

J R 四国労組ニュース

平成29年3月27日（No.18／1）

発行責任者／中濱 斉

編集責任者／幸 大

経営協議会を開催！

◆ 中期経営計画(Regeneration 2020 2nd Stage)について

平成32年度経常利益目標3億円

◆ 平成29年度事業計画について

鉄道運輸収入目標235億円

◆ 中期安全推進計画について

◆ 第二期サービスアップ中期計画について

◆ 平成29年度営業施策等について

◆ 発第80号「営業施策に関する付議について」

◆ 心と身体健康づくり推進計画について

◆ 組織改正について

本部は、3月2日に開催された経営協議会において、上記項目について説明を受けた。

【中期経営計画について】

本計画の位置付け

「1st Stage」に引き続き、本計画では、2020年度における「自立経営の確立」という目標を達成するため、「財務基盤の安定化」と「収益基盤の強化」に向けたさらなる取り組みを行う。

一方、2021年度以降を見据えると、対抗輸送機関との競合、人口減少や少子高齢化のさらなる進展などにより、鉄道運輸収入の減少が見込まれる中、マイナス金利政策や不安定な世界経済情勢下においては、全額自主運用となった経営安定基金について、安定的かつ継続的に運用収益を確保することは困難な状況にある。さらに、今後安全を確保するための老朽設備の維持・更新、退職金の支払いや長期借入金の返済のほか、社員の年齢構成の偏りや生産年齢人口の減少による労働力不足が見込まれるなど、極めて厳しい経営が想定される。

したがって、従来からの延長線上の経営では、現状の鉄道ネットワークの維持が困難となることから、本計画において、四国における公共交通ネットワークのあり方も含め、将来にわたって自立可能な経営体質を構築していくための抜本的な方策について検討していくこととする。

本計画の目標

本計画では、「安全・安心の確保」、「収益の拡大」、「支援措置を活用した設備投資等の着実な実施」を3つの重要な柱とし、「財務基盤の安定化」と「収益基盤の強化」に向けたさらなる取り組みを行い、2020年度における目標利益を確実に達成する。

J R 四国労組ニュース

平成29年3月27日（No.18／2）

発行責任者／中濱 斉

編集責任者／幸 大

また、J R 四国グループは四国と運命共同体であり、「四国の繁栄なくしてJ R 四国グループの発展はない」との認識のもと、中長期的な課題解決に向けて、「四国家」の一員として、担うべき役割・使命を将来にわたって果たしていくための道筋の策定に取り組むこととする。

目 標

2020年度における目標利益の達成

（経常利益：J R 四国 3 億円、連結 15 億円）

「安全・安心の確保」、「収益の拡大」、「支援措置を活用した設備投資等の着実な実施」を3つの重要な柱とし、「財務基盤の安定化」と「収益基盤の強化」に向けたさらなる取組みを行い、2020年度における目標利益を確実に達成する。

「四国家」の一員として、

担うべき役割・使命を将来にわたって果たしていくための道筋の策定

<目標数値>

◎ 売上高目標【平成32年度】

鉄道運輸収入	228 億円
その他収入 （事業開発部門等）	74 億円
J R 四国計	302 億円
子会社	360 億円
連結	530 億円

◎ 利益目標（経常利益）【平成32年度】

J R 四国	3 億円
子会社	13 億円
連結	15 億円

◎ 設備投資（J R 四国）【平成29年度～平成32年度】

4年間で約650億円を実施 （うち、安全関連投資(※)は約430億円）
--

※安全関連投資には車両投資を含む。

J R 四国労組ニュース

平成29年3月27日（No.18／3）

発行責任者／中濱 斉

編集責任者／幸 大

【平成29年度事業計画について】

平成29年度は、景気は引き続き緩やかな回復基調が見込まれるものの、海外の政治・経済の不確実性により、先行きは不透明であるが、中期経営計画「Regeneration 2020 2nd Stage」（2017-2020）のスタートの年度として、「安全・安心の確保」、「収益の拡大」、「経営安定化のための支援措置及び安全対策に対する追加的支援措置を活用した設備投資等の着実な実施」を3つの重要な柱とし、「財務基盤の安定化」と「収益基盤の強化」の実現に向けたさらなる取り組みを推し進めることとする。

鉄道事業では、「安全の確保」が事業運営の根幹であり、最重要課題であるとの認識のもと、具体的な基本方針として、「お客さまに『安心して』『喜んで』『末永く』ご利用いただく」、「鉄道の活性化」を掲げ、各種施策を推進する。

まず、安全・安定輸送の確保に向けては、安全管理体制を有効に機能させ、「現場力の向上」、「現場第一主義の徹底」、「グループ体となった安全文化の確立」を重点項目とし、輸送品質の向上を図ることとする。

次に、鉄道運輸収入の確保に向けては、全国に先駆けた人口減少や少子高齢化などにより、鉄道利用の減少が想定されるなか、新しい観光列車の投入など、新規顧客の開拓に努め、輸送需要を確保する。また、対抗輸送機関対策の継続やターゲット別の利用拡大策の展開、観光列車等の営業ツールを最大限に活用し、「鉄道の活性化」を目指すとともに、収入目標の達成及びさらなる上積みチャレンジする。具体的には、4月から開催される「四国デスティネーションキャンペーン」を最大限に生かすため、関係各所との連携を深め、全国への魅力発信や商品の設定などを行うとともに、開催期間以降も、その成果を末永く継続させる取り組みを推進する。また、イベントに合わせた商品の設定のほか、新しく運行する観光列車「四国まんなか千年ものがたり」やトロッコ列車「太平洋パノラマトロッコ」の利用促進に加え、既存の観光列車の磨き上げ、「わざわざ」乗りに来ていただくための観光誘発と鉄道の魅力向上に取り組む。拡大が続くインバウンドでは、関係機関等と連携した宣伝活動の展開や新規需要の開拓等により、さらなる訪日外国人旅行者の鉄道利用を促進する。さらには、鉄道の強みを生かした競争力ある商品展開や積極的な宣伝展開により対抗輸送機関対策を進める。このほか、地元等との共働による駅及び駅周辺の活性化等に取り組む。

また、輸送需要に応じた列車体系の適正化を進めるとともに、今後も鉄道利用の減少が想定されるなかで、鉄道特性を発揮できる分野の明確化や輸送体系の抜本的な見直しに向けた検討を行う。

さらに、四国の鉄道の抜本的な高速化に向けては、高速鉄道の必要性について、地域社会からより一層の理解を得るため、引き続き、高速鉄道整備の意義等について広く周知を図ることとする。

その他事業では、鉄道事業との相乗効果及びグループ体となった事業の推進を基本とし、既存事業の収益性向上のほか、宿泊特化型ホテル事業に参入し、「JRクレメントイン高松」の建設を進めることやマンション事業での「J. C R E S T 高松昭和町」の早期完売の取り組みと継続的な事業化に向けた検討など、将来における安定的な収益を生み出す柱となる事業の育成に向け、幅広い観点から事業領域拡大に取り組み、鉄道事業と並ぶ機関事業への成長を目指して果敢に挑戦することとする。

このほか、全額自主運用となる経営安定基金については、厳しい運用環境が見込まれるが、資産の入替や適切なリスク管理を行い収益の確保に努める。

平成29年度は、「安全投資・修繕5カ年計画」に基づく追加的支援措置の実施等により修繕費が大幅に増加し、営業損失がさらに拡大することから、赤字の事業計画となるが、グループ体となって、平成32年度を目標とする「自立経営の確立」の達成に向けた次のステージへの飛躍を目指し、各種課題の解決を図っていくこととする。

J R 四国労組ニュース

平成29年3月27日（No18／4）

発行責任者／中濱 斉

編集責任者／幸 大

【平成29年度事業計画の概要】

1 経営基盤の確立

（1）輸送の安全・信頼の確保

「現場力の向上」「現場第一主義の徹底」「グループ体となった安全文化の確立」を重点項目として輸送品質の向上を図る

（2）支援措置等の活用

支援措置等による特別債券利息収入、設備投資及び修繕の着実な実施

（3）鉄道運輸収入の確保

輸送需要の確保、営業施策の展開

（4）CS（お客さま満足）の向上

輸送品質（社員等、環境、商品）の向上、業務能力（知識）の向上

（5）業務運営の効率化と経費の削減

自立経営の確立に向けて、グループ会社を含めた適正な要員規模の検討、より効率的な業務執行体制の確立及び人件費の抑制等による経費の削減、将来の輸送体系を見据えた保有設備の適正化

（6）人材の確保・育成

技術・ノウハウの確実な継承を目的とした社員等の業務遂行能力向上と意識・意欲の高揚、人材の安定的確保、エキスパート社員のさらなる定着化、若手・女性社員の定着化及び活躍推進、社員等が能力を最大限に発揮できる職場環境作り

