

ここに、あなたの夢を描きましょう。

西鉄グループの新しい企業メッセージ「まちに、夢を描こう。」は、西鉄グループの想いを、お客さま、地域社会に向けて発信していくブランドメッセージです。

大切なことは、従業員一人ひとりが“想い”を持って、“夢”をかなえようとする事、そして“夢”がかなう喜びを、お客さまと一緒に感じていくことです。

あなたの“想い”で、“まちに、夢を描きましょう。”

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

あなたの夢で、コンセプトブックを完成させましょう。

まちに、夢を描こう。



にしてつグループ
企業理念

CONCEPT BOOK





企業理念を実践し、西鉄ブランドを磨こう

「にしてつグループの企業理念」は、今から21年前の西鉄創立記念日に制定されました。以来、私たち西鉄グループのあるべき姿を指し示すとともに、判断し行動する時の基準として今日まで受け継がれてきました。

この間、私たちを取り巻く環境は、経済のグローバル化や少子高齢化の進展などにより大きく変化しました。その変化は、今後ますますその度合いを強めていくと予想されています。西鉄グループは、このような状況の中においても持続的に力強く成長していかなければなりません。

西鉄グループの持続的成長のためには、西鉄ブランドを高めることが重要です。ブランドとは、企業からお客さまや株主、地域の方々といったステークホルダーへの約束のこと。つまり、「あんしん、かいてき、ときめきを提供し続け、地域とともに歩み、ともに発展」することを掲げる西鉄グループの企業理念そのものです。まさに今、グループをあげての企業理念の実践が求められているのです。

企業理念を実践し西鉄ブランドを高めていくためには、従業員のみなさん一人ひとりが同じ目標に向かって共に行動することが特に重要です。そのために「にしてつグループが目指す姿」と、それを追求していく姿勢を社内外に広く伝えるための新しい企業メッセージ「まちに、夢を描こう。」を制定しました。

このコンセプトブックを通して、私たちの企業理念と西鉄ブランドの価値を正しく理解していただきたいと思います。そして、私と一緒に西鉄ブランドを磨き、お客さまの期待を創造し、お客さまに選ばれ続ける西鉄グループづくりに挑戦しようではありませんか。

2014年9月22日

西鉄グループ代表

(西日本鉄道株式会社 代表取締役社長)

倉富純男

目次

- 2 西鉄グループ代表メッセージ
- 4 にしてつグループの企業理念
- 5 基本理念
- 9 経営理念
- 13 行動理念
- 17 にしてつグループのブランド戦略
 - 企業メッセージ
 - ブランド戦略の目的
 - にしてつグループブランドの現状と目指す方向性
 - 「にしてつグループが目指す姿」から新しい企業メッセージの制定
 - 企業メッセージの役割
 - にしてつグループブランド戦略全体像
- 25 西鉄グループ人材育成方針
- 28 VIシステム

にしてつグループの企業理念

私たちの宣言「にしてつグループの企業理念」は、
次の3つの理念で構成されています。

基本理念

にしてつグループは、
「出逢いをつくり、期待をはこぶ」事業を通して、
“あんしん”と“かいてき”と“ときめき”を提供しつづけ、
地域とともに歩み、ともに発展します。

経営理念

人を活かす経営

人間性を尊重し、人を活かし育み、活力あふれる企業風土をつくります。

お客さまの期待の創造

お客さまの視点に立ち、期待にこたえ、期待をつくる商品・サービスを提供します。

新しい事業価値の創造

時代の要請を的確にとらえ、社会の共感を得られる、新しい事業価値を創造します。

グループ総合力の発揮

たがいに自立性と個性を尊重し、協力しあい、グループの総合力を発揮します。

行動理念

お客さまの喜びが私たちの喜びです

お客さまの立場で考え実践しよう。

「やればできる」を大切にします

創意と工夫で積極的に行動しよう。

にしてつグループの良き一員です

自己を高め役割と責任をはたそう。

いきいき職場をつくります

対話をひろげ信頼と協調を深めよう。

基本理念

基本理念

にしてつグループは、
「出逢いをつくり、期待をはこぶ」事業を通して、
“あんしん”と
“かいてき”と
“ときめき”を
提供しつづけ、
地域とともに歩み、ともに発展します。

基本理念は、西鉄グループがどのような事業を通して、
どのような使命を果たしていくのかを示したもので、次の3つの
内容から構成されます。

①

西鉄グループはどのような 事業をめざしていくんだろう？

西鉄グループの事業コンセプト

「出逢いをつくり、期待をはこぶ」事業を通して、

「出逢いをつくり、期待をはこぶ」、

このコンセプトは、西鉄グループが将来に向けて、多岐にわたる事業を展開していくうえでの方向を示すもので、従業員の夢、想い、意志をひとつにまとめ、共通の指針となるものです。

