

ステークホルダーとの対話

めざす未来の実現に向けて、ステークホルダーの皆様からのご要望やご期待を正面から受け止めるさまざまな対話の機会を、不可欠であると考えております。

ステークホルダーの皆様との対話の一例をご紹介します。

●お客様との対話

駅や車内等でお困りのお客様に積極的にお声かけすることで、快適にご利用いただくための対話に努めています。お客様からのご意見・ご要望などは、社員が直接承るほか、お電話・メール・書簡等で広く頂戴しております。いただいたお声に対しては可能な限り速やかにご回答申し上げますとともに、施策に活かすなど改善につなげた取り組みは、広く情報発信することでお客様との対話の更なる促進につなげ、サービス品質の向上をめざしています。



お客様へお声かけする社員



お客様からのご意見をもとに改善した事例を発信するポスター

●地域の皆様との対話 「ワカカツ」におけるコラボイベント実施

沿線地域の行政、地域の皆様、事業者が一体となり、主体的に和歌山線の活性化を図る取り組みとして、「ぼくらの和歌山線活性化プロジェクト『ワカカツ』」を進めています。その一環として、地域で「食育」に取り組まれているJA紀の里様からのご提案に、当社の「旅育※1」を連携させたイベントを実施しました。地域からのご要望・ご提案にきめ細かく向き合い、地域の皆様との協働を通じて魅力ある沿線作りに取り組んでいきます。



「ワカカツ」の様子

●経営層と現場社員との対話 安全ミーティング

本社、支社役員等が現業機関に赴き、経営層と現場社員が双方向にコミュニケーションを図ることにより、安全性向上に向けた思いや使命感を共有するため、安全ミーティングを継続して実施しています。また、ミーティングの中で出てきた意見に基づいて改善を行い、課題解決の促進に活かしています。



安全ミーティングの様子

●グループ会社・協力会社の皆様との対話 協力会社安全対話会議

会社の垣根を超えて安全の取り組みを話し合う機会を定期的に設けています。人材確保や会社間のコミュニケーションの取り方などについて、本社役員とグループ会社、協力会社の社長らが直接話し合うことで、協働してより高いレベルの安全の実現につなげています。



グループ会社、協力会社の社長との対話(2018年4月)

●株主・投資家の皆様との対話

株主様向け施設見学会

株主の皆様にご理解を一層深めていただけるよう、株主様向け施設見学会を実施しています。これまで、各エリアの車両所や北陸新幹線の建設現場、京都鉄道博物館などをご覧いただきました。参加された株主様からは、「今後とも安全・安定輸送に努めてほしい」といったお声を直接いただいています。

投資家向け会社説明会等

機関投資家および個人投資家の皆様に広く当社を知っていただくために、会社説明会等を開催しています。安全性向上に向けた取り組み、グループ中期経営計画をはじめ、当社グループの各事業、株主還元等についてご説明しています。

このほか株主様のお問い合わせ窓口として、「株主センター」を設置しています。



車体検修場見学の様子

※1 旅育：幼児や小学生を対象に、駅見学や乗車体験を通じて、鉄道の利用方法やマナー、鉄道の仕事について学んでいただく取り組み