



JR西日本

CSR REPORT 2017

企業考動報告書



JR西日本のCSR ※1

「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、社会の信頼^{※2}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、行動すること(考動)を継続していきます。



JR西日本 企業理念

- 1 私たちは、お客様のかけがえない尊い命をお預かりしている責任を自覚し、安全第一を積み重ね、お客様から安心、信頼していただける鉄道を築き上げます。
- 2 私たちは、鉄道事業を核に、お客様の暮らしをサポートし、将来にわたり持続的な発展を図ることにより、お客様、株主、社員とその家族の期待に応えます。
- 3 私たちは、お客様との出会いを大切に、お客様の視点で考え、お客様に満足いただける快適なサービスを提供します。
- 4 私たちは、グループ会社とともに、日々の研鑽により技術・技能を高め、常に品質の向上を図ります。
- 5 私たちは、相互に理解を深めるとともに、一人ひとりを尊重し、働きがいと誇りの持てる企業づくりを進めます。
- 6 私たちは、法令の精神に則り、誠実かつ公正に行動するとともに、企業倫理の向上に努めることにより、地域、社会から信頼される企業となることを目指します。

安全憲章

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

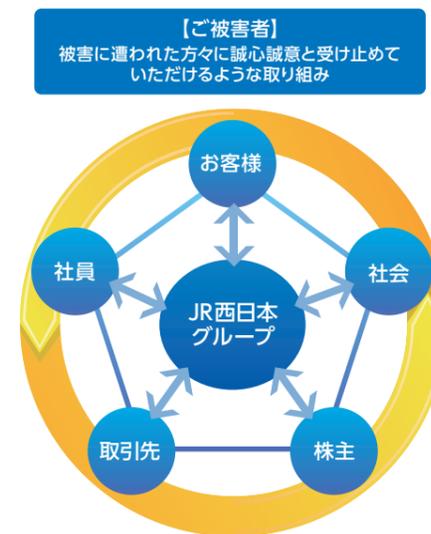
- 1 安全の確保は、規程の理解と遵守、執務の厳正および技術・技能の向上にはじまり、不断の努力によって築きあげられる。
- 2 安全の確保に最も大切な行動は、基本動作の実行、確認の励行および連絡の徹底である。
- 3 安全の確保のためには、組織や職責をこえて一致協力しなければならない。
- 4 判断に迷ったときは、最も安全と認められる行動をとらなければならない。
- 5 事故が発生した場合には、併発事故の阻止とお客様の救護がすべてに優先する。

「企業理念」実現のために、「次の一歩」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「次の一歩」を積み重ねています。

ステークホルダー^{※3}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、株主や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7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^{※4}で起こっているさまざま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。



CONTENTS

- ▶ P.01 JR西日本のCSR
- ▶ P.03 トップコミットメント
- ▶ P.05 福知山線列車事故
- ▶ P.09 JR西日本グループ中期経営計画2017
- ▶ P.11 特集 めざす未来へ
- ▶ P.19 JR西日本グループの事業活動
- ▶ P.21 コーポレート・ガバナンス
- ▶ P.23 CSR重点7分野の2016年度活動実績および2017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
- ▶ P.43 地球環境
- ▶ P.47 リスクマネジメント
- ▶ P.52 ディスクロージャー
- ▶ 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

※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 信頼: 利用者がサービスを提供する事業者を信頼し、その事業者に自らの生命、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)

JR西日本グループの 「めざす未来」へ

変わらぬ決意ー 福知山線列車事故のような 事故を二度と発生させない

2017年4月、当社は会社発足30周年を迎えることができました。これは、ひとえにお客様、地域の皆様、株主様をはじめ関係の方々のご支援の賜物であり、心より感謝申し上げます。

この30年の間には、心に刻むべき事故や事象を発生させました。とりわけ、2005年に福知山線列車事故という非常に重大な事故を惹き起こしたという事実、ならびに事故発生リスクを予見して事故を防ぐ対策を講じることができていなかったことについて、その責任の重さを痛切に感じています。私たちは、お客様のかけがえのない尊いお命を奪いました。ご遺族様のお悲しみや、お怪我をされた方々のお苦しみは、今もなお続いておられます。改めて、お詫び申し上げますとともに、これからもご被害者の皆様に真摯に向きあっていきます。そして、引き続き、「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」を経営の最重要課題としてグループ全体で取り組んでいきます。

福知山線列車事故のような事故を二度と発生させない。このことは私たちの責務であり、変わらぬ決意です。事故を機に制定した「企業理念」「安全憲章」のもと、「お客様のかけがえのない尊いお命をお預かりしている」という職責の重さを心に刻み続け、安全性のさらなる向上に不断の努力を積み重ねていきます。

また、そう遠くない将来、社員の半数が事故後に入社した社員となります。事故を決して風化させず、将来にわたり安全最優先の企業であり続けるために、事故の事実や重大性、命の大切さ、加えて事故後の安全対策や企業風土の変革などさまざまな取り組みの背景についても、次の世代へしっかりと継承してまいります。



経営環境の変化や 社会課題への対応

私たちを取り巻く経営環境が変化するスピードは増すとともに、企業にその解決が期待される社会課題は複雑化、多様化しています。

足元では、人口減少と高齢化が同時に進行し、お客様や労働力が減少する社会が現実のものとなってきています。一方で、人工知能(AI)やロボットなどの実用化も進んでいます。このような状況の変化を踏まえ、将来においてもお客様にご支持いただける鉄道を目指して、安全やサービスの品質を磨くとともに、最新技術の活用や技術開発による鉄道オペレーションのシステムチェンジにも取り組んでいきます。

また、当社グループにおいても、高齢の方や障がいをお持ちの方、訪日観光の方をはじめ、さまざまなお客様にご利用いただいています。これまで以上に機能的で、心理的な負担なく、より安心して心地よくご利用いただける環境づくりをハード・ソフト両面から進め、誰もが生き生きと過ごし暮らすことのできる社会づくりに貢献していきます。

地球温暖化や気候変動、資源の枯渇といった地球環境問題への対応も求められています。鉄道の環境優位性は、地球環境を保全し、次の世代へ引き継いでいくために、大きな力になると考えています。省エネルギー・省資源な鉄道を追求すること、他の交通機関と比べて環境負荷が少ない鉄道のご利用を促進することにより、交通機関全体におけるCO₂の削減に貢献していきます。また、短時間豪雨の発生回数は増加傾向にあり、雨の降り方が局所化かつ激甚化してきています。豪雨災害への備えを着実に推進し、さらなる安全・安定輸送の確保を図っていきます。

鉄道を基幹事業とする私たちは、地域と離れて存在することはできません。地域との共生は私たちの未来を切り拓く重要なテーマです。地域の皆様と密接に関わりながら、豊かな暮らしの創造や地域の活性化に力を尽くしていきます。また、地域ニーズに合致した最適な交通体系の構築に向けて、地域の皆様と誠実に対話し、地域の声に耳を傾け、共に考えていくことが必要だと考えています。



ダイバーシティや働き方改革、健康経営についても、取り組みをさらに進めていきます。社員一人ひとりが、限られた時間内で仕事での成果を出すとともに、生み出した時間で家族や友人と過ごしたり、地域人材として活躍したりすることが新たな仕事の成果につながるなど、仕事と私生活の双方の価値が高まる形で、ワーク・ライフ・バランスを高め、より充実した素晴らしい人生を送ってほしいと願っています。

西日本地域の皆様のお役に立ち、地域の皆様から頼りにしていただける存在となれるよう、グループをあげて、事業活動全般の基盤となるコーポレート・ガバナンスの強化を図りながら、経営環境の変化や社会課題に立ち向かっていきます。



継続と進化により 「めざす未来」へ

これからもJR西日本グループは、安全を最優先に、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」を果たすとともに、安全で豊かな社会づくりに貢献していきます。また、「地域共生企業」として、地域の皆様との交流と連携を深め、グループ一体でエリアに即した事業を展開することにより、鉄道の品質を高めるとともに非鉄道事業の拡大と新たな事業創造を促進して、地域活性化に貢献することを目指します。

このような「ありがたい姿～めざす未来～」の実現に向かって、社員一人ひとりが納得感を持って考動し(自分ゴト化)、一人ひとりの力をJR西日本グループの力として結集していきます(みんなゴト化)。そして、これまで築きあげてきた経営基盤をしっかりと「継続」しつつ、変化に対応して取り組みを大胆に「進化」させながら、着実に歩みを進めていきます。

2017年9月 代表取締役社長兼執行役員

来島 達夫

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。

併せて、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。

弊社としましては、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」)および「安全考動計画2017」(以下、「安全考動計画」)のもと、さら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

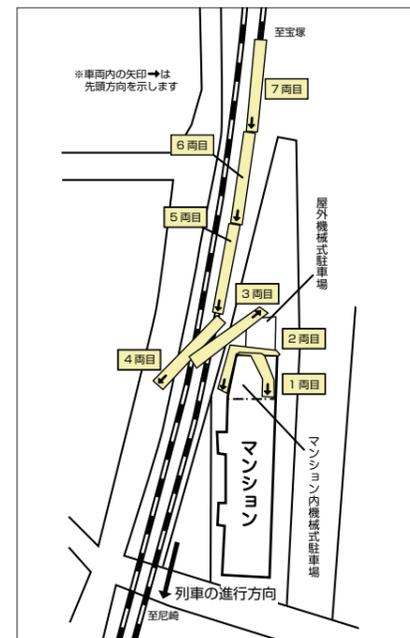
宝塚駅発同志社前駅行き 上り快速 電第5418M列車(207系7両編成)

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名のお客様がお亡くなりになり、運転士1名が死亡しました。さらに、562名の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。



事故現場



事故時列車状況



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

事故後のさまざまな振り返りや反省、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に、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。併せてご覧ください。

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、お一人おひとりのお気持ちやご意見など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いただいております。

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、社長をはじめ関係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。



追悼慰霊式

事故現場の整備

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およ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。



整備後の事故現場

事故を踏まえての地域社会のお役に立つ取り組み

重大な事故を惹き起こしたことの反省に立ち、将来にわたり社会のお役に立つ取り組みを行っていくために、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。併せてご覧ください。

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12年が経過し、事故後入社の社員が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日をむかえるにあたり、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」*1や事故現場において安全研修を実施しています。

併せて、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するとともに、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。さらに、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むかえする取り組みも継続しています。

「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さまざま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。



事故現場での研修

献花台での立哨

ご遺族様の特別講話をお聞きした新入社員の決意

今回、福知山線列車事故のご遺族様の講話を聞かせていただきましたが、その中で強く感じたことが二つあります。

一つは、安全で安心な鉄道づくりを必ず実現していかなければならないということです。私たち一人ひとりが、福知山線列車事故が本当に痛ましい事故であること、ご遺族様の深いお悲しみやお苦しみは消えることがないことを決して忘れず、二度とこのような事故を惹き起こさないことを胸に刻み、日々の業務に従事していくことが大切であることを痛切に感じました。もう一つは、お客様の当たり前を守っていくことの大切さです。

ご遺族様は、事故当日の「行ってきます」という普段どおりの一言が奥様との最後の会話になってしまったことに深く悔いを残しておられるように感じました。それは「行ってきます」や「おかえり」と何気なく言葉を交わすご被害者の「当たり前」であった日常を、当社が突然に奪ってしまったからにはかなりません。今回の講話を通じて、私たちはお客様の「当たり前」を絶対に守らなくてはならないという思いを強くするとともに、私自身もこれを守っていくのだという強い決意を心に刻みました。

そのためにも、私自身がJR西日本の一員としていち早く鉄道のプロとなり、今回の講話で学んだことや決意をこれからの仕事の中でしっかりと持ち続けながら、自ら安全について考え、行動していきます。

新幹線管理本部 広島新幹線保線区 施設管理係 三宅 恭平

事故後の対応

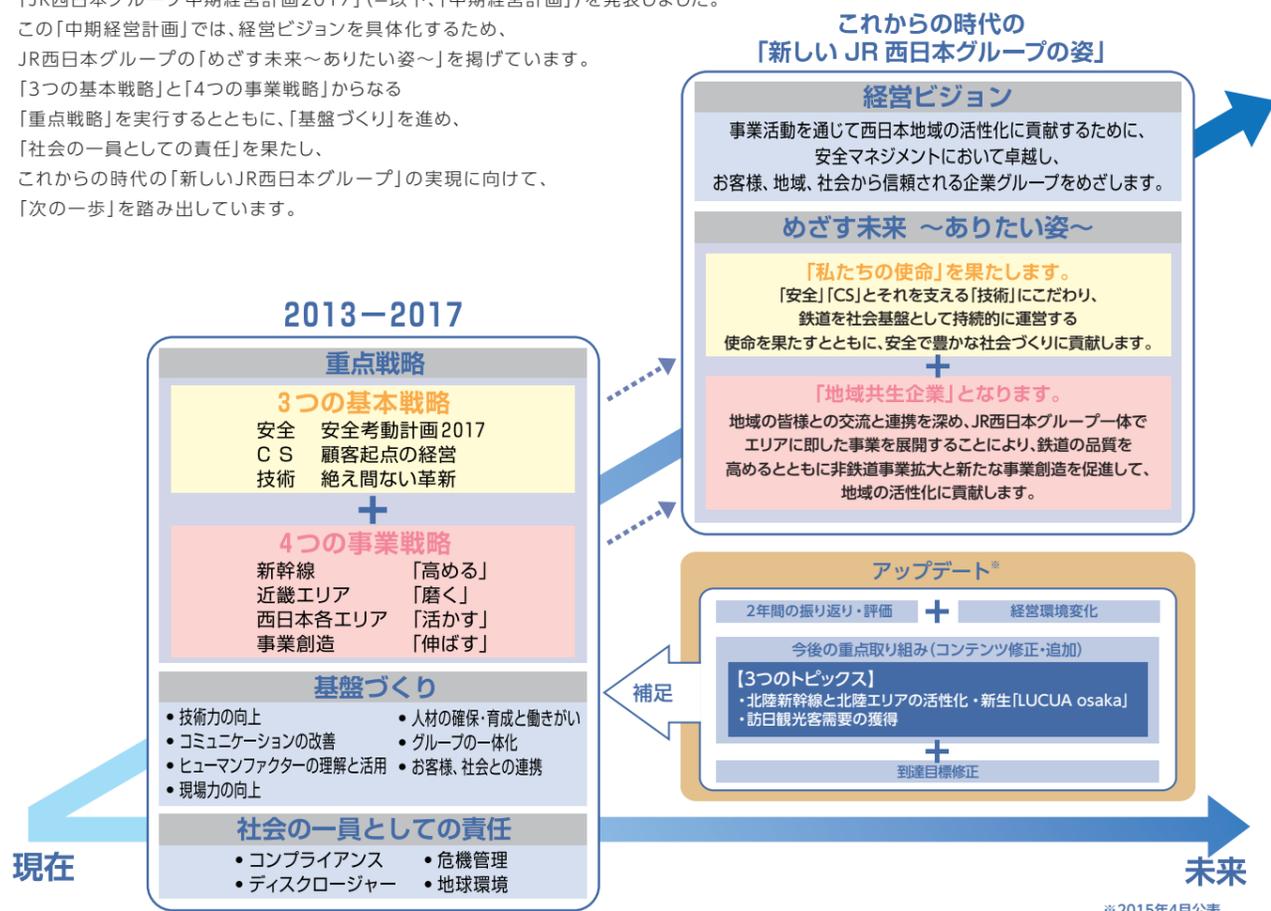
JR西日本の取り組み	運輸安全委員会(前航空鉄道事故調査委員会)／国土交通省	05.9	05.11	06.3	06.10	07.2	07.6	07.10	08.10	08.10	09.9	09.9	09.10	10.3	11.1	11.4	12.10	15.1					
	2005.4.25 福知山線列車事故	05.5	05.6	06.3	06.6	06.10	06.10	07.4	07.6	07.7	07.9	08.2	08.4	08.5	09.10	09.11	09.12	10.10	10.12	13.3	15.4	16.4	16.6
安全の取り組みなど	「鉄道事故調査委員会」公表	「鉄道事故調査」について(経過報告)公表	「安全性向上計画」の着実な実施についての報告	「安全性向上計画」の「建設」	「安全性向上計画」の「安全」																		
被害に遭われた方々への対応	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催	「追悼慰霊式」開催

*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、安全教育的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。併せてご覧ください

JR西日本グループ 中期経営計画2017について

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。



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年間を「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、さらに高いレベルの安全を目指します。



車軸検修

CS

お客様のニーズや期待を把握し、顧客起点の経営を目指します。



お客様へのお声掛け

技術

安全とCSを支える技術の絶え間ない革新を目指します。



電力貯蔵装置

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)

W7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。



大阪環状線323系

ピエラ桃谷

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。



「瑞風」運行

広島駅改良

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、さまざまな事業創造の芽を伸ばしていきます。



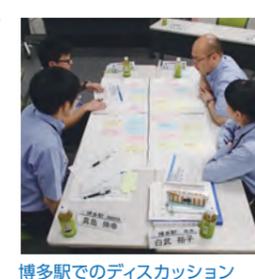
ホテルヴィスキオ大阪 by GRANVIA

セブンイレブン提携店舗

「中期経営計画」実現に向けた一人ひとりの考動の結集

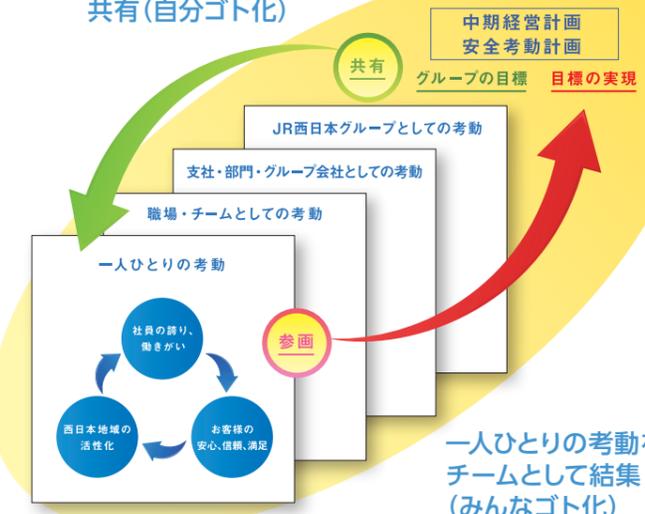
現場起点での一人ひとりの考動をチームとして結集することで「中期経営計画」を推進し、目標の実現につなげていくためには、全員が目標に納得感を持ち、その実現に向けた取り組みに進んで参画することが必要です。

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。



博多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)



企業理念
安全憲章

一人ひとりの考動を
チームとして結集
(みんなゴト化)

※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 めざす未来へ

JR西日本グループは、経営環境の変化や社会課題に対応しながら、鉄道事業を中心にお客様の暮らしを支え、西日本地域の活性化に貢献するという「めざす未来～ありたい姿～」の実現に向けて、さまざまな取り組みを進めています。本特集では、その一端をご紹介します。



誰もが安心してご利用いただけるホームを目指して

駅ホームにおける線路への転落や列車との接触は、目の不自由なお客様だけでなく、すべてのお客様に安全に鉄道をご利用いただくために、防止しなければなりません。当社では、「安全考動計画2017」の中で「ホームにおける鉄道人身障害事故3割減」という目標を掲げ、線路への転落や列車との接触を防ぐため、ホーム柵設置をはじめとしたハード面の対策と、駅係員やお客

様による目の不自由なお客様への声掛けの啓発といったソフト面の対策を進めています。

このような取り組みの成果もあり、当社における転落・接触の件数は、2016年度は前年度よりも約1割減少しています。

▶ホーム柵および内方線付き点状ブロック※1の整備

「ホームの安全性向上」に最も有効なハード対策として「ホーム柵」の整備を進めています。現在、乗降10万人以上の14駅※2とホームからの転落や列車との接触が多い駅にホーム柵の整備を進めており、2017年春には大阪駅と京橋駅の一部のりばに「可動式ホーム柵」を設置しました。また、「車両扉位置が不統一である」という課題を解決するため、ロープが上下に昇降する新しいタイプの「昇降式ホーム柵」を開発し、六甲道駅と高槻駅の一部のりばに設置しており、京都駅、三ノ宮駅にも設置する予定です。