運輸業、不動産業、流通業、国際物流事業など幅広く展開する西鉄グループの事業は、次の2つに定義されます。そのひとつは、人・物・情報・文化の出逢いの場を提供する事業、そしてもうひとつが、人・物・情報・文化の移動をささえ、ネットワークする事業です。

「出逢いをつくり、期待をはこぶ」とは、このような2つの事業を通して、人・物・情報・文化をむすび、つなぎ、交流させることにより、そこにさまざまな新しい価値を生み出していくという西鉄グループの姿勢を表わすものです。

私たちがお客さまにお届けする 満足ってなんだろう？

西鉄グループがお客さまに提供する満足

“あんしん”と“かいてき”と“ときめき”を提供しつづけ、

西鉄グループの商品・サービスを通して、お客さまに感じていただく満足感、心の充足感、それが“あんしん”“かいてき”“ときめき”です。

＊“あんしん”とは、安全・正確・便利といったお客さまの基本的な要望に応えるだけでなく、信頼性に裏づけされ、あたたかみのある心くばりがプラスされることによって、実現されるものです。

当たり前のようになかなか得られない、人々の心の充足を支えるサービスの基本となるものです。

＊“かいてき”とは、商品やサービスを通して、お客さまに心地よさを感じていただくものです。お客さまの暮らしに、やすらぎや、ゆとり、あるいはぬくもりを提供し、よりうるおいのある生活を創造していきます。

＊“ときめき”とは、想像を超えたものに出逢ったときの感動、期待をふくらませるような夢、わくわくドキドキといった喜びや楽しさを提供するものです。

私たちは、“あんしん”にこだわりをもちます。この“あんしん”をベースにしてこそ、“かいてき”“ときめき”も、他社にはない西鉄グループ独自のものをつくり出すことができます。

西鉄グループはどのような社会的な かかわりを大事にしていくなだろう？

西鉄グループの社会的使命

地域とともに歩み、ともに発展します。

西鉄グループは、地域との積極的な対話を通して交流を深め、地域の一員としての自覚のもとに、良き企業市民としての立場を貫きます。

「地域」とは、西鉄グループが事業を展開するエリアを指し、福岡はもとより、広く海外をも含みます。そこで生活する人々、お客さま、株主、取引先など、かかわりあるすべての人々とその社会を意味します。

西鉄グループは、地域との関係を大切にし、事業活動を通して地域社会の経済・文化・生活の発展に寄与します。また、一企業市民としても身近なところで、地道な社会活動を行い、地域との信頼のきずなを深めていきます。

このように、西鉄グループは、地域とともに歩み、より存在感のある企業グループとして、地域の発展に貢献する責任と使命を果たしていきます。そうすることによって私たち社員一人ひとりも、また西鉄グループもさらに成長し発展していきます。

経営理念

経営理念

● 人を活かす経営

人間性を尊重し、人を活かし育み、
活力あふれる企業風土をつくります。

● お客さまの期待の創造

お客さまの視点に立ち、期待にこたえ、
期待をつくる商品・サービスを提供します。

● 新しい事業価値の創造

時代の要請を的確にとらえ、社会の共感を得られる、
新しい事業価値を創造します。

● グループ総合力の発揮

たがいに自立性と個性を尊重し、協力しあい、
グループの総合力を発揮します。

経営理念は、基本理念を実現するために、どのような経営を行っていくのか、経営上の基本的な方針を示すもので、次の4項目からなります。

1

西鉄グループの社員は はつらつとしてるね！

人を活かす経営

人間性を尊重し、人を活かし育み、
活力あふれる企業風土をつくります。

よりよい会社、よりよい商品、よりよいサービスは「人」がつかっていきます。

西鉄グループの最大の財産は「人」であり、社員一人ひとりの人間性を尊重し、働く喜びや生きがいを実感できる「人を活かす経営」を行います。

西鉄グループが夢や未来を実現する企業集団をめざすためには、一人ひとりが意欲を高め、能力を発揮することが必要です。そのために、各人にふさわしい能力発揮の場が与えられ、努力の成果が認められる環境をつくり、さらに社員の能力を伸ばし、育成することに常に前向きに取り組んでいきます。そうすることで、人間集団としての総合力を高めていきます。