（7）技術開発等の取り組み

安全性向上や経費削減に向けた取り組み

（8）経営安定基金運用益の確保

全額自主運用における基金運用益の計画額確保

（9）グループの企業価値向上

効率的な事業運営追求による経営基盤の強化、グループ体となった経営による総合力の強化

2 時代環境に即応した企業体質の構築

（1）信頼される企業グループを目指した取り組み

環境保全への取り組み、コンプライアンス等への取り組み

（2）地域社会との連携

観光振興等に係る連携、駅周辺のまちづくりに係る地方自治体との連携、情報発信

3 「四国の鉄道活性化への提言」等を踏まえた検討

（1）鉄道特性の磨き上げ

鉄道特性を発揮できる分野の明確化と輸送体系の抜本的な見直しに向けた検討

（2）四国における公共交通ネットワークのあるべき姿の検討

当社が担うべき使命と役割の明確化の検討

（3）都市間輸送の抜本的高速化

鉄道の抜本的高速化の実現に向けた検討の継続、高速鉄道整備の意義等の周知

4 その他事業

（1）事業領域の拡大

宿泊特化型ホテル事業への参入、事業展開が見込める分野における事業領域の拡大

（2）既存事業のブラッシュアップ

遊休資産等のさらなる有効活用策についての多角的な検討、事業スキーム構築に向けた検討

5 グループ会社

時代環境に即応した迅速かつ柔軟な営業展開による既存事業の収益性向上及び新規事業への進出等による事業領域の拡大

J R 四国労組ニュース

平成 2 9 年 3 月 2 7 日 (N o 1 8 / 5)

発行責任者／中濱 齊

編集責任者／幸 大

○収支計画 (単位：億円)

		2 8 年 度 事業計画 (A)	2 9 年 度 事業計画 (B)	対前年度 比較増減 (B) - (A)
営 業 損 益	営 業 収 益	2 8 2	2 9 9	1 7
	鉄 道 運 輸 収 入	2 3 2	2 3 5	3
	そ の 他 収 入	5 0	6 4	1 4
	営 業 費	4 0 8	4 0 8	0
	人 件 費	1 5 7	1 5 3	△ 4
	物 件 費	1 8 0	1 8 1	1
	動 力 費	2 0	1 8	△ 2
	業 務 費	6 5	7 3	8
	修 繕 費	9 5	9 0	△ 5
	諸 税	1 0	1 1	1
	減 価 償 却 費	6 1	6 3	2
営 業 利 益		△ 1 2 6	△ 1 0 9	1 7
営 業 外 損 益		9 4	8 7	△ 7
(うち、基金運用益)		(5 5)	(5 2)	(△ 3)
(うち、特別債権)		(3 5)	(3 5)	(—)
経 常 利 益		△ 3 2	△ 2 2	1 0

○設備投資計画 (単位：億円)

区 分		金 額	施設の整備概要
輸送設備の 維持更新	老朽設備取替	4 9 (1 0) [2 4]	・各種機械及び設備等の取替 ・鉄製トロ等の保守用車の取替 ・高松運転所構内の建物集約化 ・向井原駅等の継電連動装置の取替 ・本四備讃線・予讃線の変電所機器の取替 ・高松駅 P R C 装置の取替 ・通信網の光ケーブル化
	保守・防災対策	1 3 [5]	・落石・土砂・岩盤崩壊対策等 ・誤出発防止用 A T S の設置 ・踏切保安対策（一種化、無しゃ断対策、支障報知装置の整備、警報灯の視認性向上等） ・松山駅付近連続立体交差化工事の推進 ・高架橋、駅建物等の耐震補強工事の推進
	安定輸送対策	1 0 (1 0)	・軌道強化（P C マクラギ化等）
経営の 体質改善	業務運営 方式の改善	2 7 (—)	・各種業務システムの改修等 ・J R クレメントイン高松の建設 ・貸付用建物の建設
車両		3 1 (2 4) [4]	・8 6 0 0 系特急電車 3 両の増備 ・老朽車両の寿命延伸等 ・車両の経年部品、エンジン等の取替
総係費		3	
合 計		1 3 3 (4 4) [3 3]	

※ () は経営安定化のための支援措置対象、[] は追加的支援措置対象

J R 四国労組ニュース

平成29年3月27日（No18／6）

発行責任者／中濱 斉

編集責任者／幸 大

【中期安全推進計画について】（別紙1参照）

1 基本的な考え方

鉄道事業者にとって、安全の確保は事業運営の根幹であると同時に輸送業務の最大の使命であり、すべてに優先する最重要課題である。このことを全社員が常に認識し、日々の業務を遂行しなければならない。

J R 四国は、四国における基幹的公共輸送を担う事業者として、お客さまに安心してご利用いただけるよう、安全・安定輸送に向けた様々な施策を継続して実施してきた。特に2006年に施行された改正鉄道事業法に基づき、輸送の安全を確保するために遵守すべき事業運営の方針や体制を定めた「安全管理規程」を制定して、安全水準の維持・向上を図っている。

また、2012年度には、安全文化の定着及び安全マネジメント体制の確立等に向け、5年を期間とする「中期安全推進計画」を策定し、ハード・ソフト両面からの取り組みを計画的に推進してきた。ハード面では、速度超過防止用ATSや誤通過防止支援機能を持った運転状況記録装置の整備及び同装置を搭載した新型車両の導入、列車無線設備の整備、指令所建物や本四備讃線の耐震補強等の地震・津波対策などの安全対策を推し進めている。ソフト面では、ヒヤリハット運動とリスクアセスメントの展開を中心とした安全推進運動にグループ会社と一体になって取り組み、また大地震や津波を想定した防災訓練等の実施により、災害対応能力の強化を図っている。

これらの計画的な取り組みによって一定の成果を上げてきていることから、さらなる安全の確保に向けて、業務遂行能力の向上と安全文化定着に向けた教育の推進を柱とする新たな「中期安全推進計画」を策定し2017年度から4年を期間として推進することとする。

2 主目標

- （1）お客さま死傷事故ゼロ
- （2）社員等（グループ会社含む）の死亡事故ゼロ

3 行動基準と数値目標

（1）行動基準

「報告すること」から始まる6つの基本は、事故防止を進める上でのまさに基本であり、仕事をする上での基本でもあることから、全社員が理解して実践することとする。

- | | | |
|----------|-------------|-----------------|
| 1 報告すること | 2 気づくこと | 3 自分の問題として捉えること |
| 4 議論すること | 5 柔軟に対応すること | 6 学習し続けること |

（2）数値目標

数値目標を掲げるのは次の4項目とし、前年度実績を基準として状況等を勘案し決定する。

- | |
|--------------------------------|
| ① ヒューマンエラー事故（社員等に起因して発生した運転事故） |
| ② ヒューマンエラー事故を除く車両・設備等による輸送障害 |
| ③ 社員等（グループ会社含む）の労働災害 |
| ④ 踏切における車両等と衝突した事故 |

4 安全文化を根付かせる

- （1）業務遂行能力を向上する
- （2）安全文化定着に向けた教育を推進する
- （3）安全推進運動を高める
- （4）安全マネジメントを推進する

5 命を守る

- （1）事故等から人の命を守る
- （2）労働災害から社員等の命を守る
- （3）お客さま・地域の人々の命を守る
- （4）命を守るための設備を整備する

J R 四国労組ニュース

平成29年3月27日（No.18／7）

発行責任者／中濱 斉

編集責任者／幸 大

【第二期サービスアップ中期計画について】（別紙2参照）

「お客さまに『安心して』『喜んで』『末永く』ご利用いただける」よう努めることにより、地域の方々から信頼され「四国国家」として、なくてはならない存在を目指すこととする。

今回策定するサービスの中期計画は、「接遇」や「商品」をはじめとするサービスのさらなるレベルアップを図るための指針として、全ての系統及び関係するグループ会社を対象に到達目標を「四国国家の一員として、目指すは感動レベルのおもてなし」とし策定することとした。

1 取り組みの2本柱

（1）輸送品質（社員等、環境、商品）の向上

- ① 4年後の到達目標
苦情件数 平成28年度実績値の半減
激励・お褒め 平成28年度実績値の倍増
- ② イベント系列車のお客様対応
- ③ イベント等による多客時のお客様対応
- ④ 外国からのお客様対応
- ⑤ 交通弱者であるお客様に対する取り組み
- ⑥ 安全対策・輸送サービスの改善
- ⑦ お客様に愛されるデザイン

（2）業務能力（知識）の向上

- ① サービス・マイスター制度
- ② サービス認定リーダー制度

【平成29年度営業施策について】（別紙3参照）

当社を取り巻く環境は、対抗輸送機関との競争が継続するなか、少子高齢化が進展する等、引き続き厳しい経営環境にある。

このような状況のなか、平成29年度は会社発足30周年の節目であるとともに、14年ぶりの「四国デスティネーションキャンペーン」（四国DC）が開催される。この好機を最大限に活かし、地域等と連携しながら、四国への誘客を促進するとともに、開催期間以降も、その効果や遺産を末永く継続させる取り組みを推進し、交流人口拡大を図る。また、拡大が続くインバウンドでは、関係機関等と連携した宣伝活動の展開等により、さらなる訪日外国人旅行者の鉄道利用を促進する。さらに対抗輸送機関対策の継続やターゲット別の利用拡大等を展開するとともに、観光列車等の営業ツールを最大限に活用し、「鉄道の活性化」を目指す。

平成29年度は、鉄道運輸収入235億円の必達とさらなる上積みを目指す「チャレンジ240」を掲げ、「魅力度×認知度×満足度アップ」、「総合力」、「執念」をキーワードに、PDCAサイクルを回し、チャレンジし続けることとする。

平成29年度営業施策の3本柱

1. 交流人口拡大と地域との連携

～四国DCやインバウンドへの取り組みを通じ、さらに四国への来訪者を増やす～

2. 営業ツールの磨き上げと観光素材の徹底活用

～観光列車の充実と観光素材等との連携により、鉄道利用を促進する～

3. 収益力の向上

～対抗輸送機関対策、ターゲット別利用拡大策の展開により収入を確保する～

J R 四国労組ニュース

平成29年3月27日（No18／8）

発行責任者／中濱 斉

編集責任者／幸 大

【発第73号「営業施策に関する付議について」】

発第73号で付議した9項目について会社から回答があり、協議した。

1 平成28年度鉄道運輸収入の現状及び通期見通しについて明らかにされたい。

普通収入は、熊本地震や強風等の輸送障害及び昨年のシルバーウィークの反動による減収要素はあったものの、比較的天候に恵まれたうえ、「瀬戸内国際芸術祭2016」、「四国八十八ヶ所巡礼逆うち」の効果やインバウンド拡大傾向の継続などから、四国外からのご利用が好調で、前年度を上回って推移しています。（鉄道運輸収入 1月累計対前年101.3%、+257百万円）。