また、全1,200駅のうち487駅(41%)に「内方線付き点状ブロック」を整備しています(2016年度末時点)。このうち、お客様のご利用が比較的多い乗降1万人以上の駅には、2020年度末までに整備する計画で進めていましたが、計画を前倒しし、2017年度末までに整備を終えることを目指しています。



可動式ホーム柵

▶ホーム柵以外のお客様を見守る設備や啓発活動

ホーム柵のほかにも、ホームの安全性を高めるため、お客様の“ふらつき”などを自動的に検知して駅に通報する「遠隔セキュリティカメラ」を京橋駅、新今宮駅、三ノ宮駅、西明石駅、天王寺駅、鶴橋駅に設置しています。また、転落検知とホーム端部の通行への注意喚起放送を行う「転落検知カメラ」を西九条駅に試行設置しています。このほかに、酔客の行動特性を踏まえ、ベンチをホーム長軸方向に対して垂直に設置するなど、独自の取り組みを進めています。

また、お客様同士の助け合い「共助」の啓発についても、他の鉄道事業者と連携して行っており、これにより社会全体の見守りを促進しています。



ホーム長軸方向に対して垂直に設置したベンチ

▶お客様へのお声掛け

これまでも駅係員によるお客様への積極的なお声掛けを行ってききましたが、近年のホーム転落事故の発生状況を踏まえ、目の不自由なお客様をお見かけしたら、積極的にお声掛けと誘導案内を行い、誘導をご希望されない場合は、可能な限り見守りを行っています。また、駅係員を対象に「サービス介助士」の資格取得を進めることにより、障がいへの理解を深め、実践的なお声掛け方法を習得するなど、駅係員の介助を必要とされるお客様に安心していただけるよう接遇レベルの向上を図っています。



「サービス介助士」資格取得研修

私の考動

広い視野でホーム全体を把握し、安心して利用いただけるよう心掛けています

お客様をホームへご案内する時や巡回する時は、広い視野で全体を見渡し、さまざまなお客様の異変に気付くことができるように心掛けています。

ホーム柵の設置により安全性は高まりますが、臨機応変に対応できるのは私たち駅係員です。ホームの危険箇所を把握し、お客様を見守り、危ないと思ったらすぐに行動することにより、当たり前のように安心してご利用いただける駅を目指します。



大阪支社 放出駅 運輸管理係 阪本 文平

社会の期待

駅利用者の困りごとが何か気付くために、コミュニケーションを取ることを厭わないでください

すべての利用者が安全に鉄道を利用するために、ホーム柵整備は必要だと考えますが、まずは駅の利用者にはさまざまな方がいることを理解し、どんなことに困っておられるかに気付くことも大切なのではないのでしょうか。2016年度からJR西日本の研修に盲導犬ユーザーと共に伺っています。ユーザーとのコミュニケーションをきっかけに相手のことを知ろうという気持ちを持ち、想像力を働かせる、そんな接遇を心掛けていただけたら嬉しいです。



公益財団法人 関西盲導犬協会 久保 ますみ 様

※1 内方線付き点状ブロック:ホームの線路側に敷設する点状(警告)ブロックにホームの安全側(内側)を示す1本線を追加したもので、目の不自由なお客様が方向が分からなくなった時にホームの安全側を確認することができます
※2 14駅:京都駅、高槻駅、新大阪駅、大阪駅、三ノ宮駅、神戸駅、明石駅、姫路駅、京橋駅、鶴橋駅、天王寺駅、新今宮駅、岡山駅、広島駅



激甚化する自然災害への対応

気象庁のデータをもとに降水量について長期的なトレンドを見ると、時間あたりの降水量は増加傾向にあり、雨の降り方が局所化・激甚化しています。

雨による災害に備えるために、運転を見合わせ、災害箇所列車を進入させないために、線路付近に一定の間隔で雨量計を配

置し、基準に達した時には区間ごとの徐行や列車の運転を見合わせる措置を取っています。また、構造物の定期的な検査の結果に従って、線路周辺の斜面の補強、排水設備の整備を行っているほか、落石防護対策を進めています。

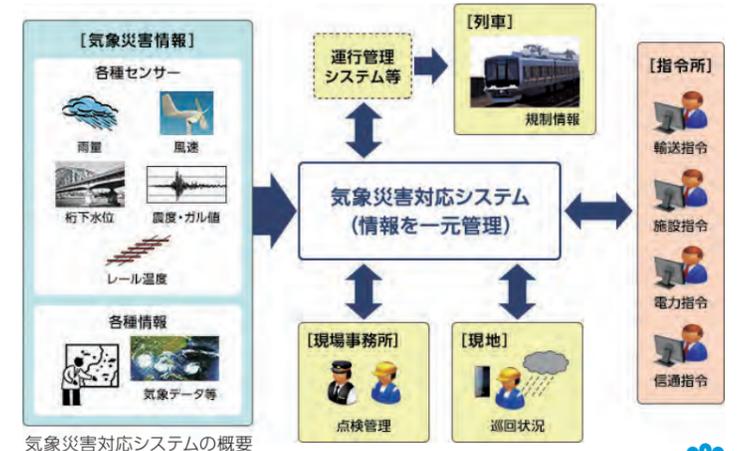
▶ 斜面防災対策

当社では、一層の安全性の向上と安定輸送を確保するために、斜面防災工事を順次行っています。特に、京阪神地区においては列車運行本数が多く、降雨により運転を見合わせた際の輸送影響が大きいことから、斜面の補強や排水設備の整備などの斜面防災工事を集中的に行っています。具体的には、JR京都線、JR神戸線の主に普通電車が走行する線路や大阪環状線などについて斜面防災工事を進めており、工事が完成すると構造物の安全性が高まることにより雨量規制にかかる規制値を緩和できることから、運転規制時間を大きく減らすことが可能となります。

▶ 気象災害対応システム

これまで雨・風などの事象の情報については複数のシステムで状況を管理していたために、運転規制の実施や解除時に、情報の収集、伝達、確認に伴う作業が多く発生するなど、情報の一元化が課題でした。そこで雨量計等の社内センサーや外部気象情報のデータを集約、管理できる「気象災害対応システム」の導入を進めています。

これにより運転規制状況の管理、現地点検結果の伝達、管理や確認業務を支援し、ヒューマンエラーの低減や早期運転再開を図っていきます。



気象災害対応システムの概要

私の考動

お客様の命と安定輸送の確保のために一致協力しています

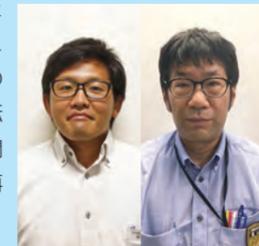
斜面防災工事では、地形や周辺環境など現場特有の条件を考慮し、現場にふさわしい工法を採用しています。また、工事開始前に近隣にお住まいの皆様や自治体など関係者との打ち合わせを密に行うことで、円滑に工事を進められるよう努めています。完成すれば、厳しい気象条件においても災害に至らない鉄道が実現でき、運転規制による遅延の減少や、沿線住民の安心につながることにやりがいを感じます。



大鉄工業(株)土木支店 主任 田中 忠弘(左)
近畿統括本部 京都土木技術センター 施設管理係 横山 真也(右)

関係各所との連携によるシステム改善で、気象災害時の早期運転再開を実現します

新たに導入される「気象災害対応システム」の運用シミュレーションを関係各所と連携して行っています。リスクや要望事項を洗い出し、それに対応することでより良いシステムとしていくことを目指しています。システムの導入により、現場と指令の情報伝達や確認に要していた労力や時間を削減することで、早期の運転再開を実現していきます。



近畿統括本部 施設課 林 将之(左)
大阪総合指令所 指令員 福山 剛史(右)

社会の期待

災害に対する一人ひとりの意識を深めることが大切

日本は、四季折々の変化を感じられる自然に恵まれた大変生活しやすい土地柄と言われています。その自然も時として牙をむき、生活どころか大切な命を奪うことさえあります。人の力ではコントロールできない自然の猛威から身の危険を回避するためには、一人ひとりが防災に対する意識を深めることが大切です。このため、JR西日本の協力を得て、年に3回各地で「一般市民向け防災講座」を開催しています。

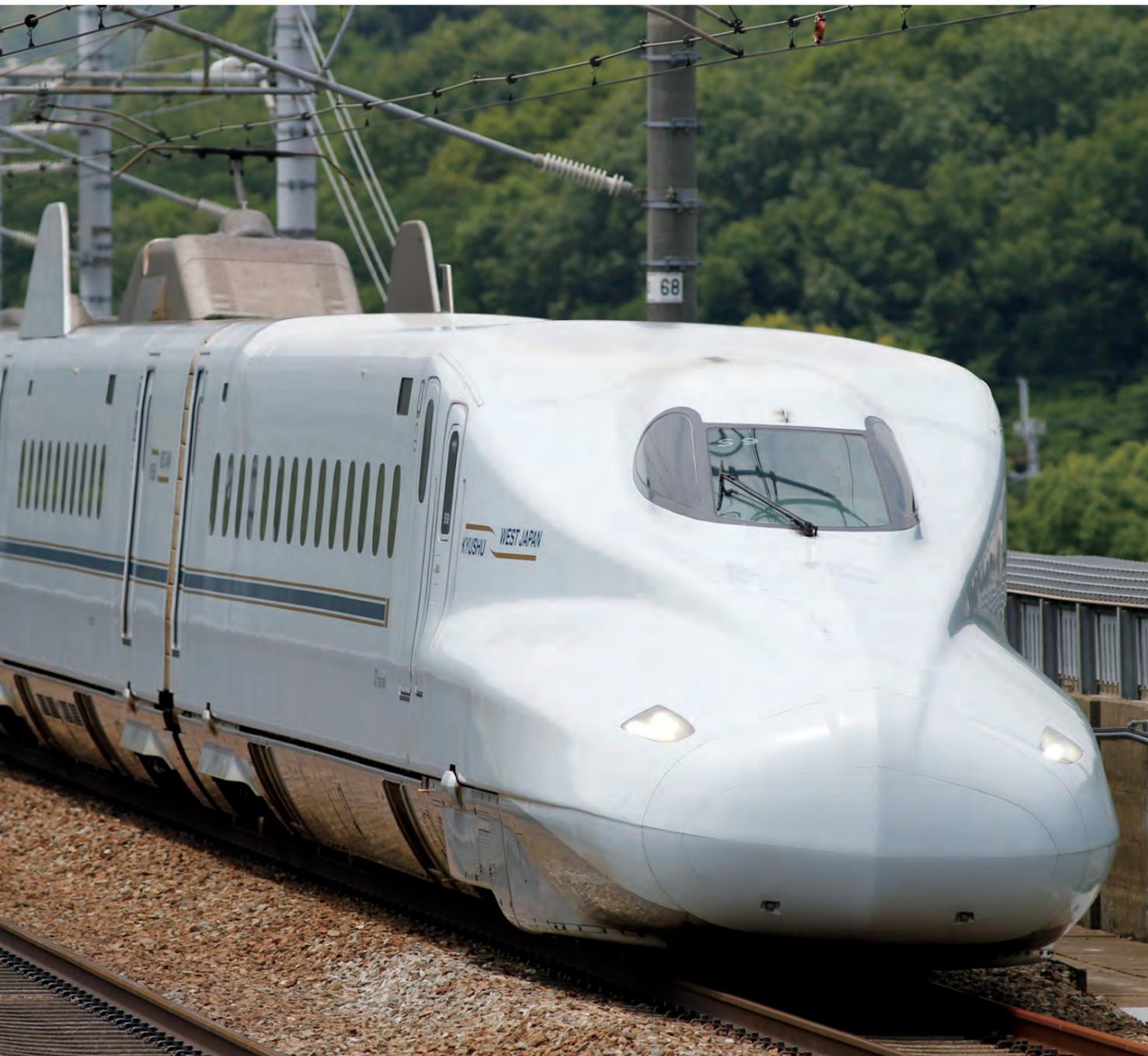
異常気象時の鉄道旅客の安全は、鉄道運行システム全体で担うことになるため、自然災害に対する鉄道会社の取り組みは大変重要です。昨今の変化しつつある自然に対し、鉄道の防災システムのさらなる向上はもちろん、社会全体の防災力向上、安全・安心な社会構築に向けてJR西日本の皆さんと一緒に考動したいと考えています。



京都大学主催の市民防災講座



京都大学 大学院 工学研究科 特定教授 杉山 友康 様



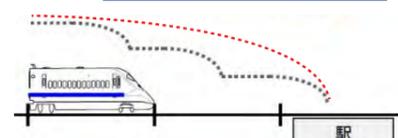
山陽新幹線のさらなる 安全性・利便性・快適性の向上

山陽新幹線は、1972年の新大阪～岡山間の開業以来、西日本の各都市を結ぶ大動脈として、西日本エリアの経済発展を支え続けています。その中で「高める」との事業戦略の下、新型車両N700Aの追加投入やATCの全面更新等により、安全性、利便性

と快適性のさらなる向上を図っています。これからも新幹線ネットワークと在来線とのネットワークを活かして地域間の交流を拡大し、西日本エリア全体の活性化に貢献していきます。

▶ 乗り心地向上と所要時間短縮を実現させた「新ATCの導入」

旧ATC 段階的なブレーキ制御
新ATC 一段でブレーキ制御⇒スムーズな減速



新旧ATCのブレーキ制御比較

2010年度から設備更新の工事と併せて準備を進めてきた「新ATCの導入」について工事が完了しました。新ATC導入により、列車が駅に停止する際のブレーキ制御が「段階的なブレーキ制御」から「一段でのブレーキ制御」となり、スムーズな減速を行えるようになりました。この技術で、乗り心地が向上するとともに、新大阪～博多駅間における所要時間は、ダイヤ見直しによる効果を加味した上で、のぞみ・みずほは約1分、こだまは平均約15分の短縮につながり、より快適で便利に新幹線をご利用いただけるようになりました。

▶ 大規模地震を見据えた「山陽新幹線の地震対策」

新幹線の地震対策には、「被災箇所への進入防止対策」、「構造物対策」、「脱線後の減災対策」という3つの柱があります。山陽新幹線では、早期地震検知警報システムの充実、構造物の耐震補強、逸脱防止ガードの整備に取り組んでいます。2016年度からは電柱の建替えや逸脱防止ガードの整備を効率的に行えるように、新型の保守用車を導入し、対策を進めています。今後も確実に地震対策を推進することで、山陽新幹線の安全・安定性を高めていきます。



新幹線用電柱建替車

▶ 国内初導入の技術を用いた「線路設備診断システム」

現在、係員が目視で歩きながら行っている線路検査を、画像処理やセンシング技術^{*1}を活用して、車両を走らせることで検査できる「線路設備診断システム」を導入します。車両に搭載したカメラで撮影した画像を解析し、整備が必要な箇所を車上で自動判定するもので、国内初導入の技術です。また、測定車両の走行速度は最大50km/hで、徒歩での検査に比べて飛躍的に作業効率が向上し、安全・安定性および乗り心地向上にも寄与できると考えています。2017年9月より山陽新幹線で試行導入し、4～5年後での実用化を目指し、取り組んでいます。



線路設備診断システム

▶ さらなるセキュリティ向上を実現する「客室内への防犯カメラの設置」

山陽新幹線の車内の防犯対策として、新幹線のデッキ部、デッキ通路部、そして客室内への防犯カメラ設置工事を進めています。東海道・山陽新幹線のN700系・N700Aは2018年のゴールデンウィークまで、山陽・九州を直通する新幹線は2020年のオリンピック開催までの完了を目指しています。これにより、さらなるセキュリティ向上を図ることができ、お客様に山陽新幹線をより安心してご利用いただくことができます。



防犯カメラ

私の考動

関係者の信頼関係構築で、
さらに便利な新幹線を目指します

新ATCの導入は、山陽新幹線開業以来の保安方式を刷新するプロジェクトです。新ATCの使用に必要なデータベースの作成など、関係者の調整が難航した局面もありましたが、議論を重ね、相互に信頼関係を築くことで、工事を完遂することができました。今後は、より便利な新幹線を目指して、新ATCのデータベースに磨きをかけ、ダイヤの改善などを検討していきます。



電気部 新幹線電気課
課長代理 實安 勝

社会の期待

快適性の向上や多様なニーズへの対応、
地域の活性化に期待しています

山陽新幹線の顧客ニーズ調査に協力しました。調査を通して、安全や時間の正確さ、すぐに乗れる便利さが顧客に享受されていると感じました。顧客への提供価値をさらに高めるには、乗り心地や駅の快適性の向上と、より多様なニーズに応える付加価値も必要と考えます。所要時間短縮のインパクトが大きい「こだま」の活用や、駅の魅力づけにより、地域の活性化に貢献されることも期待しています。

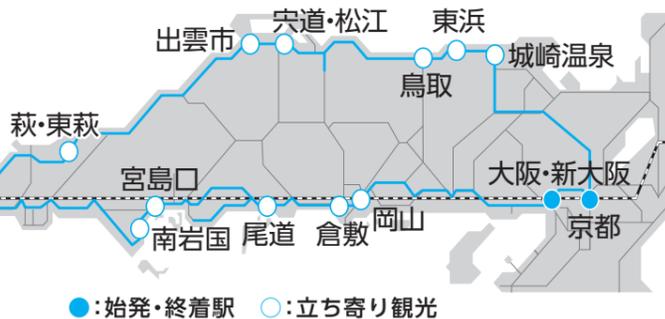


株式会社インテージ
尾形 祐樹 様

*1 センシング技術：センサー（感知器）などを使用してさまざまな情報を計測・数値化する技術



【運行ルート】



沿線の魅力発信・地域の活性化 ～「瑞風」を契機とした地域との連携～

日本の人口は、2008年をピークに減少傾向にあるとともに、世界的に見ても比類なき高齢化が進行しています。少子高齢化や人口減少といった構造変化により、経済環境として厳しい局面をむかえている地域も出てきています。そのような中、少子高齢化に歯止めをかけ、地域の人口減少と地域経済の縮小を克服し、将来にわたる成長力の確保を目指す地方創生の動きが広が

りをみせています。

JR西日本グループでは、2017年6月17日、「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」の運行を開始しました。地域の皆様と共に創り上げる特別な鉄道の旅を通じて、美しい日本を再発見していただき、西日本各エリアの活性化につなげていくことを目指しています。

西日本各エリアの「瑞風」の停車駅や立ち寄り観光先では、地域の皆様と一体となって、さまざまな取り組みを進めています。その一例をご紹介します。

▶地域の魅力が伝わる「おもてなし」(島根県雲南市)

雲南市の地域自主組織※1「日登の郷」の皆様は、「瑞風」のお客様へ昼食として地元の食材を使った郷土料理を築130年の古民家で提供いただいています。「瑞風」のお客様をむかえるにあたり、お客様一人ひとりに料理を盛り付けて配膳するなど、これまで経験のないことに対する不安の声がありました。そこで、当社や雲南市と共に練習を重ね、料理研究家の大原千鶴さんからアドバイスを受けることで、今では「この場所でしか味わえない料理とサービス」を実現するに至っています。

また、立ち寄り観光先である「菅谷たたら山内」のガイドの方から、「瑞風」のお客様にたたらの魅力を感じていただき、その魅力を全国に伝えたいとの声が上がリ、雲南市や雲南市観光協会と連携したガイドの育成や、さまざまな逸話を織り交ぜて案内する定時ガイドの取り組みを始めました。



接客サービスの訓練風景

私の考動

地域もJR西日本も元気にしていきます

雲南市を巡るコースを計画するにあたり、各スポットにまつわる歴史や文化について地域の皆様に話を聞いたり、自分自身でも調べたりしました。その結果、地域の皆様の自信や誇りと共に、一つのストーリーとして地域の魅力を表現することができました。「瑞風」は地域と一緒に育っていく列車です。「瑞風」を通じて地域の魅力をもっと発信し、地域も私たちJR西日本も元気にしていきます。