西鉄グループは、このような「人を活かす経営」を通して、人がはつらつと輝く、活力あふれる企業風土をつくります。

2

西鉄グループの商品・サービスは期待できるね！

お客さまの期待の創造

お客さまの視点に立ち、期待にこたえ、期待をつくる商品・サービスを提供します。

商品・サービスは、お客さまを原点・出発点として考えなければなりません。

私たちは、お客さまに心から満足していただくために、常にお客さまは誰かを意識し、提供する側の都合ではなく、お客さまの立場に立って、商品・サービスを考えます。

私たちが提供する商品やサービスに「次が楽しみだね」という、新しい期待をかけていただく。そのために、単にお客さまと接する部門だけでなく、西鉄グループ全社、全従業員が「真の顧客サービスとは何か」を考え、一つひとつの出会いを大切にし、まごころをこめて、お客さまに評価され、選ばれる商品やサービスを提供しつづけます。

そうすることでお客さまの期待にこたえ、さらに新しい期待をもつくり出していきます。

3

西鉄グループの事業は一味ちがうね！

新しい事業価値の創造

時代の要請を的確にとらえ、社会の共感を得られる、新しい事業価値を創造します。

西鉄グループの将来の成長をささえ、従業員の夢や希望・活力・誇りのみなもととなるもの、それが「新しい事業価値の創造」です。

「新しい事業価値の創造」とは、これまでの事業の領域を広げ、内容を高めていく姿勢を表わしています。新規事業の開発はもとより、新しい事業機会をとらえて、これまでの事業をさらに魅力的にすることや、その周辺事業を開発していくことを意味しています。

西鉄グループは、長期的な視野、広い視野に立って、時代の変化を敏感にとらえ、「出逢いをつくり、期待をはこぶ」という事業コンセプトにもとづいて、社会に受け入れられ、社会の共感が得られる事業を創造し、育てていきます。

4

西鉄グループは力を出しあってるね！

グループ総合力の発揮

たがいに自立性と個性を尊重し、協力しあい、グループの総合力を発揮します。

西鉄グループは、各社がそれぞれの持ち味を発揮し、たがいに補いあい、協力して事業を運営することで、企業集団としての強みを発揮し、発展していきます。

西鉄グループ各社は、この企業理念のもとに、グループとしての意識を高めるとともに、進むべき方向を確認し、明確な将来構想にもとづいて、事業の進展をはかります。そして、自立的な経営を行い、自社の特性に応じた個性的な展開をはかり、企業力を強め、競争力を高めていきます。

このように、西鉄グループは、多様な事業を展開するなかで、有機的な連携のもとに相乗効果を追求し、総合力を最大限に発揮していきます。

行動理念

行動理念

- **お客さまの喜びが私たちの喜びです**
……お客さまの立場で考え実践しよう。
- **「やればできる」を大切にします**
……創意と工夫で積極的に行動しよう。
- **にしてつグループの良き一員です**
……自己を高め役割と責任をはたそう。
- **いきいき職場をつくれます**
……対話をひろげ信頼と協調を深めよう。

行動理念は、基本理念や経営理念を実現するために、私たち一人ひとりがどのような心がまえでどのように行動すべきか、その指針となるもので、次の4項目からなります。

①

お客さまの喜びが 私たちの喜びです

…お客さまの立場で考え実践しよう。

私たちは、どのような気持ちでお客さまと接すればよいのでしょうか？

私たちの商品・サービスに、お客さまが満足し、喜んでいただくこと。お客さまから信頼や期待を寄せていただくこと。それが私たちの喜びです。

そのために、私たちは自分のお客さまは誰かをしっかりつかみ、その声に積極的に耳を傾けます。そして、今していることは、お客さまにとっていいことかどうかを、常にお客さまの立場で考えて行動します。

