

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 ○: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	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		
安全	28	到達目標 【2017年度までの6年間を通した到達目標】 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	<p>〔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</p>	<p>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</p>		
	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				
	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				
	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				
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	<p>○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</p>	<p>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む</p>		
	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	<p>○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</p>	<p>「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</p>		
	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	<p>○「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</p>	<p>「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む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</p>		
	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	<p>○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</p>	<p>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</p>		
	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	<p>○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</p>	<p>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</p>		
	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	<p>○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</p>	<p>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</p>			