

重点戦略

「めざす未来 ～ありたい姿～」の実現に向けて、
2017年度までの5年間で「確かな経営の土台をつくり上げる期間」と位置づけ、
将来の成長と持続的経営に資する「3つの基本戦略」と「4つの事業戦略」を、
鉄道部門・創造部門一体となって実行します。

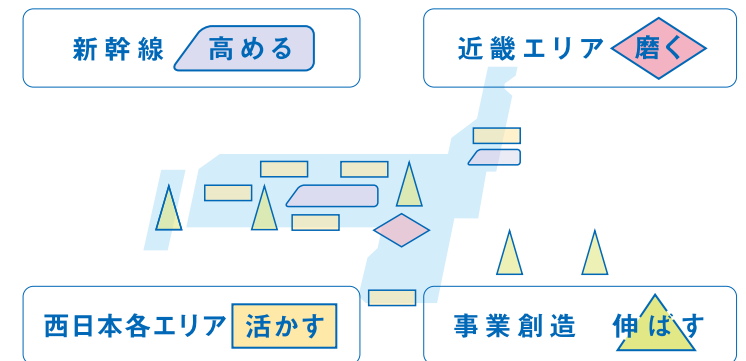
3つの基本戦略

- 新しい安全考動計画をスタートさせ、さらに高いレベルの安全をめざします。
- お客様のニーズや期待を把握し、顧客起点の経営をめざします。
- 安全とCSを支える技術の絶え間ない革新をめざします。



4つの事業戦略

- 世界に誇る技術を持つ新幹線のポテンシャルを高め人々の交流を促進します。
- 西日本の中心となる近畿エリアは、線区価値を向上し、都市の魅力を磨いていきます。
- 西日本各エリアは、エリアに即した事業展開や持続可能な地域交通の実現を通じて、それぞれの良さ・強みを活かしていきます。
- これからの時代の新しいJR西日本グループの姿を追求し、様々な事業創造の芽を伸ばしていきます。



- 01. はじめに
- 02. 経営の3本柱
- 03. 中期経営計画のあらまし
- 04. 中期経営計画の推進
- 05. めざす未来 ～ありたい姿～
- ▶ 06. 重点戦略
 - 3つの基本戦略
 - 4つの事業戦略
- 07. 基盤づくり
- 08. 社会の一員としての責任
- 09. 財務指標、株主還元
- 10. 次の一歩へ。地域と共に。