私たちは、このような「お客さま視点」を基本とし、実践していきます。

2

「やればできる」を大切にします

…創意と工夫で積極的に行動しよう。

私たちは、どのような考えで仕事に取り組めばよいのでしょうか？

「できない」言いわけや「しない」理屈はすぐに思いつきます。「やろう」という提案に対して、「できない」理由を見つけ、指摘するのも簡単です。

でも、これからは「どうしたらやれるのか」をまず考え、「どうにかしてやりぬく」という意志を持ちつづけます。

そして、現状に甘んじることなく、これまでのやり方や慣習にとらわれずに創意と工夫をこらし、よりよい成果を生み出すために、積極的に行動します。

3

にしてつグループの良き一員です

…自己を高め役割と責任をはたそう。

私たちは、西鉄グループの一員として、どのような心がまえが必要なのでしょうか？

職場では私たち一人ひとりが主役です。外から見れば、一人ひとりが、西鉄グループの代表者です。

仕事の目標、人生の目標をもって、企業人として社会人として向上心を失わず、たえず自分をみがき高め、働きがいや生きがい

を追求します。

そして、職場の中で、チームの中で自分の役割を自覚し責任を果たし、一人ひとりの力を結集し、西鉄グループの目的を果たします。

4

いきいき職場をつくります

…対話をひろげ信頼と協調を深めよう。

私たちは、どのような職場をつくっていけばよいのでしょうか？

心が通う対話を大切にすることで、さまざまな考えを理解し、新しい見かたを増やします。そのために、「はっきり言って」「しっかり聞いて」自分と異なる意見も大事にします。

そして、職場の仲間どうし、営業の第一線と支援部門、グループ各社間等の交流の中で、いつも気持ちに通い、信頼しあい助けあう、活気あふれるいきいきとした職場をつくります。

にしてつグループの ブランド戦略

企業メッセージ

まちに、夢を描こう。

人の想いが、未来をつくる。にしてつグループは、そう信じています。新しいモノやサービスを生み出すことも、暮らしを豊かにすることも、理想のまちをつくることも。すべては、人の想いからはじまります。だからこそ、お客さま一人ひとりの、従業員一人ひとりの想いを大切にして、未来をつくっていききたいのです。

「まちに、夢を描こう。」という企業メッセージは、にしてつグループが手がける事業が、未来に向かってより拡大していくことへの期待感やスケール感を表現しています。「まち」とは、地域の皆さまと共に生きるまちでもあり、これから出会う新しい世界のまちでもあります。お客さまや地域の皆さまのさまざまなライフステージで、夢を共有しながら一緒に成長していく。それが、私たちの目指す企業グループの姿です。

お客さまが描く自由な夢、地域の皆さまが描く豊かな夢、にしてつグループの従業員それぞれが描く大きな夢。いろんな想いが込められた夢を集めて、新しいまちを描いていきましょう。

英文メッセージ

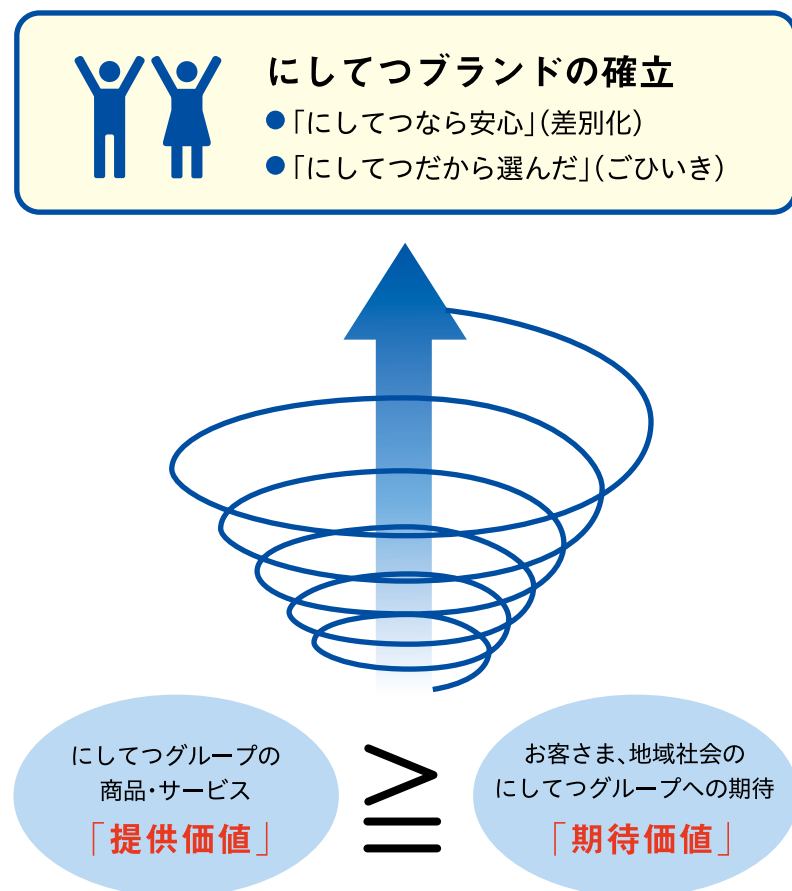
Connecting your dreams

まちに、夢を描こう。



ブランド戦略の目的

西鉄グループのブランドは、当社とお客さまや地域社会とのあらゆる接点での“心象”の積み重ねとして生まれます。お客さまや地域社会の期待に応えて、付加価値の高い商品・サービスを提供し続けることで、西鉄グループのブランド力は高まり、確立されるものです。



