サミット・関係閣僚会合」に関連したテロの発生があげられました。鉄道テロ対策、ソフトターゲット<sup>※1</sup>対策、サイバーセキュリティ対策を柱に、国土交通省、警察をはじめとした諸機関と連携しながらJR西日本グループ一体となり、警戒警備体制を構築しました。

※1 ソフトターゲット：一般的に「警備や監視が手薄で攻撃されやすい標的」を指す。ホテルやレストラン、ショッピングセンター、スタジアム、博物館などの大規模集客施設

## 社外からの一言

### 伊勢志摩サミット、オバマ大統領広島訪問での警備を終えて

伊勢志摩サミットに関連する外務大臣会合が2016年4月に広島市で開催され、また5月には、アメリカのオバマ大統領が広島市を訪問しました。

最近のテロ事件では、ソフトターゲットが狙われていることから、広島県警はJR西日本グループと連携して警戒を行い、またゴミ箱の撤去やコインロッカーの使用禁止などの措置を講じました。

警備警備に際し積極的に協力いただいたおかげで、無事一連の警備を終えることができました。今後ともJR西日本グループはもとより、一般の方々や事業者の方々の協力もいただきながら、テロ事象の未然防止に努めていきます。



伊勢志摩サミット・関係閣僚会合対策本部ミーティング

## Plan グループ全体の有事対応能力の向上

### Do 実践型訓練の実施

不測の重大事象が発生した有事(緊急時)に、被害の最小化と拡大の防止、新たな危機の連鎖発生防止のための緊急事態対応に万全を期すことが求められます。一例として、「大規模災害の発生」をテーマに当社・グループ会社の危機管理担当者に実践型の初動対応訓練を実施するなどして対応力の向上に努めています。



有事の初動対応をディスカッション

## CHECK&ACTION

## CHECK

### 継続的な取り組みとなっています

JR西日本グループのリスクマネジメントについては、各部門、各グループ会社ともに継続的な取り組みとなっています。今後は、リスクマネジメントPDCAサイクルの「C(点検・監査)」の充実を図り、リスクマネジメントの精度を向上させる必要があります。

## ACTION

### 事業継続計画(BCP)<sup>※2</sup>をブラッシュアップします

更に、リスクマネジメントの「C」の充実の中で、企業共通の長期的な重要リスクである「事業継続計画(BCP)」についても、これまでの取り組みを検証した上で、大災害発生時にBCPが迅速かつ適切に発動できるようブラッシュアップします。

## 情報セキュリティ

## Plan 情報セキュリティ施策の推進

### Do 継続的な教育・訓練の実施とBCP対策強化

当社では、情報セキュリティを危機管理の必須項目と位置付け、高度化するサイバー攻撃やウイルスなどへの対策として、システム面でのセキュリティ強化を進めてきました。また、職場単位で情報セキュリティ推進者を配置し、定期的に個人情報や情報機器の適切な取り扱いを点検するとともに、全社員への教育や標的型メール訓練、グループ会社を含めた講習会を継続的に実施しています。

またBCP対策の強化に取り組み、2015年度は被災リスクの低い場所に堅牢なデータセンターを新たに建設し、システム基盤の運用を開始しました。



新データセンター及びシステム基盤が稼動

## CHECK&ACTION

## CHECK

### 情報セキュリティに関する重大な事故被害はゼロ

2015年度は情報セキュリティに関する重大な事故や被害は発生していません。しかしながら、不注意による個人情報の紛失や標的型メールが社内を確認されるなどのリスク事象が発生していることから、グループ全体で情報セキュリティ対策の継続的な取り組みが必要です。

