

2004-2008 J R西日本グループ中期経営目標

チャレンジ2008
～ お客様とともに ～

平成17年3月23日
J R西日本グループ

チャレンジ2008～お客様とともに～ (JR西日本グループ中期経営目標)

< 将来の見通しに関する注意事項 >

本資料に記載されている、当社の現在の計画、目的、戦略、確信等のうち、歴史的事実でないものは、将来の業績に関する見通しです。これらの記述は現在入手可能な情報から得られた当社の経営者の判断や予想に基づいているため、リスク又は不確定要素が含まれています。従いまして、これらの将来の業績に関する見通しは、実際の業績と大きく異なる結果となる可能性があります。実際の業績に影響を与え得るリスク又は不確定要素には以下の事例が含まれますが、これらに限定されるわけではありません。

- ・景気の後退、デフレ、人口減少及び当社の事業に影響を与えるその他の要因
- ・当社にとって不利益となる日本の法律、規則及び政府の方針の変更
- ・旅客鉄道会社及び航空会社等の競合企業が採用するサービスの改善、
価格の引下げ及びその他の戦略
- ・営業収益の減少や予期せぬ費用の増加
- ・財産の損失や災害等による賠償責任若しくは悪い評判
- ・地震やその他の自然災害のリスク

なお、本資料において、日付が特定されていない情報については、平成17年3月23日現在のものを反映しています。

現行目標の振り返り・新目標策定の背景

現行目標の振り返り

13年12月 法的な完全民営化

17年度を目標年度とする

5カ年の「グループ中期経営目標」(現行目標)の策定
数値目標について16年度にほぼ達成できる見込み

新目標策定の背景

16年3月 株式完全売却

発足当初からの目標である完全民営化を名実ともに達成

現行目標策定時には計画に盛り込んでいなかった事項の具体化

- ・ 大阪駅改良・新北ビル開発計画
- ・ ㈱日本旅行の連結子会社化 など

当社を取り巻く経営環境

外部環境

- ・ 不透明な経済情勢
- ・ 人口減少時代への突入
- ・ 市場における競争激化
- ・ 連結経営の定着化
- ・ 企業の社会的責任(CSR)に対する要請の高まり

内部環境

- ・ ますます強まる株主からのご期待
- ・ お客様が求められる品質水準の高まりに対する対応
- ・ 社内における現状維持で良しとする気風の広がりに対する懸念

目指すべき基本的方向

「経営理念」の一層の具現化
企業グループとしての総合力の発揮
持続的成長・発展と企業価値の向上



お客様との確固とした関係の構築
(「安心感・信頼感」、「満足感」の実現)

収益の拡大、株主価値の向上と社員の働きがい、誇りの創出
市場に生き、社会と共生する企業グループとして、
社会的責任を遂行

本期間における3つの挑戦

1. 「お客様目線の徹底」への挑戦

- ・お客様の「安心感・信頼感」、「満足感」の実現

2. 「トップラインの拡大」への挑戦

- ・収益の大宗を占める運輸収入における
減収傾向からの脱却
- ・グループ全体としての成長軌道への歩み

3. 「不断の変革」への挑戦

- ・現状維持を良しとせず、
常に「企業文化」「企業風土」を変革

行動計画

「お客様目線の徹底」への挑戦

「トップラインの拡大」への挑戦

「不断の変革」への挑戦

将来の飛躍に向けたプロジェクトの推進

技術開発、研究の推進

地域社会経済への貢献

地球環境問題への積極的取り組み

企業の社会的責任の遂行

「お客様目線の徹底」への挑戦

1. お客様の「安心感・信頼感」 をより確実なものへ

< 鉄道事業 >

安全安定輸送の確保 の徹底

- ・輸送設備の維持・更新
- ・大規模災害等に対する対策
- ・社員の教育等ソフト面での施策 など

< グループ事業 >

事業毎の特性を活かした商品・サービスの質の向上

「お客様目線の徹底」への挑戦

2. お客様の「満足感」の実現に向けて

グループ全体の事業活動の基軸

= 「顧客満足の上昇」

お客様の目線に立った一層の質の上昇

・ フロントサービスから

新たな施策の起案、実施に至るまで

CRM の推進

(CRM : 顧客との関係を中心に据えた
事業活動を実現するための取り組み)

