

NEXCO西日本グループ

CSRレポート 2008

人・地域・未来をつなぐ



発行にあたって

NEXCO西日本(西日本高速道路株式会社)は、2005年10月に旧日本道路公団(JH)から分割して設立された会社で、主に西日本地域における高速道路の維持管理、建設、SA・PAの運営、その他の事業を行っています。事業開始にあたり、経営方針を明確にし、『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。』というグループ理念を定め、CSR(企業の社会的責任)をグループ経営の根幹におくこととしました。

私たちNEXCO西日本グループは2008年10月、設立3周年を迎えるにあたり、ここに私たちのCSRに対する考え方やマネジメント体制、当社グループのCSRにとって重要な課題、取り組みをまとめた初めてのCSRレポートを発行します。

報告にあたっては、ステークホルダーの皆さまの期待・関心事・不満などの把握に努め、特集でお知らせしています。また、客観性を高めるためにトップ対談や社員ダイアログ、第三者意見に外部の専門家をお招きし、ご意見をいただきました。ご一読いただき、忌憚のないご意見をいただければ幸いです。

当社は、グループ18社11,500人(2008年7月現在)がグループ理念のもと、高速道路という重要な社会的インフラを通じて社会の皆さまとのコミュニケーションをさらに充実させ、社会のお役に立つことを使命として日々事業活動に取り組んでまいります。

事業データ

■高速道路事業

営業中道路 3,306km(2008年7月現在)
 利用台数 236万台/日(2007年度実績)
 営業収入 6,554億円(2007年度実績)
 事業(建設)中道路 228km
 事業(建設)中道路(新直轄方式で整備する区間) 398km

※事業中道路には、新名神(大津JCT~城陽、八幡~高槻第一JCT)の35kmは含まない

■関連事業

サービスエリア(SA) 98カ所(92カ所)
 パーキングエリア(PA) 191カ所(88カ所)
 売上高 1,257億円(2007年度実績)

※上下線各1カ所でカウントしたエリアの数

※()内は、第三セクターの運営を除いた有人の営業施設の数

〈凡例〉 高速道路

- 営業中道路
- 事業中道路
- 事業中道路(新直轄方式で整備する区間398km)
- 他の自動車専用道路など
- 等のIC等の名称は仮称



2008年7月現在



CONTENTS

03 対談

会長 石田孝 × 一橋大学教授 谷本寛治氏
「NEXCO西日本グループのCSRとは」

07 NEXCO西日本グループの概要

組織概要
財務状況
事業概要

11 ハイライト

- 特集1 100%の安全・安心を追求します
- 特集2 高速道路のお客さま満足を追求します
- 特集3 道路ネットワーク整備で地域を支えます
- 特集4 多様な料金割引を展開します
- 特集5 公正で透明な事業執行を推進します

25 社員ダイアログ

「ステークホルダーの期待にどう応えていくか」

28 NEXCO西日本グループのCSR

CSRの基本的な考え方
CSRの推進と展開
重要課題の現状評価と今後の展望
コラム ステークホルダーからのご意見

36 経営体制

コーポレートガバナンス

40 CSRテーマ“4つのつなぐ”

安全・安心、サービスでつなぐ
地域社会の活力をつなぐ
人と社会・世界をつなぐ
子どもたちに未来をつなぐ

73 第三者意見

74 第三者意見を受けて／報告範囲

NEXCO西日本グループのCSRとは

石田 孝 × 谷本 寛治氏

自由と公正を行動の基本に
すべてのステークホルダーから
信頼されるCSR経営を目指します。

高速道路という重要な公共インフラを担う企業として、
また民営化されて間もない企業として、これからどのようなCSR活動を展開していくのか。
NEXCO西日本グループのCSRに対する考えや活動状況について、
CSRに造詣の深い一橋大学大学院教授の谷本 寛治氏をお招きし、
西日本高速道路(株)会長の石田 孝と対談を行いました。

西日本高速道路株式会社
代表取締役会長CEO

石田 孝

高速道路という公共インフラを たゆまぬ努力で支える

谷本 まずは、NEXCO西日本という会社がどういう会社なのか、一般の方にはなかなか分かりにくいと思います。御社のCSRを考える上でベースとなる部分ですので、その点からお聞かせいただけますか？

石田 はい。当社は、旧日本道路公団（JH）から2005年10月に民営化され、西日本・中日本・東日本と3分割された会社の一つで、滋賀県・福井県の一部から沖縄県までの24府県の高速度道路の建設と維持管理、サービスエリアなどの運営を主な業務としています。また、高速度道路の建設と維持管理については、国から事業許可をもらい事業計画に基づく範囲で活動を行っています。民営化にあたり、独立行政法人 日本高速度道路保有・債務返済機構（以下、高速度道路機構）が高速度道路を保有し、当社はその道路資産を借り、高速度道路機構に貸付料を支払います（→詳しくは、P.9を参照）。そうした関係が一般の方には分かりにくいかもしれません。

谷本 つまり、高速度道路機構という家主から道路を借りてNEXCO西日本が運営している。そこで得た料金で維持管理をしながら返済しているということですね。では、御社の使命をどうお考えですか？

石田 会社の存在目的が何かといえば、まずはお客さまが安全に安心して走行していただけるような維持管理をきっちりやりながら、9兆7千億円（2006年度期首）という高速度道路の借金を45年で返済するのが、私たちの社会的義務です。次に、必要なネットワークをなるべく早く張り巡らせていく、そして、サービスエリアを含めたお客さまの満足度を最大限に高めていくことです。人や物の

交流・流通を支え、西日本地域の経済の発展や住民の生活向上に貢献することが、私たち高速度道路会社の使命です。

谷本 公共インフラを扱う御社の場合は、まさにサービスの質であつたり、モノであれば均質なレベルを保ち続けたりすることが、常に100%完全な状態で求められる。私たちは普段何気なく高速度道路を利用しているけど、あたり前にそれを維持管理することがいかに大変か、というのはあまり知られていないですね。

石田 既に開通している高速度道路をいかに安全に使っていただけるか、これが一番重要だと思っています。100%の安全に近づくためには、たゆまぬ努力が必要です。日常的な保全はもちろん、道路の老朽化の進行など想定外の事象や、変化するお客さまのニーズに適時適切に対応しなければならない。そのためには、ライフサイクルコストに重点を置いて技術開発をきっちりやっていく、あるいはサービスエリアなどで得られた利益を道路の改善に充当するなど、公共インフラ経営という特殊な経営環境の中で、自主性を発揮した取り組みを進めています。

民間の視点で ステークホルダーの期待に応える

谷本 今までできなかったけれども、民営化によって経営に柔軟性を持ちえるようになったということでしょうか？

石田 そうですね。新名神高速度道路の建設では、自治体をはじめ地元の皆様のご協力と工程管理や技術革新などにより、目標を

一橋大学大学院商学研究科教授
谷本 寛治 氏



前倒し、早期に開通させることができました。これによって料金も早期にいただくことができるため、地域社会の皆さまに還元する意味で開通日の2月23日から6月末までの約4カ月間を対象に50%の早期開通割引を実施しました。これは、地域にとっても、早く道路を完成する動機付けになりますし、料金を早くいただけるようになるという意味で、高速道路機構にとっても、私たちにとってもメリットがあるというふうに考えたのです。

