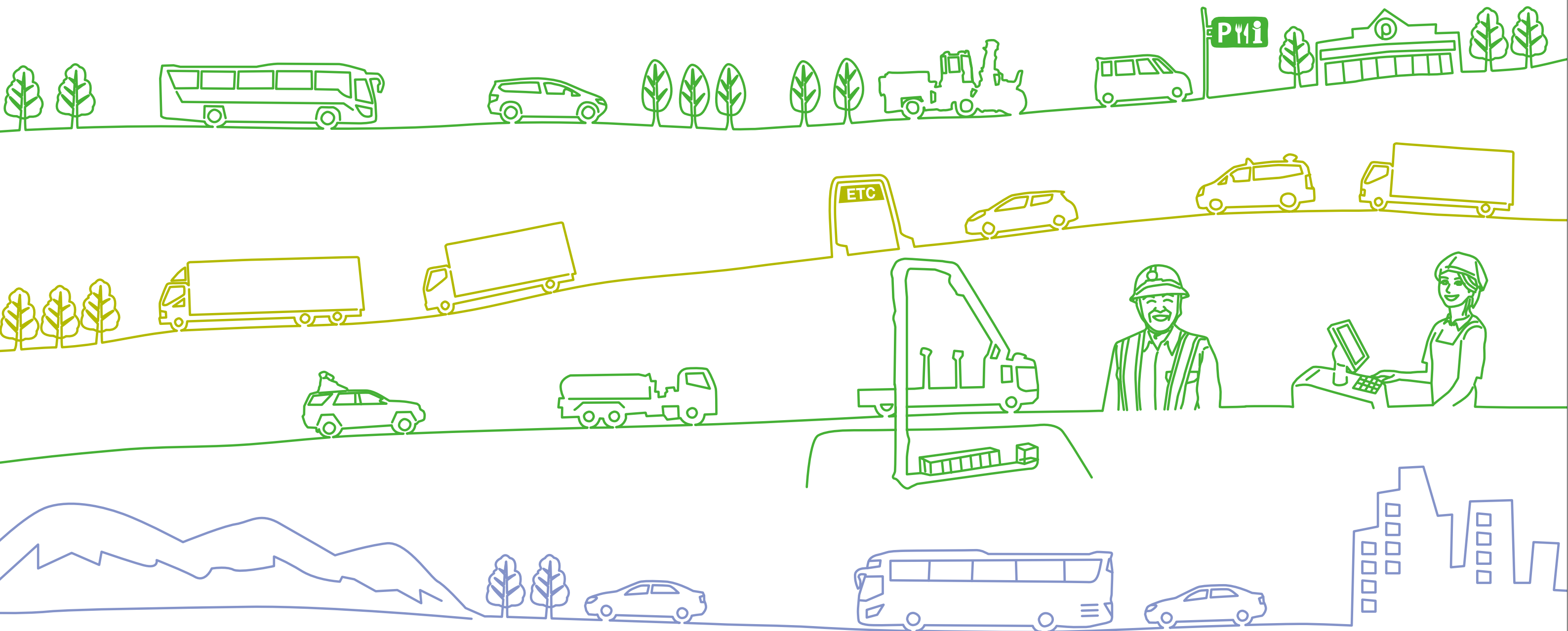


NEXCO東日本 レポート 2016



東日本高速道路株式会社

〒100-8979 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビルディング(総合受付15F)

NEXCO東日本 お客さまセンター

0570-024-024

(PHS・IP電話のお客さま:03-5338-7524)

<http://www.e-nexco.co.jp/>

UD FONT
by MORISAWA
見やすいユニバーサルデザインフォント
を採用しています。

(2016年7月発行)

あなたに、ベスト・ウェイ。



INDEX

■ Top Commitment	4	
■ NEXCO東日本グループの経営	6	
■ トピックス	● 創立から10年間の取り組み	
	● 安全・安心・快適・便利な高速道路	10
	● 広がる高速道路ネットワーク	12
	● 個性豊かに進化したSA・PA	14
地域をつなぎ、地域とつながる		
■ お客さまとともに	● 高速道路の管理運営	18
	● サービスエリア・パーキングエリア	32
	● 高速道路関連ビジネス	36
	● お客さまの声の状況	38
	● 高速道路の建設	40
	● 地域社会との連携	43
■ 地域社会とともに	● 海外事業	48
■ 国際社会とともに	● 環境に関する取り組み	50
■ 環境とともに	● 債務返済と資金調達	60
■ 国民・株主・投資家とともに	● 取引関係	64
■ 取引先とともに	● 職場環境	66
■ 社員とともに		70
■ 信頼される企業を目指して		73
■ 第三者意見		74
■ ガイドライン対照表		

会社概要

社 名	東日本高速道路株式会社 East Nippon Expressway Company Limited
所 在 地	東京都千代田区霞が関三丁目3番2号 新霞が関ビルディング
設 立	2005年10月1日
資 本 金	525億円
社 員 数	2,216人(2016年3月31日現在)※
事業内容	高速道路の管理運営・建設事業、サービスエリア事業、駐車場事業、高架下活用事業、トラックターミナル事業、カード事業、ウェブ事業、ホテル事業、海外事業 など
営業延長	3,842km(2016年7月1日現在)
インターチェンジ	431ヵ所(2016年7月1日現在)
スマートIC	42ヵ所(2016年7月1日現在)
利用台数	1日平均280万台(2015年度実績)
料金収入	8,064億円(2015年度実績)
建設延長	146km(2016年7月1日現在)
サービスエリア・パーキングエリア	321ヵ所(2016年7月1日現在 上下線別)
店舗総売上額	1,409億円(2015年度実績)

※ 社員数は就業人員(社外への出向者を除き、社内への出向者を含みます。)

● 報告対象組織

NEXCO東日本およびグループ会社28社

● 報告対象期間

2015年4月1日～2016年3月31日
(一部期間外の活動なども掲載しています)

NEXCO東日本は
「国連グローバル・コンパクト」
に参加しています。



● 編集方針

「NEXCO東日本レポート」は、NEXCO東日本グループの高速道路事業や、高速道路事業を通じた社会の持続的な発展に向けての取り組みをステークホルダーの皆さまにお伝えするために発行しています。「NEXCO東日本レポート」は、冊子版と詳細情報を記載したWeb版をご用意しており、どちらも弊社コーポレートサイトからダウンロードいただけます。



取締役会長
岩沙 弘道

代表取締役社長
廣瀬 博

私たちNEXCO東日本グループは、
新潟県および長野県の一部を含む関東以北から北海道までの
高速道路の管理運営事業、建設事業、サービスエリア事業および
高速道路関連ビジネスを行っています。
NEXCO東日本は、昨年創立10周年を迎えました。
これまでのご支援に深く感謝申し上げます。
今後も、地域・国・世代を超えた豊かな社会の実現に向けて、
「つなぐ」価値を創造し、あらゆるステークホルダーの皆さまに
貢献する企業として成長してまいります。

あな に、ベ ス ト・ウ ェ イ。



皆さまに『ベスト・ウェイ＝最良の選択・最高の道』を
お届けできるよう、私たちはこれからも
全力で走り続けたいと思います。

高速道路という公共インフラ事業を担うNEXCO東日本グループの社会的使命は、「安全・安心・快適・便利な高速道路サービスをお届けすること」、「元気な地域社会づくりに貢献すること」、「緊急時・災害時には、命の道としてしっかりとお役に立つこと」の3つです。

第一の使命「安全・安心・快適・便利な高速道路サービスをお届けすること」を確実に果たすために、NEXCO東日本グループの社員は一人として、24時間365日、細心の注意を払いながら事業を運営しています。さらに、これからの高速道路に、「ゆしさ」と「美しさ」を加えるために、高速道路の景観整備や休憩施設の一層の充実を図り、お客さまの心に響くようなサービスをお届けしてまいります。

第二の使命「元気な地域社会づくりに貢献すること」を実現するために、NEXCO東日本グループは、これまでも高速道路ネットワーク化を進めることで、物流の効率化、地域の雇用や新しい産業の創出、地域連携の強化などに尽くしてまいりました。今日、「地域創生」が提唱されている状況を踏まえ、休憩施設を地域の皆さまが集う賑わいのある場所にすることや、地域とともに観光振興を推進することなどにより、地域の活性化に向け、より一層貢献してまいります。

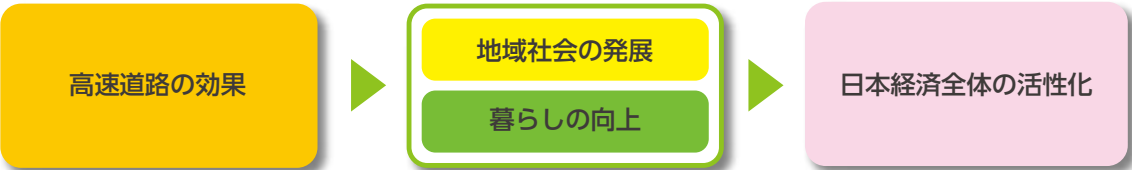
第三の使命「緊急時・災害時には、命の道としてしっかりとお役に立つこと」は、NEXCO東日本グループに期待されている重要な役割です。災害発生時には損壊した道路の迅速な復旧により、被災者の皆さまの避難、自衛隊・警察・消防などによる救助・支援物資の輸送に対応できるよう、可能な限りの想定と十分な準備や訓練を積み重ね、災害に備えてまいります。

NEXCO東日本グループは、これらの社会的使命を着実に果たしながら、高速道路に対する皆さまのご期待に応え、持続可能な社会づくりに取り組んでまいります。
今後とも、皆さまのご理解とご支援を賜りますようお願い申し上げます。

NEXCO東日本グループ 経営理念

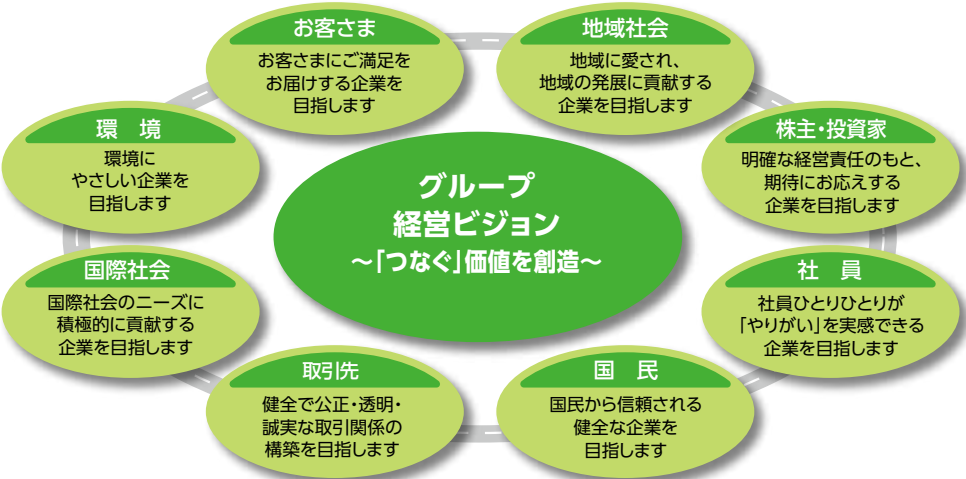
経営理念

NEXCO東日本グループは、高速道路の効果を最大限発揮させることにより、地域社会の発展と暮らしの向上を支え、日本経済全体の活性化に貢献します。



経営ビジョン

NEXCO東日本グループは、地域・国・世代を超えた豊かな社会の実現に向けて、「つなぐ」価値を創造し、あらゆるステークホルダーに貢献する企業として成長します。



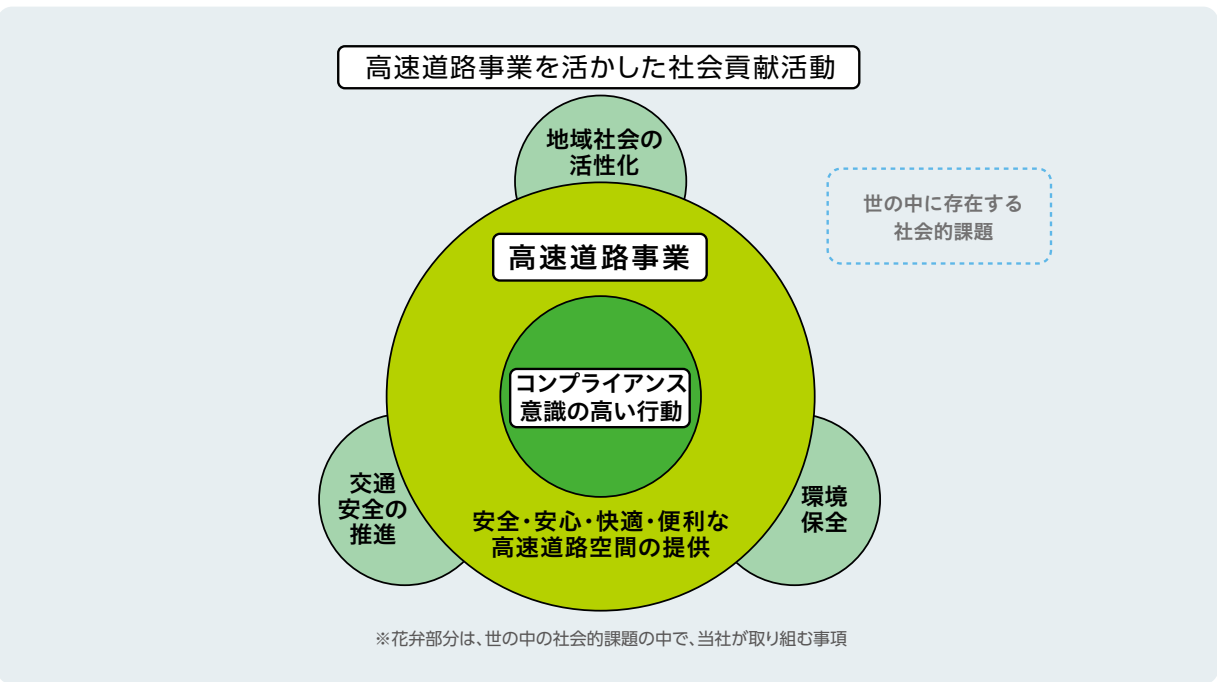
経営方針

- お客さまを第一に考え、安全・安心・快適・便利を向上させます。
- 公正で透明な企業活動のもと、技術とノウハウを発揮して社会に貢献するとともに、的確な企業情報の発信を行います。
- 終わりのない効率化を追求するとともに、経営資源を最適に活用することにより、お客さまサービスと企業価値を向上させ、健全な経営を行います。
- 社員各自の努力とその成果を重視し、チャレンジ精神を大切にします。
- 「お客さま」、「地域社会」、「国際社会」、「国民」、「環境」、「株主・投資家」、「取引先」、「社員」などのあらゆるステークホルダーに貢献するCSR経営を推進します。

NEXCO東日本グループが取り組む CSR 活動の姿

NEXCO東日本グループのCSRキーワード
「地域をつなぎ、地域とつながる」

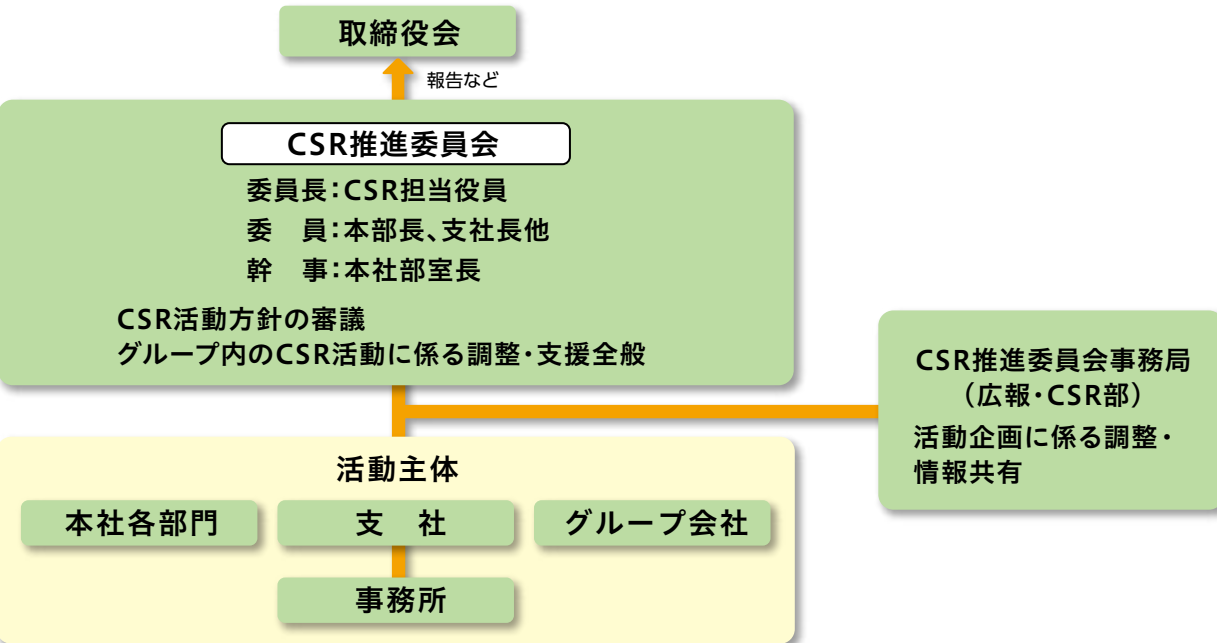
グループ経営理念・経営ビジョンの実現



NEXCO東日本グループのCSR宣言

NEXCO東日本グループは、経営理念及び経営ビジョンの実現を目指して、「地域をつなぎ、地域とつながる」をキーワードにCSRの取り組みを進めます。

CSR推進体制



NEXCO東日本グループ 長期ビジョン・中期経営計画

NEXCO東日本グループは、グループの企業価値を更に高め継続して使命を果たし続けるため、民営化20年後を見据えた平成37年(2025年)に達成したい姿をまとめた『長期ビジョン2025』を定め、平成26年度から平成28年度までの3年間で「着実に事業を遂行し将来の飛躍につなげる期間」と位置づけ、『中期経営計画(平成26～28年度)』を策定しました。

長期ビジョン 2025

1. 国民から信頼されている企業 ～ Reliable

安全・安心を最優先に、老朽化する高速道路の確実な維持管理など持続可能な社会の実現に向けた取組みを先駆的に進めるインフラ事業者の見本となるような企業になっている。

2. お客さまに必要とされている企業 ～ Required

最小のコストで最大の満足を提供することを常に追求し、情報通信技術などを取り入れた新しい価値をお客さまに提供している。

3. 地域社会の期待に応えている企業 ～ Responsible

地域社会との強い信頼関係が確立され、高速道路ネットワークや資産を活かした地域社会への貢献、地域社会との共存共栄につながる様々な取組みを継続的に行っている。

4. 国際社会から認められている企業 ～ Recognized

高い技術力を活かし、国際社会のニーズに応えるために海外との信頼関係や海外での事業実施のノウハウを築いている。

5. 社員がやりがいを実感している企業 ～ Rewarding

事業を通じて「つなぐ」価値を創造することが、社員のやりがいにつながる企業文化が確立されている。

中期経営計画

■基本方針と主な戦略

基本方針 1：技術革新により道路の高度化を進め、より安全・安心、快適・便利な高速道路を最小のコストで実現する

- 24時間365日、安全で安心できる高速道路空間を提供し、お客さまの信頼を得ることに努めます
- お客さまのニーズや利用スタイルに応じた快適さと利便性を感じる質の高いサービスを追求します
- プロジェクトマネジメント力を駆使して、経営資源を最大限有効に活用しながら、着実に建設事業を進めます
- 最先端の技術を取り入れ、維持管理し易く、より安全で高質かつ誰にでも使い易い高速道路空間を創出します
- 安全を最優先とした技術開発を推進します
- 居心地の良い時間と空間を提供できるSA・PAを展開します

基本方針 2：企業活動を通じて地域社会への貢献を目指すとともに環境保全への取組みを進める

- 雪・地震の際には地域生活を支えるなど、高速道路の管理事業を通じ社会的使命と責任を果たします
- 高速道路整備やコンサルティング業務等を通じて地域社会へ貢献します
- 地球温暖化防止、循環型社会の形成、環境負荷の低減に資する取組みを推進します
- 地域・お客さまとの「つながり」を形にできる細やかな施策を展開します
- あらゆるステークホルダーに貢献するCSR経営を推進します

基本方針 3：グローバルな視点を持ち、新たな分野に事業を拡大することで、経営基盤の強化を図る

- 市場拡大を見据え技術マーケティングの展開力を強化します
- 将来の『飛躍』につながる事業化の可能性を追求します
- グローバル・ネットワークの構築を推進し、海外事業の展開と社員の活躍の場を拡大します

基本方針 4：目指すべきグループ像を実現するための企業文化を構築する

- 高速道路のプロ集団として、グループ一丸となり不断の道路管理を行い、未来に向け、一層マネジメント力を高めます
- 効果的・効率的な企業活動を目指し、ITマネジメントの推進のもと、不断の業務改善を図ります
- 会社の業績向上に資するため、経営管理力や現場力などの開発・強化につながるような人材を確保し、育成します
- あらゆるステークホルダーのさらなる理解・共感につながる積極的な広報活動を行います

■主な指標

業務の領域	カテゴリー	指標項目	平成26年度	平成27年度	平成28年度
高速道路事業	安全・安心	道路構造物保全率(橋梁)★	91.1%	92.7%	93.6%
		道路構造物保全率(舗装)★	96.5%	95.9%	95.9%
		道路総点検完了率※1	62%	100%	—
		死傷事故率★	6.7件/億台和	6.7件/億台和	6.7件/億台和
	お客さま満足度	総合顧客満足度(総合CS(5点満点))★	3.61	3.64	3.67
	快適性 利便性	本線渋滞損失時間★	712万台・時	712万台・時	712万台・時
		路上工事時間★	73時間/km・年	73時間/km・年	73時間/km・年
		冬期営業率	99.7%	99.7%	99.7%
		新規開通延長	92km	52km	0km
		新設JCT数	0箇所	1箇所	1箇所
		新設スマートIC数	1箇所	4箇所	5箇所
関連事業 (SAPA・その他)	満足度	顧客満足度(営業施設のCS)※2	1.0以上	1.0以上	1.0以上
	成長性	SA・PA店舗売上高(飲食物販)	1,006億円	1,034億円	1,042億円
		新規事業プロジェクト・調査件数	概ね10件	概ね10件	概ね10件
会社の経営基盤 (つなぐ価値を目指す取組み)	環境配慮	道路管理事業におけるCO2排出量	59.9トン-CO2/km	58.9トン-CO2/km	58.5トン-CO2/km
	成長性	研究開発費	11.1億円	11.4億円	11.5億円
		社員1人当たりの研修時間	32時間/人・年	36時間/人・年	40時間/人・年
	効率性	インセンティブ助成獲得額	4億円	3億円	3億円
		年間総実労働時間	2,080時間	2,040時間	2,000時間
	社会貢献 地域連携	CSRレポートに対する評価 (5点満点)	4以上	4以上	4以上

※1 道路総点検完了率とは、これまで5年以内を基本に実施してきた第三者被害想定箇所の詳細点検を限定的かつ集中的に実施するものの完了率
※2 大型SCや駅ビルと比較し、それらの評価点平均を常に上回るよう設定(弊社店舗の評価平均点/市中店舗の評価平均点)
★印を付したものはアウトカム指標として(独)日本高速道路保有・債務返済機構が公表

