

## 中期経営計画の取組状況について（平成 27 年度）

平成 26 年 5 月に策定した中期経営計画（2014 年～2018 年）の平成 27 年度における取組状況についてご紹介いたします。

### 〔 IV 中期経営の重点計画 〕

#### 1. 安全を最優先とする企業風土の構築

「安全・正確・快適」な運行は、鉄道会社に課せられた最大の使命であり、輸送の安全確保を最優先に会社のあらゆる施策の中で徹底し、企業風土として確固たるものにさせることにより、お客さまに安心してご利用していただくことができます。

当社では安全行動規範を定め、この理念に従って全社員が一丸となって、法令規程をよく理解し、確実に遵守して輸送の安全確保に取り組みます。また、お客さまの安全を第一に考え、その信頼に応えると同時に、安全管理体制を維持するため、常に問題意識を持ってその向上に取り組みます。

項 目	平成 27 年度の主な取組状況
<p>1. 法令等を遵守し、輸送の安全確保に全社一丸となって取り組みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送の安全確保を最優先に自ら考え自ら行動する。</li> <li>・一人ひとりが法令等をよく理解し、確実に遵守する。</li> <li>・常に安全管理体制をチェックし、改善向上に取り組む。</li> </ul>	<p>新たに「安全方針」を策定し、「平成 27 年度安全への取り組み」を掲示等により、全社員に安全方針や法令等の順守を周知徹底した。規程等について各課会議及び乗務員勉強会などで各員に理解・遵守を図った。また、安全に係わる内部監査を実施して安全管理体制をチェックして安全管理に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月一人の運転士に対して一回の指導添乗を実施</li> <li>・多客期など役員添乗や職場巡回を実施</li> <li>・経営トップの年頭訓示や年末訓示の実施</li> <li>・人事考課に伴う個人面談の実施</li> <li>・異常時の体制見直しの実施</li> <li>・朝礼時に安全綱領と安全行動規範の唱和、ワンポイント KYT を実施</li> <li>・ヒヤリハット(気がかり事象含む)の啓蒙</li> <li>・作業前のミーティングの確実な実施 など</li> </ul>
<p>2. 安全教育の徹底を図り、知識・技術の向上及び継承に努め、輸送の安全確保に一層、取り組みます。</p>	<p>業務上必要な知識、技術・技能の習得と業務の効率向上に取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指導添乗による基本動作等の確認チェックの実施</li> <li>・乗務報告事項関係綴りにより具体的事象を情報共有化</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・救命講習会、手話講習会を実施</li> <li>・乗務員は年 6 回、指令・駅は年 4 回の机上勉強会を実施し安全教育を徹底</li> <li>・各駅の信号取扱訓練を行い、技術の向上に努めた</li> <li>・基準運転線図作成に当たり運転士一人ひとりに運転方法を研鑽させ技術向上を図った</li> <li>・他社の事故等を参考に故障防止に役立てるため、運輸局、三セク協等の通達や情報を回覧するなどして周知徹底</li> <li>・J R 及び鉄道総研等、主催の教育、研修会に参加して安全教育を徹底 <ul style="list-style-type: none"> <li>鉄道総合技術研究所他での部外研修 15 名 など</li> </ul> </li> <li>・業務に必要な資格の取得に取り組んだ <ul style="list-style-type: none"> <li>2 級土木施工管理技術検定 2 名</li> <li>第一種電気工事士 3 名 など</li> </ul> </li> </ul>
<p>3. 様々な訓練を関係機関と連携して実施し、事故や輸送障害への対応力を強化します。</p>	<p>会社独自の列車火災や事故等を想定した訓練や職場内研修だけでなく、鉄道総合技術研究所や J R 等の研修会に積極的に参加し、対応力の強化に取り組んだ。</p> <p>[会社独自の訓練等]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・脱線した列車内で負傷者が発生したと想定して、美作消防署大原出張所と合同で訓練を実施（総合事故対応訓練）</li> <li>・トンネル火災避難誘導訓練の実施</li> <li>・異常時の運転取扱訓練を J R（米子、神戸）と合同で実施</li> <li>・智頭警察署等と合同でテロ対策訓練を実施</li> <li>・応急処置訓練の実施</li> </ul> <p>[他機関での教育訓練等]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様救護訓練、鳥取駅バリアフリー訓練、鳥取鉄道部総合事故対応訓練、D C 研究会、中鉄協技術委員会、鉄道車両技術概論、中国運輸局鉄軌道関係勉強会 など</li> </ul>
<p>4. 内部監査体制を強化し、安全重点施策の推進状況、法令遵守の徹底の確認など、安全管理体制の継続的改善に取り組めます。</p>	<p>内部監査員を指名し、監査のための教育訓練を行い、「安全に係わる内部監査手順書」に従って内部監査を実施した。（車両課 7 月、施設課 8 月、営業課 11 月、運転課 11 月）。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改善処理要求書により改善検討事項の確認と対策を実施し、規程の見直し等を行い安全管理に取り組んだ</li> <li>・情報共有化と各個人の認識の強化に取り組んだ</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 規程通りの業務内容かアンケートを実施して見直しを行った など</li> </ul>
5. 安全のための改善提案や双方向のコミュニケーションの推進など全社運動を展開します。	<p>経営トップ自らも現場に出向き、現場との一体感の醸成に取り組んだ。また、職場ミーティング等で意思疎通を図るなど、改善提案制度を設けて一人ひとりが安全について能動的に考える取組みを進めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経営トップの列車添乗、線路巡回、職場訪問、点呼など実施</li> <li>・ 全ての乗務員を対象に安全の重要性など講話</li> <li>・ 毎月の各課会議、ミーティング及び勉強会等を開催し情報の共有化、意思疎通を図りながら意見及び提案のくみ上げを実施</li> <li>・ ハザードマップを作成し、要注意箇所や気がかり事象の共有化を実施</li> <li>・ 不具合が発生した場合の報告を「作業報告書」で申告し、情報の共有化を実施</li> <li>・ 社員一人ひとりが輸送の安全確保について提案できる「安全管理体制の改善提案」制度を実施し、安全に大きく寄与した提案は表彰 など</li> </ul>