米子支社 山陰地域振興本部 坪内 勇士

社会の期待

「瑞風」をきっかけにシビックプライド※2が醸成されています

「瑞風」の立ち寄り先選ばれたことによって、地域の素晴らしい資源や魅力への自負が確かなものとなり、シビックプライドが高まっています。経済効果や観光のお客様の裾野の広がり、地域のブランド化など、「瑞風」が定期的に来ることによる影響は大きいと感じています。JR西日本とは良きパートナーとして、さらにコミュニケーションを図り、地域の活性化に共に取り組んでいきたいと思っています。



島根県雲南市産業観光部観光振興課 鶴原 隆 様

▶「瑞風」とまちづくりの会(島根県松江市宍道町)

「瑞風」の運行を地域おこしに活かすため、宍道駅周辺住民有志の皆様により、2015年11月に「瑞風」とまちづくりの会が発足しました。宍道駅長もメンバーの一員として参画しています。会の取り組みにより、駅前への歓迎フラッグの設置、「瑞風」が停車する毎週木曜日には、オリジナル横断幕での歓迎、宍道小学校の生徒様による「瑞風バス」への手振りが行われ、地域に一体感が生まれています。

また、松江市の協力により「瑞風」と「瑞風バス」が同時に見学できるスポットを整備し、「瑞風」を見に来られる観光客の方にも満足していただける工夫も行っています。宍道駅近くの山への展望台の整備や地産品の販売なども計画されているなど、「瑞風」を契機に地域活性化の機運が高まっています。



「瑞風」と「瑞風バス」見学スポット

▶地域の皆様と一体となった活動の活発化(山口県岩国市)

「瑞風」の岩国への立ち寄りにあたって、岩国市をはじめとする地域の皆様と共に、錦帯橋や吉川史料館等の観光ルートの検討やご案内の準備を進めました。吉川史料館では、「瑞風」のお客様向けに、特別展示や学芸員による個別解説、結成30周年をむかえる岩国藩鉄砲隊による特別演武披露や隊員の皆様との触れ合いなど、最高の「おもてなし」を目指して一緒に汗を流しています。

また、南岩国駅では「瑞風」運行日に地域の皆様による歓迎をいただいているほか、沿線の海岸では、地域の皆様を中心に当社社員も参加して清掃を実施し、「瑞風」のお客様に美しい車窓を楽しんでいただいています。岩国では、「瑞風」をきっかけに当社と地域の皆様とが一体となった活動が盛んになっています。



吉川史料館と岩国鉄砲隊の皆様によるお見送り

※1 地域自主組織：雲南市の小学校区単位で編成されている住民組織で、安心安全の確保、歴史文化の活用、持続可能性の確保の3つの視点でさまざまな活動を展開している

※2 シビックプライド：都市に対する市民の誇りを意味する言葉。地域に対する愛着を示すだけでなく、ここをより良い場所にするために自分自身がかかわっている、という当事者意識に基づく自負心

JR西日本グループの 事業活動

JR西日本グループは、
当社、連結子会社64社、
非連結子会社88社および
関連会社19社で
構成されています。
(2017年6月30日現在)

お客様に安心・信頼いただき、地域と共に発展することを目指します

JR西日本グループは、鉄道を中心とする輸送サービスや、
その特性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さまざまな事業活動を行っています。



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) **考動①**



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
- (株)ジェイアール西日本ファッショングッズ
- (株)ジェイアールサービスネット金沢
- (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)
- 菱重プロパティーズ(株)



ショッピングセンター運営業

- JR西日本大阪開発(株) **考動②**
- 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)
- 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 ※※※
- 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)
- (株)てつでん ※



機械等設備工事業

- (株)JR西日本テクシア **考動③**



車両等設備工事業

- (株)ジェイアール西日本テクノス **考動④**
- (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

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
- (株)JR西日本イノベーションズ

私たちの考動

考動① JR西日本宮島フェリー(株)

訪日観光客へのおもてなしを強化しています

世界遺産の厳島神社を一目見ようと宮島を訪れる海外からのお客様が増加しています。宮島フェリーに乗船されるのはわずかな時間ですが、英語での放送や案内表示を充実させ、安全で快適な空間を提供しています。さらに、海外の旅行会社、周辺ホテル設置の案内マップ、著名なブロガーなどを活用し、厳島神社「大鳥居」の魅力の発信に努めるとともに、乗船いただくお客様のお出迎えなどのおもてなしを船員メンバーと一緒に考え、お客様満足向上を図っています。



営業課長
齊藤 純

考動② JR西日本大阪開発(株)

地域の皆様に愛される施設を目指しています

2016年6月にオープンした「吹田グリーンプレイス」の運営管理を担当しています。地域の皆様に日常のご利用いただける店舗を揃えるとともに、緑豊かな広場を多く配置するなど景観にこだわり、ゆったりくつろげる空間を提供しています。1周年のイベントでは「クリニックお仕事体験」などを企画し、お客様の喜ぶ姿を見ることができました。今後もイベントの企画などを通じて、地域の皆様から愛される施設を目指します。



吹田事業部
杉田 梨夏

考動③ (株)JR西日本テクシア

安全・安心に貢献することが考動の原動力

ホーム柵の開発・設置に携わっています。これまで世の中になかった昇降式ホーム柵の開発・設置に際し、仕様決定、品質維持やスケジュール調整、ユーザーやメーカーといったさまざまな関係者との折衝に苦労しましたが、ホーム柵の設置によりお客様の安全・安心に貢献できるという思いが私の原動力になりました。今後はホーム柵のコスト低減や、ホームの安全性を高めるための新たな提案に向けて、技術開発を進めていきます。



技術本部
開発営業部 課長
高城 進司

考動④ (株)ジェイアール西日本テクノス

JR西日本で培った安全技術を世の中に発信しています

ヒューマンエラーによる事故の防止に貢献できると思いでドア誤扱い防止装置(ホーム検知装置)^{*1}を開発し、JR西日本はもとより、他の鉄道事業者への販売を開始しました。

常々、取引先のニーズをつかんだ商品をタイミングよくご提案することを心掛けています。また、モノを販売するだけでなく、フォローをきっちり行い、次のニーズにも的確に応えられるような関係の構築を目指しています。



車両事業部
開発部 開発グループ
中村 勇昇

*1 ドア誤扱い防止装置(ホーム検知装置):車両側面に取り付けた超音波センサーがホームの有無を検知し、駅停車時に乗務員が誤ってホームと反対側のドアを開扉することを防止する装置

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および株主はじめさまざま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

当社の取締役会は、独立社外取締役5名を含む取締役14名で構成しています。経営の健全性・透明性および効率性の確保に向けて、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。併せて、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。今後もさらに実効性の高い取締役会を目指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。

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、企業価値の向上に向けて、取締役会の実効性向上や適時、適切な情報開示など、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、リスクの多様化に伴い、当社グループ経営に重大な影響を及ぼす重要リスクを当社社長以下、責任ある立場の者が適切に把握し、一元的なリスクの管理と低減に努めるリスクマネジメントスタイルの定着を図るため、「リスクマネジメント委員会」を新設するなど、リスク管理体制の強化を図っています。さらに、グループ会社における職務執行の効率性・適法性の確保や経営上重要な事項の協議・報告をはじめとする、グループ経営推進体制の整備・充実、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、運用状況を踏まえて、実効性の向上に努めるとともに、当社を取り巻く経営環境の変化に応じた最適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。

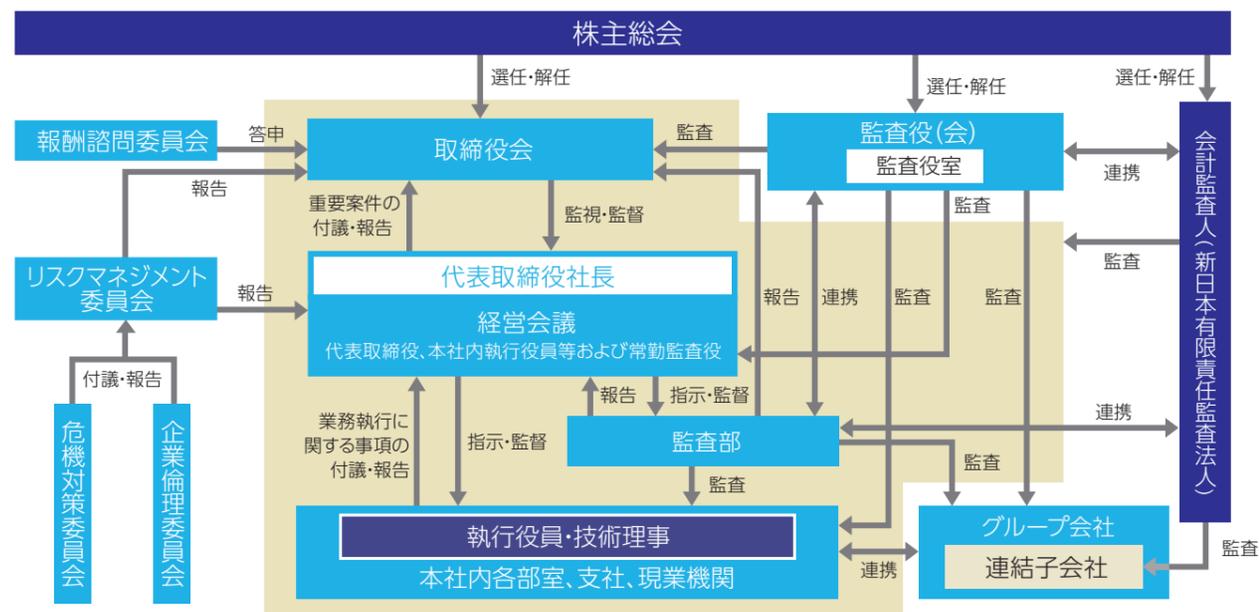
経営会議

代表取締役、業務執行取締役、本社内執行役員およ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。

監査役および監査役会

監査役は、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、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。また、グループ会社に対しては、実地調査や書面調査などを行うほか、グループ会社の監査役との連携・支援を図るため、新任監査役研修や監査役連絡会など実施しています。

監査役会については、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。また、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しています。



(注) 会計監査人による監査の対象範囲

役員一覧(2017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	
取締役兼専務執行役員	二階堂 暢俊	
取締役兼専務執行役員	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	松岡 俊宏
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	藏原 潮
執行役員	川井 正
執行役員	前田 洋明
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
執行役員	三輪 正稔
執行役員	日名田 高志
執行役員	平野 雅晴
執行役員	武市 信彦
執行役員	梅谷 泰郎
執行役員	田中 達也

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

MESSAGE

社外取締役からのメッセージ

齊藤 紀彦

2012年6月
当社取締役

2016年6月
株式会社きんでん相談役



社外監査役からのメッセージ

勝木 保美

2010年7月
勝木公認会計士事務所開設

2011年6月
当社監査役



CSRは、責務の履行やリスクの回避のみならず、ステークホルダーの理解と信頼を通じて企業と従業員の成長を促す活動、すなわち企業活動全体のあるべき姿であると考えます。

このため、社内外との双方向コミュニケーションと、それに基づく適正な資源投入および成果配分が求められています。また、守り一辺倒ではなく、一定のリスクをとって新たな活動分野、地域に挑戦することも、企業の成長には不可欠です。

コーポレート・ガバナンスは、これら課題への取り組みが、各ステークホルダー間でバランスよく実施されているか、また攻めと守りのバランスが極端に偏っていないかをチェックすることが重要な役割と言えます。

私が関係する電力業界は、安全を大前提に安定供給と経済性と地球環境とのバランスをとりながら本格自由化を迎えつつあります。この経験も踏まえ、経営の舵取りに貢献できるように努めてまいりたいと思います。

コーポレート・ガバナンスの究極的な目的は、企業価値の長期的、持続的な増大にあります。

したがって、コーポレート・ガバナンスが有効に機能しているということは、端的に言えば、企業価値を毀損するような意思決定を阻止することであり、企業価値増大のためのチャレンジの後押しをすることだと思えます。

それではコーポレート・ガバナンスを有効に機能させる要素とは何でしょうか。

言うまでもなく、外観上のコーポレート・ガバナンス体制—すなわち内部統制システム、リスク管理体制、社外取締役、社外監査役など—を整えるだけでガバナンス体制の有効性が保証されるものではないことは、昨今の企業不祥事を見れば明らかです。

私は、最も重要な要素は組織の透明性、積極的な情報開示の姿勢、そしてその土台として風通しの良い企業風土にあるのではないかと考えています。

CSR重点7分野の2016年度活動実績

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6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

および2017年度重点取り組み計画

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		〈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	2016年度の主な取り組み	コメント	2017年度重点取り組み計画	コメント	2017年度重点取り組み計画	
安全	28	到達目標 【2017年度までの6年間を通じた到達目標】 お客様が死傷する列車事故ゼロ	乗務員の睡眠改善サポート	[事故などの発生状況] 「お客様が死傷する列車事故」は「ゼロ」を継続/「踏切障害事故4割減」「部内原因による輸送障害5割減」は、目標達成に向けて概ね順調に推移/「ホームにおける鉄道人身障害事故3割減」についても継続した取り組みによりリスクの抑え込みを実施/一方、「死亡に至る鉄道労災ゼロ」については、2013度に続き、2016年度も協力会社社員が死亡する鉄道労災が発生	目標の達成に向けて、リスク管理の強化、ホームの安全性向上、激甚化する自然災害への対処、社員の異常時対応能力向上に取り組むとともに、全員参加型の安全管理を進め、グループ会社と連携して効果的なハード・ソフト対策に結びつける 第三者機関からの助言の主旨を受け止めた上で、当社に適合する形で改善を進め、安全管理体制をさらにレベルアップ	○実績 ※これから取り組むべき課題		
	28	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標準」制定
	29	【2017年度の到達目標】 死亡に至る鉄道労災ゼロ	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
	29	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 部内要因による輸送障害5割減	安全投資					2013年度～2016年度で約4,100億円の安全関連投資
CS	31	到達目標 【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 →お客様満足度調査総合評価4.0以上 (5段階・社内評価)	安全・安定輸送に関する取り組み 具体的な取り組みは「安全P.25～P.30」参照	○お客様満足度調査総合評価(2012年3.47⇒2017年(上期)3.91)のとおり、 お客様の評価は着実に高まっている ※総合評価は高まっているものの「列車遅延時の情報提供」など個別項目には課題が残る	お客様満足が高まればお客様の評価は着実に高まるとの課題認識のもと、引き続き実効性のある満足度向上策を実施 さらなる高齢化の進展や訪日外国人の増加、女性の社会進出、お身体の不自由な方のご利用の増加など多様化し、変化していくお客様のニーズを着実にとらえ、一人ひとりが主体的にお客様視点で考動する「顧客起点の経営」の実現に向け取り組み			
	32		列車遅延時の情報提供 ハード面:駅・車内へのディスプレイの設置、係員へのタブレットの配布 ソフト面:情報伝達・放送等の訓練、指令・駅・乗務員での系統を超えた相互の連携					
	33		分かりやすく適切なご案内 駅での案内サイン・発車案内標の視認性向上、ラインカラーの導入、「みどりの券売機プラス」の設置等により多様なお客様のニーズに対応					
	34		快適な環境づくり(駅・車両・マナー等) 駅・車両の美化、トイレのリニューアルを推進、マナー向上の取り組み・共助の呼びかけ					
	34		取り組みの改善事例・計画等の情報発信 改善事例や取り組みを、駅・車内ポスターやSNS等さまざまな場を通じてお客様に積極的に発信					
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	鉄道を中心とした「住みたくなる」沿線づくり推進/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における「地域に貢献している」という項目が上昇傾向 ※「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	「住みたくなる沿線づくり」や「行ってみたい」「乗ってみたい」線区づくりを推進し、線区価値を向上 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 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、エリアに即した事業の推進/持続可能な地域交通の検討					
	38	社会貢献活動のさらなる充実	JR西日本あしん社会財団の取り組み/京都鉄道博物館を中心とした鉄道文化活動					
人材・働きがい	40	ダイバーシティ推進と働き方改革	多様な社員がいきいきと活躍できる環境の整備と風土づくり	○「働き方改革」の価値の共有が進み、機運が高まる ○社員の心身の健康増進に向けた取り組みを進めることにより社員の意識や考動に変化が見られた ○管理指導層の教育体系を整備 ※各専門分野の実務能力向上・技術継承に向けた取り組みが必要 ○厳しい採用環境下で、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	「ダイバーシティ推進」や「働き方改革」の啓発や情報発信 社員一人ひとりが取り組み健康のための行動やいきいきとした職場づくりのサポートを推進 管理指導層のマネジメント力向上の取り組みと各専門分野の実務能力向上・技術継承の仕組みの再整備 当社の価値観やキャリアなどの理解をさらに深める機会を充実			
	41	〈健康経営〉安全を第一に、社員の健康づくり	社員の健康維持・増進に貢献する取り組み					
	42	〈人材育成〉技術継承と管理指導層の能力開発	日々の業務を通じて持続的な成長を可能にする環境づくり					
	42	〈人材確保〉当社グループの持続的発展を担う人材の確保	厳しい採用環境下でも多様なチャネルからの採用により幅広い人材を確保					
地球環境	45	地球温暖化防止の取り組み(省エネルギー)	省エネルギー車両の導入、省エネルギー運転の推進 高効率空調設備の導入、照明のLED化、ホーム照明点灯時間の適正化	○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達成、地球温暖化防止にかかわる環境大臣表彰受賞 ※お客様のご利用状況や気候変動の影響によるエネルギー消費量の増加 ○駅・列車で発生する資源および車両保守に伴う発生品のリサイクル率は目標達成、3R推進協議会会長賞受賞 ※設備工事発生品は、リサイクルが困難な埋却物等の有無によるリサイクル率の変動 ○環境リスク件数の減少や環境審査での評価が向上し、環境管理が浸透 ※グループ会社の環境目標達成に向けた取り組みのより一層のレベルアップ ○鉄道沿線の生物多様性保全につながる現場での取り組みが評価され、グッドライフアワード実行委員会特別賞を受賞 ※生物多様性保全についての理解の浸透	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拡大 リデュース、リユースの取り組み強化 リサイクル率の地域格差解消に向けた取り組み教育を通じた3Rの意識高揚 環境研修の深度化や、より効果的な環境審査など、EMSを着実に推進 グループ会社との連携強化による環境管理の深度化 地域と連携した生物多様性保全活動の推進 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	環境管理指導者研修等各種研修および環境審査の実施 グループ会社間での環境目標等の共有化					
	46	地域・自然との共生	Club J-WESTの森での保全活動、希少生物生息地の調査・保全活動 生物多様性保全につながる取り組み事例の社内共有					
リスクマネジメント	47	グループ一体となったリスクマネジメントの推進	経営上重要なリスクの抽出・低減の実施	○グループ全体での取り組みが浸透 ※リスクの評価や低減の検証のレベルアップ ○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 ※グループ各社と各部門が一体となった対策推進および内部通報制度の認知度向上が必要 ○重大な情報セキュリティ事故ゼロ ※巧妙化するサイバー攻撃への対策 ○「人権にかかわるリスクマネジメント」の取り組みを推進 ※差別落書きへの対応など個々の事象に対する感度を上げることが必要	計画的なリスク低減の取り組みの推進 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材の提供を行うとともに、グループ会社を所管する各部門が課題の対策を推進 JRW-CSIRTの継続的活動 社会環境の変化を捉え動向に合わせた対応/ISO26000に基づきデュー・ディリジェンス推進検討			
	48	大規模災害BCPの取り組み	訓練の継続実施による取り組みのブラッシュアップ					
	48	海外渡航危機管理の取り組み	駐在・出張社員へ手引き配布・セミナーの開催					
	49	コンプライアンスの取り組みを自分のこととしてとらえられるようになるための教育・啓発	具体的な場面を想定したディスカッション研修/eラーニングなどによる基礎知識の学習/グループ会社への展開					
	49	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	コンプライアンスにかかわる重大リスクの特定/グループ会社を対象としたアンケートの実施/内部通報制度の周知					
	50	JR西日本グループ全体のセキュリティ対策を推進	グループ会社も含めたインシデント対応・情報連携組織(JR西日本グループCSIRT)の整備					
51	人権にかかわる「リスクマネジメント」を推進	「差別事象未然防止の取り組み」の推進						
52	社会に信頼される企業となるための広報活動	積極的な情報開示/情報発信力の維持・向上	○安全を最重点にさまざまな情報発信に取り組んだ結果、企業レピュテーション調査結果は昨年度から上昇	安全、CS、地域共生を中心とした具体的な取り組みに加え、次期経営計画に向けた課題や方向性の情報発信				



