



社会

公共交通を担い、地域に密着した事業を営む企業として
ステークホルダーの皆さまの期待に応えるべく、
さまざまな活動に取り組んでいます。

お客さまとの関わり



お客さまニーズの把握

お客さまからいただいたご意見・ご要望は当社の貴重な経営資源であると認識し、業務改善やサービスの向上、鉄道係員への教育・指導をはじめ各関係部門において役立て、不断の品質向上に取り組んでいます。

「お客さまの声」をデータベース化

ホームページや従業員に直接いただいたお客さまからのご意見・ご要望やお褒めは「お客さまの声」データベースに蓄積しています。その内容を従業員が閲覧できる社内ネットで公開しており、業務改善やサービスの向上に役立てています。2019年度も2,264件と多くの「お客さまの声」が寄せられました。

対象部門別	件数	
		()は前年度の件数
1 鉄道	1,998	(2,112)
2 みさき公園	92	(70)
3 グループ会社	58	(64)

顧客満足度調査を実施

2019年度は2018年度に引き続き、外部の調査会社に依頼し、当社をご利用のお客さまを対象としたインターネットによる顧客満足度調査を実施しました。当社のサービスレベルやブランドイメージを分析し、業務やサービスの改善に役立てています。

2019年度「お客さまの声」の内訳

ランキング	件数	()は前年度の件数
1 接客・接遇	750	(810)
2 乗車マナー	313	(271)
3 駅施設	247	(250)
4 ダイヤ・ダイヤ乱れ	228	(349)
5 乗車券類	206	(204)
6 車内空調	186	(169)
7 鉄道車両	65	(100)
8 企画商品	43	(13)
9 踏切	40	(55)
10 ホームページ	31	(66)

「お客さまの声」をかたちに

「お客さまの声」や顧客満足度調査から改善した施策の一例です。

アプリを活用したタイムリーな情報提供

2019年度より列車の運行情報などを発信するスマートフォン向けアプリ「南海アプリ」の配信を開始しました。列車走行位置や駅情報などを発信しているほか、当社路線に30分以上の遅延など運行支障が発生した場合は、プッシュ通知でお知らせしています。また「トイレ空き状況確認」機能や「席ゆずりあいアシスト」機能を追加するなど、お客さまにより快適に当社サービスをご利用いただけるよう、利便性の向上に努めています。



リアルタイム走行位置



難波駅となんばCITYの一部の個室トイレの空き状況が確認できる「トイレ空き状況確認」機能



電車で座席を必要とされているお客さまと、席をゆずってもよいと考えているお客さまとの意思疎通を補助する「席ゆずりあいアシスト」機能

駅トイレのリニューアル

駅トイレのリニューアルを推進しています。美観向上や換気能力向上による臭気低減、多機能トイレの充実、さらに女性トイレにはパウダーコーナーを設置するなど、より快適にご利用いただけるよう改善を進めています。



【金剛駅】多機能トイレ



【高野下駅】男性トイレ



【尾崎駅】女性トイレ



【八幡前駅】トイレ外観

駅のバリアフリー化

駅のバリアフリー化を推進し、よりご利用いただきやすいよう改善しています。



【吉見ノ里駅】スロープの整備
スロープの距離を長くすることで、こう配を緩和

安心・快適にご利用いただける車内環境

車両の新造・改良を行い、より安心・快適にご利用いただけるよう努めています。



高野線に新造車(8300系)を導入
一人ひとりの座席幅が明確なバケットシートを採用し、定員着席を促進

新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組み

新型コロナウイルス感染拡大防止に向け、さまざまな取り組みを実施しています。



抗ウイルス・抗菌加工を実施



当社商業施設でのアルコール消毒液の設置や
ソーシャルディスタンスの啓発



多様なお客さまへの対応力の向上

2019年度より、訪日外国人のお客さまへの多言語サービスの充実化、駅窓口・車内でのスムーズなご案内を図るため携帯通訳機「POCKETALK®(ポケットーク)W」を導入しました。2020年8月現在、南海本線・空港線・加太線・高野線の27駅および特急ラピートの車掌が活用しています。

また2005年から駅・列車区の助役を対象に「サービス介助士」の資格取得推進を図り、2020年8月現在、約260名の従業員が資格を取得するとともに係員にもサービス介助スキルの教育を継続的に実施しています。

