



安全、安心で、人と地球にやさしい交通

福知山線列車事故を原点とした安全性向上

福知山線列車事故について

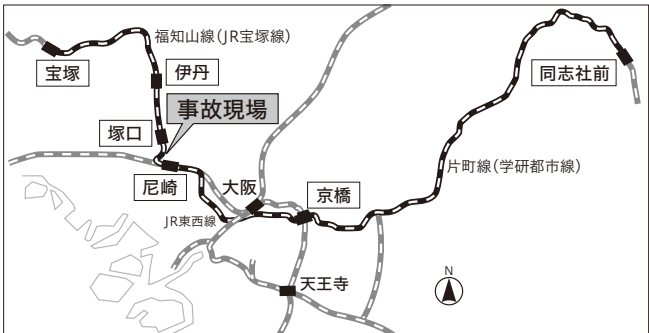
2005年4月25日、弊社は、106名のお客様の尊いお命を奪い、563名の方々にお怪我を負わせるという、極めて重大な事故を惹き起こしました。あらためましてお亡くなりになられた方々にお詫びし、ご冥福をお祈り申し上げますとともに、ご遺族の皆様、お怪我をされた方々にご家族の皆様に、心より深くお詫び申し上げます。

併せまして、事故に関して多大なるご心労、ご迷惑をおかけいたしましたお客様や地域の皆様方に、心からお詫び申し上げます。

弊社としましては、被害に遭われた方々に真摯に対応させていただくとともに、さらなる安全対策の充実、企業風土の変革に引き続き取り組んでまいります。

概要

発生日時	2005(平成17)年4月25日(月) 9時18分頃 天候 晴
発生場所	福知山線 塚口駅～尼崎駅間 尼崎駅起点上り 1k805m付近(兵庫県尼崎市)
関係列車	宝塚駅発 同志社前駅行き 上り快速 電第5418M列車(207系7両編成)
概況	電第5418M列車は、塚口駅～尼崎駅間において、半径304mの右曲線に制限速度70km/hを大幅に超える約116km/hで進入し、先頭車両から5両目車両までが脱線、先頭車両と2両目車両が進行方向左側のマンションに衝突しました。 この事故により、106名のお客様がお亡くなりになり、運転士1名が死亡しました。さらに、562名のお客様と付近をご通行中の方1名にお怪我を負わせてしまいました。



事故原因

航空・鉄道事故調査委員会(現:運輸安全委員会)「鉄道事故調査報告書」より

本事故は、本件運転士のブレーキ使用が遅れたため、本件列車が半径304mの右曲線に制限速度70km/hを大幅に超える約116km/hで進入し、1両目が左へ転倒するように脱線し、続いて2両目から5両目が脱線したことによるものと推定される。

本件運転士のブレーキ使用が遅れたことについては、虚偽報告を求める車内電話を切られたと思い本件事掌と輸送指令員との交信に特段の注意を払っていたこと、日勤教育を受けさせられることを懸念するなどして言い訳等を考えていたこと等から、注意が運転からそ

事故の反省と教訓

事故からどれだけ時間が経過し、世代交代が進んでも、事故を惹き起こした当事者として、決してこの事故を風化させることなく、福知山線列車事故を安全の取り組みの原点としていかなければなりません。将来にわたってこの事故の重い反省と教訓を継承していくため

れたことによるものと考えられる。

本件運転士が虚偽報告を求める車内電話をかけたこと及び注意が運転からそれたことについては、インシデント等を発生させた運転士にペナルティであると受け取られることのある日勤教育又は懲戒処分等を行い、その報告を怠り又は虚偽報告を行った運転士にはより厳しい日勤教育又は懲戒処分等を行うという同社の運転士管理方法が関与した可能性が考えられる。

に、当時の企業風土や安全マネジメントにおける問題点を再確認し、何を安全の羅針盤として引き継いでいくべきかをまとめた「将来にわたる鉄道の安全の実現に向けて」を策定し、2021年3月に公表しました。

反省すべき点とその背景要因

事故当時、弊社においては、経営施策を計画・実施する際にリスクを抽出し対処する仕組みを整備しておらず、当該曲線部に対する速度照査付きのATSを整備できていませんでした。また、ヒューマンファクターの理解が不足しており、懲罰的と受け止められる再教育などを行っていました。さらに、技術力や安全感度の停滞、行き過ぎた上意下達、成功体験による過信などの問題が組織の中にあり