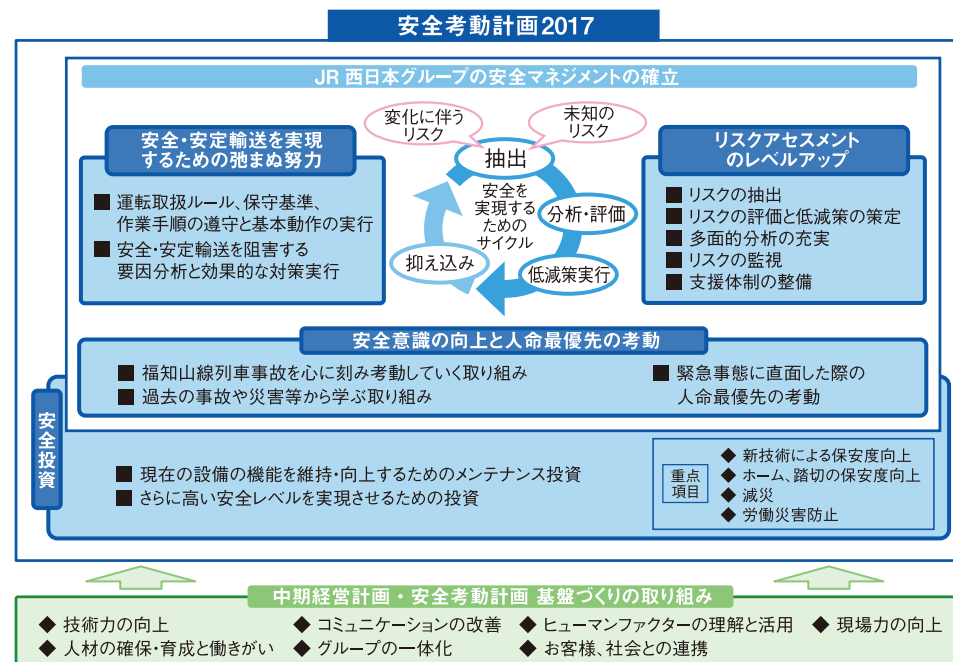
06. 重点戦略

JR西日本グループとしての「安全」を、 次の一歩へ。 安全考動計画2017をスタートさせます。

「福知山線列車事故のような事故を二度と発生させない」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。この決意のもと、JR西日本グループの鉄道サービスをご利用いただくお客様を安全に目的地までご案内するとともに、その業務に携わる誰もが怪我や死亡に至ることがないように、安全のレベルを着実に向上させるために取り組むべき行動を具体化したものが「安全考動計画2017」です。この「安全考動計画2017」をスタートするにあたり、改めてJR西日本グループで働く一人ひとりが「福知山線列車事故のような事故を二度と発生させない」ということを決意し、お客様から「JR西日本は本当に安全で安心できるようになった」と実感していただけるよう全員で考動していきます。

「安全考動計画2017」は中期経営計画の中核をなすものであり、その主な内容は以下の通りです。

2017年度までの5年間を通じた目標： ■ 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
2017年度の到達目標： ■ ホームにおける鉄道人身障害事故 3割減 ■ 踏切障害事故 4割減 ■ 部内原因による輸送障害 5割減



- 01. はじめに
- 02. 経営の3本柱
- 03. 中期経営計画のあらまし
- 04. 中期経営計画の推進
- 05. めざす未来 ～ありたい姿～
- ▶ 06. 重点戦略
 - 3つの基本戦略
 - 安全
 - CS
 - 技術
 - 4つの事業戦略
- 07. 基盤づくり
- 08. 社会の一員としての責任
- 09. 財務指標、株主還元
- 10. 次の一歩へ。地域と共に。

06. 重点戦略

安全

JR西日本グループとしての「CS」を、 次の一歩へ。 お客様を起点に、提供する価値を高めます。



JR西日本グループが、将来にわたってお客様や社会から信認をいただくためには、「お客様を起点とした事業運営」を継続して行っていく必要があります。そのためには、お客様のニーズや期待を把握し、それに応える安全やサービス(＝提供する価値)を継続的に提供することが重要です。

このような、常にお客様を意識した事業活動が企業文化として定着した状態(＝顧客起点の経営)をめざし取り組みます。

2017年度の到達目標： ■ 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4.0以上(5段階・社内調査)

(1) お客様の期待を感じ取り、多様なニーズにお応えします

- ① 商品やサービスを展開するための起点となる多様なニーズの把握
 - ・ 時代とともに高度化・多様化するニーズを、日々の業務を通じて高い感度で把握し、商品やサービスに反映させます。
- ② CSマインドの醸成に向けた人材育成
 - ・ 人材育成を充実しCSマインドの醸成を図るとともに、一人ひとりが、お客様のために何ができるかを自ら考え、行動に移す企業文化の定着をめざします。

(2) 輸送品質の高い鉄道をつくります

- 徹底した安定輸送対策、お客様視点でのご案内
 - ・ 輸送障害が発生した場合の影響の最小化とお客様視点でのご案内の充実や改善を図ります。

(3) 「お客様の声」に正面から向き合い、サービスの充実・改善を進めます

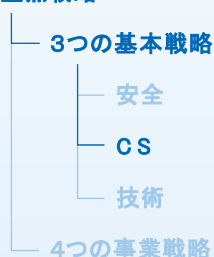
- ① 「お客様の声」の真摯な受け止め
 - ・ 年間約35,000件寄せられている「お客様の声」について、迅速かつ真摯にお応えします。
- ② お客様の視点に立ったサービス充実と改善
 - ・ 「お客様の声」に基づき、お客様の視点に立ったサービスの充実や改善を進めます。

(4) 私たちの取り組みを、お客様や社会の皆様に積極的にお伝えします

- ① 改善事例やグループがめざすサービスの発信
- ② 私たちの取り組みをお客様に受け止めていただく営みを継続的に実施
 - ・ 「お客様の声」に基づく改善事例や、グループがめざすサービスについて、社会やお客様に広くお伝えすることで、取り組みをご理解いただき、JR西日本グループのファンになっていただけるよう、営みを続けます。

