

重要課題の現状評価と今後の展望

テーマ	重要課題	2007年度の主な取り組み (一部2008年度の取り組みを含みます)	現状評価 (一部2008年度の取り組みを含みます)	2008年度以降の主な取り組み	
基本事項	コンプライアンス、 企業倫理の浸透	グループ行動憲章の制定・内部通報相談窓口の充実/グループコンプライアンスの浸透・定着活動(外部講師による研修など)の実施/グループコンプライアンス対応フローの策定	グループ行動憲章や内部通報相談窓口を盛り込んだ『NEXCO西日本グループコンプライアンスブック』を作成、グループ社員全員に配布(2008年度)するとともに、講習会を実施しました。	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、継続的に講習会を開催するなど、活動を実施していきます。	
	リスクマネジメントの 実効性向上	リスク管理の強化/グループ会社を含むリスクマネジメント体制の構築	リスクに対する基本方針策定や洗い出し、リスク対策の検証や分析を行うとともに、グループ会社を含むリスクマネジメント体制の構築が進みました。2007年度末の社員アンケートによると取り組みの効果ができていると回答した社員はおおむね3割でした。	リスクマネジメント体制が常に有効に機能するよう、社員の意識浸透を図るとともにその定着に向けた方策を実施していきます。	
	情報セキュリティの 実効性向上	情報セキュリティ対策の推進/グループ全体の情報セキュリティ対策の強化	利用者認証、アクセス制御、ウイルス対策などで情報漏えいをしない・させない環境を整備、グループネットワーク構築で連携を強化、社内NWの回線・機器冗長化により、信頼性を向上させました。2007年度末の社員アンケートによると取り組みの効果ができていると回答した社員はおおむね5割でした。	物理的な対策に加え、情報セキュリティ関係規則の改正や情報セキュリティキャラバンを行い、社員の情報セキュリティ意識のさらなる向上を図ります。また、グループネットワークの情報を充実し、グループ全体の情報連携を深めていきます。	
安全・安心、 サービスでつなぐ	100%の安全・安心の追求	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	老朽化に伴う危険箇所抽出およびはく落対策を推進するとともに、ライフサイクルコスト(LCC)の最小化に向けたパイロット事業に着手しています。また、緊急交通安全対策(3カ年)の策定により、交通事故撲滅に向けた取り組みを強化しています。	鉄道や主要道路を交差する橋梁で損傷程度の高い箇所については、2008年度中にははく落対策を概算する予定です。今後も道路構造物・付属物の老朽化に適宜適切に対応し、次世代へ健全度の高い道路を引継いでいきます。	
	事業活動の透明性向上	ホームページを通じた積極的な情報開示/地域コミュニケーション展開/IRの充実/事業PR(事業執行の見え易化)/第三者意見による事業評価の実施	透明性向上を目的としてさまざまな媒体を利用した情報開示において実効性のある整備が進みました。約20件の現場公開や入念な事業説明会を実施、事業について第三者評価を実施することにより、客観性・透明性の高い事業執行を進めました。	引き続き、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、透明性の向上に努めていきます。	
	お客さま サービスの 向上	コミュニケーション	お客さまセンターの体制強化/お客さま満足度調査結果の報告/電話着信率の向上/交通渋滞時の情報提供の充実/お客さまの声のフィードバック(CS推進本部会議の実施)	お客さまセンターの回線数増強やフリーコールを導入し、利用しやすい環境を整えることで対応件数をアップさせることができました。	お客さまから寄せられた声に対応し、事業へ反映させ、より質の高いサービスの提供に努めていきます。
		料金所 お客さま対応	CSスキルアップ/女性収受員の採用	定期的な研修受講(報奨制度・マイスター制度)によりCSスキルアップに努めるとともに、料金所で収受にあたる社員について、女性を積極的に採用しています。	引き続き、お客さまに満足していただけるような取り組みを進めるとともに、料金所でのよりきめ細やかで、さわやかな対応を目指し、女性を積極的に採用していきます。
		SA・PA お客さま対応	テナントインセンティブ制度の導入/安全・安心な食の提供/ハイウェイコンビニやドッグランの展開/海外からのお客さまへの接客レベルの向上/第一日曜日2割引の取り組み 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)	SA・PAのお客さま満足向上を目的としてハイウェイコンビニの設置やドッグランの整備、ハイウェイホテルの設置、また、お客様感謝DAYとして第一日曜日に2割引などを実施、いずれも好評をいただいています。 SA・PAのトイレについては、お客さま満足度の低いエリアから順次改良しています。また、2エリアにおいて自然エネルギーの活用などを取り入れたエコトイレの具体化を進めています。	引き続き、お客さま満足向上に向けて、お客さまの多様化するニーズに対して、お客さまの目線で考え、特徴あるサービスの提供に努めていきます。また、地域から愛されるエリアを目指し、さらに地域との結びつきを深めていきます。 引き続き、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、お客さまのニーズにあった快適なトイレの整備を進めていきます。