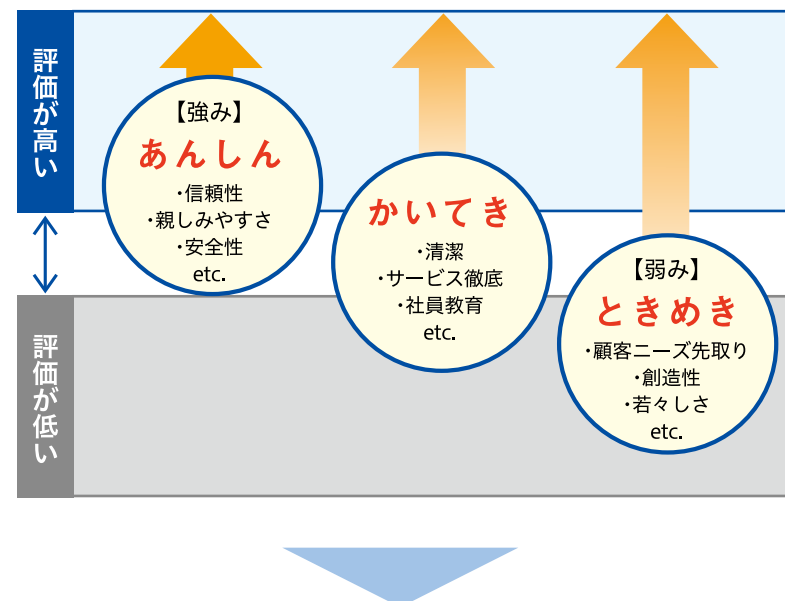
ブランド戦略の目的

1. にしてつグループのファンを創造する。
2. 他社との競争力を高め、市場優位を確立する。
3. 誇りを持って働く従業員を育て、持続的な成長力を高める。

にしてつグループブランドの現状と目指す方向性

2012年に実施した調査では、お客さまや地域社会から見た西鉄グループのイメージはあんしん(信頼性、親しみやすさ)が強く、ときめき(先進性、創造性)が弱いという結果が出ています。

西鉄グループ企業イメージ調査(2012年実施)より



西鉄グループの強みであり、グループブランドの源泉である“あんしん”をより強固なものとし、かつ“ときめき”を高めてゆくための重要なキーワードとして、“やさしさ”と“夢”と“チャレンジ”を選択しました。