## ACTION

### グループ全体の情報セキュリティ対策を推進

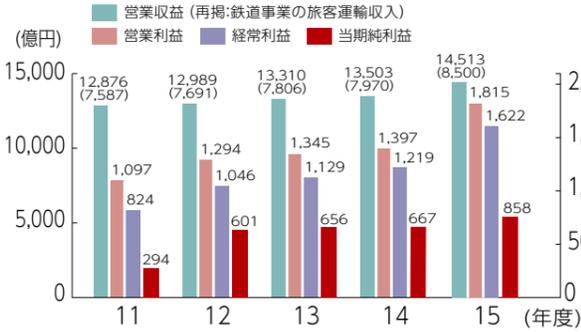
グループ会社共通のセキュリティルールや会社間の情報連携体制を整備するとともに、インシデント発生時に被害の拡大防止といった初動対応をサポートするシーサート(CSIRT)<sup>※3</sup>を構築します。また、重要インフラシステムのセキュリティ点検などを実施し、巧妙化するサイバー攻撃への対応を強化していきます。

※2 事業継続計画(BCP)：Business Continuity Planの略。企業が自然災害、事故、テロなどの予期せぬ緊急事態に遭遇した場合に、重要業務に対する被害を最小限にとどめ、最低限の事業活動の継続、早期復旧を行うために事前に策定する行動計画

※3 シーサート(CSIRT)：Computer Security Incident Response Teamの略。コンピューターセキュリティにかかるインシデントに対処するための組織の総称

## 1 財務

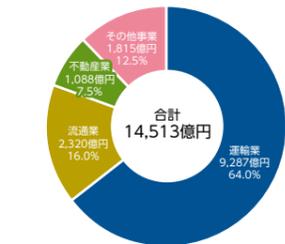
### ■経営成績(連結)



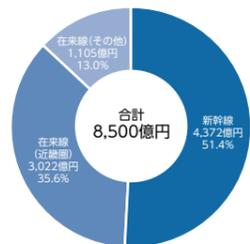
### ■鉄道事業の旅客運輸収入内訳



### (2015年度) セグメント別営業収益



### 鉄道事業の旅客運輸収入



### 株主・投資家の皆様とのコミュニケーション

#### 適切な情報開示と建設的な対話に努めます

情報開示に関する指針として、ディスクロージャーポリシーを定め、関係法令などで定められている重要事実の公表はもとより、JR西日本グループに関する情報を企業ホームページなどで積極的かつ公平に開示するよう努めています。

2015年度は、機関投資家の皆様に対しては、経営トップによる決算説明会やスモールグループミーティングのほか、施設見学会、個別面談を実施しました。

個人投資家の皆様に対しては、対話を重視する理念のもと、「株主センター」を設置するとともに、株主総会について、出席いただきやすい開催日の設定や丁寧な説明に努めています。また、事業内容などのご理解を一層深めていただけるよう、車両所などの見学会や説明会を開催しました。

### ■財務状態(連結)

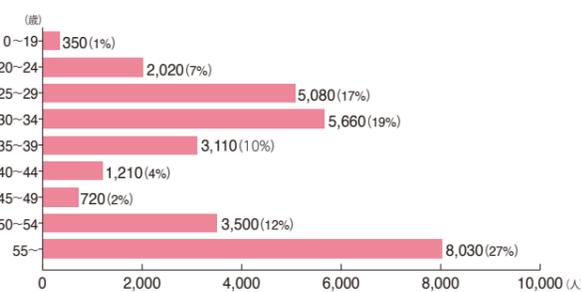
	2015年度	2014年度	2013年度	2012年度	2011年度
資産合計	28,431	27,864	26,878	26,137	26,429
負債合計	19,168	19,397	18,805	18,455	19,094
(再掲: 長期債務)	(10,018)	(10,042)	(9,807)	(9,830)	(10,688)
純資産合計	9,263	8,467	8,073	7,681	7,335

### ■経営指標(連結)

	2015年度	2014年度	2013年度	2012年度	2011年度
EBITDA (億円)	3,381	2,893	2,884	2,903	2,791
ROA (%)	6.4	5.1	5.1	4.9	4.1
ROE (%)	10.2	8.4	8.6	8.3	4.2