谷本 民間企業であれば、お客さまというのがまず重要なステークホルダーとして挙げられると思います。今までは、やはりお客さまやCS（顧客満足）という意識はあまりなかったのでしょうか。

石田 正直に申し上げて以前は非常に低かったと思います。CSは民営化されて一番期待される場所だと思えますし、現在は、当社も力を入れて取り組んでいます。ただ、CS向上のために何をすればいいかということは内側からなかなか見えてきません。やはり直接ご意見を伺うことによって浮かび上がってくるものです。私はよく誰にも言わずサービスエリアなどの現場に行って、接客などの対応やトイレなどを見て回り、問題点を指摘するようにしています。また、社長を議長にしたCS推進本部会議というのを週1回開いていますが、そこにはお客さまセンターへの電話問い合わせやSA・PAに設置しているハイウェイポスト、メールなどすべての情報が集められ、お客さま対応に反映させています。大切なことは、お客さまの声にきちんと耳を傾けていくことだと思います。

谷本 お客さまから来る要望、問い合わせで一番多いのはどういったことですか？

石田 一番多いのは、やはり料金に関することです。「料金が高い」というご意見もいただきますが、これは当社が基準となる値段を決められるわけではない。それよりも「料金体系の判りにくさ」へのご要望が多いですね。これは、情報提供の部分で解消していかねければなりません。また、渋滞情報や通行止め解除見通しなど的確な交通情報提供へのニーズも高く、お客さまセンターの機能強化や携帯電話ポータルサイトの活用など、さらに充実を図っていきたいと思っています。事業の透明性や公正さという面でもまだまだお伝えしきれていない部分もあるので、このCSRレポートをはじめ積極的に情報開示をし、コミュニケーションに努めていきたいと思っています。

経営の根幹にCSR いいことやろう西日本、社会に尽くそう西日本

谷本 中期経営計画を拝見しましたが、一般的には業績の達成目標などについて書かれることがほとんどですが、御社の場合は「社会に貢献する会社になる」というメッセージ性をかなり意識されていたように思いました。

石田 競争環境にさらされていないという事業の特殊性もあるのですが、競争心に代わる目標を生み出していかなければ、社員のモチベーションを高め、意識を変えていくのが難しい。そこで、グループ理念において「常にすべての活動において、企業の社会的責任（CSR）の遂行を共通の目標」に掲げ、CSRが経営の根幹にあることを社内外に示しました。また、あらゆる場面で「いいことやろう西日本、社会に尽くそう西日本。高速道路で西日本。」をスローガンとして、社員一人ひとりがやさしい人間になろう、より良き企業市民になることがグループの持続的発展につながると話しています。さらに、それを実行するにあたって中期経営計画では目的を明確にしています。「何を」「いつまでに」「誰のために」するのか、5W1Hを定めて作ることを各部門に徹底し、何度も議論を重ねました。

谷本 いくら立派な言葉がCSRに関する理念や方針に書かれていても、それが社員に浸透し、普段の仕事のプロセスに入っ

一つひとつ具体的な行動を
積み重ねていくことで
CSR活動の輪を広げていきます。



なければ「絵に書いた餅」で終わってしまいます。理念はもちろん必要ですが、何をやるかが具体的にないといけなわけですね。

石田 個別の実行項目一つひとつに対しても「CSRという観点から見たときに、この項目はどう社会に役立つのか、そのために何をどこまでやればいいのかを考えなさい」と言っています。例えば、コスト削減という一つの側面だけではCSRじゃない。コスト削減で出た利益をどのように使うまで考えることが本当のCSRだ、と。さらに、中期経営計画をもとにCSRアクションプランを策定しましたが、ここでもCSRの観点を明確にすることが重要だと思っています。

谷本 CSRは範囲が広く、基本となるところは収斂^{れん}してきていますが、何から重点的に取り組むかは、国によっても企業によっても違ってきます。

石田 高速道路事業者として、海外展開を含む技術支援や地球環境問題も重要な課題ととらえています。例えば、アフリカの発展のためアフリカの道路の建設や保全に私たちの技術や経験を生かすことを検討しています。また、試験的に自然エネルギーを活用した「エコエリア」を小中学生への学習の場にもできるような工夫を行い、今後1年半後ぐらいをめどに、どこかのサービスエリアで実施したいと思っています。

“他”動者ではなく “自”動者となる人材を

谷本 社員が目標の達成に向けてモチベーションを持ち続けるためには、「どのように評価されるか」というのが非常に重要です。失敗しないけどやらない人ではなく、やった人が報われるような仕組みがなければ浸透しません。

石田 私が当社に来て最初に社員に言ったことは「自由と公正」でした。グループ社員が公平、公正さを旨に、自由に活発な創造的活動ができる風土にしていこうと。ファミリーと言われた関連

会社をグループ会社にしたのもそのためです。学歴や年功序列、事務系、技術系にとられない人事制度も進めています。また、人事評価は、目標管理と行動能力について評価していますが、そこに至るプロセスも見る必要があります。私はよく「“他”動者ではなく、“自”動者、つまり自分で考えて動く人間になれ」と言っています。人と違うことを考えたり、ましてやそれを行動に移すことは非常に勇気のいることですが、それをやった人をきちんと評価する仕組みが大切です。

谷本 なるほど。でも、CSRを進めていく上で一番難しいのは、部長やその上のクラスの幹部、御社で言えば事業本部長のような人を動かすことではないでしょうか。この人たちは、責任も重く、実績を挙げなければ評価されないと分かっている人たちですよ。CSRは頭では理解できるが、やっぱり実績を挙げることを優先してしまうかもしれません。

石田 リーダーとなる立場の人がCSRを実践できない会社は、仮に短期的な利益が上がったとしても、長期的に健全で明るい会社であり続けることはできないでしょう。私自身も49年という公団の歴史と3年間の民営化の歴史を踏まえて、どういうスピード感で、何から優先順位を付けて取り組んでいくのかが、今後の重要な仕事だと思っています。

谷本 CSRの実践はすぐに効果が目に見えるわけではない。そのためにも絶えずステークホルダーと対話をしながら、社会からの期待を知り、それに応えることが重要です。また、トップの強い意志とそれを支える現場の一人ひとりの行動をうまく両輪で回していくことです。御社はそれをきちんと理解し実践されようとしています。今後のCSRの進展にも期待しています。