ました。

このように、事故当時は安全マネジメント全体にさまざまな問題点があり、「組織全体で安全を確保する仕組み」と「安全最優先の風土」が構築できておらず、「尊い人命をお預かりする企業としての責任を果たしていなかった」と深く反省しています。

福知山線列車事故の反省

「組織全体で安全を確保する仕組み」と「安全最優先の風土」が構築できていなかった
すなわち、「尊い人命をお預かりする企業としての責任を果たしていなかった」

反省の主な背景要因(組織の底流にあった問題点)

安全に対する向き合い方、組織的な安全確保のあり方

- 鉄道の運行は必然的にリスクを伴うものであり、法令などにかかわらず、重大な結果を招く事故を未然に抑え込むよう取り組まなければならないという考え方に立脚できていなかった
- 専門部門が個々に責任をもって取り組むべきとの認識が強かったため、安全を経営の最優先事項として経営層が一体となり、組織を挙げて取り組む態勢になっていなかった

安全の担い手である社員に対する向き合い方

- 「人は誰でもエラーする可能性がある」ことを前提としておらず、懲罰的と受け止められる精神論的な指導が広がる結果を招いた
- 現場第一線の社員に「決められたことを決められたとおりにする」ことを強く求め、「社員の意見に耳を傾け、社員一人ひとりの人格、自主性を尊重し、主体的な取り組みを結集することで安全やサービスの質を高めていく」組織運営には至っていなかった

鉄道事業運営への過信・慢心と社会に対する姿勢

- 事業運営に対する過信や慢心が芽生え、社外から謙虚に学ぶ姿勢に欠けていた

事故の教訓

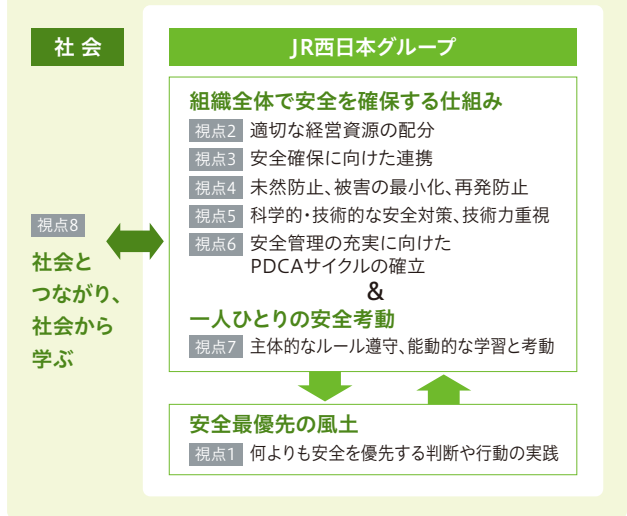
将来にわたり安全な鉄道を実現し続けていくためには、「組織全体で安全を確保する仕組み」をつくり、その仕組みのもとで「社員一人ひとりの安全考動」を積み重ねることが必要です。

これらの営みを通じて「安全最優先の風土」が育まれ、さらなる「仕組み」の構築・改善や「一人ひとりの安全考動」につながっていき、このサイクルを回し続けることで、継続的な安全性の向上が実現できます。

さらには、弊社内で安全の取り組みを進めるだけではなく、お客様や社会の皆様のご理解とご協力をいただきながら「社会とつながり、社会から学ぶ」ことで、より一層、鉄道の安全を高めていくことも重要です。

このような考えのもと、福知山線列車事故の教訓として、「安全の実現に欠かせない視点」を定義しました。

■「安全の実現に欠かせない視点」



「安全の実現に欠かせない視点」に基づく取り組み

「安全の実現に欠かせない視点」に基づいて、安全の取り組みの方向性の確認や有効性の検証を定期的に行い、改善につなげる仕組みを構築し、安全マネジメントの向上を図っています。また、安全の取り

組みの趣旨や背景を社員一人ひとりが理解し、自らの果たすべき役割を認識して具体的な実践につなげていくため、社員教育などの取り組みを実施しています。

祈りの杜 福知山線列車事故現場
▶ <https://www.westjr.co.jp/fukuchiyama/inorinomori/>
JR西日本あんしん社会財団
▶ <https://www.jrw-relief-f.or.jp/>