- 01. はじめに
- 02. 経営の3本柱
- 03. 中期経営計画のあらまし
- 04. 中期経営計画の推進
- 05. めざす未来 ～ありたい姿～

▶ 06. 重点戦略



- 07. 基盤づくり
- 08. 社会の一員としての責任
- 09. 財務指標、株主還元
- 10. 次の一歩へ。地域と共に。

06. 重点戦略

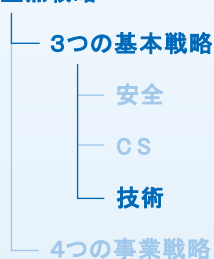
CS

安全とCSを支える「技術」を、 次の一歩へ。 絶え間ない革新をめざします。

鉄道オペレーションのシステムチェンジをめざした技術開発を推進します。
また、鉄道技術の各分野に精通した技術者を育成し、技術による課題解決を図ります。



▶ 06. 重点戦略



- 07. 基盤づくり
- 08. 社会の一員としての責任
- 09. 財務指標、株主還元
- 10. 次の一歩へ。地域と共に。

2017年度の到達目標： ■ 車上主体列車制御システム(無線式)の実用化に目処
■ バッテリー電車の性能試験完了
■ 次世代総合運行管理システムの検証完了
■ フリーゲージトレイン試験車製作、走行試験実施

(1) 鉄道オペレーションのシステムチェンジを めざした技術開発を推進します

- ① 車上主体列車制御システム(無線式)による
輸送システムの変革
- ② 小型・軽量化を含めたバッテリー電車の開発による
省エネ・固定経費の削減
- ③ 次世代総合運行管理システムの開発による
輸送品質の向上
- ④ 地上検査の車上化によるメンテナンスの質的向上
- ⑤ 国内外の優れた技術の活用、技術力を持つ企業
との連携

(2) フリーゲージトレインの技術開発に 挑戦します

- ① 実用化に向けた北陸ルート仕様の技術調査
- ② 試験車の設計・製作と走行試験の実施

(3) 鉄道技術の各分野に精通した技術者を 育成し、技術により課題解決を図ります

- ① 技術活用による日常のオペレーションの課題解決
- ② 高度技術の蓄積と活用による経営課題の解決

(4) 電力の削減とエネルギー供給源の 多様化を推進します

- ① 電力削減の推進
 - ア. 省エネ電車の導入、省エネ運転推進等による消費電力の削減
 - イ. 電力貯蔵装置、直流電力変換装置による回生電力の有効活用
 - ウ. 上下タイキ電装置の導入拡大による送電ロスの低減等
- ② エネルギー供給源多様化の推進
 - ・ 新たなエネルギー供給源の活用(太陽光発電等)

主な開発： ■ 車上主体列車制御システム(無線式) ■ バッテリー電車 ■ 次世代総合運行管理システム
■ フリーゲージトレイン ■ 地上検査の車上化(線路設備)

06. 重点戦略

技術

次の一歩へ、 新幹線のポテンシャルを高め、交流を促進していきます。

安全性と信頼性の一段の向上をベースに、
お客様から選ばれるサービスの提供とネットワークの充実を図ります。

2017年度の到達目標： ■ シニア層の観光のご利用者数 10%増
■ 訪日旅行商品のご利用者数 3倍増
■ 北陸新幹線開業効果の最大化

(1) 新幹線の安全性・信頼性をさらに高めます

- ① 将来にわたり健全な設備・サービスを維持するための対策の推進
 - ア. 構造物(トンネル、高架橋等)の適切な維持管理、新ATCの導入、新型車両(N700A)の導入
 - イ. メンテナンス基地の新設・改良
- ② 自然災害への対応
 - ア. 地震対策(耐震補強、逸脱防止対策)の着実な推進
 - イ. 情報伝達、避難誘導対策の着実な推進



(2) 競争力のある輸送サービスを提供し、ご利用の拡大を図ります

- ① 新幹線の優位性のブラッシュアップ
 - ア. ダイヤ、車内通信環境、車両設備、駅設備
 - イ. インターネット予約「e5489」の利便性向上とカード会員・法人会員の拡大
- ② 新型車両(N700A)の導入と「こだま」の活用



(3) シニア世代・訪日観光客向けサービスの拡充により、新たな需要を創造します

- ① シニア世代
 - ・ 会員組織の取り組み強化、ニーズにあわせた新たな商品の展開
- ② 訪日観光客
 - ・ 西日本観光ルートの開発、商品の拡充と駅等の受入体制の整備

(4) 新幹線ネットワークを広げます

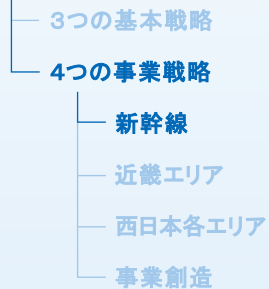
- 北陸新幹線金沢開業(2014年度末)に向けた諸準備の推進と開業効果の最大化
 - ア. 安全で快適な輸送サービス提供に向けた準備
 - イ. 利便性の高いネット予約の導入
 - ウ. 地域・旅行会社等と連携した観光ルートの開発と北陸デスティネーションキャンペーンの開催
 - エ. 北陸～関西における相互流動の拡大