**NEXCO西日本グループのCSRは
具体的に何をやるかが
とても明確になっていますね。**



NEXCO西日本グループの概要

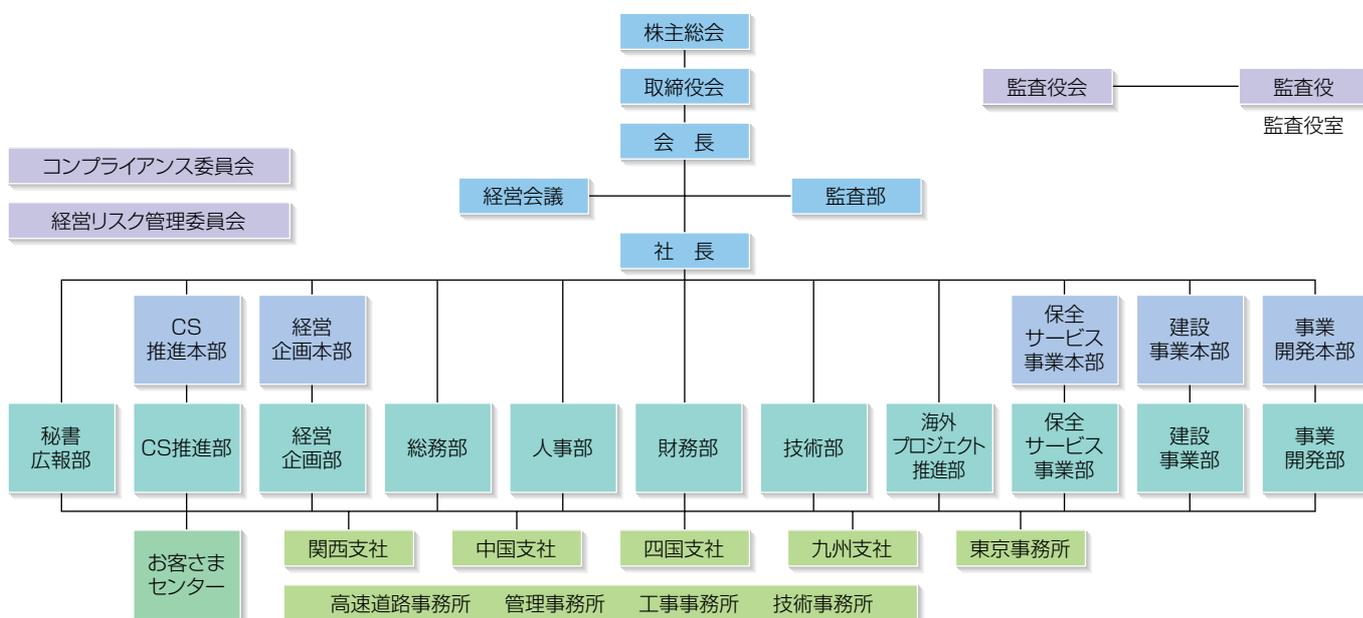
西日本高速道路株式会社（NEXCO西日本）は2005年10月1日、旧日本道路公団（JH）の分割・民営化に伴って誕生しました。民営化から3年、専門部門を担う子会社を含めたグループとして、民営化の目的を確実に達成するための体制を構築し、経営の根幹にCSRをすえて、日夜事業活動を推進しています。

組織概要

- ◆ 商号 西日本高速道路株式会社
(West Nippon Expressway Company Limited)
- ◆ 代表者 代表取締役会長CEO 石田 孝
代表取締役社長COO 奥田 楯彦
- ◆ 従業員数 2,568名(2008年3月末現在)
- ◆ 本社所在地 大阪市北区堂島1丁目6番20号
- ◆ 資本金 475億円
- ◆ 設立年月日 2005年10月1日

業務執行体制

2008年10月1日現在



NEXCO西日本グループ企業

◆ 連結子会社 18社

料金収受サービス

- 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

◆ 持分法適用関連会社 5社

料金収受機械保守

- 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

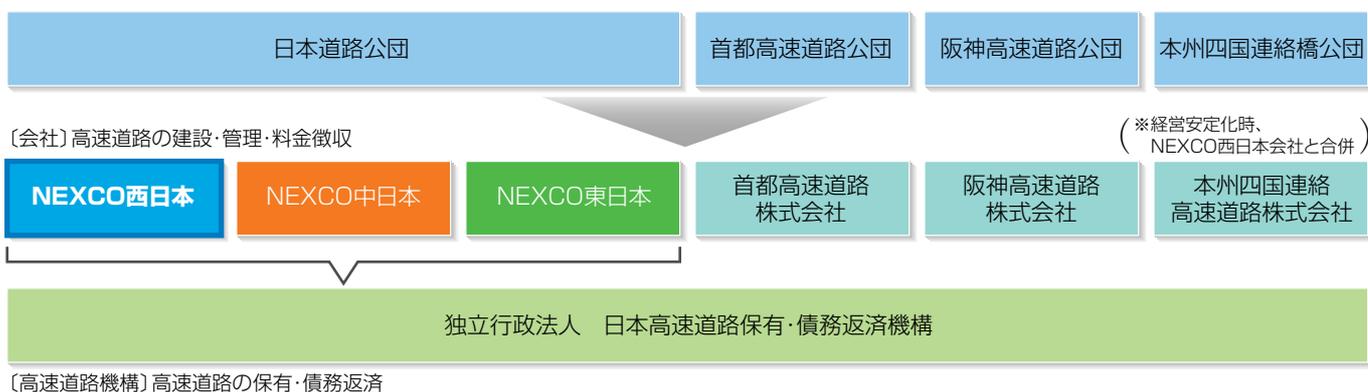
トラックターミナルの運営

- 九州高速道路ターミナル株式会社

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。

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。2007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37億円でした。

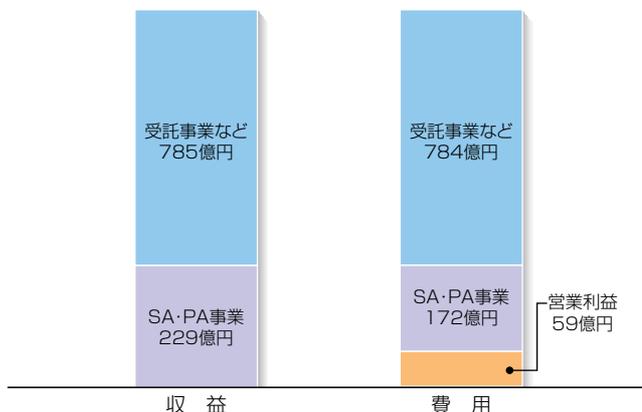
SA・PA、その他の事業においてはSA・PAでの営業、駐車場事業のほか、国からの受託事業などがあり、営業利益は59億円、全体では営業利益が96億円、当期純利益は76億円でした。

2007年度連結損益計算書

道路事業



SA・PA、その他の事業



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。

当社 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

道路事業(保全サービス)：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貸付料の支払いを行う

**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

建設事業

地域の発展と暮らしの向上に貢献するため、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。高速道路を一からつくる際には、まず建設の実施に必要な各種測量や調査・設計を実施します。その後、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、地域の発展に貢献できる安全・快適な高速道路を建設しています。



建設延長:228km(2008年7月現在)
(当面、着工しない区間35kmを含みません)

