

CSR重点分野の2018年度活動実績および2019年度重点取り組み計画

分野	Plan (2018年度重点取り組み事項)	Do (2018年度の取り組み)	KPIなど進捗状況、現状	Check (評価:○成果、※これから取り組むべき課題)	Action (2019年度重点取り組み計画)	(参考)2022年度までの到達目標(KPIなど)		
安全	<p>2022年度までの5年間を通じた目標</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>2022年度の到達目標</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様が死傷する鉄道人身障害事故：さらに1割減 9件 踏切障害事故：さらに1割減 22件 部内原因による輸送障害：さらに1割減 126件 	<p>安全最優先の意識の浸透</p> <p>組織の安全管理(安全マネジメント)の充実</p> <p>一人ひとりの安全考動の実践</p> <p>安全を維持する鉄道システムの充実</p>	<p>安全考動研修の実施</p> <p>安全の浸透度把握の実施</p> <p>グループ会社へ「ヒューマンエラー非懲戒」を拡大</p> <p>「確認し合う」コミュニケーションの啓発</p>	<p>2018年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様が死傷する列車事故：0件 死亡に至る鉄道労災：1件 お客様が死傷する鉄道人身障害事故：11件 踏切障害事故：24件 部内原因による輸送障害：170件 	<ul style="list-style-type: none"> ○福知山線列車事故をはじめとする過去の事故に対する理解の深度化 ※死亡に至る鉄道労災をはじめとした労災防止に向けた各職場での具体的な取り組みへの落とし込み ○「鉄道安全考動計画2022」の状態目標とリンクした指標を測定 ※指標の有効活用に向けた実施時期の見直しや質問項目の再精査 ○自ら事象を報告する件数が前年度に比べ増加 ※「ヒューマンエラー非懲戒」に対する趣旨の浸透 ○「確認会話」への意識については、浸透度把握でも高い値を維持 ※「押しつけ」と受け取れない浸透策 	<p>ヒューマンファクターの理解や労災防止に向けた意識の醸成のさらなる深度化</p> <p>測定結果を踏まえた次なる打ち手の検討</p> <p>「ヒューマンエラー非懲戒」に対する趣旨の浸透に向け、引き続き階層別への教育を実施</p> <p>さらなる趣旨の浸透に向けた、管理者に対するeラーニングの実施</p>	<p>2022年度までの5年間を通じた目標</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>2022年度の到達目標</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様が死傷する鉄道人身障害事故：さらに1割減 9件 踏切障害事故：さらに1割減 22件 部内原因による輸送障害：さらに1割減 126件 	
	CS お客様満足	<p>2022年度到達目標</p> <p>お客様に「JR西日本ファン」になっていただく →お客様満足度調査好感度4.0以上 (5段階・社内評価)</p>	<p>安全・安定輸送に関する取り組み</p> <p>輸送障害時の情報提供</p> <p>分かりやすく親切なご案内</p> <p>快適で便利な環境づくり(駅・車両・マナーなど)</p> <p>改善事例・計画などの情報発信(双方向コミュニケーション)</p>	<p>2019年度お客様満足度調査 好感度3.96(5段階・社内評価)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○公式Twitterの開設など、案内ツールの充実を通して、分かりやすい情報提供を実現 ○多言語でのご案内を可能とする案内ツールの充実 ○トイレの洋式化などご利用実態に応じた最適なお客様設備の整備 ○お客様センター忘れ物専用ダイヤルの開設、チャットによる受付開始 ○社員によるお声掛けや、お客様同士での助け合いなど、お声掛けし合う「共助」の促進によるマナー向上の働き掛け ※輸送障害時の情報提供 ※訪日のお客様への環境の整備 	<p>私たち一人ひとりが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目指す</p> <ul style="list-style-type: none"> •5つの重点課題への取り組みの継続と進化 •お客様ご自身で判断いただける情報提供 •訪日のお客様へのサービス品質の向上 	<p>2022年度の到達目標</p> <p>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(お客様満足度調査好感度4.0以上)の実現と継続 (5段階・社内評価)</p>	
