



NEXCO西日本グループ

コミュニケーションレポート 2010

人・地域・未来をつなぐ

発行にあたって

NEXCO西日本グループのCSRに対する想いと取り組みをまとめた「コミュニケーションレポート2010」の発行をご報告します。

2009年版同様、さまざまなステークホルダーの方にとって、より分かりやすく、より親しみやすいレポートとなるよう、冊子版、ウェブ版、パンフレット版の3つの媒体を制作しました。

冊子版は、ステークホルダーの皆さまの関心が高く、かつ当社グループが重要課題として掲げているテーマに即した内容に絞り込み、現場の社員の声を通した編集内容としています。また、ウェブ版は、データを含めた詳細な情報媒体としてまとめ、PDFで開示しています。

本レポートは、NEXCO西日本グループとステークホルダーの皆さまとの双方向コミュニケーションツールと位置づけています。別紙アンケートや当社ホームページからご意見・ご感想をお寄せください。

冊子版 (ストーリー編)

ステークホルダーの皆さまの関心が高く、当社グループが重要課題として掲げているテーマについては冊子で報告



ウェブ版 (データ編)

詳細な情報についてはウェブサイトで報告

<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/promote>



パンフレット版

お子さま向けに高速道路のしくみと私たちの取り組みをわかりやすく紹介

※ウェブサイト等にて入手していただくことができます。

● 報告範囲

● 報告対象組織

西日本高速道路株式会社 (以下「NEXCO西日本」) およびグループ会社を報告対象としています。ただし、環境パフォーマンスデータの集計範囲は、NEXCO西日本および西日本高速道路サービス・ホールディングス(株)を対象としています。また、一部NEXCO西日本に限定した記述となっている箇所があります。

● 報告対象期間

2009年4月1日～2010年3月31日
(一部2010年4月1日以降の内容も含みます)

● 発行時期

2010年10月発行

● 参考にしたガイドライン

環境省「環境報告ガイドライン(2007年版)」
GRI(Global Reporting Initiative)
「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン第3版」

お問い合わせ先

西日本高速道路株式会社 本社 CSR推進室
TEL (06) 6344-4000 (代表) (受付時間 9時～18時 土日祝を除く)
FAX (06) 6344-7183
<http://www.w-nexco.co.jp>
(NEXCO西日本トップページ)

メールでのお問い合わせは、上記ホームページ「お問い合わせ」からお願いいたします。

NEXCO西日本グループの概要

■組織概要

商号	西日本高速道路株式会社 (West Nippon Expressway Company Limited)	本社所在地	大阪市北区堂島1丁目6番20号
代表者	代表取締役会長兼社長 西村 英俊	資本金	475億円
従業員数	2,464名(2010年3月現在)	設立年月日	2005年10月1日

■NEXCO西日本グループ会社

連結子会社 19社

■料金收受サービス

西日本高速道路サービス関西株式会社
西日本高速道路サービス中国株式会社
西日本高速道路サービス四国株式会社
(※パトロールも実施)
西日本高速道路サービス九州株式会社
西日本高速道路総合サービス沖縄株式会社
(※パトロール、エンジニアリング、メンテナンスも実施)

■パトロール

西日本高速道路パトロール関西株式会社
西日本高速道路パトロール九州株式会社

■エンジニアリング

西日本高速道路エンジニアリング関西株式会社
西日本高速道路エンジニアリング中国株式会社
西日本高速道路エンジニアリング四国株式会社
(※メンテナンスも実施)
西日本高速道路エンジニアリング九州株式会社
西日本高速道路ファシリティーズ株式会社
(※メンテナンスも実施)

■メンテナンス

西日本高速道路メンテナンス関西株式会社
西日本高速道路メンテナンス中国株式会社
西日本高速道路メンテナンス九州株式会社

■ビジネスサポート業務

西日本高速道路ビジネスサポート株式会社

■サービスエリアの運営

西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社
西日本高速道路ロジスティックス株式会社

■一般自動車事業

芦有ドライブウェイ株式会社

持分法適用関連会社 5社

■料金收受機械保守

ハイウェイ・トール・システム株式会社

■研究および技術開発

株式会社高速道路総合技術研究所

■システムの開発・改良および運用管理

株式会社NEXCOシステムズ

■保険代理店業務

株式会社NEXCO保険サービス

■トラックターミナルの運営

九州高速道路ターミナル株式会社

■事業エリア



事業概要

道路事業

道路事業については、NEXCO西日本と高速道路機構[※]の間で締結している協定に基づき実施しています。

NEXCO西日本

道路事業(保安サービス)

高速道路機構から借り受けた道路資産の管理・運営を実施し、道路通行料金収入から高速道路機構への賃借料の支払いを行う

道路事業(建設)

道路の建設、高速道路機構への道路資産・債務の引渡しを行う

高速道路機構[※]

道路資産を保有、高速道路会社に貸付けを行い、高速道路会社から受け取る貸付料により、道路資産に係る債務の返済を行う

[※]独立行政法人 日本高速道路保有・債務返済機構(以降 高速道路機構)

保安サービス事業

安全・安心・快適に高速道路をご利用いただくため、24時間体制での道路・施設設備の点検・清掃・補修、雪氷作業、維持管理、交通安全対策、防災対策、道路情報の提供を行っています。また、老朽化に対応した効率的・効果的な道路管理を行い、ライフサイクルコストの最小化に努めています。



営業延長:3,350km (2010年7月現在)
利用台数:242万台/日 (2009年度実績)
営業収入:5,252億円 (2009年度実績)

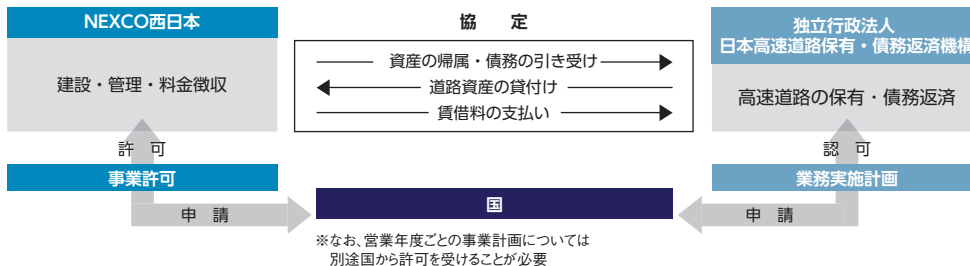
建設事業

信頼性の高い高速道路ネットワークを計画的かつ着実に構築します。高速道路の建設は、各種測量や調査・設計を実施した後、地元関係者や関係企業、自治体と協議の上で必要な用地を取得して進めます。地域の発展と暮らしの向上に貢献できる安全・安心・快適な高速道路を建設しています。



建設延長:183km (2010年10月現在)
[※]当面、着工しない区間35kmを含みません

▼高速道路事業実施スキーム



SA・PA、その他の事業

サービスエリア・パーキングエリア(SA・PA)の運営や不動産賃貸業などの新規事業(国土交通大臣への届出が必要)については、NEXCO西日本の経営責任のもとで展開しています。

SA・PA事業

民営化に伴いNEXCO西日本が承継したSA・PAの資産を生かして、お客さまに便利さと新たな満足をお届けします。特に、SA・PAの多様化、サービス向上に注力し、お客さまに安らぎ、美しさ、くつろぎを提供し、お客さま満足度の向上を目指しています。



休憩施設数:
SA98カ所
PA193カ所
(2010年7月現在/上下線別/非承継・第三セクター運営分込み)

[※]第三セクター運営エリア
地方公共団体(第一セクター)と民間企業(第二セクター)の共同出資で設立される事業体により運営を行っているサービスエリア・パーキングエリアを示す。

▼SA・PA事業実施スキーム



その他の事業

トラックターミナル事業、駐車場事業、占用施設(高架下)活用事業、不動産賃貸事業、広告事業などを展開しています。また、これまで蓄積してきた道路の建設・保全に関する技術力の有効活用を目指して、道路事業への技術支援ほか海外事業活動の取り組みを始めています。

不動産賃貸事業:2カ所

トラックターミナル:2カ所

占用施設(高架下)

活用事業:128カ所[※]

(2010年7月現在)

NEXCO西日本グループコミュニケーションレポート2010 ストーリー編

CONTENTS

トップメッセージ 「高速道路の資産価値を高め、西日本、そして世界の発展に寄与します」	05
NEXCO西日本グループのCSR	07

安全・安心、サービスでつなぐ

100%の安全・安心の追求	
安全に近道はない。地道な作業の積み重ねこそがすべて。	09
道路の最前線で安全を守る。刻々と変化する状況に最適の解を。	11
お客さまサービスの向上	
「料金所」から「総合案内所」へ。 笑顔とおもてなしの心で総合サービスに努める。	13
もっと便利に、もっと快適に。お客さま視点で改革の手を緩めない。	15
すべてのお客さまにご満足いただけるサービスを目指して。	17

地域社会の活力をつなぐ

着実な道路ネットワークの整備	
地元の皆様のご理解とご協力のもと、工事を着実に進めていく。	19

子どもたちに未来をつなぐ

環境への取り組みの推進	
環境に与えるプラスの影響とマイナスの負荷を認識し、 環境経営を着実に推進していきます。	21

人と社会・世界をつなぐ

技術開発の促進	
予防保全の考え方を基本に、安全のための確かな技術力を磨く。	25
経営実績を活用した海外事業の推進	
これまで培ってきたNEXCO西日本の技術を国際社会の発展に役立てる。	27
社員が充実して働ける環境の整備	
女性にやさしい職場を実現することが企業の活力を養う。	29
社会問題解決への積極的な取り組み	
小さな活動の種が、やがて大きな実を結ぶ。 「一粒の麦」の精神による社会貢献活動。	31
コーポレート・ガバナンス	33
ステークホルダー・ダイアログ	35
CSR重要課題の取り組み評価と今後の展望	37
第三者意見	39
NEXCO西日本グループの業務執行体制	41
NEXCO西日本グループの財務状況	42



高速道路の資産価値を高め、 西日本、そして世界の発展に寄与します

ネットワークとしての資産を磨き その価値を高めていきます

2010年6月29日開催の第5回定時株主総会、および引継ぎの取締役会におきまして、代表取締役会長兼社長に選任され就任致しました。

2005年10月に分割民営化され、公共性の高い高速道路事業を主たる事業とする民間会社となって以来、CSRの遂行をグループ理念とし、経営戦略の中核に位置づけて取り組んできました。高速道路会社のこれからの使命とは、「ネットワークとしての高速道路資産を磨き、またサービスを向上させることによって資産の運用価値を高めていくことにある」と考えています。

NEXCO西日本グループがこれまで50年以上にわたって

培ってきた道路の設計、施工、保守点検、補修、料金収受、エリア運営といった技術やサービスの蓄積はまさに「宝の山」です。こうした「宝」である資産を生かして社会の課題解決に取り組み、社会を持続的発展へと導くことこそが当社グループのCSRであり、それらを「4つのつなぐ」（→P.7参照）という考えで整理し活動を展開していくことで、世界中に必要とされる企業として成長をし続けます。

“4つのつなぐ”により CSR経営を推進していきます

安全・安心、サービスでつなぐ

安全・安心で快適な道路環境は、本業の基本となる部分であるとともに最大のCSRです。局地的な大雨や集中豪雨など



による災害が近年増えていることを踏まえ、その対応を強化しています。その一つとして、小型気象レーダーネットワークの整備を進める気象会社との共同研究を開始し、急変する気象状況をリアルタイムで把握、初動対応の迅速化を目指しています。そのほかにも、構造物の老朽化への対策やドライバーの方の高齢化による事故軽減対策もGPSの技術開発などを活用して、早期の解決へ向けて取り組んでいます。社会の情勢の変化のスピードに合わせて、今後も予防保全技術には特に力を入れていきます。

地域社会の活力をつなぐ

高速道路のネットワークやサービスエリア・パーキングエリアなどを活用した地域活性化のためのお役立ちについては、もっと積極的にメッセージを発信し、働きかけるべきだと考えています。これまでもスマートインターやサービスエリアなどを通じた試みは行ってきましたが、どちらかというとニーズが先にあったという側面が強かったと思います。そこから一歩踏み出して、その地域の特性やブランドを活かすための独自の提案を私たちの側から積極的に行っていきます。

人と社会、世界をつなぐ

当社グループにはこれまで蓄積した高度な技術、ノウハウを活かすことができる優秀な人材（人財）がいます。将来的に活躍する舞台を、日本社会だけではなく世界に広げ、グループ全体の人材価値を高めていきます。アメリカなどの先進国に対しては赤外線を使った最新の点検技術などを提供する一方で、アフリカなどの途上国に対しては道路の必要性や管理・運営していくための人材育成の部分からというふうに、その地域の道路整備の段階やニーズ、そして地域の文化に合わせて展開していきます。

子どもたちに未来をつなぐ

さらに、現在の問題だけでなく未来の子どもたちが笑顔になれる社会のためには、解決すべき問題が山積みです。地球環境問題についても、企業として負荷を与えている以上、高速道路のあらゆる施設を高度化しながら、あらゆるチャンスで

とらえてやっていきたいという方針です。例えば再生可能エネルギー分野では、2010年に開通した第二京阪道路の遮音壁には太陽光発電パネルを埋め込む試みも始めています。創造的な技術を作り出す土壌づくりをしながら、未来社会がどうあるべきかを発想し、今までにない技術革新の芽を伸ばして、新たな価値創造にもつなげていきます。

一人ひとりが主体性、進取性を持って 取り組むことが何よりも大切

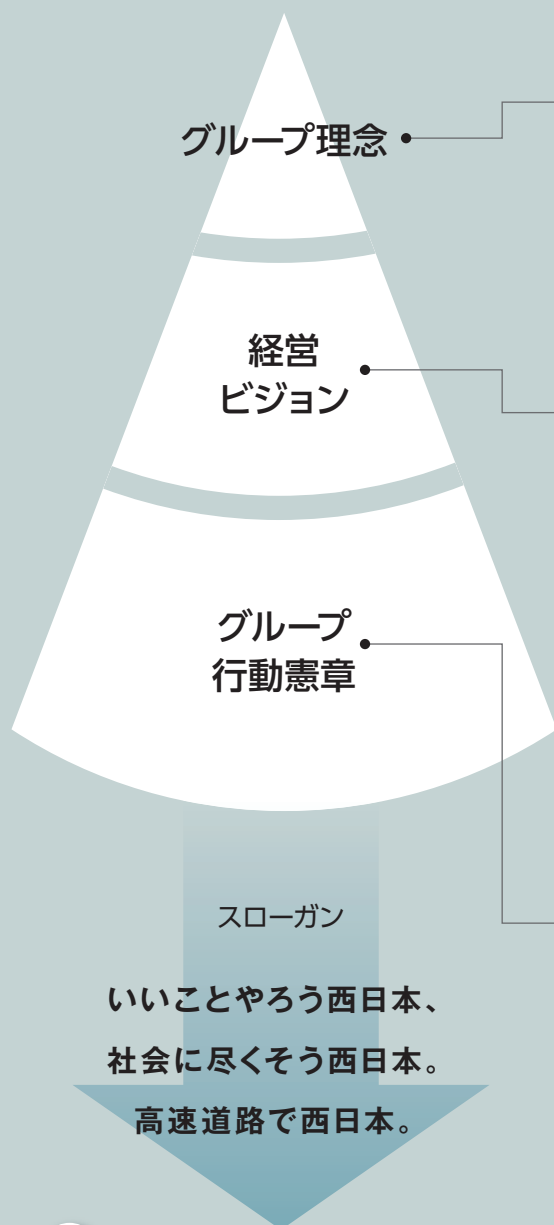
こうした取り組みを進める際に大切なのは、グループ全体で一体感を持って行うことです。道路のネットワークは全体がつながって初めて1つの価値となり、同様に新しいネットワークを創造するには、まずは人のネットワークが必要です。グループの従業員一人ひとりが主体性を持ち、これまでの常識という殻を打ち破るような発想や取り組みを期待しています。トップダウンや少数の飛び抜けた能力を持った人材に頼るのではなく、すべての従業員が個性や能力を発揮し、全体として機能する方が強い企業集団となることのできるからです。ただし、急に変わることは難しいかもしれませんから、まずは現場同士のコミュニケーションを大切に、互いに刺激しあいながら知恵をつないでいくことから始めていきます。

未来を見通したときに、NEXCO西日本グループの姿としてイメージしているのは、自らの資産を磨き、道路以外の分野に対してもさまざまな知恵やノウハウ、技術を提供し続ける強い組織となることであり、今後も日本、そして世界の発展に大きく貢献するために、さまざまな工夫を重ねていきたいと思っています。

西日本高速道路株式会社
代表取締役会長兼社長

西村 英俊

NEXCO西日本グループのCSR



私たちはお客様満足を高め、地域の発展に寄与し、社会に貢献する企業グループをめざします。

当グループは、高速道路の重要な社会的インフラとしての使命を果たし、常に全ての活動において企業の社会的責任(CSR)の遂行を共通の目標とします。

5つのステークホルダーへの約束

お客様	お客様に満足と喜びをお届けします
社会	地域を支える良質な道路空間を整備します
投資家及び国民の皆様	公正、透明、健全な企業をめざします
社員	社員が自立し、働く喜びと誇りを持てる会社をめざします
グループ会社(取引先)	相乗効果を生み出し、ともに成長することをめざします

グループで目的と将来展望を共有し、成長することを目指し、私たち一人ひとりが高い理念と規範に基づき行動することが基本であるとの認識のもと、グループの役員及び従業員が様々な局面で実践すべき指針として、2007年10月に「NEXCO西日本グループ行動憲章」を制定しました。

- 1 法令や社会のルールを遵守し、いかなる場合であっても、決してこれに反する行為は行いません。
- 2 自由で活発な創造的企業活動を、公正を旨として行います。
- 3 一人ひとりがグループにおける自らの役割と権限を自覚し、その責任を全うするため、全力を尽くします。
- 4 企業活動における情報の重要性を踏まえて、情報の入手と活用及び適正な取り扱いを常に心がけて行動します。
- 5 5つのステークホルダー(お客様、社会、投資家及び国民の皆様、社員、グループ会社(取引先))の信頼に応えます。

