

メント体制の整備・運用状況ともに常にレベルアップを目指してまいりました。平成23年3月11日に発生しました東日本大震災は当社にとりましてもクライシスリスクと事業継続の想定をゼロベースより再考する契機となりました。万一の場合のために「自然災害を100%防ぐことはできない」との前提に立って、それでも被害を最小限にくい止め、鉄道インフラを着実に回復させるための計画を真摯に策定しているところです。

一方で時代の変化を見極め、ビジネスチャンスには果敢に「チャレンジ」する姿勢が、当社が持続的に成長し社会の要請に応え続けるための必須条件です。東日本大震災以降、国内消費が低迷し経営環境はさらに悪化していますが、社会情勢の大きな変化や災害などの危機を乗り越えてきた当社のこれまでの経験を活かし、「京阪エリア」に住む人や訪れる人により満足していただけるように今後も「チャレンジ」し続けます。

## 低炭素社会構築に向けて

環境面では、平成16年に当社はISO14001の認証を取得し、事業活動から生じる環境負荷の低減に継続的に取り組んでいます。当社の最大の環境負荷は使用電力であることを認識していますが、鉄道はほかの交通機関に比べて事業そのものの環境負荷が低く、その利用促進は社会全体のCO<sub>2</sub>削減につながります。このため、鉄道の利用促進を図るためのパーク&ライドなどの取り組みを今後も継続して実施していきたいと考えています。また、昨年度は従来からの使用電力削減への取り組みに加えて八幡市駅の駅舎改修工事でLED照明を導入し、さらに本年5月には淀駅上りホームでの膜構造のホーム屋根や調光システムを採用するなど新技術を取り入れた省電力化にも逐次取り組んでいます。

こうした事業活動に関連した従来からの取り組みに加え、地球温暖化問題は将来世代に対し私たちが責任をもって取り組まなければならない重要課題であるとの認識のもと、本年からは低炭素社会構築に貢献するための新たな取り組みを検討しています。さらに昨年の開業100周年を機として、「環境保全」「社会貢献」「地域との共生」をテーマとし



た活動にも積極的に取り組んでいます。例えば、「環境保全」ではe-kenet PiTaPaで京阪電車と京阪バスを乗り継いでご乗車いただいたお客さまの乗り継ぎ回数に応じて京阪グループが沿線緑化のための資金を積み立て、沿線自治体の緑化活動を通じて社会に還元する「鉄道・バス乗り継ぎエコキャンペーン」を昨年度に引き続き実施しています。今回は深刻なナラ枯れ被害が発生している京都東山地域への植樹などにご活用いただく予定です。

## お客さまにご満足いただくために

お客さまの満足を向上するために、「お客さまセンター」などでいただいたご意見・ご要望にお応えするための改善を行っています。昨年度も「振替輸送のご案内」を駅貼りポスターおよびホームページに掲出するなど、お客さまからのご意見・ご要望をもとにサービス向上に努めました。今後もステークホルダーの皆さまからのご意見・ご要望を参考にさせていただき、皆さまに貢献できるCSR活動に取り組んでいきます。

また、ファミリーレールフェアや大津線感謝祭などのお客さま感謝イベントをステークホルダーの皆さまに京阪グループをご理解いただく機会として開催しており、今後も継続していきたいと考えています。

最後に、この「CSR報告書2011」をご高覧いただき、京阪グループのCSRの取り組みに対して、皆さまからの率直なご意見をいただければ幸いです。