すべてのお客さまに「安全・安心」に当社をご利用いただけるよう、一丸となってサービス向上に取り組んでいます。



「POCKETALK®(ポケットーク)W」を活用した案内

Topics 「選ばれる沿線・選ばれる企業グループ」を目指したブランディング活動

「南海グループ経営ビジョン2027」で掲げる「満足と感動の提供を通じて、選ばれる沿線・選ばれる企業グループとなる」の実現に向け、南海ブランドの確立に取り組んでいます。そこで、グループ全従業員がベクトルを合わせ、「目指す南海ブランド(南海らしさ)」を日ごろから意識して業務に取り組むため、ブランドスローガン「なんかいいいね」があふれる」を策定しました。

ブランドを確立するには、従業員がその意義や必要性を理解し「自分事」として捉えることが大切です。そこで、ブランドスローガンに込められた意味や、業務で実践すべきことを解説した「南海ブランドブック」を作成しました。ブランドブックは、グループ全従業員に配布しているほか、研修や職場単位でのワークショップでも活用しています。

また、職場の仲間のよい取り組みを褒める文化を醸成するため、「なんかいいいねカード」を導入するなど、従業員自身が自社に誇りや愛着を持った、活力ある職場を目指す「なごみときめき活動」を実施しています。

私たち南海グループは、
心なごみ、心ときめく喜びを結び、広げます。
そのために、安全性、利便性、快適性と
良質なコミュニケーションを追求することで、
新たな価値を提供し、お客さま満足を高めています。
そして、人、まち、暮らしに「なんかいいいね」があふれる活気に満ちた沿線、
明るい未来を実現するサステナブルな沿線づくりに努め、
お客さまに愛され、選ばれる南海グループを目指します。

「なんかいいいね」があふれてる



褒める文化を醸成するツール
「なんかいいいねカード」

沿線の情報を従業員間で共有する
社内SNS「沿線アンバサダー」

「おもてなしの心」を持った社員の育成

さまざまな研修の実施

鉄道部門の従業員にお客さま対応力を向上させるさまざまな研修を実施しています。2018年度に引き続き、駅係員を対象に異常時の構内放送などを実践形式で学ぶ内容や、訪日外国人のお客さまへの対応力を向上させるものも継続的に実施しています。

また、技術部門の従業員や当社商業施設の警備員・清掃員等にもCS(お客さま満足)の向上を図る研修を実施し、接客・接客スキル向上を推進しています。

研修を通じて、従業員が接客・接客を学ぶだけでなく「おもてなしの心」を醸成し、お客さまの気持ちに寄り添い行動できる人材の育成に努めています。



商業施設の警備員・清掃員等に配布している「おもてなしブック」

お客さまへの情報発信

さらなる情報の発信

お客さまの声や顧客満足度調査などの結果を踏まえ、情報発信を強化しています。当社のお客さま満足度の向上



公式Twitter



沿線のお出かけ情報を掲載したWEBサイトとInstagram「otent」

および安全・安心への取り組みや、沿線の情報などをSNSやホームページ、ポスターなどあらゆる媒体にて掲載しています。



新型コロナウイルス感染症の影響下にて
当社の前向きな取り組みをまとめたWEBサイト

インバウンドの取り組み

2019年度は、主要市場である東アジアに加え、成長市場である東南アジア、欧米豪にもアプローチを図り、現地開催の「旅行博覧会」や、旅行代理店との「ビジネス商談会」において、海外のお客さまに直接PRを行いました。

次に、お客さまの情報収集におけるオンライン利用の増加に対応すべく、当社グループの海外向けポータルサイトを「Find my Osaka-Japan」にリニューアルし、多言語化(5言語)とコンテンツを充実しました。さらに、訪日外国人向け観光情報サービス「LIVE JAPAN PERFECT GUIDE KANSAI」への参画や、各種SNSを活用した情報発信による



旅行博覧会の様子(アメリカ)

当社サイトへの誘引と認知度向上に努めました。

また、沿線観光促進策として、新たな旅行商品の造成・販売に注力し、高野山・熊野観光ルートが一般財団法人関西観光本部主催の「プラスワントリップキャンペーン」に採択されました。



Find my Osaka-Japanサイトページ



プラスワントリップサイトページ



「LIVE JAPAN PERFECT GUIDE KANSAI」記者発表会

担当役員より

インバウンド市場を取り巻く環境変化と多様化するニーズに柔軟に対応し観光消費拡大に向けた新たな仕組みづくりを進めます

上席執行役員

清原 康仁



2019年のインバウンド旅客数は、中国をはじめとする東アジアからの大幅な増加やラグビーワールドカップ開催などにより堅調に推移しましたが、2020年に入り、新型コロナウイルスの感染拡大による世界的な渡航制限の影響で、インバウンド旅客は事実上消滅しました。今後のコロナ収束時期は不透明であり、インバウンド旅客の回復には、しばらく時間を要するため、観光戦略の抜本的な見直しを急務と考えています。

