

1. 営業・輸送概況

2. 踏切安全対策の取り組みについて

3. JR西日本グループの地球環境保護の取り組みの進捗について

4. 「JR西日本グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」の制定について

詳細

1. 営業・輸送概況

【運輸取扱収入（速報値）】

収入ですが、4月は前年比で111.2%、5月は21日までの3週間分で106.9%です。

次に、ご利用状況ですが、山陽新幹線は、4月が前年比で106%、5月が21日までで99%、近畿圏は、4月が105%、5月が21日までで105%です。

新型コロナウイルスが感染症法上の「5類」に移行して、約1年が経過いたしました。ゴールデンウィークは、昨年に比べると、長期連休の取りにくい曜日配列ではありましたが、比較的多くの方にご利用いただいたということで、北陸新幹線 金沢～敦賀間開業の効果もあり、前年同様、多くのお客様にご利用いただいたところです。

引き続き、鉄道の安全安定輸送に努めまして、ご利用の拡大を図っていきたいと思っております。

運輸取扱収入（速報値）

	前年同环比			
	収入計	近距離券	中長距離券	定期券
4月	111.2%	108.8%	112.5%	110.3%
5月 (5/1~21)	106.9%	104.0%	108.8%	104.0%

※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）

	前年同环比				
	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
4月	106%	133%	108%	108%	105%
5月 (5/1~21)	99%	114%	95%	104%	105%

※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环比を併記

2. 踏切安全対策の取り組みについて

～画像認識を活用した特発音声支援装置の整備拡大～

当社では、「JR西日本グループ鉄道安全考動計画2027」に基づきまして、お客様が死傷される列車事故、そういったものにつながる重大な事故防止に取り組んでいるところです。

中でも、全国的な課題である踏切障害事故につきましては、踏切の廃止等、様々な対策を進めてきており、事故件数は着実に減少しております。それでも年に10件以上は発生しております、更なる取り組みが必要であると考えているところです。

特に、重大な事象に繋がる可能性の高い、列車と自動車の衝突につきましては、障害物検知装置の整備を進めているところです。これは、異常があった際に、特殊信号発光機と申しまして、これを我々は社内では略して特発と呼んでおりますが、その点滅で運転士に異常を知らせまして、運転士が列車を止める、そういった仕組みになりますが、気づくのが遅れてしまいますと、自動車と衝突してしまうという可能性もブレーキタイミングの関係であるわけです。

■踏切障害事故[※]件数 ※踏切道において、列車又は車両が道路を通行する人又は車両などと衝撃し、又は接触した事故



■当社の踏切安全対策

ソフト	踏切の啓発活動	様々な方に対する啓発活動(高齢者、園児、小学生、自動車ドライバー等)
ハード	全方位型警報灯	警報灯を円筒形にすることにより、360度の視認が可能
	第4種踏切の安全対策	廃止や第1種化に加え、一旦停止を促す補助設備(踏切ゲート等)の整備
	障害物検知装置	踏切内に停滞した自動車を検知、 運転士に停止を知らせるための信号を発光
	踏切非常ボタン	ボタン押下により、 運転士に停止を知らせるための信号を発光

更なる安全性向上に向けた運転士の支援装置を整備

そこで、確実に列車を止めるための「ATSを活用した特発ブレーキ支援装置」や、運転士がより確実に特殊信号発光機の動作、点滅することに気付くよう「無線を発報して音声で運転士に知らせる、特発音声支援装置」の整備を進めてきておりますが、新たに、「カメラの画像認識を活用した特発音声支援装置」というものの整備も拡大していくことにいたしました。

これは、列車の先頭部に設置したカメラ映像から、特殊信号発光機の点滅を識別して検知をいたしまして、運転士に音声で注意喚起をするシステムとなります。

2019年度から試験を開始しております、2023年度から岡山・福知山エリアで先行導入しておりますが、良好な結果が得られましたので、整備を拡大していくことといたしました。