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	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/利便性向上(早期開通割引実施による地域への還元)/品質管理強化による構造物の耐久性向上	新規ネットワークの整備(2007年度開通延長計35km)および4車線化事業は、地域の皆さまとお客さまのご理解とご協力により着実に整備を進めることができました。また、品質管理体制の強化により耐久性向上に取り組んでいます。	引き続き、高速道路ネットワークの早期整備に努めるとともに、さらなる品質管理体制の強化により、お客さまの利便性の向上および安全・安心のある空間を提供します。	
	防災機能の向上	地域防災会議参画/地元自治体との協力体制構築/防災機能のリスク分散	高速道路沿線の地元自治体に設置されている地域防災会議に順次加入(現在102)し、災害に備えた相互協力体制を構築しています。また、関西支社移転に伴い、防災機能のリスク分散も図られています(2008年度)。	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に取り組んでいます。	
	地域活性化への 支援と協働の促進	教育支援として出張講座の実施/のり面開放による沿道環境の保全、地域連携の強化/地域とタイアップした各種イベント・催事などへの参画/地域の清掃活動への積極的な参加	沿線地域の皆さまとの協働や活性化支援を目的とした約80件の活動を実施し、地域の皆さまから好評いただきました。	実績を生かして、引き続き取り組みを充実させるとともに、地域の皆さまのご意見を反映し、当社グループの強みを生かした活動となるよう努めていきます。	
人と社会・ 世界をつなぐ	社員が充実して働ける 環境の整備	新人事制度/ワークライフバランスの促進/海外留学制度/経営トップと社員のコミュニケーション/良好で円滑な労使関係の維持/発明などに対する権利の保護	社員が働く喜びと誇りを感じられるような新たな給与制度(2008年度)、評価制度(2007年度)を導入しました。その他、適材適所の人員配置、人材育成、労働環境の整備につながる人事制度の導入や見直しを実施しました。	引き続き、人事制度上の課題に取り組むとともに、特に新たに導入した人事制度はその運用状況を把握し、制度の定着を図っていきます。	
	技術開発の促進	技術開発戦略の策定/グループ会社が自立して実施する技術開発支援/IT化・機械化の推進/新技術・新工法の採用/知的財産の活用/技術者の育成/技術支援	新たに設置された技術部のもと、技術開発重点プロジェクトを策定、支社・グループ会社一体となって技術開発を進めました。キャビテーション技術を活用したトンネル照明清掃装置や中流動コンクリートなどの新技術・新工法を開発し、維持管理および建設業務に適用しています。	引き続き、支社・グループ会社と連携し、技術開発の進捗を図ります。また、人員不足の解消とグループ全体の技術力向上および技術開発支援体制の強化を目的とした技術支援者制度を拡充するとともに、技術専門研修や技術基盤類の説明会を通して若手技術者の育成を図ります。	
	経営実績を活用した 海外事業の推進	海外事業への展開/途上国の開発支援(技術者の派遣やプロジェクト支援)/海外プロジェクト推進部の設置/新たな事業分野への挑戦(海外事業進出可能性の検討)	開発途上国における技術支援として、専門家の長期派遣、高速道路調査・設計への参画、技術セミナーの開催を実施。今後の海外における新たな事業展開およびさらなる技術支援を目指して、海外プロジェクト推進部を設立(2008年度)しました。	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の促進を図ります。	
子どもたちに 未来をつなぐ	環境への取り組みの推進	環境基本計画の策定/ISO14001の認証取得/トンネル照明の効率改善/再生可能エネルギーの導入/森林再生支援/建設副産物の再利用/緑のライフサイクル/BDF使用/騒音対策/のり面の樹林化/グリーン調達	2007年度は61項目の活動に取り組み、95%目標を達成しました。また、CO2削減目標3%などを盛り込んだ「環境基本計画2010」を策定するとともに、本社組織でISO規格に沿った環境マネジメントシステムを構築し、4月から運用を開始しました。	取り組みをさらに積極的に推進することにより、事業活動に伴う環境への負荷をできる限り軽減するとともに、環境コミュニケーションおよび環境マネジメントの充実を図り、持続可能な発展ができる社会資本の整備を目指します。	
	社会問題解決への 積極的な取り組み	西日本SHDパートナーズ倶楽部による社会貢献の実施/災害復興支援(マッチングギフト)の実施/障がい者支援や雇用促進など社会貢献の具体化	産科医学生奨学支援、車いす・福祉車両支援、食・旅支援基金ほか11にのぼる社会支援を実施したほか、障がい者雇用支援なども実施。災害救援のための募金に企業負担分を上乗せするマッチングギフトを2件(2008年度)実施しました。	社会問題と自らの経営資源を改めて把握・整理しなおした上で、当社グループが効果的に貢献できる分野への取り組みの充実を図ります。	