## 2 人材・働きがい(単体)

### 社員の年齢構成 2016年4月1日現在



### 採用した労働者に占める女性の割合

全体	23.9%
----	-------

※2014-2016年採用実績

### 労働者に占める女性の割合 (管理職、役員それぞれについて)

	全体	管理職	役員
割合	11%	2%	2%

※2016年4月1日時点

### 労働者の一月当たりの平均残業時間

全体	14時間
----	------

※2015年度実績

### 有給休暇取得率

全体	83%
----	-----

※2015年度消化日数平均16.5日/20日

## 3 地球環境

### ■環境会計(2015年度)

分類	公害防止コスト	地球環境保全コスト	資源循環コスト	管理活動コスト	研究開発コスト	社会活動コスト	環境補償対応コスト
投資額	6.2	428.9	1.3	なし	なし	なし	なし
費用額	5.1	2.6	81.4	0.8	11.1	0.2	1.7

(億円)

### ■環境負荷

項目	数量	項目	数量
電気 (列車(電車)運行などに使用)	31.5億kWh [3.6億kWh]	使用済み資材発生量(設備工事)	128.6千t
軽油 (列車(気動車)運行などに使用)	26,181kℓ [216kℓ]	リサイクル量	124.4千t (97%)
灯油 (車両所などのボイラー、事務所の暖房などに使用)	3,583kℓ [184kℓ]	使用済み資材発生量(車両)	16.5千t
A重油 (車両所などのボイラーなどに使用)	1,773kℓ [1,420kℓ]	リサイクル量	15.4千t (93%)
ガソリン (業務用自動車などに使用)	1,139kℓ [858kℓ]	駅ごみ・列車ごみ総発生量	13.2千t
都市ガス (事務所への給湯などに使用)	210万m <sup>3</sup> [2,096万m <sup>3</sup> ]	うち、資源ごみ発生量	5.2千t
プロパンガス (事務所への給湯などに使用)	277t [23t]	資源ごみのリサイクル量	5.1千t (98%)
水 (上水道)	394万m <sup>3</sup> [293万m <sup>3</sup> ]	二酸化炭素*1	200.4万t-CO <sub>2</sub>
A4コピー用紙 (コピーなどに使用)	1.7億枚 [2.1億枚]	産業廃棄物排出量*2 (産業廃棄物として行政に報告したもの)	1.7万t [27.7万t]

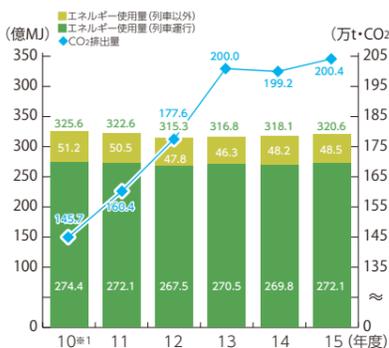
(2015年度データ)

[ ]内は連結子会社などのグループ会社の数値(別期)

\*1 二酸化炭素排出量の算出については「エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)」および「地球温暖化対策の推進に関する法律(温対法)」に定める算出方法で計算しています

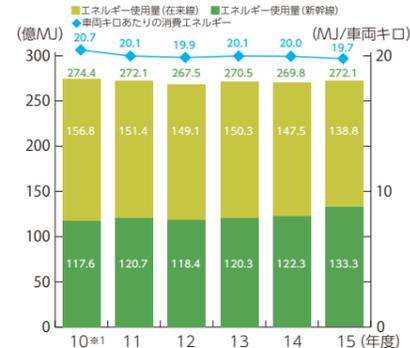
\*2 グループ会社の排出量については、JR関係工事の請け負いにより発生したものを含まず