■更なる安全性向上に向けた支援装置の整備

支援装置	概要	イメージ図
特発ブレーキ支援装置	踏切非常ボタンや障害物検知装置動作時、ATSを活用し、接近列車に対し、自動でブレーキ動作	
特発音声支援装置	無線発報 特殊信号発光機の停止信号を無線を通して、運転士に音声で注意喚起	
	画像認識 列車の先頭に設置したカメラ映像から特殊信号発光機の点滅を識別して検知し、運転士に音声で注意喚起	

2019年度 試験開始 ▶ 2023年度 岡山・福知山エリアにて先行導入 ▶ 整備拡大

今後の整備につきましては、特に列車と衝突したときの被害が大きい大型車との衝突リスクを踏まえて進めてまいります。

まず、大型車の停滞頻度が特に高い踏切については、特発ブレーキ支援装置を整備してまいります。

そして、列車の最高速度が高い線区など、一定の条件を満たす約890箇所の踏切に対しまして、特発音声支援装置を、従来の無線発報方式と画像認識方式の二つの方式で整備してまいります。

導入エリアにつきましては、エリアの踏切数や車両数を元に決定しまして、2027年度末までに、無線発報方式につきましては、対象踏切の約9割、画像認識方式は、対象車両の約6割に整備し、2032年度末までに約890箇所の対象踏切全てに整備してまいります。詳細はビジュアルに記載の通りです。

引き続き、様々な技術を活用しながら、安全・安心な鉄道サービスを提供していきたいと思います。

■整備方針・スケジュール

支援装置	整備対象	～2022	鉄道安全考動計画2027		
			2023	2024～2027	2028～2032
特発ブレーキ支援装置	大型車の停滞頻度が特に高い踏切	2019年度～28踏切 整備	4踏切	3年毎に整備計画策定	
特発音声支援装置	大型車が通行かつ以下のいずれかの条件を満たす踏切(約890踏切) ・当該線区を走行する列車の最高速度100km/h超 ・区間別平均通過人員1万人/日 以上 ・大型車交通遮断量500台時/日 以上	2017年度～ 約200踏切* <small>※今回の対象以外に、約270箇所整備済</small>	約50踏切	約140踏切	約40踏切
		試験	24両	約460踏切 約360両	約220両

★ 約9割整備
★ 約6割整備

■整備方式と主な導入エリア

無線発報		画像認識	
京阪神エリア	約330踏切	岡山・広島都市圏	約200踏切・普通列車 約400両
その他エリア	約100踏切	その他エリア	約260踏切・特急列車等 約200両

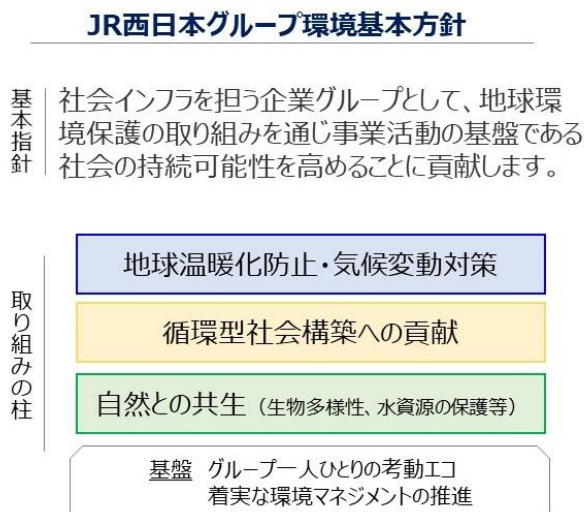
3. JR西日本グループの地球環境保護の取り組みの進捗について

私たちは、長期ビジョン、そして中期経営計画2025とともに策定いたしました、「JR西日本グループ環境基本方針」に基づきまして、「地球温暖化防止・気候変動対策」「循環型社会構築への貢献」そして「自然との共生」の3つの分野を柱といたしまして、取り組みを進めているところです。