なお、現時点の通期見通しは、事業計画を上回る235億円を達成できる見込みで推移しています。

2 「四国デスティネーションキャンペーン」での取り組みを期間終了後いかに活かしていくのか計画を明らかにされたい。

四国DCに合わせて開発した観光素材を活用し、四半期ごとに送客先を絞ってキャンペーンを展開して、継続的に誘客促進を図りたいと考えています。

またJR発足30周年を記念した取り組みも検討してまいります。

■DC素材を活用したDC期間以降の取り組み

DCにあわせて開発した観光素材を活用し、継続的に誘客促進を図るため、四半期ごとに送客先を絞ったキャンペーンを展開する。

〔7～9月〕高知 〔10～12月〕愛媛 〔1～3月〕香川・徳島

3 「四国まんなか千年ものがたり」の運行に向けた取り組みと今後の観光列車の取り組み方針について明らかにされたい。

四国まんなか千年ものがたりは、昨年11月28日の社長定例会見で、運賃・料金、事前予約制食事、アテンダント制服等についてプレス発表を行い、1月13日には車両報道公開を行いました。その後訓練運転を繰り返し実施しております。4月1日の運行開始にむけて、車内サービスの充実、また沿線と一体となったおもてなしの実現にむけて準備を進めてまいります。

今後の観光列車の取り組みについては、団体列車の新たな価値創造を目指し、新団体専用列車（旧アイランドエクスプレス四国Ⅱ）の検討を進めるとともに、次の「ものがたり列車」についても検討を進めます。また、アンパンマン列車については、特急体系の再構築を勘案しながら、土讃線アンパンマン列車のブラッシュアップを検討します。

4 訪日外国人が増加している状況において、窓口・車内での接客対応及びサービス向上に対する考え方を明らかにされたい。

適切なご案内ができるよう、英語・中国語・韓国語を中心とした案内表示板の表記を増やす等のハード面強化を検討するとともに、お客様との一定のコミュニケーションを可能とするため、接客サービスマニュアルを使用した外国語講師による集合研修に積極的に取り組みます。また、今後OJTを活用してより実態に即応した訓練を新たに計画するとともに、コミュニケーションツールとして英語等に対応した平常時、異常時それぞれの会話カードを現場における様々な活動を通して作成・活用に取り組みます。

J R 四国労組ニュース

平成29年3月27日(No.18/9)

発行責任者/中濱 齊

編集責任者/幸 大

これらの各現場単位の訓練やコミュニケーションツールのうち、効果的な事例はサービス推進委員会を通して全社への水平展開を支援していきます。さらに駅近隣にある外国語対応が可能な観光案内所等との連携を図り、よりの確なご案内に努めることとします。

5 駅の要員需給が厳しい中、今後の業務運営体制と将来展望について考え方を明らかにされたい。

大量退職時代を迎え今後会社全体の社員数が減ることが見込まれる中、要員需給を勘案しながら、業務の見直し及び適正な社員配置と業務の継承に努め、円滑な業務運営体制の構築を図ります。

- ①管理業務における効率化については平成29年度から高松駅の委託を本実施し、引き続き多度津駅及び徳島駅での実施の検討を進め、将来的に管理業務の持続可能な体制を構築する。
- ②将来的なダイヤ改正に伴う作業ダイヤの見直しにより勤務種別の見直し等を行い、効率的な要員運用を検討する。
- ③若手社員の教育・育成を踏まえた人員配置を行う。
- ④契約社員担務においては積極的に契約社員の雇い入れを行い人材を確保する。

6 今後の旅行業の展望について明らかにされたい。

旅行業事業については鉄道を販売する役割を基本に、観光列車等を活用した「わざわざ乗車して頂くための商品造成」、旅行業の手法を活用した四国内旅行商品の造成と販売、インターネット販売や予約センターの強化等に取り組みます。

また、引き続き収支改善を図ること及び、現在のセールスマンが退職する時期を迎えており、継続可能且つ効率的なセールス体制の構築を図るとともに、販売体制の強化及び収益性を勘案した要員配置を検討してまいります。併せて、若手セールス担当の教育・育成を踏まえた人員配置を検討してまいります。

7 ICカードの利便性向上及びインターネット販売の拡大について明らかにされたい。

ICカードにつきましては、現在高松～多度津駅の13駅に導入しております。ICカードの定期券の機能追加やその他の駅への導入につきましては、多額の経費を要するため導入できておりません。また、お客様のご利用状況をみながら検討を行ってまいります。現在のところ導入の計画はありません。

利便性向上としてはJR西日本が運営するインターネット予約「e5489」のシステム改修により、ネット予約時間の延長やコンビニエンスストア等での現金によるお支払いサービス等、順次リニューアルする予定です。また、駅窓口等で発売している特別企画乗車券の発売が可能になったことから、四国発のものの発売について、同社との調整・交渉に当たることとしています。なお、一般のお客様への電話予約サービスが平成29年内に縮小される予定です。

インターネット販売の拡大として、四国内の特別企画乗車券については、従来「夢四国」による発売を行っていたところですが、平成29年2月に新たな予約・決済システム「JR四国ツアーWEB」に移行しました。今後は、このシステムを最大限に活用し、ネット限定商品を充実させるとともに、効果的・効率的な告知宣伝による利用拡大を図ることとしています。

J R 四国労組ニュース

平成29年3月27日（No.18／10終） 発行責任者／中濱 斉 編集責任者／幸 大

8 定期売上の維持・拡大に向けた施策について明らかにされたい。

ダイヤについては、お客様の利用動向、事業所や学校の新設、移転、廃止等外部環境を分析し、通勤・通学の利便性が向上するような施策を平成30年3月ダイヤ改正（予定）の増収施策として提言します。

また宣伝効果の高いテレビ及びWeb等を利用し「快て一き」のCMを展開し、駅とも連動した告知を行い、鉄道非利用者・対抗輸送機関利用者を中心に需要拡大を図ります。

さらには、定期の付加価値向上として「定期de乗り放題きっぷ」の継続発売を行います。

9 平成29年度の増収施策について明らかにされたい。

別紙「平成29年度営業施策について」参照

【心と身体の健康づくり推進計画について】（別紙4参照）

J R四国は、社員とその家族のしあわせな生活、職場の生産性及び活気ある職場づくりのために、「心と身体の健康づくり」が重要な課題であることを認識し、社員ひとり一人が心身両面における総合的な健康の保持増進を図れる取り組みを計画的に実行することにより、四国における基幹的公共輸送を担う事業者として、安全安定輸送の確保に努めることとする。

【組織改正について】（別紙5参照）

自立経営の実現に向けて、機関となる事業を構築するため、「事業開発部」を改め「事業開発本部」を設置する。実施日は、平成29年4月1日とする。

【平成29年度「四国再発見増収キャンペーン」

「利用促進キャンペーン」「通販奨励金」について】（別紙6参照）

平成29年度は、「四国デスティネーションキャンペーン」が開催されることから、その効果を継続的なものとするべく、全社員が一丸となった「四国再発見増収キャンペーン」を実施し、事業計画の鉄道運輸収入の達成に万全を期することとする。また、「利用促進キャンペーン」及び「通販奨励金」については、一層のJ R四国グループ会社内での相互協力意識の定着に向けて、「金額の目安の引き上げ」及び「通販奨励金における累積購入金額に対する支給率の一部新設」を実施するとの説明があった。

以上

中期安全推進計画

(2017年度～2020年度)

1 基本的な考え方

鉄道事業者にとって、安全の確保は事業運営の根幹であると同時に輸送業務の最大の使命であり、すべてに優先する最重要課題である。このことを全社員が常に認識し、日々の業務を遂行しなければならない。

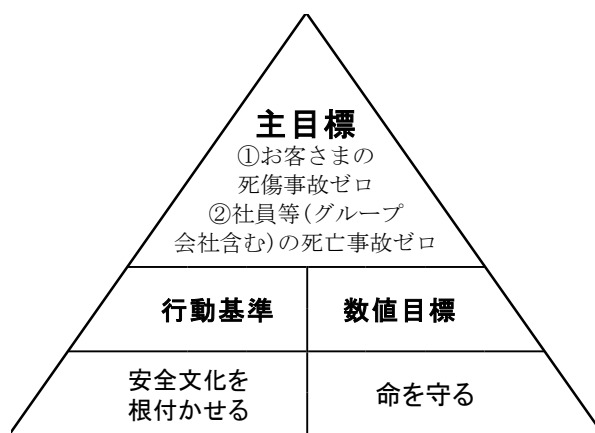
J R 四国は、四国における基幹的公共輸送を担う事業者として、お客さまに安心してご利用いただけるよう、安全・安定輸送に向けた様々な施策を継続して実施してきた。特に、2006年に施行された改正鉄道事業法に基づき、輸送の安全を確保するために遵守すべき事業運営の方針や体制を定めた「安全管理規程」を制定して、安全水準の維持・向上を図っている。

また、2012年度には、安全文化の定着及び安全マネジメント体制の確立等に向け、5年を期間とする「中期安全推進計画」を策定し、ハード・ソフト両面からの取り組みを計画的に推進してきた。