CSR
テーマ

人・地域・未来をつなぐ

安全・安心、サービスでつなぐ

お客さまや国民の最大の期待は、安全・安心で快適な道路空間と行き届いたサービスを継続的に提供するという、私たちの本業を確実に遂行することです。高速道路により、人と地域、地域と社会を、安全・安心そしてサービスでつなぐことが、私たちの最大のCSRと考えます。

地域社会の活力をつなぐ

私たちは高速道路のエキスパートとして、西日本全域で事業活動を展開し、大きな社会的役割を担っています。地域社会の良きパートナーとして、高速道路はもとよりグループの経営資源やノウハウを生かした活動により、地域社会の活力を持続的につなぐことに貢献します。

子どもたちに未来をつなぐ

未来の日本を支える子どもたち。その子どもたちを医療の問題、環境問題、そして安全や教育の問題など、さまざまな課題が取り巻いています。こうした問題の解決に取り組み、子どもたちに健全な未来をつなぐことは、私たちの重要な責任と考えます。

人と社会・世界をつなぐ

少子高齢化や国際社会との交流が進むこれからの日本において、多様なお客さまのアクセシビリティの向上や、社員の働きやすさへの配慮は、人を通じて社会の活性化を促すことにつながります。さらに、私たちの技術・ノウハウを外に向けて展開し、社員と技術を世界につなぎます。

NEXCO西日本グループのCSRに対する考え方

高速道路の重要な社会的インフラとしての使命を果たし、人と地域、地域と社会を“つなぐ”ことで産業・経済の発展と国民の生活向上に貢献し、さらに、ノウハウや資源を生かして社会の課題解決に取り組み、社会を持続的発展へと“つなぐ”媒

体となること、これが私たちグループの存在意義であり社会的責任と考えます。私たちは、“つなぐ”を体現することで、ステークホルダーに支持され、信頼される企業を目指します。

ステークホルダーを起点としたCSRマネジメント

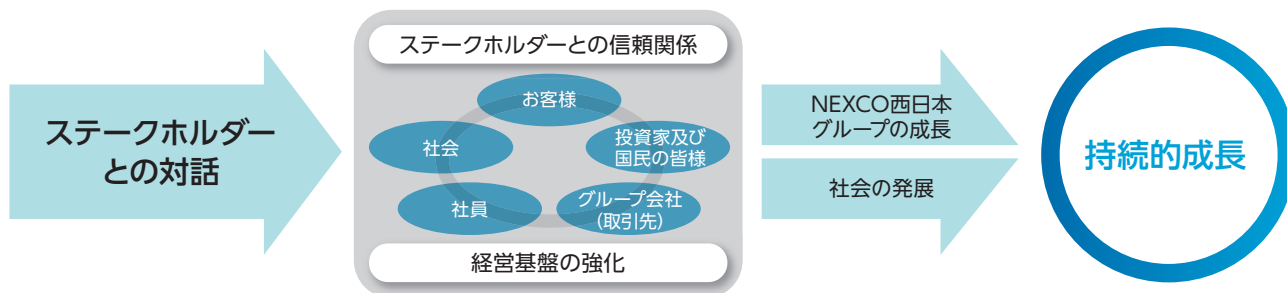
私たちはCSRを推進・発展させていくためには、ステークホルダーとの対話が重要だと考えています。「情報を提供する」というような一方通行の流れではなく、「考え方を共有する」という行動様式へと転換し、双方向のコミュニケーションを促進させることによって信頼関係づくりを目指します。

中でも、お客様、投資家及び国民の皆様、社会、社員、グループ会社（取引先）の5つのステークホルダーを特に重要なものにとらえ、その期待（ニーズ）を的確に把握し、事業活動のプロセスにフィードバックします。

このようにステークホルダーからの期待に応えることで、企業価値が高まるとともに、社員のモチベーションも向上します。さらに、これが社会の持続的な発展とNEXCO西日本グループの成長を同時に実現するという良い循環を生み出すものと考えています。

NEXCO西日本グループのCSR活動方針

- 1 経営の透明性を確保し説明責任を果たすとともに、ステークホルダーとの対話と交流を促進します。
- 2 ステークホルダーの期待を事業活動のプロセスに組み込み、本業で企業としての責任を果たします。
- 3 公共事業者としての社会的役割、これまで培ったノウハウや資源を生かして、社会が抱える課題解決に取り組み、社会の持続的発展に貢献します。



国連グローバル・コンパクトへの参加

NEXCO西日本は、グローバル社会における一企業市民としての社会的責任を積極的に果たすため、2009年12月に国連グローバル・コンパクトの10原則に賛同し、署名いたしました。



国連グローバル・コンパクトの10原則

人権	原則1	企業は、国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重し、
	原則2	自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである。
労働	原則3	企業は、組合結成の自由と団体交渉の権利の実効的な承認を支持し、
	原則4	あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持し、
	原則5	児童労働の実効的な廃止を支持し、
	原則6	雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである。
環境	原則7	企業は、環境上の課題に対する予防原則的アプローチを支持し、
	原則8	環境に関するより大きな責任を率先して引き受け、
	原則9	環境に優しい技術の開発と普及を奨励すべきである。
腐敗防止	原則10	企業は、強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗の防止に取り組むべきである。



西日本高速道路メンテナンス中国(株)
山口保全センター 山口事務所

山野井 均

100%の安全・安心の追求

安全に近道はない。 地道な作業の積み重ねこそがすべて。

日々の点検・監視・補修が支える 高速道路の安全・安心

1963年7月、日本で初めての高速道路となる名神高速道路 栗東インターチェンジ～尼崎インターチェンジが開通して今年で47年目を迎えた。時間の経過とともに、高速道路の損傷や劣化が確実に進行する中、お客さまの安全・安心を守るために、日々、高速道路の点検・監視・補修に汗を流すプロたちがいる。西日本高速道路メンテナンス中国 山口保全センター 山口事務所に勤務する山野井もこの道30年の大ベテランだ。

「私どもが担当する中国自動車道も開通して約40年になり、道路の損傷も進んでいます。日々の保守点検で見つかった損傷箇所は、緊急性などを現場で判断し、NEXCO西日本と協議しながら優先順位をつけて補修しています」と山野井。具体的に現場はどのように判断しているのだろう。

例えば、「ポットホール」(路面にできた円状の穴)を見つけた場合、補修剤で手当てできる程度の穴であれば、その場ですぐに処理するという。ところが、作業員が道路を横断する必要が生じたり、処理に時間を要したりする補修作業には危険が伴う。

副所長として現場を預かる山野井は「お客さまの安全を最優先に考えるのは当たり前のことですが、まずは作業に当たる社員の安全を確保しなければなりません。特に中国自動車道はカーブが多くて見通しが悪い所も多いため、危険だと判断した場合は、慌てず簡易規制をかけて補修するようにしています」と答える。

「人の目」で行う保守点検で 危険の芽を事前に摘み取る

日々の点検では、ポットホールのほかにも、のり面の変状や樹木の倒れ込みはないか、不明瞭な標識はないかなど、

チェックするポイントは多い。見落とすことはないのだろうか。

山野井は「基本的に車で1日1回は担当する区間を見て回ります。必ず2人1組で巡回し、助手席の点検員が路面やのり面など高速道路全体をチェックしています。この仕事は経験も必要ですが、毎日道路を通っていれば、何かあると必ずおかしいと感じるようになります」。機械ではなく「人の目」が一番信頼できるのだという。

2010年6月、山陽自動車道 宇部下関線の小野田インターチェンジ付近で発見されたのり面の変状についても、事前の保守点検が活きたケースだ。

「のり面のブロックが道路に向かって



巡回から戻った点検員は道路の全体状況を報告する



詳しい情報は、ウェブ版（データ編）をご覧ください。

<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
(02 安全・安心、サービスでつなぐ)

せり出していた箇所を巡回中の点検員が発見し、NEXCO西日本が調査した結果、これは危険だという判断ですぐに通行止めにし、応急復旧、本復旧を行ったところ」と振り返る。

危険の芽を事前に摘み取り、災害を未然に防ぐ。いかに日ごろの点検業務が大切かを教えられるエピソードである。

NEXCO西日本との 連携強化で、 事故や災害対応を迅速に処理

事故処理や災害への対応もメンテナンス会社の大切な業務の一つだ。山野井は、事故や災害が発生したときは初動体制が重要だと語る。

「状況にもよりますが、真っ先に現場入りするのは私たちメンテナンス会社です。現場を自分の目で見て、どういう機

械が必要か、どういう人間を配置すればいいか、即座に考えをまとめ、NEXCO西日本や警察との協議がスムーズに行きよう積極的に提案しています」。

ただ、この連携には課題もあったという。「ガードレールが1枚壊れる程度の小さな事故については、警察との協議を私たちがすることもありますが、大きな事故の場合はNEXCO西日本の対応が必要になります。地理的な要因からNEXCO西日本が現場に到着するまでには少し時間がかかる場合もある中、お客さまにご迷惑をお掛けしないよう、いかに現場を早く開放するかが課題でした」と話す。

そこで、NEXCO西日本は「衛星通信車」を事故や災害現場に出動させている。遠く離れた場所から現場に対してリアルタイムに指示を出すことができ、現場の迅速な開放に効果を挙げていると

いう。山野井も「モニターを通して情報のやり取りができますので、私たちが現場で見たことを一度事務所に持ち帰って指示を仰いだりすることもなくなります」と作業時間の短縮を歓迎する。

民営化により、グループになったメンテナンス会社とNEXCO西日本。お客さまに安全で快適な高速道路をご提供するという共通の目標に向かって、今後も互いに連携し努力を重ねながら、100%の安全・安心を追求していく。



作業別に役割分担の指示を出す山野井副所長

NEXCO西日本グループの取り組み

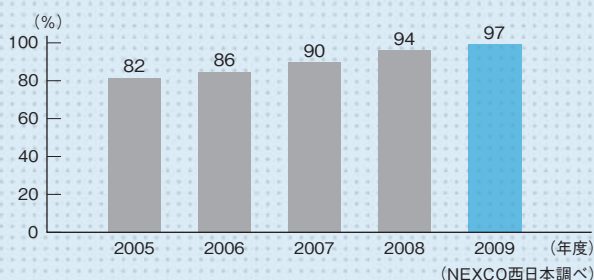
NEXCO西日本グループが管理する高速道路では、政府の経済対策の一環として2008年度から導入している高速道路利便増進事業における料金割引の実施により、普通車を中心に通行台数が大幅に増加しており、2009年度は、2008年度比4.3%増となりました。

交通量の増加に伴い、健全な舗装路面を確保し、安全・安心な道路路面の提供を目指した取り組みを一層強化しています。舗装保全率は2007年度の90%から、2008年度は94%に向上。路面のわだ

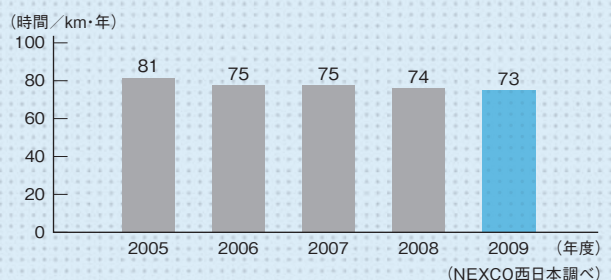
ち掘れや、ひび割れ等を調査し、舗装が必要な箇所約430km・車線の舗装補修を実施しました。

また、工事による車線規制を減らし、交通の円滑化と渋滞減少を目指しています。2009年度は、複数の工事工程の調整や、工事の時間を厳選した夜間工事により対応するなど、工事の重点化・集約化を積極的に実施した結果、車線規制時間は前年度より減少し、73時間/km・年となりました。

▼ 舗装保全率の推移



▼ 路上工事による車線規制時間の推移



道路の最前線で安全を守る。 刻々と変化する状況に最適の解を。

24時間体制で高速道路の 交通安全をサポート

NEXCO西日本グループのパトロール会社は、交通管理のエキスパートとして、落下物などの路上障害物の排除や事故発生時の交通規制対応、お客さまへの道路情報の提供など、24時間体制で高速道路の交通安全をサポートしている。西日本高速道路パトロール九州佐賀基地では総勢19名の交通管理隊員が、担当する各路線において日勤で300km、夜勤では400kmを定期的に巡回している。

「日常業務として最も多いのは落下物の排除です」と話す高柳副隊長。落下物は、ビニール袋のような小さなゴミから、自動車のホイールキャップや、トラックの積荷や建設資材など大型のものもあるという。

落下物の排除は、監視員と作業員の2人1組で行うが、作業は常に危険と隣り合わせだ。「当たり前のことですが、高速道路を通行されるお客さまにとって、通



定期巡回に出る前には巡回車を入念に点検する



車が走り抜けるわずかな隙をついて落下物を排除



西日本高速道路パトロール九州(株)
佐賀基地

高柳 伸一

常、道路上に人がいることを想定していません。お客さまの安全を守るために存在している私たちが、現場ではお客さまの障害物になり得ることを肝に銘じ、簡単な作業ほど油断しないように気を引き締めて作業しています」。

高速道路の上に立つとわかるが、車は想像以上のスピードで走り抜けていく。一瞬たりとも気が抜けない中、現場ではパートナーと息の合った連携が必要になる。「道路上では、2人の声は車が通る音にかき消されてほとんど聞こえませんので、旗や笛、身振り手振りで合図をします。そのため、日ごろからコミュニケーションを取ってお互いの動作を把握しておくことが重要になります」と高柳は語る。

SA・PAの安全・快適にも 目を光らせる

定期巡回では、サービスエリアやパーキングエリアにも目を光らせる。駐車場では、熱中症などで具合が悪い人はいないか、ドライバーが戻らない放置車や不審な車は止まっているか状況を把握し、事故やトラブルを未然に防止するよう努めている。

「2009年3月から始まったETC休日特別割引の影響で、休日におけるサービスエリアの使われ方が変わり、連休などでは車中泊が多く見受けられるようになりました。夜間に保護者の方が寝ておられるのに、小さなお子様達だけ車外に出ていることもありますので、十分な注



詳しい情報は、ウェブ版(データ編)をご覧ください。

<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
(02 安全・安心、サービスでつなぐ)

意が必要です」。

また、トイレにも足を運び、ごみが落ちていないか、照明が切れていないかなど見て回り、お客さまにトイレを気持ちよく使っていただけるよう配慮も怠らない。

「NEXCO西日本、メンテナンス会社と協働で高速道路を維持していこうという考えでやっています。それぞれに役割分担はありますが、例えば、メンテナンス会社は夜間の巡回ができませんので、私たちが見て回るのは当然です。お客さまからも『いつもトイレがきれいで



渋滞区間での巡回車の配置等をNEXCO西日本と協議

気持ちがいいですね』とお声を掛けていただくこともあり、これも民営化のよい影響だなと感じています」。

命を守っているという “誇り”と“恐れ”を胸に 業務にあたる

事故が発生したときの緊急対応も重要な業務だ。「西九州自動車道の一部で無料化社会実験が始まった影響で、この道路と接続する長崎自動車道も土日を中心に混雑し、交通事故が増えています。先日、川登サービスエリアから武雄ジャンクションの間で、乗用車2台が絡む追突事故がありました。その直後から渋滞が始まり、規制を行っている途中で、今度は事故現場からおおよそ100m後方で二次事故が発生したんです」。

事故対応で交通規制を行っているときは、こうした渋滞が始まる直前が一番危ないのだという。「渋滞が起こり始めると、100キロの速度で走っていた車が急に減速し、何も状況がわからない後続車が危険にさらされます。交通規制で大切なことは、通行されているお客さまを迷わせないことです。目の前に何か見えるけど、これはどちらを通ればいいのかと一瞬でも迷わせてしまうと重大な事故につながる可能性が出てきます」とその危険性を指摘する。

パトロール歴25年の高柳はいう。「私たちの仕事は命がけです。だからこそ、危険に対する細心の注意を払いながら自分はもちろん、パートナー、そしてお客さまの命を守っているという“誇り”と“恐れ”を胸に今後も業務にあたっていきたい」と決意を新たにしていた。

NEXCO西日本グループの取り組み

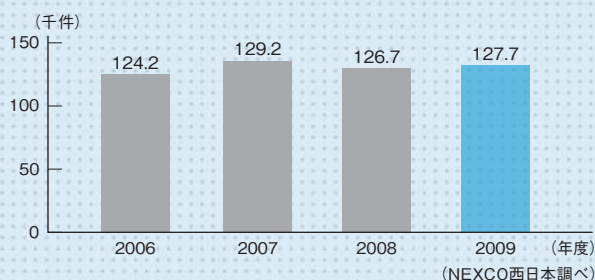
交通管理業務では、交通事故や故障車、路上障害物などの異常事態が発生していないか、定期的に交通管理巡回を実施しています。異常事態を発見した場合には、路上障害物の迅速な処理や、警察・消防と連携して交通事故等の早期復旧にあたるとともに、後続のお客さまの二次事故の防止に努めています。

死傷事故率は、2009年度にETC休日特別割引による交通量増加の影響で上昇しているものの、全体としては、高機能舗装の整備な

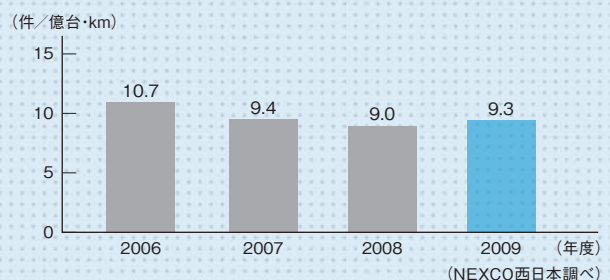
ど交通安全対策の実施により、減少傾向にあります。また、NEXCO西日本では、社会とのコミュニケーションを通して、運転に対する安全意識を変えていこうとする新しい形の交通安全プロジェクト「DRIVE&LOVE(ドライブ&ラブ)」を立ち上げ、高速道路での交通事故撲滅を目指し、啓発活動を進めています。

