

2025 年 7 月社長会見



2025 年 7 月 23 日

1. 営業・輸送概況
2. 安全報告のさらなる活用
3. 万博期間後半に向けた夏の観光施策

詳細

ご挨拶

倉坂でございます。本日は私が社長に就任して以来はじめての定例記者会見となります。どうぞよろしくお願い申し上げます。

1. 営業・輸送概況

【運輸取扱収入（速報値）】

収入ですが、6月は前年比で107.5%、7月は14日までに106.3%でございました。

運輸取扱収入（速報値）

	前年同日比			
	収入計	近距離券	中長距離券	定期券
6月	107.5%	110.9%	108.0%	100.6%
7月（7/1～14）	106.3%	109.4%	106.1%	103.7%

※実績は直営の速報値。駅などでの取扱高(消費税を含む)を示すものであり、旅行会社での発売分などを除きます。

【新幹線・在来線特急・近畿圏のご利用状況（速報値）】

次に、ご利用状況ですが、山陽新幹線は、6月が前年比で110%、7月が14日までに102%、近畿圏については、6月が109%、7月が14日までに108%でございました。

6月から7月にかけては、万博の影響もあり、前年比100%を超える多くのお客様にご利用いただいております。夏休みを迎えており、帰省などさらに多くのお客様がお出かけになる時期になります。

一方で、天候の影響を受けやすい季節でもありますので、改めて、自然災害に対するハード面・ソフト面の対策を着実に継続し、お客様に安心してご利用いただけるよう、取り組んでまいります。

新幹線・在来線特急・近畿圏のご利用状況（速報値）

	前年同日比				
	山陽新幹線	北陸新幹線	在来線特急	近畿圏	
				近距離券発売枚数	自動改札通過人員
6月	110%	105%	110%	109%	106%
7月（7/1～14）	102%	96%	101%	108%	103%

※実績は速報値。近畿圏は近距離券発売実績と自動改札通過人員の前年同日比を併記しています。

2. 安全報告のさらなる活用

次に、「安全報告」のさらなる活用に向けた仕組みの見直しについてお知らせいたします。

安全報告のさらなる活用



【安全報告の目的】

重大事故を未然に防ぐために、より多くの安全に関する情報を収集し、安全対策に活用すること

【安全報告とは】

事故に至らないかつ重大でない取扱い誤り等を

「安全報告」として集約

- ⇒
- ・場所や時間帯、内容などを傾向として把握
 - ・現場、支社、本社において情報共有
 - ・分析結果を基に安全対策を立案

【安全報告の状況】

2024年度 ※速報値

安全報告 約14,000件

うち、ヒューマンエラーに起因するもの 約3,000件

当社では、「事故」に至らなかった重大ではない取り扱い誤りを「安全報告」という区分にいたしておりまして、事象の概要を集約いたしております。集約されました「安全報告」から、場所や時間帯、内容などを傾向として把握し、現場・支社・本社で情報を共有するとともに、その分析結果を基に安全対策につなげております。

そもそも、福知山線列車事故の反省として、ヒューマンファクターに対する理解不足や組織内での過度な上意下達の風土によって、エラーを起こした社員が積極的には報告しにくい状況が生じていたという課題がございました。この反省を踏まえ、重大事故を未然に防ぐためには、より多くの安全に関する情報を収集し、それを安全対策に活用することが重要であると認識いたしまして、2007年に「安全報告」という区分を設け、「報告文化の醸成」に取り組んでまいりました。その過程では、「ヒューマンエラー非懲戒」という制度の導入など、社員がためらうことなくエラーや気づきを報告できる環境なども整えてまいりました。