・ IT の積極的活用



「トップラインの拡大」への挑戦

< 鉄道事業 >

新幹線・・・各区间における

シェアの拡大及び増収

- ・「のぞみ」の増発など輸送面に加え、
価格・販売面を含めたトータルとしての
商品・サービスの質の向上



「トップラインの拡大」への挑戦

在来線：アーバンネットワーク
(京阪神都市圏輸送)

…16年度見込の水準の維持

- ・ 私鉄競合区間における新駅開業
- ・ シェア拡大に資する諸施策

「DISCOVER WEST」を
はじめとしたキャンペーンの展開

ICカード「ICOCA」の
活用・可能性の追求と

IT 販売チャネルの強化・拡充

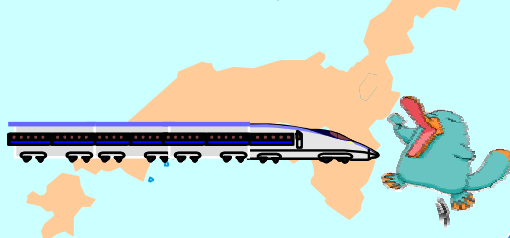


「ICOCA」の展開戦略 ~いつでも、どこでも、なんでも ICOCA~

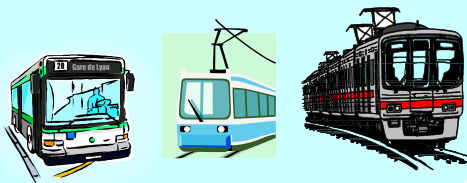
参考

利用範囲の拡大

当社の鉄道事業



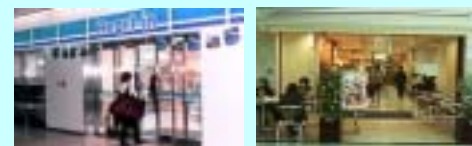
他の鉄道・バス



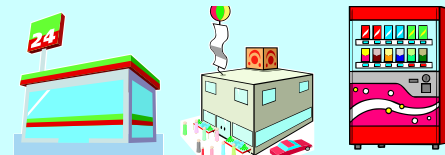
新たな機能の付加

電子マネー

当社グループ企業



ご利用先の拡大へ



新しい技術導入の検討 ・可能性の追求

Cashless
ICOCA



新たな ビジネスモデル



「トップラインの拡大」への挑戦

＜グループ事業＞

駅力向上のための

「NexStation Plan」の達成
お客様の目線に立った事業展開
駅の持つポテンシャルの最大化
各事業の競争力向上と

事業領域・エリアの拡大

基幹事業である鉄道事業との

シナジーの一層の発揮



「トップラインの拡大」への挑戦

< グループ事業 >

物販飲食カンパニー

- ・高効率業態(例・デイリーイン)への転換
- ・多店舗化の加速
- ・「駅ナカ」店舗の開発促進
- ・ビジネスホテル等の市中展開の拡大



S C カンパニー(ショッピングセンター)