<http://drive-love.jp/>

▼ 路上障害物の処理件数



▼ 死傷事故率





西日本高速道路サービス中国(株)
蒜山料金事務所
(所属・役職は取材当時のものです)

柿本 敬

お客さまサービスの向上

「料金所」から「総合案内所」へ。 笑顔とおもてなしの心で総合サービスに努める。

お客さまと“心”で接する 誠心誠意の気持ちが お客さま満足につながる

「料金収受の仕事で一番大切なことは、誠心誠意の気持ちでお客さまと“心”で接することだと思っています」。米子自動車道 蒜山料金所に所長として勤務する柿本は真っすぐな目でそう答える。料金所は高速道路をご利用になるお客さまが必ず通る場所であり、社員にとってはお客さまと直接触れ合える最前線の現場だ。お客さまから通行料金をお預かりし、お待たせをしないよう迅速かつ正確な対応が求められる。柿本は「スムーズな処理や笑顔での挨拶は接客の基本で、その徹底だけではお客さまにご満足いただくことはできません。誠意と真心の気持ちがお客さ

まに伝わったとき、初めてご満足いただけるのだと思います」と接客に対する考えを明かす。

観光地として知られる蒜山高原には、週末を中心に年間約250万人の観光客が訪れる。観光客の方に「また蒜山にきたい」と思っていただけるよう、毎日の朝礼で接客の基本を繰り返し社員に伝えている。『「ありがとうございます。お気をつけて」といった挨拶が心か



“心”で接するという気持ちでお客さま対応にあたる

ら自然と出るように毎日の朝礼で唱和を実施しています」。

お客さまサービスの向上へ 社員の研鑽を支える 各種研修制度

最近ETCに関するトラブルが増えている。その主な原因がカードの未挿入や有効期限切れ、カードのチップ汚れによる車載器の読取不良だという。「トラブルが発生したとき、まずは『お怪我はありませんか』とお客さまに無事を確認するようにしています。大きな問題に発展させないためには、適切な初動対応が重要なんです」と柿本。

こうしたトラブル時の対応を社員に浸透させるため、西日本高速道路サービス中国(株)では、新人研修をはじめとする



詳しい情報は、ウェブ版(データ編)をご覧ください。

<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
(02 安全・安心、サービスでつなぐ)

階層別研修や現地研修など多様な研修プランを用意している。また、NEXCO西日本と定期的に実施している事業調整会議などを通して、日常的に発生した事業の情報共有や課題の改善策を社員にフィードバックしている。

さらに柿本は「NEXCO西日本の『マイスター制度』も社員の良い刺激になっています」という。マイスター制度とは、収受員が料金収受業務の実施にあたり求められる知識や、接客・安全管理に関する知識についての審査を受け、一つ星～三つ星の3段階で認定を受けるというもの。

「蒜山料金所では、年次計画を立てて積極的にマイスター試験にチャレンジしており、現在、一つ星が3名います。マイスター制度という目標が社員のモチ

ベーションを上げるため、最終的にはお客さまサービスも向上します」と制度の有効性を語る。

NEXCO西日本と連携を図り、地域観光ともタイアップ

“西の軽井沢”ともいわれ四季を通じて観光客の絶えない蒜山料金所では、観光案内に関するお問い合わせも多い。「道順のご案内とともに時間の許す限り観光案内も行っています。観光地が賑わえば、料金所をご利用くださるお客さまの増加にもつながりますから、みんなでアイデアを出し合っています」。その一つが、料金所から各観光地までの経路や時間が載っている「蒜山観光マップ」。NEXCO西日本との協働で作成

したもので、料金所で配布をしている。

また、観光協会とのタイアップも積極的に進めている。観光協会発行のパンフレットなどを料金所で配布する一方で、観光協会のホームページでは高速道路の経路や各種料金割引に関する情報も提供されている。「イベント時の渋滞情報などをお知らせしたり、逆にこちらからはイベントの入場者数などを教えていただいたりしています」と、相互連携による地域活性化支援を進めている。



蒜山観光協会との情報交換を業務に生かす

NEXCO西日本グループの取り組み

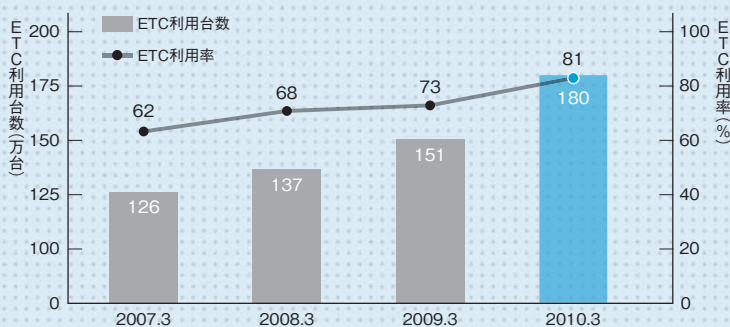
NEXCO西日本グループでは、ETCの普及を促進し、サービスの向上を目指しています。ETCレーンの増設などETC利便性のさらなる向上および各種料金施策により、2010年3月のETC利用率は81%まで向上しました。

また、ETC開閉バーへ接触する事故に対しては、開閉を遅らせる対策の実施により対策前後でのETCレーンへの高速進入車両が約

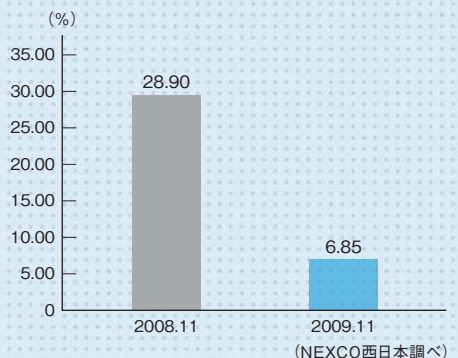
76%減少しました。さらに、速度低下に伴い、開閉バー接触発生率は約33%減少しました。

各料金所では、これらのETCに関するトラブルやお客さまからのお問い合わせに対して適切な対応を行っています。お客さまとの接点を大切に、さらなる安全・安心に向けたサービス向上を目指して、今後もグループ一丸となって努めていきます。

▼ ETC利用台数・利用率



▼ ETCレーンの高速進入車両の推移





西日本高速道路サービス・ホールディングス(株)大阪支店

高田 興一

お客さまサービスの向上

もっと便利に、もっと快適に。 お客さま視点で改革の手を緩めない。

お客さまの声を活かし 新しく生まれ変わった 草津PA(上り線)

2010年4月、名神高速道路 草津パーキングエリア(上り線)がリニューアルオープンした。店舗の外観は、江戸時代に宿場町として栄えた草津のシンボル「草津宿本陣」の門構えをモチーフにしており、趣のある佇まいを見せる。平日はビジネスマンの営業車や輸送用の長距離トラックが、休日は観光バスや家族連れのマイカーが立ち寄り、大いに賑わっているという。



和風でモダンな外観が好評の草津PA(上り線)

リニューアルの特徴について、西日本高速道路サービス・ホールディングス(SHD)大阪支店の高田は「お客さまからの声を反映した、便利で快適で楽しい『お客様満足施設』に生まれ変わったと思っています」と自信を覗かせる。

このエリアの交通量は1日当たり平均5万5千台。近くには京都などの観光地があることから、休日ともなると上り線・下り線ともに観光バスがずらっと並び、「そこで、地元滋賀県をはじめ、お客さまニーズの高い京都のお土産を数多く取り揃えた売場をコーナー化し、大阪・神戸なども含めた地域ごとのお土産をバラエティ豊かに展開しています」と高田。

さらに、売り場スペースの改善にも着手。「以前は、混雑してくるとレジに並んでいるお客さまの列が売り場の方にまで続くこともあり、ゆっくりとお買い物を楽しんでいただけない状態でした」。

売り場を増床するため、建物前面を増築し、倉庫・事務所を別棟にすることで売り場面積を約1.5倍に広げ、レジ数も4台に倍増したという。また、平日のトラックドライバーのご要望に応え、NEXCO西日本では4店舗目、名神高速道路では初めてとなるシャワーステーションも設置。お客さまの多様なニーズに合わせたPAに生まれ変わった。

テナントと協力しながら お客さまの視点に立って 店舗支援

各テナントの店長や支配人を一堂に集めた月1回のミーティングでは、効率的な売り場づくり、サービスの提供方法などについて意見交換や情報共有を実施。「責任者の皆さんには、売上だけではなく、いかにお客さまのご不便を解消するか、そして、安全・安心・快適なエリ



詳しい情報は、ウェブ版(データ編)をご覧ください。

<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
(02 安全・安心、サービスでつなぐ)

アづくりを実現するにはどうすればいいか話し合っています」とお客さまの視点に立った店舗支援を心がける。

また、店舗グループの社員は各々「支援店舗」を持ち、高田は草津PA(上下線)を担当している。「週1回は現場に出て店舗の運営状況を売上などの具体的なデータを用いながら確認し、その週の課題や反省点を洗い出すとともに、次週に向けた計画などを店長と一緒に作っています」と高田。しかし、販売のプロであるテナント責任者に意見をしたり、指示を出したりするのは難しいのだろうか。「当社が民営化になってすぐの2006年、大手小売店のバイヤーとして2年間外部研修に行かせていただいたんです。銘店とギフトの仕入れ交渉や販売支援を行った経験が今の仕事に活かしています」。高田がここで学んだことが現場での的確な指示につ

ながり、テナントからも高い信頼を得るにいたっているのだろう。

お客さまの「ありがとう」が私たちの喜びであることを再認識

民営化から4年。高田は、会社の方針とともに社員の意識や行動も変わってきているという。「以前はテナントに対して管理者という意識が少なからずあったと思います。それが今は『すべてはお客さまのため』という同じ目標に向かって対等の関係が築けています」。

具体的な行動として何があるのだろうか。「例えば、評判のお店や新規オープンしたお店があれば見学に行き、面白い販売方法があれば会議、または現場での打ち合わせの際に報告するなど、情報の共有化に努め、テナントと一緒に

になって魅力ある売り場づくりを考えます。また、毎月第一日曜日に『お客様感謝デー』という2割引サービスを実施していますが、これには毎回現場に向き、商品の補充、店舗内外の清掃などお客さまの不便解消のために、店舗支援を実施しています」と積極的にテナントと協働する姿勢が浮かび上がってきた。

今後、SA・PAがさらに飛躍するためには何が必要か、高田に尋ねると間違いなく「接客」だという。「常に笑顔というのは接客の基本ですが、疲れてくるとできないときがあります。でも、そんなときこそ笑顔で接客することを意識する。そして、『お気をつけて』と言添えることで、お客さまから『ありがとう』という感謝の言葉をいただくことができます。私たちにとってそれ以上の喜びはないと思います」。

NEXCO西日本グループの取り組み

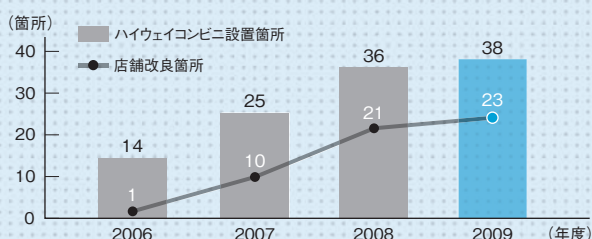
NEXCO西日本のSA・PAでは、これまでの単なる休憩施設から「お客様満足施設」と呼ばれるにふさわしいサービスの提供を目指しています。

例えば「ハイウェイコンビニエンス」の取り組みでは、ドライブで疲れた体をほぐすリラクゼーションコーナー、メディカルコーナー、軽食のとれるイートイン、無線LANコーナーなど、エリアごとの特性に応じて、市中の通常店舗では見られないコンテンツをコンビニ

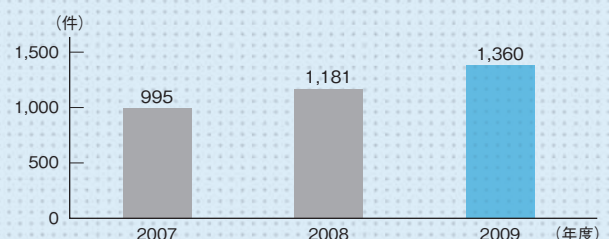
エンスストアと併せて展開しており、2009年度までに計38カ所の整備を進めています。

SA・PAに対するお客さまからのお褒めの件数も年々増加しており、2009年度は1,360件と、2007年度の約1.4倍となっています。特に営業施設で働く従業員の接客態度や、レストラン・フードコート等で提供のお食事の味付け・提供時間、お土産品の品揃えなどについて高い評価をいただいています。

▼ 24時間ハイウェイコンビニ設置箇所数と店舗改良箇所数



▼ SA・PAに対するお褒めの件数





お客さまサービスの向上

すべてのお客さまに ご満足いただけるサービスを目指して。

複雑な割引制度をわかりやすく お客さまの立場に立った ご案内を心がける

高速道路の総合的なご相談窓口として、24時間フリーコールで対応しているNEXCO西日本グループのお客さまセンター。2006年の開設以来、お客さまからのお問い合わせが年々増えているという。その背景には、料金に対するお客さまの関心が高まっていることがあるようだ。

ETC時間帯割引や一部の区間で導入された無料化社会実験など、高速道路料金に関する制度が複雑化したことにより、ビジネスや旅行で高速道路を利用する際に、いつ、どこを、どのようにして走れば割引が適用されるのか、すぐに理解するのは難しい状況だ。

お客さまセンターに勤務するように

なって3年目の佐藤も「お客さまからのお問い合わせで最も多いのはETC時間帯割引に関すること」と話す。「走行する区間に合わせて、曜日や時間帯によってどのように走れば安くなるのかという内容が多いです」。

佐藤たちテレコミュニケーターは、割引の条件が変更になるなど新しい料金制度がスタートするときには必ず事前にレクチャーを受けることになっているが、プロである彼女たちでさえ、それらを一度で理解するのは難しいという。だからこそ、お客さまの立場に立った丁寧なご案内が必要だと佐藤は語る。



手持ちの資料には割引制度のポイントがびっしり

迅速かつ正確にご案内することが お客さまの安全・安心・快適に つながっていく

お客さまセンターに現在お寄せいただいているお電話の総数は、全体で1日約2,000件、夏休みなどの行楽シーズンには約5,000件に達する。その中で佐藤は、1時間におよそ15件、1日当たり100件以上の電話に応答しており、通行止めなどの事象が発生した場合は200件を超えることもあるという。

お客さまの声にいかに素早くお答えできるかが重要になってくるが、それと同時に情報の正確さも求められる。テレコミュニケーターは、電話を通してお客さまと音声だけでつながる仕事だ。それだけに伝えられる情報量は少なく、ひとたび間違ったご案内をすればお客さまに多大なご迷惑をお掛けしてしまうこと



詳しい情報は、ウェブ版(データ編)をご覧ください。

<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
(02 安全・安心、サービスでつなぐ)

になるからだ。そのあたりのことを佐藤はどう思っているのか聞いてみた。

「そうですね、お客さまにご案内するときにはやはり集中力が必要になります。話をしながらお客さまのご要望に対するお答えを何通りか頭の中に用意し、常に最適な答えができるようにしています。それから大切なのは、できるだけ早い段階でお客さまの状況を把握することです。例えば、出発前で時間に余裕がある方には、ゆっくりと丁寧に説明するように心がけていますし、逆に走行中でお困りの方には、速やかにお答えするようにしています」。

集中力の持続と的確な状況判断が、



お客さま満足の上に向け上司と話し合う佐藤

迅速かつ正確なご案内へとつながり、ひいてはお客さまの安全・安心・快適につながっているといえるだろう。

お客さまからいただいた貴重なご意見・ご要望を業務に活かしています

お客さまから寄せられるご意見・ご要望は、社内でもどのように共有し、業務にどう活かしているのだろうか。

「私たちテレコミュニケーターがお伺いしたお客さまの声は『顧客対応支援システム』に入力することによって社内で共有化を図っています。その上で、さらなる検証が必要なものについてはチーフマネージャーに相談し、各担当部署に対応の依頼をしています」と佐藤。その後、毎週開催しているCS推進本部会議に諮り、経営幹部を交えた意見交換を実施。ここで再検討や改善が必要なケース

は今後の対応の方針を決め、お客さまセンターにフィードバックする体制になっている。

では、実際にお客さまの声はどう反映されているのか。佐藤が事例としてあげたのが、ジャンクション(JCT)の標識について、設置場所と表示内容をホームページに掲載した一件だった。

「お客さまからJCTにある標識の表示内容について詳細に聞かれることが多かったのですが、これらの情報をお電話で正確にお伝えすることがとても困難だったことから、JCTにある標識の設置場所や表示内容をホームページで紹介してほしいと、お客さまセンターとしてCS推進本部会議に提案しました」。その結果、現在ホームページに情報を随時アップしている状況だという。

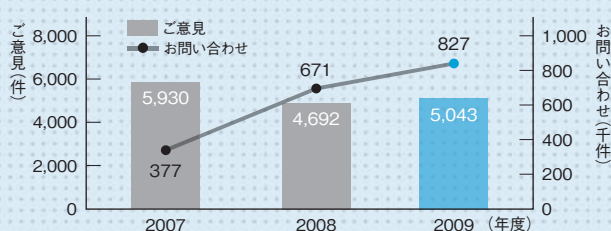
NEXCO西日本では、今後もお客さまからいただいた貴重な声を業務の改善に活かしていきます。

NEXCO西日本グループの取り組み

お客さまからお問い合わせいただく内容は、割引などの料金に関すること、渋滞などの道路状況に関するなどが中心です。2009年度は前年度比23%増となる82万7千件のお問い合わせをいただき、このうち、5,043件のご意見については、全社システムで共有し対応の確認を行っています。