		地域との共生	<p>地域価値向上の取り組み</p>	<p>「せとうちパレットプロジェクト」をスタート</p>	<ul style="list-style-type: none"> •「せとうちパレットプロジェクト」など、地域と連携した取り組みを通じた訪れたいまちづくり(交流人口の拡大)に向けた取り組みが進捗 	<ul style="list-style-type: none"> ○「せとうちパレットプロジェクト」「山陰DC」「山口アフターDC」といった訪れたいまちづくり(交流人口拡大)に向けた取り組みが進捗 	<p>「せとうちパレットプロジェクト」の継続的な推進、「せとうち広島プレDC」「山陰アフターDC」といった観光を中心とした地域活性化の取り組み</p>	<p>地域の皆様との対話や連携を通じた、訪れたいまちづくり(交流人口の拡大)、住みたいまちづくり(定住人口の拡大)、安全で持続可能な鉄道・交通サービスの実現に向けた取り組みが進捗している状態</p>
			<p>線区価値向上の取り組み</p>	<p>新線(おおさか東線北区间新大阪～放出)・新駅(嵯峨野線梅小路京都西駅)開業、駅橋上化・改良、ICネットワークの拡大による利便性向上などの実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> •新線、新駅などプロジェクトを着実に推進するとともに、それらの効果の最大化を目指した取り組みを通じて、住みたいまちづくり(定住人口の拡大)が進捗 	<ul style="list-style-type: none"> ○新線・新駅開業、ICネットワーク拡大といった鉄道ネットワークを充実させるプロジェクトの効果最大化する取り組みを推進 ○大規模な自然災害からの復旧・復興の取り組みの着実な推進と、それらを通じた地域の自治体などとの対話の推進 ※新幹線を基軸とした広域鉄道ネットワークの磨き上げ ※訪日のお客様にとって魅力ある旅先としての西日本エリアの演出 ※近畿エリアでの線区価値向上の取り組みを通じた関西都市圏ブランドの確立 ※西日本各エリアでの広域誘客ゾーンの演出、中核都市を中心とした便利で賑わいのあるまちづくり 	<ul style="list-style-type: none"> •おおさか東線北区间、梅小路京都西駅の開業効果の最大化を図る取り組みの継続 •地域と連携した「アーバン未来づくりプロジェクト」の推進による、JR京都線、JR神戸線、大阪環状線のブラッシュアップ •訪日のお客様のご利用拡大に向けたお待たせしない販売体制や分かりやすいご案内設備整備といった受け入れ体制の強化 	
<p>安全で持続可能な鉄道・交通サービス</p>			<p>地域が描くまちづくりの将来像を踏まえた、沿線地域の活性化の取り組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> •安全で持続可能な鉄道・交通サービスの実現に向けて、地域の皆様との対話を継続するとともに、自然災害からの復旧・復興も通じた、地域の自治体などとの対話を推進 	<p>自然災害で被害を受けた地域における復旧・復興の取り組みの推進と、その取り組みを通じた安全で持続可能な交通サービス実現に向けた地域の自治体などとの対話推進</p>			

CSR重点分野の2018年度活動実績および2019年度重点取り組み計画

分野	Plan (2018年度重点取り組み事項)	Do (2018年度の取り組み)	KPIなど進捗状況、現状	Check (評価:○成果、※これから取り組むべき課題)	Action (2019年度重点取り組み計画)	(参考)2022年度までの到達目標(KPIなど)	
人財・働きがい	多様性を武器とする企業グループづくり	<ul style="list-style-type: none"> 多様な人財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 	<ul style="list-style-type: none"> 社内誌や集合研修などを活用した情報発信およびマインド醸成 テレワーク申請手続きの簡素化 	「多様性を武器とする企業グループ」の指標は向上した項目もあるが、2022年度までの目標には未到達	<ul style="list-style-type: none"> 制度を活用しキャリアを継続する社員の増加 ※キャリアの継続にとどまらず成長し続ける環境の整備、風土の醸成が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 情報を発信し継続的に風土醸成を推進 キャリア形成に関する研修の実施 	「人財育成ビジョン」推進のため、社員意識アンケートなどを活用して指標化し、「主体性を持ち考動できる社員」「相乗性と思いやりを発揮する職場」「多様性を武器とする企業グループ」の3つの観点を定量的にトレースすることで、「人財育成が各社員に自分ごと化され取り組みの推進・定着が実感されている状態」を目指す