損益状況の実績(連結)

(億円)			
事業	科目	平成26年度	平成27年度
高速道路事業	営業収益	10,312	10,105
	料金収入	7,774	8,064
	道路資産完成高	2,454	1,958
	その他の営業収益	83	82
	営業費用	10,268	9,972
	道路資産賃借料	5,601	5,818
	道路資産完成原価	2,454	1,958
	その他の営業費用	2,212	2,195
	営業利益	43	133
	営業費用	603	695
関連事業 (SAPA事業、 受託・その他の事業)	営業収益	629	720
	営業費用	603	695
全事業営業利益		68	159

※単位未満を切り捨て表示しているため、表上の計算は合わない場合があります。

これまでも、そしてこれからも安全・安心・快適・ 便利な高速道路サービスをお届けします。

安全・安心・快適・便利を支え続ける高速道路の管理の取り組み

■安全・安心に向けた取り組み

安全・安心な走行環境を保つため、日常的な構造物の点検や、交通管理巡回、冬季の交通確保に向けた雪氷対策、道路構造物の劣化に大きな影響を与える重量超過等の法令違反車両の取り締まり強化などに取り組んでいます。



▲日常の維持管理
安全に走行していただける道路環境を保つために、日常的に点検や清掃作業を実施しています。



▲交通管理巡回
24時間365日高速道路を巡回し、交通状況や道路状況の把握を行っています。



▲雪氷対策
冬季においても、安全な交通を確保することを使命とし、除雪作業や凍結防止作業など雪氷対策を実施しています。



▲法令違反車両の取り締まり
重量超過等の法令違反車両の取り締まりを警察と連携して行っています。

■快適・便利に向けた取り組み

渋滞の解消・緩和に向けた付加車線事業や、地元自治体などと連携した企画割引「ドラ割」に取り組んでいます。



▲渋滞解消・緩和対策(付加車線)
高速道路の更なる快適性向上のために、渋滞が顕在化している箇所において、付加車線の設置(車線の増設)を行っています。



▲企画割引「ドラ割」
訪日外国人旅行者向けの割引や観光利用促進を目的とした割引など、地域と連携した「ドラ割」を実施しています。



更なる「安全・安心」の確保に向けた取り組み

■高速道路の長期保全の確立に向けた取り組み(高速道路リニューアルプロジェクト)

老朽化が進む高速道路において、高速道路ネットワークの機能を永続的に活用していくことを目指し、高速道路の構造物の大規模更新・修繕事業について、2015年度より事業に着手しました。この大規模更新・修繕事業の必要性を更に浸透させることを目的として、各高速道路会社で共通する事業呼称を「高速道路リニューアルプロジェクト」とし、ロゴについても決定しました。

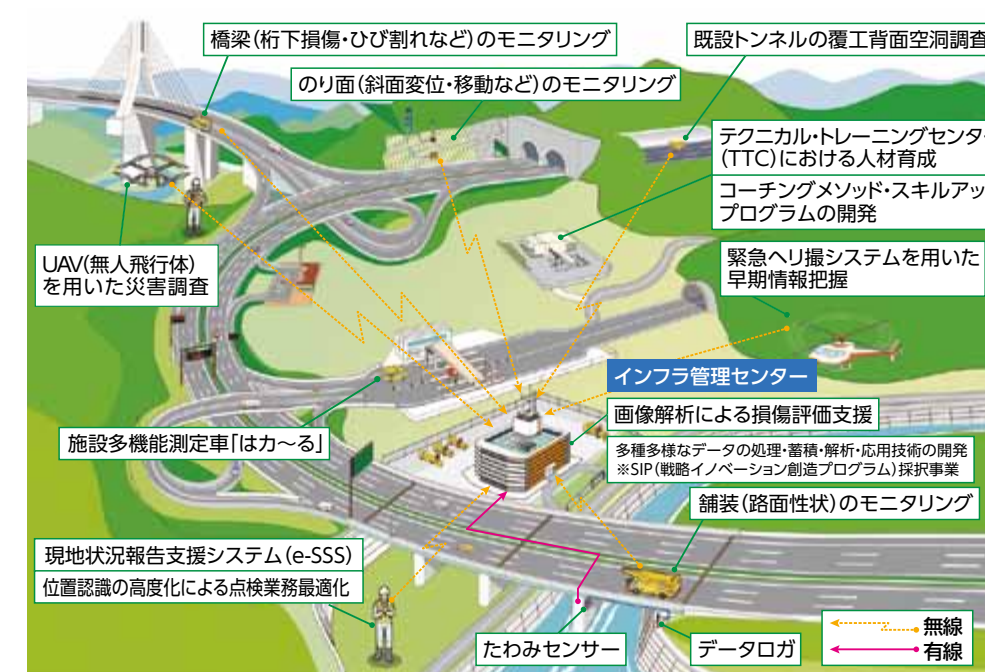


▲高速道路リニューアルプロジェクトのロゴ

◀床版取替工事

■スマートメンテナンスハイウェイ構想(SMH:Smart Maintenance Highway)

社会インフラの老朽化に伴う維持管理・更新・マネジメント技術のあり方について、NEXCO東日本グループでは、長期的な道路インフラの「安全・安心」の確保に向け、2013年に「SMH構想」を公表し、その実現に向け取り組んでいます。SMH構想とは、ICTや機械化などを積極的に導入し、技術者と融合した総合的なメンテナンス体制を構築することで、NEXCO東日本グループ全体のインフラ管理力を高度化・効率化させる2020年度までの最重要プロジェクトです。



▲SMH構想の全体イメージ



▲UAVにより現場の災害状況を遠隔地で把握可能となった

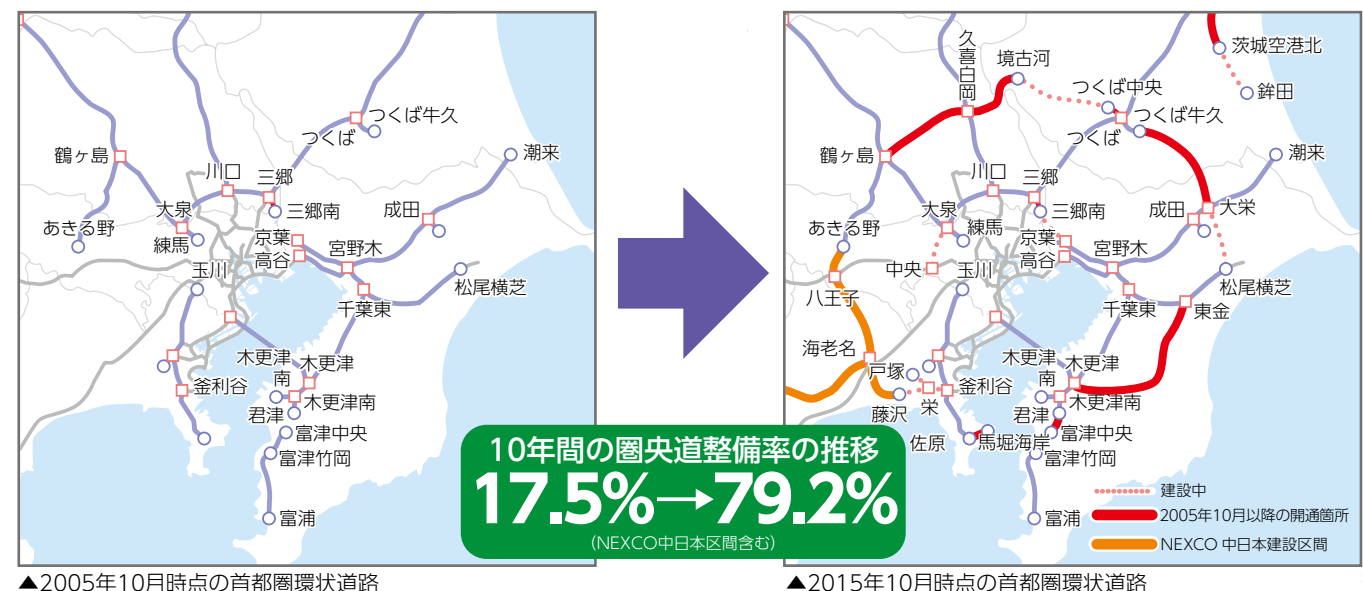
広がる高速道路ネットワーク

■着実なネットワーク整備の推進



■首都圏環状道路の整備の推進

首都圏を囲む三つの環状道路のうち最も外側に位置する圏央道。計画延長約300kmのうち、この10年間で約190kmが開通し、2016年度末には約9割の開通が見込まれます。2015年10月には桶川北本IC(埼玉県桶川市)―白岡菅蒲IC(埼玉県久喜市)間が開通し東名高速、中央道、関越道、東北道が圏央道で連結したことで、多くの自動車が都心の渋滞を回避することができ、東北道 久喜白岡JCTから東名高速 海老名JCTまでの移動時間が大幅に短縮されました。

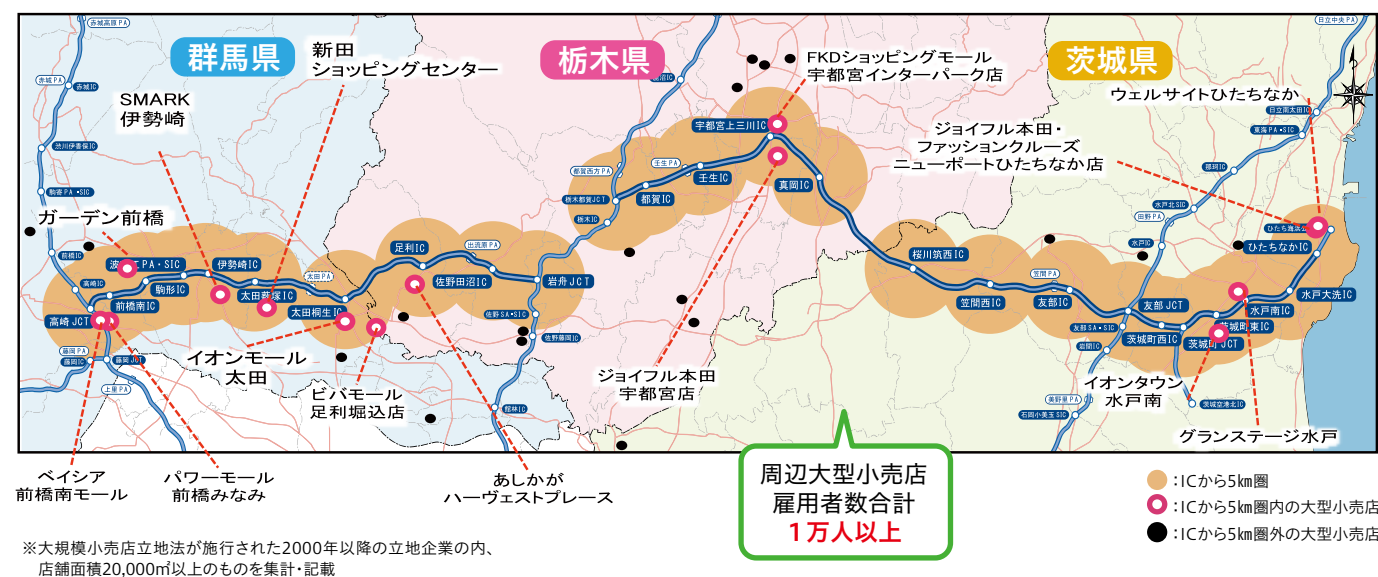
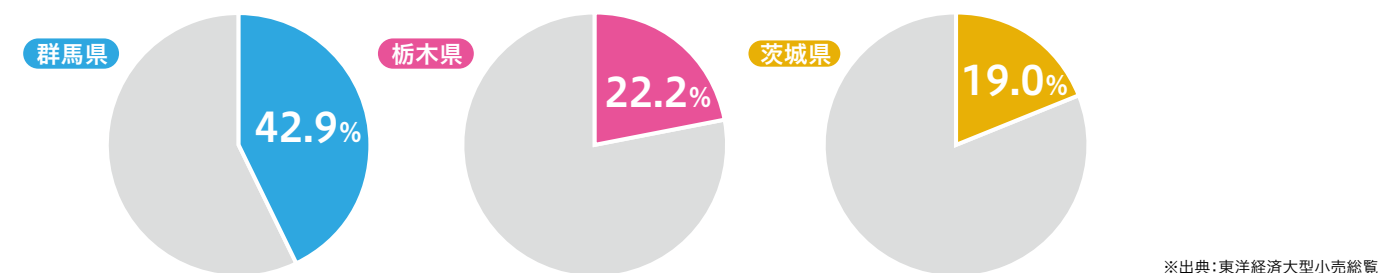


■高速道路ネットワークがもたらすさまざまな整備効果(2011年3月19日全線開通した北関東道の整備効果の例)

●大型小売店数の増加

北関東道の各ICから半径5km以内には、高速道路の近接性による集客の期待から大型小売店が多数立地しています。特に群馬県においては、約43%が5km以内に立地しています。

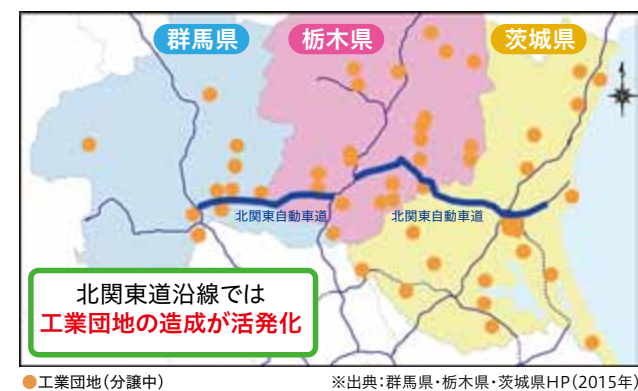
県全体に占める北関東道のICから5km圏内の大型小売店舗数の割合



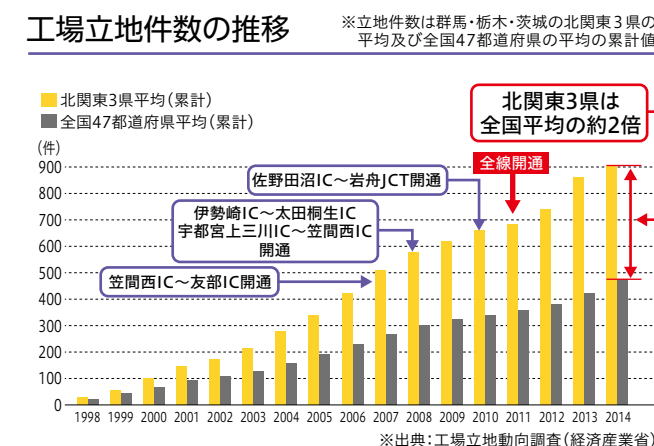
●工場立地の進行

北関東道沿線地域では、高速道路のIC直近の好立地を理由として、工業団地の造成や企業立地が進行しています。北関東3県の工場立地件数は、1998年以降、全国平均に対して約2倍と大幅に上回り、また、工場や生産拠点を集約する動きが活発化し、北関東道を軸とした産業集積が進行しています。

沿線の工業団地



工場立地件数の推移



個性豊かに進化したSA・PA

■SA・PA事業の基本コンセプト

NEXCO東日本では、魅力溢れるSA・PAを目指し、基本的なサービスの向上を目指す「礎づくり」と、地域の特徴・特色を活かした個性的で魅力のある店舗づくりを目指す「華づくり」を行っています。この両者を一体とした基本コンセプトとし、店舗づくり・サービス向上に取り組んでいます。



■華づくりのエリアの展開

●Pasar (パサール) の展開

「Pasar (パサール)」は、「道ナカ」商業施設と称されるNEXCO東日本の商業施設のフラッグシップブランドで、市中で話題の店舗やその場でしか味わえないグルメなどを取りそろえ、バラエティ豊かなサービスを目指しています。これまでに、京葉道路のPasar幕張(下り)をはじめに、首都圏近郊で6店舗を展開しています。6店舗目となるPasar守谷(下り)は、常磐道の茨城県の入り口に位置し、都心から目的地への最初の休憩ポイントとして「憩いの森」をコンセプトに、やさしさを感じる曲線を用いた建物や木のぬくもりを感じる意匠により、お客さまに安らぎを感じていただける空間を演出しています。茨城県、福島県、そして宮城県へとつながる常磐道の旅の中で、引き続き安全にドライブを続けていただけるよう、質の高い癒しの空間を提供します。



▲関越道 三芳PA(上り)



▲常磐道 守谷SA(下り) 施設内

●ドラマチックエリアの展開

地域の拠点となるSA・PAには、「地域性・旅の楽しみ」を凝縮し、旅のドラマを演出する「ドラマチックエリア」を展開しています。その土地の雰囲気や施設の外観やお食事、お土産などさまざまな形でお届けいたします。



▲関越道 上里SA(上り)



▲上信越道 横川SA(上り) 施設内 信越本線車両展示

●テーマ型エリアの展開

いわゆるテーマパークと同様に、統一された世界観をSA・PA全体で表現した「テーマ型エリア」を展開しています。お客さまを非日常空間に誘い、「驚き」や「感動」を提供するSA・PA空間を創造していきます。



▲東北道 羽生PA(上り) 鬼平江戸処



▲関越道 寄居PA(上り) 星の王子さまPA

■礎づくりのエリアの展開

中小規模の商業施設は、「礎づくりのエリア」として、お客さま動向を踏まえ古くなった店舗の計画的なリニューアルを行っています。

老朽化の度合いにより、内外装の改修や建替えを進め、基本的なサービスレベルの向上とオペレーションの効率化を目指します。



▲谷川岳PA(下り) (左:リニューアル前 右:リニューアル後)

お客さまとともに

地域社会とともに

国際社会とともに

環境とともに

国民・株主・投資家とともに

取引先とともに

社員とともに

地域をつなぎ、
地域とつながる

道東道 芽室IC付近



▲岩槻交通管制室

24時間・365日、 高速道路の安全に目を光らせています。

■道路管制センター

●交通管制室

道路管制センター内の交通管制室では、管区警察局高速道路管理室とともに、異常事態の有無、道路状況、気象状況などの情報を収集しお客さまに提供しています。異常事態発生時には、現場の交通管理隊に対し事態の処理に向けた指示を行うとともに、必要に応じて消防への出動要請、他の道路管理者、関係自治体などに連絡を行っています。

また、2016年2月には岩槻管制センターをリニューアルしました。最高水準の耐震性能や、災害時の他の管制センターのバックアップ機能、渋滞の伸縮傾向等の情報提供機能、交通管理隊車両のGPS情報や車載カメラを活用した現場状況把握機能など新たな機能を備え、より高度な交通管制が可能となりました。



●施設制御室

道路管制センター内にある施設制御室では、遠方監視制御設備で、道路やトンネルのさまざまな施設の運転状況を24時間計測・監視・制御しています。長大トンネル内での火災時には、迅速かつ確に避難誘導を行い、トンネル非常用設備を稼働させます。また、設備稼働状況記録などを分析し、施設の保守支援や、改善につなげています。



▲施設制御室

■交通管理巡回

定期または臨時に高速道路を巡回し、渋滞発生の有無などの交通状況、落下物の有無などの道路状況、気象状況などの情報を収集しています。

また、異常事態が発生したときには現場へ急行し、落下物の排除、警察や消防機関とともに事故対応、故障車への支援などを行います。



▲交通管理隊



▲落下物の処理作業

■法令違反車両等の取り締まり

道路を通行することができる車両諸元の最高限度値や、長大トンネルなどを通行する際に積載することができる危険物などは、法令等で定められています。特に重量超過等の法令違反車両は、高速道路の構造物の劣化に多大な影響を与え、また、交通安全上、重大な事故につながる恐れがあります。

これらの悪質な法令違反車両を、入口料金所などで厳格に取り締まっています。



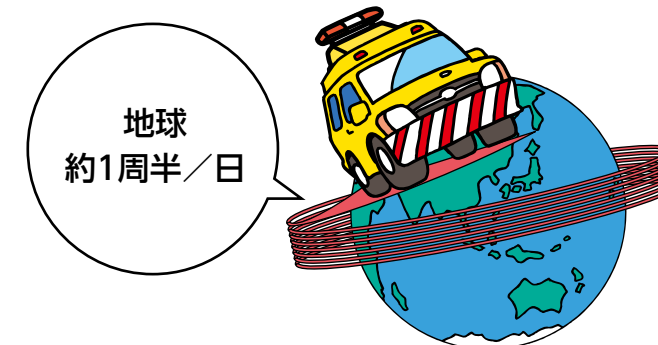
▲取り締まりの様子
(車両引込み)



▲積荷の軽減をさせている様子

2015年実績

落下物などの処理数	約111,500件
交通管理巡回距離	約21,900,000km



現場の声

24時間365日、昼夜を問わず発生する高速道路の事故や落下物など、さまざまな異常事態に対処し、お客さまの安全、安心を守る。それが私たち交通管理隊の仕事です。

危険を伴う仕事ですが、事故や故障などで困っているお客さまの期待に応え、頼りにしてもらえる交通管理隊員になれるよう、訓練に励み、お客さまの気持ちに寄り添って、日々の仕事に取り組んでいます。



(株)ネクスコ・パトロール関東
所沢事業所
主任 芹田 誠一郎



▲上信越道 妙高高原IC～中郷IC間(除雪作業)

効率的・効果的な維持管理や、雪に強い道づくりに取り組んでいます。

■日常の維持管理

安全に走行していただける道路環境を保持するために、日常的に点検や清掃作業を実施しています。



▲橋梁点検車による点検



▲路面の清掃作業

■計画的な維持管理

いつでも安全に安心してご利用いただけるよう計画的に道路の補修を実施しています。



▲舗装の補修



▲橋梁の床版補修

■雪氷対策

冬季の気象条件が厳しい地域が多いなか、安全な冬季交通を確保するため、雪氷対策を実施しています。除雪作業延長は、約430,000km(地球を約11周に相当)に及びました。



▲路肩部の排雪作業



▲人力による非常電話除雪作業

■雪道広報

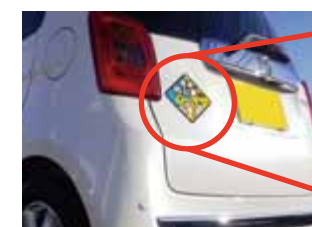
お客さまに冬の高速道路を安全に走行していただくため、キャンペーン活動を実施しています。



▲キャンペーン活動



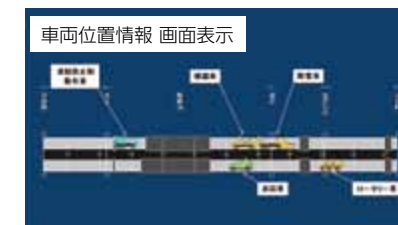
▲季節に応じた安全啓蒙ポスター(厳冬期)



▲雪道広報ステッカー

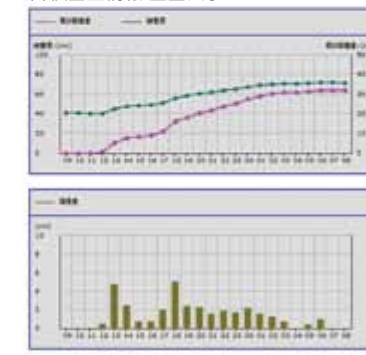
■新技術の活用

雪氷作業をより効率的に行うために、リアルタイムで位置と作業などの内容が把握できる「GPS車両位置管理システム」や、降雪量などを自動計測しデータを集約、情報共有できる「降積雪量計測Webシステム」を導入するなど、新技術の活用に取り組んでいます。



▲GPS車両位置管理システム

降積雪量情報 画面表示



▲降積雪量計測Webシステム



管制センターなど



設置状況



COLUMN

「除雪車チャンピオンシップ」開催!