なお「安全報告」は、2024年度には約14,000件が報告され、そのうち約3,000件はヒューマンエラーに起因するものでございました。

安全報告のさらなる活用



もっとながら。未来が動き出す。

【これまでの安全報告】

- ・報告者によってヒューマンファクターに関する情報のばらつきがある
- ・発生件数や場所等の統計的な分析に留まるところもある

【仕組みの見直し】

これまでの仕組み

- ・紙での報告様式



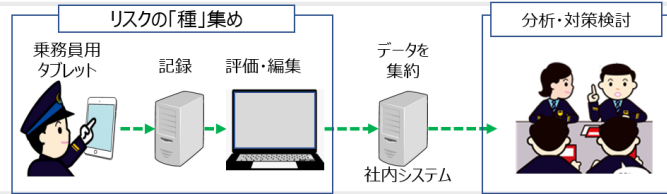
- ・主に**事象概要やエラー内容を収集**

エラー内容



新たな仕組み ※2024年12月～在来線乗務員にて先行実施

- ・報告方法のデジタル化



- ・(公財)鉄道総合技術研究所の知見を活用し、**エラー行動・心理要因・背後要因を収集**

エラー行動選択
(5項目)

心理要因選択
(12項目)

背後要因選択

【期待される効果】

- ・報告方法のデジタル化により、均質かつ多様なデータの蓄積
- ・新たな分析手法の導入により、ヒューマンファクターに基づく分析やより実効性の高い対策の立案

これまでの「安全報告」では、報告者によってヒューマンファクターに関する情報のばらつきがありました。発生件数や場所等の統計的な分析に留まるところもございました。

これらを克服するため、報告方法をデジタル化し、より均質かつ多様なデータを蓄積することで、ヒューマンファクターに基づく分析を行い、より実効性の高い対策の立案を目指してまいります。

報告方法のデジタル化につきましては、分析しやすくするために、集約する情報を均質化するうえ、乗務員が業務で使用しておりますタブレット端末で入力するシステムに変更いたしました。

さらに、ヒューマンファクターなどの分析において先進的な研究を進めておられます鉄道総合技術研究所様の知見をベースに、当社の実態を加味した仕組みを開発いたしました。この手法では、類型化されたエラー行動内容や心理要因、その背後要因を収集することが可能となります。これによりまして、エラー行動の背景やそれに付随するヒューマンファクターの分析が容易となり、ヒューマンファクターに基づいた安全対策を立案する際に、より有用なものになると考えています。

安全報告のさらなる活用

【エラー行動と心理要因の分析イメージ】

相関低い 相関高い

		心理要因							
		判断がつかない	思い込み	急ぎ・慌て	経験不足	重要性軽視	意識の逸れ	習慣・形骸化	その他
エラー行動	知覚のミス								
	行動のミス								
	量・程度が異なる行動								
	タイミングが異なる行動								
	余計・異なる行動								

背後要因

【得られる知見の例】

一定の環境下【背後要因】では、

【心理要因】

思い込みが誘発され

×

【エラー行動】

知覚のミス（見落とし、気づかず）

につながりやすい

例えば、ある事象に対して、エラー行動と心理要因の相関がわかることで、「一定の環境の下では、思い込みを誘発しやすく、見落としや気づかないという知覚ミスのエラー行動につながりやすい」という知見を得ることができます。このように、これまで以上に有効な対策の立案ができ、また、すでに講じております対策の有効性を確認することもできるようになります。

安全報告のさらなる活用

【具体的な事例：停止位置誤りの場合】

これまでの仕組み

発生した場所や時間帯、運転士の経験年数などに基づいて分析

【分析例】 ○○駅で停止位置誤りが発生しやすい

【対策例】 ○○駅で発生しやすいことから、乗務員への注意喚起や教育資料への反映を実施

新たな仕組み ※2024年12月～在来線乗務員にて先行実施

ホーム柵末設置駅

		心理要因							
		判断がつかない	思い込み	急ぎ・慌て	経験不足	重要性軽視	意識の逸れ	習慣・形骸化	その他
エラー行動	知覚のミス								
	行動のミス								
	量・程度が異なる行動								
	タイミングが異なる行動								
	余計・異なる行動								

【心理要因】
「思い込み」によって

×

【エラー行動】
「タイミングが異なる行動」

につながりやすい

【対策例】 支援装置等により、適切なタイミングで両数確認を促す

ホーム柵設置駅

		心理要因							
		判断がつかない	思い込み	急ぎ・慌て	経験不足	重要性軽視	意識の逸れ	習慣・形骸化	その他
エラー行動	知覚のミス								
	行動のミス								
	量・程度が異なる行動								
	タイミングが異なる行動								
	余計・異なる行動								