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

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」を目指し、「企業理念」第一項「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。」の下、具体的行動指針である「安全憲章」を定め、安全性向上に向けてさまざま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

を目指しています。とりわけ、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」を目指し、報告文化のさらなる醸成を図っています。

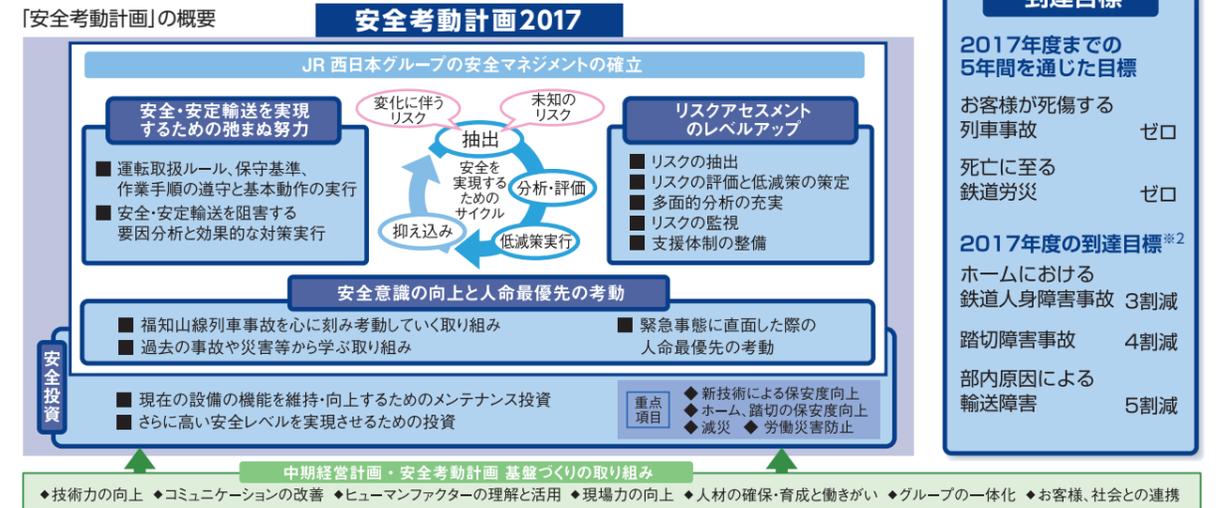
私たちの安全の取り組みに終わりはなく、さらなる安全性向上に向けて安全管理体制のレベルアップ、ソフト・ハード対策の充実を図るとともに、「福知山線列車事故のような事故を二度と発生させない」との変わらぬ決意の下、一人ひとりが安全の実現に向けて弛まぬ努力を積み重ねていきます。



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^{※1}
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
- ▼ の実現を通じて目指すレベルを5つの具体的な数値で表現しました。



到達目標	
2017年度までの5年間で通じた目標	
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
2017年度の到達目標 ^{※2}	
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

！ハイライト1

安全管理体制のさらなるレベルアップを図っています。

鉄道の安全を継続的に向上させるためには、安全管理体制が有効に機能しているかを定期的に確認し、必要により改善していくことが大切です。当社は、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(株)による安全管理体制の評価を2015年度から導入しており、第三者の客観的で専門的な評価を通じて、より有効な安全管理体制に向けた仕組みの構築と運用について、さらなるレベルアップを目指しています。



安全マネジメントレビュー会議

▶ 前回(2015年度)の助言および改善状況

前回の評価では、安全最優先という方針の下に取り組んできた方向性や努力は評価された一方、より有効な安全管理体制に向けた仕組みの構築と運用に向け、4つの領域について助言を受けました。他業界の知見を収集しながら、すべての助言に対して、当社に適した形での改善が可能か、検討を行い、改善の基盤となる重要な取り組みや速やかに実行できる取り組みから改善を進めています。

一方、改善に複数年かかる大掛かりな項目は実行中もしくは計画中の段階であり、「安全を確保した上での現実的なルールを策定・維持する仕組み」の項目などは計画の充実を図っている段階です。2016年度は改善状況に関するフォローアップ評価を受けており、改善の進捗に応じた客観的な評価を受けています。

▶ 今回(2016年度)の助言

今回も引き続き4つの領域について、より踏み込んだ具体的な助言を受けました。一方で支社や現場の独自の取り組みについては高く評価していただいています。

▶ 今後の取り組み

前回評価を受けたことがさらなる安全性向上に向けた推進力となったこと、また、新たな助言によって具体的な気付きを得たことは、より有効な安全管理体制に向けた仕組みの構築と運用に関するさらなるレベルアップを図るきっかけとなり、当社として第三者評価の有効性をあらためて認識しました。新たな助言も含めて当社に適する形で改善を検討し、着実に実行していきます。

改善領域	2015年度の主な助言
①安全管理体制の整備・有効性向上	▶ 明確な基準の整備 ▶ 整備・測定プロセスの強化の必要性
②リスクアセスメント等の改善向上	▶ 無理・無駄なく確実に実施される仕組みの整備
③安全管理体制監査(内部監査)の有効性向上	▶ 評価基準の明確化、手法・手続きの改善 ▶ 監査力量の向上
④組織内部のコミュニケーションプロセスの改善	▶ コミュニケーションプロセスの有効性評価と向上

主な改善の取り組み	今回(2016年度)の主な助言
「安全マネジメントレビュー会議」新設	全社的訓練の実施や事故後の振り返り
「安全マネジメント戦略室」設置準備	事故防止のための過去対策の見直し
「リスクアセスメント標準」の制定	安全ミーティングの有効性向上
内部監査プロセスの改善	他の鉄道事業者とのコミュニケーション等の改善
「トップ安全マネジメント研修」の新設	

※2015年度版および2016年度第三者評価報告書(サマリー版)は当社ホームページで公開しています

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さまざま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ますが、今後さら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。

昨年度から、「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さら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。

これらの取り組みによって、正しい状況把握、エラーをした本人への教育効果向上などの効果が認められる状況です。

また、ヒューマンファクターの観点での教材を作成し、情報の活用に向けて取り組んでいるところです。



教材の一例

「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さまざまな情報を、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」の実現を目指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」のうち、十分注意していたにもかかわらず発生した「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。

● 姫路列車区の考動事例

乗務員の仕事は一人で行う場面が多く、それぞれが経験したヒヤリハット情報の中には、仲間と共有しきれていない貴重な情報が埋もれている可能性に注目しました。そこで、半期に1度実施されるチーム制訓練の場で、ヒヤリハット経験を話し合う場を設けたところ、活発な意見が交わされ、多くのヒヤリハット情報が抽出されました。抽出された情報は、リスクマップへの落とし込みや新入社員教育ツールへの反映などに活用しています。「それがなぜ危険につながるのか」という背景まで踏み込んだ議論も行われたことで、一人ひとりがリスクに対する感度を高め、情報共有の大切さを実感できたことは取り組みの成果だと感じています。



チーム制訓練でのディスカッション



姫路列車区(左から)車掌 三林 賢司、別所 剛至、運転士 西脇 直毅

● 和歌山電気区の考動事例

電気部門では、重大事故を決して発生させないために「ルール・手順を愚直に守る風土作り」を目的としたディスカッションを毎月実施しています。和歌山電気区では、若手・ベテランともに相手の意見を否定せず、本音で意見交換し、毎月の行動目標を決定しその行動目標を事務所の出入りに掲示することにより、現場に出る際は意識する工夫をしています。毎月のディスカッションによって導き出す行動目標に区員が新たな気付きを得られるようテーマや進め方を考えていくことが必要であるため、ファシリテーション手法を用いるなどして区員の声を聞き、その声を反映しながら継続して実施しています。



毎月実施する「ルール手順を愚直に守るためのディスカッション」の様子



和歌山電気区 助役 酒井 広久

Do 安全・安定輸送を実現するための弛まぬ努力

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設けるとともに、それらを遵守、実行して安全を確保しています。

乗務員の睡眠改善をサポート

鉄道の安全確保には、乗務員の乗務の質の向上が重要であり、その一つとして、睡眠改善の取り組みがあります。当社では、睡眠に関する教育の充実、環境整備などを中心とした乗務員の睡眠に対する意識の向上や改善の取り組みを実施しています。さらなる取り組みとして、2014年度より当社と富士通(株)において、センサーにて自動計測したデータから睡眠状態を可視化・分析し、睡眠改善のアドバイスが可能となる、より簡便で効果の高い睡眠改善を実現させるツールの導入に向けた検討を進めています。睡眠改善の取り組みを着実に進めることで、乗務の質の向上を図り、さらなる安全・安定輸送の実現に取り組んでいきます。



睡眠改善ツールの画面

私の次の一歩

一人ひとりへの睡眠アドバイスがこだわりです

乗務員一人ひとりに合った良い睡眠をとるためのアドバイスを簡便に行うため、睡眠改善システムの開発を進めています。実際に乗務員の睡眠データを測定した結果、運動量や食事、アルコール摂取と睡眠の関係について具体的なアドバイスをもらえることが実証できました。乗務員からも「自身の睡眠状態とその質にかかわる要因を知ることができた」との声をもらいました。今後、全乗務員区所へ展開し、睡眠の質の向上の観点からヒューマンエラー防止を目指します。



運輸部 運転士課 吉川 宏典

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」から購入することに努めています。また、当社では、取引先の皆様と協力し、安全性の確保、法令遵守、従業員雇用上の配慮、反社会的行為の排除や環境保護等の社会の要請に配慮した調達を推進するため、取引基本契約書において要求条件を定めています。

購入物品の品質管理

ATS^{※1}や速度計など安全にかかわる重要物品については、ISO9001^{※2}取得済みの取引先の場合は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かか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。2016年度の取引先への立ち入り確認実績は、以下のとおりです。

- 品質管理基本事項の遵守状況……………44社 48事業所
- 不良品再発防止対策の実施状況……………7社 7事業所

品質管理にかか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、立ち入りの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。2016年度の関係法令などの周知徹底状況の確認実績は、以下のとおりです。

- 取引先への書面による確認……………123社
- 実地確認……………44社



取引先への立ち入り確認

Do 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、支社、本社それぞれの立場で実行しています。

一方で、取り組み方法のばらつきなどの課題もあったことから、無理無駄なく効果的に実施することを目的に「リスクアセスメント標準」を制定し、取り組んでいます。「リスクアセスメント標準」には、リスクアセスメントの実施対象や実施方法、およびリスクアセスメントの取り組みの推進にあたって必要な教育体制や教育内容などについて規定しています。

また、リスクアセスメントの取り組みを支援するツールとして、リスク情報の閲覧、検索などが可能なシステムの構築に向け開発を進めています。

※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



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心に刻むとともに、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月より、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」を整備しました。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にご協力いただき、定期的に列車事故総合訓練や津波避難訓練など、さまざまな場面を想定した訓練を実施しています。

併せて、列車火災などに直面した乗務員が状況を的確に判断し、人命最優先の柔軟かつ最適な考動ができることを目指して、航空業界などで実施されているCRM(Crew Resource Management)訓練の要素を取り入れた「Think-and-Act Training」を実施しています。

⇒「福知山線列車事故を心に刻み考動していく取り組み」はP.07～P.08をご覧ください。



警察署や消防署とともに列車事故総合訓練を実施



鉄道安全考動館における研修

私の次の一歩

VR^{※1}教材を使用した訓練で瞬時の判断力を向上させます

紀勢本線、特に新宮～白浜駅間では地震発生から5分以内に10mを超える津波の到着が想定されているため、瞬時に最適な場所へお客様を避難誘導しなければなりません。

これまでも学校をはじめ地域と連携した避難訓練や現地確認を行ってききましたが、VR教材を使用した訓練では、実際の地形と共に想定浸水深や地震発生からの経過時間が分かるので、場所に応じた最適な避難誘導をシミュレーションすることができるようになりました。お客様の命を守るため、これからも地域と連携した訓練を継続しつつ、VR教材を活用し瞬時の判断力を向上させます。



VR教材を使用した訓練



和歌山支社 紀伊田辺運転区 運転士 田中 正己

Do 安全投資

鉄道システムは、さまざま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、さら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計画のうち、4年目にあたる2016年度までに約4,100億円の安全関連投資を実施しました。

● 防風柵の設置

琵琶湖の西側を走る湖西線およ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、徐行を減少させるため、これまで防風柵の設置を進めています。防風柵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・安定輸送の確保に取り組んでいきます。



湖西線防風柵

特集 (P.11～P.16) でも、安全を目指したさまざまな取り組みを紹介しています

主な鉄道運転事故 (鉄道人身障害事故)

● 発生日時: 2017年2月11日 ● 発生箇所: 山陽線 糸崎駅構内

〈概況〉 工事指揮者1人、作業員4人、列車見張員1人は、糸崎駅構内で、ガイシ^{※2}の修繕のための作業を行っていました。列車見張員は、作業現場に隣接する線路を通過する貨物列車に対して接近承知合図^{※3}を行っていましたが、貨物列車が通過中、工事指揮者が異音を感知し確認したところ、当該列車見張員が貨物列車と接触し、線路上に倒れているのを発見しました。当該見張員は救急搬送されましたが、病院にて死亡が確認されました。

〈対策〉 ● 列車見張員の配置位置の明確化



※1 VR: Virtual Reality (仮想現実) の略称

※2 ガイシ: 架線を支持する際に絶縁物として用いられるもの

※3 列車接近承知合図: 列車の運転士に対し、接近を認識していることを知らせること

CHECK 事故などの発生状況

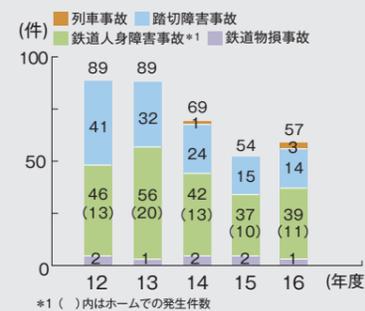
2016年度は、鉄道運転事故が57件発生しました。安全性向上のためのさまざまな施策の結果、会社発足以降最少レベルを維持しています。

「安全考動計画」に掲げる目標について、「お客様が死傷する列車事故」はルールや手順の遵守、確実な設備保全等日々の一人ひとりの地道な努力の積み重ね、リスクアセスメントを通じたハード・ソフト両面からの対策などにより、「ゼロ」を継続しています。

また、「踏切障害事故4割減」「部内原因による輸送障害5割減」について、目標達成に向けて概ね順調に推移しており、「ホームにおける鉄道人身障害事故3割減」についても、継続した取り組みによりリスクの抑え込みを図っています。

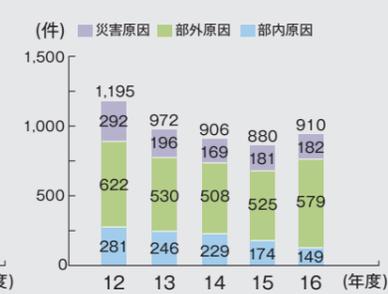
一方、「死亡に至る鉄道労災ゼロ」については、計画初年度に続き、2016年度も協力会社社員が死亡する鉄道労災を発生させたことから、これまでの取り組みを見つめ直し、必要な改善を実行していきます。

鉄道運転事故件数の推移



*1 ()内はホームでの発生件数

輸送障害件数の推移



社外の方からの声

一つひとつの施策の積み重ねと継続が大きな変革をもたらす

福知山線列車事故から2年目に、あるマスコミから「JR西日本の体質は変わりましたか? 安全文化は根付きましたか?」と尋ねられた時、私は「組織の文化は2年や3年で変わらない。もっと長い目で見てください」と答えました。実際、5年目くらいから少しずつ変化の兆しが見え始めたように思います。そして10年を経過した頃から、はっきりとした変化を実感できるようになりました。一つひとつの施策は小さな改革であっても、積み重ねと継続で大きな変革をもたらすのです。2016年度から始まった全員参加型の安全管理と、それに伴う「ヒューマンエラー」に対する処分、マイナス評価の見直しは、この変化の延長線上に初めて実現可能となった施策であるとともに、これ自体がさらなる大きな変化をもたらす潮流になると確信しています。

立教大学 現代心理学部 教授 芳賀 繁 様



「安全考動計画」目標の進捗状況

		(件)			
		2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
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 ^{※2}	0	0	0	0
	死亡に至る鉄道労災 ^{※2}	1	0	0	1
2017年度の到達目標	ホームにおける鉄道人身障害事故	9	20	13	10
	踏切障害事故	25	32	24	15
	部内原因による輸送障害	140	246	229	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

2017年度は「安全考動計画」の最終年度となります。残された課題もある一方で、これまでの取り組みの実効性は高まりつつあり、事故の抑え込みにつなげています。

「お客様が死傷する列車事故ゼロ」をはじめとする目標の達成に向けて、リスク管理の強化、ホームの安全性向上、激甚化する自然災害への対処、社員の異常時対応能力向上に取り組むとともに、全員参加型の安全管理を進め、グループ会社と連携して効果的なハード・ソフト対策に結びつけていきます。

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、助言の主旨を受け止めた上で、当社に適する形で改善を進め、安全管理体制をさら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」に関するさらに詳しい情報を公開しています。併せてご覧ください。



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(P34参照)
4.0以上(5段階・社内調査)

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

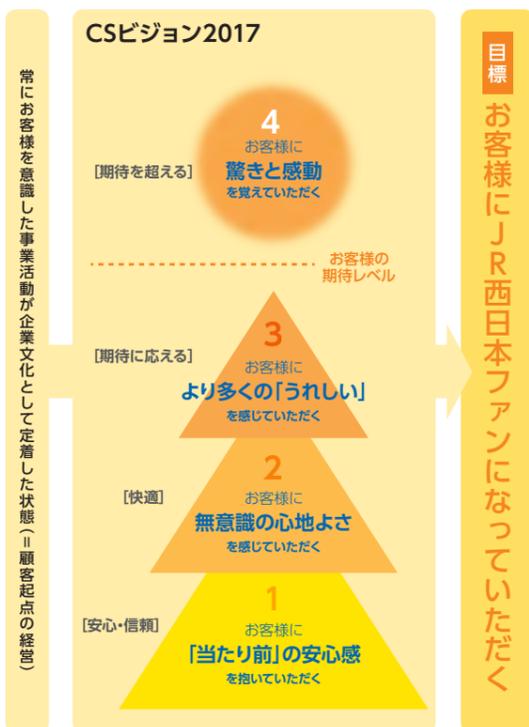
基本的な考え方

推進責任者 執行役員
鉄道本部 CS推進部長
多田 真規子



JR西日本グループとして「お客様にどのように感じていただきたいか」を示したものである「CSビジョン2017」で掲げているとおり、私たちは、お客様に提供する価値を高め、お客様に「JR西日本ファン」になっていただけるよう努力を積み重ねています。「お客様の声」に迅速かつ誠実にお応えしながら、時代とともに変化し、多様化していくお客様のニーズやご期待を把握し、お客様満足を向上していきます。

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、JR西日本グループの一人ひとりが常にお客様視点で考動する「顧客起点の経営」の実現を目指しています。