具体的には、ハード面では、速度超過防止用 A T S（自動列車停止装置）や誤通過防止支援機能を持った運転状況記録装置の整備及び同装置を搭載した新型車両の導入、列車無線設備の整備、指令所建物や本四備讃線の耐震補強等の地震・津波対策などの安全対策を推し進めている。

ソフト面では、ヒヤリハット運動とリスクアセスメントの展開を中心とした安全推進運動にグループ会社と一体になって取り組み、また大地震や津波を想定した防災訓練等の実施により、災害対応能力の強化を図っている。

これらの計画的な取り組みによって一定の成果を上げてきていることから、更なる安全の確保に向けて、業務遂行能力の向上と安全文化定着に向けた教育の推進を柱とする新たな「中期安全推進計画」を策定し2017年度から4年を期間として推進することとする。



安全推進のピラミッド

(中期安全推進計画イメージ図)

2 主目標

- ① お客さまの死傷事故ゼロ
- ② 社員等（グループ会社含む）の死亡事故ゼロ

① お客さまの死傷事故ゼロ

鉄道事業者として最も重要なことは「お客さまの安全」である。よって、出発信号機の停止信号を冒進するなどにより、お客さまの死傷事故につながる恐れのある「列車衝突事故」「列車脱線事故」「列車火災事故」は絶対に発生させてはならない。更に、列車のドアにお客さまを挟んだまま走行したり、ホームと反対のドアを開けるなどにより、お客さまの死傷事故を発生させる等の「鉄道人身障害事故」はあってはならないことである。お客

さまの死傷事故は我々の努力で「ゼロ」にしていくべきものであり、目標達成に向けて全力で取り組むこととする。

② 社員等（グループ会社含む）の死亡事故ゼロ

社員等（グループ会社含む）が業務中に死亡する事態は、絶対に防がなければならない。引き続き4大労働災害（触車、感電、墜落、交通事故）の撲滅を中心として、死亡事故ゼロに向け全力で取り組むこととする。

3 行動基準と数値目標

(1) 行動基準

「報告すること」から始まる6つの基本は、事故防止を進める上でのまさに基本であり、仕事をする上での基本でもあることから、全社員が理解して実践することとする。

1 報告すること	2 気づくこと	3 自分の問題として捉えること
4 議論すること	5 柔軟に対応すること	6 学習し続けること

別紙「安全文化6つの基本」参照

(2) 数値目標

数値目標を掲げるのは次の4項目とし、前年度実績を基準として状況等を勘案し決定する。

① ヒューマンエラー事故（社員等に起因して発生した運転事故）
② ヒューマンエラー事故を除く車両・設備等による輸送障害
③ 社員等（グループ会社含む）の労働災害
④ 踏切における車両等と衝突した事故

4 安全文化を根付かせる

安全文化とは「組織と個人が、安全を最優先にする思考・行動をする文化」であり、安全文化の定着のためには、常日頃からリスクを発見し、対策を講じ、その対策の風化を防止して、常に改善を加えていくことが大切であり、「安全を普段着の行動とする文化」を根付かせていかなければならない。

(1) 業務遂行能力を向上する

「安全ルールの成り立ち」や「過去の事故に至る背景等の経験知」を確実に継承するとともに、熟練した社員が持つ安全の技術・知識を共有しながら業務遂行能力の向上を図る。

(2) 安全文化定着に向けた教育を推進する

安全推進運動（事故を芽のうちに摘む運動）が自分自身や会社を守るためであるという意識を持つように、「安全文化6つの基本」をベースとした教育を推し進め、安全に対する意識を高めていながら安全文化の定着を図っていく。

併せて、研修センター内に「過去に経験した事故の風化防止の機能」と「社員の安全意識の醸成及び向上の機能」を持たせた「安全研修室（仮称）」を新設するとともに、全社員に向けた研修プログラムを構築して本施設を活用した集合研修を継続的に実施する。

(3) 安全推進運動を高める

ヒヤリハット事象に対する「リスク評価」を行い、リスクの大きさに応じて事故防止対策の優先順位を判断する取り組みを推進するとともに、全ての系統でリスクアセスメントに取り組んで自らが行う作業場面でのリスクを洗い出して評価し、リスクの大きさに応じた対策を講じる。リスクが大きい事象や系統間で連携して対応すべき事象に対しては、「安

全推進運動フォローアップ会議」を活用し、全社一体となって取り組む。

また、社員等による報告をしやすくするほか、報告内容を分析して活用し、さらに現業機関等へのフィードバックをより効率的かつ迅速に行うため、ヒヤリハット報告システムについても見直しを行う。

(4) 安全マネジメントを推進する

安全文化の構築には、社員自らが積極的に考え、行動することが大切である。そのためには、「安全が全てに優先する」ことを企業理念として、安全マネジメント体制の充実を図ることが求められる。この趣旨に鑑み、次の6項目を主として推進していく。

- ア 安全管理体制の継続的な改善
- イ 安全に関する現場力の向上及び継承
- ウ コミュニケーション能力の向上
- エ 規程等の見直し及び検査の確実な実施
- オ 監査室による内部監査と各主管部によるP D C Aサイクル実施状況確認の強化
- カ グループ一体となった安全管理体制の確立

5 命を守る

「安全」は人の命を守ることである。過去の事故から学ぶとともに洗い出したリスクの低減に向けて、危険に対する想像力を高めながら安全に対する感性を磨き続け、命を守るための行動につなげていかなければならない。

(1) 事故等から人の命を守る

- ア ヒューマンエラー事故の防止
- イ インシデントの撲滅
- ウ 工事に伴う事故防止
- エ 車両・設備故障の防止

(2) 労働災害から社員等の命を守る

- ア 4大労働災害（触車、感電、墜落、交通事故）の撲滅に向けた取組強化
- イ 化学物質による健康被害防止のためのリスクアセスメント推進

(3) お客さま・地域の人の命を守る

- ア 南海トラフ地震等に備えた地震・津波対策の推進
- イ ホーム上の安全対策の検討と推進
- ウ 踏切障害事故等の防止
- エ 強風・大雨などの災害等による輸送障害防止

(4) 命を守るための設備を整備する

- ア 運転保安設備の整備
- イ ワンマン対策
- ウ 踏切保安度向上対策
- エ 設備更新

行動基準「安全文化6つの基本」

【安全文化6つの基本】

- 1 報告すること
- 2 気づくこと
- 3 自分の問題として捉えること
- 4 議論すること
- 5 柔軟に対応すること
- 6 学習し続けること

【解説】

1 報告すること

事故等の情報を早く「報告すること」が大切である。それにより、見つかったリスクを早めに解消することにより事故防止が図れる。安全文化醸成のための入口として、「報告すること」は最も大切なことである。また、報告しやすい土壌づくりも必要である。

2 気づくこと

リスクを見つけて対策を講じる中で、特に、日常に潜むリスクをいかに見つけるかが大切なことである。そのためにも、何か変だ、と「気づくこと」が必要であり、そのためには常に問題意識を持って事象を見る必要がある。

3 自分の問題として捉えること

他部署等で発生した事故であっても、他人事として片づけることなく、自分ならどうするか、自分ならこんな対策を立てるなど、常に「自分の問題として捉えること」ができる習慣を身につけることが非常に大切である。

「自分の立場に置き換えてそれを実感できたとき、初めて教訓となる」という言葉があるが、銘記すべきである。

4 議論すること

自分一人では思考の範囲がどうしても狭くなりがちである。みんなと「議論すること」の中で、自分一人では思いつかなかった視点を発見し、より問題の本質に近づくことが可能になる。その意味で、他人の意見を妨げることなく、自分の意見も自由に発言することが大切である。また、「議論すること」により情報共有が図られ、各人が同じ目線から対応することができる。

5 柔軟に対応すること

通常は、規程やマニュアルを遵守して業務を行うが、事故等に際し、規程等に記載のない事態のときは、自分の持っている知識、経験等を総動員して最も安全な道を進む必要がある。規程等に全てを想定した取扱い等を決めることは難しいことを考えるとき、その場の状況等を判断して、最善の安全策を採るために「柔軟に対応すること」が求められる。

6 学習し続けること

事故等により立てた対策を実行する中で、新たな問題が発生すれば見直しを行い、新しく対策を立てて実行していくわけであるが、この繰り返しの永遠に行っていくことが「学習し続ける」ということである。安全に終わりが無いという意味でもこのことは重要である。

別紙 2

第二期サービスアップ中期計画

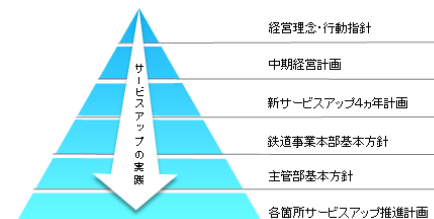
平成 29 年 3 月 2 日
お客様サービス推進室

基本的な考え方

I 計画の策定にあたって

「お客様に安心して、喜んで、末永くご利用いただける」よう努めることにより、地域の方々から信頼され「四国家」にとって、なくてはならない存在を目指します。

今回策定するサービスの中期計画（二期目）は、「接遇」や「商品」をはじめとするサービスのさらなるレベルアップを図るための指針として、全ての系統及び関係するグループ会社を対象に到達目標を「四国家の一員として、目指すは感動レベルのおもてなし」とし策定することとしました。



II 本計画の位置付け

経営理念・行動指針、及び中期経営計画を受け、お客様サービスに係わる本計画を鉄道事業本部・各主管部基本方針、そして各箇所のサービスアップ推進計画に反映させていくこととします。