福知山線列車事故を原点とした安全性向上

いのちの杜 福知山線列車事故現場

事故現場は、お亡くなりになられた方々のご無念、ご遺族様のお悲しみ、また、お怪我をされた方々のお辛い記憶などのさまざまなお気持ちや、列車が脱線し衝突した痕跡が残る非常に大切な場所です。この「祈りの杜」は、お亡くなりになられた方々の慰霊・鎮魂の場として、また、将来にわたり事故の痕跡を保存し、事故を決して風化させることなく、いのちの大切さを社会や後世に伝え続けていく場として、そして弊社が事故を反省し、安全を誓い続けていく場として、将来にわたり責任を持って大切にお守りし続けてまいります。



事故を心に刻み考動していく取り組み

福知山線列車事故のような重大な事故を決して発生させないという強い決意のもと、事故を忘れず、この事故から学び反省したことを、日々の業務において実践できるよう、社員一人ひとりの安全意識を高める研修や取り組みを行っています。

「安全の日」の制定と各職場での取り組み

福知山線列車事故を風化させることなく、安全を最優先する企業風土を構築するため、事故を発生させた日である25日を毎月の「安全の日」として制定し、全社を挙げた具体的行動を起こす日としました。

各職場では、「祈りの杜」の訪問のほか、お客様の救護訓練や系統を超えた社員間でのディスカッション、ご被害者様に講話いただいた映像の視聴や、事故を経験した社員による語り継ぎを行うなど、工夫して取り組みを進めています。

職場での取り組み（下関列車区）

下関列車区では、「安全の日」の取り組みとして「安全考動会議」を実施しています。会議では、事故を語り継ぐ活動として、社員が自ら事故に対する思いや経験を語り、それを次世代に伝える取り組みを行っています。一緒に働く仲間の思いや経験を聞くことで、事故の重大性をより強く感じ、より自分のこととして捉えられるよう意識しています。

また、事故の反省を踏まえ、安全の実現に向けた取り組みを理解し実践するために「安全の実現に欠かせない視点」について考える機会を設けています。毎月異なる「視点」をテーマに、自分たちの業務に関連する事柄を考え、行動に移すためのディスカッションを行うことで、自分だけでなく他の人の意見も取り入れ、より高いレベルで業務に活かせるようにしています。乗務員という業務特性上、同じ時間に集うことが難しいため、Web視聴により、全員が参画できるように工夫しています。



「祈りの杜」への訪問

ご被害者様のさまざまなお気持ちや、事故の事実が残る非常に大切な場所である「祈りの杜」を訪れることにより、事故の当時の状況や事故の悲惨さ、いのちの大切さを学ぶことで事故を心に刻みます。そのうえで、安全最優先の考動の実践につなげます。



鉄道安全考動館での学習

福知山線列車事故の反省と、過去の事故や災害などの教訓を体系的に学ぶための施設である鉄道安全考動館での学習を通じて、安全最優先の意識の浸透を図っています。

また、体感することで対策を学ぶ施設である安全体感棟での学習を通じて、労働災害やヒューマンファクターについて理解を深めています。



被害に遭われた方々への対応

この事故で被害に遭われた方々に対して、お一人おひとりのお気持ちやご意見などを丁寧にお伺いしながら、引き続き真摯な対応に努めてまいります。

追悼慰霊式

お亡くなりになられた方々に哀悼の誠を捧げるため、2005年9月に「慰霊と安全のつどい」を開催し、その後、毎年4月25日には「追悼慰霊式」を開催しています。

ご説明会

ご被害者様への対応、安全性向上などの弊社の課題や取り組みについて、社長をはじめ関係役員が直接ご被害者様にお伝えし、さまざまなご意見をお伺いするため、ご説明会を毎年開催しています。



安全で安心できる社会づくりに向けた取り組み

お客様のかけがえのない尊い命をお預かりしている企業として、重大な事故を惹き起したことの反省の上に立ち、「安全で安心できる社会づくり」の一端を担いたいとの思いから、2009年4月にJR西日本あんしん社会財団を設立いたしました。事故や災害などで被害

