

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。

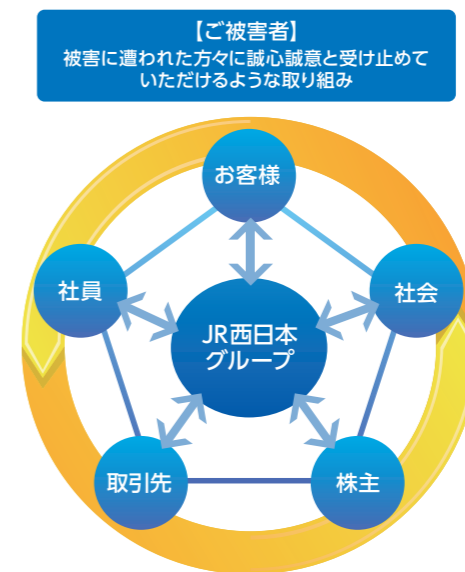
- 1 安全の確保は、規程の理解と遵守、執務の厳正および技術・技能の向上にはじまり、不断の努力によって築きあげられる。
- 2 安全の確保に最も大切な行動は、基本動作の実行、確認の励行および連絡の徹底である。
- 3 安全の確保のためには、組織や職責をこえて一致協力しなければならない。
- 4 判断に迷ったときは、最も安全と認められる行動をとらなければならない。
- 5 事故が発生した場合には、併発事故の阻止とお客様の救護がすべてに優先する。

「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

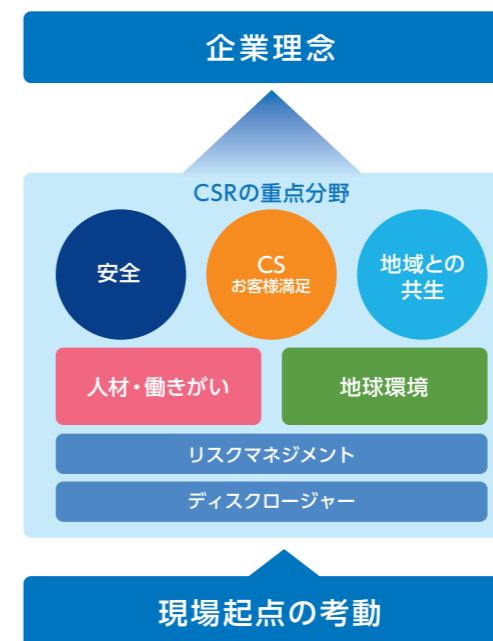
社員が働きがいと誇りを持って高品質なサービスを提供することが、お客様の安心・信頼・満足、そして「西日本地域の活性化」への貢献につながります。その中で得られた収益で事業の持続可能性を確保し、株主や取引先の皆様との良好な関係を築いていきます。



「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)