なかでも、地球温暖化防止・気候変動対策の分野では、2050年のカーボンニュートラルに向けた長期目標を掲げまして、グループ一丸でCO2排出削減に努めているところです。

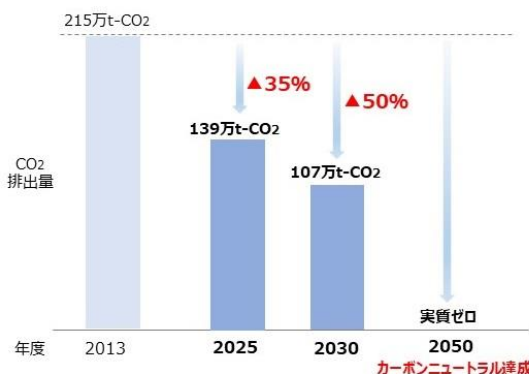
本日は、昨年公表した環境目標の実現に向けた、主な取り組みの進捗状況についてご紹介をさせていただきたいと思っております。

長期ビジョン2032/中期経営計画2025における環境分野の基本方針



環境長期目標「JR西日本グループゼロカーボン2050」

2050年のカーボンニュートラル達成に向け、グループ全体のCO2排出量※1を2013年度比で2025年度に▲35%、2030年度に▲50%削減します。 ※1：スコープ1+2（連結）



環境基本方針の3つの柱を軸に、グループならびに各カンパニーの目標を設定し、グループ一体で環境分野の取り組みを推進

一つ目は、「地球温暖化防止・気候変動対策」についてです。カーボンニュートラルの実現に向け、再生可能エネルギーの導入を進めているところであり、新幹線では2027年度までに全体の10%以上の置き換えをめざして、山陽・北陸新幹線とともに契約を進めてまいりました。本日公表しました山陽新幹線への追加導入も合わせまして、2027年度末までに新幹線の運転用電力の約13%に上る再エネ導入を達成できる見通しがでてまいりまして、当初目標より3%上回る目標感で進めることができる、ということになってまいりました。

それから、大阪環状線・ゆめ咲線につきましては、2024年2月から100%再エネ由来電力による運行を開始しているところですが、当初の2027年度末の目標を4年前倒しで達成したところです。

さらに、JR京都線・神戸線・宝塚線といった近畿エリアの主要路線にも再エネ電力の導入を拡大しており、在来線運転用電力につきまして、再エネの導入が11%に達する見通しです。

地球温暖化防止・気候変動対策の取り組み

◆再生可能エネルギーの活用の推進

列車運転用電力への再生可能エネルギー由来電力の導入



上記に加え、JR京都線、神戸線、JR宝塚線といった近畿エリアの主要線区への再エネ電力導入を開始
2027年度には、当社の在来線全体の運転用電力の約11%を再エネ電力に置き換え予定



さらなる再エネ電力の導入拡大に向けて、風力発電といった太陽光以外の電源など新たな手法の導入についても検討

次に、バイオディーゼル燃料の進捗についてご紹介します。

2022・23年度に実施した性能試験及び走行試験で良好な結果が得られましたので、今年度、2024年度は岩徳線・山陽本線におきまして営業列車での長期走行試験を実施し、2025年度の実装をめざしてまいります。

地球温暖化防止・気候変動対策の取り組み

次世代バイオディーゼル燃料走行試験

2022年度

- ・エンジン性能試験を実施
- ・出力や燃費などの性能が軽油と同等であることを確認

2023年度

- ・山口県内の山陰本線で、DEC700（電気式気動車）およびキハ40を使用し、7月～1月まで走行試験
- ・夏期・通常期・冬期ともに試験結果は良好



**2024年度に岩徳線・山陽本線において、
営業列車を使用した長期走行試験を実施予定
目標に掲げる、2025年度の実装をめざす**



DEC700（電気式気動車）



キハ40

当社グループ施設についても再エネ導入を進めております。大阪駅うめきたエリア地下駅・地上駅ビルのほか、大阪駅ノースゲート・サウスゲートビルディング、さらに7月開業のイノゲート大阪についても、使用する電力を100%再エネ由来電力にすることにしています。これにより、大阪駅エリアにある当社グループ施設の再エネ化が大幅に拡大することになります。