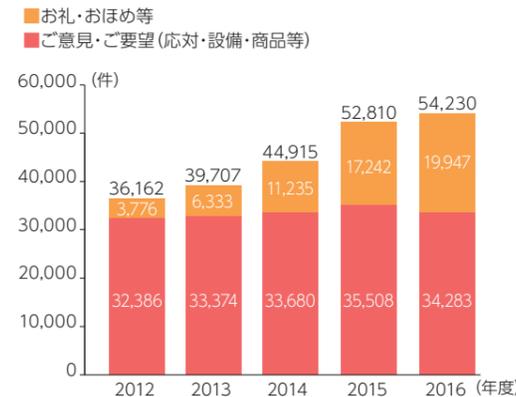


Plan 「お客様の声」に向き合い、お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えします

「お客様の声(ご意見・ご要望、お礼・おほめなど)」を対面・電話・メール・書簡などで受け付け、速やかに回答するとともに施策に反映する仕組みを整えています。安全にかかわる案件や緊急を要する事柄は迅速に関係箇所へ連絡し対応するとともに、すべての件名について「お客様の声データベース」に蓄積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。

「お客様満足度調査」や「お客様の声」から導き出された課題を「重点課題」と位置付け、お客様満足の向上、そしてお客様に好感を抱いていただくよう取り組みを進めています。

「お客様の声」の件数推移と主な内容(2016年度)



5つの 重点課題

- 1 安全・安定輸送に関する取り組み Do.1
- 2 列車遅延時の情報提供 Do.2
- 3 分かりやすく適切なお案内 Do.3
- 4 快適な環境づくり(駅・車両・マナー等) Do.4
- 5 ①～④の取り組みの改善事例・計画等の情報発信 Do.5

！ ハイライト

大阪環状線 大阪環状線改造プロジェクト 「人に優しい」をコンセプトに 新型車両323系を開発

大阪環状線をご利用のお客様満足向上の観点から駅や車両など鉄道の機能の充実を図るとともに、イメージ刷新を目指して、「大阪環状線改造プロジェクト」を進めています。

プロジェクトの柱として、大阪環状線の歴史の中で初めてとなる専用設計の新型車両・323系を順次投入しています。デザインや車内設備にさまざまな工夫を凝らし、お客様が使いやすい車両を追求しました。

例えば、ドア横の大型袖仕切りを斜めに取り付けることで、着席しているお客様の肩を逃がすスペースが生まれ、ゆとりを持ってお座りいただけるようになりました。加えて、乗車されるお客様を車内奥へ自然と誘導し、ドア付近のスペースが広く確保され、スムーズに乗降いただける効果も期待されています。また、女性専用車は照明をほかの車両と異なる色調にすることで、識別性を高めています。323系は2018年度末までに順次投入し、大阪環状線内の103系・201系車両のすべてと置き換える予定です。

詳しい情報は、https://www.jr-odekake.net/railroad/osakaloop_kaizou/323debut/をご覧ください。



環状線伝統のオレンジ色を配色した323系



斜めに取り付けた大型袖仕切り



立ち上がり動作の補助となる肘掛を設置したシートと、全車両に車いす・ベビーカースペースを設置



軽い力で開閉できるアシストレバーを採用した車両間の扉

🔍 検査を一つひとつ積み重ねます

同じ車両所内はもちろんのこと、本社、支社、メーカーと連携しながら試験を行いました。新しく製造した車両のため、分からないことや課題も多くありましたが、積極的に相談を行い、丁寧に調整することで解決していきました。

見学会や運転初日に喜んでくださっているお客様の様子を見て、嬉しく思うとともに323系に対するお客様の大きな期待が伝わってきました。

この期待にお応えし続けるために、そして、お客様に323系を長く愛していただけるよう、検査を一つひとつ積み重ねて、安全で安定した運行、そして快適なサービスを実現していきます。



近畿統括本部 吹田総合車両所 車両管理係 眞弓 綾香(左)、安福 健太(右)

Do.1 安全・安定輸送に関する取り組み

安全は、お客様満足の前提であり、輸送の安定性はCS向上を図る上で極めて重要な課題と認識しています。具体的な取り組みは「安全 P.25～P.30」で紹介しています。

Do.2 列車遅延時の情報提供

列車遅延を発生させないことが鉄道会社としての重要な使命ですが、自然災害などもあり、列車遅延を完全になくすことはなかなか難しいというのが現状です。そのため列車が遅延した際にタイムリーに、より分かりやすい運行情報を提供することが重要な課題と認識しています。

ハード面では駅や車内にディスプレイを設置し、視覚的に分かりやすく情報を発信しています。また、駅係員や乗務員にはタブレット端末を配布し、必要に応じたきめ細かな対応ができるようにしています。ソフト面では日頃より情報伝達や放送などの訓練を行い、列車遅延の発生時は現地・現場と指令、駅係員や乗務員で相互に連携を図り、正確な情報をより早く、分かりやすくお伝えするよう取り組んでいます。

多くのお客様が携帯端末（スマートフォン等）をお持ちになる昨今、輸送障害の発生状況や列車の位置をお客様にダイレクトにお知らせし、駅や車内にいなくても状況判断をいただくことにも力を入れています。



Do.3 分かりやすく適切なお案内

主要駅で案内サイン・発車標の視認性の向上やラインカラーの導入、異常時の情報を提供するディスプレイの設置など、初めて駅をご利用のお客様でも分かりやすい設備の整備に努めています。コールセンターのオペレーターが対応する「みどりの券売機プラス」^{※1}を設置し、お客様へのサービス向上に努めています。

訪日外国人の増加に伴い、多言語による表記・案内放送を行っています。



※1 みどりの券売機プラス:みどりの窓口と同じように、きっぷのご購入、変更、払い戻しができる券売機。ご不明な点などは、コールセンターのオペレーターがご案内します

Do.4 快適な環境づくり(駅・車両・マナー等)

駅のトイレのリニューアル、ベンチの増設、駅・車内における美化の推進など、お客様がご利用しやすい快適な環境づくりを積極的に進めています。また、効果的・効率的な清掃をするために、駅・車内のトイレにガラスコーティングや光触媒等の技術を活用しています。

お客様からは、駅・車内のマナーに対するご意見を数多くいただいております。マナー向上にも積極的に取り組んでいます。

最近では、お困りのお客様に対し、社員自身が積極的にお声掛けを行うことはもちろんのこと、お客様同士がお互いに見守り助け合う「共助」を呼びかけています。

ガラスコーティングにかかわる取り組みは「地球環境 P.44」で紹介しています。



お身体の不自由なお客からいただいたお声を活かし、順次各駅に多目的トイレの設置を進めています。



私の次の一歩

妨げになっていた柱を活用し、分かりやすいトイレにリニューアル

福山駅ではトイレの場所が分かりづらく、お客様にご不便をおかけしていました。リニューアルでは、「分かりやすさ」にこだわり、トイレの手前でお客様の目線を妨げていた柱そのものに案内表示を設置し、視認性を向上しました。さまざまな部門からアドバイスをもらい、トイレ内の照明の位置や清掃方法なども考慮し、お使いになるお客様のことを考えて設計しました。部門間連携による学びや、今回の経験を次の設計に活かしていきます。



Do.5 1～4の取り組みの改善事例・計画等の情報発信

お客様からいただいたご意見をもとに行っている改善事例や取り組みをお客様に積極的に発信していく「双方向のコミュニケーション」を大切にしています。計画段階においても積極的に発信しています。



CHECK お客様満足度調査

私たちの取り組みがお客様にどう評価されているのかを確認するため、毎年、「お客様満足度調査」を実施しています(2016、2017年度は2回実施)。おかげさまで、お客様からの評価は年々高まっており、私たちの取り組みが1歩ずつ前進しているものととらえています。お尋ねしている質問項目は駅・車内の設備や社員の対応など多岐にわたり、この調査結果をさらなる輸送品質、サービスの向上に活かしていきます。



ACTION

お客様満足度調査における評価は着実に高まっているものの、お客様の満足度が高まれば、それに伴いお客様のご期待も高まっていくものと認識しています。また高齢化のさらなる進展や、訪日外国人の増加など、お客様は今後ますます変化し多様化していくものと認識し、常にお客様の期待を感じ取り、ニーズにお応えし、総合評価4.0(好感をお持ちのお客様が約8割)以上を目指して、さらに努力を続けます。



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

基本的な考え方

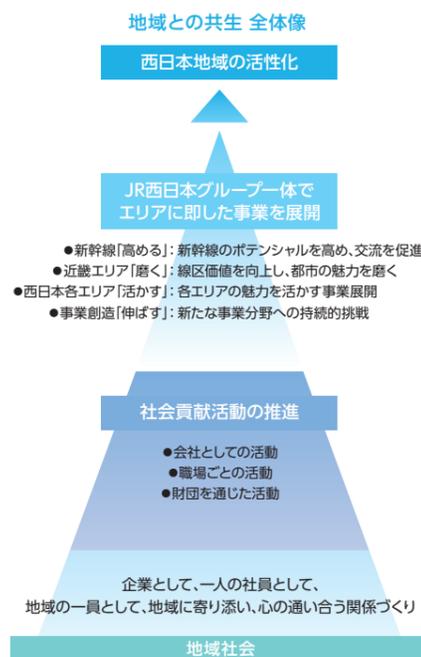
推進責任者
取締役兼専務執行役員
総合企画本部長
緒方 文人



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見せており、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、共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「JR西日本グループ中期経営計画2017」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、長期継続的に成長する「エリア経営」の実現を目指しています。また、地域が抱える課題に対して、当社グループの特性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。



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

エリアの特色を活かしつつ線区価値の向上を図るため、街づくりや再開発と一体で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。併せて、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サービスを充実させています。

■新大阪駅改良

新大阪駅は、より利便性の高い快適な駅を目指し、リニューアル工事を進めています。これまで、お客様トイレおよび待合スペースのリニューアルを実施し、「エキマルシェ新大阪」がオープンしました。また、ホームの段差解消、エスカレーター新設、美装化などの改良工事を順次行っています。



新大阪駅コンコース

■大津駅リニューアル

大津駅は、駅舎の外装改修やお客様トイレの改修等により、駅をご利用いただくお客様の利便性を高めるとともに、「お客様が降りて、立ち寄る駅」をコンセプトに、2016年10月に「ピエラ大津」を開業しました。大津駅が地域の皆様や大津を訪れる観光客の方の「集いの場」となることを目指しています。



ピエラ大津

私の次の一歩



「ピエラ大津」の開発に携わり、駅の利便性と街の発展のつながりを実感

「ピエラ大津」の開発にあたりこだわったのは「地元色を出すこと」でしたが、「大津駅＝どこかに行くために使う駅」というイメージが強く、テナントの誘致はスムーズにいきませんでした。入社して間もない私は「地元の皆様が気軽に立ち寄る駅にしたい」、そんな強い思いを持って交渉しました。

開業後、駅に大勢のお客様が集まっている様子を見て感動し、駅の利便性を高めることが街の発展につながっていくことを実感しました。これからも、人が集い活気ある「駅からはじまる街づくり」を進めていきます。



JR西日本不動産開発(株)
後藤 創

Do 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。

トラベルサービスセンター大阪開業

近年増加している国内外から大阪にお越しのお客様のおもてなしの一環として、2017年3月に大阪府、公益財団法人大阪観光局と共に、大阪駅に観光案内や旅行に関する相談対応、外貨両替、チケット販売などのサービスを一体的に提供する「Travel Service Center OSAKA」を開業しました。



「Travel Service Center OSAKA」

鳥取生まれの高付加価値マサバ「お嬢サバ」の陸上養殖事業開始

当社と鳥取県、岩美町は「陸上養殖事業における連携に関する協定書」を2017年1月に締結し、当社は鳥取県岩美町に整備した陸上養殖設備での「お嬢サバ」の養殖を2017年6月に開始しました。今後も新たな産業を振興し雇用を創出することにより地域活性化に貢献していきます。



協定書の調印式

社外の方からの声



大阪の玄関口で、JR西日本と連携しながら観光客の方々を全力サポートします！

増え続ける大阪への観光客。それに合わせ、観光案内所にも進化が求められています。大阪府は2017年3月、観光案内だけでなく、旅行中のトラブルへの対応や外貨両替等、さまざまな観光客のニーズに対して、これまでにないサービスを提供するため、JR西日本、大阪観光局と連携して「Travel Service Center OSAKA」を開業しました。

大阪へお越しのすべての皆様にとって素晴らしい旅行になるよう、JR西日本と連携しながら全力でサポートいたします。



大阪府府民文化部
都市魅力創造局企画・観光課
観光環境整備グループ
主査 山下 麗賢 様

Plan <西日本エリア>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展開し、地域を活性化します

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。人的ネットワークづくりを進め、地域と共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。併せて、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目指す取り組みも進めています。

岩国駅橋上化

鉄道により分断されている山陽本線岩国駅周辺の東西一体化の促進と、交通結節点の強化を図るため、自由通路の新設および駅前広場の再整備に合わせ、駅舎を橋上化し、バリアフリー化を行っています。また、駅西側には商業施設と市の観光案内所やバスの待合所を整備します。2017年11月に新しく生まれ変わる岩国駅が、活力と交流のあふれる中核都市づくりに貢献します。



岩国駅橋上化イメージ

福井支店開設

2017年6月に福井県内の拠点として、金沢支社福井支店を開設しました。2022年度末に予定されている北陸新幹線敦賀開業に向けて、地域の皆様との連携により、観光素材の整備、地産品の掘り起こし、またそれらの情報発信など、魅力向上に取り組めます。



(左から) 仲野 勲、笹田 修司、支店長 梶井 浩一

歴史的建築物を活用した地域活性化

2017年6月、当社は古民家の再生を手掛ける株式会社NOTE(兵庫県篠山市)と物件運営のバリューマネジメント株式会社と提携しました。地域の歴史的建築物をリノベーションし、宿泊施設などに活用する事業を当社エリア内へ拡大することで、地域の抱える「観光振興」「雇用創出」等の課題解決につなげていきます。



3社の提携ロゴマーク

Do ご利用状況に応じた持続可能な地域交通を目指します

それぞれの沿線における地域づくりの将来の姿にどのような地域交通がふさわしいか、地域の皆様と向き合い、ご利用状況に応じた持続可能な地域交通を地域と共に検討していきます。

なお、2018年4月1日には三江線沿線地域において、鉄道に代わる新たな交通ネットワークが構築されます。地域ニーズに合った持続可能な地域交通となるように、引き続き地域の皆様と共に検討を進めていきます。

Plan 社会貢献活動のさらなる充実

Do 地域社会に貢献する取り組みを推進

地域と共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。

HP <http://www.westjr.co.jp/company/action/region/>



JR西日本あんしん社会財団の取り組み

「安全で安心できる社会」に寄与する事業を行っています。いのちをテーマに、自らを見つめ考える機会を広く提供する「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」、救命処置の普及啓発を目的とした「いのちのリレー大会」やAED訓練器の助成、そして、安全で安心できる社会づくりに取り組むNPO法人や地域の団体などへの助成を継続的に行っています。



2017年5月 「いのちのセミナー」を開催

京都鉄道博物館を中心とした鉄道文化活動

2016年4月に開業した京都鉄道博物館は、「地域と歩む鉄道文化拠点」を基本コンセプトとして、地域の活性化と鉄道文化の発展に取り組んでいます。当社は、この京都鉄道博物館を中心に鉄道の歴史と文化を後世に継承していくための活動を行っています。



京都鉄道博物館

社外の方からの声



災害に強い地域づくりを目指して

私たち稲野自治会は、JR西日本あんしん社会財団からの助成を活かし、2015年から大手前大学や伊丹市等と共に災害に強い地域づくりを目指して「防災フェア」を行っています。私たちの住む地域はこれまで大きな災害に遭っていないため、「防災フェア」では、子どもたちに災害を身近に感じてもらう「段ボールによる避難所づくり体験」を実施しました。今後も楽しみながら防災に関する知恵を得られ、地域が一体となって災害に備えられるような取り組みを実施していきます。



防災フェア



兵庫県伊丹市 稲野自治会 会長 松村 孝之 様(右)、副会長 森近 勝行 様(左)

！ ハイライト

福知山支社地域連携推進室の取り組み

2016年6月に発足した福知山支社地域連携推進室は、地域との連携ネットワークの構築および地域の魅力発掘・創造・発信に取り組んでいます。その中でも、北近畿エリアの「いいもの」の発掘・発信において、地元の大学や金融機関との連携を進めています。特に、福知山公立大学とは、城崎温泉駅構内店舗「おみやげ街道『但馬・丹後いいものショップ』」や大阪駅での「但馬・丹後いいものマルシェ(2017年5月13日、14日)」などにおいて連携した活動を進めています。今後も北近畿エリアの「産学連携」で地域の元気に貢献していきます。

また、沿線住民の皆様にもっと当社に関心と愛着を持っていただくために会員制のファンクラブ「北近畿JRコラボサークル」を立ち上げました。2017年4月に会員イベントを開催し、「北近畿エリアにおけるJRの現状とあり方」などをテーマに会員の皆様との意見交換などを実施し、参加者からご好評いただきました。今後も、さまざまな形で地域との連携を深め、「地域の中のJR西日本」として、地域と共に発展していく可能性を追求していきます。



2017年5月 但馬・丹後いいものマルシェ



2017年4月 北近畿JRコラボサークル

産学連携による人づくりを進めています

当大学では、地域課題に挑戦する「地域協働型実践教育」を通じて、地域で活躍できる人材の育成に取り組んでいます。JR西日本とは、地域産品のPR方法を考え、実践する取り組みを連携して進めています。生産者への取材や販売にかかわることは、地域課題を肌で感じるができるため、学びが深まります。また、学生がデザイン等に参画した広報物が地域産品のPRや販売につながるなど、お互いにとっていい形で活動が進んでいます。今後も、人と知識の集まりから新しい何かが生まれるような活動を共に進めていきたいです。



福知山公立大学 地域経営学部 助教 江上 直樹 様

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進展

地域との共生に向けた取り組みが進捗し、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。さまざまなエリアでの駅を中心とした「住みたくなる沿線づくり」、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、京都鉄道博物館を中心とした鉄道文化活動や、同じ地域の職場間で連携した安全教室の取り組みなど、地域に根ざした活動が増えつつあります。毎年定期的に行っている企業レピュテーション調査では「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、成果の定着化を目指します。

近畿エリアでは、引き続き、「住みたくなる沿線づくり」や「行ってみたい」「乗ってみたい」と思っていたりするような線区づくりを継続し、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6月から運行を開始した「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。



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
 〈ダイバーシティ推進と働き方改革〉〈健康経営〉〈人材育成〉〈人材確保〉

基本的な考え方

社員一人ひとりの力により、JR西日本グループの事業運営は支えられています。経営環境が著しく変化し続ける中、人材育成を通じて個々の能力伸張を促し、その力を適材適所で発揮することにより、組織としての生産性向上、成長につなげるため、特に、鉄道オペレーションを担う各専門分野の実務能力向上・技術継承、職場運営のキーマンである管理指導層のマネジメント力向上、将来の経営を担い得る人材の育成に力を入れています。

また、経営的な視点から社員の健康づくりをサポートする「健康経営」、「ダイバーシティ推進」として子育てや介護と仕事を両立させる社員のキャリアアップを応援する取り組み、障がいの有

無に関係なく力が発揮できる仕事や職場づくりなど、多様な社員がいきいきと活躍できる環境づくりにも力を入れています。さらに、「働き方改革」を進めることにより、柔軟な働き方を可能とするなど、社員一人ひとりが、仕事とプライベート双方において、より一層の充実感を得られる方向性を模索しています。

個々の社員が現場起点で考動を積み重ね、時には果敢に挑戦することにより、さまざまな価値を生み出し、お客様や株主の皆様のお期待にお応えし、そして、社員が仕事への誇り、働きがい、さらには自らの成長を感じ満足を得るといった、好循環を繰り返す、当社グループの持続的発展につなげていきます。

推進責任者
 執行役員
 人事部長
藏原 潮



Plan ダイバーシティ推進と働き方改革

Do 多様な社員がいきいきと活躍できる環境の整備と風土づくり

生産年齢人口(15歳以上65歳未満)の減少が続く日本では、女性、障がい者、高齢者、外国人など多様な人材の活用が必要不可欠です。当社は、多様な社員がいきいきと活躍できるダイバーシティと働き方の改革を推進し、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、成長することで、多様化する社会ニーズやお客様の期待にお応えしていきます。