## 2. 効率的投資による安全性と競争力の強化

経年老朽化が進む施設設備や車両に対する修繕工事や更新を計画的に実施し、安全の確保と品質の維持向上、競争力の強化を図ります。また、お客さまの視点に立って満足度の一層の向上を目指し、期待に応えるサービス向上を図ります。

項 目	平成 27 年度の主な取組状況
1. 線路や電路設備の修繕及び更新を計画的に実施し、さらなる安全の強化及び品質の維持向上を図ります。	<p>土木構造物検査結果を踏まえ、計画的に安全投資・修繕に取り組んだ。特殊な工事に当たっては、鉄道総合技術研究所や専門コンサル等の助言を受けながら効果的に工事に取り組んだ。今後は、各種検査結果を基に効果的な修繕を実施することとした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 土木構造物修繕やレール更換を計画的に実施</li> <li>・ 突発的な土木構造物修繕についても、迅速に対応</li> <li>・ トンネル内及び橋りょう等のコンクリート片落下防止を実施</li> <li>・ A T S - P 装置や S - M U X の更新など大型工事を計画的に実施</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・落石危険個所における落石防護柵の設置</li> </ul>
2. 特急車両の検査・修繕を計画的に実施するとともに、お客さまのニーズに沿った改良を実施するなど競争力の強化及び品質の維持向上を図ります。	<p>計画的に定期検査やエンジン、変速機等の取替を行った。26年度に引き続き接客設備の改造工事を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期検査を計画通り実施（全検7両、2要検4両、1及び3要検7両）</li> <li>・各種点検・修繕・更新工事について計画通り実施（エンジン取替14台、変速機の取替22台、PLC盤更新6両（中間車）、デジタル列車無線3両更新、5次車ブレーキ受量器オーバーホール6台、5次車推進軸取替2両、冷房装置機器整備34両、エンジンラジエータ取替40個等）</li> <li>・お客様のニーズに沿った改良及び修繕の実施 接客設備改良工事（22両完成）、グリーン座席フットレスト改修（6両完成）、AV装置点検及び整備</li> </ul>
3. 普通列車の検査・修繕を計画的に実施するとともに、地域の魅力を満喫できる運行や列車自体の魅力を高めて新たな需要の掘り起こしを目指します。	<p>計画的に定期点検を行った。ATS-P3化工事を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期検査を計画通り実施（要検2両）</li> <li>・各種点検・修繕・更新工事について計画通り実施（冷房装置機器整備10両、座席・モケット更新4両、ATS-P機器更新4両、ワンマン設定器整備5両、新床清掃HGプラチナ施行4両）</li> </ul>