冬の北海道では高速道路に欠かせない除雪作業のさらなる安全・高品質を目指し、安全知識・運転技術・作業技術を競う競技会を2015年9月18日に道央道 北広島ICにて開催しました。乗車前点検に始まりスラロームや定位置停止など7項目の審査項目で技術を競い合い、オペレーター同士の情報共有も行われた本大会を今後も継続し、さらなる除雪作業の品質向上に取り組んでいきます。



第2回 除雪車チャンピオンシップ結果
団体優勝:(株)ネクスコ・メンテナンス北海道 旭川事業所
個人優勝:(株)ネクスコ・メンテナンス北海道 岩見沢事業所 紺田 勇斗



安全・安心な高速道路を提供するための技術を開発しています。

■多種多様なインフラ管理データの処理・応用技術の開発

「構造物の諸元情報」「点検管理情報」「図面管理情報」など多様なインフラ管理データを、位置情報に基づき検索・取得するデータ処理システムを開発しました※。このシステムを活用し、必要なデータを取得・加工・自動可視化することにより、インフラ管理の高度化・効率化が可能となります。

※本システムは内閣府の戦略的イノベーション創造プログラムに採択されたプログラムにより構築したものです。



■安全対策の高度化のための技術導入

本線規制を伴う工事において、「一般車両の侵入事故防止等の安全対策」「規制材設置・撤去作業の効率化」を目的に移動式防護柵 (Road Zipper® System) を日本で初めて導入しました。Road Zipper® Systemは、コンクリート製防護柵を、専用の防護柵切替車両 (BTM: Barrier Transfer Machine) を用いて移動させることができ、道路の混雑状況に合わせて、工事車線規制範囲を自在かつ安全に変えることが可能です。また、コンクリート製防護柵にてガードされた中での工事施工により、作業の安全性が向上します。



▲防護柵の切替状況(路肩規制⇒1車線規制)

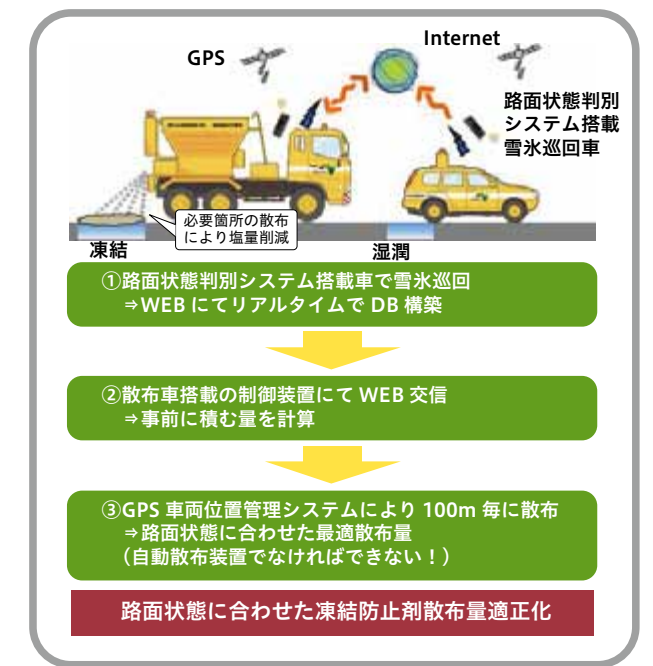
■雪氷対策の高度化のための技術開発

お客さまへ安全で快適な走行環境を提供するため、路面凍結対策作業 (凍結防止剤の散布) は重要な役割を担っています。そこで、路面状態を定量的に把握するために、3～4時間周期で雪氷巡回を行う車両に路面状態判別システムを搭載しました。得られた路面状態に基づいて散布量を変えながら自動散布することが可能な凍



結防止剤自動散布システム※の現地実験を始めました。今後は路面状態に応じたより最適な凍結防止剤散布が可能となり、高速道路における凍結防止剤の費用削減や道路構造物への塩害低減も期待されます。

※特許第5709144号



■高速道路総合技術研究所

(株) 高速道路総合技術研究所 (NEXCO総研) は約100名の技術専門家が所属しており、高速道路に関する高水準な調査・研究および技術開発を行っています。



▲大型回転式舗装試験機



▲移動載荷疲労試験機(富士市)

■外部の技術力の活用

●TIネットワーク

NEXCO東日本ウェブサイト上に「TIネットワーク (Technical Interchange Network)」を開設し、他企業などの新技術や新工法を募集し、積極的に活用しています。



「TIネットワーク」

<http://www.e-nexco.co.jp/effort/technique/tinet/>

●共同研究開発など

東京大学大学院情報学環と「情報社会基盤に関する研究協力協定」を締結するなど、大学などの研究機関との連携を積極的に進めています。

さらに、高速道路の安全性向上に向けた活用や応用などが期待できる技術的な研究を広範囲な分野から公募する研究助成事業を行っています。



▲関越道 沼田IC付近 (道路照明による霧対策)

安全・安心・快適な走行環境の維持・向上に努めています。

■交通安全対策

交通事故を防止するため、過去の交通事故の発生状況を分析し、注意喚起看板、導流レーンマークによる速度抑制、凹凸レーンマークによる車線逸脱防止、中央分離帯防護柵の強化など、さまざまな交通安全対策を実施しています。



▲注意喚起看板



▲導流レーンマーク



▲強化型防護柵



▲凹凸レーンマーク (暫定2車線区間)

■逆走防止対策

高速道路の逆走は重大な事故につながることから、高速道路本線への合流部にラバーポールを設置し無理な転回・逆走を抑制したり、正しい進行方向を示す矢印路面標示・看板の設置や平面Y型ICの平面交差部のカラー舗装など逆走防止対策を推進しています。



▲平面Y型ICの平面交差部カラー舗装

■人・自転車などの立入防止対策

高速道路本線への人・自転車などの立入対策として、路肩の路面に立入禁止表示や一般道から高速道路への入口部に注意喚起看板を設置しています。



■本線情報板

高速道路を走行されるお客さまに、事故や落下物、通行止めや渋滞などの道路交通情報を提供しています。



インターチェンジ、ジャンクションの手前に設置され、進行方向の道路交通情報を提供します。



経路選択支援を目的とした渋滞情報や、主要インターチェンジまでの所要時間、サービスエリア・パーキングエリアの混雑状況などの情報を提供します。



■交通安全啓発活動

地域の警察や交通安全協議会などと協力して交通安全キャンペーンやイベントを開催し、安全運転を呼びかけています。また、ポスター、チラシ、リーフレットなどにより、高速道路を運転する際の注意点や交通法規の遵守、マナーアップキャンペーンなどさまざまなPR活動を展開しています。



交通安全キャンペーン▶



▲安全啓発ポケットガイド



▲マナーアップポスター

■ハイウェイラジオ

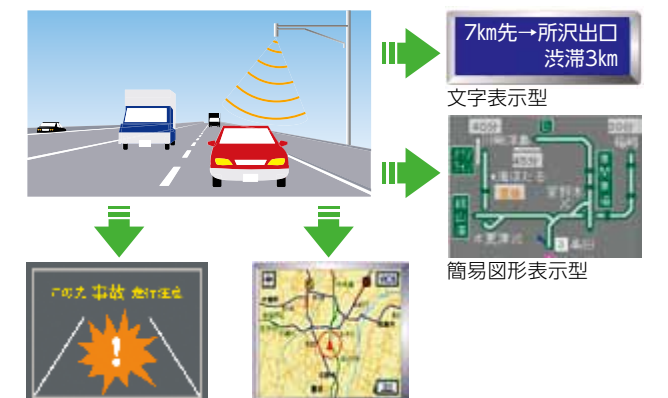
高速道路に沿って設置したアンテナからAMラジオ放送(1620kHz)を通じて5分更新で道路交通情報を提供しています。



■VICS^{*1} (道路交通情報通信システム)

道路上に設置したビーコン (情報送信装置) やFM多重放送により、VICS対応の機器をご利用のお客さまに、渋滞情報、所要時間情報、交通規制情報などの道路交通情報をリアルタイムに提供しています。

また、ETC2.0^{*2}サービスと呼ばれる新しい道路交通情報サービスを拡充していきます。



ETC2.0サービス表示例 地図表示型

※1 (財) 道路交通情報通信システムセンターとの連携によるサービスです。
※2 これまでの「ITSスポットサービス」が「ETC2.0サービス」に呼称変更しました。



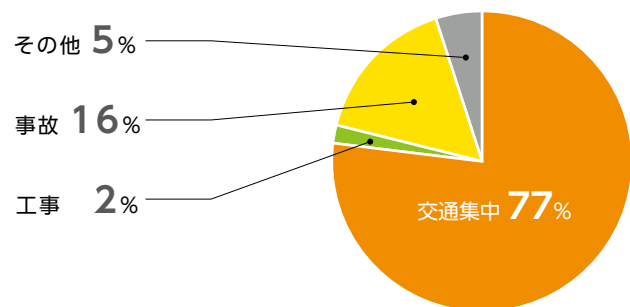
▲京葉道路 花輪IC付近

渋滞発生の原因を分析し、 渋滞解消・緩和対策を実施しています。

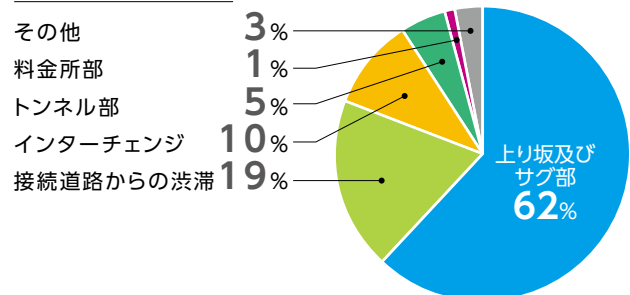
■渋滞発生の原因

2015年の渋滞発生原因の約77%が交通集中によるもので、このうち約62%が上り坂およびサグ部※が原因となり渋滞が発生しました。

※下り坂から上り坂にさしかかる凹部をサグ部といいます。



交通集中の発生箇所



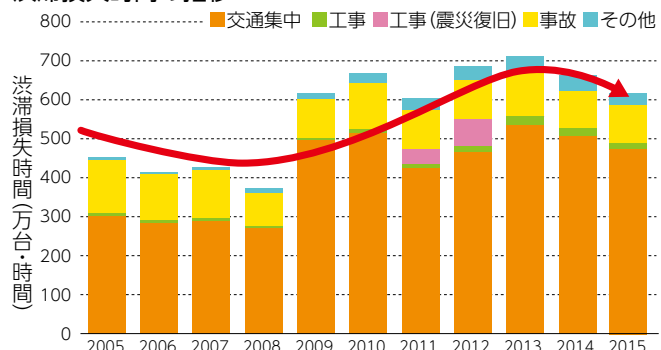
■渋滞発生の推移・分析

渋滞損失時間※は、2008年にはピーク時の5割程度に減少しましたが、休日特別割引が開始された2009年以降、大幅に増加しました。

2011年は休日特別割引（地方部上限1,000円）の終了により減少しましたが、その後、震災復旧工事や交通量増加の影響を受け、再び増加しました。2013年以降は各種対策の効果により減少傾向にありますが、依然として高い状況にあるため、お客さまの貴重な時間の損失を抑えるべく、継続的に渋滞原因を分析し、渋滞対策を推進しています。

※渋滞が台数・時間的に与えた影響を表す指標

渋滞損失時間の推移

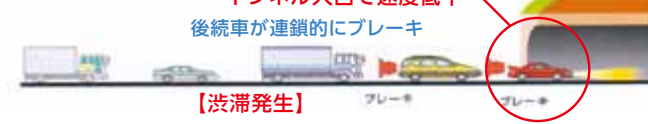


■交通集中渋滞の主な発生要因

【上り坂及びサグ部】



【トンネル入口部】



【インターチェンジ合流部】



【料金所部】



料金所での一旦停止

■渋滞予測・交通状況の情報提供

渋滞を避けて快適なドライブをしていただくために、「渋滞予報ガイド」などで、渋滞予測情報を提供しています。また、渋滞予測情報に加え、高速道路のリアルタイムの道路交通状況は、NEXCO東日本のウェブサイト「ドラぷら」や、スマートフォン専用アプリ「ドラぷらアプリ」で確認することができます。



▲渋滞予報ガイド



▲SA・PA内の交通モニターなど

●ドライブトラフィックの提供イメージ



■渋滞への対策

●道路構造の改良

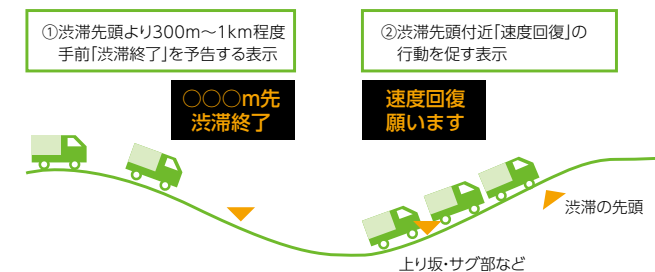
渋滞が顕在化している箇所において付加車線の設置（車線の増設）などを行っています。



▲関越道 花園IC付近

●LED表示板などによる速度回復の呼びかけ

上り坂やサグ部での速度低下による渋滞を解消するために、渋滞の先頭付近でLED表示板などによる速度回復の呼びかけを行っています。



現場の声

私の所属する関東支社はNEXCO東日本の中で最も多くの渋滞が発生しています。私の主な業務は渋滞対策の立案やその効果検証に加え、渋滞がいつどこでどのくらいの長さで発生するかを予測することです。渋滞予測では過去の渋滞の実績や休日の配列だけでなく、イベント情報や商業施設の開業、ガソリンの価格など世の中の出来事にも敏感になって情報収集することが大切だと思います。

ひとりでも多くの方に渋滞予測を役立てていただければ幸いです。



関東支社 管理事業部
道路管制センター
5代目 渋滞予報士

外山 敬祐



▲全国から被災地に向かう緊急消防援助隊(東北道 村田JCT～仙台南IC間) 2011年3月16日

災害からの早期復旧や、 緊急時の迅速な対応に努めています。

■高速道路の災害復旧

地震などの災害発生時には、交通の確保に向けて速やかに点検や復旧工事を行います。

●東日本大震災における復旧活動の事例

2011年3月11日に発生した東日本大震災では、東北道や常磐道などで路面のクラックや段差、盛土崩落、伸縮装置の破損など多くの損傷が発生しました。震災直後は、約2,300kmの通行止めを実施し、緊急点検や仮復旧を実施。翌日には緊急交通路を確保、13日後にはほぼ全線の通行止めを解除しました。

常磐道 水戸IC～那珂IC間 盛土崩壊箇所の復旧状況



▲被災直後の様子
2011年3月11日16時頃



▲応急復旧後の様子
2011年3月17日17時頃

■救命活動の支援

災害発生時や緊急救命活動をサポートするために、救命活動支援ヘリポートなどを整備し、関係機関との訓練を実施しています。

●サービスエリアの防災拠点化

東日本大震災において、高速道路のSAが自衛隊や消防などの集結拠点や中継拠点として活用されたことを受けて、災害発生時に関係機関が災害救助活動を効果的に行うために、自家発電設備や井戸などのライフラインのバックアップや、共同の災害対策室として活用できる機能を備えたSAを整備しています。関係機関などと合同で防災訓練なども実施しています。

防災拠点運営室内訓練の状況(常磐道 守谷SA)



●救命活動支援ヘリポートの整備

災害発生時に負傷された方々の速やかな搬送や迅速な災害対策の実施のため、北海道・宮城県・福島県・群馬県などの17ヵ所のSA・PAなどにヘリコプターが離着陸するための「救命活動支援ヘリポート」を整備しています。SA・PAや料金所敷地内で離着陸訓練も実施しています。



▲磐越道 阿賀野川SAにおける訓練の様子



▲上信越道 信州中野ICにおける訓練の様子

■組織の災害対応力を継続的に高める事業継続マネジメント

NEXCO東日本グループが災害対応力に強い組織であり続けるために、災害対応力を自律的・継続的にレベルアップするPDCAの仕組みとしてBCM(事業継続マネジメント)を導入し、組織に定着させることを目指しています。また、BCMはBCP(事業継続計画)の改善を図るプロセスであると同時に、人材を育成するプロセスとして考えています。これまで経験した災害などの具体的な事例を基にしたケース・メソッド(DIG:災害図上訓練など)による疑似体験を通じて、判断力を醸成し、災害や危機管理に迅速かつ的確に対応できる人材の育成を行っています。

防災実務研修におけるDIG演習



●緊急車両専用の入退出路の整備

救急車による搬送をサポートするために、緊急医療施設に近接した緊急車両専用の緊急入退出路を設けています。高速道路の利用により、一般道の渋滞や積雪などの影響を避け、安静かつ迅速な搬送と広域緊急医療体制を構築することが可能となり、一分一秒でも早く病院へ搬送し、治療を開始することにより救命率の向上につながります。北海道・秋田県・山形県・長野県などの10ヵ所に整備しています。



▲緊急退出路を通過する緊急車両(秋田道 太平山PA)

♪ COLUMN

関係機関との合同防災訓練の実施

2015年12月1日、常磐道 守谷SAにおいて関係機関との合同防災訓練を行いました。防災拠点としての機能を有する守谷SAは、災害発生時には災害救援活動を行う機関などが被災地に向かうための前線基地となります。東京湾南部を震源とするマグニチュード7.3の地震が発生したという想定で行われたこの訓練には、陸上自衛隊や消防、警察、災害医療派遣チーム(DMAT)、通信会社など15の機関や企業から約130人、車両45台、ヘリコプター5機が参加しました。今後も訓練を通じて関係機関との連携強化を図り、有事への備えを万全にしていきます。



▲ヘリポート離着陸訓練



▲緊急開口部移動訓練



▲東京湾アクアライン 木更津金田料金所

料金サービスを充実させ、 利便性の向上に努めています。

■料金収受

料金所では、交通状況に応じて適切なレーン開放を行い、複雑な車種判別、各種料金割引、ETCのトラブルなどに正確かつ迅速に対応して、日々お客さまが快適に高速道路をご利用いただけるよう努めています。



▲お客さまから通行料金を収受

また、日ごろからお客さまに各種ご案内を行うとともに、ひとたび高速道路上で事故や災害が起こった場合には、お客さまの安全を確保するために、レーン閉鎖や情報提供を行っています。



▲ETCレーンのモニター確認

■多様な割引サービスの実施

ETCを活用した時間帯割引、ETCマイレージサービスなどに加え、NEXCO東日本独自の取り組みとして地域と連携した企画割引「ドラ割」を実施し、お客さま満足の向上に努めています。

2015年度実施の主な企画割引

- 北海道ETC夏トクフリーパス
- 2015東北観光フリーパス
- とちぎ観光フリーパス
- 里山と日本海 中越サマーフリーパス



■料金精算機の導入

料金収受業務の効率化を図るため、料金精算機を導入しています。また、お客さまがよりお使いいただき易いように、機械の改善や利用方法のご案内に努めています。



■スマートインターチェンジの整備

ETCを利用して、高速道路の本線やサービスエリア・パーキングエリアから高速道路に乗り降りできるスマートインターチェンジを設置しています。スマートインターチェンジの整備により、高速道路へのアクセスが改善し、地域の活性化に貢献しています。



▲スマートインターチェンジ(東北道 佐野SA)

■首都圏の新たな高速道路料金

路線ごとに異なっていた首都圏(圏央道とその内側)の料金体系について、圏央道など環状道路の整備の進展を踏まえ、対距離制を基本とした利便性の高い料金体系に移行しました。

- ①対距離制を基本とした料金体系に整理・統一
- ②起終点を基本とした同一発着同一料金の実現



現場の声

料金所は、高速道路の中でお客さまと一番身近に接することができる場所であり、高速道路の顔となる場所だと感じています。一人のお客さまと接する時間は大変短い時間ではありますが、その限られた時間の中でも、お客さまの気持ちに寄り添えるような接客を心掛けています。接客をする中で、お客さまが笑顔になられたり、お客さまからねぎらいの言葉をかけていただいたりすることがありますが、それは私自身にとって一番の励みにもなっています。今後も、お客さまに気持ちよく運転いただけるよう、明るく元気で正確な接客をしたいと思っています。



(株)ネクスコ・トール東北
山形北料金所
チーフ 小泉 真樹



▲圏央道 葛蒲PA 施設内

魅力あふれるSA・PAづくりと、 質の高いサービスの提供を目指しています。

■サービス向上の取り組み

「礎づくり」「華づくり」では、接客レベルの向上やお客さまとのコミュニケーションツールの拡充など、基本的なサービスの向上に取り組むとともに、地域商材の発掘やそこでしか味わえない地場料理の提供など、地域の魅力を発信する「地域のショーウィンドウ化」にも取り組んでいます。



▲常磐道 守谷SA(上り)「茨城イタリアンフルコース ファンタジーな料理の世界」

■ハイウェイウォーカーの展開

地図やドライブ・観光情報、SA・PAのグルメやお土産品の情報などを掲載した月刊情報誌「ハイウェイウォーカー」を2006年4月よりフリーマガジンとして商業施設のあるSA・PAの専用ラックで配布しています。さらなる地域の魅力発掘に力を入れ、お客さまに提供しています。

©KADOKAWA/Highway Walker
▲2015.10月号(東日本版)©KADOKAWA/Highway Walker
▲2016.6月号(東日本版)

■接客コンテスト

SA・PAで働くスタッフを対象とした「接客コンテスト」を2010年から開催しています。コンテストでは、接客技術の向上、お客さまの期待を超える感動の接客を目的とし、9つの地域ブロック予選会を勝ち抜いた精鋭が本選で競い合います。出場したスタッフが手本となり、店舗全体の接客技術向上につながっています。

▲▶2016年2月25日
第6回 NEXCO東日本
接客コンテストの様式

■エリアコンシェルジェ

33カ所のSA・PAのインフォメーションに「エリアコンシェルジェ」を配置し、お客さまからの高速道路に対するさまざまなお問い合わせ(渋滞情報・料金案内・道路案内など)に対し、きめ細やかな対応をしています。また、さらなるサービス向上を目指して専門的な知識を習得するよう心掛けています。

- サービス助士:有資格者107名(全員取得)
- 手話サービス(技能検定6級以上):有資格者94名
- ホスピタリティ資格(3級以上):有資格者49名

■タブレット端末を用いたお客さまへのご案内

SA・PAのインフォメーションではタブレット端末を活用し、お客さまに観光地などへの経路、エリアのおすすめ品などをご案内しています。また、海ほたるPAをはじめとした34カ所で海外からのお客さまのお問い合わせ対応のため、外国人観光案内所認定のカテゴリー1の取得や、通訳アナウンスなどを活用したご案内サービスを行っています。



▲タブレット端末を活用したご案内

■免税店

訪日外国人のお客さまにも快適で便利にSA・PAをご利用いただけるよう、関越道上里SA(下り)ほか8店舗で免税販売を行っています。

▶免税店を表す表示



▲関越道 上里SA(下り)

現場の声

私たちコンシェルジェの必須資格でもあるサービス助士とは、高齢の方や障がいがある方を手伝う時の「おもてなしの心」と「助助技術」を備えるための資格です。この資格取得のための実技教習や学習を通して、自らの接客を振り返り「気づき」を多く持てるようになりました。これからも助助される側のお客さまに信頼していただけるようお声掛けを大切にし、多くの方にホスピタリティを感じていただける接客を行っていきたいと思います。