	主体性を持ち考動できる社員の育成	<ul style="list-style-type: none"> 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 マネジメント能力向上に関する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 	<ul style="list-style-type: none"> 一部部門で技術の見える化に向けシステムの改修を実施 OJTの状況把握を実施し、そこから抽出された課題を踏まえ、上司向け説明会をブラッシュアップ 	「主体性を持ち考動できる社員」の指標は向上したものの、2022年度までの目標には未到達	<ul style="list-style-type: none"> 技術の見える化の推進により、各箇所で一人ひとりの技術レベル把握、およびフィードバックによるPDCAサイクルの構築 ※全ての系統でシステムを活用した技術の見える化の推進 ※OJTの重要性の理解促進の継続実施 	<ul style="list-style-type: none"> システムを活用した技術の見える化をさらに推進およびさらなる活用に向けた検討 社員の成長を支えるマネジメント力の強化を継続実施、併せて社員が主体性を持ち成長できる環境を整備 	
	相乗性と思いやりを発揮する職場づくり	<ul style="list-style-type: none"> マネジメント能力向上に取り組み、一人ひとりの持てる力を最大限に引き出せる職場づくりを促進 相互に支え合う風土の醸成 	<ul style="list-style-type: none"> マネジメント能力向上に関する研修の継続実施 職場の活性化につながる機会を増やす 	「相乗性と思いやりを発揮する職場」の指標は低下。2022年度までの目標には未到達	<ul style="list-style-type: none"> 自職場について議論するワークショップ開催など職場の一体感を醸成する取り組みを推進 ※組織開発手法による職場活性化のさらなる推進 ※マネジメント能力強化に向けた取り組みの継続 	<ul style="list-style-type: none"> 職場の一体感醸成に向けた取り組みを推進 研修をはじめとするマネジメント能力の強化に向けた取り組みの継続実施 	
	社員がいきいきと働くための健康づくり	<ul style="list-style-type: none"> 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、PDCA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 	<ul style="list-style-type: none"> 箇所ごとに健康状況の見える化を実施するとともに、個人の過去の定期健康診断結果のアプリによる閲覧を開始 ストレスチェック集団分析結果を活用し、職場環境改善活動(いきいき職場づくり)を推進 	<p>2018年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 高ストレス者率4.9% ② いきいき職場率52% ③ 定健有所見率44.4% ④ 生活習慣改善 喫煙率26.3%、多量飲酒率11.0%(男性)・13.2%(女性)、運動実施率20.2%、紹介状返信率60%、人間ドック受診率42.9%、特定保健指導実施率65.9% 	<ul style="list-style-type: none"> 大半の目標値において、改善傾向 ※「高ストレス者率」「いきいき職場率」は、前年度実績を下回る結果となった 	<ul style="list-style-type: none"> 人間ドック受診状況、紹介状の返信状況などに関するリアルタイムなデータ提供による病気の未然防止に向けた啓発促進 職場環境改善活動(いきいき職場づくり)の継続実施 健康増進法改正を契機とした禁煙推進 	
人権	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	「JR西日本グループ人権基本方針」の策定	2019年4月「JR西日本グループ人権基本方針」を制定	<ul style="list-style-type: none"> 「JR西日本グループ人権基本方針」を制定し、公表することで、すべてのステークホルダーに人権を尊重する取り組み姿勢を明確に示すことができた ※「JR西日本グループ人権基本方針」の浸透 	<ul style="list-style-type: none"> 人権啓発推進会議、職場内人権研修などにより、「JR西日本グループ人権基本方針」の考え方や狙いの浸透を図る 人権デューデリジェンスの推進 人権侵害事象の未然防止に向けた、人権リスクマネジメントの実施 	<ul style="list-style-type: none"> 人権方針が策定され、社員一人ひとりに周知され浸透している状態 社員が個々の業務の中で人権について考え、人権を尊重し行動している状態 	
	人権侵害事象の未然防止を図るため、人権にかか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	職場ごとに発生し得る「人権侵害リスク」を洗い出し、職場内で対策などを議論することを通じて、人権リスクマネジメントを実施	優先課題決定箇所(全職場の約9割)	<ul style="list-style-type: none"> 職場で人権に関する最優先課題を議論することにより、社員の人権意識の向上を図ることができた ※多様化、複雑化する人権課題への対応 			
