

# CSR専門家によるステークホルダーダイアログ フォロー報告書

2012年2月2日に開催したCSR専門家によるステークホルダーダイアログで挙げたさまざまな意見について、参加いただいた各ステークホルダーへテーマに分けて1年後(2013年2月)に対応状況の報告を行い、意見や感想をいただきました。

## ■ 実施内容

### 実施期間

2013年2月8日、25日、26日

### インタビュー

株式会社環境管理会計研究所  
代表取締役  
梨岡英理子様

### ステークホルダーの皆さま

神戸大学大学院  
経営学研究科教授  
國部克彦様

大阪ガス株式会社  
CSR・環境部 CSR室 室長  
(2013年2月当時)  
田畑真理様

学校法人同志社 理事  
同志社香里  
中学校・高等学校 校長  
西山啓一様

積水ハウス株式会社  
コーポレート・コミュニケーション部  
CSR室長  
広瀬雄樹様

パナソニック株式会社  
モノづくり本部  
環境経営推進グループ  
グループマネージャー・理事  
立上和男様



2012年に実施したダイアログ

## テーマ1 鉄道会社としての社会課題への取り組み

- 守りのCSRは「鉄道の安全」、攻めのCSRは「地域、次世代育成」だと思う。
- CSRはお客様視線での「選択の動機」(=安全・安心・快適)を提供すること。
- ワークライフバランスについて企業が時短制度などのソフト面での対応をするとは別に、それを支える設備面での環境が必要。企業と協働で取り組んで欲しい。

## テーマ2 地域貢献について

- 京都の主要駅では観光客も多く、市バスと京阪バス、その他と協力し「オール京都」で対応すれば、素晴らしい地域貢献になる。公共交通機関の利用促進で、自家用車の利用が減少し、環境保護の観点から京都市の施策とも合致。ネットワーク力をアップし、利用客の視点に立ったサービスを期待。
- 電車とバスの連携強化について。樟葉駅に「バスロケーションシステム地上機モニター」が設置され、大変便利になった。地域住民の利便性が総合的に向上した。モニターは観光客のニーズにも合致し、公共交通機関での利用を促進できるので、他の駅でも導入を期待する。

## テーマ3 リスクマネジメントについて

- 高架下の施設や、駅他の商業施設との連携をはじめたそうだが、大変重要。地域の安全とも関係するので、今後も連携を深めて欲しい。
- 乗客や観光客への非常時についての説明について、「おけいはん」のプロモーションビデオなどを作成し、駅・ポスターなどで注意を促すと効果的ではないか。気軽に見てもらえる。
- 予防・減災から復興までさまざまなレベルがあるが、どこまでできているかを社会に公開して欲しい。

## テーマ4 ブランドイメージ・コミュニケーションについて

- HPトップの「こころまち つくろう」の写真や「おけいはん」について、一般の方を起用しているのは印象が良い。
- 自社の取り組みについて、環境に良い、快適、経済的など、乗客のメリットが伝わる様なメッセージを発信して欲しい。
- 大津線の企画列車など、大変楽しい取り組み。だが、本線ではその広告が無いのはなぜか?バス、本線、大津線のネットワークが不足しているのではないか。
- 昨年のステークホルダーダイアログの後、京阪電車に乗車してよく見たら、地道に真面目に取り組んでいることがよく分かった。だが知らないままなら分からない。広報活動が不足している。活動をしっかりと出していくことが必要。
- 沿線以外の開発もしているが、あまりCSRレポートに出てこない。収益的には大きな構成要素なので、どう伝えていくかが課題。

## テーマ5 その他

- ずっと沿線で暮らしてもらうためのエリア事業推進担当を設置され対応したのは良いこと。沿線の工場跡地に、学校・病院の誘致など地域の利便性向上を検討して沿線価値の向上につなげて欲しい。
- ISO26000は世界的指針であり、地域貢献の項目を参照して欲しい。今後の事業推進担当の取り組みに期待。

## 全体について

- ステークホルダーダイアログをやりっ放しにせず、きちんとフォローしているところを評価したい。このように個別に報告をもらおうと、取り組みをきちんと進めていることがわかって良い。やりっ放し、言いつ放しではいけない。
- 京阪グループを象徴する取り組みなどを、もっと外部に情報発信することが重要。
- 鉄道などの公共交通機関の利用促進に対して、地域自治体や鉄道事業者全体で協力することが大切。CO<sub>2</sub>削減などのテーマで協力可能であると思う。
- 京阪グループのネットワーク力の向上を期待したい。また他の組織とのコラボレーションによりさらなる「京阪らしさ」を提供できるのではないか。
- 全体的にそれぞれの取り組みを継続してやるのが大切。今回の報告を聞いて、熱心に真面目に取り組んでいることが分かった。ただ情報発信が不足している。

## フォロー報告書を受けて

今回は約1年前のステークホルダーダイアログを参考にした当社の取り組みについて報告を行い、貴重なご意見をいただきました。この1年間でできたこと、できなかったことを振り返る良い機会にもなりました。

幅広いステークホルダーを常に意識しながら、今後も皆さまのご期待に応えられるようチャレンジしていきたいと思っております。

京阪電気鉄道株式会社  
経営統括室 経営戦略担当 上須 知己