！ハイライト1

多様な社員がその能力を発揮できる環境づくり

私たちは、性別、年齢、人種や国籍といった比較的目的に見える違いだけでなく、価値観、能力、考え方など、内面的な特性も含め、それらを「個性」ととらえ、豊かな個性を持った社員一人ひとりが、その力を十分に発揮し、いきいきと活躍できる企業となることを目指し、そのための風土・環境づくりに力を入れています。例えば、いきいきと働いている社員の社内誌での紹介や、育児休職中の社員を対象に、復職に向けたセミナーの実施などを行っています。また、障がい者の職域拡大と自立、社会参加を後押しするために、特例子会社である(株)JR西日本あいウィルの事業領域拡大も行っていきます。



育児休職中の社員を対象としたセミナー

社長メッセージを発信し、働き方改革の意義、価値観を共有

当社が目指す「ダイバーシティ」の実現には、限られた時間内で成果を出す、一人では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などの「働き方改革」も重要です。当社では、社長メッセージの発信などで、社員が「働き方改革」の価値を改めて共有するとともに、ICTを活用して働く場所や時間の制約をできる限り取り払った「テレワーク」の試行を本社内で始めました。また、各職場においてもそれぞれ取り組みを進めています。例えば、相互にサポートする体制作りの一環として、業務の進捗や悩みを共有することを目的としたミーティングの実施、課やグループの垣根を越えて気軽にコミュニケーションがとれるスペースの設置などを行った職場もあります。



テレワークを活用する社員



コミュニケーションスペース

成長への意欲を持って日々働ける職場です

JR西日本の支社やグループ会社の広報誌や駅等でご利用いただく各種申込用紙などの印刷・製本をしています。私と同じように聴覚に障害を持つほかのメンバーとサポートし合い、毎日チームワークで仕事をしています。職場には健常者もいますが、その多くが手話を自主的に学んでいて、コミュニケーションで困ることはありません。今後も経験を積み、先輩ができた時には仕事を分かりやすく教えられるよう、伝える技術も磨いていきます。さらに成長するため、アビリンピック^{※1}にもチャレンジします。



製本作業



(株)JR西日本あいウィル 大城 一記

制度を活用しながら、思いやりを持って働いていきます

2人の子どもの出産・育児休職を経て、現在、駅で勤務しています。復職当初、仕事と家庭の両立への不安が大きかったのですが、短時間勤務制度^{※2}を活用したり、運転士をしている夫とよく話し合っただけで家事や育児を分担したり、上司に細かく状況を相談することで、不安を減らしていきました。今は短日勤務^{※3}をしながら、泊まり勤務をしています。任された仕事にきちんと取り組むことはもちろん、別の業務にも挑戦し、仲間に思いやりを持って働けるように成長していきたいです。



お客様へのお声掛け



姫路駅 運輸管理係 遠藤 綾希子

※1 アビリンピック：「全国障害者技能競技大会」の通称。障害のある方々が、日頃培った技能を互いに競い合うことにより、その職業能力の向上を図るとともに、企業や社会一般の人々に障害のある方々に対する理解と認識を深めてもらい、その雇用の促進を図ることを目的としている
 ※2 短時間勤務制度：仕事と育児の両立支援を目的に、子どもが3歳になるまで1日の労働時間が6時間となる制度
 ※3 短日勤務制度：仕事と育児の両立支援を目的に、子どもが小学校3年生まで1カ月の労働日数を一定数減らすことができる制度

Plan <健康経営>安全を第一に、社員の健康づくり

Do 社員の健康維持・増進に貢献します

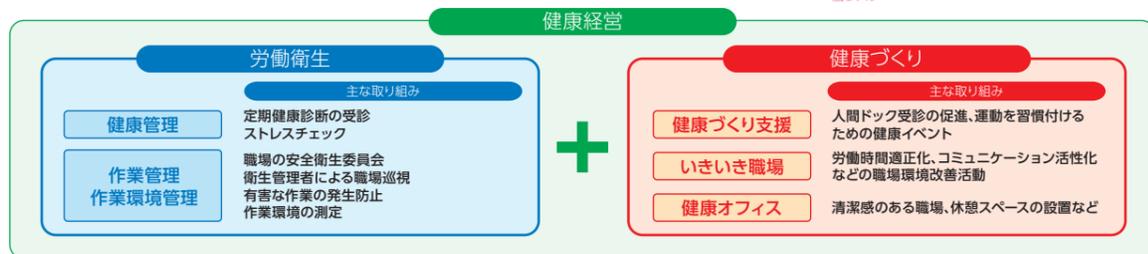
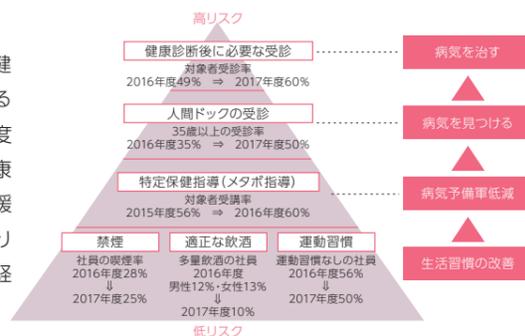
少子高齢化の日本では、働く人の健康維持・増進や健康寿命延伸が社会的な課題となっています。安全第一を掲げる当社では、「社員が心身ともに健やかであることが健全な事業運営に貢献する」との認識の下、健康増進センターに産業保健スタッフを配置し、各職場と連携して、ここからだの健康増進に継続的に取り組んでいます。

！ハイライト2

経済産業省「ホワイト500」に認定されました

経済産業省は、従業員と連携して健康づくりに取り組むなど優良な「健康経営」を実践している企業を、2020年までに500社を認定し顕彰する「ホワイト500」をスタートさせました。当社は、その初年度となる2017年度の認定法人として認定されました。今後も社員一人ひとりが取り組む健康のための行動や、職場全体によるいきいきとした職場づくりを会社が支援する取り組みを進めていきます。労働安全衛生法に定める労働衛生の取り組みに加え、ここからだの「健康づくり」を進めることで、当社の健康経営の取り組みを充実させていきます。

からだの健康づくりに関する取り組みと目標



健康への意識を高めることで、自他の安全を守っていきます

福井運転センターでは定期健康診断の結果、肥満度が支社平均より高いことが分かり、お客様の命をお預かりする乗務員が、自身の健康管理ができていないことに危機感を募らせました。そこで、従来実施していた体組成計を用いた測定会に体力握力測定等に加え「アチ体力測定・健康相談会」として実施したところ、職場内の約7割の社員が参加しました。体内年齢等の測定結果が日常会話の話題にのぼり、社員間のコミュニケーション向上につながるという効果も生まれました。



体力測定会



福井運転センター 総括助役 里野 明央(左)
金沢健康増進センター 保健師 水貝 聡美(右)

今後お客様に安心・安全を提供するため、ともに健康管理や体調管理に取り組んでいきます。

健康を大切にする風土づくりに期待しています

JR西日本は「ホワイト500」の認定により、健康経営の本格的なスタートラインに立ったと言えます。すべての社員の健康とすべての職場のあり方が総和となって、サービスの質を左右する重要な空気感としてお客様に伝わります。一人の社員が健康になることは、自身と家族はもとより、職場の仲間の健康にもつながり、それがお客様の笑顔を通して地域や社会への貢献となります。今後、社員・職場・会社全体に至るまで、心身にわたる健康を重んじる風土を根付かせていくことを祈念します。



(株)産業医大ソリューションズ エグゼクティブ・コンサルタント/ 医師 黒木 弘明 様

会社発足30周年を迎え、新しいJR西日本のシンボルとして新制服を導入

次世代に向けた新しいJR西日本の姿を表したシンボルとして、旧制服のコンセプトである「安心感」「信頼感」に加えて、「安全」「先進性」「ハイグレード」を兼ね備えた新制服を2017年4月より導入しました。新制服の導入にあたって、安全性を高めつつ社員の意見を随所に取り入れ、改善を行いました。視認性の向上で安全に作業ができるように、また通気性や伸縮性の向上でより快適に着用できるように、機能性の改善を実現しています。



Plan <人材育成>技術継承と管理指導層の能力開発

Do 日々の業務を通じて持続的な成長を可能にする環境づくり

技術の継承

今後、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^{※1}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把握を行い、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、各職場や階層を支える管理指導層のマネジメント力強化に向けてグループ会社も含めて取り組んでいます。

この研修では、上位の階層に昇職する前に、疑似体験を通じて自分の強みや弱みを客観的、定量的に把握することで、上位職に必要な能力を体系的に理解します。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

Plan <人材確保>当社グループの持続的発展を担う人材の確保

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

多様なチャネルからの採用で、幅広い人材を確保

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、外国人採用など多様なチャネルからの採用を実施しています。障がい者雇用については、障がい者に適した職域の創出を行い、法定雇用率を上回る2.58%(2017年6月時点)を実現しています。新卒者には、当社の価値観やさまざまなキャリア、多様な



入社式での社歌斉唱

働き方を支援する制度について説明し、理解を深めていただく機会を充実させました。特に女性学生には、ガイドブックの配布やセミナー開催により、当社で女性が働く姿を一層イメージできるように努めました。

私の次の一歩

地域の皆様とのつながりを感じながら、日本の魅力を世界に向けて発信していきます！

ベトナムで暮らしていた時から鉄道のもたらす利便性は経済発展につながると感じていました。留学で日本に来て、鉄道の安全性と快適性を実感し、入社を決めました。最初に配属された関西空港駅では、最前線で日本を訪れる海外のお客様の動向やニーズを学びました。今は「瑞風」の販売促進の仕事を通じて、地域の皆様とのつながりの大切さを学んでいます。

今後は、海外からのお客様にも「瑞風」の旅を楽しんでいただけるようサービスの充実を進め、「瑞風」と共に日本の魅力を世界に向けて発信していきます。



営業本部 瑞風推進事業部 グエン ルオン

CHECK 全社員に向けた働き方の改革を展開

働き方改革について、社長メッセージの発信等を通じて「働き方改革」の価値の共有が進み、機運が高まりつつあります。また、健康経営の取り組みを進めることにより、社員一人ひとりの意識や行動が変化しつつあります。

人材育成については、管理指導層の教育体系を整備しました。今後は各専門分野の実務能力向上・技術継承が必要です。人材確保は厳しい採用環境下で計画どおり採用しました。

ACTION 多様な社員がいきいきと働くための啓発・情報発信を推進

「ダイバーシティ推進」や「働き方改革」にかかわる啓発や情報発信に積極的に取り組むなど、すべての社員がその能力を最大限に発揮し、成長し続けるための施策を展開します。

心身の不調や病気による休職を未然に防止するため、社員一人ひとりが取り組む健康のための行動や、いきいきとした職場づくりをサポートすることで、健康経営の取り組みを展開していきます。

管理指導層のマネジメント向上を進めるとともに、各専門分野の実務能力向上・技術継承の仕組みを再整備します。当社の価値観やキャリアなどの理解をさらに深める機会を充実していきます。

※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、その仕事を通じて、仕事に必要な知識・技術・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



地球環境

社会に提供する価値

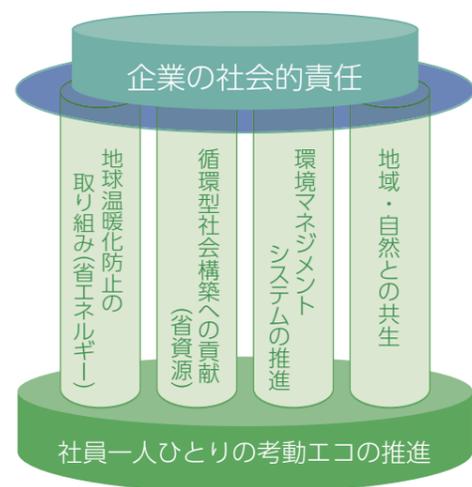
- 鉄道のご利用促進を通じた持続的発展が可能な社会実現への貢献
- 省エネルギーで環境にやさしい鉄道 ● 地域・自然との共生

基本的な考え方

推進責任者
技術理事
鉄道本部 技術開発部長
根木 泰司



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。具体的には、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」をベースとし、「地球温暖化防止」、「循環型社会構築への貢献」、「環境マネジメントシステムの推進」、「地域・自然との共生」の4つの柱を基本に、省エネ車両・設備の導入、鉄道工事における発生品の再使用や廃棄物の削減、環境法令の順守^{*1}と環境汚染リスクの未然防止、Club J-WESTの森^{*2}の保全活動などに取り組んでいます。



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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> I 事業活動で生態系へ影響を低減する取り組み II 生物(植物)の潜在能力との協働

^{*1} 環境法令の順守: 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
^{*2} Club J-WESTの森: 当社が発行するクレジットカード「J-WEST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一つとして寄付することができる保全活動対象の森(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、その理め合わせをするという考え方です)

環境目標

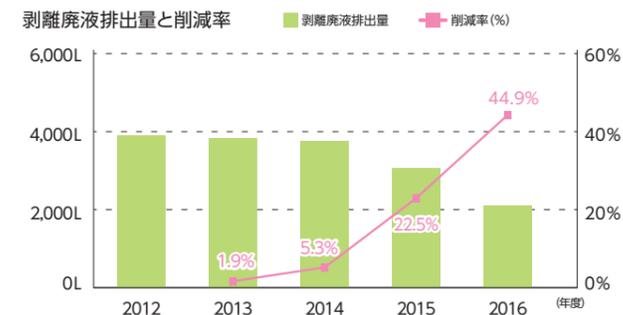
項目	2014年度実績	2015年度実績	2016年度実績	2017年度目標	
エネルギー消費量(当社全体) (2010年度比)	△2.3%	△1.5%	△1.7%	△2% ^{*2,3}	
同上(在来線運転用・駅オフィスなど) (2010年度比)	△5.9%	△10%	△10.5%	△9% ^{*2}	
省エネルギー車両比率	78.8%	81.7%	83.9%	83%	
エネルギー消費原単位 ^{*1} (2010年度比)	△3.6%	△4.6%	△4.8%	△3% ^{*2,3}	
駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)リサイクル率	98%	98%	98%	96%以上 ^{*2}	
鉄道資材発生品リサイクル率	設備工事	99%	97%	94%	96%以上
	車両	91%	93%	92%	91%以上

^{*1} 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 ^{*2} 「JR西日本グループ中期経営計画2017」に掲載
^{*3} 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

！ハイライト

環境にやさしく美しい駅舎や車両を提供するために

一般に、車両などの床はワックスによるメンテナンスで美しい床面を保っていますが、ワックス除去のために使用する剥離剤は環境負荷が高く、また耐久性が低いために、1~2カ月ごとに再塗布が必要です。(株)ジェイアール西日本金沢メンテックでは、2017年度までに剥離廃液の半減(対2012年度比)を目標に掲げ、ワックスの10倍以上の耐久性があり、剥離剤を使用しないガラスコーティング技術の導入に取り組んできました。試験段階では試行錯誤を繰り返しながらもノウハウを蓄積し、良質なガラスコーティング施工技術を確認しました。その結果、5年目となる2017年には剥離廃液は2012年対比で70%以上の削減を見込んでいます。



💡 新しい新幹線にふさわしい品質と作業効率、環境負荷の低減を同時実現

北陸新幹線の開業に向けて、車両床面にガラスコーティングを導入することにしました。北陸独特の気温・湿度への耐性や施工後の塗りムラなど次々出てくる課題にチームで粘り強く取り組み、3年がかりで施工技術を確認しました。

従来のワックスは、1~2カ月に1回、環境負荷の大きい剥離剤を用いて剥離し再度塗り直していましたが、ガラスコーティングは1~2年に1回の施工で済むようになりました。今回の技術は、常に美しい車両の提供、作業効率の改善、環境負荷の低減という3つのメリットにつながり、現在ではメンテックグループ^{*3}各社で取り組んでおり、JR他社でも導入されるなど、さらなる広がりが生まれていることを嬉しく思います。安全と同様に、環境負荷を抑えることを日々の業務で意識し、地道な取り組みを積み重ねていくことが大事だと思っています。



コーティングの様子



(株)ジェイアール西日本金沢メンテック 安全品質管理部 課長 鹿嶋 宏則(左) 白山事業所 次長 村本 修一(右)

^{*3} メンテックグループ: (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広島メンテック、(株)ジェイアール西日本福岡メンテックをさしている

Plan 地球温暖化防止の取り組み(省エネルギー)

Do 環境にやさしい鉄道の利用促進と、車両や駅のより一層の省エネルギー化に取り組んでいます

鉄道は、自動車や航空機など他の交通機関に比べ環境にやさしい乗り物です。当社はこの鉄道の安全性や快適性、利便性を向上させるとともに、観光列車の導入などで魅力をさらに高め、より多くのお客様にご利用いただくことで、交通機関全体のCO₂削減に貢献しています。

一方、当社の全エネルギー消費量の8割以上を列車の動力用に使用しています。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るとともに、乗務員による省エネ運転^{※1}の推進など鉄道の環境優位性をさらに高める取り組みを進めています。

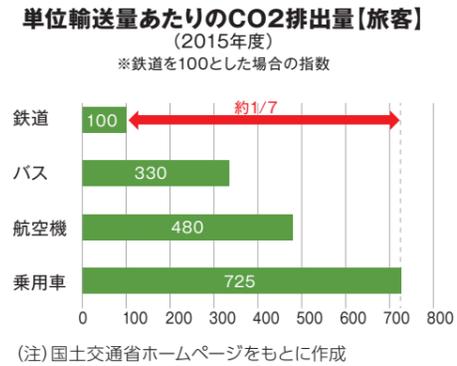
駅の省エネ化については、JR神戸線の摩耶駅の開業時に「エコステーション設計ガイドライン」^{※2}に基づき、直流電力変換装置などさまざまなエコメニューを採用入れた結果、従来の同規模駅と比較して消費電力の半減を実現し、2016年地球温暖化防止活動環境大臣表彰を受賞しました。また、既設駅についても照明のLED化や高効率空調設備の導入、ホーム照明点灯時間の適正化など、より一層の省エネルギー化を推進しています。



高効率半導体(SiC)を採用した省エネ車両323系



さまざまなエコメニューを導入した摩耶駅



環境PRポスター

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資源ごみや設備工事による発生品などの3R^{※3}を推進しています

駅や列車内で発生する新聞・空き缶等の資源ごみのリサイクルや、車両・施設・電気設備の保守工事に伴う発生品のリデュース、車両洗浄水のリユースなどの3Rを推進しています。

一例として、安全性と乗り心地の向上を目的に行う新幹線の保守工事では、取り除いたバラストをふるいにかけて、バラストとしてリユースできるものと路盤材などリサイクルにまわすものへと選別していますが、選別方法を改善しリユース率を向上させたことで、新たに採取するバラストのリデュースにもつなげています。そのほか、お客様の利便性向上を目的とした「ICOCA」の普及と利用エリア拡大の取り組み、列車走行時の安全性を高め、乗り心地低下や騒音を抑えるために行っているレールの削正作業も、それぞれ乗車券用原紙の削減やレールの長寿命化といったリデュースにつながっています。

また、岡山支社では、使用済みきっぷを活用して地域の観光名所を描く「きっぷdeアート」^{※4}に地元の高校生とともに取り組み、廃棄物の削減に努めています。



回収した使用済みきっぷを使ったモザイクアートを地元高校生と共同制作

私の次の一歩

目標と進捗を見える化し、全員が環境を意識する

環境を意識する仕掛けとして、日々の業務に直結した環境目標を設定し、毎日掲示板にその進捗を記録して見える化しています。例えば、持続可能な設備の維持管理のために省力化を図ることを考え、遮断棒のスリット化や踏切警報灯の全方向化等を推進することが、廃棄物の削減にも寄与していることを明示しています。今後も環境への意識と業務の改善がつながる取り組みを継続していきます。