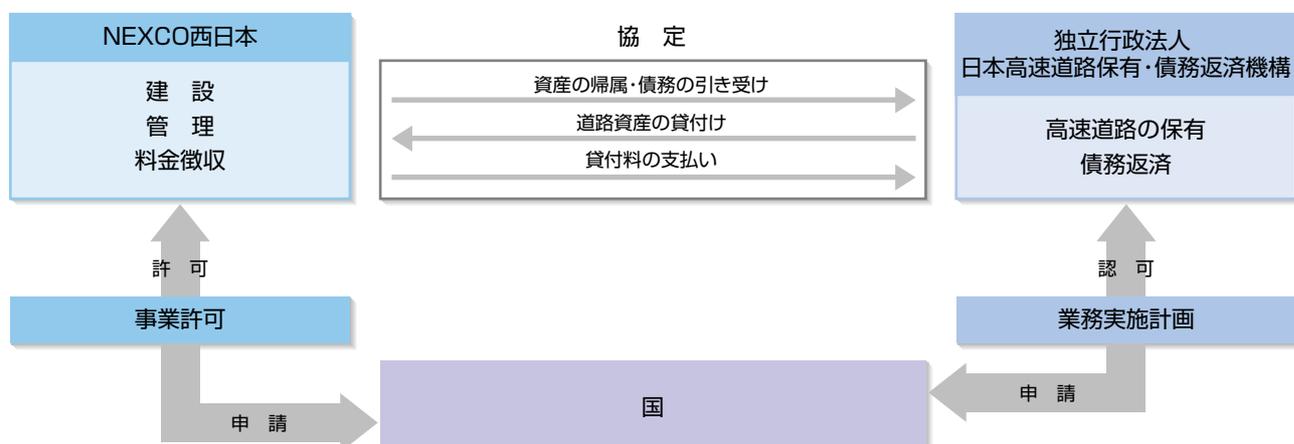
保全サービス事業

いつもお客さまに安全・安心と快適を実感していただけるように、24時間体制で道路の情報を収集し、道路・施設設備の点検および調査、清掃、植栽作業、補修、冬期の雪氷作業、橋梁塗装などの維持管理や交通安全対策、防災対策、道路情報の提供を実施しています。また、ライフサイクルコストの最小化が求められる中、老朽化に対応した効率的・効果的な道路管理に取り組んでいます。



営業延長:3,306km(2008年7月現在)
利用台数:236万台/日(2007年度実績)

道路事業の民営化後のスキーム



※なお、営業年度ごとの事業計画については別途国から許可を受けることが必要

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

SA・PAの資産は、民営化に伴いNEXCO西日本が承継しました。こうした高速道路という資源を生かして、お客さまに便利さと新たな満足をお届けするのがこの部門の目的です。特に、SA・PAの多様化、サービス向上については力を入れており、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・PA191カ所
(2008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。

その他の事業

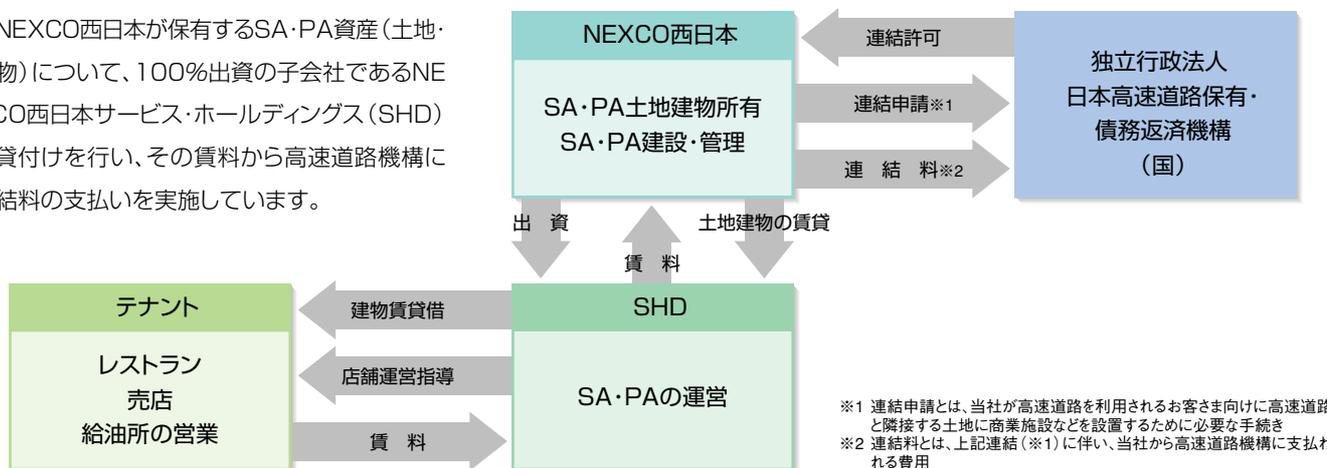
トラクターミナル事業、駐車場事業、占用施設 (高架下) 活用事業、不動産賃貸事業、広告事業などを展開しています。また、これまで蓄積してきた道路の建設・保全に関する技術力の有効活用を目指して、道路事業への技術支援ほか海外事業活動の取り組みを始めています。



トラクターミナル:2カ所、駐車場事業:1カ所
占用施設 (高架下) 活用事業:280カ所ほか (2008年7月現在)

SA・PA事業の民営化後のスキーム

NEXCO西日本が保有するSA・PA資産 (土地・建物) について、100%出資の子会社であるNEXCO西日本サービス・ホールディングス (SHD) に貸付けを行い、その賃料から高速道路機構に連結料の支払いを実施しています。



特集

1

100%の安全・安心を 追求します

日本の経済活動を支える高速道路。高速で走ることを可能にするため、より高いレベルでの道路保安とお客さまへのサービスが求められます。24時間365日、気象条件も変われば、交通事故も発生します。高速道路は日本の経済を支える大動脈として、その役割をしっかりと果たします。お客さまの期待が、高速道路を守るプロとしての私たちのやりがいです。



名神高速道路での集中工事

昼夜を問わない取り組みが円滑な交通を支えます

車線規制回数を削減する

名神高速道路のように特に交通量が多く、開通後45年を経過するような老朽化した道路では、年間を通じてさまざまな点検や舗装打ち換えなどの大規模な補修が必要となります。これらのメンテナンスには車線規制が伴い、一つの車線を規制するだけで渋滞を起こしてしまう可能性があることから、比較的交通量が少ない夜間を中心に“集中工事方式”で実施しています。

夜間の工事は、視界の悪い厳しい環境の中での作業となりますが、綿密な計画のもと、効率的に実施することで、渋滞回数をおおむね半減させています。

一方、片側1車線の暫定2車線区間においては、従来、片側交互規制を行い、トンネル内や排水施設の清掃、交通安全設備・路面舗装の補修、各種設備の点検を実施してきましたが、本線上での待ち時間が生じ、お客さまにご不便をおかけするとともに、追突などの危険もありました。このため、夜間通行止めをすることによって作業を集約し、片側交互規制回数を極力減らす努力を行っています。

今後も、日々の点検・作業を確実に行うとともに、工事の重点化・集約化によって、車線規制回数の削減を図り、円滑な交通を確保していきます。

24時間365日常に道路の安全を支えます

見落としは許されない点検・作業

お客さまにいつでも安全・快適に高速道路をご利用いただくには、日常の点検・作業が欠かせません。

日常の点検については、パトロールカーを巡回させ、道路施設に異常がないかを確認しており、路面の凹凸など問題が発生するおそれのある箇所を発見した場合には、停車して状況を把握し、迅速に必要な処置を施します。

また、交通管理隊は、故障停車車両の援助のほか、落下物など路上障害物の排除を行っており、その数は年間約13万件に及びます。

さらに、路面だけでなく、トンネル、橋梁といった道路構造物については、特殊な点検車両を使って、詳細な点検を行っています。そのほか、路面の清掃、照明灯具や標識の清掃、草刈や冬場の雪氷対策など、道路の安全を支える活動にはさまざまなものがあります。いずれも地道な作業ですが、一切妥協することなく日々全力で取り組むことで道路の安全を支えています。