『投資・修繕計画』（線路・電気・車両）と27年度実績

（単位：百万円）

区 分	線路	電気	車両	計	
5ヶ年間の総額	投資	252	581	1,103	1,936
	修繕	874	126	2,793	3,793
	計	1,126	707	3,896	5,729
平成27年度実績	投資	22	81	449	552
	修繕	215	30	550	795
	計	237	111	999	1,347
累計（26、27年度） （進捗率）	計	442 (39.2%)	244 (34.5%)	1,699 (43.6%)	2,385 (41.6%)

[平成27年度の取組み]

1) 5年先を見越して2～3年スパンで財務運営を考えながら経営全般と安全投資・修繕や顧客ニーズを踏まえた接客設備の改造や開業当初の電気設備の更新などに取り組んだ。

平成27年度は、土木構造物では、構造物検査結果を踏まえてトンネルや高架橋、橋梁など、変状が見られる個所の修繕等に取り組んだ。工事に当たっては鉄道総合技術研究

所やコンサルタント会社のアドバイスを受けながら効果的に取り組むとともに、収支状況を分析しながら前倒しで工事を実施した。

過去5か年の電気設備と車両の不具合発生状況を分析し、取締役会に報告した。

電気設備については、開業当時のATS-Pなど大型設備の更新を計画にしたがって実施した。

車両については、経年化に対応するため、計画的にエンジン、変速機等の安全投資を進めた。接客設備の改造は、本年度22両完了した。

2) 平成25年度から土木構造物の検査を強化し、検査の結果、何らかの変状が見られる箇所数(A判定)52か所(平成26年度末)について、修繕工事を行い28か所へと減少した。引き続き修繕を行い対応していく。

3) 主な投資、修繕工事の概要や工事費等については、「智頭急行安全報告書」(2015年度版)に記載しています。

### 3. 沿線地域等との連携と域外からの誘客

関係事業者と協力して企画商品の開発や自治体、観光団体等と連携して誘送客に取り組みます。また、ITを活用したタイムリーな情報発信及び積極的なマスコミ等への情報提供を行い、知名度のアップを図ります。

