

# CSR重点分野の2017年度活動実績

## → および2018年度重点取り組み計画



\*SDGs (Sustainable Development Goals): 2015年9月の国連サミットで採択された2016年から2030年までの国際目標。持続可能な世界を実現するための17のゴール・169のターゲットから構成されている。

分野	報告ページ	Plan (2017年度重点取り組み事項)	Do (2017年度の主な取り組み)	Check (評価:○成果、※これから取り組むべき課題)	Action (2018年度重点取り組み計画)	2022年度までの到達目標 (KPI等)	関連するSDGs目標	
安全	32	2017年度までの5年間を通じた到達目標 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	安全・安定輸送を実現するための弛まぬ努力	車両状態監視装置の導入	○ルールの見直しやルールの根拠を理解するための教材の整備 ※ルールの根拠を理解した安全最優先の行動につなげる取組の継続	「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2022」でめざす姿 「安全最優先の意識の浸透」を土台とし、「組織の安全管理の充実」「一人ひとりの安全考動の実践」を通じて、「安全を維持する鉄道システム」の充実を図り、「全員参加型の安全管理」を実現し、重大な事故・労災の未然防止をめざします。 具体的には、直面する状況において、お客様や中間の安全を確保するために、一人ひとりがいったん立ち止まって「リスクを具体的に考える」ことからスタートし、何よりも安全を優先する判断や行動につなげます。	2022年度までの5年間を通じた目標 お客様が死傷する列車事故ゼロ 死亡に至る鉄道労災ゼロ	9 産業と技術革新の基盤をつくろう 11 住み続けられるまちづくりを 13 気候変動に具体的な対策を
	33	2017年度の到達目標	リスクアセスメントのレベルアップ	安全マネジメント統合システム (ISSM) 導入	○計画リスクアセスメントやリスク管理の仕組みの構築と各職場に応じた実施方法でのリスクアセスメントの定着 ※潜在リスク抽出やより効果的なリスク管理に向けた仕組みの改善			
	33	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	安全意識の向上と人命最優先の考動	VRを活用した労働災害防止教育	○福知山線列車事故を心に刻む研修やThink-and-Act Trainingの実施 ※研修を安全最優先の考動に結び付けることやチームとしての対応力向上			
	34	部内要因による輸送障害5割減	安全投資	安全関連投資を実施	○計画値4,800億円を上回る投資の実施 ※中長期的な設備の維持管理の検討			
CS	42	2017年度到達目標	安全・安心なご移動の提供	○バリアフリー、多言語案内・放送、情報提供ツールの充実、トイレ改良、駅・車内美化、社員による接客の向上など、さまざまな面でお客様満足度の向上を実現	私たちが一人ひとりがCS考動を積み重ね、サービス品質を向上し、「CSビジョン2022」を実現していくことにより、お客様にJR西日本ファンになっていただくことをめざします。とりわけ、安全・安心なご移動の提供を進めるとともに、多様なお客様のご利用や女性の社会進出に伴う新たなご利用など、お客様のニーズの変化をチャンスと捉え、スピード感を持ってサービス品質の向上を進めます。	【2022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 好感をお持ちのお客様が約8割以上 (お客様満足度調査総合評価4.0以上)の実現と継続 (5段階・社内評価)	9 産業と技術革新の基盤をつくろう 11 住み続けられるまちづくりを	
	42	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)	お客様ご自身で次の行動を判断いただける情報提供	○お客様満足度調査結果を見て、お客様からの評価は着実に上昇している				