ポットホール（路面の凹凸）の緊急措置



素早い動きが求められる路上障害物の排除作業



測定車を用いたトンネル水噴霧設備の放水点検



高所作業車上での橋梁たたき点検

Staff's Voice

路線の点検・調査を強化し、安全で安心な道路空間を継続して提供していきます

私の所属する事務所は、大阪南部と奈良県の高速道路、一般有料道路の道路保全と大和郡山ジャンクションの建設を担当しています。24時間365日重要路線の保全を担当していることから、不測の事態にも対応できるよう常に気を配っています。また、2009年に開通40周年を迎える西名阪自動車道など老朽化した路線については、点検・調査を強化し、適切な補修・改良を行うことで、安全で安心な道路空間を継続して提供することに努めていきます。



関西支社
南大阪高速道路事務所 副所長
細木 康夫

リアルタイムの情報が安全・快適を支えます

道路の異変をいち早く知らせる

「名神高速道路下り線448キロポストで事故発生！ 大型貨物とトレーラーの2台が接触し、トレーラーは横転、中央分離帯を破って反対車線にも積荷が散乱。交通管理隊は、直ちに現場に急行せよ！」——。道路管制センターから巡回中の交通パトロールカーに無線で指示が飛びます。現場に到着した交通管理隊員はすぐさま状況を確認し、緊急交通規制を行います。道路管制センターでは、高速道路上の事象を一元的に収集、情報板などでお客さまに的確な情報を提供するとともに警察など関係機関と連携し、現場の早期復旧と二次被害の未然防止に取り組んでいます。



本線情報板



道路管制センター

情報の高度化に向けて

交通事故以外にも、高速道路では渋滞や大雨、雪、霧といった気象など、走行に影響するさまざまな事象が発生します。

これらの情報を本線情報板などでリアルタイムに提供するのはもちろん、お出かけ前のお客さまにも知っていただくため、NEXCO中日本と共同で開設している「冬の高速道路雪道情報サービス(ユキイロ.com)」や、当社ホームページに「渋滞予測カレンダー」などの掲載を行っています。

今後も、携帯電話などのインターネット機能を利用した「通行止め作業状況」提供など、「100%の安全・安心の見える化」に向けた、情報提供の充実・高度化を進めていきます。



雪道の状況をお知らせする「ユキイロ.com」 <http://www.yuki-iro.com/>

ハイウェイ交通情報携帯サイト 2008年末を目途に運用を開始する予定(詳しくは当社ホームページをご覧ください)

- ① **高速マップで交通状況を確認!**
通行止め・渋滞などの最新交通情報をマップでひと目で確認できます(5分ごとに更新)。
- ② **文字情報でも確認!**
マップでは確認できない詳細な事柄は文字情報で確認できます。
- ③ **通行止めの解除をお知らせ!**
気になる通行止めが解除された時にメールを受信できます。
- ④ **通行止め解除の目安を確認!**
通行止めの解除に向けた作業状況を確認できます。(NEXCO西日本エリア限定)
- ⑤ **200km圏内の交通状況を確認!**
携帯電話の位置情報により、200km圏内の高速道路の交通状況を確認できます。
- ⑥ **マイルート機能!**
通勤ルートなど、頻繁に利用するルートを登録しておけば、お望みの時間に通行止めが発生した時にメールを受信できます。



予防保全の取り組みが安全を支えます

道路の老朽化から安全を守る

NEXCO西日本が管理している高速道路は、平均で開通後21年、そのうち約22%が開通から30年を越えています。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ます。

このような事象から安全を守る取り組みとして、最新の点検技術を活用した、問題箇所の確実な抽出、コンクリートはく落防止シートやネットの設置などの予防保全対策に力を入れています。特に、鉄道や主要道路が下を通過する橋梁で損傷程度の高い箇所については、2008年度末までにこれらの対策を概成させる予定です。



はく落防止ネット



赤外線カメラを利用した構造物の点検

ライフサイクルコストの最小化に向けて

NEXCO西日本管内では、車両の大型化や経年変化による橋梁の老朽化対策として、橋梁床版の増し厚や部分打替えなどの対応を計画的に行ってきていますが、ライフサイクルコストの最小化を目指して、より高品質かつ高耐久な材料であるプレキャストコンクリート床版を用いた橋梁床版の全面補修事業を2008年度から試行しています。今後この補修対策の効果検証を行うとともに、新工法・新技術の積極的な採用によりさらなるライフサイクルコストの最小化に向けた取り組みを進めていきます。



プレキャスト床版を用いた橋梁床版補修事業

Staff's Voice

地道な取り組みを継続することで お客さまにとって快適な道路環境づくりに努めます

メンテナンス中国(株)は、主に中国地域における高速道路の維持管理業務を行っています。道路の維持管理では、路肩の草刈りや、路面の清掃、設備の補修などを実施するとともに、サービスエリア・パーキングエリアでは、定期的なトイレ清掃はもちろん、生花などの飾りつけを行い、お客さまに快適に過ごしていただけるように努力を重ねています。

今後も、NEXCO西日本グループとしてより良い協働体制を維持し、お客さまへのさらなるCS向上に向けて、社員一丸となって頑張っていきます。



メンテナンス中国(株)
千代田保全センター センター長
小窪 幹男

高速道路の お客さま満足を追求します

お客さまに高速道路を安全・快適にご利用いただくことはもとより、さまざまな場面で満足いただけるようにすることが私たちの目標です。多様化するお客さまや幅広いニーズに対して民間企業として自主的な経営ノウハウを発揮してお応えしていきます。また、より幅広いステークホルダーの皆さまに愛される道路の提供が私たちの使命です。



地域性やお客さまのニーズに応じてサービスエリアの個性化を図っています

快適と感動を与えるエリアをめざします

サービスエリア・パーキングエリアを 「お客様満足施設」に変革します

サービスエリア・パーキングエリアといえば、これまでは画一的で、文字どおり休憩するための場所でした。しかし、本来はお客さまにやすらぎやつろぎ、楽しさといったサービスを提供する場所のはずです。

例えば、ロングドライブの疲れを癒していただくマッサージチェアを備えたリラクゼーションコーナー、急な体調不良で薬を買いたい、食事を楽しみたい、パソコンをインターネットに接続できる場所が欲しいなど多様なニーズに応え、より快適で便利な店舗へという新しいスタイルを展開しています。

また、地域性やお客さまが求めるものに応じて個性化を推

進んでいます。山陽自動車道三木サービスエリアではドッグランや隣接するカフェのテラス席にリードフックを設け、ドッグランでリフレッシュした愛犬とともにコーヒーなどを楽しみながら、ペットはもちろん、このドッグランを通じて飼い主同士の交流も図られています。

そのほか、新名神高速道路甲南パーキングエリアでは、魅力的な園地を作ろうという思いのもと、地形に起伏を施し、遠景を楽しみお客さま同士が見て、見られて楽しめる変化に富んだ園地としました。休日には子どもたちが元気に駆け回って遊ぶ姿も見られます。

トイレ改良にも力を入れています。洋式便器比率のアップ、床材の工夫や間接照明なども取り入れて快適性向上を図っています。



ペットとともに楽しめるドッグラン施設



景観に配慮し、変化を持たせた園地



山陽自動車道佐波川サービスエリアのトイレ

TOPICS

お客さまにやすらぎ、楽しさ、くつろぎを提供 西日本で初めてのハイウェイホテル 「ファミリーロッジ旅籠屋・壇之浦PA店」がオープン

関門自動車道（下り線）壇之浦パーキングエリアにおいては、2008年4月23日に「ファミリーロッジ旅籠屋」をオープン致しました。このハイウェイホテルは高速道路側だけでなく一般道側からも利用が可能であり、関門海峡を望む絶好のロケーションに比較的低廉な価格でご利用いただけるものです。この施設は、宿泊施設の経営と運営を行う（株）旅籠屋との協働により実現したもので、高速道路利用の途中でそのままご利用いただける上、一人からご家族のご利用まで幅広く対応できるものになっています。