(株)ネクスコ東日本エリアサポート
守谷インフォメーション
岡野 英美

一歩進んだサービスの提供を地域と連携し、「地域のショーウィンドウ化」を進めています。

■新メニューコンテスト

地産地消をテーマに、SA・PAがテーマに沿ったメニュー開発で腕を競い合う「新メニューコンテスト」を2007年より開催しています。10回目の今回は、創立10周年を記念し、NEXCO中日本及びNEXCO西日本と共同で、「SA・PAメニューコンテスト全国大会」を開催しました。

『地元の食材を使用し、地域の食文化や魅力があふれるメニュー』をテーマに、全国のSA・PAのレストランなど158店舗が新規開発したメニューの中から、NEXCO各社が主催する予選会を勝ち抜いた12店舗が全国大会に挑み、常磐道 Pasar 守谷(上り)レストラン「フォレストグリル」の『茨城イタリアンフルコース ファンタジーな料理の世界』が準グランプリを獲得しました。数多くのメディアでも紹介され、たくさんのお客さまから好評をいただいております。



▲SA・PAメニューコンテスト全国大会の実施状況



▲準グランプリ Pasar 守谷(上り)「茨城イタリアンフルコース ファンタジーな料理の世界」

■地元野菜の販売

上信越道横川SA(上り)ほか7店舗で展開している「E-NEXCO野菜市場」では、地元の畑で収穫された、旬な野菜や果物を販売しています。また、常磐道守谷SA(上り)「守谷SAやさい村」で守谷市の生産者が野菜を直売するなど、今後も地元野菜の販売充実を図っていきます。



▲上信越道 横川SA(上り) E-NEXCO野菜市場



▲常磐道 守谷SA(上り) 守谷SAやさい村

■お客さま感謝フェア

高速道路をご利用いただいているお客さまに対し、日頃のご愛顧に感謝するとともに地元の特産品や名産品などの地域産品を紹介・応援することを目的に「地域産品応援フェア!」を実施しています。ご当地メニューや地域のお土産品を対象にキャンペーンを実施し、SA・PAで使えるお買い物券や地域産品のお土産品プレゼントなどの企画で毎回多くのお客さまにご好評をいただいています。



▲2015年6月 地域産品応援フェア! 上信越道 東部湯の丸SA(上り)



▲2015年10月地域産品応援フェア! 長野道 姨捨SA(上り)

■『どら(道楽)弁当』の販売

『どら弁当』は、その土地ならではの調理法や味付けをした各地域の特産品や食材を、リーズナブルな価格で提供し、ドライブ(道)とともに、お手軽に(楽)しんでいただくことをコンセプトに、旅行ジャーナリスト・駅弁愛好家として活躍する小林しのぶさん監修のもと開発し、販売しているお弁当です。



▲どら弁当 こだわり新湯弁当



▲どら弁当 真穴子道楽

すべてのお客さまに快適にご利用いただけるよう施設の快適性向上に取り組んでいます。

■施設の快適性の向上

すべてのお客さまに快適にご利用いただけるSA・PAを目指して、ユニバーサルデザインを取り入れ、施設の段差の解消をはじめ、身体障がい者等用駐車場、車椅子や筆談ボードを設置するなど施設のバリアフリー化に取り組んでいます。

そのほか、緊急時のためのAED(自動体外式除細動器)設置や、ドッグランの整備を行うなど、施設の充実を図っています。



▲身体障がい者等用駐車場



▲段差のない休憩施設

■快適なトイレ空間

和式便器の洋式化や温水洗浄便座・温水対応自動水栓の設置を進めているほか、ベビーシートや小型手洗い器を備えた大型ブース、子供用トイレやオストメイト対応トイレ※の整備を行っています。これまでに、すべてのSA・PAに温水洗浄便座・温水対応自動水栓を整備し、オストメイト対応トイレは2016年6月1日現在、321エリア中286エリアに整備しています。

また、一部のトイレではパウダーコーナーや着替えなどができるフィッティングルームを整備するなど、どなたでも快適にご利用いただけるトイレ空間づくりに努めています。

※人工肛門または人工膀胱を保有している方が、排泄物を処理するための流し台や手洗い場が設けられているトイレです。



▲多機能トイレ



▲子供用トイレ



▲パウダーコーナー

COLUMN

秋田杉を有効活用

秋田自動車道の太平山PA上下線2カ所のトイレを、2016年3月にリニューアルしました。

このリニューアルに際し地元の秋田杉を活用し、天井や壁、掲示板など木目を生かし、ぬくもりのある暖かい雰囲気トイレに生まれ変わりました。また芳香剤には秋田杉のアロマオイルを使用するなど見た目の雰囲気だけではなく、臭いにも気を配ったものとなっています。地元と連携し秋田杉を活用したことで、今まで以上にお客さまに気持ちよくご利用いただける施設となりました。

※秋田杉の特徴

年輪の幅が細やかで美しく均一な木目模様が生まれ、強度も高いことから構造材としての価値も高く、主に柱・梁・桁等に利用されているもの。



◀秋田杉を活用した内装



▲仙台泉太陽光発電所

経営資源を有効活用し、 多様なビジネスを展開しています。

■Webサービス

高速道路を利用されるお客さまへのトータルサポートサイト「ドラぷら」を開発し、Webサイトおよびスマートフォン用アプリより各種サービス*を提供して、さまざまなドライブシーンで、有益な情報をお客さまに発信しています。

- | | |
|--------------|-----------------|
| ※・高速料金・ルート検索 | ・E-NEXCO pass情報 |
| ・SA・PA情報 | ・ドラぷらショッピング |
| ・道路交通情報 | ・ドラぷらの旅 |
| ・ETC・割引情報 | |



ドラぷら <http://www.driveplaza.com/>

【料金・経路検索、交通情報の発信】

料金・経路検索のほか、ドライブレラフィック（ドラとら）では、リアルタイムの道路交通状況および渋滞予測情報など、お客さまのドライブをサポートする情報の発信を行っています。



【エリア情報の発信】

SA・PAの店舗情報、イベント・キャンペーン情報などのエリア情報を、現地スタッフからの情報とともに提供しています。その他、地域情報や思わず旅に出たくなるようなコラムなど、さまざまな情報コンテンツを提供しています。



■ドラぷらアプリ

スマートフォンユーザーの増加を受け、Webだけでなく、料金・経路検索などWebサイト同様の情報配信のほか、災害情報や走行時注意箇所をPUSH通知するアプリならではの機能を実装し、お客さまの安全・安心なドライブをサポートします。



新機能 音声で「ヒヤリ箇所」お知らせしてくれるアプリを、ご案内します。
http://www.driveplaza.com/dorapura_app/



■カード事業

高速道路をご利用になるお客さまにお得で便利なクレジットカード[E-NEXCO pass]を、お客さまのライフスタイルに合わせて選択していただけるよう、2種類発行しています。



▲「ニコス E-NEXCO pass」



▲「イオン E-NEXCO pass」

■旅行事業

地域の良質な観光資源や体験プログラムを発掘し、他の旅行会社と連携してマイカー・レンタカー・バスなどによる旅行商品を企画・造成しています。企画した旅行商品は、「ドラぷら」サイトで販売しています。



▲雁の飛び立ちとねぐら入り観察会

■資産活用事業

日比谷駐車場、駐輪場、高架下駐車場、ホテル、トラックターミナルなど、経営資源を活用した多様な事業を展開しています。



▲日比谷駐車場



▲駐輪場「HIBIYA RIDE」



▲高架下駐車場



▲ホテル「E-NEXCO LODGE佐野SA店」

■再生可能エネルギー事業

宮城県仙台市に建設した仙台泉太陽光発電所（メガソーラ）で発電した電気を電力会社へ供給しています。地球温暖化防止、循環型社会の形成、環境負荷低減を目指し、CO₂排出量削減、エネルギー自給率向上に寄与しています。



24時間・365日、ご意見・ご要望をお受けし、より質の高いサービスの提供に役立てています。

■お客さまの声の状況

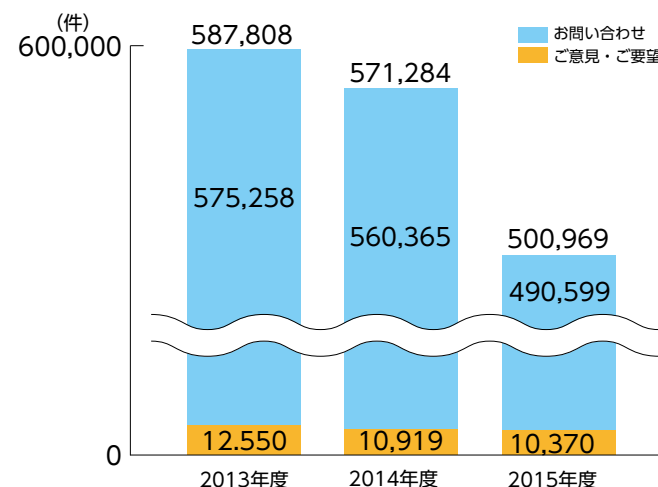
電話やNEXCO東日本ポータルサイトのお問い合わせフォーム（メール）を通じて、お客さまから毎日約1,370件のお問い合わせ等が寄せられています。2015年度は、9月の関東・東北豪雨及び1月の関東平野部における大雪により、首都圏を中心に大規模な通行止めが発生し、一時的に「交通」のお問い合わせが増加しました。

●お客さまの声の受け付け状況（2015年度）

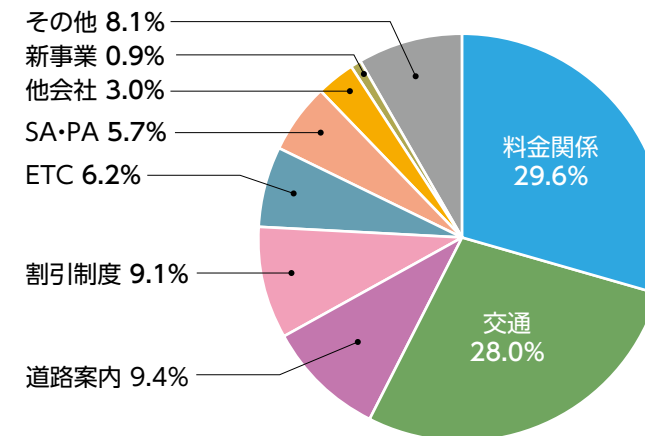
	総受付件数	お問い合わせ	ご意見・ご要望
1年間合計	500,969件	490,599件	10,370件
1日あたり	1,368件	1,340件	28件
構成比率	100%	98%	2%

その他は、降雪の影響による通行止めも例年に比べ減少したこともあり、全般的に入電数が減少した結果、2014年度の総受付件数を約7.1万件下回り約50万件となりました。なお、いただきましたご意見・ご要望は、経営陣を含めグループ全体で共有・分析し、お客さまサービスの向上に役立てています。

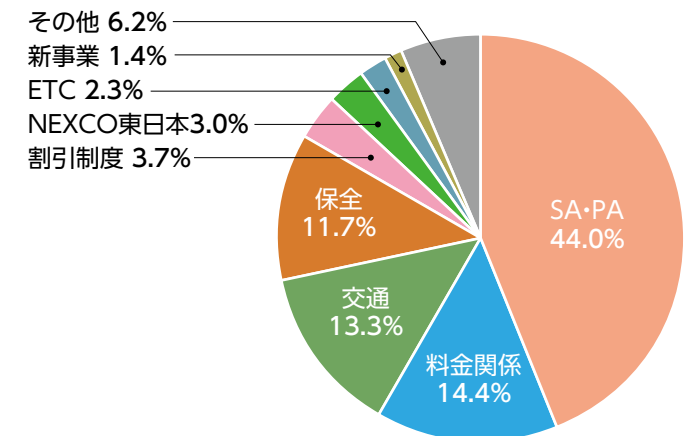
●受付件数推移（年度合計）



●「お問い合わせ」の内訳（2015年度）



●「ご意見・ご要望」の内訳（2015年度）



外部機関によるお客さまセンターの評価

コンタクトセンターの対応品質やつながりやすさを格付けしているHDI (Help Desk Institute) の「電話問い合わせ窓口格付け調査」で、2012年、2013年、2014年に引き続き、2015年も最高評価となる★★★★（三つ星）を獲得いたしました。



■お客さまの声への対応事例

関越道 高崎玉村スマートIC

スマートIC出口のバーを通過した後、分岐路があるため一般道との接続がわかりにくい。

対応内容

誤ってスマートICに進入したお客さまが本線へ戻るための退出路があるため、ゲート通過直後に道路が分岐しますが、お客さまの声を受け、行先案内看板を設置し、一般道への接続をわかりやすくしました。



NEXCO東日本お客さまセンター

●24時間365日、お客さまの声をお聞きしています。高速料金やETC割引、交通情報などお気軽にお問い合わせください。

0570-024-024

※PHS・IP電話のお客さま:03-5338-7524

- ナビダイヤルは、固定電話の場合、市内通話相当の料金でご利用いただけます。また、携帯電話の場合についても通話料金の一部を弊社にて負担させていただいております。
- ナビダイヤルは各携帯電話会社の無料通話分および音声通話定額制の適用外となります。03-5338-7524にお電話いただければ、契約料金プランが適用されます。
- お客さまからの電話は、対応に正確を期すため、録音させていただいております。あらかじめご了承ください。
- 電話が混み合い、オペレータにつながらない場合、呼び出しから一定の時間を過ぎますと自動的に切れますので、あらかじめご了承ください。



▲外環道 高谷JCT架設工事

高速道路のネットワーク整備が、地域社会の発展や道路交通の円滑化を推進しています。

■約146kmの新たなネットワークの整備を推進

NEXCO東日本が整備を進める高速道路は、首都圏をネットワークする環状道路や、地域の主要都市間のミッシングリンクを解消する路線です。これまで2005年以降、11路線495.9kmを開通させ、3路線43.7kmの4車線化を完成させました。ネットワークの整備により、走行性・安全性の向上のほか、地域間の交流の活発化、産業

の振興、雇用の創出などの経済効果を生み出します。さらに災害時の代替機能が確保されることで、救急救命活動にも貢献します。
首都圏環状道路として外環道など約90km、地域の都市間道路として東関東道など約56km、合計約146kmの整備を着実に推進しています。

NEXCO 東日本		
<div><div></div><div></div></div>	高速自動車国道	営業中 建設中
<div><div></div><div></div></div>	一般有料道路	営業中 建設中
他機関		
<div><div></div><div></div></div>	新直轄	供用中 建設中
<div><div></div><div></div></div>	その他	供用中 建設中
○	インターチェンジ (IC)	
⦿	インターチェンジ (IC) (建設中)	
□	ジャンクション (JCT)	
⦿	ジャンクション (JCT) (建設中)	
<div></div>	2005年10月～2016年7月 開通区間	
※建設中区間のICおよびJCTは、すべて仮称 2016年7月1日現在		



▲北海道横断道 余市IC～小樽JCT建設現場



▲東北中央道 南陽高畠IC～山形上山IC建設現場

▲東京外環道 三郷南IC～高谷JCT 建設現場

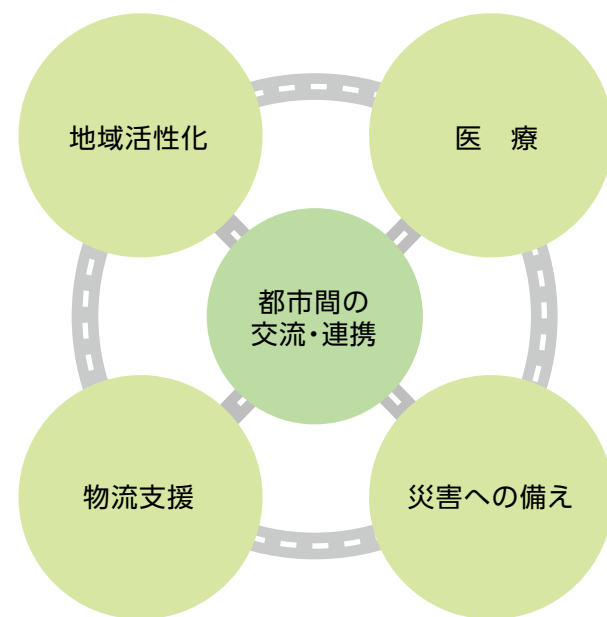
▲圏央道 境古河IC～つくば中央IC 建設現場

※IC及びJCT名については、仮称の場合があります。

快適性の向上を目指した機能強化のため、4車線化の整備を推進しています。

■都市と都市をつなぐ高速道路ネットワーク整備

地方都市間の交流と連携を活性化し、地域の発展、暮らしの向上のため、高速道路ネットワーク整備を着実に進めています。



■4車線化の推進

暫定2車線で供用中の区間における反対車線への飛出し事故の防止、交通混雑期における渋滞の緩和など、快適性の向上を目指した機能強化のため、4車線化の整備を推進しています。

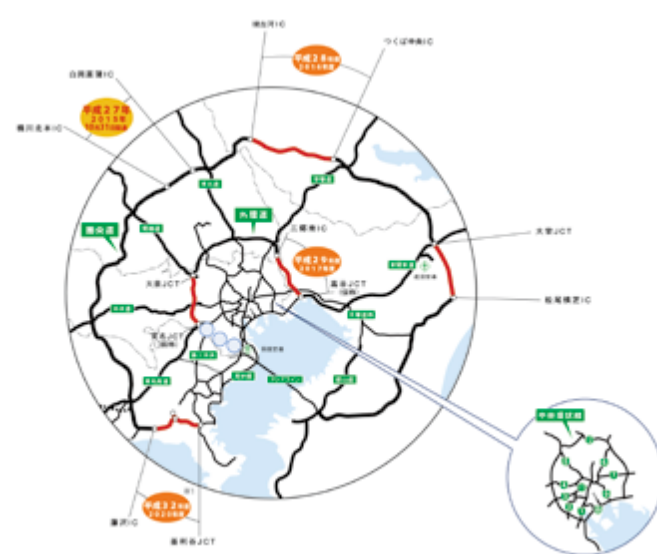
道路名	事業区間	延長	4車線化完成予定
上信越道	信濃町IC～上越JCT	38km	2018年度
館山道	木更津南JCT～富津竹岡IC	21km	2018年度
常磐道	いわき中央IC～広野IC	27km	2020年度
常磐道	山元IC～亘理IC	12km	2020年度
仙台東部道路	亘理IC～岩沼IC	2km	2020年度
千葉東金道路	東金IC・JCT～松尾横芝IC	16km	2020年度



▲上信越道 信濃町IC～上越JCT 4車線化建設現場

■首都圏における環状道路整備

都心の渋滞解消のため、首都圏における環状道路の整備は重要です。シールドトンネルなどの高度な技術開発などに取り組みながら効率的に進めています。



* ※1の区間の開通時期については土地収用法に基づく手続きによる用地取得が速やかに完了する場合。
* 開通予定は2015年12月9日時点です。

出典：国土交通省関東地方整備局HP

現場の声

上信越道の4車線化工事がまさに最盛期を迎える中、工事長として念願の建設事業に携わっております。口下手な自分ですが、地域の皆さまの理解を得るために誠心誠意で説明をしています。また、慎重な作業が求められる現場には出来るだけ足を運び、コミュニケーションを図ることで状況に即した正確な判断を下せるようにと心掛けています。考えることを大切にしながらも、まず一歩前進



することをモットーにこれからも安全第一で工事に取り組み、4車線化を完成させたいと思います。

東日本高速道路(株)新潟支社
信越工事事務所 上越工区
工事長 桑原 和夫



▲道央道 登別東IC～白老IC

地域との連携を強化し、課題解決に取り組んでいます。

■地方自治体との提携の強化

NEXCO東日本管内全ての16都道府県と包括的連携協定を締結し、各地方自治体とNEXCO東日本が双方の資源を有効活用して、イベント・広報などでの相互協力を通じた観光振興と高速道路の利用促進、SA・PAなどでの地域情報の発信、地域製品のPR、地産地消の促進のほか、防災・災害対策での相互協力による安全・安心の確保、環境保全の推進、良好な社会資本の効率的整備やインフラ管理のための土木技術の連携など、広範な分野において、共同で行うことで、地域との相互連携の強化を推進していきます。



▲地域の広域周遊の促進を目的とした観光振興



▲地域産品コーナーを設けての情報発信



▲地域と連携して実施しているトンネル防災訓練

■地域の課題解決への取り組み

東日本大震災の発生時に高速道路上へ避難された方が多数いたことから、大津波発生時に周辺に避難する場所が無い地域について、高速道路を津波避難場所として活用するため、2016年7月1日現在、仙台東部道路に11カ所、常磐自動車道に2カ所、百石道路に4カ所の津波避難階段を設置しています。関係機関や地域住民と合同で避難訓練を実施するなど、今後も地域との連携を図っていきます。



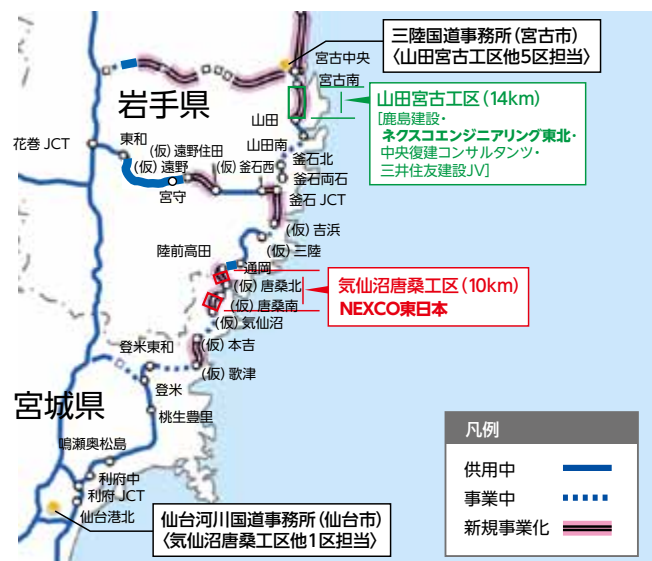
▲津波避難階段の設置状況(仙台東部道路)

三陸地域の「命の道」、『三陸沿岸道路』の早期整備に貢献しています。

■震災復興リーディングプロジェクトへの参画

国土交通省は、東日本大震災からの復興に向けたリーディングプロジェクトである三陸沿岸道路を早期に整備すべく、「事業促進PPP※」を導入しました。NEXCO東日本およびグループ会社のネクスコ・エンジニアリング東北は、2012年6月からこの「事業促進PPP」を一部

の工区で受注し、測量・調査・設計および工事などの業務に対する指導・調整や地元および関係行政機関などとの協議、施工監理などを実施しており、三陸沿岸地域における震災復興に力強く貢献しています。



▲工区および担当国道事務所位置図

※事業促進 PPP（Public Private Partnership：官民連携の略）とは？…

通常、発注者が行っている協議・調整などの施工前段階の業務を民間技術者チームが発注者と官民一体となって実施する業務で、官民双方の技術・経験を活かしながら効率的なマネジメントを行うことにより、事業の促進（工事の早期着工）を図るもの

インフラ維持管理に関するさまざまな課題を抱える自治体などを支援します。

■自治体などが管理する跨高速道路橋（オーバブリッジ）点検業務

NEXCO東日本では、自治体などが管理する高速道路と交差するオーバブリッジの点検業務などを2008年度から受注しており、技術者不足などの課題を抱える自治体などを支援しています。また、点検および損傷診断結果を踏まえた補修計画立案、補修工事の受託など、道路橋の維持管理に関する知識やノウハウの少ない自治体