地球環境	地球温暖化防止の取り組み	省エネ車両、高効率設備の導入推進	2018年度実績	<ul style="list-style-type: none"> エネルギー目標などは、2022年度目標に向け順調に推移 ※さらなる技術の活用、創意工夫 	<ul style="list-style-type: none"> 環境目標達成に向けた施策を着実に進めるとともに、山陰本線東浜駅を「ゼロ・エネルギー・ステーション(ZES)」として整備し、新技術の微生物発電や環境振動発電にも挑戦 循環型社会構築に向けた社会的な課題に対し、JR西日本グループが一体となった取り組みを推進 	<p>2022年度の到達目標</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	
	循環型社会構築への貢献	駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)、鉄道資材発生品の3R推進	エネルギー消費原単位(2013年度比)△4.3% 省エネルギー車両比率87.6% 駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)リサイクル率97.9% 鉄道資材発生品リサイクル率(設備工事)97.7% (車両)95.3%	<ul style="list-style-type: none"> 駅ごみ・列車ごみ(資源ごみ)リサイクル率などの目標はすべて達成 ※廃プラなどリサイクル率の低い品目のリサイクル率向上 			
	環境マネジメントシステム(EMS)の推進	法令順守と環境汚染リスクの回避		<ul style="list-style-type: none"> 環境研修や環境審査により、運用面での改善が進展 ※グループ会社と一体となった取り組みのさらなる推進 			
	地域・自然との共生	生物多様性保全の取り組み推進		<ul style="list-style-type: none"> 各職場において生物多様性保全の取り組みが浸透 ※取り組み事例の水平展開 			
リスクマネジメント	危機対策	グループ一体となった経営上重大なハザードリスクへの対応	各種訓練を繰り返し実行することで、グループ会社を含め、リスクへの感度を維持・向上させ、必要な見直しを行っている	<ul style="list-style-type: none"> 大規模イベントを見据え、グループ一体となり、警戒警備体制の準備を推進 訓練を通じて、グループ全体でリスクへの初動体制に関する感度が向上 ※初動体制確立後の具体的な業務継続の取り組み 	<ul style="list-style-type: none"> グループ一体となった経営上重大なハザードリスクへの対応 <ul style="list-style-type: none"> 大規模イベント開催時における警戒警備の実行 各種訓練を通じて有事初動体制の強化(体制の確立および具体的な業務継続) 大規模災害を想定した代替拠点整備の検討 	地震などをはじめとする各種リスクに対する訓練を実施し、必要な検討や見直しを実施している状態	
	コンプライアンス	組織風土上の課題の認識と改善および新たなコンプライアンスリスクへの対応	重大な組織型不祥事の発生なし	<ul style="list-style-type: none"> 「不祥事予防に向けた組織マネジメント」についてグループ全体に浸透させていく必要あり ※個人情報保護に関する新たな課題について、プライバシーポリシーや社内規程など実務面での対応およびグループ全体としての体制整備が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 組織風土上の課題の認識と改善および新たなコンプライアンスリスクへの対応 <ul style="list-style-type: none"> 企業グループ全体で不祥事予防に取り組むための「3つの価値観」の浸透 企業倫理アンケートなど組織風土のモニタリングにおいて、職場改善につながるフィードバックの実施 個人情報保護に関するプライバシーポリシーや社内規程の改正 海外ビジネス展開における腐敗行為防止に向けた取り組み 	組織型不祥事などの重大なコンプライアンス違反が発生していない状態	
	情報セキュリティ	JR西日本グループ全体の情報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 危機対応能力の向上	情報セキュリティに関する重大な事故・被害の発生なし	<ul style="list-style-type: none"> グループ会社を対象とした標的型攻撃メール訓練の実施や社内IT環境の自主点検の実施により危機意識が向上 JRW-CSIRT向けの集合研修やインシデント対応訓練を通じて、危機対応能力が向上 ※巧妙化するサイバー攻撃への対策 	<ul style="list-style-type: none"> JRW-CSIRTの継続的活動 大規模イベントにおけるサイバー攻撃に対するリスク低減および警戒・警備体制の強化 情報セキュリティの基準施行によるグループ全体の情報セキュリティレベルの向上 	情報セキュリティに関する重大な事故・被害が発生していない状態