また、我が国のカーボンニュートラルに資する、旅客輸送のモーダルシフトにつつまして、昨年同期から、JRグループと日本民営鉄道協会様と共同で鉄道の環境優位性の理解促進の取り組みを開始しております。鉄道業界横断の取り組みに加え、CO2フリーの出張サービスなどさまざまな環境価値の提供を進めてまいります。

地球温暖化防止・気候変動対策の取り組み

グループ施設への再エネ電力の導入拡大

New

ノースゲートビルディング、サウスゲートビルディング（2024年4月～）
およびイノゲート大阪（2024年7月開業～）において、
使用電力を100%再エネ化



ノースゲートビルディング（大阪駅を挟み右奥）
サウスゲートビルディング（同左手前）



イノゲート大阪（イメージパース）

昨年、電力の100%再エネ化を公表した大阪駅うめきたエリア（地下駅/地上駅ビル）に加えて、大阪駅エリアの当社グループ主要施設の100%再エネ化が拡大

地域・社会と連携したモーダルシフトの取り組み

日本のカーボンニュートラルの実現に向け、低炭素な輸送モードである鉄道へのモーダルシフトを推進するため、鉄道の環境優位性に対する社会的な理解促進をめざして、JRグループ7社と日本民営鉄道協会が共同でのPR活動を開始（2023年10月～）

Switch!
SUSTAINABLE
TRAIN

共通ロゴ・スローガン



JRグループ・日本民営鉄道協会共同PRポスター

法人のお客様の出張での列車のご利用に再エネ電力を割り当てるサービスや、個人のお客様にはカーボンオフセット付きの旅行商品等を通じて、さらに環境にやさしい鉄道のご利用をご提供していきます。

次に、「循環型社会の構築」と「自然との共生」に関してのご紹介です。

脱プラスチックの取り組みとして、2025年度までに、当社グループのホテルのプラスチック製アメニティ類の環境配慮素材への100%の置き換え、客室提供飲料水のペットボトルゼロの目標を掲げておりましたが、2023年度末をもって、2年前倒しで完了いたしております。環境配慮素材につきましては、当社グループホテルで使用した食用油由来のリサイクル素材を用いるなど、循環型の事業活動にも取り組みを進めているところです。

また自然との共生の取り組みといたしまして、当社エリアの旧鉄道林におきまして、水源の充実、土砂災害防止、生物多様性の確保やCO2吸収といった森林が持つ多様な機能を効果的に発揮させることをめざしまして、島根県におきまして森林再生の実証実験を開始いたします。具体的には、ご覧いただいているビジュアルにも記載させていただいています。