想定外の環境変化の状況下、当社が取り組む対応策としては、まず国内観光の重要性を再認識し、新たな観光消費拡大に向けた仕組みづくりを進めていきます。インバウンドへの取り組みとしては、2021年に開催される東京オリンピックやワールドマスターズゲームズ関西といったビッグイベントを契機に、魅力ある旅行商品の造成・販売と、沿線観光情報を確実に伝えるデジタルプロモーションに注力していきます。

昨年度、観光関連団体と協働で熊野古道を中心とした

高野山、紀伊半島を満喫できる新たな旅行商品を造成・販売しました。今後は、沿線の自治体やDMO(観光地域づくり法人)との連携をさらに強化し、お客さま目線での沿線観光資源の発掘やオンラインを活用した体験型ツアーなど、コロナ禍がもたらすニューノーマルに適した新たな商品企画と販売力強化に取り組んでいきます。

また、近年のオンライン化に対応すべく、当社グループの海外向けポータルサイトをリニューアルし、多言語対応の強化と、世界遺産「百舌鳥・古市古墳群」をはじめとする沿線コンテンツを充実するなど、沿線観光地の認知向上・集客を図りました。今後は、コロナ禍でのオンラインによる旅行博覧会や商談会への参加を見据え、デジタルを主軸としたプロモーション戦略を加速していきます。

中長期的には、IR施設の開業や2025年の大阪・関西万博は、関西経済へ大きな波及効果が見込まれるため、当社事業領域への観光消費の拡大を経営課題として、交流人口の拡大に取り組んでいきます。

地域社会との関わり



沿線企業イノベーション支援

当社では、沿線の定住人口増加のための重要なファクターである魅力的な就業機会の維持・増加を目指して、沿線企業の事業拡大や後継者への事業承継を支援する「沿線企業イノベーション支援」に取り組んでいます。

その一環として、2019年、当社沿線の中小企業・商店等のアトツギを対象とした新事業のアイデアづくりワークショップ「南海沿線アトツギソン」を開催しました。

本ワークショップは、中小企業等の若手後継者およびその候補（アトツギ）の新規事業開発などを支援する、一般社団法人ベンチャー型事業承継等との共催のもと、沿線自治体や商工会議所、金融機関、大学などの協力を得て開催しています。今後も後継者支援やイノベーション創出に取り組むさまざまな

プレイヤーと連携しながら、沿線企業の支援に取り組んでいきます。



南海沿線アトツギソン

イベントの開催

当社では、沿線の皆さまとさまざまな協働イベントを開催しています。

例えば、沿線地域の文化振興を目的として、大阪フィルハーモニー交響楽団による「南海コンサート」を開催しています。スポーツ分野では、V.LEAGUE DIVISION1所属の「堺ブレイザーズ」と連携し、沿線の中学校男子バレーボール部に所属する部員への直接指導やバレーボール大会の開催などを実施しています。「鉄道の日」記念行事では、恒例の「南海電車まつり2019」を2019年11月9日に千代田工場で開催しました。

また、南海沿線には豊かな自然や史跡、街道などがあることから、それらをめぐるハイキングコースを設定し、ハイキングマップも随時更新して、多数のお客さまにお楽しみいただいています。

このほか、CSR活動の一環として、「道普請」などの保全活動も実施しています。



バレーボール大会



道普請

従業員との関わり



人材育成

社員一人ひとりの自発的なチャレンジを支える人事制度と教育・研修制度により、企業理念の実現に向けて人材育成と意識改革を推進しています。

社員の成長を促す人事制度

当社の人事制度は目標管理制度とそれに連動した評価制度を柱としており、社員が自発的に改革・改善（高い目標）にチャレンジし、マネジメントサイクル（PDCAサイクル）の好回転により経営目標の達成を目指すとともに、上司と部下のツーウェイコミュニケーションを通じて相互の信頼関係を構築することを企業として最大限サポートする仕組みとなっています。社員一人ひとりの成長を促し、企業全体のサービスレベルの向上を目指しています。