お客さまの声をもとに、トイレの計画的な改修や、標識、路面表示の

▼ お客さまのお問い合わせ・ご意見の件数

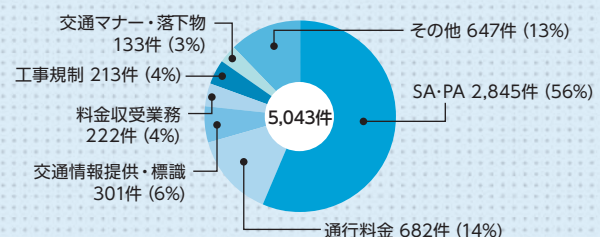


改善など、さまざまな施策を推進しており、具体的な改善事例はホームページでもお知らせしています。

<http://corp.w-nexco.co.jp/activity/cs/>

また、「お客さま満足度調査」を行うことで、NEXCO西日本に対するお客さまの評価を把握し、具体的施策に反映することにより、CS向上に継続的に取り組んでいます。

▼ 2009年度 お客さまのご意見・ご要望の内訳





西日本高速道路(株)
関西支社 京都工事事務所

栗山 達哉

着実な道路ネットワークの整備

地元の皆さまのご理解とご協力のもと、 工事を着実に進めていく。

工事への不安を 解消していただくため 地元の皆さまとの対話を重ねる

高速道路を造る上で最も大事なのは、沿線の地元の皆さまとの対話である。京都第二外環状道路(通称:にそと)のなかで栗山が担当するのは、京都府乙訓郡大山崎町や長岡京市といった、周りが緑豊かな自然に囲まれた閑静な住宅街が広がっている地域だ。そのため、沿線の皆さまにとっては、騒音や砂埃をはじめ、普段使っている生活道路の規制など、日常生活を送る上でさまざまな面での不安を伴う。そうした不安を少しでも解消するため、地元の皆さまとの話し合いは欠かせない。

栗山が担当する長岡京工事区は、自治会が約10地区ほどに分かれており、地区ごとに定期的な話し合いの場として年1回の懇談会の場を設けている。また、工事にあたっての約束事を決めたり、事業の

進捗状況を説明するほか、高架下をどのように利用するのかなどの意見をもらう場も適宜設けている。地元の皆さまの多くは、平日は仕事へ出かけている方も多いため、土曜日や日曜日に開催することも少なくないという。

「昔からお住まいの方は地域のつながりもあり自治会の役員を通して意見を伝えることもできますが、新しく来られた方はそうしたことは難しい。ですから、懇談会はできるだけ多くの方が参加いただきやすいように調整をしています」。

特に今回の工事は、他の工事に比べても大規模な構造物が多いため、必要な車両が増えたり、作業時間が通常よりかかってしまったりすることもあるという。

「約束している作業時間を超えてしまう場合には、前もっての案内はもちろん、必要に応じて直接ご自宅にお伺いし十分にご説明を行うようにしています」と栗山は話す。

少しでも分かりやすく お伝えするため コミュニケーションにも工夫を

また、工事に関する内容というのはどうしても言葉の説明では伝えきれない部分も多い。例えば、『騒音が何デシベルになります』といったあまりピンとこない。そこで、騒音を実際に体感できる装置などを設けた「にそと工事館」という施設も紹介している。本施設には、その他にも、完成予想の模型や走行シミュレーションシステムなどが置かれ、目や耳で感じてもらえる工夫がなされている。年末年始を除いて、毎日10時～18時まで誰でも利用でき、今まで延べ3,000人以上に利用されているという。

それ以外にも、現場の写真をできるだけ多く掲載して進捗状況や工事に関連する情報を伝える広報誌「にそと」(季刊)を独自に発行したり、各工事ゲートにお知らせ掲示板を設置している。



詳しい情報は、ウェブ版(データ編)をご覧ください。

<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
(03 地域社会の活力をつなぐ)

「説明となると、どうしても専門的な話になってしまいがちなため、できるだけ住民の方の目線に立った分かりやすい情報提供を心がけています。あとは、とにかくタイムリーにきめ細かく現在の工事内容などのお伝えすることで安心いただけるようにしています。作業がもう少し進めば、現場見学会なども開きたいですね」と意気込みを語る。

関係機関への調整、配慮も欠かさない

さらに、この長岡京工事区は、阪急京都線の路線をまたいで造られ、さらにその高架下に阪急新駅の建設予定があり、非常に特殊な工事区である。そのため、

関係する機関も多く、作業をするにあたっての制約も多いという。

「列車の運行に支障があっては絶対にいけませんので、列車監視員という専用の人員を配置することはもちろん、軌道に影響がないかを測定器を付けて監視、列車が通るときにはクレーンを動かさないなど、とにかく万全の注意態勢を払っています」と栗山は力を込める。

阪急電鉄をはじめ、市や府・国など関係者が非常に多いため、調整や配慮も他の工事以上に必要となり、協議会を立ち上げるなど、綿密なコミュニケーションをとるようにしているという。

「今回はNEXCO西日本の事業だけではなく、その後に他機関が主体となって行う事業も関係しているため、お互いに

工程などは常に確認し連携できるところはしながら進めないといけません」。常に全体を見ながら事業を進め、あとはとにかく現場に出てお互いの意見を交わすことを大事にしているという。

地元の皆さまはもちろん、関係するすべての人の理解と協力があって初めて高速道路の建設事業というのは成り立っているという想いを胸に、2012年度の開通に向けて全力で取り組んでいる。



地元工事説明会

NEXCO西日本グループの取り組み

NEXCO西日本グループでは、高速道路ネットワークの整備および既存ネットワークの機能向上を重要な使命の一つとして取り組みを進めています。民営化後の新規開通は、2009年度までに8区間86kmに及びます。また、早期の整備・開通による料金割引などの実施により地域への還元を図っており、2009年11月に開通した山陰道は、当初予定より4カ月前倒しで開通できたため、早期開通割引として50%の料金割引を実施しました。

一方、ネットワークの整備等により、交通渋滞の減少や地域社会の活力増進に寄与しています。2009年度に開通した第二京阪道路においては、国道1号等の渋滞緩和により、安全性・定時性の向上や物流の効率化が図られています。

▼ 高速道路ネットワークの開通実績(2009年度)

道 路 名	区 間	延長(km)	開通実績	短縮期間(カ月)
山 陰 道	斐川IC～出雲IC	13	2009.11.28	4
第二京阪道路	枚方東IC～門真JCT	17	2010.3.20	0
佐世保道路	佐世保IC～佐世保みなとIC	3	2010.3.20	0

▼ 生活道路の安全性向上(第二京阪道路周辺)



第二京阪道路の開通前は、国道1号や並行する幹線道路の渋滞を避けるため、抜け道として生活道路に通過交通が流入していた。



開通後、国道1号等の渋滞緩和が進み、抜け道への流入交通量も約4～7割減少。生活道路の安全性が向上したとの声が地域の皆様から寄せられています。



環境への取り組みの推進

環境に与えるプラスの影響と マイナスの負荷を認識し、 環境経営を着実に推進していきます。

高速道路が環境に及ぼす プラス面とマイナス面

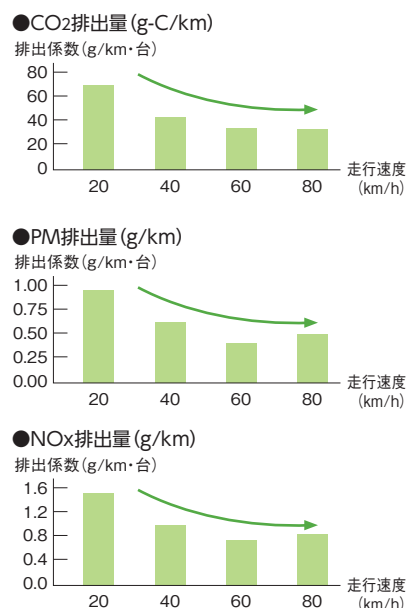
高速道路ネットワークが環境面にもたらすプラスの効果には、自動車による排出ガスの発生抑制が挙げられます。これは高速道路利用の自動車にとって、燃料消費の効率性が高まるほか、自動車交通が一般道から高速道路に転換し、一般道

の交通集中の緩和や分散が図られると考えることができます。また、高速道路が開通することによる交通量の増加分を加味しても、その地域全体では自動車走行に起因する温室効果ガスや大気汚染物質の発生が抑制されると考えます。

しかし一方で、自らの事業活動が環境面に与えるマイナスの負荷も明確に認識しなければなりません。例えば高速道路

の建設では、自然豊かな地域の森林伐採や都市地域で建築物の取り壊しを行う場合が生じます。また高速道路の維持管理でも電気・燃料・水といった資源やアスファルト・コンクリートといった資材を消費します。このような環境に及ぼす影響を真摯にとらえ、いかに影響を小さくするか積極的に努めなければならないと考えています。

▼ 自動車の走行速度と環境負荷※



事業活動と環境負荷

インプット	NEXCO西日本 グループの事業活動	アウトプット
総エネルギー投入量 電気 ----- 378百万kWh ガソリン ----- 2,580kl 軽油 ----- 1,049kl	調査・設計	温室効果ガス排出量 CO ₂ ----- 10百万t-CO ₂
総物質投入量 土 ----- 2,929千m ³ アスファルト・ コンクリート --- 264千m ³ 生コンクリート -- 276千m ³ 骨材 ----- 185千m ³	建設	廃棄物等総排出量 および廃棄物最終処分量 総排出量 ----- 6,025千t 再資源化量 ----- 5,926千t 最終処分量 ----- 99千t
水資源投入量 水道 ----- 2,832千m ³	開通	
	管理・運営	



詳しい情報は、ウェブ版(データ編)をご覧ください。

<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
(04 子どもたちに未来をつなぐ)

日本初の
試み

高速道路の遮音壁で発電しています

第二京阪道路(枚方東IC～門真JCT)

NEXCO西日本では、建物等により日照を遮られにくい高速道路の遮音壁に着目し、遮音壁の外壁板の部品として直接太陽光パネルを組み込み、遮音壁と一体化した太陽光発電を第二京阪道路の枚方東IC～門真JCT間に日本初の試みとして設置しました。

発電された電力は、近傍のインターチェンジやトンネル照明等に供給し、供給先で消費する電力の15～20%を削減することを目標としています。

連続して直線的に太陽光パネルを配置することで沿道景観に配慮するとともに、発電用の配線スペースを遮音壁内部に確保することで走行環境に配慮しているなどの特徴があります。また、従来の遮音壁に比べ、内壁部と外壁部を分離構造としたことで取り換え時の労力の低減効果があります。

まだ実証実験の段階ですが、低炭素社会の実現のため、高速道路のあらゆる施設において環境負荷の低減に向けた取り組みを行っていく考えです。



設置場所：第二京阪道路 枚方東IC～門真JCT間

設置延長：約800m

太陽光パネル面積：約2,400㎡

モジュールの種類：球状シリコン

設備規模：120kW(計画値:10,000kWh/月)

発電実績：11,434kWh/月(2010年4月)

CO₂削減効果：約45t/年を予定

環境保全への積極的な姿勢が評価され、平成22年度「おおさか環境賞」奨励賞を受賞

「おおさか環境賞」は、自主的かつ積極的に他の模範となる環境保全または創造に資する活動に取り組んでいる個人や団体、または事業者を顕彰するため、1997年に豊かな環境づくり大阪府民会議が創設したものです。

このたび、第二京阪道路(枚方東IC～門真JCT)の遮音壁への太陽光パネルの設置という環境保全への取り組みが評価され、奨励賞を受賞しました。



NEXCO西日本グループの環境方針

西日本高速道路株式会社は、事業活動が環境に及ぼす影響を真摯に捉え、高速道路事業者としてまた社会の一員として、社員の一人ひとりが環境の保全・改善に積極的に取り組み、持続可能な社会の形成を目指します。

取り組みの実施にあたっては、環境側面に関する法規制などを遵守し、環境目的・目標を定めるとともに、それらを定期的に見直すことで継続的に改善します。

- 地球温暖化の防止に取り組みます
- 循環型社会の形成に取り組みます
- 沿道環境の保全と改善に取り組みます

環境への取り組みの推進

地球温暖化の防止に取り組んでいます

NEXCO西日本では、高速道路ネットワークの整備、ETCの普及促進による円滑な交通の確保、省エネルギー活動等により地球温暖化防止に取り組んでいます。2009年度は、省エネルギー照明の導入、のり面の樹林化、府中湖サービスエリアにおける再生利用水の使用や、クリーンディーゼル車両の導入などの「省エネルギー」とともに「創エネルギー」として、新たに513kWの太陽光発電設備を新設料金所等の発電可能箇所(8カ所)や都市型高速道路の遮音壁に導入した結果、年間17.8千トン-CO₂の排出削減を実現しました。全体としてCO₂排出量は213.9千トン-CO₂となり、2006年度に比べ7.7%削減することができました。

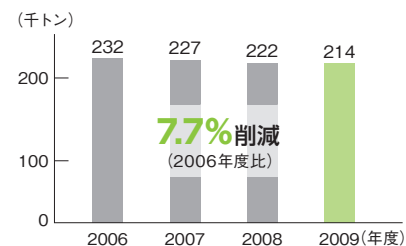
このほか、山陽自動車道 龍野西サービスエリアにおいて、エコ給湯やLED照明などの節電型機器の導入による電

気使用量の削減と太陽光発電の利用と併せ、施設内で使用する電気をすべてまかなっています。トイレで使用する水についても節水型便器や雨水利用の導入により上水の使用量を26%削減できました。

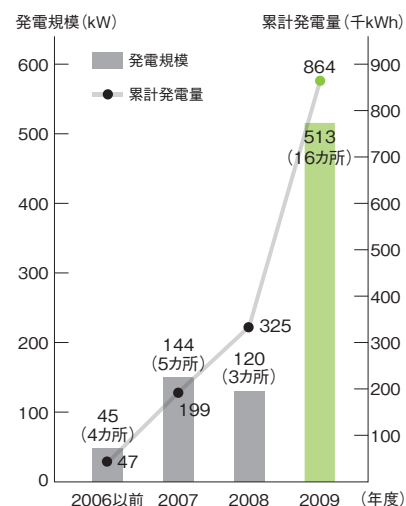


龍野西SAに設置した省エネ設備
(上)節水型便器(下)エコ給湯

▼ CO₂排出量



▼ 太陽光発電の導入量(発電規模)



循環型社会の形成に取り組んでいます

NEXCO西日本では、環境に配慮した製品や資材の調達をはじめ、廃棄物の発生抑制や資源の循環的利用を積極的に進めています。

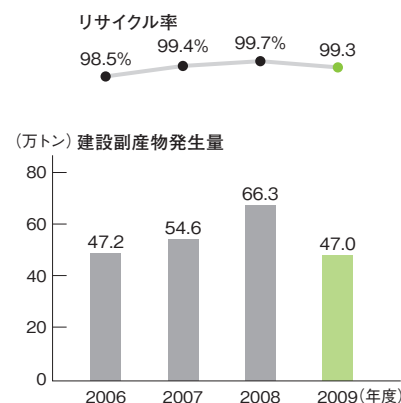
2009年度は、建設副産物の発生量47.8万トン(建設発生土除く)に対して、会社事業地内での利用による搬出量の抑制や再資源化施設の活用により99.3%を再資源化しました。さらに、建設発生土についても、発生量292.9万m³に対して、できる限り現場内で再利用するよう努めたところ、181.5万m³を

現場内で再利用できました。また、現場内で利用できなかった建設発生土のうち106.2万m³を他工事に搬出し再利用しました。

2010年度に建設副産物、休憩施設での発生ゴミのリサイクル率100%という目標に向けて、リサイクル材料(再生骨材)の路盤材使用の検討などを引き続き進めていきます。

▼ 建設副産物リサイクル率

99.3%達成 (2006年度比)
(建設発生土除く)





詳しい情報は、ウェブ版(データ編)をご覧ください。

<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
(04 子どもたちに未来をつなぐ)

沿道環境の保全と改善に取り組んでいます

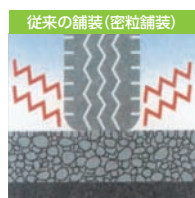
騒音対策

NEXCO西日本では、沿道地域の土地利用状況や騒音発生源、音の伝搬経路、受音点などを踏まえた各種の騒音対策手法を考え合わせ、騒音対策を推進しています。

2009年度は、名神高速道路など新たに2.7kmの遮音壁を設置したことで延長は1,109kmとなりました。2010年度には1,121kmの設置を目指しています。また、従来のアスファルト・コンクリート舗装に比べて騒音が低減される高機能舗装を順次整備しており、敷設した車線延長は7,646kmとなっています。2010年度の目標は7,759kmです。

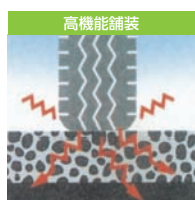


騒音を防止する遮音壁



従来舗装(密粒舗装)

空隙の少ない舗装体であることから、タイヤと舗装の接地面に、空気の流れ道となる隙間がありません。このため、舗装の表面は、タイヤからの音を反射し、タイヤ騒音が大きくなります。

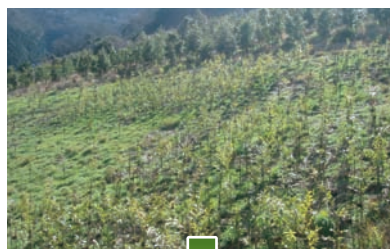


高機能舗装

空隙が20%程度のポーラスな舗装体であることから、舗装の表面に空気の流れ道となる隙間があります。このため、舗装の表面は、タイヤからの音を隙間に逃げ込ませ、音の一部を吸収し、タイヤ騒音を小さくすることができます。

生態系の保全

高速道路を建設する際は、設計する前段階から自然環境の保全を目的に影響調査を行い、最適な沿道環境の創出に努めています。高速道路の建設時に河川の付け替えが必要な場合は、水中生物の移動経路が途切れないように配慮しています。また、高速道路の建設予定地周辺が自然環境豊かな場合、できる限りその地域で自生する植物を高速道路に植えるなど、沿道の自然環境に