に遭われた方々の心身のケアに関わる事業や、地域社会の安全構築に関わる事業など、「こころ」や「いのち」に向き合う取り組みを行っています。

主催事業

多様な観点から「いのち」を取り上げ、自らを見つめる機会の提供を目的とした「いのちのセミナー」を、さまざまな分野で活躍する講師を招へいし、実施しています。また、設立10年を機に小・中学生を対象とした『「いのち」の作文コンクール』を毎年実施しており、作文を通じ、「いのち」の大切さを考えていただくとともに、優秀作品について世の中にお伝えしています。

助成事業

事故・自然災害や不測の事態に対する備え、その後のケアなど、「安全で安心できる社会づくり」に向け活動する団体や研究を対象に、公募助成を行っています。また、地域で行われている救命処置の普及活動を支援するためAED訓練器等を助成しているほか、「いのちの電話」など実績のある団体にも助成を行っています。



いのちのセミナー



AED訓練器助成事例



「いのち」の作文コンクール作品集



安全、安心で、人と地球にやさしい交通

安全、安心で、人と地球にやさしい交通に対するJR西日本グループの考え方

JR西日本グループは、「安全はすべてに優先する」という価値観のもと、鉄道の安全性向上を最重要課題としています。福知山線列車事故の反省と教訓を踏まえ、事故防止に向けた不断の努力を続けることはもちろん、災害対策や安全最優先の風土醸成など、すべての人に安心いただける鉄道サービスの提供に努めています。

その信頼に基づいて、一人ひとりのお客様に快適なモビリティサービスとして持続的にご利用いただけるよう、環境負荷の少ない鉄道の価値を最大化するとともに、交通全体がシームレスなサービスとして認識され、定着している未来を構築していきます。

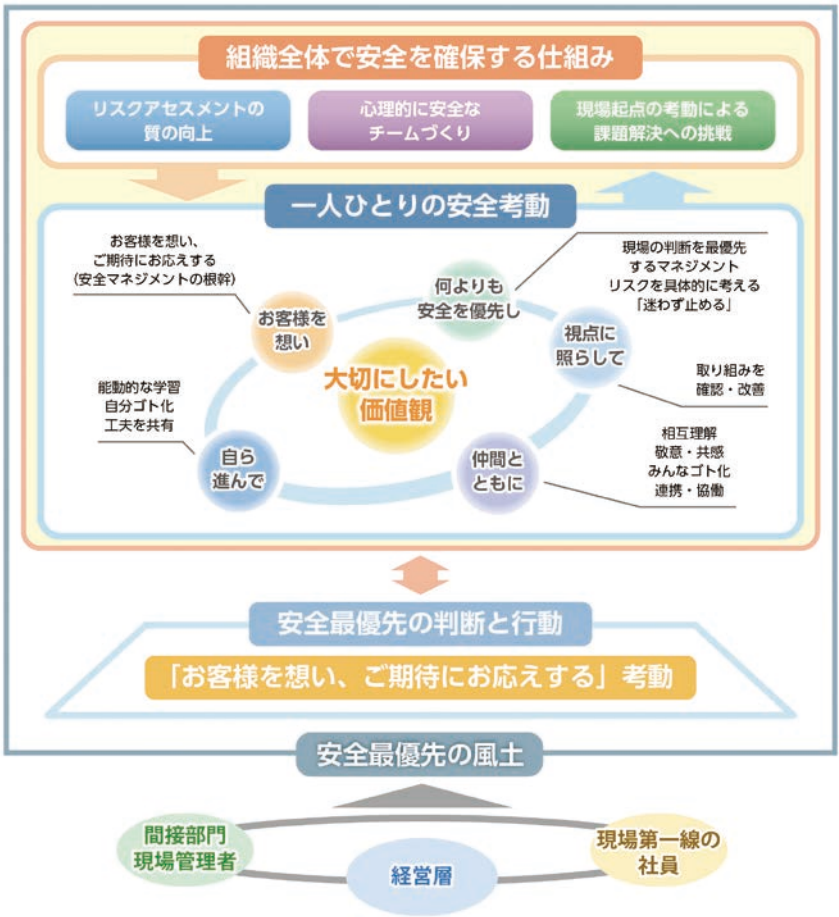
主なリスク	取り組み	社会的価値
● 事故の発生によるお客様の生命・財産への被害に伴う補償および事故後の事業中断 ● 自然災害発生による事業中断や復旧費用の増大 ● 環境規制の強化による対応コストの増加 ● エネルギー価格の上昇によるコストの増加	JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027の取り組み ● ホーム安全 ● 踏切安全 ● 地震対策 ● ハード・ソフトの機能向上 ● 安全最優先の風土の醸成 ● 組織全体で安全を確保する仕組みの充実 ● 一人ひとりの安全考動の実践 ● 社会とつながり、社外から学ぶ	● 社会インフラの強靱化による社会の持続可能性向上 ● シームレスな交通サービスの提供による生活の豊かさへの貢献 ● 地球環境保護に取り組むことによる社会の持続可能性向上
主な機会		経済的価値
● 防災対策等、国土強靱化に向けた政府による支援 ● シームレスなモビリティサービスの提供による利用機会・需要の発掘 ● 社会の環境意識向上に伴うモーダルシフトの進展 ● 省エネ技術の進歩・普及による環境へのコストの軽減	多様なお客様のご期待やニーズに真摯に向き合い、人にやさしい交通へ ● バリアフリーの取り組み ● お客様の声に基づく取り組み 持続可能な社会 ● デジタルを活用したシームレスな交通体系(⇒P56) 地球環境 ● カーボンニュートラルに向けたCO₂排出量削減の取り組み(⇒P68) ● モーダルシフトの推進に向けた取り組み(⇒P70)	● 災害対策による設備への被害軽減、機会損失の最小化 ● シームレスな交通サービスの提供による鉄道利用者の増加 ● お客様のニーズに沿ったサービス提供による顧客満足度の向上 ● 環境意識の高まりによる鉄道利用者の増加 ● 省エネ技術の活用による新たな事業機会の創出