ハイウェイホテルは観光・レジャー、ビジネスの両面で誰もが気軽に宿泊できることにより、お客さまにやすらぎ、くつろぎの空間を提供し、安全・安心な長距離ドライブを楽しんでいただく施設となります。また、地域の観光振興や活性化にも寄与し、地域の発展にも効果をもたらすものと考えています。

移動の手段であった高速道路が、滞在も可能な拠点を持つことによって総合的なメリットが拡大し、利用方法に幅が出てお客さまへのサービスが向上します。NEXCO西日本グループでは、今後も施設の充実に努めていきます。



関門海峡を望む壇之浦パーキングエリアからの眺望



ハイウェイホテル「ファミリーロッジ旅籠屋・壇之浦PA店」

お客さまへの感謝の気持ちを 商品でも還元

NEXCO西日本グループでは、日ごろより高速道路をご利用いただいているお客さまへ感謝の気持ちを込めて、毎月第一日曜日を「お客様感謝DAY」として、ショッピングコーナー、スナックコーナー、レストランでの商品を2割引でご提供をしています。これはNEXCO西日本サービスホールディングスが運営している全サービスエリア・パーキングエリア180カ所で2007年10月から実施しているもので、特にサンデードライブのご家族連れのお買い物やお食事を中心に大変好評をいただいています。

そのほかにも、サービスエリア・パーキングエリアでは地域の特色を生かした土産物の提供などによるサービスの向上を図っています。山陽自動車道龍野西SA(上り)など5カ所では、NEXCO西日本エリアにおける地場産の採れたての農作物を提供する生鮮野菜直売所「やさい村」を展開しています。新鮮な地元の農産物を提供し「地産地消」の提供機会を広げるとともに、地域との連携・発展にも貢献しています。



新鮮な地元の農産物を提供する生鮮野菜直売所「やさい村」



賑わいを見せる「やさい村」(山陽自動車道龍野西SA)



「お客様感謝DAY」で賑わうサービスエリア・パーキングエリア

さまざまなシーンでお客様満足に努めます

最も身近に接する料金所だからこそ まごころを込めたサービスを

高速道路をご利用いただく際に必ず通る料金所。お客さまと接する機会が最も多いのがこの料金所です。料金の受け渡しというわずかな時間の中で、より満足していただけるサービスを目指して、CSスキルアップや女性収受員の積極的な採用を進めています。

また、各料金所では、花壇の設置や季節感の演出など、お客さまに喜んでいただけるよう独自の工夫を実施しています。



女性収受員

Staff's Voice

お客さまサービス向上の 取り組みについて

サービス九州(株)は九州地域における料金收受を主たる業務として日々業務にあたっています。料金所のCS活動では、地域観光のPRにつながればとの思いで、伝統民芸品などを社員の手作りで制作しています。



サービス九州(株)人吉料金所
所長
島崎 哲郎

人吉・球磨観光にお見えになったお客さまに、「少しでもお役に立ち、楽しい人吉の旅をしていただければ」と考え、2007年は伝統民芸品「きじ馬」2頭を、2008年は色鮮やかで分かりやすい「観光案内板」を作成し、料金所出口駐車場の一角に設置。お客さまから大変喜ばれ好評をいただいています。

お客さまからお礼のお手紙を頂きました

2008年1月1日、雪が降る中、大分自動車道において故障車救援の指示を受けた大分交通管理隊の河野隊員と荒木隊員が現場に急行。お客さまは、非常駐車帯でチェーンの巻き込みを直すため作業をされていましたが、うまくいかず困っておられました。両隊員が素早い処理で修理を行い、無事運転を再開されました。

このお客さまからは後日、感謝のお手紙をいただきました。そのお手紙には「助けていただきありがとうございます。おかげで無事帰ることができました。お体に気をつけてお仕事頑張ってください(一部抜粋)」と綴られていました。



パトロール九州(株)大分交通管理隊
河野 和見副班長(写真右)
荒木 貴充隊員(写真左)

特集 3



新名神高速道路甲南インターチェンジ

道路ネットワーク整備で 地域を支えます

高速道路ネットワークの整備は、沿線地域の活性化にも貢献します。輸送の利便性向上は、さまざまな経済効果をもたらします。2007年度に開通した新名神高速道路の滋賀県域においても、開通前から数多くの企業が沿線に進出するなど、地域の発展に大きく貢献しています。

国民生活をさらに豊かにする道路整備

新名神高速道路の開通で 期待される役割

1965年に全線開通した名神高速道路は、わが国の基幹交通を担う大動脈として社会経済活動に大きく貢献してきました。しかし、経済発展に伴う自動車交通の増大により交通混雑が頻繁に発生し、高速性・定時性といった高速道路本来の機能が確保できない状況となっていました。

そうした中、2008年2月に亀山ジャンクション～草津田上インターチェンジ間を結ぶ新名神高速道路が開通しました。これによって、名神高速道路、一般国道1号などの交通渋滞が緩和されるとともに、集中工事、重大事故、自然災害、降雪などの交通障害時に名神高速道路と相互の迂回路としての機能が発揮され、高速道路ネットワークの信頼性が向上します。

渋滞解消や燃費向上により CO₂排出削減にもつながります

これまで東名・名神高速道路の豊田ジャンクション～草津ジャンクション間においては、年間約1,600回、延べ3,500時間（2006年実績）の渋滞が発生していました。しかし、新名神高速道路の開通により、豊田ジャンクションと草津ジャンクションの外側に起終点を持つ約12,000台/日の約8割が走行ルートを変更しており、名神高速道路の渋滞緩和につながっています。また、距離の面でも名神高速道路に比べ34km短縮されることとなり、年間約1,240万リットルの燃料分のCO₂排出を抑制することに貢献しています。

お客さまからの声

新名神高速道路（亀山JCT～草津田上IC）の開通について

当社は大和ハウスグループの物流会社として、住宅・建設部材などを扱う物流業務を展開しています。このたび開通した新名神高速道路は、近畿地区への大動脈として、戦略上大きなメリットであり、代替ルートの確保や渋滞緩和などによる輸送時間の短縮、燃料費の節約、CO₂排出削減につながっており、物流効率化により顧客企業への貢献にも大いに役立っています。

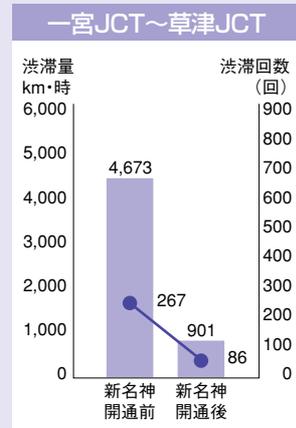
大和物流(株) 取締役 **羽藤 真弘** 様
※(社)日本ロジスティクスシステム協会 会員企業

※(社)日本ロジスティクスシステム協会:わが国唯一のロジスティクス専門団体。
ロジスティクスとは、物流を効率的に管理するシステムのこと。

当社はアルミの特性を生かした機械装置や構造物、建築などによるFA（ファクトリーオートメーション）事業を展開しており、高速道路のサービスエリア・パーキングエリア内にもアルミ製「喫煙ブース」を設置しています。2008年春の新名神高速道路開通に合わせ滋賀県に製造拠点を新設しましたが、2009年春には、甲南インターチェンジも開通し、お客さまや各拠点との距離がもっと縮まると期待しています。