教育・研修制度

企業が社会的使命を果たしながら存続・発展を続けていくためには人材育成が不可欠です。

現在は教育重点目標として「一人ひとりが意欲を高め挑戦する風土づくり」を掲げ、具体的には「社員一人ひとりが自身の職責を果たす（役割認識・CSR）」・「チームビルディング力強化」・「社員の発想力強化」として各種研修・啓発を実施し、社員の資質向上や組織風土改革が進むよう、教育面からも積極的にサポートしています。

働きやすい職場づくり

お客さまに安全・安心なサービスを提供するために、社員が能力を最大限発揮するベースとなる職場環境の向上に取り組んでいます。

採用者数(グループ主要16社*)

年度	2015	2016	2017	2018	2019
採用者	355	406	371	338	328
うち新卒	82	96	109	93	98
うち中途	273	310	262	245	230
うち女性	46	68	57	52	81
女性採用率	13.0%	16.7%	15.4%	15.4%	24.7%

平均雇用年数(南海電鉄単体)

年度	2015	2016	2017	2018	2019
男性	20.3	21.0	21.1	21.9	22.2
女性	9.1	10.0	10.0	9.6	9.1

注)各年4月1日現在

*グループ16社:南海電気鉄道(株)、泉北高速鉄道(株)、南海バス(株)、関西空港交通(株)、徳島バス(株)、南海フェリー(株)、南海車両工業(株)、南海不動産(株)、南海商事(株)、南海エフディサービス(株)、南海フードシステム(株)、(株)南海国際旅行、住之江興業(株)、南海ビルサービス(株)、南海辰村建設(株)、南海マネジメントサービス(株)

次世代育成支援の推進

次世代育成支援対策推進法に則り、一般事業主行動計画を策定・実施しています。この計画に基づく取り組みの結果、厚生労働省の定める「子育てサポート企業」としての基準を満たし、2015年3月に「くるみんマーク」を取得しました。



次世代育成支援認定マーク「くるみん」

休暇取得の促進

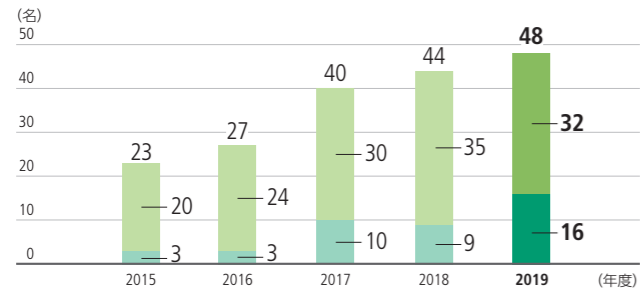
計画年休制度の導入や半日単位での年休取得の促進などにより年次有給休暇の取得率向上を図っています。南海電鉄の2019年度の年次有給休暇の付与日数に対する取得率は92.6%であり、厚生労働省発表の「就労条件総合調査」による一般的な取得率(52.4%)と比較し高い水準にあります。

また、育児休職制度や介護休職・休暇制度などを整備しています。出産した社員のうち育児休職を取得した者の割合は、7年連続100%となっており、また、近年は男性社員の取得も増加傾向にあります。2019年度は当社グループ主要16社で48人の社員が育児休職を取得しました。

2015	2016	2017	2018	2019
91.5	93.3	91.0	90.7	92.6

注) 2019年度に育児休職を取得した社員: 29名

男女別の育児休職取得者数(グループ主要16社*)



※16社の内訳は、p64の欄外参照

2015	2016	2017	2018	2019
31.5	31.2	31.4	26.7	25.6

人権・ハラスメント防止の啓発

公共交通機関である鉄道事業を営む当社は、同和問題をはじめとして民族、性別および障がいなど、あらゆる人権問題に対して前向きに取り組むべきであるとの認識の下、1971年から人権啓発に取り組んでおり、人権問題に対する正しい理解と認識をより一層浸透させるため、研修内容の充実に加え継続的な啓発を行っています。

また、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントなど各種ハラスメントの未然防止に向け、相談窓口の設置や防止・啓発研修の継続的な実施に取り組んでいます。

労働災害防止対策

職場における労働災害の潜在的危険性を数値化して評価し、リスクの除去・低減を図るとともに、エイジフレンドリー・危険予知・ヒヤリハットなどの安全活動を通じて、「災害ゼロ」から「危険ゼロ」を目指した安全水準の向上に努めています。

健康保持増進対策

近年、生活習慣病やメタボリックシンドロームに該当する人が増加傾向にあるとともに、職業生活に強い不安やストレスなどを感じる労働者の割合が高い水準で推移しており、当社では厚生労働省の指針に基づき心身両面にわたる健康保持増進対策を実施しています。