植樹後約1年



植樹後約10年

応じた環境保全措置を講じています。

一方、建設により消失する自然環境の再生・回復措置として、盛土のり面やインターチェンジの園地に木を植えることにより樹林化を推進しており、2009年度は229haを樹林化。2010年度は、109haの樹林化を図る予定です。

自然環境の豊かな地域に高速道路を建設する際に、建設予定地から採取した種子等を専用の圃場にて2~3年かけて苗木を育成し、採取現場にかえすことによるのり面樹林化を図る技術である地域性苗木システムを開発し実用化を図っています。2010年度は「土木学会環境賞」、「日経地球環境技術賞(優秀賞)」の受賞が決まりました。



土木学会環境賞

TOPICS

「生物多様性EXPO2010」への出展

2010年3月、生物多様性をテーマにした国内初の総合展示会「生物多様性EXPO2010」が大阪で開かれ、NEXCO3社とNEXCO総研が参加しました。この展示会は、2010年10月に名古屋で開催される「生物多様性条約第10回締約国会議(COP10)」の関連イベントとして開かれたもので、自然環境の保全と改善に根ざした高速道路事業を広く知ってもらおうと写真や図解のパネル展示、楽しみながら学べる対戦型カードゲームなどを紹介し、高い評価をいただきました。



「生物多様性EXPO2010」のブースの様子



子どもたちに分かりやすく伝えるため対戦型カードゲームなどを使って紹介



技術開発の促進

予防保全の考え方を基本に 安全のための確かな技術力を磨く。

私たちは、高速道路を常にベストな状態に保ち、お客さまへ「100%の安全・安心の提供」を実現するため、グループ一体となって予防保全を機軸とした技術開発に取り組んでいます。

道路構造物の老朽化に伴う、コンクリートのはく落を未然に防ぐ

道路の老朽化に伴い、近年、橋梁やトンネルからコンクリート片が落下するなどの突発事象が発生しているため、その対応を急いでいます。また、老朽化した構造物資産が増大し、点検の効率化が必要になっています。

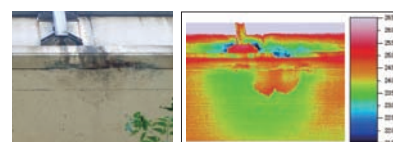
NEXCO西日本では、橋梁下面を赤外線カメラにて撮影し、コンクリートなどの損傷を抽出する点検を2009年度より

NEXCO西日本管内において全面展開しています。

また、ハイビジョンカメラを用いて、トンネル内を走行しながらコンクリート面を撮影し、ひび割れなどコンクリートの損傷を自動抽出する点検技術の2010年度試行運用を目指して開発中です。



赤外線カメラでの撮影状況



赤外線カメラ撮影イメージ

運転者の高齢化に伴う逆走問題解決に向けて、自動車メーカーとともに研究を重ねる

NEXCO西日本管内における逆走事案件数（道路管制センターに通報や報告があった件数）は2002～2009年の平均で約400件発生しており、逆走事故のうち約48%は65歳以上の高齢者が占めています。高齢化社会が今後もますます進むと予想される中、NEXCO西日本はこの問題の解決を急務と考えています。

標識の追加やセンサーの設置など従来の逆走対策強化に加え、新たな対策

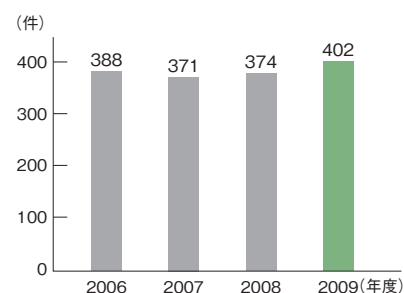
に関する研究を進めています。このうち、自律検知方式と呼ばれるものは、自動車メーカーとの共同研究が不可欠と考え、日産自動車と共同でカーナビゲーションに搭載されたGPS機能を利用し、



現地実験の様子

逆走時には目と耳で知らせるほか、さらにシートベルトを利用して体でも感じさせるシステムの開発を進めています。

▼ 逆走事案件数





詳しい情報は、ウェブ版(データ編)をご覧ください。

<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
 (05 人と社会・世界をつなぐ)

局所的な集中豪雨など異常気象による災害に対し、被害の発生を未然に防ぐ取り組みを進める

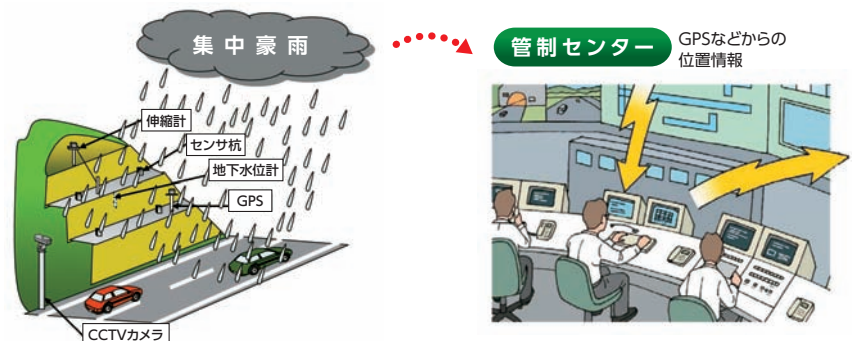
集中豪雨などによって起こる土砂災害や地すべりに対して、最新の技術进行研究・開発し、よりの確に危険箇所を把握することで対策を講じ、被害の発生を未然に防ぐことができます。

NEXCO西日本では、GPSなどの位置捕捉技術を使い、のり面の変状をリアルタイムで把握し、その変化を事前に察知できるシステム構築を目指して取り組んでいます。

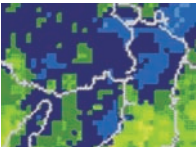
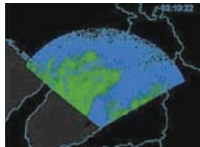
また、積乱雲の観測に優れたWITHレーダーネットワークを所持する株式

会社ウェザーニュース社と、監視体制の強化や交通規制が必要となる場合の初動対応のさらなる迅速化に取り組んでいます。2010年度は、管内20カ所で

WITHレーダーによる観測を開始しており、引き続き検証を行いながら、2011年度には、さらに10カ所での追加観測を予定しています。



▼ WITHレーダーと気象庁レーダーの特徴

既存レーダー (気象庁レーダー)		WITHレーダー
 既存レーダー (気象庁レーダー) 画像	補完 →	捕捉範囲が半径50kmと気象庁レーダーよりは狭い
広範囲 (半径200km) の雨雲や雪雲の概要を捕捉	← 補完	更新間隔が短く (6秒)、急発達する雲の捕捉に有効
更新間隔が長く (5分)、急発達する雲の監視が難しい	← 補完	高さ2km以下の発達初期あるいは低層の雪雲をとらえる
比較的高層 (3km) の雲しかとらえられない	← 補完	ドップラー速度により雲の接近速度を把握することが可能
雲の移動量は目視に依存	← 補完	 WITHレーダー画像
		得意部分 苦手部分

高速道路管理業務のさらなる効率化・省力化を図ります

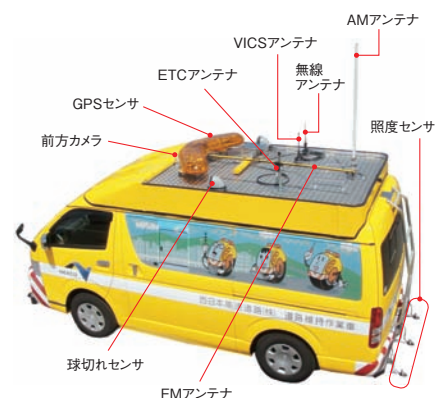
NEXCO西日本では、2010年6月から車両で走行するだけで電波や照明照度の各種測定が可能となる道路施設電波測定車 (以下「電波測定車」) を全国で初めて導入しました。

電気・通信に係る各種測定機器を一括搭載した車両による電波測定を行うことで、高速道路にあるさまざまな無線設備やトンネル内の照明照度の測定などを運用停止せずに一体的に実施する

ことが可能になると同時に、データ解析機器を搭載していることで質の高い点検が実現できるようになりました。また、電波測定車の導入により、NEXCO西日本管内全体で年間4,200万円の点検費・維持修繕費などのコスト削減を目指しています。

今後もお客さまへの最適な走行環境の提供ならびに高速道路の管理業務のさらなる効率化・省力化を図っていきます。

▼ 電波測定車



これまで培ってきたNEXCO西日本の技術を 国際社会の発展に役立てる。

西日本高速道路(株)
海外プロジェクト推進部(現 海外事業部)
(所属・役職は取材当時のものです)

松山 裕幸

道路維持管理の 効率化を目指し、 持てるノウハウを伝える

パラグアイは、国土面積は日本とほぼ同じだが人口は610万人と日本の約20分の1。当然、税収は少なく、道路整備に使える予算も限られる。「厳しい制約がある中、どの程度まで道路を整備すればいいのかは検討課題の一つでしたが、これについては、南米地域インフラ統合イニシアティブのもとに計画されていた南米横断道路の整備の一環として、ブラジルなどの近隣諸国に援助を受けられると判断しました」。

では、パラグアイに対しNEXCO西日本は何ができるのか。2カ月の調査期間を経て松山が着目したのは「道路維持管理の効率化」だった。調査の結果、損傷のある道路が多く、適切な維持管理ができていないことがわかった。松山がまず取り掛かったのは、国内の道路行政を担う部門の人事改革だった。「道路局長に相談して、組織のトップには、当時、米州開発銀行が援助するプロジェクトに携わっていた評判の若手を抜擢したんです」。パートナーを得た松山が次に手を付けたのは、舗装や橋梁等に関するデータの点検調査簿および補修補強マニュアルの作成だった。「途上国の場合、道路を造ることが中心になって、維持管理はおざなりになりがちです。建設した時点のデータをきちんと維持管理に引き継ぐためのノウハウも伝えました」。

世界レベルの ノウハウと技術力で、 海外事業に取り組む

約半世紀にわたって培ったNEXCO西日本の高速道路における建設・維持管理のノウハウや技術力を海外で活かし、国際社会に貢献することができないか——。国内の道路ネットワークが完成に向かう中、数年前から海外へのアプローチを積極的に始めたNEXCO西日本は、ODA活動への参加やアメリカでの維持管理事業、アジア地域へのコンサルティングなどさまざまな取り

組みを進めている。

2009年7月、2年間の海外勤務を終えてパラグアイから帰国した松山も、NEXCO西日本の海外展開をよく知る一人だ。「着任して2カ月間は国内の道路現場を一通り見て回り、情報収集に努めました。パラグアイには日本のような高速道路はなく、人の往来もある有料道路が数カ所整備されている程度です。2008年12月現在、国内道路の総延長は約64,000キロで、その大半は土道などの未舗装道路になっています」とパラグアイ国内の道路事情を明かす。



パラグアイの道路状況(左が橋梁、右が舗装)





詳しい情報は、ウェブ版(データ編)をご覧ください。

<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
(05 人と社会・世界をつなぐ)

現地の経験を尊重し、 円滑なコミュニケーションを推進

人事改革、点検や補修・補強に関するノウハウの伝達といった短期的な改善と平行して、中長期的な視点に立った改善も実行している。例えば、伝えたノウハウを定着させる人材育成のために、ブラジル大学都市交通人材養成センターに協力を求め、NEXCO西日本のノウハウを惜しみなく伝授した。また、民間事業者に道路管理を委託する「コンセッション制度」を積極的に活用するため、同制度の先進地域であるメキシコを訪問し専門家の派遣等を依頼。パ

ラグアイ国内で同制度によって運営される有料道路が普及すれば雇用促進にもつながると期待を寄せる。

このほか、JICAの農業政策を担当する専門家と連携し、農家と港を結ぶ道路の整備についても検討した。「土道は、ひとたび雨が降ると道がぬかるんで輸送トラックが走れなくなってしまう。輸送コストを下げるためにはインフラ整備が急務なんです」と農業政策における後方支援の重要性を訴える。

さまざまな改善策を検討し成果を残した松山に、海外で仕事をする上で大切にしていたことを尋ねると「人とのコミュニケーション」との返事が返って

きた。「途上国に技術やノウハウを伝える場合、その国に合ったオーダーメイドが必要です。その際、彼らの経験を尊重し、現場での報告・連絡・相談を何度も重ねながら仕事を進めました」。今後は、2年間の貴重な経験をまとめた上で、官民連携に関する事業提案などを模索していくという。



ブラジル大学都市交通人材養成センターとの合同会議状況

NEXCO西日本グループの取り組み

NEXCO西日本グループでは、高速道路の建設や保全業務を通じて培ってきた技術力やノウハウ、人材などを国際社会の発展に役立てることを目指し、アジア、アフリカ、アメリカなど海外での事業化に向けた取り組みを進めています。開発途上国への技術協力・支援では、ベトナム社会主義共和国やアルジェリア国で建設が進む高速道路プロジェクトに対し、調査や提言に関するコンサルタント業務を行ったり、アフリカにおける道路維持管理に関する技術支援プロジェクトの実施に向け、各国の実態調査および関係機関との協議を進めたりしています。

また、JICA長期専門家をスリランカ民主社会主義共和国高速道路管理庁およびインドネシア共和国に、JICA短期専門家をフィリピン、インドにそれぞれ派遣し、調査や事業概要(案)の策定等を実施するなど専門家・調査団の派遣を行っています。一方、アメリカでは、老朽化した高速道路を点検する技術として、赤外線カメラおよびハイビジョンカメラを使った遠隔システムの外販活動を展開しています。





西日本高速道路(株)
四国支社 香川管理事務所
(所属・役職は取材当時のものです)

畠山 陽子

社員が充実して働ける環境の整備

女性にやさしい職場を実現することが 企業の活力を養う。

育児と管理職の両立 多様な働き方を尊重する 職場風土

「香川管理事務所に赴任するときは、正直かなり不安がありました」。2007年2月、四国支社香川管理事務所の管理担当課長に就任した畠山は、当時のことをそう振り返る。内示を受けたのは事故や災害など、いつでも何が起きるかわからない現場を管理する管理事務所。しかも役職者としての異動内示だった。管理職には「当番」があり、当番の日には交通事故や気象条件の悪化による

交通規制など、土日や昼夜を問わず発生する緊急事象に対応しなければならない。「幼い子どもを育てながら管理職としての役目を果たせるのか…」。畠山は大きな不安の中にいた。

そんな畠山の背中を押したのは、当時の四国支社長が掛けた「頑張ってこい」の一言だった。「とても信頼できる方の応援だったので、とにかくやってみようと思った」。また、畠山が妊娠したときには、「出産後は当然復帰するんだよね」と多くの同僚から温かい声を掛けてもらったという。多様な働き方を尊重する職場の風土が畠山を支えてきたようだ。

女性社員を支援する制度を充実 知ること、聞くことで 積極的な活用を

女性の役職者数は、2007年2月の時点で畠山を含めて2名だったが、約3年

を経過した2010年3月現在、5名の女性が役職者として活躍している。女性が働きやすい職場作りや、出産・育児などをバックアップする制度を充実させてきた成果といえる。

ただ、育児や介護といった状況は社員ごとに異なるため、より柔軟な対応を会社には期待したいし、社員も現在の制度を積極的に活用してもらいたいと畠山は考えている。「ここを乗り切れたら、もっと会社のためにやっていけるのに、ということが人生の中にはあると思うんです。女性の場合は出産・育児が大きな節目になります。以前、子どもが熱を出したときに、これぐらいなら大丈夫だろうと仕事を優先したら、その後腹膜炎で1週間入院したことがありました。こうしたことが積み重なると、ちょっとしたタイミングの違いによって退職を考えたりすることもあるかも知れません」。後輩の女性社員には、こうした自身の出



役職者としての責任を果たしながら、子育てにも奔走する畠山



詳しい情報は、ウェブ版(データ編)をご覧ください。

<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
(05 人と社会・世界をつなぐ)

産・育児体験を基に相談に乗るなどのケアも欠かさない。会社の制度を事前に熟知しておくことで、より柔軟に対応しやすくなることなどを積極的に伝えるようにしている。

家族や周囲の助けがあつてこそ女性の能力を積極的に活かす

管理職としての畠山の仕事は、24時間365日いつ何が起きるか分からない、気の休まらない日々が続く。「香川管理事務所は管轄として山間部を持っているので、冬は雪氷対策にかかる関係機関との協議や除雪作業などの指示対応が多くなります」。

1999年、雇用機会均等法の改正に伴い、女性が午後10時以降も働けるように労働基準法が改正され、女性が深夜に働くことも決して珍しいことではなくなった。とはいっても、男性でも思わず根を上げてしまいそうな厳しい労働環境である。時間が不規則な生活が続くが、家庭とのバランスはどう取っているのか。「家族の理解と協力があつてこそです。ただ、私が最近夜間に出かけたりすると、子どもが『早く帰ってきますように』とお祈りするんです」と屈託なく笑う。

入社以来、営業、用地、契約、管理といろいろな事務の仕事を経験し、現在管理職として活躍する畠山は後輩たちに



自ラ車を運転して現場へ向かう

としては身近なロールモデルである。そんな畠山に今後のキャリア形成について尋ねたところ、どこまでも前向きな答えが返ってきた。「性別や年齢に関係なく活躍の場が与えられる職場なので、今後も仕事と家庭の両立を図っていきたいと思っています。女性だからこうだというのではなく、自分だからできること、個性を発揮できればと考えています」。

NEXCO西日本グループの取り組み

NEXCO西日本グループでは、女性や高齢者、障がい者など多様な人材の価値観を積極的に取り入れることで、組織の活性化を図り、お客さまに新たな価値を提供していくことが重要だと考えています。

NEXCO西日本では、女性社員については、2008年4月に導入した新人事制度で、一般職から総合職へのコース転換を実現。2010年3月現在、女性社員が全社員に占める割合は10.80%、総合職に占める割合は6.36%、役職者は5名となっています。