マテリアリティに対する主な取り組み

安全性向上の取り組み

「福知山線列車事故のような重大な事故を決して発生させない」ことは、JR西日本グループの責務であり、変わらぬ決意です。2023年度からスタートした「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」では、これまでの安全の取り組みについて確認の上、より一層の安全性向上の取り組みを実践しています。この計画に基づき、「お客様を目的地で安全にご案内する」使命を果たすため、「お客様を想い、ご期待にお応えする」ことを強く意識して安全性の向上に取り組むよう、安全に対する向きあい方を深めることで、「お客様から安心、信頼して繰り返しご利用いただける鉄道」を築きあげていきます。

「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」



経営層をはじめとした私たち一人ひとりが『大切にしたい5つの価値観(何よりも安全を優先し、お客様を想い、自ら進んで、仲間とともに、視点に照らして)』を共有するとともに、互いを認めあい、率直に発言し、挑戦を通じて学び高めあう「心理的に安全なチーム」づくりを進めています。そして、系統や組織をこえて現場の課題を共有し、仲間とともに「現場起点の考動」による課題解決に挑戦します。加えて、これまでに整備を進めてきた仕組みの有効性を高めていくため、系統や組織にまたがる重大リスクの抽出・対処、実践的な訓練の実施や技術力の向上、三現主義による実

態把握等に基づく改善等により、組織全体の「実行力の向上」を図ります。お客様のご期待にお応えし、社会からの信認を得られるよう、経営層が率先し、JR西日本グループ一丸となって計画を遂行しています。なお、安全投資については、「JR西日本グループ中期経営計画2025」のアップデートにより、2023年度から2027年度の5か年の安全投資を当初計画から800億円追加し6,100億円としています。引き続き、鉄道の安全は最重要課題であるとの認識のもと、「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」に基づき、必要な安全投資を着実に進めていきます。

安全性向上の取り組み

「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」に掲げる主な取り組み

ホーム安全

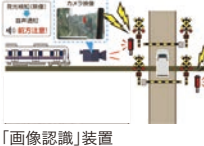
●ホームからの転落による列車とお客様の接触事故の防止に向けて、ホーム柵やホーム安全スクリーンの整備を推進



ホーム安全スクリーン

踏切安全

●大型車と列車が衝突する踏切障害事故の防止に向けて、自動車が踏切に停滞していることを列車の運転士に音声で知らせる装置の整備を推進



「画像認識」装置

地震対策

●地震発生時の安全性向上に向けて、耐震補強や逸脱防止ガードの整備など対策を推進



逸脱防止ガード

ハード・ソフトの機能向上

●ハード・ソフト両面の改良・改善による安全性向上

●安全で安定的な輸送の提供(輸送の質の向上)