### 事業活動におけるエネルギー使用量とCO<sub>2</sub>排出量の実績

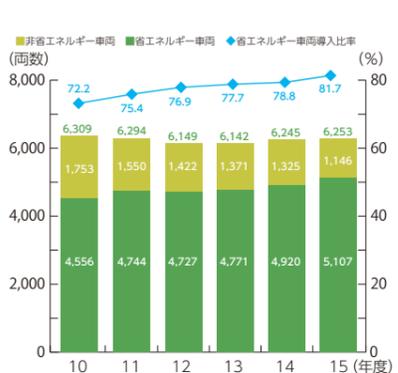


※1「JR西日本グループ中期経営計画2017」における目標の基準年

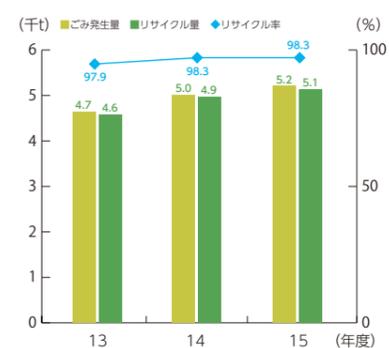
### 列車運行エネルギーと車両キロあたりの消費エネルギーの推移



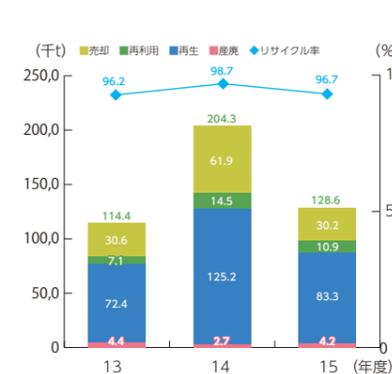
### 省エネルギー車両の導入推移(営業車)



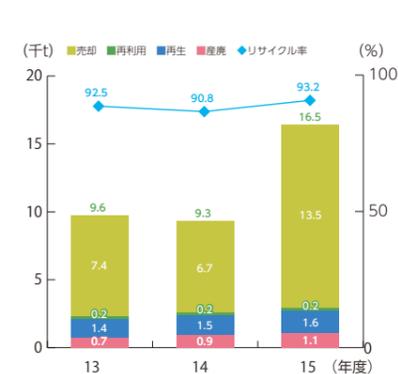
### 駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル状況の推移



### 鉄道資材における3Rの状況(設備工事)



### 鉄道資材における3Rの状況(車両)



# 第三者意見

神戸大学大学院 経営学研究科 教授 正司 健一様

今回、第三者意見を述べるにあたり、改めて2016年度のドラフト版を含むここ数年のレポートを通読し、何より感じたのは、JR西日本が「考動」という言葉に込めた強い思いである。そして今更ではあるが、本レポートのサブタイトルが「企業考動報告書」であったことに気付かされた。経営の基本が「企業理念」と「安全憲章」にあり、CSRを、社会の信認に応え、「企業理念」を実践することそのものであるとし、そのためにJR西日本グループが一体となって、自ら考え、行動する、すなわち考動し続けるという冒頭のメッセージは、企業理念の第一が「安全、安心、信頼できる鉄道となる」であることとあわせて、非常に重要である。これらは鉄道による旅客輸送サービス供給を基幹事業とするJR西日本が自覚する自らの強みと存在意義を基盤としたCSR経営への言及ともいえ、実際にそうあり続けてもらいたいと思う。

レポートでは、PDCAサイクルをベースに、非常に多岐にわたる活動が網羅的に報告されている。過去のものに比べ、若干の簡素化が図られ、読みやすくする工夫が加えられているものの、依然として情報量・文字量が多い。その分、読み応えがあるともいえるが、果たしてそれがJR西日本と読者とのコミュニケーションツールとして最良であるかを問う必要がある。レポートですべてを紹介しようせず、あえてポイントを絞って掲載し、かつ、より詳細な情報について、例えばホームページへ誘導するといったような取捨選択を、2017年度以降ぜひ検討してはどうだろうか。

もっとも、読者が皆、昨年度分も読んでいないとは限らず、読んでいたとしても、その内容を覚えている人は少ないだろう。それだけに昨年度取り上げたので今年度は割愛する(ないし大幅にスリム化する)といった判断は容易ではない。また、本レポートの性格上、欠くことのできない押さえるべき重要項目が数多くあることも理解できる。ただ、そのような重要項目ほど継続的な取り組みであるがゆえに、毎年大きくは変わりようがないことが多い。だからこそ、JR西日本により近い立場にあるだろう恒常的な読者ほど、重要項目を読み飛ばしてしまうのではないかと懸念する。その最たるものの一つが、安全への取り組みであろう。