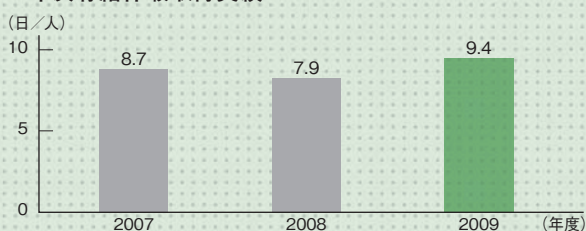
障がい者については、自立と社会参加を支援するため2008年度から本格的に雇用を進めており、2010年3月現在の障がい者雇用率は1.64%(33名)となっています(なお、2010年9月1日時点の障がい者雇用率は2.12%で法定障がい者雇用率1.8%を満たしています)。

一方、社員が仕事上の責任を果たしながら、やりがいや充実感を持って働けるようワーク・ライフ・バランスも推進しています。育児休業制度や、産前産後休暇、子の看護休暇、配偶者出産に伴う子の養育休暇など、働きながら子育てがしやすい環境を整えるとともに、介護休暇制度やボランティア休暇などの取得を推進しています。

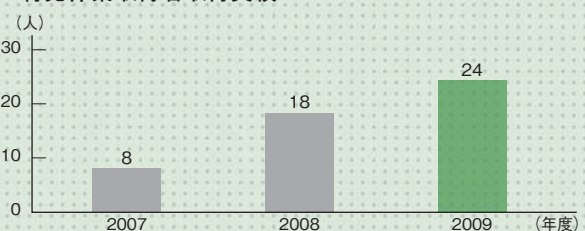
▼ 妊娠・育児に関する休暇制度

制度	内容
妊娠中または出産後の女性社員の健康診査	妊娠中または出産後1年以内の女性社員は、1日の勤務時間内の範囲で、保健指導または健康診査を受診できる
育児時間	社員は、1歳に満たない子を養育するため必要があるときは、1日2回各30分の育児時間を受けることができる

▼ 年次有給休暇取得実績



▼ 育児休業取得者取得実績



小さな活動の種が、やがて大きな実を結ぶ。 「一粒の麦」の精神による社会貢献活動。

本格的な少子高齢化時代の到来、医療や福祉、国際格差、貧困など
社会が抱えるさまざまな問題には枚挙に暇がありません。

NEXCO西日本グループは、これらの諸問題解決に貢献することも
大切なCSRの一つとしてとらえ、「一粒の麦」となる取り組みを積極的に進めています。

NEXCO西日本グループの 社会貢献活動

- 大災害被災地の復興支援を
目的にした募金活動
- 地球温暖化防止のための
森林再生支援
- 地域活性化支援や交流促進を目的にした
地域イベント支援、道路施設の
地域との一体管理、
社員派遣による教育支援など

西日本高速道路エリア・ パートナーズ倶楽部※による 社会貢献活動

- 少子高齢化対策、環境保全対策などを通じて
西日本をより安心できる地域にするための支援
- 広く海外において
病気や貧困に苦しんでいる方々や
医療活動への支援

※西日本高速道路エリア・パートナーズ倶楽部とは西日本高速道路サービ
ス・ホールディングス(株)と、サービスエリア等の店舗の運営をお願いし
ているテナント52社(2010年8月1日現在)で構成した組織。さまざまな
社会貢献活動に取り組んでいます。

NEXCO西日本グループの社会貢献活動

森林再生支援「つなぎの森」

NEXCO西日本グループは、植樹、間伐などによる森林再生
を目指す自治体の取り組みを支援することで、樹木が持つ
CO₂吸収効果により地球温暖化に貢献し、森林荒廃の抑制に
より土砂災害防止や多様な動植物の生息環境保全にも貢献し
ます。2008年に関西地域の和歌山県田辺市龍神村において
取り組みを開始。引き続き中国、四国、九州の各地域でも取り
組みが始まり、各地
のグループ社員とそ
の家族が環境保全活
動に参加しています。



災害救援募金とマッチングギフト

大規模災害に対し、日本赤十字社を通して、グループ社員の
募金に会社からの寄付を上乗せするマッチングギフトによる救
援金の寄付を行っています。2009年度は、下記の災害に対して
社員とのマッチングギフトを活用した募金活動を行いました。

▼ 社員とのマッチングによる災害支援

災害時期	名称等	募金金額(円)		
		社員分	会社分	計
2009.8	7/21からの 大雨災害 (中国・九州北部) 義援金	2,805,062	2,800,000	5,605,062
		2,804,742	2,800,000	5,604,742
2009.8	2009年 台風9号災害 (兵庫県・岡山県) 義援金	1,863,458	1,800,000	3,663,458
		1,746,308	1,700,000	3,446,308
2010.1	ハイチ大地震救援金	2,962,715	3,000,000	5,962,715
2010.4	宮崎県 口蹄疫被害義援金	3,218,104	3,200,000	6,418,104



詳しい情報は、ウェブ版（データ編）をご覧ください。

<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
(05 人と社会・世界をつなぐ)

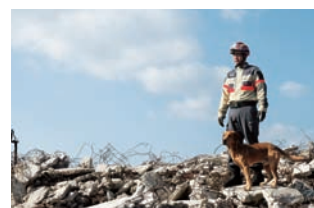
西日本高速道路エリア・パートナーズ倶楽部による社会貢献活動

産科医学生・助産師学生等への支援

医師不足が深刻化する中、産科医師が激減する地域が次々と出ています。このような現状から2007年度より産科医師ならびに助産師の減少対策に取り組んでおり、2009年度は34名の産科医学生と31名の助産師学生に奨学金を支給しました。

救命活動への支援

レスキュー犬は、非常時の人命救助に極めて有効な活動を行います。しかしながら、自治体等の補助金交付などを一切受けておらず、運営費のほとんどを街頭募金と有志による寄付金で賄っている現状から、2007年度より支援を行っています。



働く女性の子育て支援

働きながら子育てを行っている女性にとって夜間・休日保育や一時預かりなどは高いニーズがあります。認可外保育施設は、そうした制度などの隙間を埋めるサービスを提供しているにもかかわらず、公的援助もほとんど無いことから2009年度に支援を行いました。



海外での医療活動等への支援

海外で医療活動を行う方々に共感し、アフリカのスーダン共和国で医療活動を行っているNPO法人「ロシナンテス」を支援しています。また、内閣府「野口英世アフリカ賞基金」への寄付を2007年度より行っています。



撮影：内藤順司

支援先一覧

支 援 項 目	内 容	支 援 先
周産期支援	産科医学生支援奨学金基金	(財)大阪コミュニティ財団を通じて産科医学生を支援
	助産師育成支援奨学金基金の支給、助産所開業研修支援	(社)日本助産師会
	産婦人科医師志望促進のためのサマースクールを支援	(社)日本産科婦人科学会
子育て支援	新生児を持つ母親の電話相談事業支援	(社)日本助産師会
	乳児院の支援	(社福)社会福祉協議会を通じて乳児院を支援 (京都府、兵庫県、鳥取県、愛媛県、長崎県、熊本県の計19施設)
	働く女性の子育て支援	認可外保育施設を支援(奈良県、山口県、佐賀県の計31施設)
高齢者支援	車いす・福祉車両の寄贈、福祉有償運送講習会支援	(社福)社会福祉協議会、(社)介護老人保健施設協会、NPO法人等
	ケアハウスの支援	NPO法人 ホームホスピス宮崎、 NPO法人 老いと病いの文化研究所われもこう、NPO法人 愛達
障がい者支援	補助犬の育成支援	(公益財)関西盲導犬協会、(社福)日本ライトハウス、(社福)兵庫盲導犬協会、 (財)日本盲導犬協会 島根あさひ訓練センター、(公益財)九州盲導犬協会
	障がい者の自立への支援	NPO法人 トッギザパー
子どもの健全育成支援	スポーツを通した子どもの健全育成支援	(財)大阪市スポーツ・みどり振興協会、(財)神戸市体育協会、 (財)岡山県体育協会、(財)愛媛県体育協会、(財)福岡県体育協会、 玉名市体育協会、NPO法人 ホークスジュニアアカデミー、 えびの市スポーツ少年団
地域活性化支援	地域の活性化に役立つと考えられる団体の活動を支援	(財)大阪コミュニティ財団を通じ、申請・認定された26団体を支援
環境保全支援	琵琶湖保全活動支援	NPO法人 びわ湖トラスト
救命活動支援	救命活動を行っている団体を支援	NPO法人 九州救助犬協会、NPO法人 日本レスキュー協会、 NPO法人 大阪ライフサポート協会、NPO法人 NPO救命おかやま
海外での医療活動等を支援	海外での医療活動等を支援	NPO法人 ロシナンテス、(独行) 国際協力機構

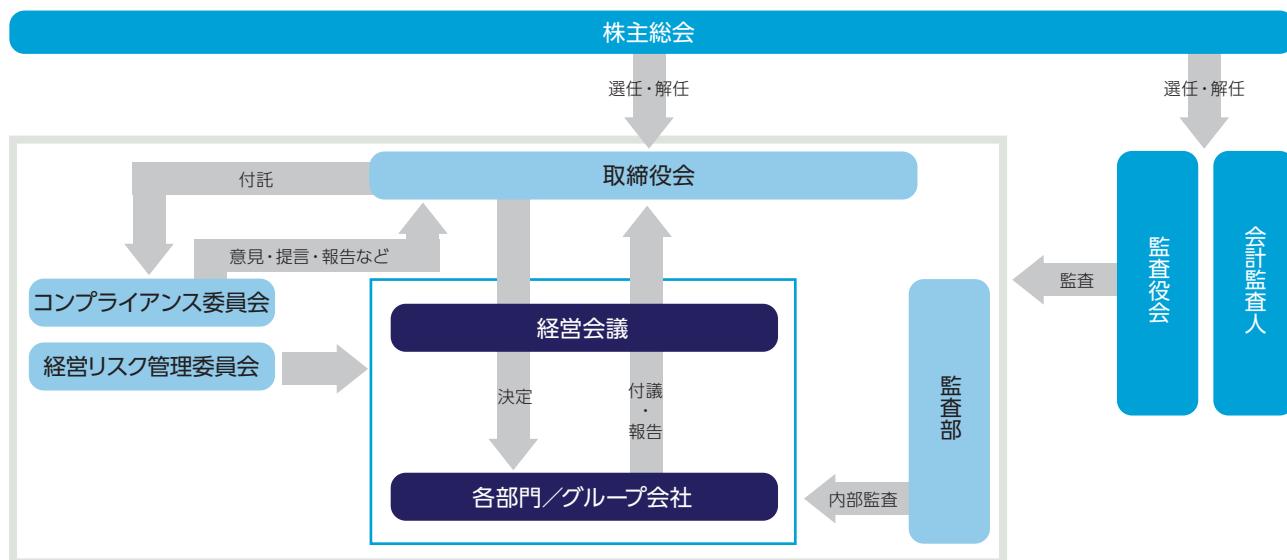
コーポレート・ガバナンス

グループガバナンスの強化

NEXCO西日本は、法令および社会のルールを遵守し、自由で活発な創造的企業活動を公正を旨として行うため、コーポレート・ガバナンスの充実を最重要課題の一つと認識しています。そのため、経営の意思決定、業務執行および監督、さらにはグループの統制、情報開示などについて適正な体制を整備し、経

営の健全性、効率性および透明性を確保するとともに、私たち一人ひとりがさまざまな局面で実践すべき指針として「NEXCO西日本グループ行動憲章」を定め、常日ごろから高い理念と規範に基づき行動するよう努めています。

▼コーポレート・ガバナンス体制図



コンプライアンスの浸透・定着

NEXCO西日本グループは、倫理や道徳を含めた社会のルールを守り、社員のコンプライアンス意識の向上を図ることで、グループ全体としてコンプライアンスの実現を目指しています。

具体的な活動としては、2008年度までにNEXCO西日本の全支社および全事務所においてコンプライアンス講習会を実施しました。新入社員研修等の社内研修においても、コンプライアンス意識向上のための講義を取り入れています。周知用の

ツールとしては、冊子「NEXCO西日本グループ コンプライアンスブック」を作成し、グループ全社員に配布しています。さらに、コンプライアンス通報・相談窓口は、弁護士による外部窓口4カ所のほか、グループ各社に窓口を設置し、グループ全社員に対応できる体制としています。

こうした各施策の充実を図りつつ、継続的なコンプライアンス活動の推進に取り組んでいます。

グループ行動憲章（総論）

1. 法令や社会のルールを遵守し、いかなる場合であっても、決してこれに反する行為は行いません。
2. 自由で活発な創造的企業活動を、公正を旨として行います。
3. 一人ひとりがグループにおける自らの役割と権限を自覚し、その責任を全うするため、全力を尽くします。
4. 企業活動における情報の重要性を踏まえて、情報の入手と活用及び適正な取り扱いを常に心がけて行動します。
5. 5つのステークホルダー（お客様、社会、投資家及び国民の皆様、社員、グループ会社（取引先））の信頼に応えます。

「入札監視委員会」による監視機能強化

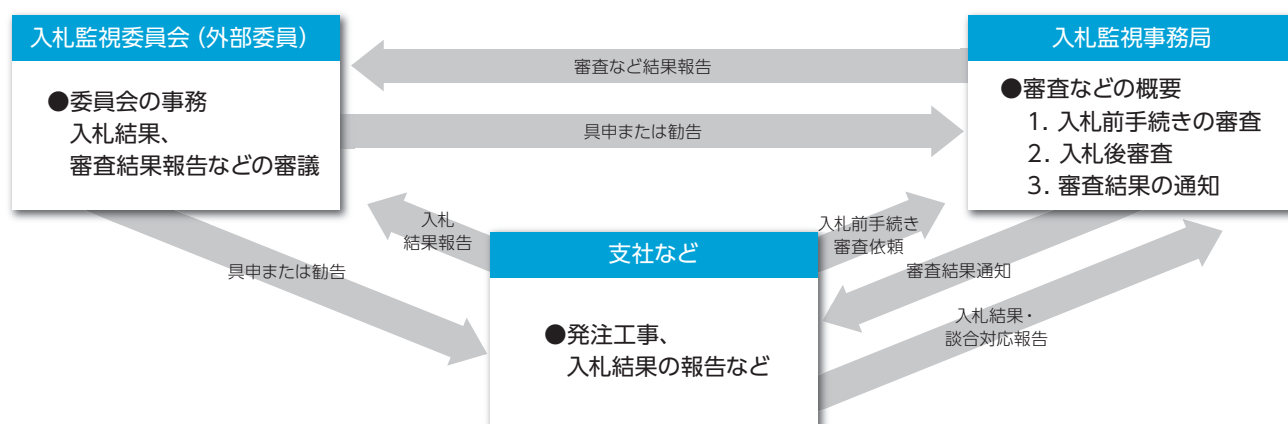
入札および契約の過程ならびに契約内容の透明性を確保するため、各支社に弁護士、大学教授などの外部有識者からなる「入札監視委員会」を設置しています。支社などが行った工事、調査などの契約について年2回審議されており、2008年度からは工事、調査などに加え、物品・役務も審議の対象としました。

なお、審議内容については、ステークホルダーの皆さまにもご覧いただけるように、ホームページ内の「調達・お取引」のペー

ジで開示を行い、透明性の向上に努めています。

さらに、本社に事業部門から独立した「入札監視事務局」を設置し、工事の発注単位の決定方法および競争入札とする場合に設定する参加要件などについての事前審査・事後審査や、契約に関するデータの収集・分析を行っています。「入札監視事務局」のスタッフは、毎回「入札監視委員会」に出席し、入札・契約手続きの結果の報告などを行っています。

▼入札手続きなどの監視体制



あらゆるリスクに備える体制

NEXCO西日本は、高速道路事業という高い公共性を有する事業を営む企業として、事故・災害などの発生に備えて、交通管制部門を24時間体制とするなど、迅速かつ適切な対応ができる体制を整えています。事業執行上の各種リスクについては、それぞれの担当部署において対策を講じるとともに、経営に影

響を及ぼすおそれのあるリスクのマネジメントを、重要な経営課題として位置付け、会長を委員長とする経営リスク管理委員会を設置するなど、経営への影響を最小限に抑制し社会的責任を果たすよう、体制を構築しています。

業務改善の取り組みについて

西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社（以下、SHD）の業務運営の公平性・透明性に関して、投書・新聞記事等で指摘がありました。NEXCO西日本では、その事実関係について2010年4月26日から外部委員による調査を実施し、6月15日に調査報告を受けました。

同報告書の改善に向けての提言を受け、適切な改善を進める一方、NEXCO西日本とSHDが合同で7月22日に設置した外部委員を中心とした「業務改善委員会」においても、SHDの業務執行におけるルールの見直しや営業活動の改善等が9月21日に報告されております。現在、これらに従いSHDの社内規程の改善等を進めています。

地域活性化のために NEXCO西日本グループは何ができるか

地方の疲弊が深刻化するなか、地域に根ざしたインフラ企業体である

NEXCO西日本グループには何が期待されるのか。

各分野の有識者、その産業に従事しておられる方、行政など幅広い分野の方をお招きし、
さまざまな立場からご意見をいただきました。

自分たちの町に愛着を持ち 魅力を語ることができるような 「人づくり」の仕掛けを期待します

地域の観光活性化において欠かせないのは何といっても「人づくり」です。自分たちの住む町に愛着を持ち、その魅力を自らの言葉で語れるようになることで、外から来た人へのホスピタリティ（おもてなし）も高まります。そのため、企業も地域の魅力を発見するような仕掛けや風景づくりに地域の子どもがかかわれるような参加型プログラムと一緒に作っていくことがもっとあればと思います。

さらに、目の前のことだけでなく、20年先、50年先の地域や社会のありようを描く中長期的な視点を持つことが大事です。それが高速道路の果たすべき役割を多様なものとして考えることにつながるからです。高速道路を介してこれまで出会うことがなかった人やものが出会う、それによって地域に新しい価値が創出される。そういう役割を期待します。