そのうえで、こうした方向性を全グループで共有していくためにまとめたものが、次に示す「にしてつグループが目指す姿」です。

「にしてつグループが目指す姿」から 新しい企業メッセージの制定

「にしてつグループが目指す姿」

お客さまの視点に立ち、

お客さまに、地域社会に、地球環境に、

一歩先をゆくやさしさのある商品・サービスを提供し、

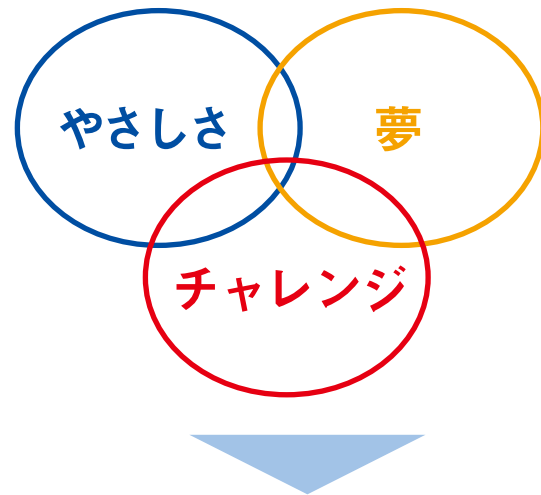
従業員一人ひとりが、

情熱とチャレンジ精神を持って、

お客さま、社会の

夢をともに実現する、

地域に愛され続ける企業グループ



企業メッセージの制定

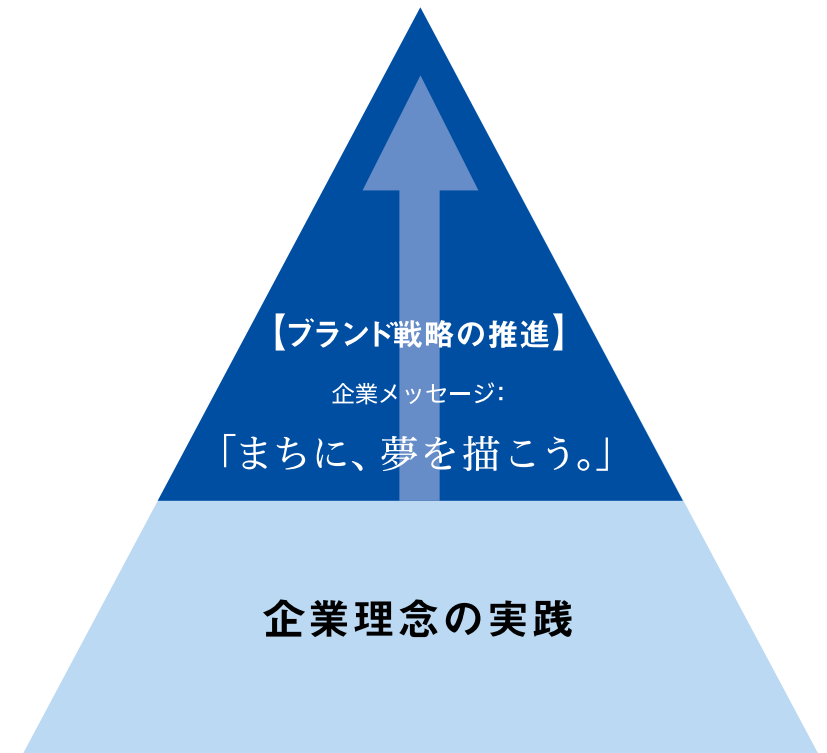
「まちに、夢を描こう。」

企業メッセージの役割

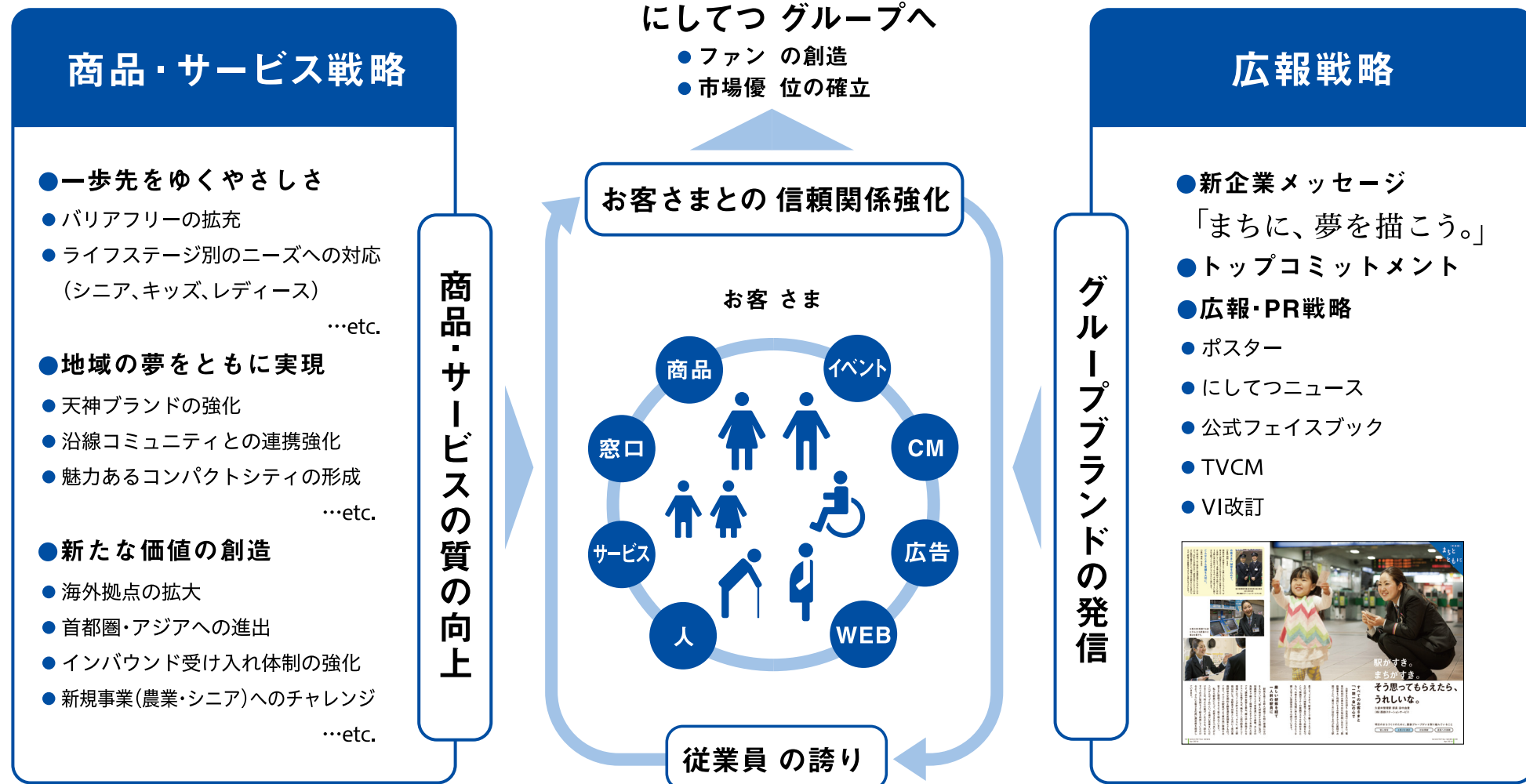
企業理念を実践し、地域とともに歩み、ともに発展し続けることをお客さま、地域社会の皆様へお約束すると同時に、グループ全従業員が共有する行動指針。それが企業メッセージです。