などに対し、点検業務などを通じてインフラ維持管理をサポートしています。

オーバブリッジの維持管理は、高速道路をご利用されるお客さまの「安全・安心」にも直結するため、継続的な点検業務の受注を目指し、自治体などを支援していきます。



◀コンクリート片はく落防止対策工事の状況



▲ビームリフター（高所作業車）による点検状況



▲近接目視（打音）による点検状況

震災復興支援、地域交流の促進。

■「東北六魂祭」への協賛

東北の復興を願い東北6県を代表する祭りが集結する「東北六魂祭」に、第1回（2011年）から継続して協賛しており、6回目となる2016年も協賛しました。



■被災地関連商品の提供

SA・PAでは、東日本大震災の被災地の菓子や加工品などの特産品を集めた、物産市の開催や復興応援コーナーを一部店舗に設け、お客さまにお届けするなど、復興支援に取り組んでいます。



■自治体などの関係機関と連携した農産物などの応援産直市、観光PRイベント

SA・PAのイベントスペースで、被災地の自治体などと連携し、その地域の野菜や果物などのPR販売や観光PRイベントを実施しました（233回／2011年度から2015年度）。元来、イベントスペースは有償のところ、復興支援の目的で無償で提供しています。



■障がいを持つ方々が製造する商品の販売

SA・PA近隣の社会福祉法人などに積極的に働きかけ、障がいを持つ方々が製造した商品や食材を仕入れ販売することで、地域交流を促進させるとともに、障がいを持つ方々の自立を支援しています。



高速道路事業を通じて地域社会と連携し、社会貢献活動に取り組んでいます。

■地域社会の活性化

SA・PAでの観光PRイベント開催や、地域で開催される各種イベントなどに積極的に参加しています。また、地域の方々とともに、花壇整備や美化活動を実施し交流を図っています。2015年度は、これらの活動に282回取り組みました。子供たちの好奇心や探究心を刺激する現場見学会や出前授業なども実施しています。2015年度は67回実施し、約2,600名の方にご参加いただきました。



▲地域の小学生へ出前授業

■交通安全の推進

高速道路交通警察隊などの協力を得て、大型バスの乗客の避難訓練、交通安全講習会や、交通安全キャンペーンなどを実施しています。2015年度は、高齢者の方などを対象とした交通安全講習会を30回実施し、約1,100名の方にご参加いただきました。



▲交通安全啓発イベント実施



▲サマースノーエリア(関越道 越後川口SA)



▲地域のイベントへの参加(秋田竿燈まつり)



▲高齢者の方を対象とした安全運転講習会



▲交通安全キャンペーン

■環境保全

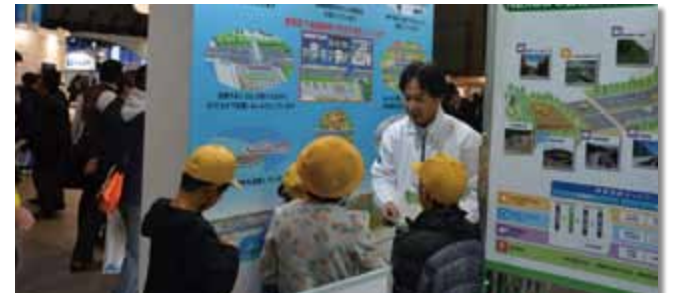
エコロード見学会を実施したり、地域の方々と協力して緑化活動やビオトープの保全作業などに取り組んでいます。また、日本最大級の環境展示会「エコプロダクツ」に出展し、高速道路における環境技術について紹介しました。



▲地元の高校生と連携したビオトープ保全活動



▲ゴーヤトンネル(北陸道 黒埼PA)



▲エコプロダクツ

■花と緑のやすらぎ ハイウェイガーデン® プロジェクト(略称:花プロ)

SA・PAの園地などを利用しやすく心地よい空間へと転換するとともに、地域らしさの創出と地域との連携を目指した「ハイウェイガーデン®」を整備するプロジェクトです。

NEXCO東日本では、お客さまにさらなるやすらぎと癒しの空間を提供するため、整備を進めています。



▶地元の小学生と協働したハイウェイガーデン(北陸道 米山SA)



◀近隣のガーデン施設にデザイン・監修いただいたハイウェイガーデン(道央道 岩見沢SA)

▶地元の高校生がデザインし、自ら育てた草花を植えたハイウェイガーデンの維持作業を実施(北陸道 黒埼PA)



現場の声

「花プロ」は、NEXCO東日本が単に草花を植え、木々を育てるのではなく、近隣の自治体や学校、企業などとも連携して、地域らしさを生み出すことを大切にしています。2011年9月に先行して整備した道東道占冠PAのハイウェイガーデン®では、地域の方々と共にデザインや植付けを行った園地が、お客さまの記念撮影ポイントになっているという話も聞き、うれしく感じています。

これからも、お花や木々の緑がご利用いただくお客さまの笑顔や心地よさにつながるよう、女性ならではの感性を生かし園地を整備していきます。



本社 管理事業本部 保全課
田村 奈津子



▲インド国道65号 プネ〜ソラプール間

高速道路事業の技術とノウハウを活用して海外に事業を展開しています。

■海外の道路PPP事業への参画／技術アドバイザー業務の実施

NEXCO東日本は、大規模な道路整備が見込まれるインドに駐在員事務所を2010年に設置後、2013年6月にインド最大の道路PPP運営会社であるIL&FS Transportation Networks Limited (ITNL)とインドのPPP事業参入のための協働調査を開始しました。2014年3月には同国マハラシュトラ州内に位置するプネ〜ソラプール道路の4車線化拡幅事業を行う



▲インド北部トンネル現場での技術アドバイザー業務

特別目的事業体 (SPV: Special Purpose Vehicle) の株式の一部取得を通じ、インドの道路PPP事業に試行参入したほか、同年2月からは、ITNLに対し、NEXCO東日本が保有する高速道路の計画、建設、運営および維持管理に関する技術とノウハウに基づく技術アドバイザー業務を実施しています。今後も、ITNLをパートナー企業とし、日本高速道路インターナショナル (株) (JEXWAY)と協働して、インドの道路PPP事業への本格的な参入へ向けた調査および準備を着実に実施してまいります。

■ODAコンサルティング業務の実施

開発途上国を対象に日本が推進する「質の高いインフラ整備」に資する道路、橋梁関係調査も実施しています。2015年度は、インドにおける



▲チェンナイ都市圏ITSに係る情報収集・確認調査でのチェンナイ交通警察との打合せ

チェンナイ都市圏ITSに係る情報収集・確認調査やミャンマーにおける道路橋梁技術能力強化プロジェクト詳細計画策定調査 (橋梁技術) などを実施しました。



▲道路橋梁技術能力強化プロジェクト詳細計画策定調査 (橋梁技術) でのミャンマー道路研究所視察

■国際会議と国際セミナー

PIARC (世界道路協会)・IRF (国際道路連盟) などへの参加を通じて世界の高速道路技術に関する情報収集や発信をしています。2015年度はPIARC世界道路会議のソウル大会に参加し、NEXCO東日本の技術やノウハウを広く海外に紹介しました。また、インドのニューデリーで開催された日本・インド イノベーション・セミナーで、NEXCO東日本の高速道路事業に係るこれまでの経験や培ってきた高い技術力について発表を行いました。



▲日本・インド イノベーション・セミナーで発表する当社社長



▲PIARC世界道路会議のソウル大会でのポスターセッションの様子

■国際協力

開発途上国に対しJICAを通じて高速道路の建設・維持管理に関する技術的な専門家を派遣し、各国の道路諸問題の解決に貢献しています。2015年度は、インドに3名 (長期専門家1名、短期専門家2名)、ミャンマーに1名 (長期専門家) を派遣しました。また、国内においても、国土交通省やJICAなどからの海外研修生などの受入要請に応じており、2015年度は約160名を受け入れました。



▲高速道路運営維持管理の組織能力向上プロジェクトの中で行われたセミナーで発表をするインドJICA長期専門家



▲持続可能な山岳道路開発プロジェクト詳細計画策定調査を実施するインドJICA短期専門家

■国際交流

2008年4月にオーストリアの高速道路会社ASFINAGと締結した技術交流協定に基づき、技術力向上のための交流を行っています。2015年度は防災技術、アセットマネジメントなどについて現場視察、意見交換を行いました。



▲ASFINAG技術交流におけるタウエルントンの防災設備視察



▲圏央道 あきる野IC(ビオトープ※) ※ビオトープとは「野生動植物が生息する空間」のことです。

環境方針

NEXCO東日本は、環境への取り組みを経営の重要課題と位置付け、社会の責任ある一員として、地球環境の保全や循環型社会の形成に貢献するとともに、沿道の生活環境や自然環境の保全の取り組みを進めることにより、社会から信頼される企業を目指します。

(2007年7月制定)

環境行動指針

NEXCO東日本は、環境方針に基づき、以下の行動を行います。

I. 環境保全の取り組み

1. 地球温暖化防止への貢献

- 高速道路のネットワーク整備、ETCの普及促進、本線部の渋滞対策などによる交通の円滑化やのり面の樹林形成などにより、CO₂の削減に貢献します。

2. 循環型社会形成への貢献

- 3R(リデュース・リユース・リサイクル)の推進、グリーン調達を推進することにより、循環型社会形成に貢献します。

3. 環境負荷の低減

- 沿道の生活環境に及ぼす影響の低減に努めます。
- 自然環境に及ぼす影響の低減に努めます。
- 事業活動の全ての段階における環境負荷の低減に努めます。

II. 技術開発

- 持続的・効果的な地球温暖化防止、循環型社会の形成、環境負荷の低減に資するため、保有技術の活用や新たな技術開発に取り組みます。

III. 環境経営の取り組み

1. 環境マネジメント

- 環境保全の状況を毎年度分析・評価することにより、取り組みを持続的・効果的に実施します。

2. コミュニケーション

- 環境マネジメントの結果を「CSRレポート※」により公表し、社会とのコミュニケーションを図ります。
- 地域の方々や自治体、国などと連携した社会環境活動に取り組みます。

3. 社員教育

- 社員教育を通じて、環境に係る社員の意識向上、企業風土の醸成をさらに高めます。

(2007年7月制定)

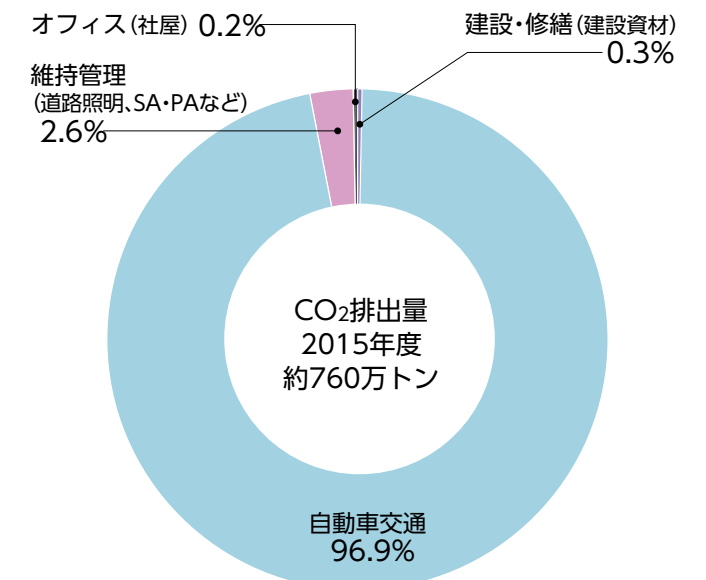
※現在は「NEXCO東日本レポート」(本誌)により公表しています。

CO₂排出量削減に向けた取り組みを今後も続けていきます。

■高速道路事業に関わるCO₂排出量

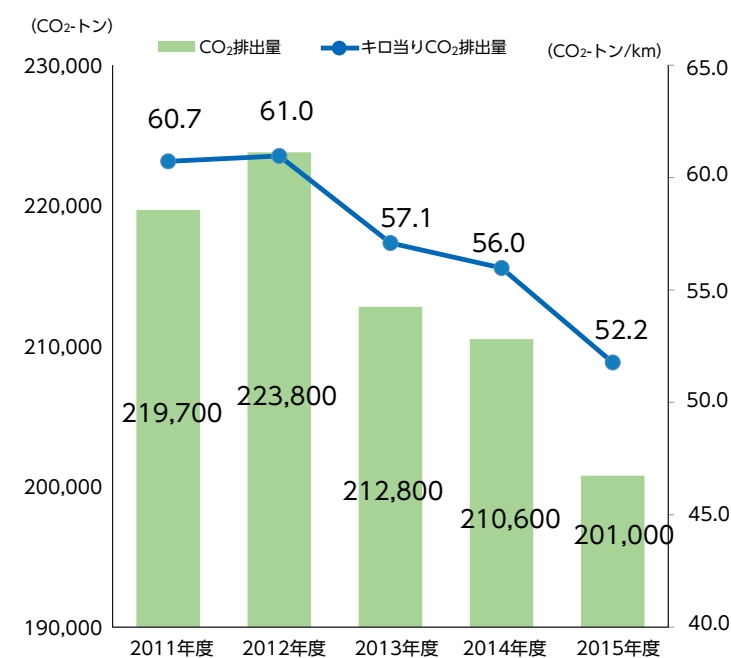
NEXCO東日本管内において、2015年度に排出されたCO₂は、約760万トンと推計されます。2014年度の国内のCO₂排出量13億6,400万トン※と比較すると、約0.6%の規模となります。その構成は、高速道路をご利用いただくお客様の車両から排出されるものが96.9%、道路照明やSA・PAなどの維持管理によるものが2.6%、オフィス(社屋)によるものが0.2%、建設・修繕工事の建設資材によるものが0.3%となっています。

※環境省HP「2014年度(平成26年度)の温室効果ガスの排出量(確報値)について」より

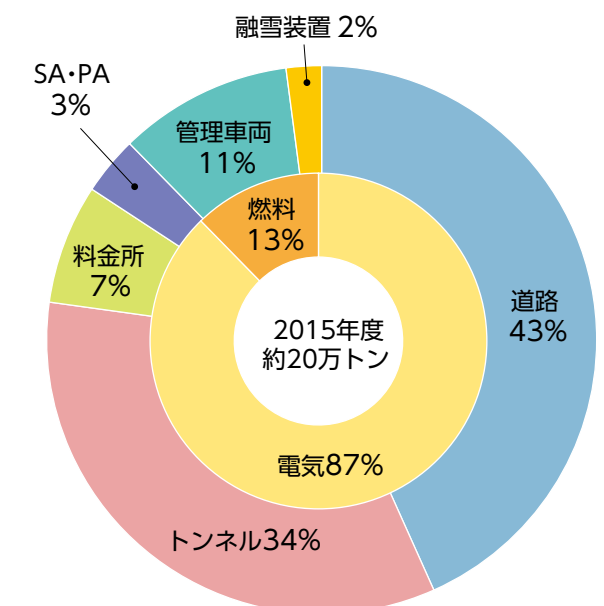


■高速道路の維持管理におけるCO₂排出量の推移

維持管理に関わるCO₂排出量のうち、約9割は道路やトンネルの照明など電気の使用によるものです。電気使用量の削減は地球温暖化対策やエネルギー資源の節約にもつながることから、管理延長1km当たりのCO₂排出量を2016年度には58.5トン-CO₂とすることを目標とし、省エネタイプの機器への更新や効率的な機器・機材の運用を実施する取り組みを進め、2015年度には52.2トン-CO₂となっています。



▲CO₂排出量の推移



▲維持管理に関わるCO₂排出量の内訳

高速道路事業における地球温暖化防止に資する取り組みを進めています。

■高速道路ネットワーク整備による環境改善効果

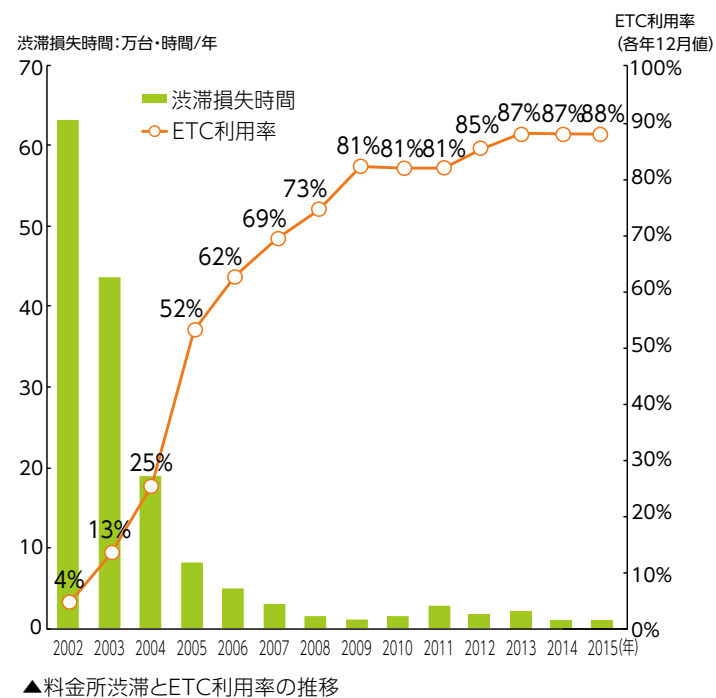
高速道路の整備により安定した速度での走行が可能となり、一般道の利用に比べCO₂のほか、NO_xやSPMの排出量も削減されます。

2015年度開通区間におけるCO₂削減効果

2015年度は、圏央道 桶川北本IC～白岡菖蒲IC間(10.8km)の開通による東名高速・中央道・関越道・東北道の連結をはじめ、圏央道 神崎IC～大栄JCT間(9.7km)が開通し、新たに約21kmの高速道路ネットワークが整備されました。また、仙塩道路の4車線化により慢性的な渋滞が解消され、これらによるCO₂排出量の削減効果は、年間約14万8千トンと推計されます。これは、走行環境の改善や、一般道の渋滞緩和などによってCO₂排出量が削減されたものです。

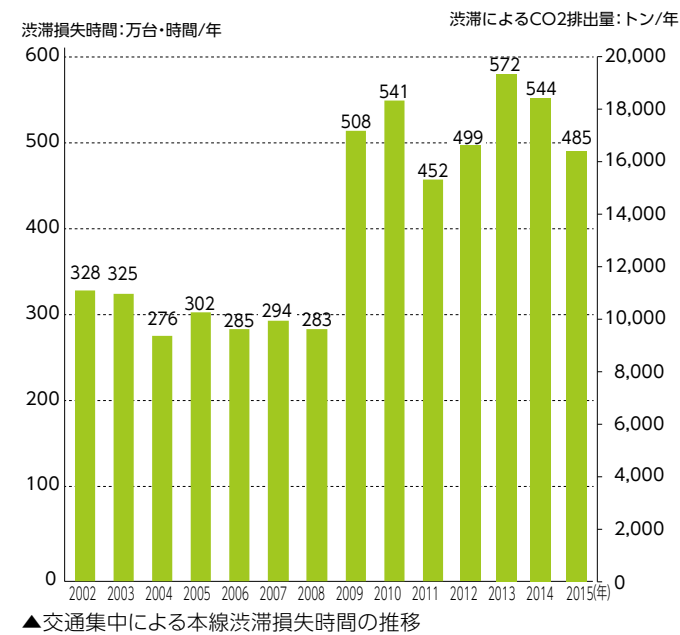
■料金所の渋滞緩和によるCO₂の削減

2015年度は、新たに9レーンのETC整備を行いました。料金所付近における渋滞損失時間は、1万台・時間/年となり、2002年度に比べ料金所渋滞は約98%減少しています。この効果をCO₂排出量に換算すると、年間約4,600トンの削減と推計されます。



■本線の渋滞緩和によるCO₂削減

交通集中による本線の渋滞損失時間は、休日特別割引の終了により2011年は減少しましたが、その後、震災復旧工事や交通量増加の影響を受け、再び増加しました。2013年以降、渋滞対策として付加車線設置や自発光LEDによるペースメーカー設置などにより渋滞損失時間の減少傾向がみられ、CO₂削減にもつながっています。



■省エネルギーと視認性に優れた照明の採用

トンネル内の照明を従来の「高圧ナトリウムランプ」から、「LEDランプ」へ変更することで、視認性の向上を図るとともに省エネにも貢献しています。2015年度は28カ所のトンネルでLEDランプに変更しました。これまでのLEDランプへの変更による使用電力量の削減は年間約2,900万kwh(CO₂削減年間約1.6万トン)と推計されます。また、道路の照明にもLEDを導入するなど、更なる電力削減に向けた取り組みも行っています。



■太陽光発電の採用

2015年度は太陽光発電を新たに圏央道 下総IC、桶川加納IC、菖蒲PAの3カ所に設置しました。2015年度末でこれまでに設置された太陽光発電と合わせ約1,500KWhの電気を発電しています。



▲下総IC



▲桶川加納IC



▲菖蒲PA

■盛土のり面などの樹林形成

2015年度は、新規開通区間において約6haの植樹を行いました。これにより盛土のり面などの植樹面積は2015年度末で、約3,700haとなりました。この植樹面積によるCO₂の吸収・固定効果は、年間約3.9万トンと推計されます。



▲盛土のり面の樹林形成
(圏央道 神崎IC～大栄JCT)



▲造成直後(横浜横須賀道路)



▲約30年後(横浜横須賀道路)

■樹木の育成・管理

道路緑地に植樹されている樹木は「生きもの」であり「植えてしまえば終わり」というわけではありません。樹木が不健全な状態ではCO₂固定機能も低下するため、樹木の健全な状態を維持していくことが必要です。NEXCO東日本ではグループが一丸となって点検から、草刈・間伐などの維持管理を計画的に実施しています。



▲点検



▲間伐作業前



▲間伐作業後

IC、SA・PA、オフィスなどにおいても地球温暖化防止に資する取り組みを進めています。

■「ecoインター®」「ecoエリア®」の取り組み

新たに建設するICやSA・PAでは、太陽光発電による自然エネルギーの活用や、省エネルギー設備を積極的に取り入れ、「環境にやさしい」施設の整備を進めています。2015年度末までに整備されたecoインターは29ヵ所、ecoエリアは15ヵ所になります。ecoインターやecoエリアの整備による効果をCO₂の排出量に換算すると、年間約600トンの削減と推計されます。



▲ecoインター®の例

▲ecoエリア®の例

2015年度に開通した圏央道 桶川加納ICの料金所ゲートに省エネルギー設備として「eco標識」「eco情報板」「eco道路照明」などを設置しています。また、料金所建物には太陽光発電(P.53参照)なども設置しています。



▲桶川加納IC料金所ゲート



▲境古河IC料金所ゲート(2014年度開通)

2016年4月に設置された仙台東管理事務所では屋上に太陽光発電を設置し、建物内の照明等に給電しています。また、屋上緑化や壁面緑化も実施しています。



▲建物外観



▲屋上緑化



▲太陽光発電

■急速充電器の設置

電気自動車の普及促進に貢献するため、2015年度より北海道・東北地方へも急速充電器の設置を進め、関東・信越地方と合わせて合計106基※が設置されています。2016年度には東北地方を中心に新たに28基の設置を予定しています。