定番の情報発信が慣れを呼んでしまうことの怖さは、とりわけ鉄道事業に関わっている社員の皆さんには言わずもがなだろう。この点、レイアウト変更も含め、再度読んでもらうための努力の跡が見受けられる点には好感が持てるが、更に改善できる余地もあるように思えた。

また、読者の理解を深めるためには、例えば、輸送障害については、どのようにして計測しているのか(何分以上の遅れが、どこに起きた時点でカウントしているかなど)を説明するといった工夫を加えると、情報を読み解く一助となり、更に良かったのではないかな。

CSRの重点8分野は、鉄道事業を営む企業としていずれもその重要性が理解でき、関心をひく事項ばかりであるが、評者としては、中でも2016年度のレポートの特集のテーマにもなっている「地域との共生」に注目していきたい。よく言われるように鉄道事業は地域を離れては存在できない。それがため、企業として発展するためには、沿線外の地域で新たな事業展開することも必要になってくるだろうが、基本は沿線地域と共に成長することにあると考えられる。今回の特集で紹介された、京都鉄道博物館、地域の魅力を発信・再発見する企画列車、駅前再開発、病院などの取り組みは、例えば鉄道博物館が地域防災拠点の一角を担っているように、単に事業という視点だけで語ることはできない。今後も、沿線地域の期待と信頼性に応え、そのニーズを先取りする展開を強く期待している。更に、2017年度はグループ社員の考動の成果としての地域の方々との協同の取り組み事例のより積極的な紹介にも大いに期待している。



## ご意見を受けて



取締役兼常務執行役員  
総合企画本部長  
緒方 文人

本レポートの発行にあたり、貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。  
私たちの存在意義は、第一義的には鉄道によりお客様を安全に目的地までご案内することにあります。そして、地域を離れては存在し得ないからこそ、地域の皆様とともに地域の活性化を図っていくことを期待されています。これらの実現に向けて考動し続けることがJR西日本グループにおけるCSRの実践そのものです。ご意見いただきましたように、鉄道事業を核に地域の皆様の暮らしをサポートするJR西日本グループだからこそ、社会的課題の解決に貢献できる分野は多々あると考えています。  
CSRと経営は一体との認識のもと、CSRへの取り組みをグループ全体で一層推進し、社会的課題の解決とJR西日本グループの持続的な成長の両立をめざしていきます。  
レポートの制作にあたっては、更なる改善についてのご意見を踏まえ、掲載内容や紹介方法を工夫し、発信の質を高めています。そして、私たちの取り組みに対するご理解、適正な評価、ひいては社員の自信や誇りにつなげていきたいと思っております。これからも、社会のニーズを先取りし、新たな価値を創造するJR西日本グループの姿をご紹介できるよう、日々、取り組みの継続と進化に努めていきます。