サービス向上に向けての取り組み

I 主目標の設定

お客様に「安心して」、「喜んで」、「末永く」ご利用いただける企業グループを目指す

(1) 到達目標

四国家の一員として、目指すは感動レベルのおもてなし

(2) 到達目標に向けた基本方針（サービス行動指針）

- ① 笑顔と挨拶でお迎え
- ② 感動されるおもてなしの心のこもったサービスの提供
- ③ お客様満足を追求

II 取り組みの2本柱

主目標を達成するため、次の2つを取り組みの柱とする。

輸送品質（社員等、環境、商品）の向上

お客様に満足と感動を与えられるサービスの提供を目指します。お客様の事前期待を上回って感動を与えることでリピーター化に繋がるが、期待値を下回ったときには大きな不満となって競合交通機関への転移となり、結果、業績に影響が生じることを意識して業務に取り組む必要があります。

接客水準到達レベルの確認は部外・部内評価の2本立てとします。そのうち部外調査については、これまで約一ヶ月の短期集中で調査を行っていましたが、ランダムな約半年の長期調査に変更します。また、評価基準に関しても現在の5段階から7段階の評価に変更して細分化を図り、よりきめ細やかな評価とすることとします。

(1) 4年後の到達目標

苦情件数 平成28年度実績値の半減
激励・お褒め " 倍增

(2) イベント系列車のお客様対応

アンパンマン列車などイベント系列車へのご乗車を旅行目的としたお客様に対し、わざわざ乗りに来られるお客様であるという認識を運行関係者全員が共有し、更にきめ細やかな心配りをもった接遇を心がけることとします。

(3) イベント等による多客時のお客様対応

イベント等の多客時においては、普段当社を利用されないお客様が多いため、幅広い問い合わせに対応できるよう準備をするとともに、極端な混雑時の優等車両、指定席車両へのお客様のご案内方法など波動対応も検討します。

(4) 外国からのお客様対応

各国から訪れご利用いただくお客様に適切なご案内ができるよう、英語・中国語・韓国語を中心とした案内表示板の表記を増やす等のハード面強化を検討すると共に、外国語講師による集合研修に積極的に取り組んでいきます。また、OJTを活用してより実態に即

応じた訓練を行っていくこととし、効果的な訓練事例については、全社への水平展開を支援していきます。

(5) 交通弱者であるお客様に対する取り組み

お身体の不自由なお客様や体調を崩されたお客様といった一定以上の不便さを抱えた、いわゆる交通弱者とされるお客様に対して、公共交通機関としての人的・設備的支援に努めることとします。

① お身体の不自由なお客様への取り組み

- ・ バリアフリー設備の整備及び点検・維持
- ・ お身体の不自由なお客様等への介助
- ・ サービス介助マニュアルの活用
- ・ 介助可能駅における設備状況図の活用

② 的確な応急手当・救命処置

③ 案内サインの整備

- ・ より分かりやすいユニバーサルサインの整備
- ・ バリアフリーを深度化したサインの見直し・整備
- ・ 車両サインマニュアルの作成・整備

(6) 安全対策・輸送サービスの改善

列車の運転の安全に直接係わる施策に加えて、お客様により安心して便利にご利用いただくためのサービス向上の観点から、主に次の項目についてのハード整備やご案内の充実に努めることとします。

① 列車接近自動放送装置の設置

② 通路遮断機の設置

③ ドア誤扱い、戸挟み防止対策

④ 駅の安全強化（防犯カメラ）

⑤ 駅舎等のリフレッシュ

⑥ LED式発車標の設置

⑦ ICカードの利用範囲拡大による利便性向上

⑧ 電話案内の充実等

⑨ 観光列車等の品質保持の強化

⑩ ロングレール化の推進

⑪ インターネット等を活用した（商品、予約、決済機能等）の強化

(7) お客様に愛されるデザイン

JR四国オリジナルの地元に密着したデザイン提案を行い、お客様、地域に愛されるJR四国の企業イメージ醸成を図ります。

- ・ オリジナルの鉄道デザイン
- ・ キャラクターの展開
- ・ イベントなどにおける企業広報

業務能力（知識）の向上

1 サービス・マイスター制度

社員等の働き甲斐の向上（褒める文化の定着）を図るため、模範となるサービスを行っている社員等を表彰し一年間特別な氏名札を着用し業務することで、本人のモチベーション向上はもとより、社員等同士の切磋琢磨により職場全体のサービスレベルの向上を図ることとします。

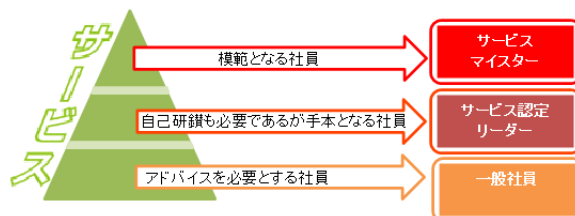
2 サービス認定リーダー制度

業務能力（知識）の向上を図る手法として「アメンバー方式による人材育成」を掲げこれに取り組むこととします。この円滑な遂行に結びつけるために、新たに「サービス認定リーダー制度」を創設し、このサービス認定リーダーを軸にアメンバー方式により、各箇所高いサービス技能を増殖させていくこととします。

マイスター氏名札



サービス認定リーダー氏名札



平成 29 年度営業施策について

平成 29 年 3 月 2 日
営 業 部

当社を取り巻く環境は、対抗輸送機関との競争が継続するなか、少子高齢化が進展する等、引き続き厳しい経営環境にある。

このような状況のなか、平成 29 年度は会社発足 30 周年の節目であるとともに、14 年ぶりの「四国デスティネーションキャンペーン」（四国 DC）が開催される。この好機を最大限に活かし、地域等と連携しながら四国への誘客を促進するとともに、開催期間以降も、その効果や遺産を末永く継続させる取り組みを推進し、交流人口拡大を図る。また、拡大が続くインバウンドでは、関係機関等と連携した宣伝活動の展開等により、さらなる訪日外国人旅行者の鉄道利用を促進する。さらに、対抗輸送機関対策の継続やターゲット別の利用拡大策を展開するとともに、観光列車等の営業ツールを最大限に活用し、「鉄道の活性化」を目指す。

平成 29 年度は、鉄道運輸収入 235 億円の必達とさらなる上積みを目指す「チャレンジ 240」を掲げ、「魅力度×認知度×満足度アップ」、「総合力」、「執念」をキーワードに、PDCA サイクルを回し、チャレンジし続けることとする。

平成 29 年度営業施策の 3 本柱

1. 交流人口拡大と地域との連携

～四国 DC やインバウンドへの取り組みを通じ、さらに四国への来訪者を増やす～

2. 営業ツールの磨き上げと観光素材の徹底活用

～観光列車の充実と観光素材等との連携により、鉄道利用を促進する～

3. 収益力の向上

～対抗輸送機関対策、ターゲット別利用拡大策の展開により収入を確保する～

I 平成 29 年度営業施策のアクションプラン

1. 交流人口拡大と地域との連携

(1) 四国 DC の取り組み ⇒ 収入目標：純収入 1 億円/年

- ・四国ツーリズム創造機構、地元自治体との協力を深め、おもてなしをはじめ四国内の DC 認知度向上等受け入れ体制の整備を進める。
- ・JR グループ、旅行会社との協力による島外からの商品及び島外における宣伝・告知の充実を図る。
- ・島内発商品ラインナップや無店舗販売の充実による島内流動の拡大と現地発着ニーズへの対応

① 誘客に向けた商品展開等

ア) 島外からの DC 向け商品等

- ・京阪神発四国内フリー型きっぷ
大阪から 14,000 円台、島内観光施設割引等の特典付き
- ・岡山支社発 4 県向け駅プラン（日帰り型食事組み込み商品）、松山・高知観光きっぷ特典付与
- ・旅行会社による四国 DC 商品

JTB、日本旅行、近ツーほか：個人型 15 商品、団体型 8 商品（H29 年 1 月末現在）

- ・旅行会社主催団体臨時列車等
日本旅行2団（松山，高知）
 - ・JR他社、旅行会社研修旅行及びJRグループ等会議の誘致
- イ）島内発商品
- ・旅行商品【当社主催】
個人パッケージ（社員特別価格商品も設定）、WEB向け個人型商品、DCあじな散歩道、4県発団体型商品
 - ・団体臨時列車
【当社主催】「伊予灘ものがたり・プレミアムダイニング八幡浜編」
営業部若手設定の『復刻キハ185系「しおかぜ」号で行く！四国ふれあい鉄道塾』
【日本旅行】なつかしのシリーズ；「しおかぜ」「南風」及び「よしのがわ」「うずしお」2団
【KNT】 四国一周の旅（3泊4日）3団
 - ・割引きっぷ
「四国お城スタンプラリーきっぷ」「琴平・大歩危祖谷フリーきっぷ」
「四国西南周遊レール&バスきっぷ」「四国みぎした55フリーきっぷ」
- ウ）輸送力の拡大
- ・「伊予灘ものがたり」、「ゆうゆうアンパンマンカー」、「瀬戸大橋アンパンマントロッコ」等の観光列車の運転日を拡大する。
 - ・期間中の週末を中心に、「南風」増結、「しおかぜ」増結（分併なし）等岡山⇄四国の輸送力拡大を図る。