安全最優先の風土の醸成

●現場の判断を最優先するマネジメントの確立

●「お客様を想い、ご期待にお応えする」考動



Think-and-Act Training

組織全体で安全を確保する仕組みの充実

●リスクアセスメントの質の向上

●「心理的に安全なチーム」づくり

●現場起点の考動による課題解決への挑戦



対策本部訓練

一人ひとりの安全考動の実践

●「大切にしたい5つの価値観」の共有、主体的な実践



安全考動の実践

社会とつながり、社外から学ぶ

●関係機関との自然災害等の事象発生時の対応に関する対話

●他鉄道事業者等から安全対策を学び、採り入れる取り組みの推進

2024年度の振り返り

2023年度に「死亡に至る鉄道労災」を2件発生させ、共に働く仲間のかげがえのない命を失ったことを重く受け止め、実態把握に基づいた安全対策を着実に実行するとともに、安全目標の達成に向けて各組織で実行力の向上に向けた取り組みを継続した結果、2024年度は「お客様が死傷する列車事故」、「死亡に至る鉄道労災」の発生を抑え込むことができ

ました。また、「ハード整備」についてはホーム安全・踏切安全・地震対策とも計画通り順調に進捗しました。さらに、「めざす状態」については、安全診断や内部監査、第三者評価や社内アンケートで状況把握を継続的に行うとともに、「心理的に安全なチーム」づくりなど課題がある項目を深掘りすることで、安全性向上の取り組みを進めています。

2027年度までの5年間を通じた目標	2024年度実績
お客様が死傷する列車事故 発生させない 死亡に至る鉄道労災 発生させない	発生なし 累計2件(2024年度は発生なし)
2027年度の到達目標	2024年度末実績
・ハード整備 (ホーム安全) バリアフリー料金制度対象駅のうち、 ①乗降10万人以上の駅にホーム柵を整備 整備率6割 ②乗降10万人未満の駅にはホーム柵またはホーム安全スクリーンを整備 整備率5割	①整備率48% ②整備率21%
(踏切安全) 対象踏切に対して、大型車が踏切に停滞していることを列車の運転士に音声で知らせる装置の整備 ①「無線発報」装置を整備している踏切 整備率9割 ②「画像認識」装置を整備している車両 整備率6割	①整備率76% ②整備率7%
(地震対策) 山陽新幹線における地震対策 ①構造物の倒壊を防止する対策(橋脚の補強) ②大きな軌道沈下を防止する対策(ラーメン橋台の補強) ③列車が大きく逸脱することを防止する対策(優先度が高い区間に対する逸脱防止ガードの整備)	①整備率92% ②整備率54% ③整備率78%
・めざす状態 「安全最優先の風土」の醸成、「組織全体で安全を確保する仕組み」の構築、 「一人ひとりの安全考動」の実践がなされている状態	「現場の判断を最優先するマネジメント」、 「お客様を想い、ご期待にお応えする」、 「心理的に安全なチーム」づくり、 「現場起点の考動」「大切にしたい5つの価値観」を 意識した考動等の推進

※到達目標の詳細については、当社ホームページ「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」をご参照ください。
※整備率は、到達目標設定時の整備計画数を基に算出しています。 ※(ホーム安全)②の整備率は、乗降10万人以上の駅のホーム安全スクリーンも含みます。

具体的な取り組み事例

JR九州と連携したお客様救護および救済訓練の実施(下関駅)

山陽本線下関駅～門司駅間はJR九州エリアですが、この区間で列車が長時間運転を見合わせた場合、当社もお客様の救護や救済に駆けつけられることができるよう新たなルールを定めました。2024年12月には、実際の列車を用いた訓練を実施し、新たに定めたルールのもと、警察・消防への連絡、互いの役割分担や避難経路の確認など、安全にお客様の救護や救済を行えることを確認しました。



訓練の様子

迅速なお客様の救護および救済を目的とした会社間の新たなルールの確認を行いました

今回、当社からは訓練に約50名が参加しましたが、その責任者として訓練に参加することになりました。

JR九州と当社では、使用しているルールや用語が異なる中で、新たなルールのもと、JR九州の社員はもちろん、当社のほかの部門で働く仲間と、スムーズに連携を行うために、各々がどう行動すれば良いか、事前に確認しておくことができました。