【目指す姿】

選ばれ続ける
にしてつグループへ



にしてつグループブランド戦略全体像



人材育成(インナー ブランディング)

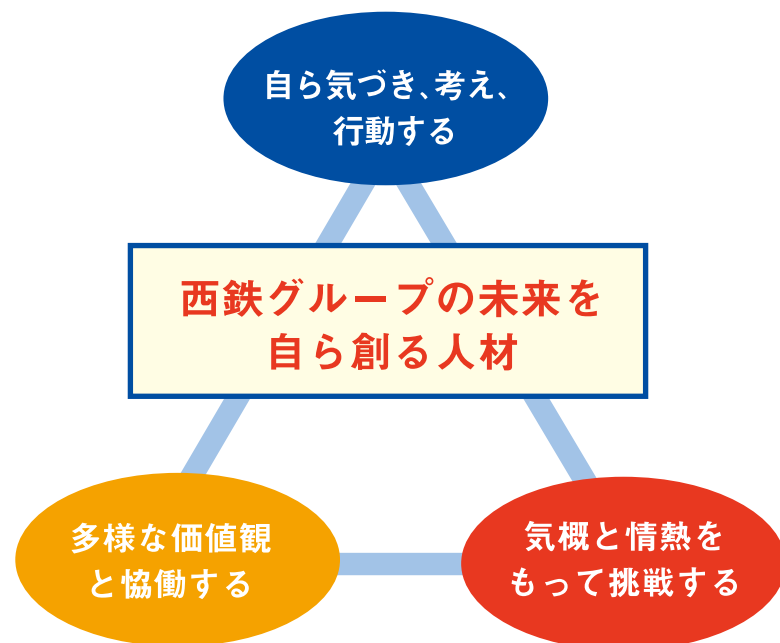
チャレンジする企業風土づくり …… ● 従業員の対話、意識共有の場づくり ● 若手、女性の活躍 etc.

CSR経営 文化の定着

西鉄グループ 人材育成方針

私たちが自分の仕事で最善を尽くし、働くことを通じて成長することは、自分の人生を充実させることへ、企業理念の実現と西鉄グループの持続的成長へ、そして、社会に貢献することへとつながっていきます。

西鉄グループは「人を活かす経営」を目指しています。
『西鉄グループ人材育成方針』は、企業理念の実現を支える土台であり、私たち一人ひとりの”目指すべき姿と人材育成に臨む姿勢”を明らかにしたものです。



目指す人材像：私たちの目指すべき姿と求められる行動

目指すべき姿

「西鉄グループの未来を自ら創る人材」

西鉄グループの未来を創るとは、

- ①社会・お客さまの未来を創ること、
- ②自らがこれを担う人材に成長し続けていくこと、
- ③そのような人材を育成し続けていくこと

求められる行動

1. 自ら気づき、考え、行動する

事の本質は何か、目的・目標達成のために自分は何をすべきか、周囲に貢献できることは何か、自ら気づき、考え、積極的に行動する自律の姿勢。目指すべき姿の礎です。

2. 気概と情熱をもって挑戦する

「昨日よりも今日、お客さまや周囲の人達にとって少しでも喜ばれる良い仕事をしたい」。一日一日の小さな挑戦の積み重ねが、大きな挑戦を可能にします。前向きな強い気持ちで果敢に挑戦し、やり抜いたとき、未来は創られます。