特に社員の健康状態の把握に関しては、事業場内産業保健スタッフを中心に、社内健康管理基準に沿った管理、保健指導、健康教育、健康相談を実施して疾病の早期発見と予防に努めています。中でもメンタルヘルス対策としては、予防・治療という観点でセルフケア(ストレスチェック)、ラインケア(管理監督者の研修会)、外部相談窓口の設置、指定精神科医によるカウンセリングを実施しているほか、メンタルヘルス不調による休職者の円滑な職場復帰を支援する制度として「リワーク・トライアル・プログラム(試し入社制度)」を導入するなど、計画的かつ継続的な推進に努めています。

受動喫煙防止対策

社員の喫煙については、適宜、保健師が健康面に与える悪影響を社内で啓発するなど社員へ働きかけています。

また、職場の受動喫煙防止対策については、2020年4月1日以降、改正健康増進法に基づき、社員の健康を増進する観点から、主として社員が執務する施設の敷地内においては屋内・屋外を問わず原則として禁煙としています。ただし、一定の条件を満たす場合については、例外的に喫煙を認めています。

なお、南海電気鉄道健康保険組合においても禁煙外来にかかる治療費の一部補助(上限1万円)を実施しています。

新型コロナウイルス感染拡大防止対策

新型コロナウイルス感染拡大防止に向け、本年2月より部門単位での時差出勤や子どもを持つ社員に対する休暇取得の配慮を行うとともに、4月の緊急事態宣言下においては、政府の要請を踏まえ、在宅勤務を基本とした業務遂行体制への移行を実施しました。緊急事態宣言解除後も、朝の通勤ラッシュの回避等を目的に、出勤回避時間の設定、休日を活用した勤務体制の確立などに取り組んでいます。(2020年8月現在)

ダイバーシティへの取り組み

経営環境の変化に柔軟に対応し、持続的に成長していくためには、組織内の多様性を尊重し積極的に活用していくことが不可欠と考え、さまざまな切り口からダイバーシティの推進に努めています。

女性の活躍推進

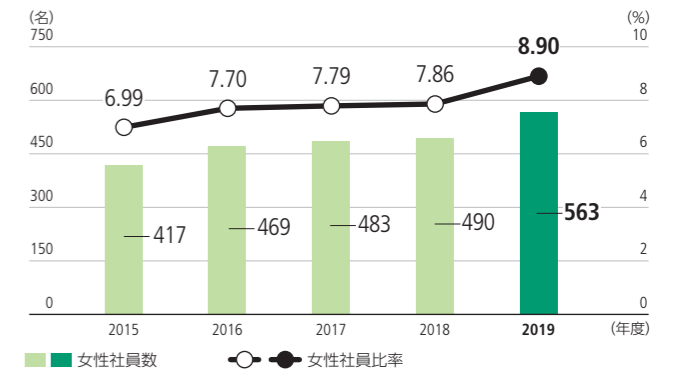
性別にこだわらず個人の資質を重視した採用および任用を実施しており、女性の積極的活用を図っています。

2016年4月には「女性の活躍推進に向けての行動計画」を策定し、大卒採用における女性比率を継続して3割以上とし、また、鉄道現業部門では車掌、運転士、助役など多様な職種への女性の配置を促進するとともに、女性用宿泊施設の整備などを進めています。今後、全社的に女性社員の活躍の場をさらに広げて計画的に育成していくための取り組みを強化していきます。

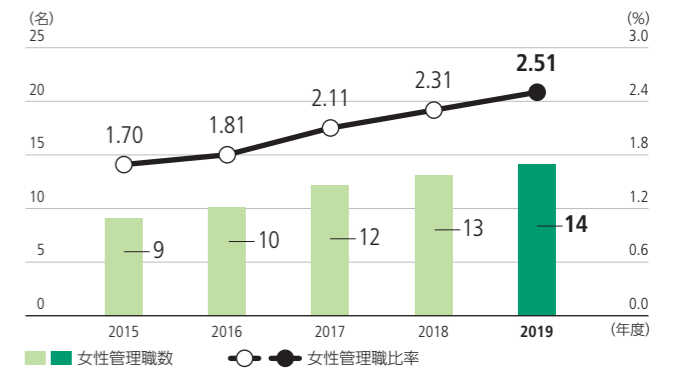
具体的には、採用時における女性向けの広報活動を積極的に行い、母集団の拡充を促進するとともに、あらゆる領域・役割への配置・登用を推進していきます。また、鉄道現業部門において子どもが小学校就学の始期に達するまで育児休職の取得を可能とするなど、これまで取り組んできた仕事と家庭の両立支援を今後さらに拡充し、妊娠・出産時から育児休職の取得・復職後のフォロー体制を構築することで、女性が働き続けることができる環境づくりに努めていきます。