②誘客に向けた宣伝展開

JR他社と協力しながら全国における宣伝展開を図るとともに、DC開始前に観光キャラバンを主要都市で実施

- ・3/上旬～6/30 四国DCガイドブック掲出（全国）
- ・3/1～31 5連貼ポスター掲出（全国）
- ・3/中旬～6/30 JRグループ共同宣伝ポスター掲出（全国）
- ・3/下旬 「別冊 旅の手帖四国」発売開始（交通新聞）
- ・4/1～6/30 TV番組「遠くへ行きたい」（毎週日曜放映）での四国DCCM放映

③DC素材を活用したDC期間以降の取り組み

DCにあわせて開発した観光素材を活用し、継続的に誘客促進を図るため、四半期ごとに送客先を絞ったキャンペーンを展開する。

〔7～9月〕高知 〔10～12月〕愛媛 〔1～3月〕香川・徳島

④アフターDCに向けた取り組み

平成30年4～6月のアフターDCに向け、関係各所と連携しながら受入体制を整備し、DCの「遺産」を一過性にせず、継続性のある取り組みを行う。

(2)海外からの旅行者への鉄道利用促進

①「ALL SHIKOKU Rail Pass」の販売促進

- ・販売が好調な「ALL SHIKOKU Rail Pass」のより一層の販路拡大に向け、航空会社や海外旅行会社等と連携しながら宣伝活動を展開するとともに、特に上海を中心とした中国市場への販売を強化する。
- ・「ALL SHIKOKU Rail Pass」を活用した旅行会社招聘事業や四国運輸局、四国ツーリズム創造機構、四国4県、JR他社等と連携した宣伝展開等を行うとともに、東南アジア方面への新規需要の開拓等販路拡大を図る。

②その他の取り組み

- ・人気のアンパンマン列車をはじめ、観光列車を活用したインバウンド団体の獲得を積極的に進める。
- ・「JR-WEST RAIL PASS」等JR西日本のインバウンド向け商品との連携を図るとともに、ジャパンレールパスの国内販売に取り組む。

- ・日台観光サミット（5/31～6/4）の開催に合わせ、列車へのラッピングやスタンプラリーを台鉄と相互に実施し、インバウンド誘致の拡大を図る。

2. 営業ツールの磨き上げと観光素材の徹底活用

①当社ならではの価値の創造

- ・新観光列車「四国まんなか千年ものがたり」、「太平洋パノラマトロッコ」等の利用促進、「伊予灘ものがたり」等既存観光列車の磨き上げにより、「わざわざ」乗っていただける鉄道をさらに進める。
- ・「鉄道ホビートレイン」のリフレッシュ、「ゆうゆうアンパンマンカー」の外装デザイン変更、高知～窪川間でのトロッコ列車運転を実施する。

②イベント、観光素材等にあわせた商品設定や宣伝展開による鉄道利用促進

- ・四国DC、JR発足30周年、「志国高知 幕末維新博」、「えひめ国体」等のイベントや大河ドラマ「おんな城主 直虎」等を最大限活用し、確実な鉄道利用促進につなげる。
- ・次年度に控える瀬戸大橋開業30周年に向け準備を進める。

③地元自治体等との連携

- ・「観光施策に関する連携・協力協定」に基づき、地元自治体等が推進する観光素材と連携し、自社媒体や観光素材説明会を活用した情報発信や他エリア発の旅行商品造成を促進する。
- ・四国ツーリズム創造機構やJR他社（東海・西日本・九州）と連携した「JR観光開発プロジェクト」を推進し、引き続き他社発商品の拡大を図る。
- ・国立公園パートナーシップに基づき、環境省と協力して四国内の国立公園の魅力等を発信する。

④サンライズ瀬戸の琴平延長運転

- ・平成30年度以降の「サンライズ瀬戸」の琴平延長運転を推進。
- ・AGT等へ琴平周辺エリアの旅行商品造成の働きかけを行い、首都圏からの観光客の鉄道利用促進を図る。

3 収益力の向上

(1)無店舗販売等販売ツールの最大活用

- ・平成29年2月から稼動したお客様が利用しやすい新たな予約・決済システムを最大限に活用し、ネット限定商品を充実させるとともに、効果的・効率的な告知宣伝による利用拡大を図る。
- ・フリータイプや指定席タイプの特別企画乗車券の指定席券売機（MV端末）への収容を推進し、有人窓口を補完する非対面発売の充実を図る。

(2)ターゲットを絞った鉄道利用拡大策

- ・「バースデイきっぷ」（四国外顧客：約70％）見直しの効果を最大限に発揮できるよう露出の拡大に努める。
- ・「若者限定フリーきっぷ」（四国外顧客：約80％）については、学生の長期休暇中に設定する定番商品として位置づけ、システム改修を行った無店舗販売を活用しつつ、主に四国外からのお客様を対象に知名度の向上と利用拡大を図る。
- ・「JR四国ジパング倶楽部」会員向けツアーの実施等会員増に向けた取り組みを継続するとともに、「定期券de乗り放題きっぷ」の継続設定により、定期券利用顧客の維持・拡大を図る。

(3)アンパンマン列車プロモーション活動の強化

- ・ソーシャルメディアの活用や関係団体とのコラボレーション等を積極的に推進し、アンパンマン列車や高知駅「アンパンマン列車ひろば」の知名度向上と利用促進を図る。

(4)JR西日本等との連携促進

- ・せとうち観光推進機構やJR西日本と連携し、観光素材整備や旅行商品造成等による瀬戸内エリアへの継続的な観光誘客を図る。
- ・JR西日本の観光列車ラ・マル・ド・ボアの高松乗り入れを継続するとともに、琴平乗り入れについても検討する等、相互に鉄道利用を促進する。

(5) イベント手配獲得に向けた日本旅行との協業

平成 30 年度に高知で開催の全国豊かな海づくり大会、平成 31 年度に香川で開催の全国土木学会等、日本旅行との手配獲得に向けた取り組みを通じ、各種イベント手配業務獲得に向けた協業を進める。

(6) 積極的な宣伝展開

宣伝効果の高いテレビ及びWeb等を利用したCMを、主力商品である「阪神往復フリーきっぷ」「トク割 2 枚・4 枚回数券」「快で一き」等を中心に展開、駅とも連動した告知を行い、鉄道非利用者・対抗輸送機関利用者を中心に需要拡大を図るとともに、特急利用促進による単価アップにも取り組む。また引き続き、JR西日本と連携し、西日本エリアのTV番組において四国の魅力を情報発信する。

4 旅行業収支の改善

(1) 高収益商品販売の完遂

旅行業収益の大きなウェイトを占めるこんぴら歌舞伎、クルーズを完遂し、収益を確保する。

(2) 団体等の催行数の拡大

- ・一般市場に受け入れられている商品と競争できる魅力ある商品造成、催行率の向上
- ・観光列車のみならず、観光素材を活用した当社ならではの商品の充実
- ・佐川町をはじめ地域と連携したイベント・キャンペーン等に合わせた商品の造成

(3) 商品力の強化

- ・「志国高知 幕末維新博」、四国八十八ヶ所、四国外DC、NHK大河ドラマ「おんな城主 直虎」等、イベント等と連携した商品の充実
- ・四国DCに合わせた旅行商品の展開
- ・Web予約開始に伴い、宿泊型商品、四国八十八ヶ所巡拝、こんぴら歌舞伎商品等についてネット上で決済までできる商品への見直し及び専用商品拡充
- ・観光列車を組み込んだ商品の充実
- ・地域に合わせた各地区発企画商品（旅浪漫）の継続と販売強化
- ・JR旅連・休憩店連盟への加盟促進

(4) 販売力の強化と収益の確保

- ・旅行業販売機器を設置している駅窓口について、定着化・販売拡大の推進
- ・昨年好評であったアンパンマン列車商品や、夏のファミリー商品等について、関西地区の旅行会社を対象とした商品説明会や大阪営業部と連携したセールスの実施

(5) 無店舗販売力の強化

- ・「JR四国ツアー」のツアー受付システムの定着
- ・四国以外からの誘客が見込めるネット専用商品の強化

(6) JR四国ジパング倶楽部との連携強化

JR四国ジパング倶楽部会員を対象に、大型クルーズ船利用商品の継続及び割引補助等、魅力あるオリジナル商品を設定、会員誌を通じて積極的な告知を行い、収益確保と会員数の拡大を図る。

5 お客様の利便性向上

(1) ICカードの利用拡大

ICカード「ICOCA」については、利便性・快適性向上のPRによる鉄道利用促進を図るとともにさらなるエリア拡大の検討を行う。また、JR西日本岡山支社と協力し、相互流動の拡大を図る。

※H28.12利用率 17.2%（前年同月+0.5%）

(2) 電話予約・e5489サービスの変更

JR西日本インターネットの予約システム改修にあわせ、ICOCAエリアにおけるチケットレス商品の拡大に取り組むとともに、現在電話予約で取り扱っている特別企画乗車券のe5489での販売に向け調整を進める。なお、一般のお客様への電話予約のサービスが平成29年内に縮小される予定である。

※H27年度実績 電話予約：833 百万円 e5489：176 百万円、H28.12 電話予約の前年比 121.7%

(3) 鉄道を利用しやすい環境づくり

- ・車 de トレイン等の駐車場を活用し、鉄道の利用促進を図る。
- ・駅の防犯カメラについて、設置の拡大により安全を強化する。

6 その他施策

(1) 管理業務の部外委託

高松駅における管理業務の部外委託を本実施するとともに、多度津駅、徳島駅における管理業務の部外委託について検討を開始する。また、省力化につながる設備投資、業務全般の見直しにより将来の駅体制を見据えた方策を検討する。