※2016年6月末時点の設置数



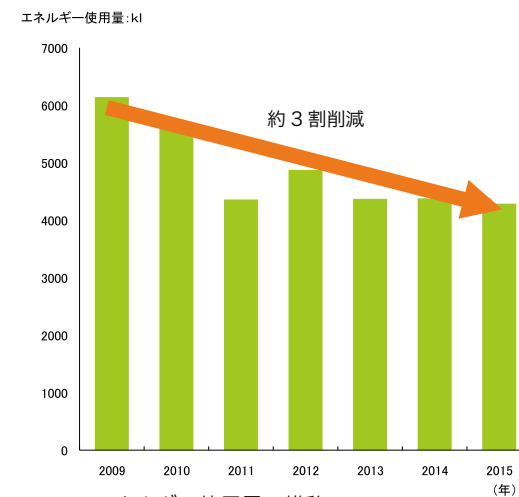
▲急速充電器(左:東北道 羽生PA 右上:北関東道 壬生PA 右下:山形道 山形蔵王PA)

2016年度急速充電器設置予定箇所

道路名	エリア名	上下	道路名	エリア名	上下
東北道	安積 PA	上り線・下り線	東北道	津軽 SA	上り線・下り線
	鶴巣 PA	上り線・下り線	八戸道	折爪 SA	上り線・下り線
	長者原 SA	上り線・下り線	秋田道	錦秋湖 SA	上り線・下り線
	前沢 SA	上り線・下り線		西仙北 SA	上り線・下り線
	紫波 SA	上り線・下り線	磐越道	磐梯山 SA	上り線・下り線
	岩手山 SA	上り線・下り線		西会津 PA	上り線・下り線
	花輪 SA	上り線・下り線		阿賀野川 SA	上り線・下り線

■オフィスでの取り組み

NEXCO東日本は「エネルギーの使用合理化に関する法律」により、1,500kl(原油換算)以上のエネルギーを使用する企業として特定事業者指定されています。オフィスで使用するエネルギー使用量は、クールビズやウォームビズ、照明の消灯、グリーンカーテンの導入などにより基準年の2009年度(約6,100kl)と比較し2015年度(約4,300kl)には約3割の削減を行っています。今後もNEXCO東日本では、省エネルギー対策を継続的に進めていきます。



▲エネルギー使用量の推移

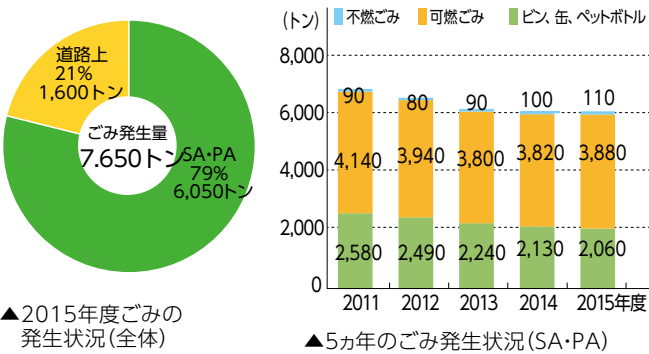


▲グリーンカーテン

高速道路事業において、循環型社会形成に資する取り組みを進めています。

■ごみの発生状況

高速道路で発生するごみは、2015年度は約7,650トンとなっています。このうち、約8割はSA・PAで回収されるごみで、残りの約2割は、高速道路の路面清掃で回収されるごみです。SA・PAのごみは2013年度以降ほぼ横ばいで推移しています。



■ごみのリサイクル状況

SA・PAでは、ごみの種別に合わせたごみ箱を設置し、ごみのリサイクルに努めています。2015年度のビン、缶、ペットボトルのリサイクル率は、ほぼ100%を達成しています。引き続き、お客さまへごみの分別にご協力いただくとともにSA・PAから発生するごみの減量に取り組んでいきます。



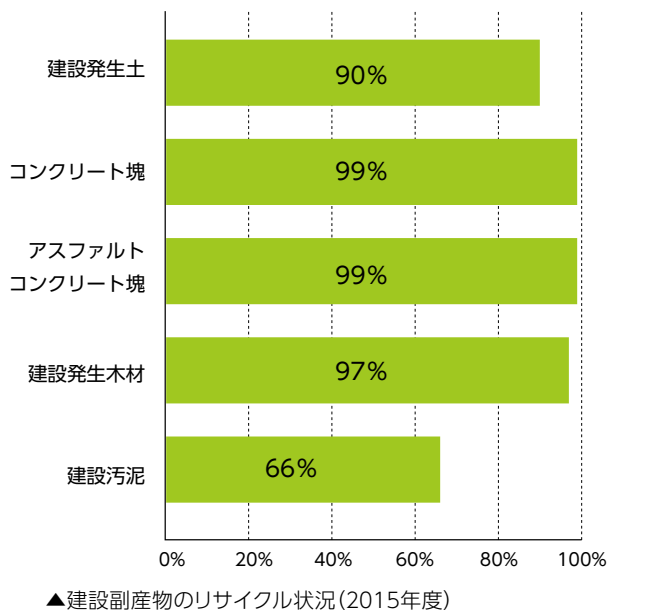
▲ごみの種別に合わせたごみ箱



◀ごみの分別作業

■建設副産物のリサイクルの推進

高速道路の維持管理や建設・修繕において発生する建設発生土、コンクリート塊、建設汚泥などの建設副産物のリサイクルに取り組んでいます。2015年度は、これらの建設副産物について、約110万トンのリサイクルに取り組みました(リサイクル率約95%)。今後も、建設副産物のリサイクルの推進に取り組めます。



▲建設副産物のリサイクル状況(2015年度)

■緑のリサイクルの推進

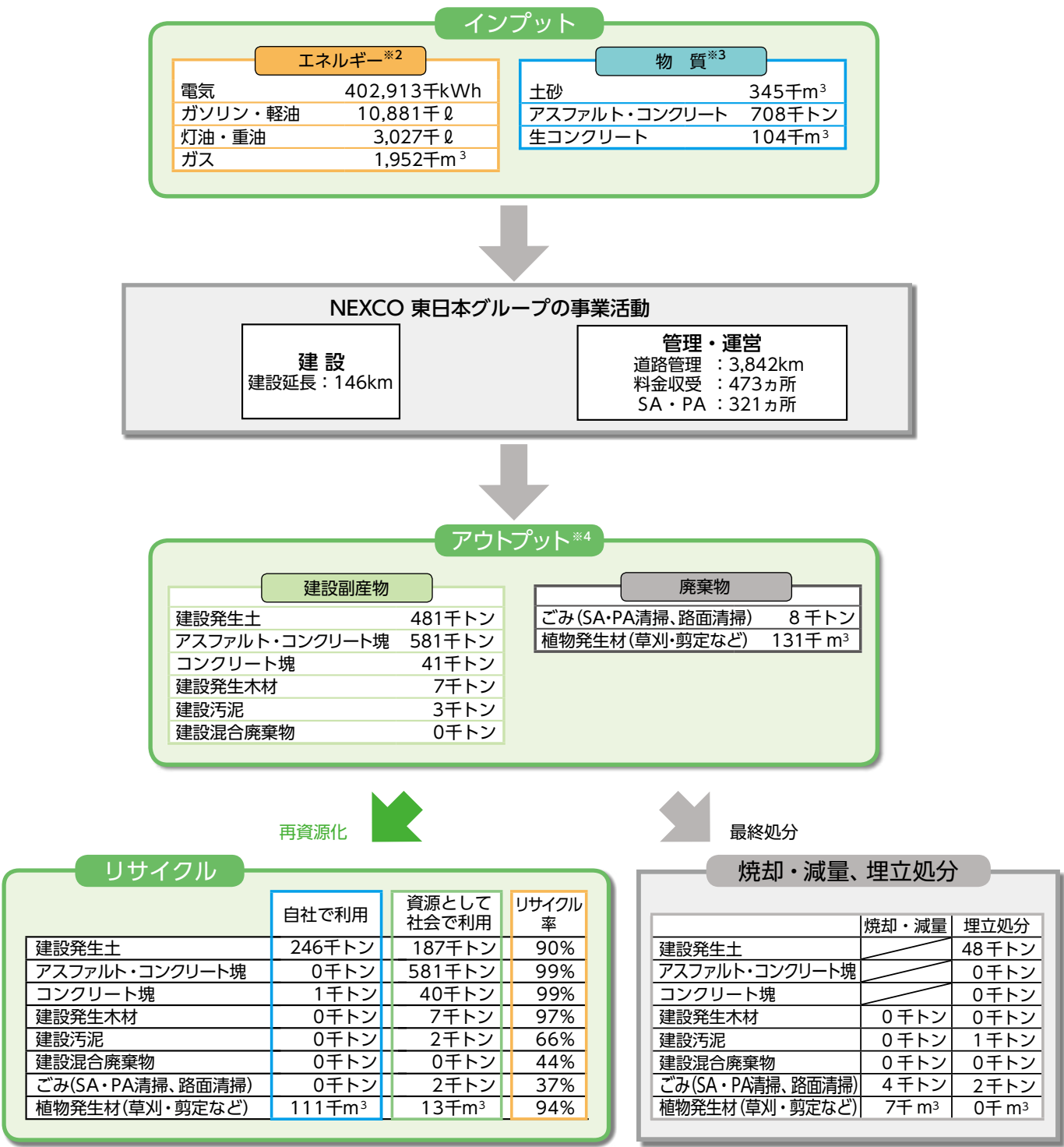
2015年度に樹木の剪定や草刈・間伐などの作業で発生した植物発生材は、約13万m³となっています。この植物発生材は、堆肥やチップ材として再利用を行うなど、発生量の約94%をリサイクルしています。

■グリーン調達

環境負荷の少ない持続的発展が可能な社会に貢献するために、できる限り環境物品などを調達するように努めています。2015年度は「再生加熱アスファルト混合物」「再生骨材等」「生コンクリート(高炉)」「下塗り塗料(重防食)」「再生プラスチック製中央分離帯ブロック」「陶磁器質タイル」「再生材料を使用した型枠」「合板型枠」など、当社の事業に関連のある23品目で特定調達物品の調達に取り組めました。

■事業に伴うエネルギー・物質の流れ

NEXCO東日本グループ^{※1}の事業におけるエネルギー使用は、トンネル・道路照明や事務室の照明などの電気、維持管理車両のガソリンや融雪装置などの燃料です。また、高速道路の工事では主に土砂、アスファルト・コンクリート混合物、生コンクリートを使用しています。これら事業により排出された建設副産物、廃棄物(ごみ)については、可能な限り再生資源としてリサイクルを行い、循環型社会形成への取り組みを行っています。



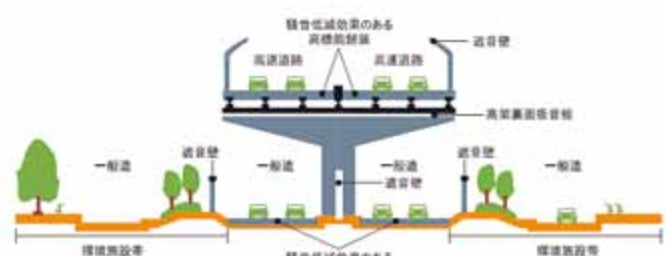
※1 NEXCO東日本および、NEXCO東日本グループ会社(21社)のデータを集計しました。
※2 エネルギー投入量:NEXCO東日本グループの2015年度事業を集計
※3 物質投入量:2015年度に完了した工事を対象に主要資材(土砂、アスファルト・コンクリート、生コンクリート)を集計
※4 物質の排出量:2015年度事業を対象に建設リサイクル法に定められた建設副産物の他、SA・PAのごみ箱から回収されるごみ、路面清掃から回収されるごみ、および草刈・樹木剪定作業により発生する植物発生材について集計

事業活動の全ての段階において 環境負荷の低減に努めます。

■沿道環境に及ぼす影響の低減

沿道環境に及ぼす影響の低減を図るため、遮音壁設置による騒音対策や環境施設帯の整備などの対策を行っています。2015年度には、遮音壁を約12km設置し、設置延長の合計は約1,030kmとなっています。その他、騒音低減効果のある高機能舗装や高架裏面吸音板の整備や、工事時の環境保全対策として低騒音・排出ガス対策型建設機械の使用や濁水対策などを行い、事業を進めています。

●遮音壁・環境施設帯の整備



■自然にやさしい道づくり(エコロード)

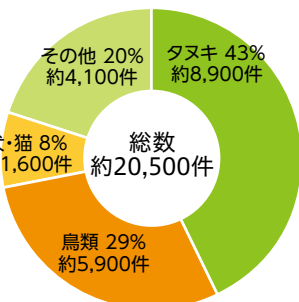
NEXCO東日本は、地域の自然環境との共存・調和を目指し、野生動植物保護や自然環境保全対策を道路整備に反映させる「自然環境に配慮した道づくり(エコロード)」を先進的に進めています。

エコロードは、自然環境への影響を緩和するだけでなく、道路内に生きものの新たな生息・生育環境を創出し、地域における生物多様性の保全や生態系の質的な向上を図っています。

●動物衝突事故対策

2015年は、交通管理巡回により約20,500件の動物の個体が処理されました。

このうち、車両との衝突が生じると重大な事故につながりかねない大型動物の侵入対策を、2015年度には、約9km行いました。



▲2015年侵入動物の処理状況

圏央道 あきる野ICでは2005年度に“調整池を活用した水辺のビオトープ”を整備しました。整備後のモニタリング調査では確認される生きものの種類が増加するなど、一定の効果を確認しています。



▲上:整備直後 下:10年後(2015年)



▲10年後のモニタリング調査で確認された主な動植物
左上:モリアオガエル 右上:チョウトンボ
左下:サイハイラン 右下:ウマノズグサ

環境保全を推進する技術開発に 取り組んでいます。

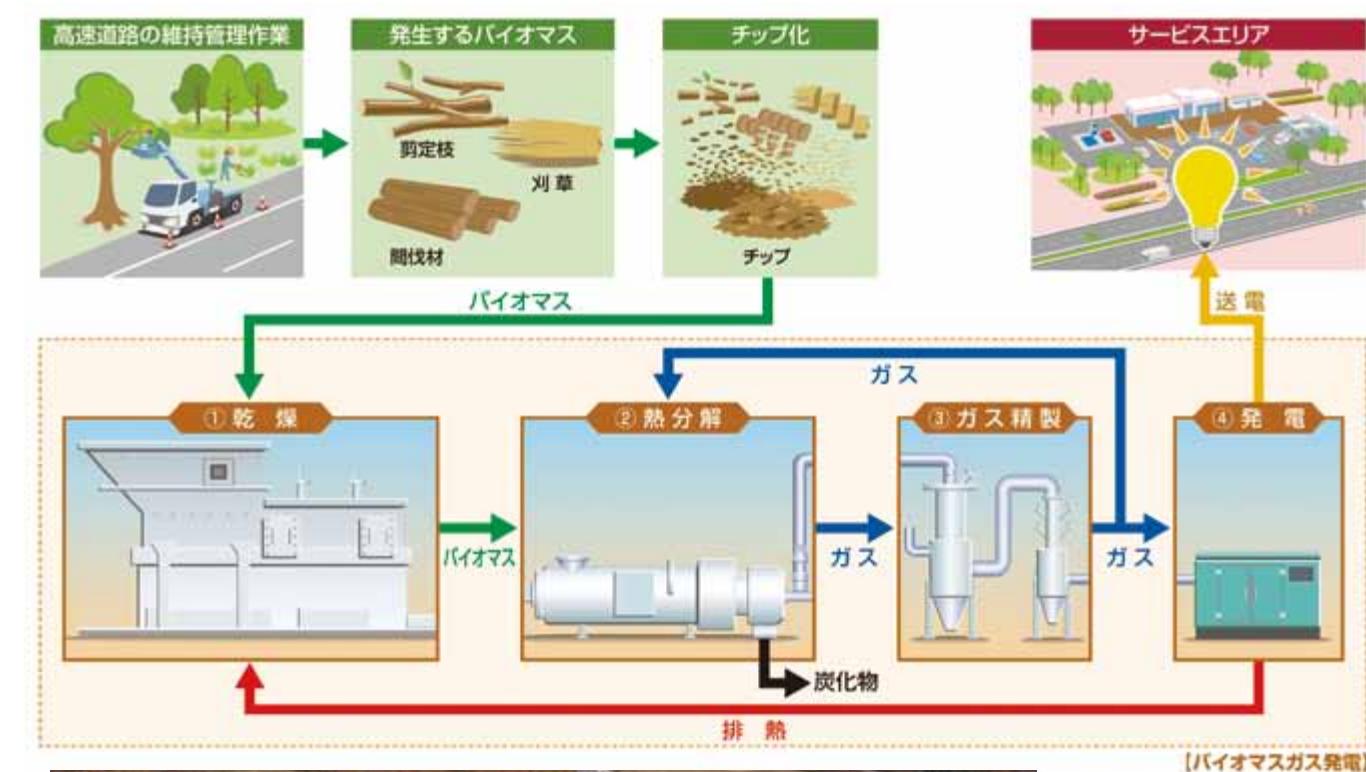
■植物発生材を活用した「バイオマスガス発電」

高速道路から発生する刈草や樹木の剪定枝、間伐材などのバイオマスについては、これまでも堆肥やチップ材としてリサイクルしてきましたが、緑のリサイクルの新たなチャレンジとして、東北道那須高原SAにバイオマスガス発電プラントを整備し、那須高原SAへの電力供給を実用化しました。

ここでは、木質チップ以外に草が混入した水分含有率の高いバイオマスを、熱分解によりガス化し、電気や熱エネルギーとして利活用しています。

※バイオマスとは…生物由来の有機性資源で化石資源を除いた再生可能なものをいいます。

バイオマスガス発電による高速道路の緑の新たなリサイクルシステム



▲バイオマスガス発電プラント

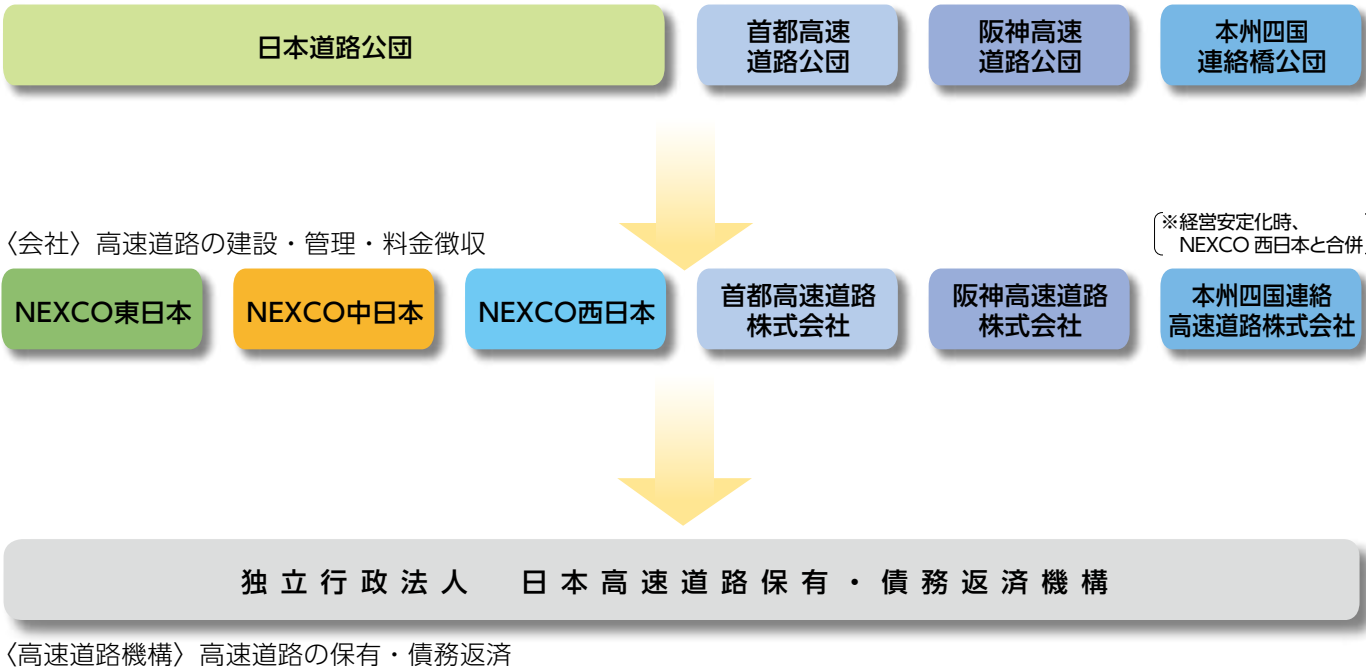


▲北陸道 親不知IC付近

高速道路機構を通じ着実に債務を返済しています。

■民営化の概要

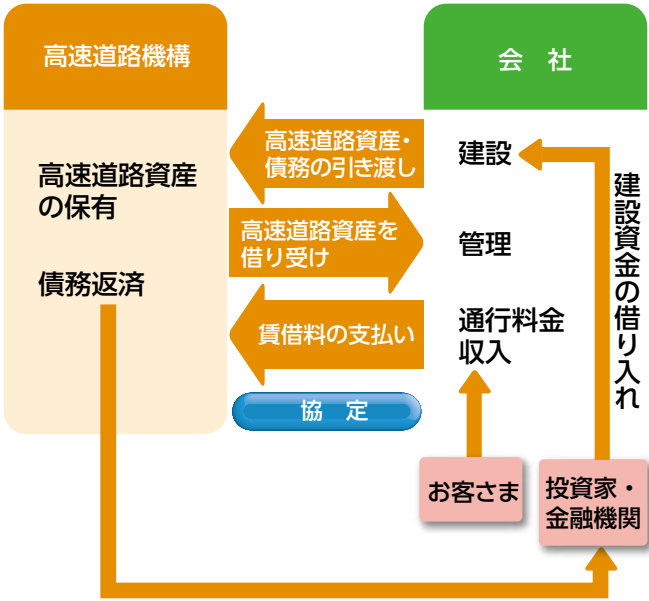
2005年10月1日の旧道路関係4公団の民営化において、旧日本道路公団（JH）の3分割により設立されたNEXCO東日本を含む、6つの高速道路会社（以下「会社」という。）と独立行政法人日本高速道路保有・債務返済機構（以下「高速道路機構」という。）が設立されました。



■高速道路の管理運営・建設事業のスキーム

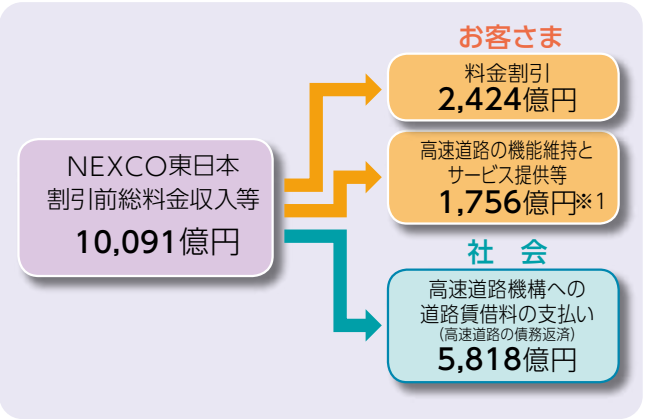
会社は、高速道路資産を保有する高速道路機構から資産を借り受け、管理運営することで、高速道路機構に高速道路資産賃借料（以下「賃借料」という。）を支払います。また、会社が借り入れにより調達した資金で新たに建設した高速道路については、完成とともにその資産・債務を高速道路機構に引き渡し、高速道路機構が投資家などの皆さまに債務を返済します。

高速道路の管理運営・建設事業に関する基本的な事項は、高速道路機構と協定を締結するとともに、事業の内容・予算が妥当であること、適切な通行料金の設定のもとで賃借料が確実に支払われ、高速道路機構の債務返済計画に沿った返済が可能であることなどについて、国土交通大臣の事業許可を受けています。