実際にお客様の救護や救済が必要になった際にも、今回の訓練で学んだことを活かし、迅速・確実な対応を行いたいと思います。

中国統括本部
下関駅
児玉 竜治



心理的に安全なチームづくり(安全推進部)

当社では「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」において、互いに認め合い、素直に意見を発信し、挑戦を通じて学び高め合う「心理的に安全なチーム」づくりを進めています。

平常時はもちろんですが、異常時などで対策本部が設置されるような緊迫した状況においても心理的安全性を確保し、適切なコミュニケーションを取ることが安全につながります。経営層を含めた階層別の研修を繰り返し実施するとともに、異常時を想定した訓練を積み重ねることで定着を図っています。

キーパーソン研修

安全性の向上を図るためにさまざまな階層の社員に対して働きかけを行い、好事例の共有を進めています

「心理的に安全なチーム」づくりに向けて、経営層に対する「トップ安全マネジメント研修」や、新任現場長に対する「新任現場長研修」などを実施しています。まずは「心理的に安全なチーム」づくりが安全性の向上につながることを理解し、そのうえで具体的にどのような行動を起こすかをテーマに仲間とともに議論し、挑戦につなげるきっかけづくりから始めました。

さらには、各職場で「キーパーソン」を養成し、好事例の蓄積・共有をする機会をつくりました。併せて、鉄道安全シンポジウムにおいても、社内外の優れた取り組み事例を学べるようにすることで、自箇所への採り入れの後押しを図っています。

鉄道本部
安全推進部
渡利 優樹



33 JR西日本グループ 統合レポート2025

JR西日本グループ 統合レポート2025 34

大切に
する
価値観

トップ
メッセージ

めざす
未来
に向けた
価値
創造
プロセス

JR西日本グループの
マテリアリティ

コーポレート
ガバナンス

データ集



具体的な取り組み事例

ホーム上の安全性向上に向けたトリックアート型シールの水平展開(大阪車掌区)

大阪車掌区では、列車がホーム上のお客様と接触することを防止するため、トリックアート型シールを活用して安全性向上を図りました。シールには滑りにくい材質を使用するとともに、乗務員の誤認防止にも配慮しました。この取り組みが社内ネットワークで共有されたことをきっかけに水平展開が進み、2024年度は広島地区にも導入されました。



トリックアート型シール

ホーム上のお客様の安全性向上を目的とした取り組みが社内では好事例として展開されました

お客様が死傷する列車事故を発生させない取り組みは、乗務員だけで完結するものではなく、さまざまな部門の連携によって成り立っています。今回の取り組みは、JR京都線沿線の職場が連携を図る会議で、ホーム上の列車と点字ブロックの間にお客様が滞留することで、お客様をドアに挟んでしまったり、列車とお客様が接触してしまう事象につながる危険性があるという共通認識のもと、問題解決に向けて各部門が連携を図りながら、考案できた点が良かったと考えています。この取り組みが、ほかの地区で展開され続けていることを、とてもうれしく思います。

近畿統括本部
大阪車掌区
石井 正人



飛来物防止を目的とした沿線農家への啓発活動(福井新幹線電気区)

強風時に農業用ビニールが架線に付着し、列車が運転を見合わせることを未然に防ぐため、福井新幹線電気区では、「新幹線も、お客様の思い出も、止めたくない」という強い想いを込めたポスターを作成するなど、沿線農家への啓発活動を行っています。

この取り組みに共感いただき、2024年4月には沿線農家に配布されている広報誌に記事を掲載していただきました。

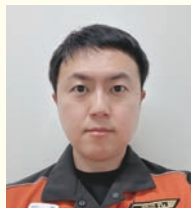


啓発ポスター

過去の事象からリスクを想定し周囲に働きかけることで安全、安定輸送の提供に貢献しました

飛来物が架線などの設備に付着する事象に対しては、訓練を実施し、スムーズに対応ができるように備えています。一方、自然災害とは異なり、飛来物の多くは、地域の皆様にご理解とご協力をいただくことで、少なくすることができるのではないかと考え、啓発活動も併せて行うことにしました。活動にあたっては、北陸新幹線の金沢・敦賀間開業を控えている時期だったこともあり、開業に期待していただいているお客様や地域の方々のために何かできることはないかを考えました。今後も、社外や社内の関係者ともさらなる連携強化を図り、お客様にとって「新幹線が安全で安定して走っている当たり前」を提供できるように取り組んでいきます。