循環型社会構築への貢献／自然との共生

循環型社会構築への貢献

◆脱プラスチックの取り組みの推進

ホテルカンパニーにおける
プラスチック製アメニティ等※1の環境配慮素材への100%置き換え、
客室提供飲料水のPETボトルゼロ化を完了（2023年度末）

目標達成

※1 プラスチック資源循環促進法に定める特定プラスチック製品（宿泊業）：
スプーン、フォーク、ヘアブラシ等、カトラリー、アメニティ類10種が対象



置き換え対象の一部は、ホテルグランヴィア京都のレストランで使用した食用油由来のリサイクル原料を採用し、サーキュラーエコノミーにも寄与しています。

2025年度目標※2を2年前倒しで達成

※2 プラスチック製アメニティ等の環境配慮素材転換率100%
客室提供飲料水のPETボトル使用ゼロ

自然との共生（生物多様性、水資源の保護等）

◆生物多様性の保護の取り組み

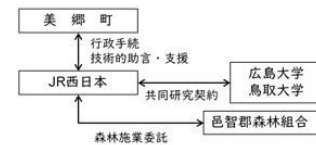
New

地域と連携した森林再生の取り組み

当社が旧三江線沿線に所有する森林（島根県邑智郡美郷町の旧鉄道林）において、地域と連携した森林再生実証実験を開始（2024年5月～）

島根県美郷町、広島大学、鳥取大学と共同で、線路敷を活用した木材運搬技術の実証・評価、野生動物対策を考慮した再造林計画の検討等の研究を進め、高樹齢化したスギ、ヒノキ等の人工林の伐採・再造林により、水源涵養、土砂災害防止、生物多様性の確保、CO2吸収といった森林の多面的機能を効果的に発揮させることをめざします。

【実証実験体制】



環境に関する最後ですが、長期ビジョン実現に向けた、地域・事業者との連携した取り組みについてご紹介させていただきます。

地域と連携した水素利活用としまして、既に公表しております姫路地区に加えまして、倉敷市水島地区から津山市にわたる岡山地区、そして山口・周南地区において、総合水素ステーションの設置による各種モビリティへの水素の供給、貨物による水素輸送などの実現可能性の調査を実施いたします。

岡山地区につきましては、ENEOS様、JR貨物様と連携して調査を実施し、山口・周南地区については、2024年4月、「第2次周南市水素利活用計画」が公表されておりまして、当社の水素利活用計画も反映されているところです。

続いて、三菱電機様、そしてトヨタ自動車様と連携しまして、水素燃料電池車両の開発を進めることになりましたので、これもご紹介させていただきます。

燃料電池システムや水素貯蔵システムは、汎用性の高いものを採用いたしまして、国内外の標準化を想定した仕様とすることを検討してまいります。

さらに、モーターの主回路システムは、燃料電池車両と同様に非電化区間への導入を対象とした電気式気動車と共通化を図り、車両更新時等に燃料電池化が可能な構成で検討してまいります。

今年度から仕様の検討を開始しまして、2030年代の早い時期に営業運転をめざしてまいります。

これからも、グループ一体で地球環境保護の取り組みを推進することを通じまして、長期ビジョンに掲げております「持続可能な社会」の実現に寄与ができますよう、未来を動かしてまいります。

長期ビジョン／地域・事業者と連携した取り組み

地域・事業者と連携した水素利活用の推進

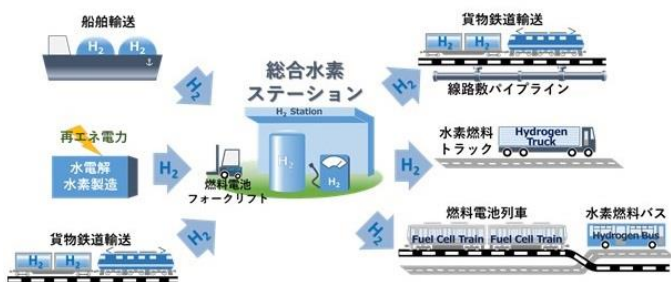
岡山、山口・周南地区でも水素利活用計画の検討が進捗

◆岡山地区

ENEOS様、JR貨物様と連携し、2024年3月に採択された国土交通省 鉄道脱炭素等実装調査事業の補助金を活用して、実現可能性の調査・検討を実施

◆山口・周南地区

山口県周南市の「第2次周南市水素利活用計画」(2024年4月公表)に当社の水素利活用計画内容が反映



New

燃料電池車両開発の進捗

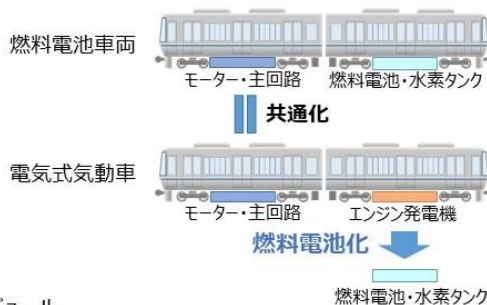
New

三菱電機・トヨタ自動車と連携し、車両仕様や試験内容の検討を開始



◆開発コンセプト

- 燃料電池システムや水素貯蔵システムに、汎用性の高いものを採用し、国内外の標準化を想定した仕様
- 燃料電池車両と電気式気動車の主回路システムの共通化を図り、電気式気動車の燃料電池化が可能な構成（下図）