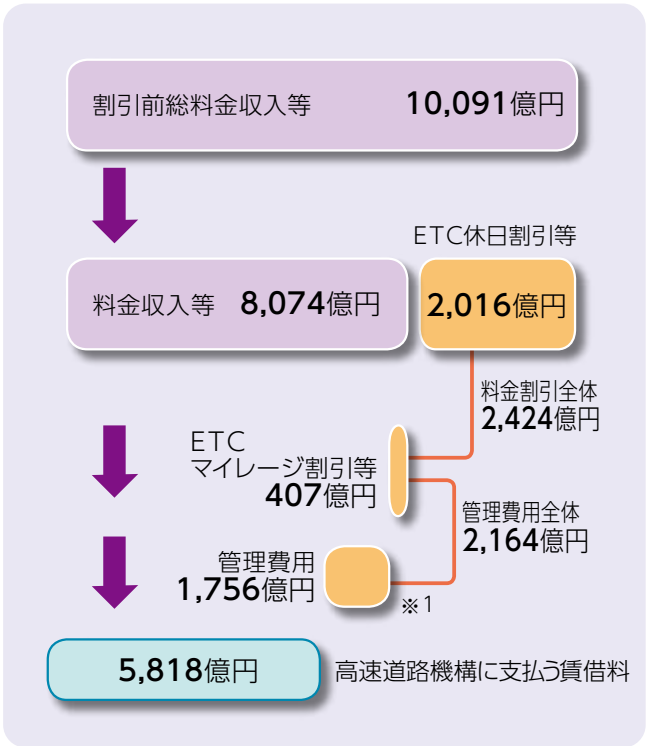


■高速道路事業における還元のしくみと決算の損益状況（2015年度）

高速道路事業では、高速道路料金に利潤を含まないこととなっています。お客さまにはさまざまな料金割引をご利用いただいております。その上で、いただいた料金は、安全・安心・快適・便利な高速道路のために必要な道路の維持管理や各種サービスの提供などとともに高速道路機構を通じた債務の返済にあてています。



※ 1 道路の維持管理や料金収受などに要する費用の合計です。
※単位未満を切り捨て表示しているため、表上の計算は合わない場合があります。



【第11期（2015年度）決算の損益状況】

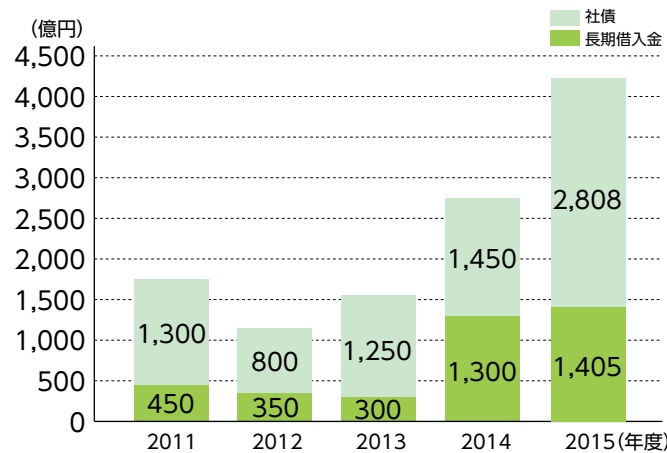
		連 結 (単位:億円)		単 体 (単位:億円)	
		2014年度	2015 年度	2014年度	2015 年度
道路事業 ※ 2	営業収益	10,312	10,105	10,239	10,033
	営業費用	10,268	9,972	10,241	9,940
関連事業 ※ 3	営業収益	629	720	289	384
	営業費用	603	695	281	381
全事業	営業利益	68	159	6	94
	経常利益	100	203	44	148
	税引前利益	150	212	42	157
	当期純利益	102	142	24	112

※ 2 営業収益および営業費用はそれぞれ機構に引き渡した資産に対する道路資産完成高、道路資産完成原価を含んだ金額です。
※ 3 関連事業は、受託事業収入・費用を含んだ金額です。
※ 4 当期は、法人税等連結:71億円 単体:43億円を計上しております。
※単位未満を切り捨て表示しているため、表上の計算は合わない場合があります。

高速道路事業の着実な進捗に向けた 資金調達活動を行っています。

■みちを「つなぐ」資金・資金調達の状況

NEXCO東日本では、高速道路事業を着実に進めるため、低利で安定的な資金調達を意識し、社債の発行や金融機関からの借り入れを行っています。



▲資金調達の推移

■IR活動の充実

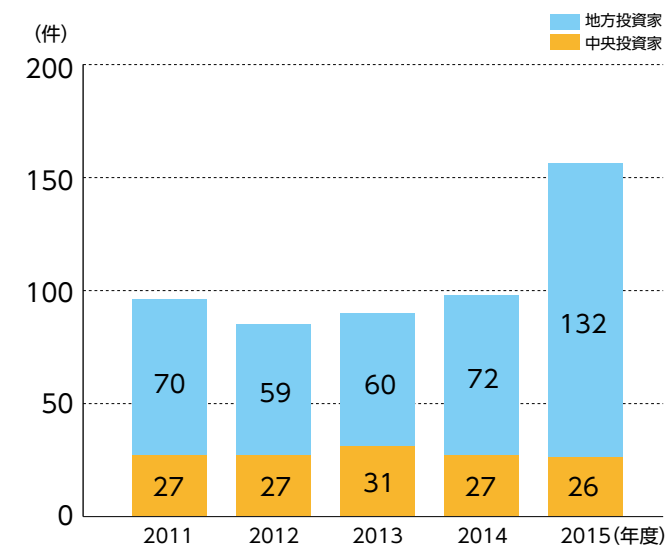
NEXCO東日本は、双方向のコミュニケーションを充実させ、投資家の皆さまの求める情報に個別にきめ細やかな対応を実施するため、以下のIR活動に取り組んでいます。

●投資家等の皆さまとのコミュニケーション

金融市場との対話を重視し、投資家の皆さまをはじめ、市場関係者の方々と意見交換などを実施しています。決算説明といったタイムリーな情報発信に加え、個別に投資家を訪問して事業スキームや当社債の特徴、年度全体の資金調達計画などを説明し、NEXCO東日本についてより深くご理解いただくとともに、投資家の皆さまの運用計画の策定に資するよう努めています。また、東北復興への取り組みや道路整備予定、高速道路の老朽化対策といった最新の動向やNEXCO東日本を取り巻く情勢についても詳しく情報をご提供できるように努めています。



▲証券会社との意見交換会



地方投資家：地方銀行、信用金庫、事業法人など
中央投資家：都市銀行、生命保険、アセットマネジメントなど

▲個別投資家訪問件数の推移

▲投資家訪問時説明資料例

■投資家ニーズに応じた資金調達の多様化に向けた 取り組み

NEXCO東日本では、市場環境や投資家ニーズ等を踏まえ、資金調達の多様化に向けた取り組みを進めています。2015年7月には外貨(米ドル)建てによる長期借入金の借入を実行し、同年12月には外貨(米ドル)建て社債を発行するなど、デリバティブを活用した資金調達を実施しています。



▲外債の目論見書

■日本国債と同等の高格付けの取得

NEXCO東日本では、格付投資情報センター(R&I)、ムーディーズ・ジャパン(Moody's)、日本格付研究所(JCR)より格付けを取得し、投資家の皆さまの客観的な投資判断に資するよう努めています。同格付機関からは、いずれも日本国債と同等の高い信用の格付けを付与されています。

■格付投資情報センター(R&I) (発行体格付け): AA+

■ムーディーズ・ジャパン(Moody's) (発行体格付け): A1

■日本格付研究所(JCR) (長期発行体格付け): AAA

■Webサイトなど様々なツールでの情報発信

決算情報、資金調達の状況および債務引渡しの状況などを適時提供しています。特に重要な債務引渡しの状況については、官報および全国紙による公告やメールマガジン形式などでもお知らせしています。

▲資金調達の状況

▲高速道路機構への引渡対象債務の状況



「IR 情報」

<http://www.e-nexco.co.jp/ir/>



▲道東道 千歳恵庭JCT付近

健全で公正・透明・誠実な取引関係のもとで、安全、円滑な事業を推進します。

■法令遵守と公正性・透明性を確保した調達の実現

■適正な調達を確保するための取り組み

●調達にかかる営業活動の自粛要請と接触禁止の徹底

入札参加希望者に対して、個別の発注条件に関する営業活動の自粛を要請するとともに、社員にも、接触を行わないよう倫理教育を行っています。

●調達手続きにかかる情報の管理の徹底

契約制限価格や発注予定など、調達手続きにかかる情報については、情報セキュリティ対策を実施し、情報漏洩などの防止を徹底しています。

■公正性・透明性を確保した調達制度の構築と実施

●一般競争入札と総合評価落札方式の原則化

競争契約の方法は、一般競争入札を原則とし、落札者の決定方法を総合評価落札方式とすることにより、品質と価格に優れた調達を実現しています。

●調達手続き、調達結果にかかる情報の公表

「公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律」に基づき、工事などの調達情報や、主要工事の平均落札率を公表しています。

■入札監視機能の強化

●入札監視委員会の設置

外部有識者からなる「入札監視委員会」を支社ごとに設置し、発注した工事などの競争参加資格の設定理由及び経緯などについて審議を受けています。

●入札監視統一事務局の設置

「入札監視統一事務局」を設置し、入札契約手続きに関する事前・事後の審査やデータの収集分析を行うことにより、適正化に努めています。

■反社会的勢力等への対応

市民社会に脅威を与える反社会的勢力および団体などには、毅然として対応します。具体的には、地元の警察本部や暴力追放センターなどと連携した「不当要求防止連絡協議会」を各支社ごとに設置し、警察への連絡体制の構築と協議会内の情報共有を図るとともに、次のような活動を展開しています。

- ①「不当要求団体を恐れない」、「不当要求団体に金を出さない」、「不当要求団体を利用しない」ことを実践する。
- ② 不当要求団体による不当な要求は断固拒否する。
- ③ 関係機関との密接な連携と一致団結した協力体制を確立する。

安全対策の強化と地域活性化のために関係各者との協力体制を構築しています。

■工事中の事故防止への取り組み

工事中の事故防止のために、工事施工会社と一体となった「安全協議会」を設置しています。安全協議会では作業員の安全確保に向けて、工事現場の安全パトロールや安全講習会の実施、安全優良会社の表彰などの活動を推進しています。

また、工事中の近隣の交通安全や、清掃活動に取り組んでいます。



▲安全講習会

■食の安全

お客さまに食の安心・安全を継続的に提供するため、危害分析・重要管理点方式(HACCP = Hazard Analysis and Critical Control Point)を用いた食品の衛生管理手法を、外食向けに構築した『Speedway HACCP』を実施しております。厚生労働大臣の登録検査機関による検証を受け、原材料の受入から調理・提供までの工程を監視・記録することで、お客さまへ食の安全・安心を実現しています。



▲検査の様様

■地元企業とテナント事業者との商談会

地域製品の消費拡大を図ることを目的として、地元企業とSA・PAのテナント事業者との商談会を開催しています。

地域産品をSA・PAにおいて取り扱うことで、商業施設や地元地域の魅力向上に加え、高速道路を利用される多くのお客さまに地域産品に触れていただく機会を増やすことで、お客さまサービスの向上につなげています。



▲商談会の様様



「やりがい」や「満足感」を実感できる 職場環境づくりに取り組んでいます。

■社員教育・人事評価

グループの経営ビジョンを具体化するために、また、グループ全体の専門力・経営力を向上させるために、「NEXCO東日本グループ人材育成基本プログラム」を策定して、多様な人材の育成に取り組んでいます。OJT、off-JT、自己啓発支援を『人材育成の三本柱』とし、ジョブ・ローテーションと連動させて育成しています。新入社員研修のほか、階層別・業務別に求める人材像を明確にした研修を実施するとともに、専門家の育成にも取り組んでいます。

また、社員の働きがいと業績向上の両立を図るため、透明性・公正性・納得性を重視した人事評価制度を導入しています。評価結果は、社員の指導・育成に活用するとともに、社員の処遇にも反映しています。



▲新入社員研修



▲次世代経営者育成研修

■表彰制度

社員自らの創意工夫によりチャレンジし、業務効率化など具体的な成果が上がり、かつ、業務を完遂した努力・姿勢などが他の社員の模範となるものを対象として、毎年10月に社長表彰を行っています。2015年度は、19件の事案が受賞しました。

■タスク・ダイエツト&エスプラス活動

社員ひとりひとりが自発的に取り組む実施型の業務改善活動として「タスク・ダイエツト&エスプラス活動」を実施しており、活動に取り組む社員のモチベーション向上などを目的として、毎年発表会を開催しています。

2006年度から活動を開始し、これまでに約5,400件を超える改善事例が報告されています。



▲2015年度 発表会の様子

■労働安全衛生

NEXCO東日本グループの労働安全衛生活動の根本となる基本理念を2013年4月に制定し、グループ全体でこの理念を共有しています。NEXCO東日本の社員などの危険および健康障害の防止並びに快適な労働環境の形成の促進を図り、安全衛生の水準の向上に資するために『労働安全衛生推進委員会』を設置し、社員などの健康障害などの防止や健康の保持増進のほか、労働災害の原因分析および再発防止に努めています。

■社員の健康管理

社員の健康維持・増進を図るため看護師が常駐する「健康相談室」を設置し、健康管理面のサポート体制を構築しています。メンタルヘルスケアにおいては、「心の健康づくり計画」を策定し、相談窓口の設置や、社員ひとりひとりが正しい知識を持ち、予防に取り組んでもらうための各種研修の実施など積極的な取り組みを行っています。

■ワーク・ライフ・バランスの推進 POSITIVE OFF

ワーク・ライフ・バランスを実現するため、年次休暇のほか、以下の各種休暇制度を設けるとともに、観光庁などが推進しているポジティブ・オフ運動に賛同し、休暇取得の促進などに積極的に取り組んでいます。また、1人あたりの年間総実労働時間が2,000時間以下となることを目指し、中期経営計画の経営指標として明記し、業務執行の効率化とともに社内プロジェクトを立ち上げ、社員の意識改革などに取り組んでいます。

【各種休暇制度】

育児休業	社員の子供の養育のため、子供が3歳に達する日まで	介護特別休暇	毎年度5日以内 (要介護者が2人以上の場合は10日以内)
部分休業	社員の子供の養育のため、子供が小学校就学の始期に達するまで、1日2時間以内	介護休暇	社員の親族などで日常生活を営むのに支障がある者の介護のため、連続する6か月の期間内において必要な期間
産前・産後休暇	社員が出産する場合は、産前6週間・産後8週間	ボランティア休暇	社員が社会貢献活動として、災害時における被災者や障がい者などに対する支援活動を行う場合は、5日以内
配偶者分娩休暇	社員の配偶者が出産する場合は、3日以内	配偶者同行休業	外国で勤務等する配偶者と生活を共にするため、3年を超えない範囲内
育児参加休暇	社員の配偶者が出産する場合は、出産した子供または小学校就学前の子供の養育のため、5日以内		
看護休暇	小学校3年生までの子供の看護のため、5日以内 (2人以上の場合にあっては、10日以内)		

■健全な労使関係の維持

会社における良好な職場環境と人間関係を構築するためには健全な労使関係が基本にあると考え、定期的に会社側から労働組合に経営方針などを説明し、労使で意見交換を行う「労使経営懇談会」を開催するなど、相互の理解を深めています。

NEXCO東日本グループ労働安全衛生基本理念

NEXCO東日本グループは、グループの事業に携わる全ての者の安全の確保及び健康増進を図ることが、事業実施の根幹をなすものであることを認識し、グループをあげて安全かつ快適な労働環境の維持・向上に努めます。

2013年4月1日

廣瀬 博

●『くるみんマーク』の取得

社員が、仕事と子育てを両立させることのできる働きやすい環境整備を目的として、次世代育成支援対策推進法に基づく「一般事業主行動計画」を策定しています。また、同行動計画に掲げた目標を達成したことから、2011年6月および2014年7月に、「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣から認定を受けました。



▲労使経営懇談会

■ダイバーシティ(多様化)の推進

●女性社員の積極的採用など

政府は、少子高齢化で労働力人口の減少が懸念される中で、新たな成長分野を支えていく人材を確保していくためには、これまで活かしきれなかった我が国最大の潜在力である「女性の力」を最大限発揮できるようにすることが不可欠と位置付け、夫婦が働きながら安心して子供を育てられる環境を整備すると同時に、育児休業後の職場復帰の支援、女性の積極登用を通じて、女性の労働参加率の引き上げを目指しています。

NEXCO東日本グループにおいても、社会の変化に柔軟に対応し、競争力を高め、持続的に成長していくためには、

優秀な人材の確保は大変重要な課題であり、とりわけ女性の活躍推進は不可欠です。

NEXCO東日本グループにおいて女性がより一層活躍できる会社・職場をつくるため、グループ一体として「女性の活躍を推進するプロジェクト」を立ち上げ、女性の活躍推進に関して、「採用、登用および人材育成」「ワーク・ライフ・バランスの実現」「職場環境の改善」「社員の意識改革および行動改革」「社内の広報戦略」の5つの観点から実効性ある具体策を検討し、実施していきます。

●障がい者の雇用

障がい者の活動の場を広げ、自立して社会参加できるよう、各地域の障がい者就職面接会に参加し、積極的に障がい者の採用を進めています。障がいの内容や程度

に合わせて設備を改良し、安全で働きやすい環境整備を行うとともに、さらなる就業職場・職域の拡大を進めていきます。

社員の声



北海道支社
総合企画部 経理課
美馬 亜梨沙

会社の経理処理を行う部署で、主に管理会計(予実管理・実行計画策定等)、旅費、伝票チェックなどを担当しています。

入社6年が経ち、2つ目の部署となりましたが、一担当者として仕事を任せられており、障がいの有無に関係なく挑戦する意欲を評価してくれる会社です。

もちろん周りの皆様のご理解とご協力を得られないと難しいこともあるのですが、しっかりサポートしていただけるので安心して働ける会社だと思います。

これからも自分自身と仕事に挑戦し続けていきたいと思っています。



社員の声



本社 経営企画本部
経営企画部 グループ
経営・TD&S プラス推進チーム
岡村 久子

グループ会社の経営に係る調整業務や、業務改善活動「タスク・ダイエット&エスプラス」を推進する事務局を担当しています。各職場での改善活動のサポートに加え、年に一回行われるタスクダイエット&エスプラスの全社発表会に向けた準備・運営に取り組んでいます。

現在は週二日、育児支援のための部分休業を取得し、子供の迎えに利用しています。子供の体調により、急にお休みをいただくこともあります。職場の方々の理解も深く、協力に大変感謝しています。

部分休業制度の他にも看護休暇制度や、誰でも1時間単位から取得できる年次休暇の時間単位取得制度、また、今年度より始業・終業時刻の変更措置の要件も緩和されるなど、仕事と育児の両立支援制度も充実しています。



社員の声



(株)ネクスコ・サポート
新潟 上越料金事業部
親不知料金所
所長 松澤 尚子

料金收受業務を初めて担当することとなった際、子育てとの両立に加え、経験のない仕事に従事することから不安でいっぱいでしたが、職場の皆さんから親切に仕事を教えていただきその不安は吹き飛び、これまでやることができました。

料金所で女性の感性を活かせる場面としてはお客さま対応などがありますが、料金所長として、職場内でも悩みなどが言いやすい雰囲気づくりのため、積極的に会話などをしてコミュニケーションをとるよう心がけています。



社員の声



関東支社
千葉工事事務所
専門員 松村 龍之

2012年12月より、千葉工事事務所で主に千葉外環の建設現場の視察案内などの業務を行っています。視察者は多い年で約5,500人にもなり、また、中には外国からの訪問者もありますので、英語の名刺も作成し案内をしています。私は、千葉外環の業務を約12年間担当していましたので、その経験を活かして仕事を行っています。

また、事務所の若手技術者を対象に、実際に建設現場へ出て現場の技術力向上を目指したワーキングを開催するなど、指導を行なっています。今後は、事務系の社員、施工管理員などにも参加してもらって、現場の安全・品質向上を目指していきます。この他、円滑なコミュニケーションを図ることで、事務所内の業務遂行がよりスムーズにいくようにチームワーク向上ワーキングの開催を考えており、日々、充実した仕事を行っています。



社員の声



(株)ネクスコ・パトロール
東北 北上事業所
隊員 三浦 優香

2015年4月に3人目の女性パトロール隊員として入社し、今年の春で1年が経ちました。入社当初は、交通規制や現場処理など分からないことが多かったのですが、隊長を始め先輩方より厳しくも丁寧にご指導いただき、日々の業務をスムーズにこなせるようになりました。

また、女性視点での考えを気軽に言えるなど職場環境の良さにもとても感謝しています。

事故や故障に遭遇した時にお客さまと接する機会がありますが、最初は困っていたり動揺していたお客さまから、処理が終わった際、「ありがとう」「頑張って」など感謝のお言葉をいただいた時にとてもやりがいを感じています。



コーポレートガバナンスの充実を図るため、経営の意思決定、業務執行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の確保に努めています。

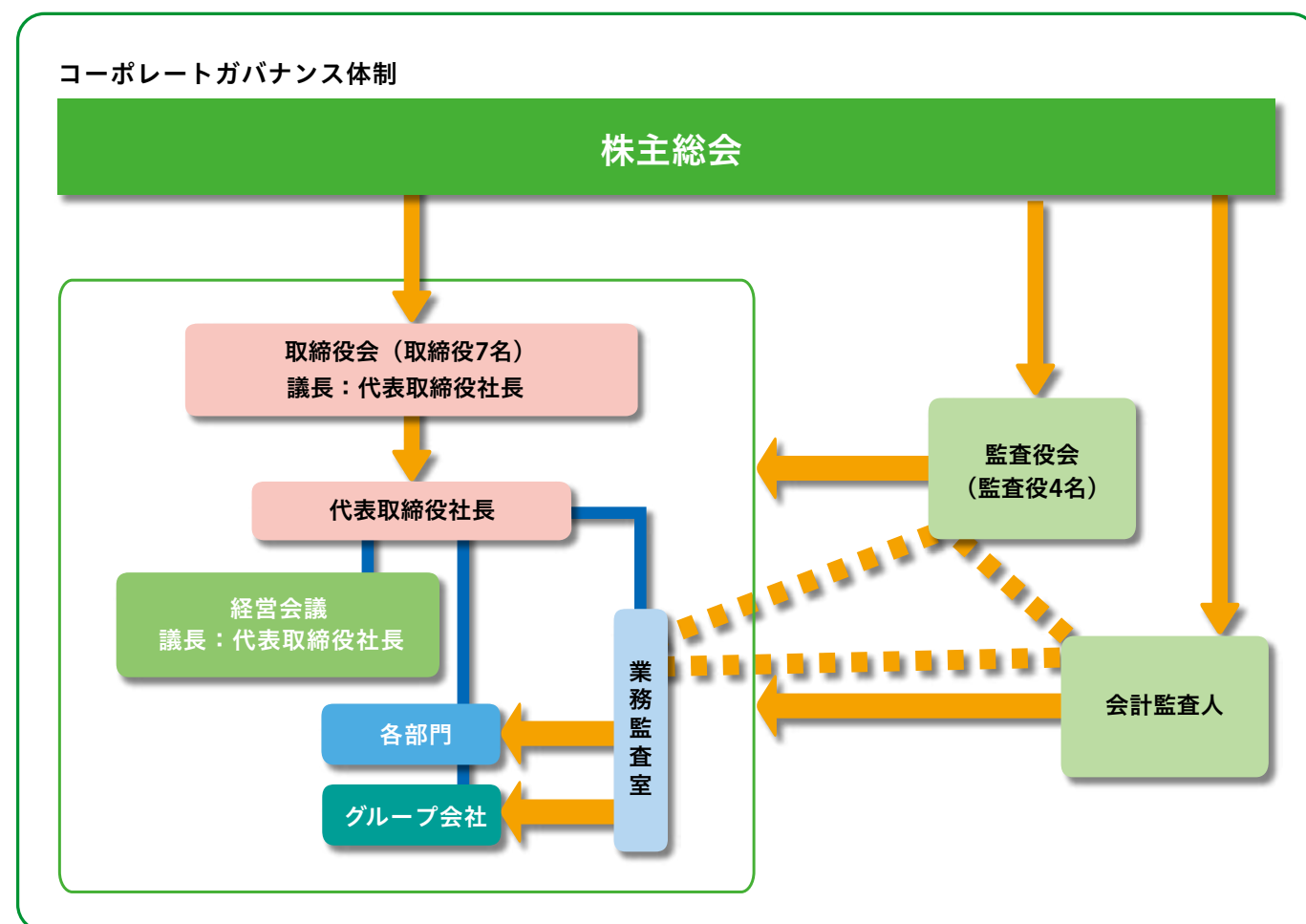
■コーポレートガバナンスの状況

NEXCO東日本の取締役会は7名の取締役全員で構成され、監査役も出席し、経営の方針、法定事項など会社の重要な業務執行について決議、報告を行うとともに、取締役の職務の執行状況を監督しています。経営会議は社長、本部長などで構成され、経営に係わる重要事項について審議しています。監査役会は4名の監査役（いずれも社外監査役）で構成