	43	○サービス品質の向上によるお客様満足度の向上	さまざまなお客様に快適に、便利に、スムーズにご利用いただける環境づくり	※お客様からの評価は着実に向上したが、目標は未達 (2017年度下期 お客様満足度調査結果 3.86) ※高度化、多様化するお客様のご期待やニーズへの対応のために、さらにサービス品質を高めることが必要				
地域との共生	47	観光ルートの開発や、エリアの魅力を再発見・再評価発信 「住みたい・乗りたい」線区づくりを推進し、線区価値を向上 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	地域価値向上の取り組み	・岡山アフターDC (デスティネーションキャンペーン) や山口DCの展開 ・「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」を活用した地域の魅力の発信	○観光列車を活用した周遊ルートの定着化や二次アクセス充実等、地域と連携した取り組みでご利用者的大幅増加を達成 ○「TWILIGHT EXPRESS 瑞風」をきっかけとした地域活性化の広がり	・せとうちパレットプロジェクト等地域と連携した広域周遊ルートの構成、集客力のあるコンテンツ整備、山陰DC・山口アフターDCの展開、訪日のお客様の受入体制の充実等	8 働きがいも経済成長も 11 住み続けられるまちづくりを 17 気候変動に具体的な対策を	
	47	線区価値向上の取り組み	・新型車両の投入、新駅設置、駅橋上化・改良、ICネットワークの拡大による利便性向上等の実施	○大阪環状線への新型車両「323系」の導入 ○JR京都線、おおさか東線の駅開設、新大阪駅改良、大津駅リニューアル、岩国駅橋上化等 ○ICご利用可能エリアの拡大による利便性向上	・輸送サービスのブラッシュアップ、駅および駅ビル開発、駅周辺開発			
	48	安全で持続可能な鉄道・交通サービスの実現	・三江線に代わる新しい交通ネットワークの構築	○地域との対話を通じた、沿線の現状や課題を踏まえた交通ネットワークの構築	・それぞれの地域が描くまちづくりの将来像を地域と共有し、交通にとどまらず、地域の活性化に向け対話を推進			
人材・働きがい	50	多様性を武器とする企業グループづくり	ダイバーシティ推進と働き方改革	・テレワークの推進に加えサテライトオフィスを設置 ・短日勤務制度の拡充 ・女性活躍に関する行動計画を推進	○女性活躍に関する行動計画の数値目標達成 ※新たな制度や設備について、社員への浸透が課題	・多様な人材がキャリアを継続し成長できるよう、制度や設備の利用促進のための手続きの簡素化や、継続的な情報の発信	3 持続可能な開発目標 5 ジェンダー平等を実現しよう 8 働きがいも経済成長も 9 産業と技術革新の基盤をつくろう	
	51	主体性を持ち考動できる社員の育成		・各分野の技術継承項目や技術レベルを見直し ・マネジメントに係る研修体系を整備	○技術継承の仕組みの再整備を実施 ※各分野毎の技術レベル別社員数の定量的トレースと計画的な育成推進 ※研修効果を高めるための研修後のOJTの充実			・各分野の技術継承を定量的に評価できる仕組みを整備し、育成を推進 ・上司向け説明会を継続実施し、研修後のOJTの重要性の理解を促進
	52	社員がいいきいきと働くための健康づくり		・「中期健康経営計画」の策定および社員周知 ・各取り組みをサポートする施策を実施	○「中期健康経営計画」策定により全社的に目標を共有化 ○「ホワイト500 (2017, 2018)」を取得 ※継続的な健康リテラシーの教育、サポート施策のさらなる具体化			・支社別や箇所別に健康状況を見える化したデータを作成し、PDC Aサイクルを推進 ・職場活性化のための取り組みにおいて、社員参加型の手法を活用
人権	53	差別事象の未然防止に向けた、人権に関わるリスクマネジメントの推進	多面的に人権侵害リスクを洗い出し、最優先課題を決定	○研修・啓発活動を全職場で実施し、人権意識の高揚につながった ○人権侵害リスクの洗い出しを実施し人権侵害事象の未然防止ができた ※多面的、潜在的な人権侵害リスクの洗い出し	○研修・啓発活動を全職場で実施し、人権意識の高揚につながった ○人権侵害リスクの洗い出しを実施し人権侵害事象の未然防止ができた ※多面的、潜在的な人権侵害リスクの洗い出し	・人権に関する基本方針を策定し、人権に対する取り組み姿勢をより明確に示す ・人権侵害事象の未然防止を図るため、人権に関わるリスクマネジメントの仕組みを事業活動の中に組み入れる取り組みを推進	10 人や国の不平等をなくそう	