踏切遮断棒のスリット化



福知山支社 豊岡電気区 (左から) 区長 中野 要、黒田 美和 社員、助役 山西 正春

※1 省エネ運転: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、運転操縦技能の向上にもつながっています
 ※2 エコステーション設計ガイドライン:駅全体での省エネルギー、省資源化を目的として、駅の仕様検討や設計の際に活用する社内指針
 ※3 3R(スリーアール):Reduce(リデュース:資源や廃棄物の削減)・Reuse(リユース:再使用)・Recycle(リサイクル:再資源化)の頭文字の3つのR(アール)の総称
 ※4 「きっぷdeアート」:使用済みきっぷを一枚一枚手作業で貼り合わせたモザイクアート

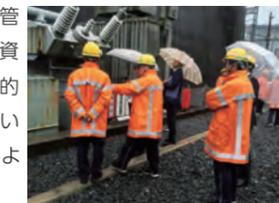
Plan 環境マネジメントシステム(EMS)^{※5}の推進

Do EMSの継続的改善を図り、法令順守はもとより環境汚染リスクの回避に取り組んでいます

鉄道は、他の交通機関に比べて単位輸送量あたりのCO₂排出量が少なく環境にやさしい乗り物です。しかし、その事業活動においては、車両・施設・電気設備の保守工事に伴う廃棄物や、油脂類・化学物質なども取り扱っていて、この取り扱いを誤ると地球環境に影響を与えることとなります。

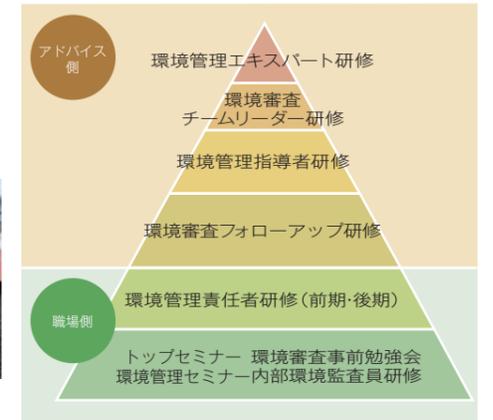
こうしたことから、当社はISO14001^{※6}に準拠した独自のEMSを構築し、各職場において、法令順守はもとより環境汚染リスクの回避などに日々取り組んでいます。

また、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研修や、環境審査員資格取得を目的とした環境管理指導者研修など、体系的な環境研修を行うとともに、EMSが確実に機能していることを確認する環境審査を毎年実施することにより、EMSの継続的改善を図っています。



環境管理を推進する現場の環境審査

環境管理の教育体系



Plan 地域・自然との共生

Do 将来にわたり豊かな自然の恵みを楽しむことができる社会の実現に貢献するため、生物多様性保全に努めています

当社の事業活動は、自然から多くの恵みを受取る一方で、自然に与える影響も少なくありません。そのため、事業活動による生態系への影響を抑えるなどの生物多様性保全に努めています。一例として、当社が発行するJ-WESTカード決済で貯まったポイントをカーボンオフセット特典に交換していただくことで、植樹や間伐など森の育成に役立てています。また、「Club J-WESTの森」では、会員の皆様にもご参加いただきながら森林保全活動に取り組んでいます。

そのほか、地域の皆様とともに鉄道沿線の多種多様な生態系保護に取り組んでいます。とりわけ希少な動植物については生息地図を作成し、工事にあたってはその地図を活用し、事前に生態調査を行うなど生態系へ影響を与えないようにしています。



「Club J-WESTの森」における森林保全活動

CHECK

多くの取り組みが着実に進捗

2016年度の実績を踏まえると、エネルギー消費量や設備工事での発生品リサイクル率の取り組みは2017年度目標水準に達しておらず、なお一層の取り組みが必要です。これら以外の取り組みは同水準に達しており、引き続き取り組みを進めます。

EMSについては、環境リスク件数の減少や環境審査での評価が向上していることを踏まえると、環境管理の仕組みが浸透しつつあると考えられます。

また、地域とともに沿線の生物多様性保全に取り組んだ結果、環境に関する賞を受けることができました。

ACTION

2017年度環境目標の達成、EMSの着実な推進、地域・自然との共生に取り組めます

環境目標、とりわけエネルギー消費量と設備工事での鉄道資材発生品リサイクル率については、2017年度環境目標達成に向けてなお一層取り組んでいきます。また、EMSについては、環境研修の深度化や、より効果的な環境審査を重点的に推進していきます。

さらに、将来にわたり豊かな自然の恵みを楽しむことができる社会の実現に貢献するため、引き続き地域と連携して生物多様性保全に一層取り組んでいきます。

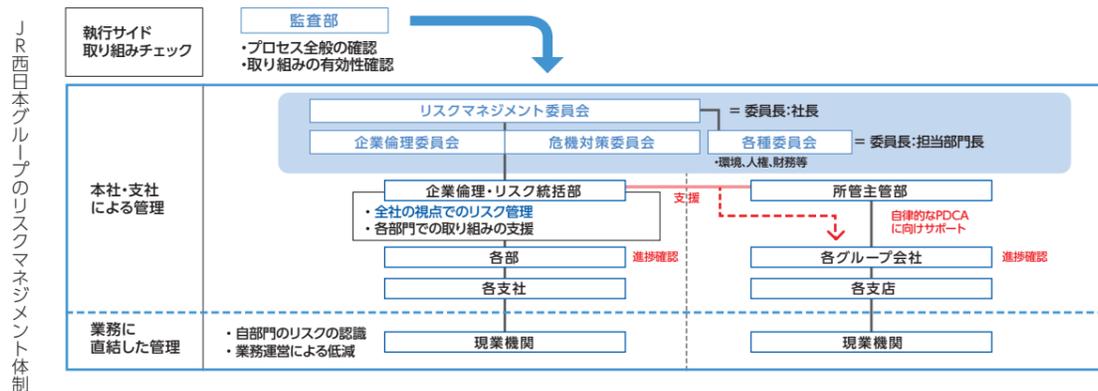
※5 EMS:Environmental Management Systemの略で地球環境保護の取り組みを進めるにあたり、環境に関する方針や目標を設定し、これらの達成に向けて取り組んでいくための体制・手続きなどの仕組み
 ※6 ISO14001:環境マネジメントシステムの仕様を定めた国際規格

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、グループの事業活動に伴う、さまざまなリスクに対する管理体制を整備しています。

取り組みの柱は、平時・有事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に被害を最小限にするための「危機対策の取り組み」です。

取締役兼
専務執行役員
総務部長
二階堂 暢俊



Plan グループ一体となったリスクマネジメントの推進

Do 経営上重要なリスクの抽出・低減の実施

グループ各社において、経営幹部の主体的な関与のもと、経営上重要なリスク(重要リスク)を抽出し、その低減に取り組むという形でリスクマネジメントを展開しています。重要リスク低減にあたっては、期中で監査または自主点検を実施し、その低減取り組みの定点観測と軌道修正を行うことにより、実効性を高めています。なお、重要リスクの抽出は、各社の業態に伴う固有のリスクのほか、実際に発生した過去の事件や事故、社会や同業他社の動向を踏まえ、適切な重要リスクの抽出に努めています。

私の次の一歩

リスクマネジメントのPDCAを着実に回します

当社では、「自社の経営上重要なリスクについて会社全体で取り組む」という位置付けを意識し、重要リスクの数を絞り込むとともに、問題認識を部門間で共有した上で、リスクの低減推進部署を明確にし、トレース方法も分かりやすくすることにより、シンプルで分かりやすいリスクマネジメント体制を構築することができました。これらの取り組み状況を、四半期ごとに実施する「企業倫理・リスク管理委員会」の場で経営幹部と共有することを通じて適切にPDCAを回して重要リスクの低減に取り組んでいます。

和歌山ターミナルビル(株)
総務部 企業倫理
リスク管理担当室長
宮地 克実



私の次の一歩

リスク管理の「見える化」を進めました

安全においてはリスクアセスメントの実施、業務運営全般においてはリスクマップの作成により、重要リスクを管理しています。また、既知のリスクであっても対策が陳腐化するなど「新たなリスク」となっている項目の「洗い出し」を進めています。しかし、リスク管理のキーマンとなる各営業所長から「日々、さまざまなリスク低減の取り組みを皆で行っているが、リスク管理の全体像をつかめない」との声が寄せられたため、PDCAサイクルに従い、各種監査等「今行っていること」を1枚で表現した体系図を作成し、本社員、営業所長に説明しました。現場の業務とリスク管理の関連を「見える化」することで、経営陣から営業所の社員まで会社全体で共通理解が得られ、取り組みの実効性が高まることを期待しています。

(株)ジェイアール西日本メンテック
専務取締役 総合企画部長
井上 敬章



危機対策

万が一、災害・事故等、不測の重大事象が発生した場合、お客様や社員を守るとともに、当社の社会的使命を全うするために、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処に万全を期すことが求められます。

Plan 大規模災害BCPの取り組み

Do 訓練の継続実施による取り組みのブラッシュアップ

2016年度は熊本地震や鳥取地震、博多駅前陥没事故が発生しました。大規模災害発生時の事業継続については、これまでも取り組んできましたが、上記の災害による知見などを踏まえ、災害発生時に重要業務に対する被害を最小限にとどめ、早期復旧を行うための事業継続計画(BCP)をさらにブラッシュアップします。

具体的には、災害発生時の対策本部となる社屋の設備面を強化し、さらに危機管理担当者を対象に実践的な初動対応訓練を行い、危機事象発生時のシミュレーションを通じ、本社の初動対応を確認・検証するとともに、非常時用備蓄品の品目・数量・配備箇所の見直しなどを実施していきます。



大規模地震を想定した訓練で
本社の初動体制を確認

Plan 海外渡航危機管理の取り組み

Do 駐在・出張社員へ手引き配布・セミナーの開催

当社において海外事業展開が進む一方、世界各地で頻発しているテロ事象などといった、渡航者を取り巻く外部環境の変化を踏まえ、海外渡航にかかわる危機管理体制を全面的に見直しています。

具体的には、渡航前の備えとして、渡航者向け安全セミナーの開催や、海外渡航安全の手引きを渡航者に配付し、渡航先のさまざまな場面において危機事象を回避するために注意すべき点や、危機事象に遭遇した時の対処について教育指導しています。

万が一、海外で社員がテロ被害に遭うなどの危機事象が発生した場合は、直ちに対策本部を立ち上げる体制を構築しています。



海外渡航安全の手引き

社外の方からの声

万全な海外危機管理体制の構築

海外では、各地に広がるテロ、強盗などの犯罪、デモ・暴動、感染症の流行、さらに中南米・東南アジアなどでは誘拐に対する備えも必要であり、企業の海外危機管理はますます重要な課題となってきております。

当社では、海外に派遣されるJR西日本グループ社員の安全対策を強化するため、海外安全対策を包括的に支援する「海外安全サポートプログラム」により、以下のような支援をしています。

- ・管理職向けセミナー(各種危機事象のシミュレーション)
- ・治安情報の提供
- ・各種個別相談へのアドバイス
- ・緊急事態発生時の対応支援(24時間対応)

平時の対策と有事の対応支援をオールインワンでご提供する万全な体制となっておりますので、JR西日本グループの海外安全に一役買っています。



安全サポート株式会社
代表取締役 有坂 鍊成様

CHECK

グループ全体で取り組みが浸透しています

グループ各社ともリスクマネジメントの体制は整備され継続的な取り組みとなっています。これにとどまることなく、リスクの評価やリスク低減の検証について、一層のレベルアップに努めます。

ACTION

今後も計画的に取り組みを推進します

公共交通を担う鉄道事業者・サービス事業者として、震災BCPや海外渡航危機管理のほか、新型インフルエンザなどをはじめとした未曾有の大災害について、これからも計画的にリスク低減の取り組みを進めます。

コンプライアンス

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)の調査の過程において、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。

経営トップがかかわった事態の重大性に鑑み、2009年12月、従来の役員倫理綱領の内容を見直し、社会的規範の遵守や違反行為に対する制止義務を含めた内容に改定しました。同時に制定した役員行動規範の浸透と併せて、役員倫理意識の向上を図り、経営の透明性、公正性を確保することとしました。また、社員等への企業倫理教育・啓発活動を通じて、引き続き社員等倫理綱領の浸透に努めているところです。

以上の基本認識のもと、コンプライアンスにかかわるリスクについては、リスクマネジメント委員会および企業倫理委員会において、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、地域社会から信頼される企業グループを目指した取り組みを進めています。

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下、業務の具体的な場面を想定し、「違反行為の背景には何があるのか」「どのようにすれば防ぐことができるのか」をテーマとしたディスカッション研修を行っています。

また、「コンプライアンスの手引き」やeラーニングにおいては、社員が実感を持てるよう、企業人として守るべきルールや業務上の違反行為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を配付し、職場におけるコンプライアンスリスクの抽出に役立てています。

これらの研修や教材はグループ会社にも提供し、グループ一体となってコンプライアンス向上に努めています。

また、役員およびグループ会社社長に対しても、企業倫理の確立に向けて経営者として果たすべき役割について社外有識者による講演会を実施しています。

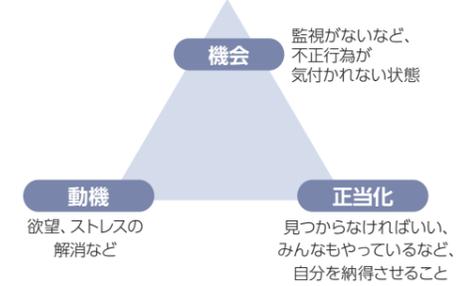


eラーニングに最新のテーマを盛り込むとともに、グループ会社での展開を意識した内容を追加



社外有識者による講演会

不正のトライアングル



出典：ドナルド・R・クレッシー「不正のトライアングル理論」より

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かかわる重大なリスクの特定と対策

グループ各社において、発生する可能性があるさまざまなリスクを洗い出して「リスクマップ」を整備する中で、業務内外の不祥事の発生や個人情報漏洩の可能性などコンプライアンスにかか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。

2016年度にはグループ会社を対象に3回目となる企業倫理アンケートを実施しました。アンケートではコンプライアンス意識や職場風土の状況を確認し、各社で取り組んでいる施策の検証と課題の抽出を行い、それらの分析をもとに2017年度のコンプライアンスにかかわる対策を策定し、実行しています。

2017年度は、当社の社員を対象に企業倫理アンケートを実施し、課題の抽出を行います。

私の次の一歩

企業倫理を主体的に考える風土づくり

弊社は、信号システム装置の開発・設計・製造等に取り組んでいるメーカーで、昨年資本関係が替わりJR西日本グループの一員として再スタートを切ったところです。いったん事故や不祥事を起こせばグループ全体に影響を及ぼすという認識の下、リスク管理体制の整備に努めています。

これまで、コンプライアンスにかかわる啓発として、内部通報制度の周知、下請法の勉強会、ハラスメント防止教育などに取り組んできました。2017年度は企業倫理について主体的に考える風土を根付かせるため、全社員参加による企業倫理ディスカッションを計画しています。

社内の課題はもちろんのこと、グループ内で発生した事案も真摯に受け止め対策することにより、社会から信頼される企業を目指していきます。



工場での議論



(株)てつでん 取締役経営企画部長 山内 崇

Do 内部通報制度の浸透・活用の推進

倫理相談室および社外相談窓口を設け、社員からの連絡や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も寄せられています。これらの相談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提供いただいている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 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、2017年度の企業倫理に関する計画をより実効性の高いものとするを目的とした説明会を2017年1月に開催しました。

アンケート結果から抽出した課題の解決に向けて、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、さらに向上させる余地があることが判明しました。

ACTION JR西日本グループ一体となって、企業倫理にかか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・導入の意欲を行います。併せて、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。



グループ会社 企業倫理推進員研修

情報セキュリティ

Plan JR西日本グループ全体のセキュリティ対策を推進

Do グループ会社を含めたインシデント対応・情報連携組織(JR西日本グループCSIRT※)の整備

2016年10月、セキュリティインシデントの未然防止や、発生時の被害拡大防止を目的とした組織「JR西日本グループCSIRT(JRW-CSIRT)」を発足しました。

発足初年度はJRW-CSIRTの方針の共有を図るために、グループ各社の情報セキュリティ管理者・担当者(CSIRTメンバー)を対象とした集合研修を実施しました。併せて、最新の脅威情報やセキュリティ技術を収集するために、外部の専門機関との協力体制を確立しました。

これらの取り組みを通じて、セキュリティインシデント発生時の迅速な対応を実施し、JR西日本グループ内の情報セキュリティに関する危機意識の醸成や技術レベルの向上に努めました。



ボードゲームを用いたインシデント対応訓練の様子

CHECK 情報セキュリティに関する重大な事故や被害はゼロだが、サイバー攻撃は日々巧妙化

2016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、日々巧妙化するサイバー攻撃による被害は、国内外の企業等で確認されています。常に危機意識を持って他社事例の把握に努め、必要な防御策を取り入れていくことが重要であると考えています。

ACTION JRW-CSIRTの継続的な改善活動

2017年度はCSIRTメンバーを対象とした研修において、より実務的・実践的なメニューなどを通じて個々のスキルを高めるとともに、セキュリティ対策ツールの導入拡大を図り、JR西日本グループ全体のセキュリティレベル向上を目指します。また、日本シーサート協議会に加盟するなど、外部機関との一層の連携強化により、幅広い知見や脅威情報を収集し、JRW-CSIRT内で共有します。

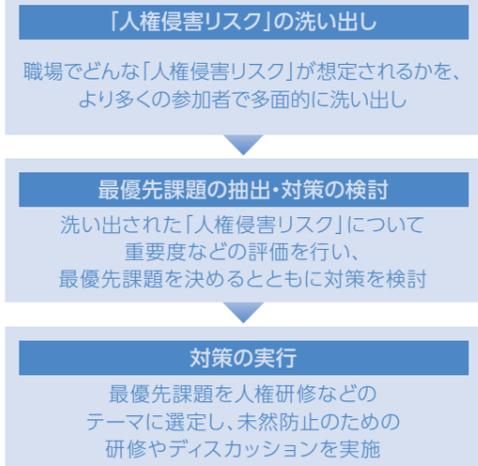
※シーサート(CSIRT): Computer Security Incident Response Teamの略。コンピューターセキュリティに係るインシデントに対処するための組織の総称

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」および「差別事象の未然防止」を推進し、同和問題をはじめとするさまざま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、2016年度は、グループ全体で延べ85,288人が受講しました。人権研修は、世界人権宣言*1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 「人権にかかわ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、人権研修などに加え、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が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」のほか「妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメント」、「障害者差別解消法*2」の施行で関心が高まっている「障がい者の人権侵害」などが抽出されています。洗い出されたさまざま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*3・CSの向上にもつながっています。



私の次の一歩

2つの視点で施設の安全性・利便性を高めま

大和路線・東部市場前駅では、階段と踊り場の手すりにつながっておらず、手すりを頼りに歩行されるお客様の不自由なお客様が転倒する危険性がありました。現場巡回時に若手社員が気付いたことがきっかけとなり、大和路線区の関係部署が集まる連絡会で課題を共有し、連続した手すりを施工することになりました。

日頃から、建築のプロの視点とお客様視点、2つの視点を持って現場巡回を行っています。すると、巡回時の小さな気付きを改善することで、不特定多数のお客様への安全性・利便性が向上する箇所が見えてきます。経験年数が増えてくると、建築のプロの視点は鋭くなりますが、お客様視点は鈍くなります。若手とベテランがチームを組み、これからも2つの視点を持ち合わせながら、お客様の不自由なお客様だけでなく、さまざまなお客様が安全・安心してご利用いただける施設にしていきたいです。