【心理要因】
「判断がつかない」によって

×

【エラー行動】
操作の「量・程度が異なる行動」

につながりやすい

【対策例】 停止位置を分かりやすくする表示の工夫

具体的な事例をご紹介します。停車位置誤り、いわゆるオーバーランでございますが、これについて見た場合、これまででは発生した場所や時間帯、運転士の経験年数などを基に分析することで、発生しやすい場所を特定し、注意喚起や教育資料への反映などの対策を講じてまいりました。

新たな仕組みでは、同じ停止位置不良でも、環境の違いで事象を比較し分析しやすくなるようになり、よりきめ細やかな知見や対策につなげることが期待できます。

具体的には、左側の図のホーム柵がない駅では、停車位置を誤る主な原因が「思い込みや勘違い」であり、それがブレーキ操作のタイミングを逸する結果につながる傾向が読み取れます。例えば、運転中に列車の両数を勘違いし、ブレーキ操作を行うタイミングが遅れて停止位置を行きすぎてしまうというようなケースが当てはまります。この場合、支援装置等により適切なタイミングで両数の確認を促すというような対策が考えられます。

一方で、右側の図のホーム柵が設置されている駅の場合、どの程度のブレーキ操作で止めれば適切なのかが「判断がしづかった」ということが主な要因であり、それによりブレーキの加減を誤るなど、操作の「量や程度」のミスにつながってくる傾向が読み取れます。例えば、停止位置の表示が見えにくい位置にあるため、停止する直前にブレーキの調整操作を誤り、停止位置からずれて停車してしまうケースが当てはまります。このような場合、停止位置がより分かりやすくなるよう表示等を工夫するというような対策が考えられます。

このように、今回の改善によりまして、エラー行動や心理的要因の定量的な分析が可能となり、環境に応じた実効性の高い対策を講じることが期待できます。

昨年12月より、在来線乗務員系統にて先行して実施いたしました結果、ヒューマンファクターの観点から良好な分析データが期待通り集約できました。また、報告方法のデジタル化による副次的な効果として、「短時間で簡単に報告できる仕組みとなった」というような乗務員からも好評を得ております。さらなる報告文化の醸成に繋がることを期待できます。

このような結果を踏まえ、今後、すべての部門での導入を進めてまいります。

組織全体として安全を確保する仕組みをさらに充実させていくとともに、お客様に安全・安心な鉄道サービスを提供し続けられるよう、引き続き取り組んでまいります。

3. 万博期間後半に向けた夏の観光施策

最後に、大阪・関西万博の会期後半に向けました夏の観光施策についてお知らせいたします。

万博期間後半に向けた夏の観光施策について



プラスワントリップとは

大阪・関西万博
への来訪 + 西日本各地
への周遊

- ・ 万博の開催効果を広域に波及させ、西日本を活性化
- ・ 大阪エリアの宿泊ニーズ集中を緩和し、オーバーツーリズムの解消にも寄与

ONE PIECE新幹線 スペシャルゾーン



山陽新幹線の全19駅に「ONE PIECE新幹線スペシャルゾーン」が登場 (7月30日までに順次登場予定)

- 【内容】
- ウェルカムアート 麦わらの一味が、「ONE PIECE新幹線」での旅を楽しむ様子を新たに描き下ろし！
 - コラボビジュアル 全19種！各駅を『ONE PIECE』各編の舞台になぞらえ、物語の1シーンと名セリフで表現！
 - 観光マップ 駅周辺のおすすめ観光地を、『ONE PIECE』の仲間たちが紹介するオリジナルマップ！

【スペシャルゾーン イメージ (新大阪駅)】



観光マップ



ウェルカムアート (全19駅共通)



コラボビジュアル

【コラボビジュアル イメージ (一部駅)】



岡山駅



広島駅



博多駅

当社では、地域の皆様との連携のもと、「プラスワントリップ」という取り組みを展開いたしております。

「プラスワントリップ」とは、大阪・関西万博への訪問をきっかけに、西日本の各地への周遊をプラスしてお客様に楽しんでいただくことで、万博開催の効果を広域的に波及させ、西日本地域全体の活性化を図る取り組みでございます。

