

6

安全研究所の取り組み

ヒューマンファクターは安全マネジメントの確立に必要な基盤であることから、これに特化した組織として2006年6月に安全研究所を設立しました。安全を支える「人」のプラス面、マイナス面の両方について十分に理解するための教育を行うとともに、大学や(公財)鉄道総合技術研究所をはじめとした社外の研究機関や他鉄道会社等と連携して、ヒューマンエラーが発生しにくい装置や機器の具体化、手順の最適化、お客様の安全等の研究や調査を行い、得られた知見を日常業務に反映するとともに、学会などで発表しています。

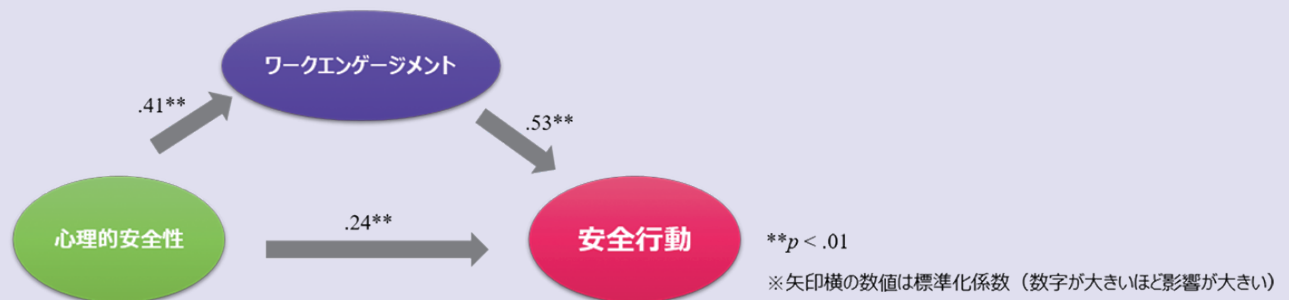
安全研究所の主な研究

安全行動に影響を与える要素に関する研究	上司のリーダーシップ行動と心理的安全性の関連に関する研究
加齢が運転業務に与える影響についての研究	リスク感度向上に向けた研究

◆[事例] 安全行動に影響を与える要素に関する研究

近年、「ワークエンゲージメント」や「心理的安全性」などの指標は、組織の成果の向上に有効であるとして関心を集めています。そこで、当社の鉄道の安全にも、これらが有効であるかを確認しました。その結果、心理的安全性、ワークエンゲージメントの両方が安全行動に影響を与えることが分かりました。それをさらに詳しく分析すると、この二つは同じように影響しているのではなく、心理的安全性によってワークエンゲージメントが高まり、それによって安全行動も出やすくなるという図のような関係であることが分かりました。

本研究では、安全行動を高める要素を探するという観点で、上記以外にも自分ゴト化をする傾向、上司・職場・仕事の環境など様々な観点の質問が含まれた社内アンケートを活用し調査を行っています。その分析により「自分ゴト化をする傾向」が安全行動に大きく影響することが分かりました。今後、より鉄道分野の課題解決に結びつきやすい要素に焦点を当て、さらなる安全性向上につながるよう取り組んでいきます。



7

お客様や地域、社会の皆様との連携

7-1 安全に関する声

お客様からのご意見やご要望等は社員がお伺いするほか、電話やメールの窓口として「JR西日本お客様センター」を設置しています。2024年度のご意見やご要望は約36,370件、そのうち安全に関する声は約1,080件寄せられ、改善すべきものは迅速に対応しています。