金沢支社
福井新幹線電気区 敦賀派出
前田 力



多様なお客様のご期待やニーズに真摯に向き合い、人にやさしい交通へ

バリアフリーの取り組み

基本的な考え方

●お身体の不自由なお客様やご高齢のお客様をはじめとする多様なお客様に、安全に、安心して鉄道をご利用いただけるよう、ご期待やニーズにお応えすべく取り組んでいます。

ハード

駅のホームにおける安全性向上を重要な経営課題と捉え、ホームからの転落による列車とお客様の接触事故の防止に向けてホーム柵やホーム安全スクリーンの整備を推進しています。

- ホーム柵、ホーム安全スクリーンの整備
- エレベーター、バリアフリートイレの整備
- 車両新造、リニューアル時のバリアフリー化



ソフト

まずは、社員が適切な介助や応対および積極的なお声がけに取り組むとともに、お客様にもご協力をいただきながら、すべてのお客様に安心してご利用いただけるよう、取り組みを進めています。

- 社員のマインドや介助スキルの向上
- 分かりやすい情報提供の充実
- 社員によるお声がけや見守り
- 優先席やバリアフリートイレの適正利用マナー啓発

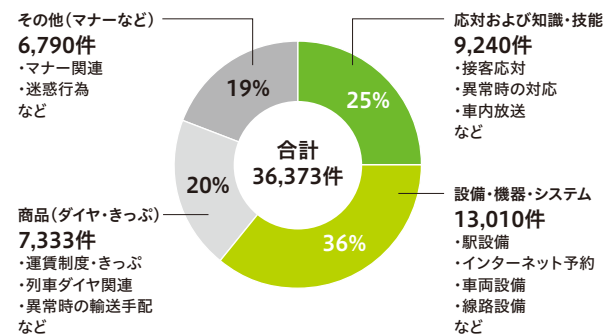
お客様の声に基づく取り組み

顧客起点の経営の実現に向けて、お客様の声(VoC: Voice of Customer)を集約し、サービス品質向上に活かす取り組みを進めています。ご意見・ご要望やお問い合わせについては、駅係員や乗務員が直接お伺いするほか、電話やメールで承る窓口として「JR西日本お客様センター」を設置しています。

いただいたご意見・ご要望は、速やかに内容を確認しご回答するとともに、データベースで一元管理し、関係する部署へ連携することで、施策への反映、サービスの改善や対策につなげています。

2024年10月からは「社員の声」を集約する取り組みも始め、社員が実際に当社のサービスを利用して感じたアイデアもサービス改善に活用しています。

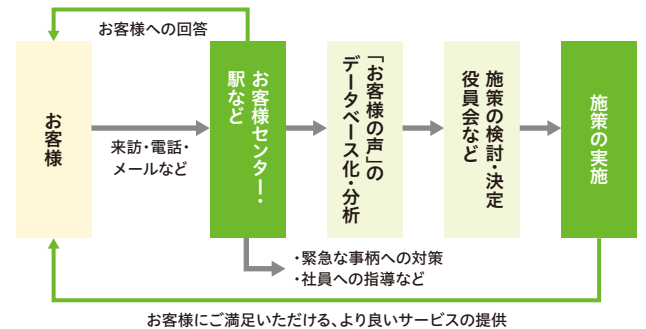
ご意見・ご要望(2024年度)



また、毎年「お客様満足度調査」を実施し、当社をご利用いただく際のさまざまなお客様接点でのサービス評価を行っています。中計2025の中では、サービス満足度に加えて、新たに推奨度(NPS: Net Promoter Score)に着目し、より多角的な分析を行っています。

これらのお客様ニーズを経営層をはじめ全社で共有し、サービス改善の取り組みの深度化を図っています。

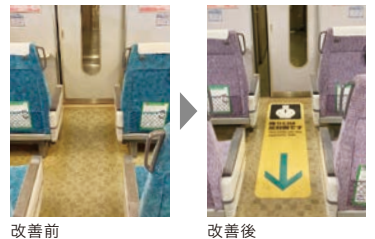
お客様の声の流れ



改善事例

くろしお(オーシャンアロー車両)車内の降り口を足元に表示

※車両の片側にしか乗降口のない場合の分かりにくさの解消



改善前

改善後