(2) 次期ダイヤ改正に向けた増収施策の提言

お客様の利用動向、事業所や学校の新設、移転、廃止等外部環境を分析し、平成30年3月ダイヤ改正（予定）の増収施策を提言する。

(3) 観光列車及びアンパンマン列車

団体列車の新たな価値創造を目指し、新団体専用列車（旧アイランドエクスプレス四国Ⅱ）の検討を進めるとともに、次の「ものがたり列車」についても検討を進める。また、アンパンマン列車については、特急体系の再構築を勘案しながら、土讃線アンパンマン列車のブラッシュアップを検討する。

(4) 海外からのお客様対策

駅施設、サービス、ホームページ等、外国人旅行者に対応するハード、ソフト面での対策を進める。

心と身体健康づくり推進計画

総 務 部

J R 四国は、社員（エキスパート社員、契約社員及び嘱託社員を含む。以下同じ。）とその家族のしあわせな生活、職場の生産性及び活気ある職場づくりのために、「心と身体健康づくり」が重要な課題であることを認識し、社員ひとり一人が心身両面における総合的な健康の保持増進を図れる取り組みを計画的に実行することにより、四国における基幹的公共輸送を担う事業者として、安全安定輸送の確保に努めることとする。

I 目標

心と身体健康は表裏一体であり、心の健康（メンタルヘルス）を保つには、生活習慣病予防など、身体健康を保つ取り組みも必要である。また、いずれかの不調への個人的対応だけでなく、会社組織として職場でのコミュニケーションの活性化などを含めた広い意味での心と身体健康づくりに取り組む。

具体的には以下の目標を平成 31 年度までの 3 年間に達成する。

- ① 社員が心と身体健康問題について理解し、心身健康づくりにおけるそれぞれの役割を果たせるようになる。
- ② 生活習慣病等の疾病予防のため、ジェイアールグループ健康保険組合（以下、J R 健保という。）と連携して社員の健康管理・健康づくりの推進を図る。
- ③ 円滑なコミュニケーションの推進により活気ある職場づくりを行う。
- ④ メンタルヘルス不調の早期把握と改善及び退職者の職場復帰支援や復職支援のための制度を確立する。

II 推進実施項目

1. 社員自身による健康づくり

① 健康診断等に基づくセルフケア

《社員》

- ◇ 心と身体健康保持増進について理解し、常にセルフチェック（体重や腹囲、血圧、ストレスチェック、飲酒チェックなど）を行い、自らの心身健康状態を適切に把握し、セルフケアに努める。
- ◇ 定期健康診断や人間ドック等の受診の機会を活用し、受診結果から生活習慣病等の状態を把握し、生活習慣の改善に役立てる。
- ◇ 受診結果やセルフチェック結果に応じて、自発的に医療機関への受診や産業医等に相談する。

《管理者》

- ◇ 自主的な健康づくりの取り組みに対して支援する。

《勤労課》

- ◇ 産業医等と連携し、生活習慣病改善や心と身体健康等に関する情報提供の発信に努める。
- ◇ 定期健康診断等の結果をもとに、職場巡視等（健康相談）による健康づくりの支援に努める。
- ◇ セルフチェックできる環境整備（ハード・ソフト）に努める。
- ◇ J R 健保が保有する健康・医療情報を活用し、効果的かつ効率的な健康づくりの支援を図るため、当社の健康情報を分析して各年度の取り組みを絞り込み P D C A（データヘルス計画）の策定による健康づくりのサポートに努める。

《年度別数値目標：人間ドック受診率》

- ◇ 平成 29 年度・・・76%
- ◇ 平成 30 年度・・・78%
- ◇ 平成 31 年度・・・79%

② 特定保健指導

《社員》

- ◇ 特定保健指導の対象となった場合は、健診結果から自らの健康状態を正しく理解し、医師・保健師等からの保健指導により、生活習慣改善のための行動目標を自ら設定・実施できるよう努める。

《管理者》

- ◇ 対象者全員が保健指導を受けられるよう、勧奨及び勤務等の調整を行う。

《勤労課》

- ◇ 各職場、産業医等と連携し、保健指導未受診者の支援及び特定保健指導が受けやすい環境整備に努める。
- ◇ 特定健診データの分析により、特定保健指導のP D C A（データヘルス計画）を策定し、各年度の取り組みの評価を行う。

《年度別数値目標：特定保健指導終了率》

- ◇ 平成 29 年度・・・60%
- ◇ 平成 30 年度・・・63%
- ◇ 平成 31 年度・・・66%

③ メンタルヘルス対策

《社員》

- ◇ ストレスチェックを積極的に活用することで、自身のストレスの状態を常に把握し、受検結果に明記された助言・指導に基づいて、適切にストレスを軽減するためのセルフケアを行うように努める。
- ◇ 面接指導が必要と判断された場合は、機会を利用して面接指導を受け、ストレスの軽減に努める。

《管理者》

- ◇ 社員が常にストレスチェックを受検できるよう、職場環境等に配慮する。
- ◇ 重点実施期間(10 月)は、未受検者にストレスチェックの意義を伝える等、受検の勧奨を行う。

《勤労課》

- ◇ 産業医等と連携し、集団ごとの分析結果に基づいて職場環境整備等の助言・情報提供を行う。
- ◇ ストレスチェックの受検結果に基づく、面接指導未受診者の支援に努める。
- ◇ ストレスチェック重点実施期間中(10 月)の未受検者を各職場と共有し、受検を勧奨する。
- ◇ 集計・分析された結果に基づいて、管理者・産業医等の研修を計画する。

《年度別数値目標：ストレスチェック受検率》

- ◇ 平成 29 年度・・・91%
- ◇ 平成 30 年度・・・94%
- ◇ 平成 31 年度・・・97%

2. 活気ある職場づくりと環境改善

《社員》

- ◇ 自分たちの職場のよい点、改善点を整理し、職場内で共有する。
- ◇ 他職場の事例等も参考にして、働きやすい職場を目指す。

《管理者》

- ◇ 職場のよい点、改善点を社員と共有し、よりよい職場づくりに努める。
- ◇ 安全衛生委員会等で審議された事項や報告内容に基づき、必要な対策を検討するとともに、環境改善を進めやすいよう支援する。

《勤労課》

- ◇ 各職場、産業医等と連携し、職場環境整備等の助言や情報提供を行い、活気ある職場づくりを支援する。
- ◇ 衛生管理体制の充実を図るため、安全衛生の中核を担う衛生管理者の養成を検討する。
- ◇ 50人未満の事業場における環境改善を図るため、衛生推進者研修を検討する。

3. 働き方改革の取り組みに向けた労働時間管理等

《社員》

- ◇ 長時間労働の抑制や年次有給休暇の取得促進等、働き方改革の取り組みを理解し、業務の効率的な推進に努める。
- ◇ 月 80 時間以上の過度な時間外勤務を行ったときは、積極的に産業医による面談を受け、疲労や心身の不調等について相談し、助言・指導を受ける。

《管理者》

- ◇ 朝礼・終礼時等、社員に疲労や不調がないかの把握に努める。
- ◇ 時間外勤務が多い社員に対して、産業医面談を促すとともに、積極的に管理者自身が中心となり業務量の見直しや平準化など「働き方改革」の取り組みを行い、社員の健康管理を支援する。

《勤労課》

- ◇ 長時間労働や年休取得状況等を確実に把握し、人事課や主管部、産業医等と連携し必要な措置や教育研修等を行い、職場管理者の取り組みを支援する。
- ◇ 時間外勤務が多い社員の健康管理に努めるとともに、月 80 時間を超える時間外勤務を行った社員に、速やかに産業医面談を実施する。

4. 心と身体健康問題による不調者への支援等

《社員》

- ◇ 心と身体の不調を覚えたときは、早期に職場管理者や産業医等に相談するとともに、健康の回復に努める。
- ◇ 心と身体の不調を感じる社員に対して理解し、互いに支援できるように努める。
- ◇ 長期に療養した場合は、職場復帰をスムーズに行うため、今後作成する職場復帰支援プログラム（仮称）を利用する。

《管理者》

- ◇ 心と身体の不調を訴える社員から相談を受けた際には、早めに産業医等に相談する。
- ◇ 不調者や療養者の状況を把握し、その健康状態が業務によって悪化しないよう就業上の措置を行い、回復を支援する

《勤労課》

- ◇ 休職者との連絡体制や諸制度に関する情報提供、休職中の定期的な面談の実施等、円滑な復職を図るための職場復帰支援プログラム（仮称）の導入を図る。
- ◇ リハビリ勤務制度の導入等、復職判定のために十分な期間を設けるとともに、より復職を確実なものとし、かつ再発を低減できる制度の導入を図る。

5. 支援サービス

《社員》

- ◇ JR健保独自の健康支援サービス（無料歯科検診、禁煙サポートプログラム、インフルエンザ予防接種費用補助、My健康ナビ、健康相談「電話・インターネット」、こころの悩み相談室「電話・面接」）を活用することで、健康の維持・増進に努める。

《管理者》

- ◇ 職場内で支援サービス内容等の情報共有化を図り、活用推進に努める。

《勤労課》

- ◇ 定期的にJR健保と協働して支援サービスの情報提供に努める。

6. 推進計画の評価

- (1) 管理者は、推進事項の具体的な取り組み状況について、安全衛生委員会（50人未満の事業場は衛生推進者等）に報告・審議し、定期的な評価・助言を受けることとする。
- (2) 会社は、本推進計画を適切に実行するため、年度毎に評価を行い、次年度計画に反映させることとする。特に、数値目標については、職場の管理者と連携強化を図る。