大阪府立大学
21世紀科学研究機構 教授
観光産業戦略研究所 所長
橋爪 紳也 氏

地元産品の価値を認めてもらうには その商品の背景にあるストーリーを きちんと語る必要があります

企業が持つ強みの一つに情報発信力があります。特に、御社はサービスエリアという利用者との強い接点を持っているのですから、そこで五感を刺激するようリアルな情報をいかに発信できるかということに工夫の余地はまだあると思います。地元産品を扱うにしても、その商品の背景にあるストーリー、“モノ”ではなく“コト”がきちんと語られているかが大切です。利用者は、それに納得し価値を認めれば価格が少々高くても購入するはずで。

また、ポイント制を上手く取り入れることで、地域の活性化やCO₂削減のためのカーボンオフセットなどに還元できれば、多くの人が関心を持つきっかけにもつながり、社会全体にとって良い循環を生み出すことになると思います。



大阪市立大学大学院
創造都市研究科 准教授
永田 潤子 氏

ご意見をいただいて

そこに立ち寄って良かったと思われる サービスエリアづくりへと変革していきます

当社のサービスエリア・パーキングエリア（SA・PA）は、これまでの単なる休憩施設から「お客様満足施設」への転換を図るため、民営化後さまざまな施策に取り組んでいるところです。地域活性化という点では、地元でとれた生鮮野菜の直販所「やさい村」の開催、パンフレットやTVモニターを設置し観光地の情報発信などを行ってきました。

しかし、SA・PA自体のブランド力というものがまだまだ備わっていないと感じています。「あそこのサービスエリアには何か面白いことがある、だから立ち寄ってみよう」と目的になるような戦略的な仕掛けを企業や行政などとながら生み出していきたいと思っています。



NEXCO西日本サービス・
ホールディングス（株）
店舗事業本部
本部長
河津 弘信



ダイアログ出席者：社外有識者4名、NEXCO西日本グループ2名
(所属・役職は開催当時のものです)

開催日：2010年7月21日

場所：NEXCO西日本(株)本社

テーマ：地域活性化をテーマに1次産業(主に農業と水産業)と3次産業(主に観光業)の観点から

新たな技術や考えを柔軟に取り入れることで 本来持っている魅力的な資源を 大きな価値に変えることができます

離島である海士町は、地方における課題(過疎化、少子高齢化、財政悪化)の縮図のような状況にあります。そうしたなかで自立して生き残っていくためには、島にある限られた資源を魅力あるものにし、付加価値を付け、ブランド化するしかありません。

例えば、CAS冷凍という細胞を壊さずに鮮度を維持したまま冷凍できる画期的な技術を導入しました。これによって、首都圏へ海士の旬な商品を届けることができるとともに、雇用も創出できるようになってきました。今後、販路を拡大していくときにサービスエリアというのは大変な媒体力を持っていると気付かされました。単に商品を売る場所としてだけでなく、生産者の思いなども知っていただき、海士のブランドを育てることができるような場所に一緒にしていけたらと思います。



島根県隠岐郡
海士町 町長
山内 道雄 氏

行政の側も企業に積極的に働きかけ 地域の新しい魅力と一緒に 創出していかなければいけません

奈良県では平城京遷都1300年祭などを機に奈良の新しい魅力の創出に取り組んでいます。NEXCO西日本様とは2010年5月に包括協定を結ばさせていただき、その一環としてサービスエリアにおいてDVDの放映、マップや旅行商品パンフの設置、イベントの開催などを実施し、積極的なPR活動を展開しています。

奈良県は観光地へのアクセスが車になることが多いため、こうした企業との連携はますます重要になってきますし、行政からもっと提案していく必要があるかと思います。近郊から来られる方と遠方から来られる方によってPRの仕方を分けて考えるなど、まだまだやれることは沢山あると感じました。



奈良県
文化観光局 次長
寺田 豊 氏

ご意見をいただいて

対話によって考えを共有することで 問題の解決につなげていきたい

今回、初めて外部の方をお招きしたステークホルダー・ダイアログを開催しましたが、皆さまから非常に貴重なご意見をたくさん頂戴することができました。私どものCSRは、ステークホルダーの皆さまとの対話から考え方や課題を共有し、それを解決していくことで信頼関係を築いて行きたいと考えています。従って、本日いただいたご意見も単にアイデアとして終わらないよう、解決への具体策へとつなげていきたいと思っています。

道路はこれから作る時代から生かす時代へととなり、資産価値をどうやって高めるかが求められます。そうしたときに、資産価値を高めることにより地域の活性化、ひいては日本全体の活性化につなげることができるように努めて参りたいと思います。



NEXCO西日本(株)
秘書広報部
部長(当時)
高倉 照正

CSR重要課題の取り組み評価と今後の展望

テーマ	重要課題	2009年度の主な取り組み項目 (一部2010年度の取り組みを含みます)	実施内容と評価(一部2010年度の取り組みを含みます)	達成度	2010年度の主な取り組み (2010年度以降のものも含みます)
安全・安心、サービスでつながる	100%の安全・安心の追求	<ul style="list-style-type: none"> 予防保全の強化 ライフサイクルコスト(LCC)の最小化 情報提供の高度化 交通安全対策の推進 	<ul style="list-style-type: none"> 橋梁のコンクリートはく落について、赤外線カメラによる調査手法を確立・全面展開するとともに、ネット設置等の対策を推進。(施工累計数量約86万㎡) ライフサイクルコスト(LCC)最小化の観点から抜本的な高耐久化対策を実施。 携帯電話のインターネット機能を利用した交通情報提供サービス「アイハイウェイ」の機能強化。 新たな事故啓発活動として「Drive&Love」プロジェクトを開始し、自己実現による交通安全対策の推進。 	★ ★	コンクリートはく落対策は、赤外線カメラによる点検技術を全面展開するとともに、損傷程度の高い箇所対策を年度内に概成。 土砂災害や地すべりに対しては、のり面の変状を事前に察知できるシステム構築や気象情報の精度向上を推進。 「アイハイウェイ」のさらなる機能向上を図り、情報コンテンツの充実。 CCTV活用等による先進的な逆走防止策および渋滞検知の実施。
	事業活動の透明性向上	<ul style="list-style-type: none"> 地域コミュニケーション展開、事業PR(事業執行の見える化) IRの充実 第三者意見による事業評価委員会の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 現場見学会(学習会を含む)や入念な事業説明会を実施。現場レベルでの透明性を向上、説明責任を遂行。 定期的な投資家説明会の開催、ホームページを通じた情報開示等を実施。 第三者委員会を開催することにより、客観性・透明性ある事業評価を実践、今後の事業のあり方に反映。 	★ ★	継続してホームページや投資家説明会などを通じた積極的な情報開示に努め、現場公開や事業説明についても積極的に取り組み、透明性向上の取り組みを継続。
	コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> お客さまセンター電話応答率・対応の向上 お客さま満足度調査結果の外部公開 お客さまの声のフィードバック(CS推進本部会議の実施) マイインター・マイエリア運動の推進 交通渋滞時の情報提供の充実 	<ul style="list-style-type: none"> お客さまセンターの体制強化(回線数増強)により、対応能力を向上。テレコミュニケーターの接客品質を向上。 お客さま満足度調査結果をHPを通じて開示(3カ年間継続実施)。 お客さまの声の速やかな情報共有。 マイインター・マイエリア運動の創意工夫によるお客さまとの直接的なコミュニケーション(191件実施) 料金制度変更時や交通混雑期における電話お問い合わせ激増時の安定した応答率確保が課題 	55.2%という評価をお客さま満足度調査における総合評価でやや満足・満足の合計で	さらなるお客さま満足(CS)向上のため、グループ全体で組織的・継続的にCS向上・業務改善に取り組む仕組みを推進するとともに、個々人の対応力向上を図る。また、お客さまからのコール数の飛躍的増大に対応するため、お客さまセンターの体制を充実させるとともに、高速道路交通情報サービス「アイハイウェイ」の認知度向上に努める。
	料金所 お客さま対応	<ul style="list-style-type: none"> CSスキルアップ 季節感の演出 	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な研修や報奨制度・マイスター制度によるCSスキルアップを実施。 料金所ごとに季節感のある飾り付けやおもてなしなど、お客さまに喜んでいただける取り組みを実施。 	★ ★	引き続き、CSスキルアップに努めるとともに、料金所でのよりきめ細やかで、さわやかな対応を目指した取り組みを進める。
	SA・PA お客さま対応	<ul style="list-style-type: none"> テナントインセンティブ制度の運用 安全・安心な食の提供 第一日曜日2割引の取り組み Webサイトやカタログを活用した通販事業 	<ul style="list-style-type: none"> テナントインセンティブ制度導入後、延べ299店舗で適用。 SHD社員直接による厨房の自主衛生検査(ATP検査)を実施。(厨房のある276カ所を対象) 好評のなか、お客様感謝DAY(2割引のお客さま還元)を継続。 お客さまにご迷惑等をお掛けするような事柄が発生した際の情報伝達に時間を要する場合があることが課題。 	★ ★	引き続き、お客さま満足度向上を目指し、シャワーステーションの展開やインフォメーションのコンシェルジュ化など、「サービスレベルの向上」「安全・安心・便利の追求」「地域と共に発展するエリア」に向けての取り組み、フリーペーパーやWeb等の媒体を活用した情報提供を実施。
	トイレの改良 ・便器数の見直し ・バリアフリー化 ・洗浄器付洋式便器の整備		<ul style="list-style-type: none"> SA・PAのトイレを、順次改良。(改良累計39カ所)山陽自動車道 龍野西SAや高松自動車道 府中湖PAで自然エネルギーを活用した「エコトイレ」を採用し、リニューアルオープン。 交通混雑期でのご利用が多いSA・PAにユニット式お手洗いを整備。 	★ ★	3K(暗い・汚い・臭い)から4C(明るい・清潔・快適・魅力的)+1E(環境配慮)を目指し、快適なお手洗い整備を継続。4C+1Eのさらなる進化として、「癒しの空間」を創造。
地域社会の活力をつなぐ	着実な高速道路ネットワークの整備	<ul style="list-style-type: none"> 高速道路ネットワークの整備、既存ネットワークの機能向上 品質管理の強化等による道路の耐久性向上 	<ul style="list-style-type: none"> 新設3区間(第二京阪道路など)およびIC・JCTの改良等については、計画どおり2009年度に完成。 管理も考慮した新基準を制定し、現場で継続的に品質管理を強化、耐久性向上の取り組みを推進。 	★ ★	引き続き、高速道路ネットワークの早期整備および既存ネットワークの機能向上に努めるとともに、品質管理体制の強化を継続的に図り、お客さまの利便性向上および安全安心の向上を目指す。
	防災機能の向上	<ul style="list-style-type: none"> 地域防災会議参画 地元自治体との協力体制構築 集中豪雨等への対応 	<ul style="list-style-type: none"> 高速道路沿線の自治体(97)の地域防災会議に加入し、地震などの有事の際の相互協力体制を構築。 管内の府県と「大規模災害発生時の相互協力に関する協定」を順次締結。 気象会社と共同で、集中豪雨等に対し初動体制の構築を早めるための研究に着手。 	★ ★	引き続き、地元自治体や関係機関との協働体制の構築を進めるとともに、管制センター機能の充実やのり面管理の検討など防災機能の強化を実施。小型気象レーダー(WITHレーダー)による観測を開始。
	地域活性化への支援と協働の促進	<ul style="list-style-type: none"> 沿線住民等との地域連携活動を実施 SA・PAの地域への開放 	<ul style="list-style-type: none"> 建設現場では、約100件以上の見学会や学習会を実施、高速道路管理で働く車や仕事内容を地域に紹介。 Win-Win(お互いにメリットが享受出来る)となる取り組みの拡大が課題。 地域への開放と地域産品の提供機会の拡大、ウェルカムゲートを設置(53カ所) 	★	弊社グループの経営資源を生かし、ステークホルダーニーズを反映した活動として体系的整理を継続を図る。

※達成度：★★概ね目標通り進捗 ★目標通り進捗できなかった

テーマ	重要課題	2009年度の主な取り組み項目 (一部2010年度の取り組みを含みます)	実施内容と評価(一部2010年度の取り組みを含みます)	達成度	2010年度の主な取り組み (2010年度以降のものも含みます)
子供たちに未来をつなぐ	環境への取り組みの推進	<ul style="list-style-type: none"> 環境基本計画2009の策定 環境施策(太陽光発電の導入等)を着実に実施 ISO14001の運用・改善および検証 環境施策実施に向けた組織設置 	<ul style="list-style-type: none"> 基本理念「環境基本方針」と目標・活動内容「実行目標計画」からなる「環境基本計画」を策定。実行目標計画47項目の活動に組み込み、40項目で目標を達成。残る7項目の達成が課題。 太陽光発電施設を513kW規模で導入。 技術本部新設にともない環境部を設置、推進体制を強化。 	★★	ISO14001の積極的な運用により、改正省エネ法に基づく削減メニューを環境基本計画2010に取り込みます。環境技術やノウハウを生かし、3つの基本方針(地球温暖化の防止、循環型社会の形成、沿道環境の保全と改善)に沿った事業展開を継続、推進。EV(電気自動車)普及にともなう充電インフラ整備を推進します。
	技術開発の促進	<ul style="list-style-type: none"> 大学・企業・グループ会社との連携強化、協働体制の確立 新技術・新工法の採用、知的財産の活用、技術開発の推進 技術者の育成、技術支援 	<ul style="list-style-type: none"> グループ会社や大学との研究開発体制を構築(3大学と協定締結実施)、課題の明確化と具体的研究の進捗。 共同研究・技術開発については、公募による3件の共同研究の開始。 グループ全体の技術力維持向上のため技術者育成・相互技術支援のマスタープランを作成、制度化。 	★★	「コンクリートの老朽化対策」や「ライフサイクルコスト最小化に向けた建設技術」など技術開発重点項目について、グループ会社や大学との連携をさらに強化。現地での適用性能試験を行いつつ基礎技術の開発を精力的に推進。
	経営実績を活用した海外事業の推進	<ul style="list-style-type: none"> アメリカにおける技術外販事業の発掘および形成 アフリカにおける継続的な技術支援 海外コンサルタント業務の継続等 	<ul style="list-style-type: none"> 開発途上国での技術支援として、維持管理専門家の長期派遣、技術セミナー開催、設計業務参入。 最新の点検技術による海外での維持管理業務参入を実施。 ODAベースの技術支援は相手国政府および関係機関との綿密な協議調整に時間を要することが課題。 	★★	当社グループの高速道路建設および維持管理に関するノウハウ・人材・技術を生かし、アメリカ、アジア、アフリカなどにおいて、高速道路事業の展開、ならびにさらなる技術支援を促進。
	社員が充実して働ける環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> 新人事制度の定着と納得感の向上 社員のキャリアサポートなどの実施 	<ul style="list-style-type: none"> 新人事制度については、運用状況のフォローアップを実施。さらなる社員への定着と納得感の向上を図ることが必要。 人材育成に関しては、総合職となった女性を支援する研修を継続して実施する必要がある。階層別研修や専門研修については、効率的・体系的に見直しを実施。キャリアアップ研修を実施し、キャリア相談窓口を設置。引き続き社員のキャリア開発を支援するとともに、高齢社員のさらなるモチベーション向上に努力することが必要。 	★★	新人事制度の定着と納得感向上のため、課題の抽出とその対応を継続。社会情勢の変化や現場の課題・ニーズに対応した人材育成方針について、社内で議論を行い能力開発体系の再構築を図るとともに自己啓発への支援を充実。キャリアアップ研修をより効率的に実施してキャリア自律を図るとともに、豊かな経験や長年のノウハウを持った高齢社員のモチベーション向上のための取り組みを実施。
人と社会・世界をつなぐ	社会問題解決への積極的な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> 西日本高速道路エリア・パートナーズ倶楽部による社会貢献活動の実施 災害復興支援(マッチングギフト)、森林再生支援 	<ul style="list-style-type: none"> テナント52社の協力も得てテーマに沿った支援(寄付等)を実施(支援先117カ所) 災害復興支援のマッチングギフトを実施(3件)、新たに森林再生支援(2カ所)の追加実施。 よりタイムリーな課題に対する支援を進め、社会において活動の輪が広がるような取り組みにすることおよびそのための周知を図ることが課題。 	★★	支援の輪が社会に拡大するきっかけとなるような社会貢献活動テーマの抽出と取り組みの継続。
	コンプライアンス、企業倫理の浸透	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス通報・相談窓口の円滑な運用を含めたグループ全体の体制確立 意識啓発のための周知ツールの作成および配布 コンプライアンス研修の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 西日本グループ行動憲章のもと、各社における社内相談窓口および弁護士によるグループ共通の外部窓口(4地区)を設置。 西日本グループ全体の取り組みとして、コンプライアンスブックの配布、ブロック会議、ITを活用した意識啓発等を実施。 中堅幹部や新入社員を対象とした研修等において、コンプライアンス意識の向上を目的とした講義を実施。 社員アンケートにおいて「取り組みは十分で効果が出ている」との回答がやや上昇(31%⇒32%) 	★★	グループ全体におけるコンプライアンス意識のさらなる浸透・定着に向けて、これまでに実施した活動について個々に改善を加えつつ、継続的に教育・啓発活動を実施。
	リスクマネジメントの実効性向上	<ul style="list-style-type: none"> リスクの検証や分析の実施 リスクマネジメントに対する意識の浸透 グループ各社におけるリスクマネジメント体制の構築 	<ul style="list-style-type: none"> 経営リスク管理委員会を開催、リスクの検証や分析を実施。 事例等の周知、各職場ごとのミーティングを実施。グループ会社を含むマネジメント体制を構築。 社員アンケートにおいて「取り組みは十分で効果が出ている」との回答が上昇(24%⇒27%)。さらに、向上を図ることが必要。 	★★	グループ全体のリスクマネジメント体制構築が完了したことから、リスクマネジメントに関するさらなる周知徹底を図るとともに、浸透状況を把握した上で、必要な改善策を継続実施。
	情報セキュリティ対策の推進	<ul style="list-style-type: none"> 社内ネットワークの回線・機器の冗長化(回線のバックアップ体制構築) 情報漏洩をしない・させない環境づくりの推進 グループ会社を含めた自主検査の実施 	<ul style="list-style-type: none"> システム障害を回避し、事業継続性を確保する取り組みを複数年計画にて実施、2009年度で概成。 ファイルのアクセス記録、メール添付情報の自動暗号化等のシステムを導入。 グループ会社を含めたセキュリティ対策浸透度のセルフチェックを実施。今後ともセキュリティ意識の維持およびさらに向上を図る。 社員アンケート結果において「取り組みの効果が出ている」との回答が上昇(27%⇒47%)。さらに向上を図る。 	★★	信頼性の高いシステム環境の整備、情報漏えい対策の実施、グループ会社を含めた自主検査などを継続的に実施。