また、防疫用品についても、2009年の新型インフルエンザ発生以降、同様の緊急事態に対応するためマスク、手洗い用石鹸、アルコール消毒液、うがい薬の備蓄を継続して行っており、今回の事態においても、これらを主に現業職場に支給し、職場内での感染拡大防止に努めています。

女性社員数(グループ主要16社*)



女性管理職数(グループ主要16社*)



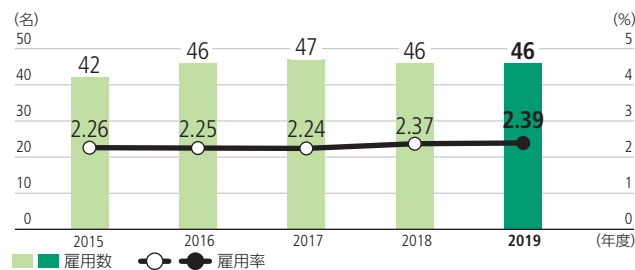
※16社の内訳は、p64の欄外参照

障がい者雇用促進

障がい者の雇用を重要な社会的責務と認識し、特例子会社「株式会社南海ハートフルサービス」において2020年6月現在46名の障がい者を雇用しています。当社および関係会社特例認定を取得したグループ7社を含めた障がい者雇用率は2.39%となっています。

当社施設をはじめとする各種施設の清掃業務や郵便物仕分け業務などに従事しており、日々の情報交換やレクリエーションイベントの実施などによってコミュニケーションを図り、働きやすい職場環境の実現・維持に努めています。

障がい者雇用数の推移

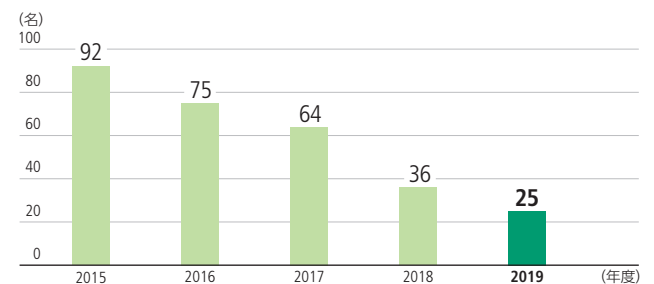


高齢者の雇用促進

厚生年金支給開始年齢の段階的な引き上げに対応すべく、2004年度から定年退職(60歳到達)後の再雇用制度を実施しています。2020年3月31日現在25名がさまざまな分野で活躍しています。

当社としては、法令に則するだけでなく、いわゆる「無年金期間」に対応した賃金水準引き上げの実施や、モチベーションの維持・向上に資する講習会の開催など、より充実したシニアライフを送るサポートにも取り組んでいます。

再雇用者数の推移(南海電鉄単体)



担当役員より

組織内の多様性を尊重し、ダイバーシティの推進に努めています

当社では、経営環境の変化に柔軟に対応し、持続的に成長していくためには、組織内の多様性を尊重することが必要不可欠であるという考えの下、ダイバーシティを推進しています。

2016年4月に策定した「女性の活躍推進に向けた行動計画」では、大卒定期採用の女性比率を3割以上とする目標を設定しており、毎年、この目標をクリアしています。2020年度では大卒新入社員20名中8名が女性となるなど、女性比率を年々高めるとともに、例えば鉄道の土木分野へ女性を配置するなど、活躍のフィールドも徐々に拡大しています。また、管理職への登用も継続的に実施し、2019年度は部長登用2名、課長登用1名、2020年は部長登用1名を実施しました。

常務執行役員

芦辺 直人



働きやすい環境づくりに向けては、2019年4月には育児短時間勤務制度を大幅に拡充しました。鉄道部門においても女性のための宿泊施設を整備し、妊娠・出産時から育児休職の取得・復職までのフォロー体制を構築しています。また、当社では海外からのお客さまの受け入れ態勢強化の一環として、各種言語に精通した外国籍社員を採用しています。

障がい者雇用についても、特例子会社「株式会社南海ハートフルサービス」において拡充を続けており、当社および関係会社特例認定を取得したグループ7社を含めた雇用率は法定を超える2.39%となっています。

今後もあらゆる角度からダイバーシティを推進していきます。