SUS(株) 滋賀事業所 所長代理 **阿部 和彦** 様

■新名神高速道路(亀山JCT~草津田上IC)開通前後の名神高速道路渋滞状況の変化



※新名神開通前:2007年3月1日(木)から8月31日(金)までの渋滞回数・渋滞量を記載。新名神開通後:2008年3月1日(土)から8月31日(日)までの渋滞回数・渋滞量を記載。
※データは、名神集中工事期間、東名阪リフレッシュ工事期間を除く
※渋滞量:渋滞の規模を示す指標
([最大渋滞長]×[渋滞時間])/2

観光を支援し産業を活性化させます

京都は国際的にも魅力の大きい観光地であり、周遊観光ツアーが外国人観光客を中心に年々増加していますが、さらに、三重県からの日帰りバスツアーなども、新名神高速道路の開通によって、一般道路から経路転換により時間短縮、立ち寄り先の拡充が図られ、利用者数も増加しています。

長距離高速バスでは、名神高速道路からルート変更した路線が全体の約5割に達するなど、新名神高速道路の利用が増加しています。

また、沿線地域の産業面においては、名神高速道路との分岐点にあたる滋賀県で、近年、急速な工場立地が進んでいます。中でも新名神高速道路が通過する甲賀地域では、2007年時点で2002年に比べ立地件数が約3倍に増加するなど、地域経済を活性化させる原動力となっています。



所要時間信頼性から見た高速道路ネットワーク整備

(社)システム科学研究所 会長
京都大学 名誉教授
飯田 恭敬

最近、道路サービス水準の新しい指標として、所要時間信頼性の考え方が取り入れられるようになってきた。所要時間信頼性は、走行移動の安定性を表す指標である。高速道路は高い所要時間信頼性を利用者にサービス提供することが大きな使命である。交通需要は時間帯、曜日、季節などで常に変動するし、また道路容量も災害、事故、工事などで頻繁に変化している。この両者の変動が走行遅延の大きな原因である。交通現象の変動に対して高レベルの所要時間信頼性を実現するには、代替経路が選択可能な道路ネットワークの整備が不可欠である。関西圏の高速道路ネットワーク形状は、この観点からみて整備が未成熟であり、早期のミッシングリンクの完成が望まれる。

当社は液晶テレビ用の輝度上昇(光学)フィルムを製造・加工しており、滋賀県甲賀市の工業団地に2005年春進出しました。米国から輸入した原材料は、名古屋港で通関し、新名神高速道路を利用し輸送することで納期の短縮・輸送コストの低減などを実現。また、お客さまへの納入においても定時性・安定性・安全性確保に大きく貢献しています。

関西スリーエム(株) 総務部 部長 市側 祐司 様

当社工場は、好立地を生かし中部・関西を商圏とした住宅用木材の購入、プレカット加工、建築現場への配送を行っています。資材や製品のデリバリーは、コストの面から一般道を使用しますが、一部高速道路へ車両が流れたことで、一般道の渋滞が緩和され、助かっています。建設が進む甲南インターチェンジが開通すれば、さらに利便性が向上すると期待しています。

ポラテック(株) 滋賀工場ロハスフィールド 工場長 中根 慎治 様

特集 4



【高速道路料金の仕組み】

第二神明道路明石西インターチェンジ

多様な料金割引を展開します

高速道路をご利用いただく対価としてお客さまからお預かりする“料金”。公共料金であることから、その水準については関係法令に基づき、「償還主義の原則」と「公正妥当主義の原則」によって決められています。民営化後もこのルールは基本的に変わりませんが、多様な料金割引によりお客さまに喜んでいただけるよう取り組んでいます。

さらに利用しやすい料金制度を目指して

NEXCO西日本では民営化以降、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。

例えば、地域の皆さまのご協力により早期に開通が可能となった場合、地域への還元を目的とした早期開通割引（期間限定）、また、お客さまがお得に快適に高速道路のドライブ旅行をお楽しみいただけるよう、旅行会社とタイアップした周遊割引（地域・期間限定など）があります。

また、2008年10月からは国の緊急総合対策の一環として、深夜の5割引、休日昼間の5割引など国民生活や地域経済を支援する観点から割引を展開しています。さらに、民営化以前

から実施している「長距離通減割引」「障がい者割引」「路線バス割引」などがあります。

各種割引のご案内は
NEXCO西日本および下記ホームページ
またはSA・PAのチラシをご覧ください。



<http://www.tokutoku-etc.jp/>



<http://www.jikken-etc.jp/>



<http://www.jtb.co.jp/kokunai/etc/>

民営化後に導入したさらなる多様で弾力的な料金割引

早期開通割引の事例
(これまでに3カ所で実施)



周遊割引の事例
(中国・四国・九州など各地域で展開)



「安心実現のための緊急総合対策」における高速道路料金引下げ

原油価格高騰への対応に重点化し、「道路整備事業に係る国の財政上の特別措置に関する法律」に基づく緊急的施策

- 「物流の効率化」を目的として平日深夜、夜間割引の拡充
- 「地域の活性化（観光振興）」を目的として休日昼間割引の導入

2008年
10月14日
割引開始

高速道路料金決定の原則

高速道路の料金は、道路資産の貸付料および高速道路の維持、修繕その他管理に要する費用を料金の徴収期間内に償うものであること（償還主義）、また高速道路の効率的な利用が図れるよう公正妥当なものであること（公正妥当主義）、この2つの考え方により決定されています。
料金の徴収期間は法令により45年以内と定められており、お客さまからいただく料金は高速道路機構を通じて高速道路の債務返済にあてられています。

現在行っている各種割引

2008年11月30日現在

■長距離通減割引

長距離利用の促進目的
100～200km間での部分を25%割引、200kmを超える部分を30%割引

■障がい者割引

障がい者の方の自立と社会経済活動の支援
50%以下の割引

ETC関連

■ETC時間帯割引 (通勤割引、早朝夜間割引、深夜割引)