項 目	平成27年度の主な取組状況
1. 関係事業者と定期的な協議を行い、鉄道の利用促進に向けた新たな企画商品の開発や広報宣伝等を展開していきます。	<p>智頭線は全国で唯一3県にまたがる三セク路線で沿線は豊かな自然と古くからの歴史と文化の風が香る地である。3つの文化圏がコンパクトにまとまっていることや姫路、岡山、鳥取に1時間以内で行き来できる都市との近接性という地の利を生かして、域外からの誘客で沿線地域が活性化し、列車の利用も伸びるよう沿線市町村や観光団体等と一層、連携を強めることとした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・沿線5市町村と緊密な情報交換及び各市町村の枠を超えた情報共有を図り、地域の活力と利用促進に繋げることを目的に意見交換を実施(平成27年5月26日開催)</li> <li>・沿線の観光情報や魅力情報を駅や、普通列車内にも無償で掲示できるようにし、沿線全体で情報交流と活性化につながるよう協力し合うこととした。</li> <li>・プロジェクトチームを設置して沿線市町村にも協力要請をし、沿線の魅力の発掘を行った。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人旅行者に対応したホームページを作成し、沿線市町村に沿線の観光、魅力情報の提供を要請した。</li> </ul>
<p>2. 自治体や地域団体と連携協力して域外からの誘客に取り組むため、イベントや広報宣伝、新たな商品開発等に取り組めます。</p>	<p>自治体や観光団体と連携して、京阪神等においてキャラバン等で売り込むなど誘客に取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鳥取県や市町村、JR等と連携してJR主要駅でのチラシ配布 [(岡山・三ノ宮・姫路・大阪・広島)、T i s 販促イベント (大阪駅)、姫路駅かにカニ誘客イベント (物販等設置) ]</li> <li>・智頭線利用促進協議会に域外からの誘客に共同して取り組むよう提案した。</li> </ul>
<p>3. 普通列車を沿線地域の情報交流の場として活用するなど、地域の一体的交流を応援し、地域間の観光交流と列車の利用促進につなげていきます。</p>	<p>沿線市町村や様々な団体と連携したイベントや四季折々のイベント列車を運行した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・沿線自治体に普通列車の車内広告枠活用に向けた提案を実施</li> <li>・地域イベント等で積極的に増結等を実施</li> <li>・各種イベント列車の運行 (こいのぼり列車、あじさい列車、風鈴列車、おもちゃ列車、ハロウィン列車、絵画展列車、クリスマス列車、杉玉列車、バレンタイン列車、恋チョコトレイン、お雛様列車)</li> <li>・恋山形駅、大原駅、宮本武蔵駅構内と佐用～平福間に、地域の皆さんと一緒に芝桜を植え、智頭線花の回廊づくりを進めた。</li> <li>・土休日の観光行楽の需要創出しに向けて、普通列車の改造による活用策を検討</li> </ul>
<p>4. マスコミへの情報提供を積極的に行い、知名度のアップを図ります。</p>	<p>テレビ、新聞、雑誌等に積極的に情報発信した。発信に当たってはマスコミが取材しやすいよう地域とのコラボや物語づくりなど工夫した。また、引き続きイベント情報を中心にツイッターによる情報発信を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・智頭急行のイベント情報発信を県政記者クラブにプレスし、新聞等を通じて全国発信</li> <li>・新聞社、エージェンツ関係等、訪問を行って広報活動に努めた</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・恋山形駅を始めとして各マスコミ取材に応じTV等、ニュース他で取り上げられた（NHKBBSプレミアム5月、恋山形2周年記念6月、BS12鉄道の国から2015年8月、クリスマス臨時列車12月、恋チョコトレイン2月、お雛様列車3月、その他各地テレビニュース等）</li> </ul>
--	--

#### 4. 効率経営の追求

知識技術の向上など人材育成に力を入れ、一人ひとりが能力を発揮できる会社づくりと業務効率化による足腰の強い会社づくりを追及します。また、経年老朽化に伴う計画的な修繕投資とともに常に収支状況を分析しながら適時の対応によって収支の安定化に取り組んでいきます。

なお、車両は定期的な検査やエンジン等の更新で安全性を確保していますが、開業当時に取得した車両は20年経過し経年化が進んでいます。通常、特急車両は30年程度、普通車両は40年程度で更新がなされており、今後10年から20年の間にはその時期を迎えることとなります。今後、様々な観点から検討が必要となります。