- ・魅力的なテナントミックスの構築
- ・業態変更やリニューアルの促進による
「常時リフレッシュ」

「トップラインの拡大」への挑戦

< グループ事業 >

不動産カンパニー

- ・商業駅ビル展開
- ・高架下開発及び分譲事業の積極的推進

ホテルカンパニー

- ・チェーンオペレーションの強化
- ・「グランヴィア」ブランドの強化



「トップラインの拡大」への挑戦

< グループ事業 >

その他

・百貨店業

ジェイアール西日本伊勢丹における
タイムリーなリモデル、ノウハウを活かした
駅構内ゾーン開発



「トップラインの拡大」への挑戦

< グループ事業 >

その他

・旅行業

日本旅行におけるeコマース販売の強化など事業構造の転換、事業領域の拡大

・新規事業

クレジットカード事業等の積極展開、電子マネー化の推進

「不断の変革」への挑戦

成長へのチャレンジと

環境変化が及ぼす負の影響の克服を

継続的に成し遂げる企業風土の構築

- ・社員の意識の変革
- ・組織・事業など業務運営全般の変革

効率的な業務運営体制の構築とコストダウン

- ・業務プロセスの革新
- ・ITや先進技術を活用した機械化・システム化

将来の飛躍に向けた プロジェクトの推進

大阪駅改良・新北ビル開発



新幹線N700系車両の開発

(JR東海との共同開発)

シナジーを発揮し得る

新たなビジネスモデルの構築

九州新幹線博多開業への適切な対応

技術開発、研究の推進

- ・安全対策のためのシステム開発
- ・技術試験車「U@tech」を活用した次世代車両の開発



- ・IT等の活用
- ・さらなる高速化へ向けた研究
- ・(財)鉄道総合技術研究所・
大学等の研究機関との連携強化

在来線技術試験車”U@tech”の取り組み

参考

より安全・快適で信頼性が高く、また地球環境に適合した次世代車両の研究開発を行います。

輸送の信頼性向上

車両制御の知能化



列車状態を常時監視
不具合を自動で応急処置
不具合箇所の迅速な診断
…デジタル車両制御の開発



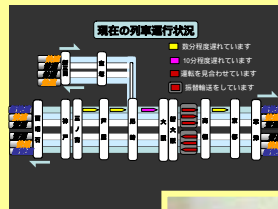
車両構造の革新

不具合箇所の迅速な交換
…機器着脱のユニット化

モバイルITによるサービスと業務の革新

ネットワークと支援システムの構築

お客様への的確な情報提供
指令,乗務員の情報の高度化
走行中のリモート監視
…無線ネットワークの開発
…車内情報ネットワークの開発
…業務支援システムの開発



車両のシステムチェンジ

駆動システムの革新

エネルギー効率の向上
静粛性の向上
…新方式モータの開発



走り装置の革新

乗り心地向上
メンテナンス低減
…試験台車による技術検証



地域社会経済への貢献

エリア内における観光の一層の活性化

- ・「DISCOVER WEST」をはじめとする
観光需要創出のためのキャンペーンを
積極的に展開

地域の発展に資する活動

- ・自治体等と連携した各種施策の推進

地球環境問題への積極的取り組み

エネルギー効率に優れ、地球環境にやさしい
鉄道の特性の一層の発揮

平成20年度 環境指標

- ・省エネルギー車両比率 65%
- ・駅・列車ゴミのリサイクル率 40%
- ・鉄道資材発生品のリサイクル率 85%以上

省エネルギーの取り組み

省エネ車両の導入



ハイブリッド給電システム

省資源の取り組み

リサイクルセンターの設置



中古レール再生プラント

地球環境問題への積極的取り組み

「環境管理」の取り組みの推進

- ・事業活動に伴う環境への影響の低減
- ・日常業務における環境影響の管理

グループ会社と一体となった勉強会



環境管理の社内審査

環境管理の取り組み

環境保護の取り組み

京都駅ビル屋上緑化



車両所での太陽光発電

企業の社会的責任の遂行

- ・社会的インフラとしての鉄道の使命
- ・コンプライアンスに基づいた健全な事業運営
- ・お客様や株主、地域社会等の
ステークホルダーの皆様との
良好な関係を構築



社長をトップとするCSRの推進体制の整備

大規模災害等を想定した
危機管理体制の充実

20年度における数値目標

連結ROA (総資産営業利益率) 6.4%

連結ROE (株主資本当期純利益率) 10.0%

連結営業収益 12,500億円

運輸収入 7,565億円

資本構成における自己資本並びに長期債務
の状況等を踏まえ、営業収益を目標水準に向
けて持続的に安定成長させ得ることを前提に、
本期間において、

1,000円増配し、

6,000円(年間)の配当を予定