3. 多様な価値観と協働する

年齢、性別、部門内外また社外の異業種の方たちなど、自分と違う環境にいる人、異なる価値観や経験を持つ人達との交流は、新しい物の見方や考え方を発見するチャンスです。多様な人達と積極的に交流し対話を重ね、協力して新しい価値の創造に挑戦しましょう。

人材育成に臨む姿勢

成長する姿勢：私たち全員の心構え

1. 自ら成長し続ける

人生の多くの時間を占める仕事人生を充実させるためにも、お客さまや周囲の人達に貢献しようと仕事に取り組み、自ら成長する努力を続けましょう。

＊ここでの“成長”とは、仕事能力の向上だけでなく、人間的成長も意味します。

2. たゆまず自己研鑽する

環境の変化とともに求められる知識や能力も変わっていきます。経験年数が長くなろうとも、あらゆる機会を通じ学び続けましょう。より質の高い仕事を追究するプロフェッショナルを目指して。

3. 育てられ育てることから学ぶ

上司や先輩の厳しくもあたたかい指導や関わりから多くを学び、後進を育てることで自分を振り返りさらに学ぼうということです。育成の連鎖は、知恵と技能、西鉄グループの風土や誇りをつないでいきます。

育成する姿勢：部下や後輩を持つ人の心構え

1. 人材育成は最も重要な責務である

西鉄グループの未来を左右する人材育成は、経営層・管理職にとってはもちろんのこと、後進を育成する立場の全員にとって長期的視点と根気を要する最も重要な責務です。

2. 切磋琢磨し、育てあう職場をつくる

互いを信頼し、仕事の質を高めようと磨き合い、自然に協力し合える職場、互いの成長を喜ぶ職場。経営層・管理職のリーダーシップの元、メンバー全員で協働し、職場全体で育てていきましょう。

3. 一人ひとりの持ち味と心を理解する

どのように動機づけられれば働く意欲を感じるかは人によって違います。自分の主観だけで決めつけず、一人ひとりの価値観や得意分野などの持ち味や、言動の背後にある感情や思いを理解しようと努力し、対話を重ね関わっていきましょう。仕事には厳しく、人にはあたたかく。

VIシステム

「出逢いをつくり、期待をはこぶ」企業として飛躍しようとする姿勢を、お客さまに伝えたい。この気持ちを目に見えるカタチで伝えるのがVIシステムです。

基本デザイン

コーポレートシンボルは、西鉄グループがダイナミックに事業を展開していく躍動感と力強さを全体で表わし、Nの上下のエレメントは、発展していく方向舵「フィン」を表現しています。「フィン」は、“人・物・情報・文化の出逢いの場をつくり、提供する事業”と“人・物・情報・文化の移動をささえ、ネットワークする事業”を表わし、この2つの事業を通してそれぞれをむすび、つなぎ、交流させ、さまざまな新しい価値を生み出していく西鉄グループの姿勢を表わしています。

グループシンボルと企業メッセージ

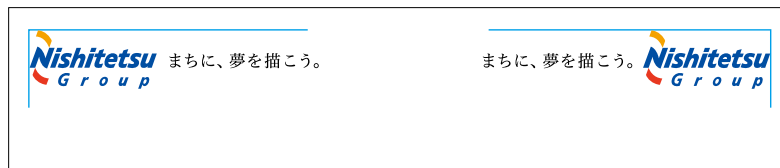
〈基本パターン〉

まさに、夢を描こう。

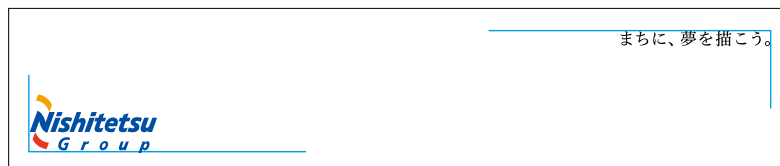


〈応用パターン〉

基本パターン以外にも、以下のパターンで使用可能です。



表示が同じ面であれば、離して使うことも可能です。



コーポレートカラー

コーポレートカラーは色彩面から西鉄のイメージを伝える3つのカラーです。「にしてつブルー」は限りない可能性と信頼を、「にしてつイエロー」は若々しさと輝きを、そして「にしてつレッド」は情熱と活動力を表わしています。

DIC 579
M70+C100



DIC 83
M45+Y100



DIC 198
M90+Y90



グループ和文ロゴタイプと企業メッセージ

**まちに、夢を描こう。
にしてつグループ**

※対象のお客様に応じて、グループ和文ロゴとの組み合わせを使用します。