項 目	平成27年度の主な取組状況
1. 安全を最優先に、お客さま重視、スピード感、コスト意識を持って取り組んでいきます。	<p>人材育成や研修等に力を入れ、社員が学び成長しようとする意欲を引き出し応援するため、いろいろな研修の機会を拡充した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様ご意見ボックス等、寄せられた意見等に対して真摯に対応し改善に活かした。また対応状況をホームページで公開し、多くの方に知っていただくこととするとともに、社員にお客さまの声を大切にする事の大切さを醸成した。</li> <li>・JR及び鉄道総研等、主催の教育、研修会に参加して安全教育を実施。 日本運転鉄道協会他での部外研修 15名 中堅リーダー養成、若手社員セミナー 6名 など</li> <li>・幹部会議や年頭訓示等で度々「安全最優先プラス顧客重視とスピード感とコスト意識」の大切さを経営トップとして訴えた</li> <li>・模範となる行為等を行った社員を社長表彰し称えた</li> <li>・スーパーはくとの接客設備の改造</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乗り心地の良い線路が最大のサービスだと認識し効率的な設備延命に取り組んだ</li> <li>・レールテックの08MT Tの導入</li> <li>・レール交換、佐用駅改修、上郡、大原駅の女子トイレ新設</li> </ul>
<p>2. 業務効率化と経費削減に努め、足腰の強い会社づくりを追及します。</p>	<p>「仕事や作業の改善提案」制度を活用し、社員一人ひとりが業務の効率化について考え提案し、改善できる事柄については対応を行った。 (28件提案、15件実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基準運転線図の深度化を図り、省エネ運転の研究と実施</li> <li>・「仕事や作業の改善提案」制度の活用</li> </ul>
<p>3. 利用客数や収入の確保に努めるとともに旅客動向やニーズを収集分析し列車運行に生かします。</p>	<p>京阪神等での誘客活動やJR企画商品への参画などで特急利用者の確保を図った。しかし、様々なデータの分析を施策に活かす取り組みが不十分であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行会社への商品設定要請及び協力を行った</li> <li>・JR企画商品への参画（名探偵コナン鳥取ミステリーツアー、USJきっぷ、おとなびパス、駅プラン商品）</li> <li>・企画商品告知ポスターをスーパーはくと車内に掲出し広報活動を実施</li> <li>・JR駅プランを利用した社員及び関係各社による増収活動を実施 など</li> <li>・運転免許証返納者を対象にした「優ユウきっぷ」を発売</li> <li>・回数券の障がい者割引の適用を拡大（身体障がい者・知的障がい者・精神障がい者を対象に障がい者割引を適用して発売）</li> <li>・「定期券休日ファミリー割引」を設定（智頭線内に有効な定期券所持者と同行する家族が土日祝日に普通列車を利用する場合に新たな割引制度を創設）</li> <li>・駅乗降調査や普通列車利用状況調査を実施して、旅客動向に合わせたダイヤの検討を行った</li> <li>・スーパーはくとの外国人旅行者の乗車状況を2</li> </ul>



	<p>か月ごとに行い、施策に活かした。(外国語専用HPの制作、危険物車内持ち込み禁止案内の英語表記、Wi-Fiの拡充など)</p>
<p>4. 利用客数や収支状況を常に分析しながら適時的確な修繕投資に取り組めます。</p>	<p>利用客の動向、収支の状況について、都度分析を行い、取り組みを行ったが、不十分であった 投資修繕については、経営分析を基に中期的に5年先を見越しながら2～3年の期間で取り組むこととし、特に27年度については年末まで特急乗車人員が好調、かつ動力費が安価に推移したため、安全対策の一部計画の前倒しを図った</p>
<p>5. 大規模修繕等に当たっては可能な国の補助を有効に活用します。</p>	<p>国の制度を活用するには協議会の設置が必要となっており、昨年度に引き続き鳥取県に設置を要請した 鉄道区域外からの落石対策の強化について、第三セクター鉄道等協議会を通じて、国に制度改正要望を行うこととした。</p>