この取り組みによって、万博の開催期間中の大阪エリアへのお客様の集中を緩和することで、旺盛な旅行需要への対応とオーバーツーリズムの解消を実現することも期待しております。

取り組みを進めるにあたりましては、地域の皆様と協力しながら、各地の観光資源をさらに魅力的なものへと磨き上げ、国内外への共同プロモーションを行うなど、持続可能な観光誘客に向けた施策を強化しているところでございます。

万博の会期後半に向け、さらなる来場者の増加が見込まれる中、「プラスワントリップ」を一層加速させまして、西日本エリアの広域周遊効果を最大化し、万博終了後におきましても継続的に足を運んでいただける、そういった地域の魅力向上と発信に注力をしてまいります。

具体的な取り組みの事例をご紹介します。まず、7月2日に全3編成が出揃いました「ONE PIECE 新幹線」について、夏休みに合わせた特別企画を展開いたしました。山陽新幹線全駅に「ONE PIECE 新幹線スペシャルゾーン」が登場いたします。旅行の楽しみがさらに広がる魅力的なコンテンツをご用意しております。

「スペシャルゾーン」では、今回の企画のために特別にデザインいただきましたウェルカムアートをはじめ、作品の世界観を映し出した海図風の観光マップ、さらに各駅に合わせて選りすぐった物語のワンシーンや名セリフと特別にコラボしましたビジュアルをご覧ください。これらのウェルカムアートやマップの作成には地元の皆様にもご協力を頂戴いたしました。

山陽新幹線の全19駅を「ONE PIECE」の物語に登場する舞台になぞらえて展開することで、ファンの皆様はもちろん、作品に初めて触れられる方にも、作品と地域の魅力をともお楽しみいただける企画となっております。

「ONE PIECE」は海外にもたくさんのファンがいらっしゃるとお聞きしております。訪日外国人のお客様にもぜひお楽しみいただきたいと思います。



また、北陸エリアには「はなあかり」、紀南エリアには「WEST EXPRESS 銀河」といった観光列車を運行します。加えて、山陰エリアでは「名探偵コナン鳥取ミステリーツアー」を開催し、「スーパーはくと名探偵コナン号」を運行するなど、「ONE PIECE 新幹線」とあわせて、当社エリア全域に向けた「プラスワントリップ」のコンテンツが出揃ってまいります。

万博期間後半に向けた夏の観光施策について



越前和紙恐竜オブジェ 大阪駅での展示

○期間 7月24日(木)～

○場所 JR大阪駅 3階連絡橋口

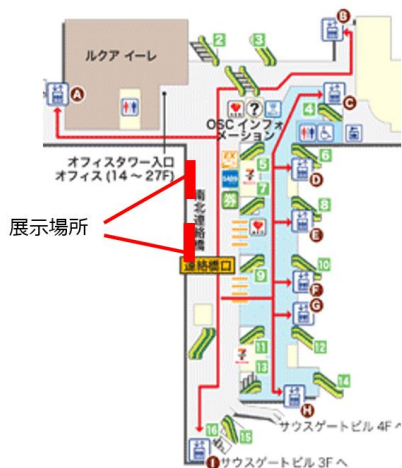
【展示物】越前和紙 恐竜オブジェ



※写真は東京駅での展示の様子



【展示場所】3階連絡橋口（改札外）



さらに、大阪駅の3階橋上のコンコースでは、明日（7/24）より、越前和紙を使って作られました福井ラプトルとプテラノドンの恐竜の大きな2体のオブジェを展示し、福井県への「プラスワントリップ」を盛り上げてまいります。福井県の皆さまにご協力いただきまして、感謝を申し上げます。

今後とも「プラスワントリップ」を通じ、万博終了後も西日本エリア全体の持続的な発展を図ってまいりべく、地元の皆様と力を合わせながら取り組んでまいりたいと思います。

私からは以上でございます。