7. 個人のプライバシー及び不利益取扱いへの配慮

職場環境等の評価のための調査や定期健康診断等の検査結果の取扱い、ストレスチェックを実施するに当たっては、個人のプライバシーの保護に留意する。また、社員からの相談対応に当たった者及び各種検査結果の取扱者、ストレスチェックの実施事務従事者は、そこで知り得た個人情報の取扱いに当たっては、関連する法令及び社内規程を遵守し、正当な理由なく他に漏らしてはならない。

別紙 5

組織改正について

平成 29 年 3 月

J R 四 国

自立経営の実現に向けて、基幹となる事業を構築するため、事業開発部を改め事業開発本部を設置する。

1 目 的

- (1) 将来における自立経営の確立に向け、連結ベースでの収益向上も含めた事業開発部門収益の増大により、収益基盤の強化を目指す。
- (2) 物販・飲食・不動産事業等、事業開発部門に係わるグループ会社及び各事業のブラッシュアップを図り、J R 四国グループの総合力強化を推進する。
- (3) 所管業務に係わる責任及び権限を有する組織とし、迅速な意思決定により、将来における収益の柱となる事業の機動的な開拓及び展開を図る。

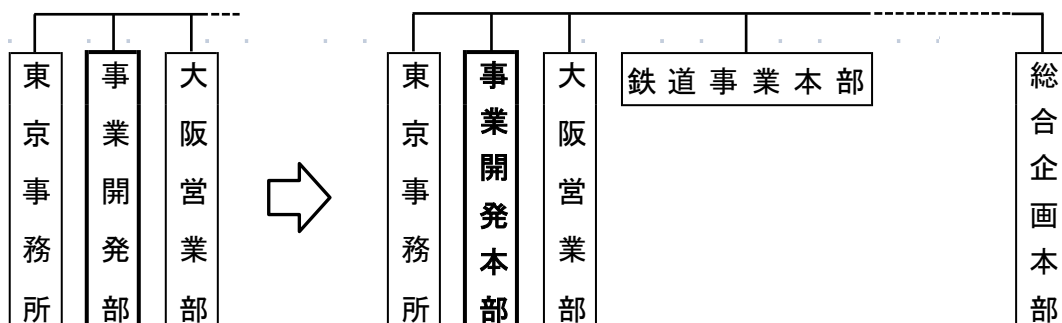
2 内部組織

状況変化に応じて柔軟かつ専門性の高いチーム編成や業務拡充等が可能となる体制を確保するため、内部に課室を設けない。

3 実 施 日

平成 29 年 4 月 1 日

4 組織の現改比較



別紙 6-1

平成 29 年度「四国再発見増収キャンペーン」の実施について

平成 29 年 3 月
J R 四 国

平成 29 年度は、4 月から 6 月にかけて「四国デスティネーションキャンペーン」が開催されることから、期間中の四国内流動の拡大はもとより、その効果を継続的なものとするべく、全社員が一丸となった「四国再発見増収キャンペーン」を実施し、事業計画の鉄道運輸収入達成に万全を期すこととします。

なお、概要は次のとおりです。

1 実施期間

平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日まで

2 対象者

(1) J R 四国の役員、社員、エキスパート社員、契約社員（パートナー社員及びサポーター社員。以下、「契約社員」という。）とする。ただし、以下の社員を除く。

- ・ 駅長（宇多津・伊予三島・穴吹・牟岐・後免・窪川の各駅長を除く。）
- ・ 社員及びエキスパート社員のうち、セールス業務を担当する社員
- ・ ゆうゆうアンパンマンカースタッフ
- ・ 休職期間中の社員（専従休職及び出向休職を除く。）

(2) J R 四国グループ会社の役員、社員等とする。

3 目標額

目標額は、以下のとおりとする。

(1) 1 人当たり 15 万円（うち 10 万円は鉄道純収入対象商品とする。）

- ・ 社員（前項(1)ただし書きの社員、及び出向中の社員を除く。）

(2) 1 人当たり 10 万円（うち 5 万円は鉄道純収入対象商品とする。）

- ・ 社員のうち J R 四国グループ会社以外へ出向中の者
- ・ エキスパート社員（前項(1)ただし書きのエキスパート社員、及び J R 四国グループ会社へ出向中のエキスパート社員を除く。）
- ・ 契約社員（前項(1)ただし書きの契約社員を除く。）

(3) 1 人当たり 20 万円（うち 15 万円は鉄道純収入対象商品とする。）

- ・ 管理職社員（前項(1)ただし書きの社員、及び出向中の社員を除く。）

(4) 1 人当たり 25 万円（うち 20 万円は鉄道純収入対象商品とする。）

- ・ 役員

(5) J R 四国グループ会社に対する目標額は、各グループ会社の社員数（J R 四国から出向中の社員及びエキスパート社員を含む。）に 10 万円を乗じた額（うち 1/2 相当額は鉄道純収入対象商品とする。）とする。

(6) 年度途中に新規採用、休職からの復職、前項(1)ただし書きに定める職務から異動となった社員、エキスパート社員及び契約社員については、次の計算式により算出された金額を目標額とする。

計算式

$$\left(\begin{array}{c} \text{異動前の} \\ \text{目標額} \end{array} \times \frac{\text{4月から発令月} \\ \text{までの月数}}{12 \text{ ヶ月}} \right) + \left(\begin{array}{c} \text{異動後の} \\ \text{目標額} \end{array} \times \frac{\text{発令翌月から} \\ \text{3月までの月数}}{12 \text{ ヶ月}} \right)$$

なお、年度途中でエキスパート社員として再雇用された者は、雇用開始時点で、目標額を1人あたり10万円（うち5万円は鉄道純収入対象商品とする。）に変更する。

4 販売奨励金

(1) 支給対象商品

対象商品のうち、特に指定した商品。（別紙参照）

(2) 支給額

第3項の目標額を超えた場合、「駅長推薦あじな散歩道」や「マドンナ倶楽部」等、指定する特別企画乗車券及び旅行商品について、その純収入額に対して5%の販売奨励金を個人に支給する。なお、JR四国グループ会社については、各社に対して支給する。したがって、JR四国グループ会社へ出向中の社員及びエキスパート社員については、個人には支給しない。

5 表彰

成績優秀な箇所（JR四国のグループ会社を含む。）及び個人に対して表彰する。

6 その他

- (1) 事業計画における鉄道運輸収入の目標達成に万全を期すため、全社員が一丸となった「四国再発見増収キャンペーン」を展開することとします。
- (2) JR四国グループ会社へ出向中の社員及びエキスパート社員については、従来どおり個人目標額を設定しませんが、全員が1人当たり10万円（うち5万円は鉄道純収入対象商品とする。）を目安に増収活動を行うことを奨励します。
- (3) 重点季節商品については、年度途中でその商品に見合った換算率を適用することがあります。

別紙 6-2

平成 29 年度「利用促進キャンペーン」及び「通販奨励金」について

平成 29 年 3 月

J R 四 国

「利用促進キャンペーン」は、J R 四国グループ全体の収益増を目的として平成 13 年度より実施し、現在に至っている。平成 28 年度は、1 月末現在で、販売額・参加率等で前年を超える実績を上げることができた。

また、通信販売の利用促進を目的に平成 25 年 4 月に新設した「通販奨励金」については、今年度 1 月末現在で、499 名 708 千円の支給実績となった。

平成 29 年度については、「金額の目安の引き上げ」及び「通販奨励金における累積購入金額に対する支給率の一部新設」を実施し、一層の J R 四国グループ会社内での相互協力意識の定着に向けて、下記のとおり取り扱う。

記

1 利用促進キャンペーン

(1) 実施時期

平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日まで

(2) 対象者及び目安額

① J R 四国の社員（出向社員は除く）

一人当たり「5 万円」を目安とする。

② J R 四国のエキスパート社員（出向中のエキスパート社員を除く）及び契約社員（パートナー社員及びサポーター社員。但し「ゆうゆうアンパンマンカースタッフ」を除く。）

一人当たり「2 万円」を目安とする。

(3) 対象商品

① 別紙のとおり、J R 四国グループ会社各社の取扱商品を対象とする。

② 実績対象額は、購入額とする。

③ 対象商品は、必要の都度追加、削除する場合がある。

(4) 実績報告

① 実績は、「お客さまカード」により箇所長に報告する。ただし、「商品レシートにより証明する商品」については、商品レシートを添付した「お客さまカード」により箇所長に報告する。

② 箇所長は、当該月分の「お客さまカード」をとりまとめ、自箇所にて保管。指定期日（別途指示）までにデータのみ送信すること。

(5) 表彰等

成績優秀な箇所及び個人に対して表彰する。

2 通販奨励金

(1) 実施時期

平成29年4月1日から平成30年3月31日まで

(2) 対象者

J R 四国の社員、エキスパート社員及び契約社員

※ 但し、J R 四国のカタログセールス担当者、委託販売のグループ会社の出向社員及びエキスパート社員、休職期間中の社員（専従休職を除く）、ゆうゆうアンパンマンカースタッフについては、支給対象外とする。

(3) 対象商品

- ・「ふる里エクスプレス・ステーション」
- ・「シャディ」

(4) 支給額

平成29年度より、累積購入金額 80,001 円以上の対象者には6%（現行5%）の奨励金の支給を新設する。

累積購入金額	通販奨励金
5,000円以下	支給なし
5,001円以上 20,000円以下	累積購入金額の3%
20,001円以上 50,000円以下	〃 4%
50,001円以上 80,000円以下	〃 5%
<u>80,001円以上</u>	<u>〃</u> <u>6%</u>

※ 累積購入金額とは、年度初からの「ふる里エクスプレス・ステーション」累積購入金額、及び「シャディ」累積購入金額の半分の合計額である。