主な投資： ■ 北陸新幹線開業関連 ■ 新ATC ■ メンテナンス基地新設・改良 ■ 地震対策 ■ 携帯電話不感地対策
■ 駅設備リニューアル(広島) ■ 新型車両N700A導入

01. はじめに
02. 経営の3本柱
03. 中期経営計画のあらまし
04. 中期経営計画の推進
05. めざす未来～ありたい姿～

▶ 06. 重点戦略



07. 基盤づくり
08. 社会の一員としての責任
09. 財務指標、株主還元
10. 次の一歩へ。地域と共に。

06. 重点戦略

新幹線 「高める」

次の一歩へ、 近畿エリアの価値を磨いていきます。

さらに高い安全レベルの追求と、安定輸送や利便性などのサービス品質向上を図ります。
あわせて、お客様のニーズに応える生活関連サービスの展開などにより、線区価値を高めます。

2017年度の到達目標： ■ 部内原因による輸送障害 5割減
■ ICカードご利用者数 220万人/日(+30万人) ※岡山・広島エリアを含む
■ 居住満足度の向上

(1) お客様に繰り返しご利用いただける、輸送品質の高い鉄道をつくります

- ① さらなる安全の追求
 - ・ 踏切やホームの安全性向上、新製車両の導入
- ② 徹底した安定輸送対策
 - ・ 輸送障害対策の充実、お客様への影響の最小化(ダウンタイム短縮)
- ③ おもてなしの実践
 - ・ 異常時におけるお客様へのご案内の充実や改善などサービスレベルの格段の向上
- ④ ご利用しやすい交通ネットワークの構築
 - ・ ICOCAサービスの拡大による利便性向上とオペレーション効率化(2013年3月～ 交通系ICカード全国相互利用開始)



踏切の保守点検

(2) 適切なメンテナンスにより、持続可能な鉄道システムを構築します

- 検査業務の改革、機能・仕様の一元化による単純体系への転換、作業効率化・施工力向上

(3) 線区価値を向上させ、住みたくなくご利用しやすい沿線をつくります

- ① 駅橋上化や新駅設置、大学誘致など街づくりと一体となった駅整備
- ② 優しく使いやすい駅、拠点駅のさらなる活性化
 - ア. バリアフリー化、駅美化、ご案内設備の充実
 - イ. 駅構内リニューアル(三ノ宮駅、新大阪駅、天王寺駅)
- ③ 暮らしを豊かにする生活関連サービスの充実
 - ・ 駅ナカ・駅ビル開発、住宅開発、生活サポート施設(子育て支援等)



エキマルシェ大阪

(4) 大阪環状線のブラッシュアップなどにより、魅力ある近畿エリアを創造します

- ① 大阪環状線を「行ってみたい」「乗ってみたい」線区へ
 - ・ 駅美化・駅改良、車両新製、高架下空間・駅周辺の魅力向上、自治体・他社との連携、訪日観光客に対する受入体制整備
- ② 大阪駅の拠点機能向上と次世代ネットワークの整備
 - ア. OSAKA STATION CITYの魅力向上
 - イ. おおさか東線(北線)事業の推進、うめきた整備に伴う地下新駅設置等の推進



新鉄道博物館(イメージ)

(5) 京都梅小路エリアに新たな鉄道博物館を開業し、鉄道文化拠点をつくります(2016年春)

- 世界的な観光都市・京都の新しい魅力づくりと、鉄道博物館を軸とした観光誘客の促進

主な投資： ■ 車両更新 ■ 新保安システム ■ 折り返し設備増設 ■ 踏切保安度向上 ■ 災害対策(雷等)
■ 新駅(まや(仮称)、総持寺(仮称)) ■ 駅改良(三ノ宮、新大阪、天王寺、尼崎) ■ 駅ビル開発(高槻、甲子園口、膳所) ■ 新鉄道博物館

- 01. はじめに
- 02. 経営の3本柱
- 03. 中期経営計画のあらまし
- 04. 中期経営計画の推進
- 05. めざす未来～ありたい姿～
- ▶ 06. 重点戦略
 - 3つの基本戦略
 - 4つの事業戦略
 - 新幹線
 - 近畿エリア
 - 西日本各エリア
 - 事業創造
- 07. 基盤づくり
- 08. 社会の一員としての責任
- 09. 財務指標、株主還元
- 10. 次の一歩へ。地域と共に。

06. 重点戦略

近畿エリア 「磨く」