

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 ○:実績 ※:これから取り組むべき課題		〈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	短日数勤務制度、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品のリサイクル率は、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品の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							