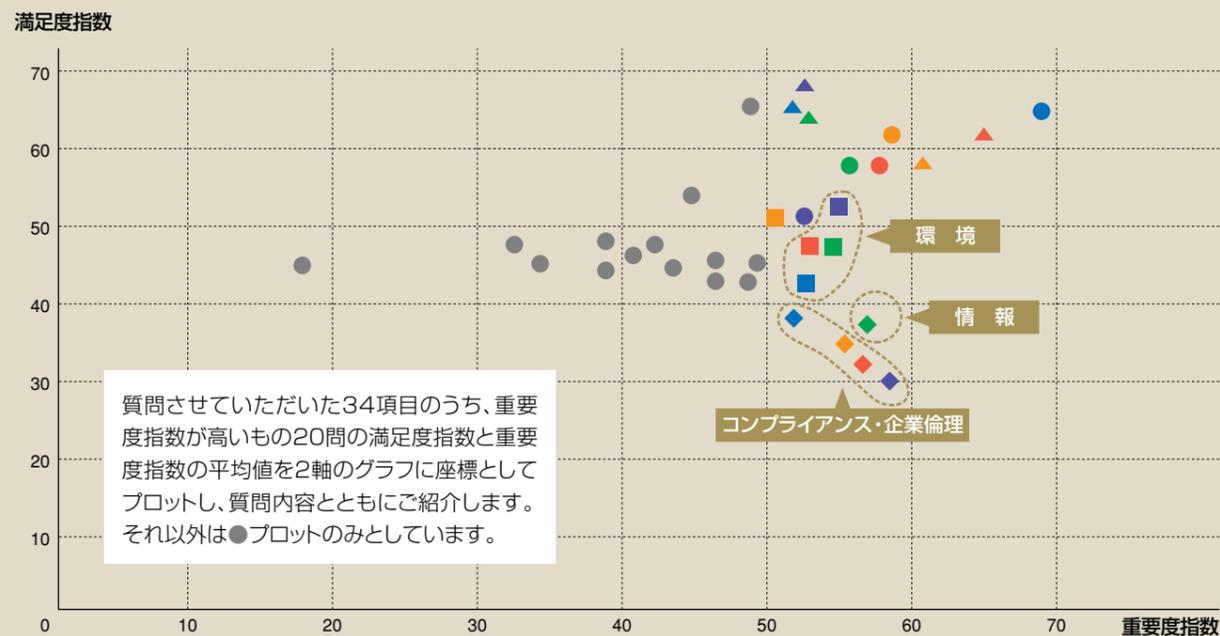
コラム ステークホルダーからのご意見

CSR活動の推進にあたって、ステークホルダーの方がNEXCO西日本グループにどのような期待、関心事、不満などを持っておられるのかを的確に把握し、それらを事業に反映させていくことが重要だと考えています。対話の手段としては、これまでも地域住民の方をはじめとした現場説明会やお客さまセンターへのお問い合わせといった直接対話、ウェブサイトや紙を使ったアンケートといった間接対話など目的に合わせたリレーションシップを図ってきました。

そうした中、今回ウェブサイトによるCSRに関する生活者アンケート調査を初めて実施し、1,586名の方から回答をいただきました。ここでは、その内容の主要な部分をご紹介します。

※調査方法: 広く生活者の認識に関するデータを収集することを目的に調査会社に委託し、インターネットを用いたアンケートにより実施。
 評価方法: CSRに関連する項目(34問)に対して満足度(現状評価)および重要度(NEXCO西日本に対する期待度、重視するニーズ)を3段階評価+「わからない」で回答。
 (サンプル数: 1,586)

■ NEXCO西日本の事業活動に対する満足度および重要度の相関グラフ



質問させていただいた34項目のうち、重要度指数が高いもの20問の満足度指数と重要度指数の平均値を2軸のグラフに座標としてプロットし、質問内容とともにご紹介します。それ以外は●プロットのみとしています。

- | | | |
|--|--|------------------------------|
| コンプライアンス・企業倫理
◆公正かつ健全な競争性確保
◆取引先との対等で健全な関係
◆債務の着実かつ早期の返済
◆反社会的勢力への毅然とした態度 | 安全・品質
●安全な走行環境の確保
●道路の定時性・快適性の向上
▲高品質で安全な道路構造物の建設
▲道路構造物の適切な管理
▲SA・PAの適切な管理
▲SA・PA商品・サービスの安全性に関する法令遵守