され、監査のために必要な決議を行い、各監査役はその方針に従い、取締役会そのほか重要な会議への出席などにより取締役の職務の執行を監査し、監査役会に報告しています。また、業務監査室を設置し、社内規程に基づき内部監査を実施しています。

■内部統制システムの構築

NEXCO東日本は、コーポレートガバナンスを充実させ業務を適正かつ効率的に遂行するため、コンプライアンス体制（P71参照）、リスクマネジメント体制（P72参照）などの内部統制システムの構築を図っています。



社会の要請に応える企業活動を推進するために、コンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。

■NEXCO東日本グループの倫理行動規範

企業の行動原則としての「企業行動基本方針」と役員および社員の行動原則としての「私たちの行動指針」から成り立っています。

特に、「私たちの行動指針」では、ルールの遵守、人間尊重とともに、経営ビジョンに掲げるあらゆるステーク

ホルダー（お客さま、取引先、株主・投資家、社会、環境、社員）との関係において実践すべき指針を定めています。また、自分の取るべき行動について迷ったときの判断基準として、【迷ったときの4つの判断基準】を掲載しています。

「NEXCO 東日本グループ倫理行動規範」の構成

I. 企業行動基本方針 II. 私たちの行動指針

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| (1) ルールの遵守 | (6) 社会との関係
地域社会への責任
道路資産等の保全
反社会的勢力等への対応
国際社会への責任 |
| (2) 人間尊重 | (7) 環境との関係 |
| (3) お客さまとの関係
お客さまへの姿勢
個人情報の保護 | (8) 社員との関係 |
| (4) 取引先との関係 | |
| (5) 株主・投資家との関係
株主・投資家への責任
情報の開示 | |

【迷ったときの4つの判断基準】

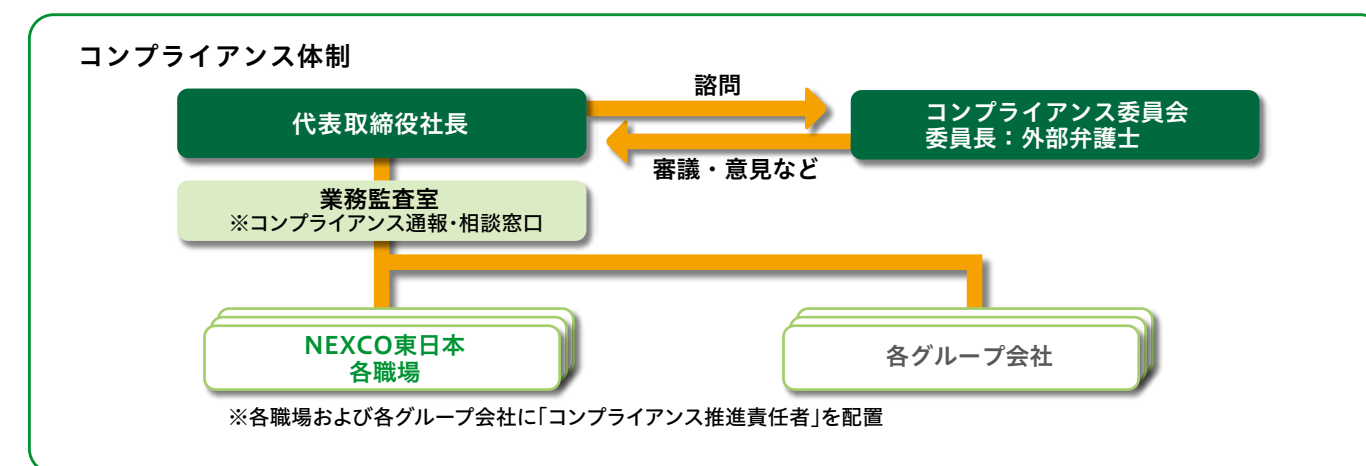
自分の取るべき行動について迷ったときは、次の基準に照らして判断します。

- ① 法令、ルールに違反していないか。
- ② NEXCO 東日本グループの信頼・ブランドを損なわないか。
- ③ 十分な情報に基づき、相当の注意を払った上での判断か。
- ④ 家族に、友人に、胸を張って説明できるか。

■コンプライアンス体制

NEXCO東日本では、社長を最高責任者とするコンプライアンス推進体制を構築しており、業務監査室がグループ全体のコンプライアンスを総括しています。NEXCO東日本グループの各組織には、それぞれ主体的に取り組むためコンプライアンス推進責任者を置き、コンプライアンス体制の強化および推進に取り組んでいます。また、コンプライアンスに関する重要事項を審議するため、社長の諮問機関として、外部弁護士を委員長

とする「コンプライアンス委員会」を設置し、専門性と客観性の確保に努めています。公益通報者保護法に基づき、NEXCO東日本社員およびNEXCO東日本と取引関係のある会社の方のためにコンプライアンス通報・相談窓口を設置しており、この通報・相談窓口を適正に運用することで、コンプライアンスに関する課題の早期発見・解決を図り、企業としての自浄作用が有効に機能するよう努めています。



リスクマネジメント体制を構築し、 24時間・365日、迅速かつ適切な対応が できるように取り組んでいます。

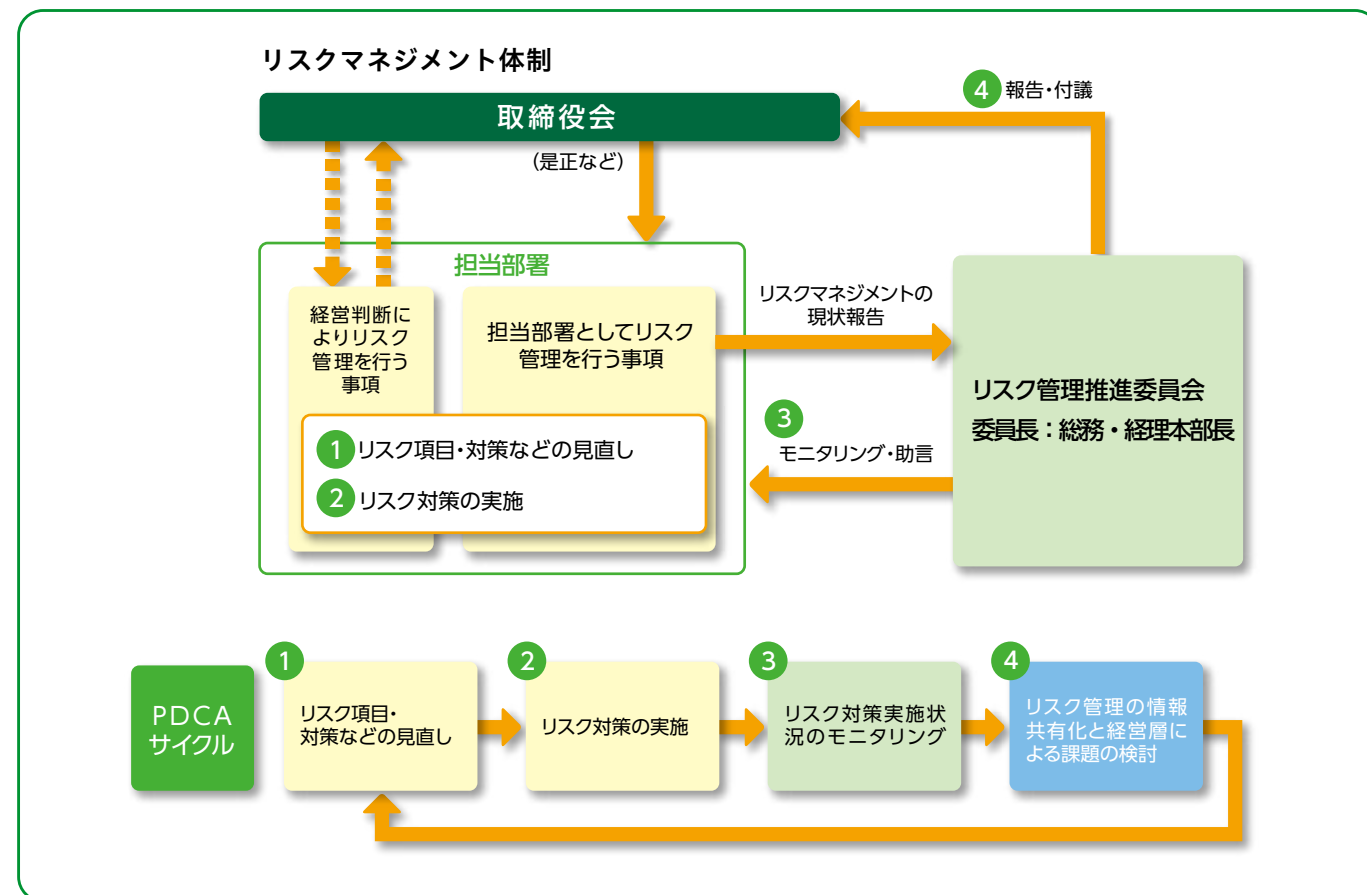
■リスクマネジメント体制

NEXCO東日本では、安全・安心を最優先に、事故・災害などの発生に備えて、事故・災害などの予防、応急対策および復旧に関する社内規程などを定め、迅速かつ適切な対応ができる体制を整えています。

業務執行上のリスクについては、担当部署において対策を講じつつ、経営に大きな影響を与えるリスクに関して取締役会で審議するとともに、「リスク管理推進委員会」

を設置し、PDCAサイクルに則ったリスクマネジメントの実施を支援しています。

同委員会では、関係部署が複数にまたがる横断的な事項を中心に、経営上当面注視すべきリスク項目を特定し、これらの項目を主な対象としてモニタリングを実施しています。



■情報セキュリティ

情報セキュリティ対策に関する規程を定め、対策の運用体制を確立し、セキュリティの維持および改善活動を継続的に実施しています。

情報資産の保護に関しては、個人情報をはじめとする重要な情報資産の安全確保のための諸対策を講じると

ともに、情報セキュリティ講習会などを通じてグループ全体で意識の醸成に努めています。

定期的に対策の実施状況を確認し、必要な改善を行うなど、情報セキュリティの確保に取り組んでいます。

「情報セキュリティ基本理念」 http://www.e-nexco.co.jp/security_policy/

「NEXCO東日本レポート2016」に対する ご意見をいただきました。



一般社団法人経営倫理実践研究センター
理事・首席研究員
東京交通短期大学名誉教授（元学長）

田中 宏司様

第三者意見の要約

- NEXCO東日本グループは、“創立から10年間の取り組み”において、着実に社会的使命を果たしてきた実績をまとめています。
- 本レポートは、経営理念、長期ビジョン2025、中期経営計画を踏まえて、事業活動とCSR活動との一体化をさらに進化させています。
- 3つの社会的使命を実施している実情を、現場の写真、図解などを活用してまとめ、ステークホルダーへの説明責任を果たしています。

●大変優れていると、高く評価できること

第1は、NEXCO東日本グループは、“創立から10年間の取り組み”として、安全・安心・快適・便利な高速道路サービスのお届け、高速道路ネットワーク整備の推進、個性豊かに進化したSA・PAへの取り組みなどの実績を公開しており、ステークホルダーからの信頼に応えています。

第2は、トップ・コミットメントにおいて、3つの社会的使命として「安全・安心・快適・便利な高速道路サービスをお届けすること」「元気な地域社会づくりに貢献すること」「緊急時・災害時には、命の道としてしっかりとお役に立つこと」を宣言しています。これを踏まえて、グループを挙げて高速道路という公共インフラ事業を円滑に運営し、持続可能な社会づくりに取り組んでいると評価できます。

第3は、あらゆるステークホルダーに貢献することを目指して、「お客さまとともに」「地域社会とともに」「国際社会とともに」「環境とともに」「国民・株主・投資家とともに」「取引先とともに」「社員とともに」に分けて真摯な対応状況をまとめています。

特に、「お客さまとともに」では、24時間・365日高速道

路の安全に目を光らせ、安全・安心・快適な走行環境の維持・向上に加えて、渋滞解消・緩和の実施、災害からの早期復旧や、緊急時の迅速な対応など、NEXCO東日本グループならではの真摯な取り組みを公開しています。

第4に、信頼される企業を目指して、経営の基盤となるコーポレートガバナンスについては、適切な体制整備を行い、経営の健全性、効率性および透明性の確保に努めています。さらに、コンプライアンス、リスクマネジメントなどについても、着実に諸対策が実践されており、経営の安定につながっています。

●さらなる発展を期待すること

NEXCO東日本グループは、3つの社会的使命を果たせるように事業展開をしています。そこで、「地域をつなぎ、地域とつながる」に密接な事案について、①重要課題の選定、②CSR課題の選定、③担当部署別アクションプランの作成、④実施状況の自己評価、という実例をモデルとして掲載してはいかがでしょうか。これにより、地域社会などのステークホルダーの理解が一層深まり、グループ全体のCSR経営がさらに推進されることを期待します。

第三者意見を受けて



NEXCO東日本
広報・CSR部長
光永 宏典

「NEXCO東日本レポート2016」に対して、貴重など意見と共に、弊社の取り組みについて評価いただき、誠にありがとうございます。弊社は、2015年10月で創立から10年を迎えましたが、本レポートでは、この10年間の高速道路事業の取り組み及び高速道路事業を活かしたCSR活動をご紹介します。この「NEXCO東日本レポート」を通じてあらゆる

ステークホルダーの皆さまに、私たちの行ってきたこれらの取り組みをご覧いただければ幸いです。また、今後においても、田中先生よりいただいたご意見を参考に、「地域をつなぎ、地域とつながる」の実現のため、グループ全体のCSR活動を推進し、より信頼を得られる企業を目指してまいります。

■NEXCO東日本レポート2016掲載項目と社外規程(「国連グローバルコンパクト原則」および「ISO26000」のガイド

国連グローバル・コンパクト原則		ISO26000		NEXCO東日本レポート2016掲載項目	ページ
4分野10原則*		中核主題	課 題		
人 権			組織統治	●トップコミットメント	4～5
				●NEXCO東日本グループの経営	6～9
				●事業継続マネジメント	29
				●コーポレートガバナンスの状況	70
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、尊重すべきである	人 権		●内部統制システムの構築	70
				●NEXCO東日本グループの倫理行動規範	71
				●コンプライアンス体制	71
				●リスクマネジメント体制	72
人 権	原則2:企業は、自らが人権侵害に 加担しないよう確保すべきである	人 権		●情報セキュリティ	72
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 な承認を支持すべきである	労 働 慣 行	1. デューディリジェンス 2. 人権に関する危機的状況 3. 加担の回避 4. 苦情解決 5. 差別及び社会的弱者 6. 市民的及び政治的権利 7. 経済的、社会的及び文化的権利 8. 労働における基本的原則及び権利	●国連グローバル・コンパクト参加	3
				●施設の快適性の向上	35
				●快適なトイレ空間	35
				●ワーク・ライフ・バランスの推進	67
労 働	原則4:企業は、あらゆる形態の強 制労働の撤廃を支持すべ きである	労 働 慣 行		●健全な労使関係の維持	67
				●ダイバーシティ(多様化)の推進	68～6
				●NEXCO東日本グループの倫理行動規範	9
				●コンプライアンス体制	71
労 働	原則5:企業は、児童労働の実効的 な廃止を支持すべきである	労 働 慣 行			71
労 働	原則6:企業は、雇用と職業における差 別の撤廃を支持すべきである	労 働 慣 行			
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 を支持すべきである	環 境	1. 雇用及び雇用関係 2. 労働条件及び社会的保護 3. 社会対話 4. 労働における安全衛生 5. 職場における人材育成及び 訓練	●安全対策の高度化のための技術導入	22
				●接客コンテスト	33
				●エリアコンシェルジェ	33
				●社員教育・人事評価	66
環 境	原則8:企業は、環境に関するより 大きな責任を率先して引き 受けるべきである	環 境		●表彰制度	66
				●労働安全衛生	67
				●社員の健康管理	67
				●ワーク・ライフ・バランスの推進	67
環 境	原則9:企業は、環境に優しい技術 の開発と普及を奨励すべき である	環 境		●健全な労使関係の維持	67
				●ダイバーシティ(多様化)の推進	68～69
				●コンプライアンス体制	71
環 境	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	環 境			
腐 敗 防 止		公 正 な 事 業 慣 行	1. 汚染の予防 2. 持続可能な資源の使用 3. 気候変動緩和及び適応 4. 環境保護、生物多様性及び 自然生息地の回復	●再生可能エネルギー事業	37
				●環境保全	47
				●環境方針	50
				●環境行動指針	50
腐 敗 防 止		公 正 な 事 業 慣 行		●高速道路事業に関わるCO ₂ 排出量	51
				●高速道路ネットワーク整備による環境改善効果	52
				●渋滞緩和によるCO ₂ の削減	52
				●省エネルギーと視認性に優れた照明の採用	52
腐 敗 防 止		公 正 な 事 業 慣 行		●太陽光発電の採用	53
				●盛土のり面などの樹林形成	53
				●樹林の育成・管理	53
				●「ecoインター®」・「ecoエリア®」の取り組み	54
腐 敗 防 止		公 正 な 事 業 慣 行		●急速充電器の設置	55
				●オフィスでの取り組み	55
				●ごみの発生状況・リサイクル状況	56
				●建設副産物のリサイクルの推進	56
腐 敗 防 止		公 正 な 事 業 慣 行		●緑のリサイクルの推進	56
				●グリーン調達の推進	56
				●事業にともなうエネルギー・物質の流れ	57
				●沿道環境に及ぼす影響の低減	58
腐 敗 防 止		公 正 な 事 業 慣 行		●自然にやさしい道づくり(エコロード)	58
				●植物発生材を活用した「バイオマスガス発電」	59
腐 敗 防 止		公 正 な 事 業 慣 行		●国連グローバル・コンパクト参加	3
				●法令遵守と公正性・透明性を確保した調達の実現	64
				●反社会的勢力等への対応	65
				●内部統制システムの構築	70
腐 敗 防 止		公 正 な 事 業 慣 行		●NEXCO東日本グループの倫理行動規範	71
				●コンプライアンス体制	71
				●情報セキュリティ	72

※日本語訳:グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパンHPより

ライン)との対照一覧表

国連グローバル・コンパクト原則		ISO26000		NEXCO東日本レポート2016掲載項目	ページ
4分野10原則*		中核主題	課 題		
		消費者課題	1. 公正なマーケティング、事 実に即した偏りのない情 報、及び公正な契約慣行 2. 消費者の安全衛生の保護 3. 持続可能な消費 4. 消費者に対するサービス、 支援、並びに苦情及び紛 争の解決 5. 消費者データ保護及びプ ライバシー 6. 必要不可欠なサービスへ のアクセス 7. 教育及び意識向上	●安全・安心・快適・便利な高速道路	10～11
				●個性豊かに進化したSA・PA	14～15
				●道路管制センター	18
				●交通管理巡回・法令違反車両等の取り締まり	19
		消費者課題		●日常の維持管理	20
				●計画的な維持管理	20
				●雪氷対策	21
				●新技術の活用	21
		消費者課題		●雪道広報	21
				●多種多様なインフラ管理データの処理・応用技術の開発	22
				●雪氷対策の高度化のための技術開発	23
				●交通安全対策	24
		消費者課題		●交通安全啓発活動	25
				●渋滞予測・交通状況の情報提供	27
				●渋滞への対策	27
				●料金収受	30
		消費者課題		●多様な割引サービスの実施	31
				●スマートインターチェンジの整備	31
				●サービス向上の取り組み	32
				●接客コンテスト	33
		消費者課題		●お客さま感謝フェア	34
				●『どら(道楽)弁当』の販売	34
				●施設の快適性の向上	35
				●快適なトイレ空間	35
		消費者課題		●Webサービス	36
				●ドラぶらアプリ	37
				●お客さまの声の状況	38
				●お客さまの声への対応事例	39
		消費者課題		●ごみのリサイクル状況	56
				●事業に伴うエネルギー・物質の流れ	57
				●食の安全	65
				●情報セキュリティ	72
		コミュニティへの参画及びコミュニティの発展	1. コミュニティへの参画 2. 教育及び文化 3. 雇用創出及び技能開発 4. 技術の開発及び技術への アクセス 5. 富及び所得の創出 6. 健康 7. 社会的投資	●広がる高速道路ネットワーク	12～13
				●外部の技術力の活用	23
				●救命活動の支援	28
				●スマートインターチェンジの整備	31
		コミュニティへの参画及びコミュニティの発展		●サービス向上の取り組み	32
				●ハイウェイウォーカーの展開	32
				●免税店	33
				●新メニューコンテスト	34
		コミュニティへの参画及びコミュニティの発展		●地元野菜の販売	34
				●お客さま感謝フェア	34
				●『どら(道楽)弁当』の販売	34
				●旅行事業	37
		コミュニティへの参画及びコミュニティの発展		●146kmの新たなネットワークの整備を推進	40～41
				●都市と都市をつなぐ高速道路ネットワーク整備	42
				●4車線化の推進	42
				●首都圏における環状道路整備	42
		コミュニティへの参画及びコミュニティの発展		●地方自治体との提携の強化	43
				●地域の課題解決への取り組み	43
				●震災復興リーディングプロジェクトへの参画	44
				●自治体などが管理する跨高速道路橋点検業務	44
		コミュニティへの参画及びコミュニティの発展		●震災復興支援、地域交流の促進	45
				●地域における社会貢献活動	46～47
				●花と緑のやすらぎハイウェイガーデンプロジェクト	47
				●海外の道路PPP事業への参画／技術アドバイザリー業務の実施	48
		コミュニティへの参画及びコミュニティの発展		●ODAコンサルティング業務の実施	48
				●国際協力／国際交流	49
				●地元企業とテナント事業者との商談会	65