◆スケジュール

今年度から仕様検討を開始し2030年代早期の営業運転開始をめざす

4. 「JR西日本グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」の制定について

JR西日本グループでは、「私たちの志」を掲げまして、安全・安心で、信頼できる、お客様一人ひとりに寄り添ったサービスの提供をしていこうとに努めているところです。また、サステナビリティ経営の実現に向けまして、事業活動における全てのステークホルダーに対する人権尊重の取り組みを推進しているところです。

その一つとして、弊社グループで働く従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境が整えられることも重要であると強く認識をしているところです。このことは先日発表させていただきました中期経営計画のアップデートでも触れているところです。

こうした中、お客様による悪質な言動や要求などの「カスタマーハラスメント」につきましては、社会全体で大きな問題になってきているところですが、例えば、国におきまして、2022年に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」というものが策定されまして、企業に対してもカスタマーハラスメント対策に取り組むよう促しておられます。また最近では「法規制の検討」もされていると報じられているところです。

こういった社会の情勢におきまして、残念ながら当社グループでも「カスタマーハラスメント」が確認されており

そこで、JR西日本グループで働く従業員のみなさんの人権を守るという考えのもと、新たに「JR西日本グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」をこの4月1日に制定いたしました。カスタマーハラスメントに関する教育はすでに始めているところで、ポスターを職場に貼る等、啓発も行っているところです。

この方針では、お客様へのサービスの過程におきまして、行き過ぎたクレーム、不当な言いがかりなどの「カスタマーハラスメント」と判断される言動が認められた場合は、やむを得ず、商品・サービスの提供やお客様対応を中止させていただき、従業員を守るための毅然とした対応を行うことなどを定めております。

また、カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のケアに取り組むとともに、専門の弁護士に社員が法律相談できる仕組みを整えました。

従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることが重要
一方で、悪質な言動や要求などの「カスタマーハラスメント」が問題に

「JR西日本グループ[®] カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定

そのカスハラ
ひとりで
抱え込まないで!



被害を受けた従業員は、被害を受けた事実を報告し、必要に応じて法的対応を依頼することができます。
・カスハラを告げ知らせる。ひとりで抱え込まないで、上司に相談して下さい。
・専門の弁護士に相談できる仕組みを整えています。
「JR西日本グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」はこちら



【社外への対応】

・一部の行き過ぎたクレーム、不当な言いがかりから従業員を守る

カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により、商品・サービスの提供やお客様対応を中止します。

【社内への対応】

・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のケア

・専門の弁護士に法律相談できる仕組みを整備

このたび、基本方針を制定いたしました。当社グループとして、良質なサービスを提供し続ける努力をしていくことには変わりありません。

お客様からいただくご意見は、商品・サービス、接客態度等の改善に資する貴重なものであり、今後ともお客様を想い、お客様のご期待にお応えするべく、JR西日本グループ一丸となってお客様に安心や、心地よさを感じていただけるサービスを提供する努力を続けてまいります。

従業員の人権・人格を守るこの取り組みへのご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

「お客様を想い、ご期待にお応えする」

お客様のご意見は、商品・サービス、接客態度等の改善に資する貴重なものです
良質なサービスを提供できるよう、引き続きサービスの改善に努めてまいります

従業員の人権・人格を守るこの取り組みへのご理解・ご協力を
何卒よろしくお願いいたします