	54	多様なお客様にご利用いただきやすいサービスの提供	多様な視点を養う研修の実施 多様化・複雑化する人権課題を事業活動の中に組み込む取り組み					
地球環境	55	地球温暖化防止の取り組み	省エネルギー車両、高効率設備の導入	○エネルギー消費量等の目標はすべて達成 ○省エネ大賞省エネルギーセンター会長賞受賞 ※さらなる技術の活用、創意工夫	「JR西日本グループ中期経営計画2022」にあわせ、新たに環境目標を設定しました。 地球環境への負荷が少ない鉄道をより多くのお客様に選択いただくことで、輸送機関全体のエネルギー削減に貢献するとともに、目標達成に向けて、社員一人ひとりの「考動エコ」をベースに、さらなる技術の活用と創意工夫を通じて、「省エネルギー」「省資源」「EMS」「地域・自然との共生」の4つの柱に当社グループが一体となって取り組みます。	【2022年度の到達目標】 ・エネルギー消費原単位 (2013年度比) △3% ・省エネルギー車両比率 88% ・駅ごみ・列車ごみ (資源ごみ) リサイクル率 96% ・鉄道資材発生品リサイクル率 設備工事 97% 車両 92% ・環境に配慮した駅および業務用施設の推進	6 持続可能な消費生活 7 持続可能なエネルギー 12 持続可能な消費生活 13 気候変動に具体的な対策を 14 海の豊かさを守ろう 15 陸の豊かさを守ろう	
	56	循環型社会構築への貢献	3Rの推進による資源の有効活用	○駅ごみ・列車ごみリサイクル率等の目標はすべて達成 ※3Rの継続的な推進				
	57	環境マネジメントシステム (EMS) の推進	法令の順守と環境汚染リスクの回避	○体系的な環境研修、環境審査により、EMSを継続的に改善 ※社員一人ひとりの「考動エコ」の継続				
	58	地域・自然との共生	生物多様性保全の取り組みの推進	○各職場において生物多様性保全の取り組みが浸透 ※取り組みのさらなる拡大				
リスクマネジメント	59	経営上重要なリスクの抽出・低減	グループ一体となったリスクマネジメントの推進	○各グループ会社ともリスクマネジメント体制が確立され、リスク低減の取り組みが進みつつある。 ※リスク事象発生時における初動対応を含めた対応のレベルアップを図る	各部門、各グループ会社の経営マネジメントにリスクマネジメントの概念が組み込まれていることや、組織風土上の課題を認識、改善し、新たなコンプライアンスリスクに対して適切な対策を講じることができるよう、着実に以下の取り組みを進める。	・グループ会社各社において経営上の重要リスクが認識され、その低減の取り組みを実施している状態	16 平和と公正をすべての人に	
	60	危機対策	大規模災害BCPの実効性向上	南海トラフ巨大地震を想定した訓練	○グループ会社でリスクの初動体制に対する感度が向上 ※初動体制確立後の具体的な事業継続の取り組み			・各種訓練を通じた有事初動体制の強化 ・大規模災害を想定したBCPの整備、運用 ・大規模イベントを見据えたテロ対策の準備、実行
	61	コンプライアンス	グループ一体となったコンプライアンス意識の向上	各職場における自律的な取り組みを支援	○企業倫理アンケート結果のフィードバック方法を工夫し、職場のトップから自職場に対する改善実施を促進 ※組織型不祥事の防止に向け、現場実態の正確な把握を目指したマネジメント ※海外法令対応やビッグデータの活用など、社会や経営環境の変化を念頭に置いた新たなリスクへの対応			・組織風土の検証にかかわる各職場へのフィードバック方法の見直しと自律的な職場マネジメントの促進 ・新たなコンプライアンスリスクの発見と迅速な対応に向けた、社会の変化や海外法令等に関する情報収集と対応
	62	情報セキュリティ	JR西日本グループ全体のセキュリティレベルの向上	情報セキュリティ意識の醸成・インシデント対応訓練の実施	○BCP対策:新データセンター稼働によるシステムダウンリスク低減 ○サイバーセキュリティ対策:教育・訓練による危機対応能力の向上 ※高度化するサイバー攻撃へ更なる対策			・JRWC-SIRTによる危機対応能力の更なる向上 ・シェアードサービスのグループ会社展開による、情報セキュリティレベル向上