

第2章

鉄道事業におけるCSRを考える

1. 鉄道事業に独自のCSRのあり方

第1章に加えて鉄道事業の特殊性を考慮して、鉄道事業におけるCSRのあり方を考えてみたい。

まず、鉄道事業が他の一般的な企業と異なる点については第1部第1章でも述べられたが、第一に考えられるのは公共性についてである。誰もが使う公共交通機関としての役割は、他の産業と比較する際非常に大きな相違点であると考えられる。この点から鉄道事業のCSRについて重要なことが導き出される。つまり、鉄道は人々の生活における需要を果たす上で派生的に利用される点から、すべての人々を顧客として想定しその全員が安全に快適に利用できるように留意する必要がある点である。通常、企業は自社のターゲットとする顧客をある一定の範囲に区切り、その範囲にのみ対応ができればよいが、鉄道の場合はそのような差別化を行うことはできない。このことに対応する取り組みとしては第1部では主に顧客満足や交通弱者に対する取り組みにおいて述べた。例えば、顧客満足での利便性・快適性向上や交通弱者の事例におけるユニバーサルデザインを目指した取り組みは、誰もが利用する鉄道として非常にその推進が期待されることは容易に理解されることが考えられる。

ここまで、鉄道の存在を前提にそのサービス内容について触れたが、それ以上に公共性の点から、鉄道の存在自体も同じく重要である。つまり、人々が鉄道に移動手段を依存している場合、その存廃は通常の企業以上に存続への向けての可能性や代替手段の確保などを検討しながら極めて慎重に取り扱われなければならない。第1部では不採算路線の項で名古屋鉄道の閑散路線の廃止について取り上げたが、この中でも廃止回避に向けた経営努力や地域との協議が行われたことが確認できる。

他の鉄道事業の特徴として、先ほど挙げた問題も含めて地域社会との結びつきの強さが挙げられる。存廃だけではなく鉄道を通じた人や物の流動やそれがもたらす外部性は地域社会の経済面などに大きな影響を与えることや逆に地域社会が鉄道に影響を与えうことは第1部第1章でも触れられている。また、地域に住む人々は同時に顧客であることも多く、もし第三セクター等、

その経営自体が自治体を通じた地域社会によって行われているとしたら、鉄道を利用していない人であっても納税者として鉄道事業者との関係が生まれることも考えられる。つまり、鉄道事業者と自治体を代表とする地域社会には密接な関係があり、そこから、協力し合って互いに共存共栄を目指す必要性が導かれる。この点は第1部においては地域社会や中小私鉄・第三セクター鉄道について述べた項でも説明されている通り、まちづくりや地域社会の基盤を考える上で長期的な視点に立った協力関係の構築やアカウンタビリティを果たしていくことが重要であると考えられる。

もう一つ鉄道事業を考える上で重要な要素は行政との関係である。地域社会を代表する自治体としての行政との関係性については先に述べたが、その他に事業を監督する役割を果たす行政との関係もある。鉄道事業が先にあげた公共性や地域に対する外部性などを理由とする規制産業であることはすでに述べられている。それに加え鉄道は、一度に大量の旅客を輸送することからより高い安全性を求められており事業者はその基準に従い、それを報告する義務がある。また、鉄道事業の顧客は公共性がゆえに国民全体といっても過言ではなく、そのため安全性に関する行政への報告によって、同時に顧客へのアカウンタビリティも果たすことになるのである。また、鉄道の特性として、ひとたび投資を行う際にその費用が巨額になり、また長期間にわたることが多いという点がある。そのため、公共性に資すると考えられる場合は行政から補助などの形で協力を受けることも考えられる。以上より、行政は地域社会とともに鉄道事業にとって重要なステークホルダーの一つであるといえる。

以上が鉄道の特殊性を考えた上で、鉄道事業者にとって特に重要であると考えられるステークホルダーと取り組むべき内容である。鉄道事業者はこれらに加え、先に述べた責任の分野の階層に従いながら全社一丸となってCSRに取り組むことが求められている。

2. CSRと市民

CSRはステークホルダーとのコミュニケーションを通じて信頼関係を構築することから始まるといえる。コミュニケーションをする時、もちろん企業からアプローチを行うことは重要なのだが、各ステークホルダーもそれに応じて、積極的に対話をしていく姿勢であることも同じく重要である。鉄道について考えると、多くの人々が顧客や地域社会の一員という形で関わっているのではないかと考えられる。つまり、私たちもステークホルダーとして

鉄道に関心を持ち、事業者とコミュニケーションを取ろうとすることが鉄道におけるCSRを推進していく一助になると考えられる。CSRはステークホルダーの協力もあって始めて成立するのである。

CSRといった概念が大きく取り上げられてきたのは比較的最近である。しかし、企業が社会に存在することは以前から変わってはいない。つまり、企業に対する人々の目の変化が、企業のあり方に対する考え方の変化ももたらしたことが考えられる。企業は 鉄道事業も含めて 社会の中に存在する限り、今後も変わりうる社会から求められるよりよい企業像を目指して、ステークホルダーとのコミュニケーションを通じて、常に努力を続けていくことが必要なのである。