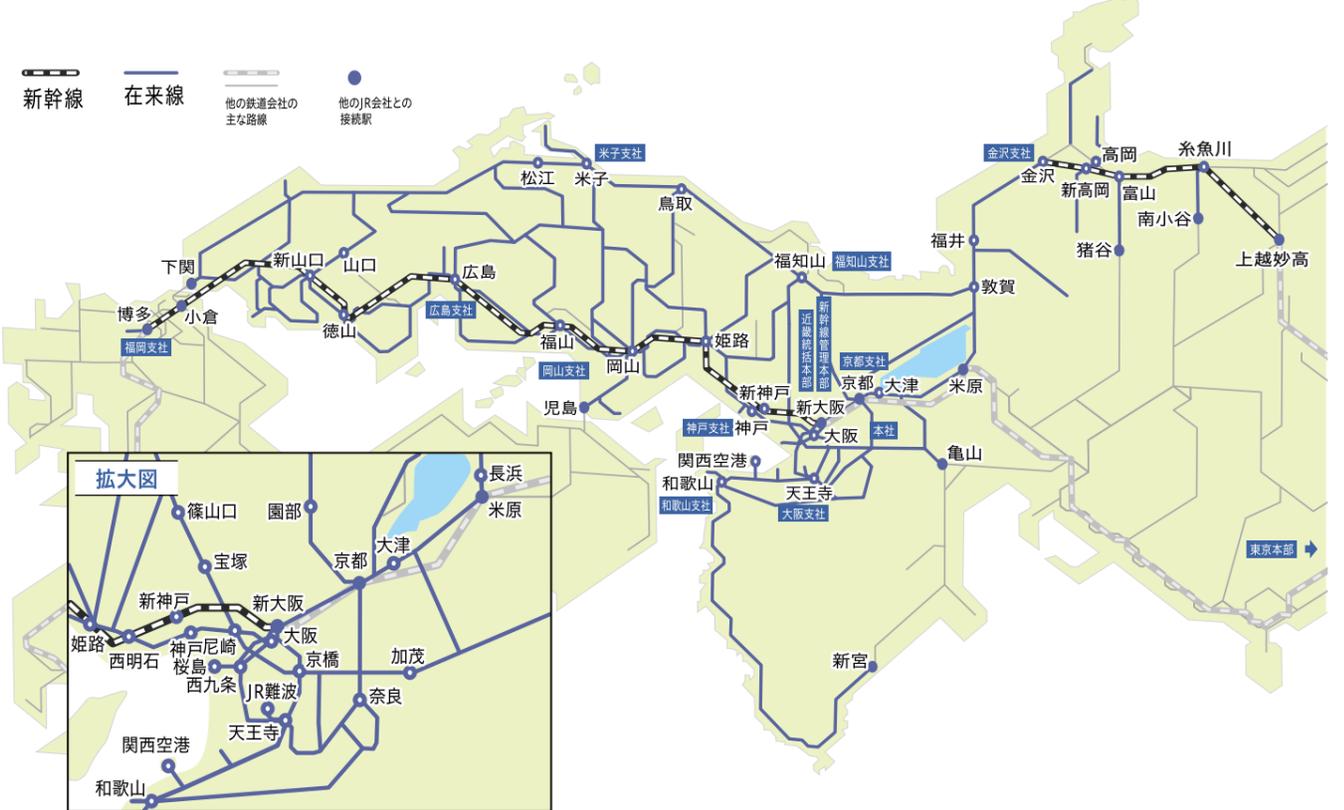
# 会社概要

2016年3月31日現在

社名	西日本旅客鉄道株式会社 West Japan Railway Company	社員数	47,456人(連結)、26,555人(単体)
住所	大阪市北区芝田二丁目4番24号	鉄道	キロ数:5,007.1km 新幹線:812.6km 在来線:4,194.5km
設立	1987年4月1日	駅数	1,197駅
資本金	1,000億円	車両数	6,607両
発行済株式数	193,735,000株		
主な事業内容	旅客鉄道事業 関連事業(不動産賃貸業など)		

## 営業エリア

総延長距離5,007.1キロ、2府16県に及ぶ鉄道網が私たちのネットワークです。



## 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いただくため、当社グループが一体となって推進している「考動」を、CSR8分野に基づいて報告しています。冒頭では当社のCSRの考え方や新しく就任した来島社長のトップコミットメントのほか、「地域共生企業」をめざした当社グループの取り組みを紹介した特集を掲載しています。またP.23以降では、CSR8分野の具体的な取り組みをPDCAに則して報告しています。

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2015年4月~2016年3月
参考としたガイドライン	本報告書にはGRIサステナビリティ・レポート・ガイドラインによる標準開示項目の情報が記載されています。また、環境省発行の「環境ガイドライン(2012年度版)」を参照しています。

## 企業情報を冊子などでご紹介しています。

『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](#)

また、企業ホームページ上では、当社グループの事業活動や安全に対する各種取り組み、働く社員の姿などを幅広く動画で紹介しています。

## 西日本旅客鉄道株式会社

総合企画本部CSR考動推進室

〒530-8341 大阪市北区芝田二丁目4番24号

TEL(06)6375-8708 FAX(06)6375-8699

<http://www.westjr.co.jp/>



地球の笑顔がみたいから  
JR西日本



FTSE4Good