▲SA・PAのバリアフリー化など
人にやさしい施設整備 | 人権・労働
●労働に関する法令の遵守 |
| 情報
◆情報公開・情報開示
●道路交通情報(渋滞・規制)提供の充実
●料金・ETCなどサービスに関する情報提供
●顧客情報の保護、適切な扱い | 環境
●将来に向けた環境問題解決のための技術開発
●高速道路の沿道環境保全・改善に向けた取り組み
●現在直面している環境問題解決に向けた取り組み
●環境に関する法令の遵守 | |

今回のアンケート調査では質問に対する回答(満足度・重要度)に加え、自由記述において料金関係、企業風土などに関するご意見を多数いただきました。この結果、次の内容がより明確になりました。

取り組むべき分野		
取り組むべき分野	内容	主な参照ページ
○コンプライアンス・企業倫理	行動憲章を盛り込んだハンドブックを用いて社員研修を実施したり、外部委員を含む入札監視委員会を設立、公正で透明性の高い契約に取り組んでいます。	P23~24(特集5) P37~39
○情報	ホームページを通じた情報開示はもとより、投資家説明会などを利用した積極的な情報発信・現場公開の実施など透明性向上に取り組んでいます。	P45~46
○環境	高速道路事業者として、また社会の一員として持続可能な社会の形成を目指して、環境方針・実行目標計画を策定し、環境への取り組みを推進しています。	P61~71
○料金水準・割引制度(自由記述から)	料金決定の原則を踏まえつつ、お客さま満足度を高め、地域の発展に寄与するため新たな料金割引に取り組んでいます。また、割引制度などの情報提供にも努めています。	P21~22(特集4)

これらのご意見を参考に、さらに事業活動プロセスの向上に取り組むとともに、しっかりと情報開示を図ってまいります。



経営体制

NEXCO西日本グループは、コーポレートガバナンスの強化を重要な経営課題のひとつとして位置付けており、経営の健全性、透明性を高め、経営スピードおよび経営効率を向上させることにより、グループ全体の企業価値の最大化を目指しています。