Before 階段や踊り場の手すりが途切れていたため、階段と踊り場の手すりを連続したものに変更



大阪建築区 係長 中埜 敏宏

CHECK 「人権にかかわるリスクマネジメントの取り組み」の展開に課題

2016年度は、グループ全体で新たに発生が懸念される人権侵害リスクとして「障害者差別解消法」とLGBT*4に関する情報や、「障害者差別解消法」に関して蓄積した合理的配慮の対応事例の共有を図りました。一方で、差別落書きの対応において不適切な事象が発生し、「人権に係るリスクマネジメント」の取り組みをさらに深化させる必要性を認識しました。

ACTION 社会環境の変化をとらえ動向に合わせた対応を行います

人権問題が多様化する中、社会環境の変化をとらえた情報収集を行い、新たに発生が懸念される人権侵害リスクに関する課題を周知いたします。また、部落差別問題に対する意識に、世代の格差がある実情を踏まえ、「部落差別解消推進法」施行の意義や部落の歴史などの教育を推進し、意識の高揚を図ります。併せて、ISO26000*5に基づく企業行動の一つとして、人権デュー・ディリジェンス推進の検討を進めます。

*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 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
 *3 ES: Employee Satisfactionの略。従業員満足を指します
 *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
 *5 ISO26000: ISO(国際標準化機構)が2010年11月に発行した、組織における社会的責任の基準を定め、その手引きを提供する国際規格

●高い倫理観を備えた積極的かつ公正な情報開示

基本的な考え方

当社グループが、お客様や地域の皆様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さまざまな事業活動、リスク情報などについて、積極的に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 真



Plan 社会に信頼される企業となるための広報活動

Do 積極的な情報開示を取り組み

安全を最重点に当社の取り組みの情報発信

当社では毎月の定例社長会見をはじめ、各種の報道発表を通じて、安全を最重点に当社の方針や取り組みを積極的に情報発信しています。報道機関の方々に理解を深めていただくために、会見とは別に施策の詳細や背景等を説明する場を設定したり、発表の場に現物を用意し実際に体験いただくなど、さまざまな工夫を行っています。



定例社長会見

地域に根差したきめ細やかな情報発信

当社は地域共生企業となることを目指し、TWILIGHT EXPRESS 瑞風による観光誘客の取り組みをはじめ、地域の皆様と共に地域の活性化を目指したさまざまな施策を行っています。それぞれの地域の情報を丁寧に収集し、報道機関や当社ウェブサイトを通じて情報発信しています。

企業CM「一人ひとりの思いを、届けたい。」の放映

当社の鉄道が社会インフラとして人々の生活をお支えていること、その中で当社グループの社員一人ひとりが鉄道の安全安定輸送の実現に向け努力していることを表現した動画を作成し、TVCMを中心に当社ウェブサイトやYouTube等でも放映しています。



新たに放映した企業CM

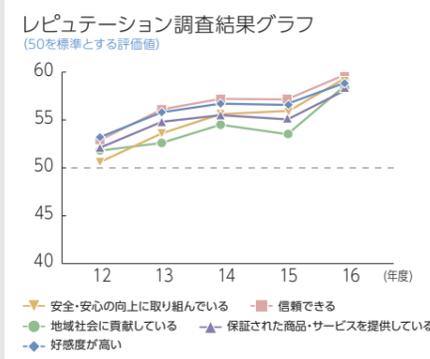
Do 情報発信力の維持、向上

さまざまな状況下において適切に情報提供ができるよう、当社およびグループ会社の広報担当者への教育を充実し、情報発信力の維持・向上に努めています。

CHECK

企業レピュテーション調査による評価は向上

当社では企業イメージに関する外部調査(=企業レピュテーション調査)を毎年実施し、「安全・安心の向上に取り組んでいる」「信頼できる」などの5項目について、お客様や地域の皆様からの評価を測定しています。安全を最重点にさまざまな情報発信に取り組んだ結果、昨年度から評価を高めることができました(2015年度平均56.4→2016年度平均59.0)。



ACTION

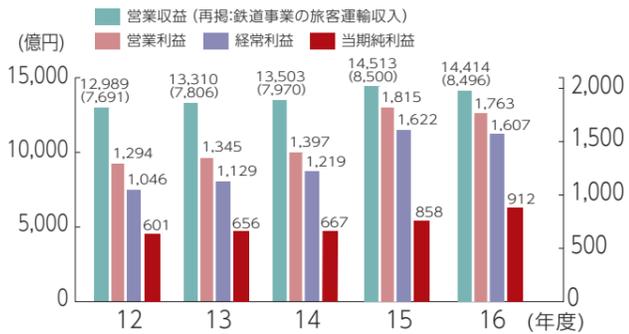
現計画の目標到達に向けた取り組みと次期計画にかかわる情報を発信していきます

2017年度は「中期経営計画」、「安全考動計画2017」の最終年度です。各目標の到達状況や安全、CS、地域共生を中心とした具体的な取り組みに加え、次期計画に向けた課題や方向性について情報発信していきます。

データ集

1 財務

■経営成績(連結)



■鉄道事業の旅客運輸収入内訳



■財務状態(連結)

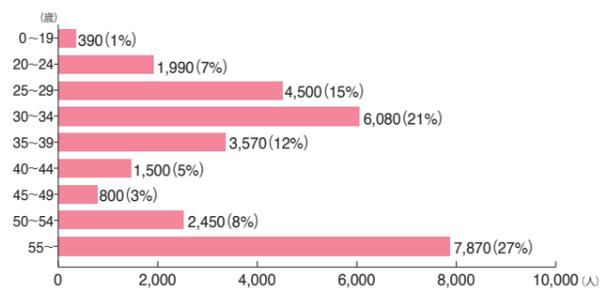
	2016年度	2015年度	2014年度	2013年度	2012年度
資産合計	30,078	28,431	27,864	26,878	26,137
負債合計	19,752	19,168	19,397	18,805	18,455
(再掲:長期債務)	(10,379)	(10,018)	(10,042)	(9,807)	(9,830)
純資産合計	10,326	9,263	8,467	8,073	7,681

■経営指標(連結)

	2016年度	2015年度	2014年度	2013年度	2012年度
EBITDA (億円)	3,391	3,381	2,893	2,885	2,903
ROA (%)	6.0	6.4	5.1	5.1	4.9
ROE (%)	10.0	10.2	8.4	8.6	8.3

2 人材・働きがい(単体)

社員の年齢構成 2017年4月1日現在



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)

職種	割合
全体	11%
管理職	2%
役員	2%

有給休暇取得率

全体	81%
----	-----

採用者数の推移



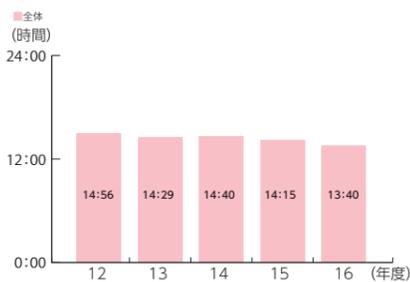
女性社員および新規採用数の推移



採用数に占める女性の割合



平均残業時間



育児休職適用数の推移



3 地球環境

■環境会計(2016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	2.8	470	0.7	0	0	0	0
費用額	2.9	3.5	129.6	0.9	13.1	0.1	1.7

■環境負荷

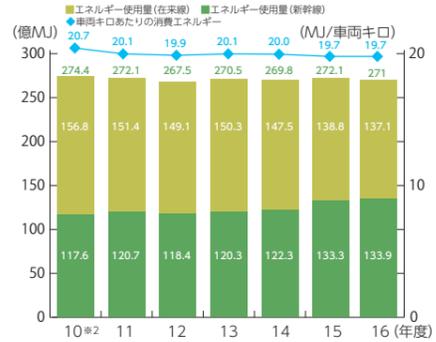
項目	数値
電気	31.4億kWh [3.8億kWh]
軽油	26,166kℓ [175kℓ]
灯油	3,552kℓ [136kℓ]
A重油	1,200kℓ [1,380kℓ]
ガソリン	1,129kℓ [968kℓ]
都市ガス	213万m³ [1,696万m³]
プロパンガス	273t [24t]
水(上水道)	377万m³ [294万m³]
水(地下水・工業用水・循環処理水*)	0.95万m³
A4コピー用紙	1.7億枚 [1.9億枚]
使用済み資材発生量(設備工事)	152.1kt
リサイクル量	142.9kt (94%)
使用済み資材発生量(車両)	14.3kt
リサイクル量	13.0kt (92%)
駅ごみ・列車ごみ総発生量	12.3kt
うち、資源ごみ発生量	5.4kt
資源ごみのリサイクル量	5.3kt (98%)
二酸化炭素*2	193.3万t-CO2
排水*3	772万m³
産業廃棄物排出量*4	3.53万t [46.6万t]

[]内は連結子会社などのグループ会社の数値(別掲)
 ※1 水(地下水・工業用水・循環処理水)については、大阪駅や車両所など技術的に計測可能なものに限って掲載しています
 ※2 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
 ※3 排水については、「河川への放流水」および「下水道への排水」など技術的に計測可能なものに限って掲載しています
 ※4 グループ会社の排出量についてはJR関係工事の請負により発生したものを含みます

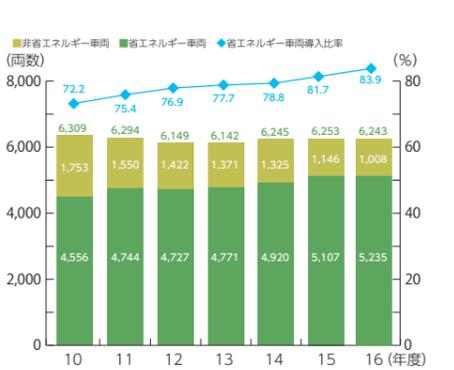
事業活動におけるエネルギー使用量とCO2排出量*1の実績



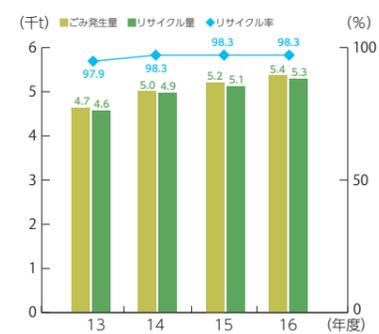
列車運行エネルギーと車両キロあたりの消費エネルギーの推移



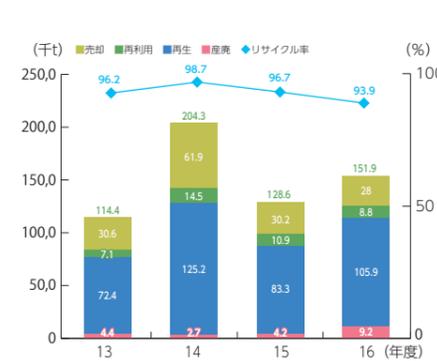
省エネルギー車両の導入推移(営業車)



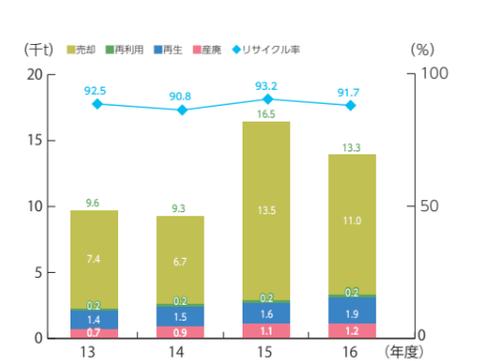
駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)のリサイクル状況の推移



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

ここ数年のレポートならびに本レポートのドラフト版を改めて読み通して、今さらのように感心したことは、「安全を最優先する企業となる」「重大な事故を二度と起こさない」という決意のもと、社会に対して約束した「企業理念」をいかに大切に、その実現に向けて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」することに真摯に取り組んでいるかという点である。鉄道を基幹事業とするJR西日本の企業理念の第一が「安全、安心、信頼できる鉄道となる」であることは、当然のことと思われるかもしれない。しかし、できていて当たり前との期待に対し、実際にその状態を達成し続けることは、けっして容易なことではない。

誰しも、平らなところをただ歩いていても転んだり、いつもの階段を普通に降りていただけなのに踏み外してしまったりした経験があるのではない。システムにおいては、組織外、ときに組織内に起因する様々な事象の発生(時に要因がまったくわからないこともありえる)により、問題が生じる恐れは常に存在する。そのような事態が発現するリスクを回避するために、二重、三重の仕組みを構築することが必要なことは言うまでもないが、言うは易し行は難し、である。どのような問題が生じて、他の部分でカバーして、システムとしてはその機能にまったく影響がないようなレベルまでバックアップが構築できればよいが、予算が無限に使えるわけでもなく、いかなる事態にでも完璧に対応できるように備えることは、事実上不可能とみるべきである。そこで、トラブルが生じた場合に、若干機能が落ちるものの何とか動くようにすることや、場合によっては利用者に影響が出て一旦システムを止めることで問題が拡大するのを避けるといった仕組みも併せて組み込みながら、バランスよく体制をつくっていくことが肝要になる。人は時になぜか考えられないような行動をしてしまうことも織り込みながら、現在の努力である「考動」をさらに積み重ね、より高次元でその信頼される鉄道企業となることを強く期待している。また、鉄道は総合科学、総合芸術とも言われるほど多様な要素の組み合わせから成り立っているだけに、このようなことの多くは利用者には見えない。本

レポートでも、今後、システムの各要素をうまく分解して説明していくことで、安全、安心、信頼できる鉄道となるための真摯な努力への理解が進むことになるだろう。

本レポートの構成は基本的に2016年度同様で、CSRレポートとして伝えるべき内容がバランスよく収録されている。扱うべき事項数的に仕方ない面があるものの情報量・文字量が多いという課題は依然として指摘できるが、読みやすくするための工夫が2016年度よりさらに随所に加えられている。例えば、重点7分野において、まず推進責任者からの基本的な考え方が示され、その後PDCA方式で内容を整理しているところは、取り組みの状況を理解しやすく、よい工夫に思える。

交通政策を研究とする者としては、三江線についてどのように記載されるのかに関心があつたが、時期的にも、どのような持続可能な地域交通ネットワークを地域とともに構築していくのかについての明示は2018年度以降の課題だろう。

中期経営計画2017において「確かな経営の土台を作り上げる期間」としていた5年間の最終年度にあたる2017年度を迎えたわけだが、この5年間どのような土台が構築されたのか、そしてその上に次の5年間どのような姿を描いていくのか、今から2018年度のレポートが楽しみである。



神戸大学 大学院
経営学研究科
教授 正司 健一 様

ご意見を 受けて



取締役兼専務執行役員
総合企画本部長
緒方 文人

本レポートの発行にあたり、2016年度に引き続き貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。

鉄道の安全は、複雑で多岐に亘る安全の仕組みで成り立っており、安全な状態を維持するには、「機械」系のハード対策、「人」系のソフト対策を効果的に組み合わせなければなりません。「人」は意図せずエラーを起こしてしまう一方、予期せぬ事態に遭遇しても柔軟に対応できるというヒューマンファクターの理解のもと、全員参加型の安全管理、リスクアセスメントなどの取り組みを通じて、「人」と「機械」のより良い調和による鉄道システムの機能向上を図っているところです。ご意見いただきましたように、これからも考動を積み重ね、安全、安心、信頼いただける鉄道を実現していきます。

レポートの制作にあたっては、掲載内容や紹介方法を工夫した結果、2016年度レポートよりも読みやすくなったとの評価をいただいた一方、お客様からは直接的に見えない部分も含め、取り組みへの理解を一層深めていただくための説明が必要とご指摘をいただきました。引き続き、発信の質を高め、より充実した情報開示を進めていきます。

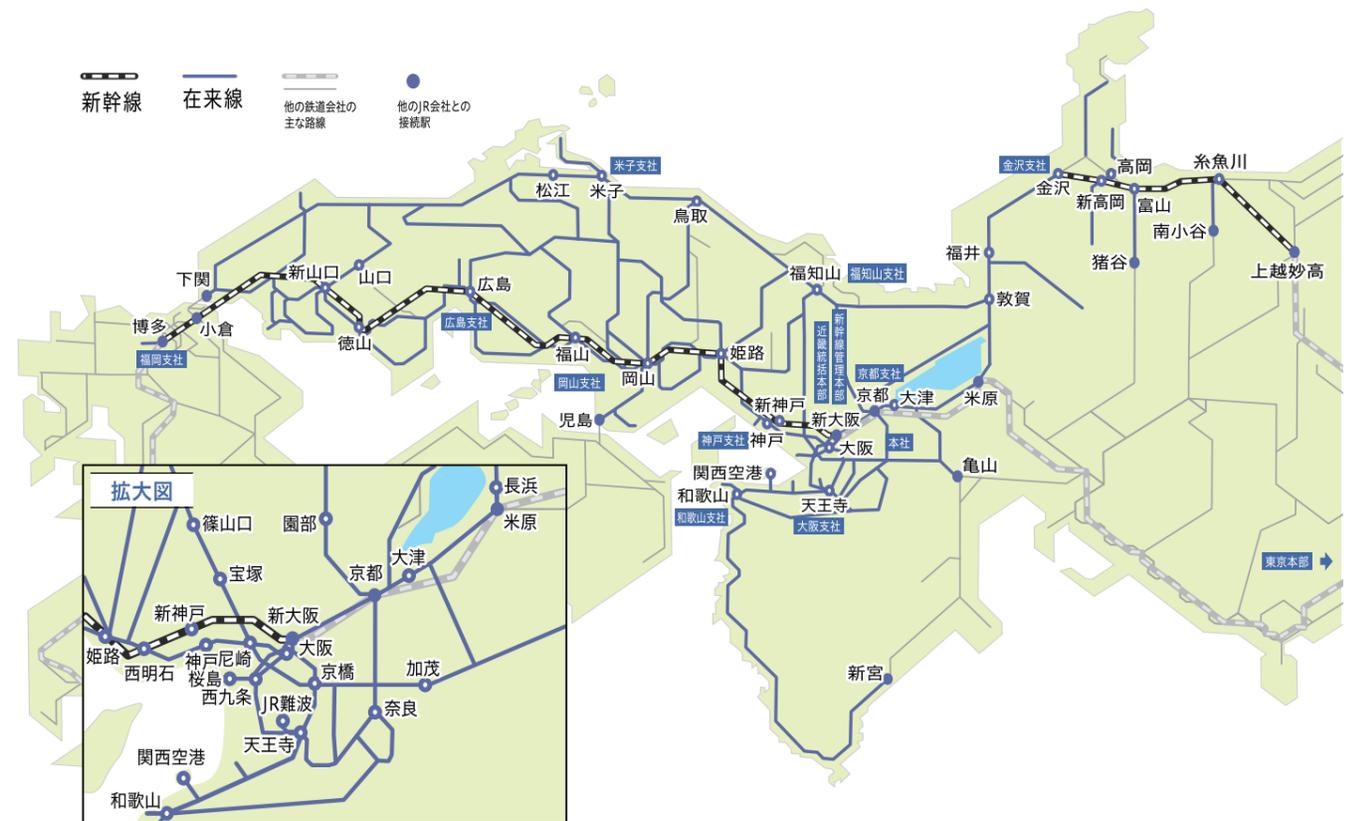
鉄道を基幹事業とする当社グループの存在意義は、鉄道事業を中心にお客様の暮らしを支え、地域の活性化に貢献していくことにあります。その大前提となる安全を最優先し、お客様、地域、社会をはじめとするステークホルダーの皆様から信頼いただける企業グループを目指して、これからも歩みを進めていきます。

会社概要

2017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	47,382人(連結)、26,758人(単体)
住所	大阪市北区芝田二丁目4番24号	鉄道	キロ数:5,008.7km 新幹線:812.6km 在来線:4,196.1km 駅数:1,200駅 車両数:6,562両
設立	1987年4月1日		
資本金	1,000億円		
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5,008.7km、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、CSR7分野に基づいて報告しています。冒頭では当社のCSRの考え方や来島社長のトップコミットメントのほか、「めざす未来～ありたい姿～」に向け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、CSR7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2016年4月～2017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
JF西日本



FTSE4Good



FTSE Blossom
Japan

MSCI 

2017 Constituent
MSCI ジャパンESG
セレクト・リーダーズ指数

MSCI 

2017 Constituent
MSCI日本株
女性活躍指数 (WIN)