第三者意見



特定非営利活動法人
サステナビリティ
日本フォーラム 代表理事
環境監査研究会 代表幹事
後藤 敏彦 氏

「つなぐ」をキーワードとされているのは素晴らしいと感じました。「ステークホルダーを起点としたCSRマネジメント」ともつながっており一貫しています。

ただ、以前もコメントさせていただいたことですが、環境問題への対応が「未来をつなぐ」の中に入れられています。高速道路を建設するにあたっては生態系を断ち切りかねないなど環境への影響が少なくないため、生物多様性を含め環境をもう少し大きく扱われても良いのではと考えます。

安全への多様で真摯な取り組みは、データの記載等で「見える化」も図られており素晴らしいのですが、昨年のゲリラ豪雨等から得られた教訓等がもう少し記載されていると継続性が増します。

国際社会への展開が視野に入ってきました。貧困撲滅、地球温暖化対策等、またBOP(Base of the Pyramid)ビジネス[※]などで途上国が先行き経済の主戦場となるトレンドの中で、どうインフラ整備にかかわっていくか。「人とのコミュニケーション」

というのは至言と考えます。グローバル・コンパクトの関連資料等も活用され着実に進展させられることを大いに期待したい。

社員も参加する多彩な社会貢献は素晴らしいです。ただ、海外での支援は戦略的フィランソロピーを心がけるべきと考えます。事業展開の前段階としての人脈作り等に役立たせることなどです。

初のステークホルダー・ダイアログで地域からの期待が大きかったことがわかりました。「Win-Winとなる取り組みの拡大が課題」と総括されていますが、ぜひ、目標化され本業としての進展を期待したい。

CSRとほとんど同義語でESGが使われますが、“G”はガバナンスで企業品質向上ととらえてもよい言葉です。監査、コンプライアンス、リスクマネジメント等はすべて企業品質、即ち企業ブランド向上のための取り組みという認識をもっと強化されたら良いと考えます。また、さまざまなCSへの取り組みとCSRの関連が分かるようにすると良いと思います。

報告書に関して、冊子版、ウェブ版、パンフレット版の位置付けを明確にされたことは評価できます。ただ、環境情報について必ずしもグループ・連結すべての範囲が網羅されていないようなので、早い時期に全体把握されることをお勧めします。

最後に、報告書の読者層は専門家から一般へ広がりつつあります。専門用語、業界用語については脚注などで説明されるともっと親しみ易くなると考えます。

※主として、途上国の低所得階層（年収3000ドル以下、全世界の人口の約7割、40億人）を対象とした持続可能な、現地でさまざまな社会課題（水、生活必需品・サービスの提供、貧困削減等）の解決に資することが期待されるビジネスのこと。

第三者意見をうけて

今回は、前回に引き続きCSR全般と環境問題にお詳しい後藤敏彦先生と、消費者視点からCSRのあり方にお詳しい辰巳菊子先生に、貴重なご意見を賜りました。深く感謝申し上げます。

後藤先生からは、社員が参加する社会貢献活動に対する評価をいただく一方、生物多様性を含めたグループ全体で取り組んでいる環境情報の把握・充実と、ゲリラ豪雨等から得た教訓の記載、国際化社会への展開を視野に入れた対応などについて、ご指摘をいただきました。

辰巳先生からは、高速道路の資産価値向上やお客様満足度の向上への取り組みについて評価をいただく一方で、一般道の道

路管理者との連携に関する課題や、「子供たちに未来をつなぐ」経営について、一層の努力が必要とのご意見もいただきました。

今後は、「子供たちに未来をつなぐ」経営についても、高速道路が社会的インフラとしての使命を果たし、社会の持続的発展へと“つなぐ”媒体となるよう、グループ全体で取り組んでいる環境情報の把握や環境に配慮した経営内容の明確化と評価分析を進めてまいります。

ゲリラ豪雨の対応については、予防保全の考え方に則り、外部連携も図りながら100%の安全・安心のための継続的な技術開発等に取り組むとともに、得られた教訓を今後活かせるよう努



社団法人
日本消費生活アドバイザー・
コンサルタント協会
常任理事・環境委員長

辰巳 菊子 氏

今年のトップメッセージでは、NEXCO西日本の経営戦略の中核に据えたCSRを整理し、具体的な活動を「4つのつなぐ」に明確化されています。いずれの「つなぐ」もその先に人が見え、とても暖かいものを感じました。NEXCO西日本の宝物です。そして高速道路という基盤となる資産をさらに磨き、価値を高めていくことで、世界の発展にも貢献したいというメッセージにはぜひ応援しなければと思われました。

今回、SA・PAやお客さまセンター、料金所、道路管制センターなどお客さまとの接点である施設を視察させていただき、お客さまにご満足いただきたいというNEXCO西日本の思いがひしひしと伝わりました。年間82万件というお問い合わせを自社で受け、うち5千件以上を全社で共有し対応されています。満足度調査も毎年継続し、重要度が高く満足度の低い要改善項目を分析、確認し公開する姿勢は社会との約束になります。また、お客さま目線でないと気付かないSA・PAのトイレの手荷物用フックを低い位置に追加するなど、きめ細かな反映な

めてまいります。

また、道路ネットワークの資産価値向上には、社外連携も含めて取り組みの視野を広げる必要があるというヒントもいただきました。一般道の道路管理者との連携については、これまで以上にお客様視点での連携強化に努めてまいります。

さらに、国内で培った技術ノウハウの海外展開や社会貢献に取り組むよう、CSRの意識向上に結び付けてまいりたいと思います。

今回のコミュニケーションレポートは、2009年版に引き続き、地域の皆さまの関心が高く、当社グループが重要課題として掲

どもすべては多くのお客さま満足につながります。

もう35年も前になりますが、初めて自分で車を買って運転をし始めた私は、今は亡き父から真剣に、「道は人が行き来をするところだから人の首という字が文字の中にある。それなのに今は車が幅を利かせ危ないことこの上ない。車を運転する時は、人に遠慮をなさい」と言われたことが忘れられません。その点、歩く人のいない高速道路は何よりも安心できる道路ではないかと思っています。また、渋滞がなければ一定速度走行ができる高速道路は環境負荷も一般道より明らかに少ないはずです。しかし、一般道との接点である出入口、特に一般道から高速道路への入口の案内といった道路管理者間の連携についての視点が今回は足りないように見受けました。高速道路を通る方が安全でかつ環境負荷も低いといった情報がデータとともにもっと必要ではないかと思います。そのため料金であれば受益者としての負担も当然必要と考えます。料金問題は現状国策が関連し複雑ですが、お客さまにはその説明がなされ、納得してもらうことが重要と考えます。

最後に、現在のお客さまの声は聞くことができて、未来の子どもたちの声は聞くことができません。つまり道がどれだけ整えられても、地球が健康でなければ、持続可能な暮らしは存続しないのです。「子どもたちに未来をつなぐ」経営にいかん力を注いで下さるか、見守っていかせていただきたいと思います。

げているテーマに即した内容に絞り込み、現場の社員の声や思いを中心とする内容としました。また、地域との双方向コミュニケーションツールとして活用することを目指して、冊子版、ウェブ版、パンフレット版を作成し、その位置付けも明確にしました。引き続き、読みやすく、分かりやすい工夫にも努めてまいります。

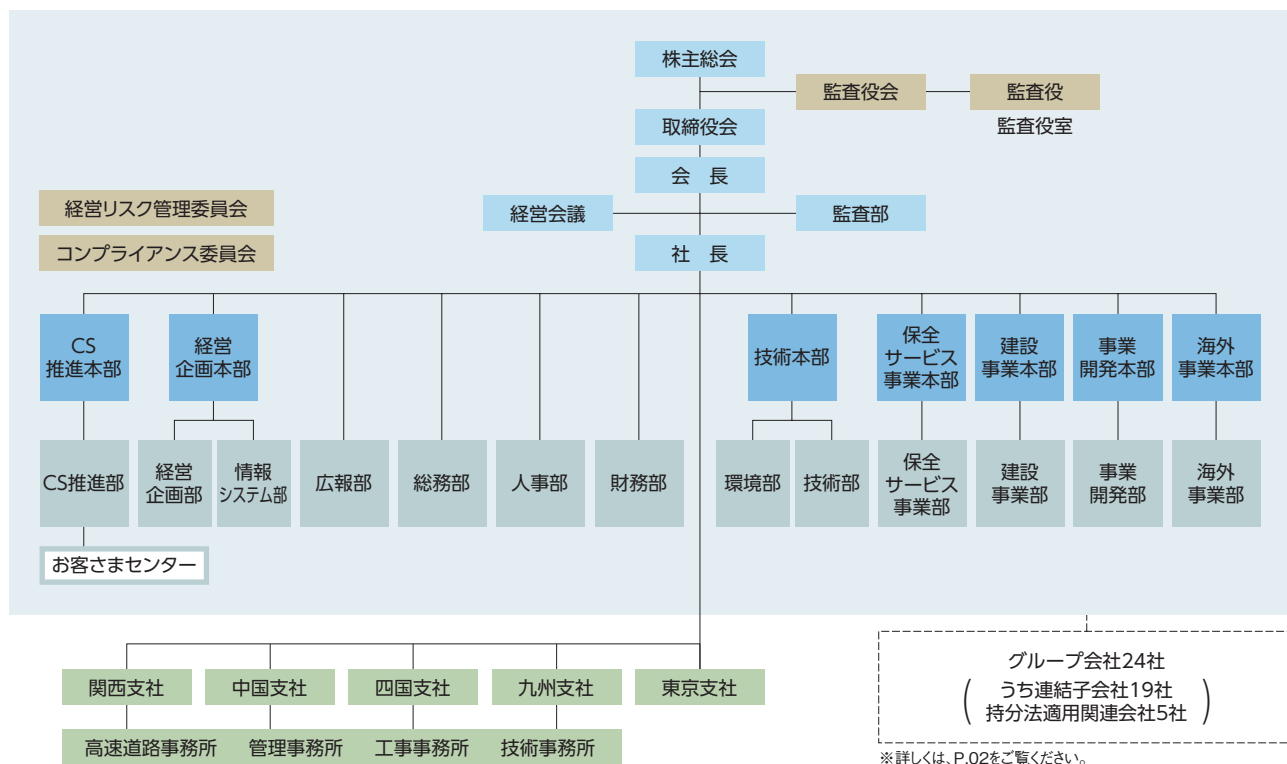
今後、先生方からいただいた貴重なご意見も参考に、地域やステークホルダーとのコミュニケーションを積極的に図りながらCSR活動を推進し、より一層、社会の信頼を得られるよう努めてまいります。

広報部 部長 **北田 正彦**

NEXCO西日本グループの業務執行体制

業務執行体制

2010年10月1日現在



民営化の概要

NEXCO西日本は、右の3つを目的とする旧道路関係4公団民営化において、旧日本道路公団 (JH) の3分割により2005年10月1日に設立されました。

なお、道路関係4公団は下図のとおり、高速道路資産を保有し、その債務の返済を実施する独立行政法人日本高速道路保有・債務返済機構 (以下、高速道路機構) から、高速道路資産を借り受け、運営管理を実施する6会社に分割されています。

民営化の目的

- 1 旧道路関係4公団合計で、約40兆円にのぼる有利子債務を確実に返済すること。
- 2 必要な道路を、会社の自主性を尊重しつつ、早期に、できるだけ少ない国民負担のもとで建設すること。
- 3 民間企業のノウハウを発揮し、多様で弾力的な料金設定を実現し、お客さまに多様なサービスを提供すること。



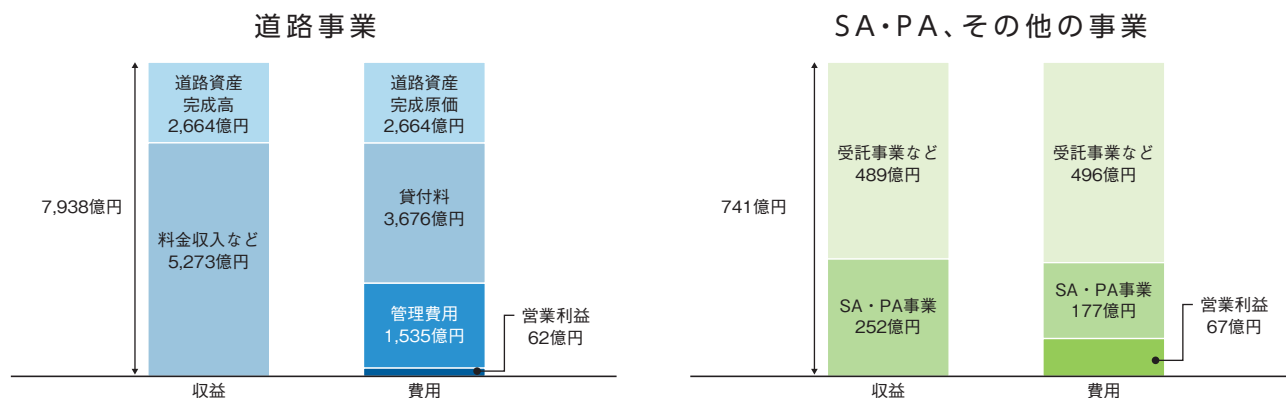
NEXCO西日本グループの財務状況

財務状況

道路事業とサービスエリア・パーキングエリア（SA・PA）、その他の事業に会計を区分しています。2009年度は、道路事業において、料金収入などからあらかじめ定められた高速道路機構への貸付料や必要な管理費用を支出し、営業利益は62億円でした。

SA・PA、その他の事業においてはSA・PAでの営業、駐車場事業のほか、国からの受託事業などがあり、営業利益は67億円、全体では営業利益が130億円、当期純利益は67億円でした。

2009年度連結損益計算書



※民営化後のスキームについては、P.3をご覧ください。
※端数処理の関係により合計が一致しない場合があります。

着実な賃借料の支払い

当社の収益と費用

全体収益(単体)

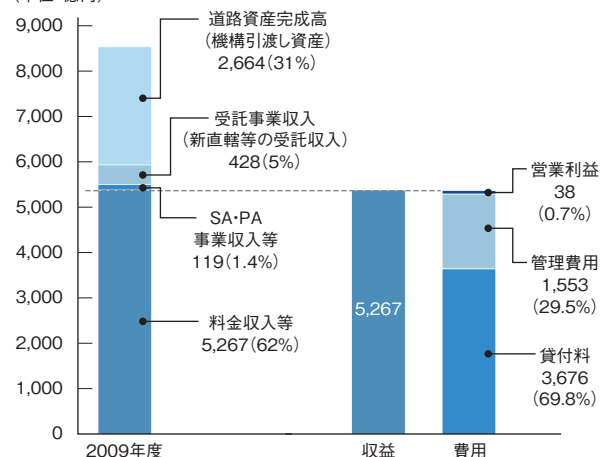
・収益の6割が高速道路の料金収入、3割が道路資産完成高

高速道路管理事業の費用構成

・営業費用の約7割を賃借料として機構に支払い
・残る約3割で適正な道路管理を実施

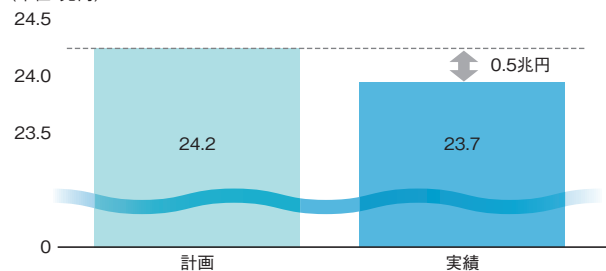
合計8,480億円

(単位: 億円)



保有・債務返済機構における債務残高

(単位: 兆円)



出典: (独)日本高速道路保有・債務返済機構
「決算に合わせて開示する高速道路事業関連情報(平成21年度)」



ブランドネーム:NEXCO(ネクスコ)西日本

会社の英語表記「West **N**ippon **E**xpressway **C**ompany Limited」の頭文字の一部からとりました。このブランドネームは、同時に、私たちの姿勢や熱意を示した―“みち”とともに、“みち”の先へ―を表す「Next(次なる)」と、「Co(「共に」を表す接頭語)」の2つの語を包含しています。

ロゴマーク

NEXCOの頭文字「N」を3次的に造形することによって、未来へと続く高速道路のダイナミズムを表すと同時に、「道を走ること」がもたらしてくれる心の躍動感を表しています。また、組み合わせるロゴタイプは、丸みと広がりを持たせたボールド書体によって、ゆとりのある道路空間を表現するとともに、高速移動中でも高い視認性を実現しています。

ブランドカラー「ネクスコ・ブルー」

西日本・南日本の海と空の明るさをイメージした、鮮やかで清澄感のある青色です。



森林管理協議会(Forest Stewardship Council)で認証された森林およびその他の責任ある由来の原料を含む「FSC認証紙」を使用しています。



大気汚染の原因となるVOC(揮発性有機化合物)の発生を減らすため、植物性的大豆油インキを使用しています。