下表のとおり

■路線バス割引

高速道路の公共交通システム充実による沿線地域の方々へのサービス向上
高速バスストップを約80%以上停車する路線バス30%割引

■マイレージ割引

一般利用のお客さまに幅広く還元

■大口・多頻度割引

高速道路の利用促進および大口利用のお客さまの定着を図る

※なお、国の「追加経済対策」の「高速道路料金引下げ」については現在検討中です。

■各種割引の概要

2008年11月30日現在

	ETC時間帯割引	料金社会実験	企画割引	利便増進計画に基づく割引
目的	高速道路の利用促進や有効利用を図るもの	地域が抱えている課題などを解決するために、実験的に料金割引を行い、その効果などを把握するもの	お客さまへの料金サービスの向上、地域の活性化を図るもの	既存の高速道路ネットワークの有効活用や機能強化の推進を図るもの（「安心実現のための緊急総合対策」を実施しています）
費用負担	—	国や地方	高速道路会社	国
割引内容	【通勤割引】 時間帯 6～9時、17～20時 割引率 50% 距離 100km 回数 各時間帯に1回まで ※大都市近郊区間は対象外 【早朝夜間割引】 時間帯 22～翌6時 割引率 50% 距離 100km ※大都市近郊区間が対象 【深夜割引】 時間帯 0～翌4時 割引率 30%	【平日昼間割引】 ●山陽自動車道（西条IC～大竹IC） など 【平日夕方割引】 ●阪和自動車道（貝塚IC～有田IC） など 【深夜割引拡充】 ●東名高速道路、名神高速道路、東名阪自動車道の一部 など	【早朝開通割引】 ●阪和自動車道 みなべIC～南紀田辺IC間 ●新名神高速道路 亀山JCT～草津田上IC間 ●東九州自動車道 津久見IC～佐伯IC間 【周遊割引】 ●ぶらり中国道・米子道 秋の週末フリーパス ●南へGO!ETC周遊フリーパスin南九州 ●四国周遊往復割引 など ※一部の割引はすでに終了しています。	【平日夜間割引】 時間帯 22～24時 割引率 30% 【平日深夜割引】 時間帯 0～翌4時 割引率 50% 【休日昼間割引】 時間帯 9～17時 割引率 50% 距離 100km 回数 1日に2回まで ※大都市近郊区間は対象外 など

※各種割引についてはその他諸条件がございます。詳しくはこちらのホームページからご確認ください。http://www.w-nexco.co.jp/

特集

5

公正で透明な 事業執行を推進します

入札監視事務局の会合状況

かつて、私たちの前身である旧日本道路公団は、談合事件によって国民の信頼を損ねました。信頼回復には調達や契約において公正で透明性が高い対応を地道に行うしかありません。私たちは社外の意見を積極的に取り入れ、より幅広い観点で、最適な調達手段や契約方式を実現するため努力を続けています。

さまざまな契約制度改善の取り組み

社会からの信頼を得るためには まず社員意識の浸透から

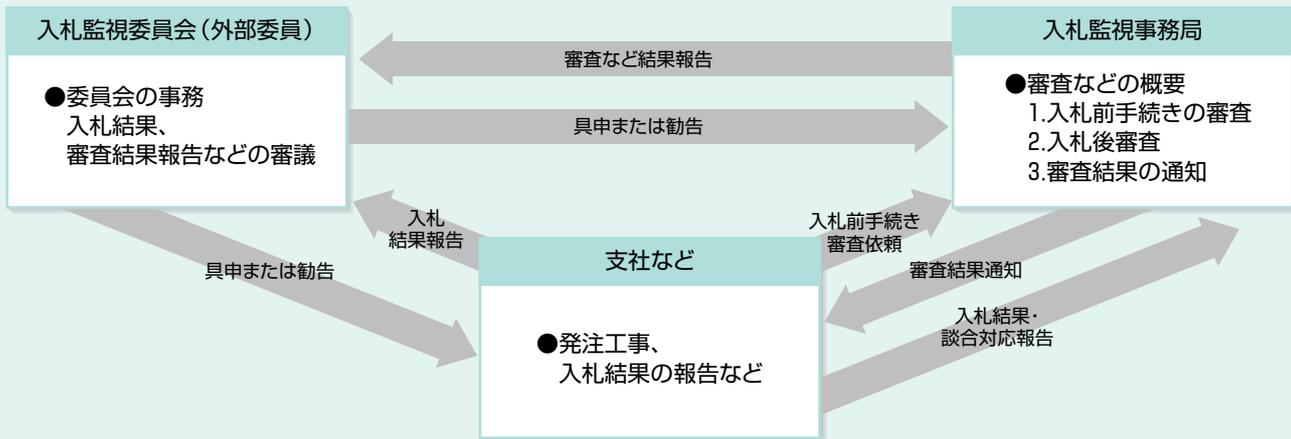
高速道路事業は、非常に公共性の高いものですが、NEXCO西日本の前身である旧日本道路公団時代に橋梁の鋼橋上部工工事の発注に複数の役員および職員がかかわる「橋梁談合事件」が発生し、国民の信頼を大きく損なうことになりました。失った信頼を回復するためには、談合などのあらゆる不正行為は絶対に許さないという強い信念のもと、透明で健全な経営を積み重ねていくしかありません。そのためにも、まず社員一人ひとりが高い理念と規範に基づき行動することが基本であると考え、すべての役員および社員がさまざまな局面において実践すべき指針として「NEXCO西日本グループ行動憲章」を制定し、全社員へ冊子にして配布しています。

公正で透明性の 高い契約手続き

より公正で透明性の高い契約事務の実施に向け、技術的難易度に応じた施工実績など一定の条件を満たせば誰でも入札に参加できる「一般競争入札」を全面的に実施し、広く門戸を開いています。

また、「公共工事の入札および契約の適正化に関する法律」に基づき、契約に関する規定や個別契約案件の結果・経緯に関する記録を公表するとともに、年度ごとの契約結果についての資料や調査などの契約情報についても、自主的に公表することで透明性の向上に努めています。

入札手続きなどの監視体制



「入札監視委員会」による監視機能の強化

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。

NEXCO西日本ホームページでご覧いただけます。

調達・お取引

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

入札監視委員会審議概要

<http://corp.w-nexco.co.jp/procurement/order/discussion/>



「工事契約価格適正化制度」の運用

「工事契約価格適正化制度」とは、工事の品質確保、安全対策の徹底および工事下請けへの不当なしわ寄せの排除を目的に、さらには健全な工事執行体制の構築と高速道路の建設・維持管理業務全般の技術力の維持向上を図るために、2007年4月からNEXCO西日本が独自に導入した制度です。

この制度は、最低価格提示者の入札価格が適正契約基準価格以下となった場合、入札価格で工事の適正な履行が可能かどうかを審査し、明確な立証をできなければ、当該入札参加者を無効とするものです。

入札監視委員会からの主な意見 (2007年度)

- 調査などの業務についてプロポーザル方式を採用する場合、技術提案資料を評価する際その内容が僅差であるときは、価格競争させる方法を検討する必要がある。
- 低価格入札工事について、非常に細心に責任を持って遂行するように監視体制をとっていることは評価できる。
- 総合評価落札方式における技術評価については、競争参加者間に不公平を生じさせない簡素化された客観性の高い方式となるよう検討されたい。

社員ダイアログ

ステークホルダーの期待に どう応えていくか

外部有識者として、公共政策の立場からCSRを研究しておられる
大阪市立大学准教授の永田潤子氏をお招きし、
NEXCO西日本の社員8名がNEXCO西日本のCSRと日々の業務において、
社員一人ひとりがどのように取り組むべきかについて率直に語り合いました。



大阪市立大学大学院
創造都市研究科准教授
永田 潤子 氏

CSRと日々の業務のつながり

永田 企業と社会とのかかわりというのは、これまでも議論されてきましたし、皆さんも日々の仕事の中でお客さまや地域の方、環境、社員などのステークホルダーといかにWin-Winの関係をつくっていくか、ということは常にやってこられたと思います。ただ、CSRという観点で、今の時代に即した形で改めて見たときに皆さんがどのようにとらえているかをまずは伺いたいと思います。

布川 お客さまに日々安全・安心で快適に道路をお使いいただけるよう維持することが私たち保全サービス事業部の役割ですので、自分に課せられた本業をきちんとこなしていくことが社会的責任を果たすことなのかなと思います。安全ではない道路やいつも止まってしまう道路、周辺の方にご迷惑をかけるような道路であってはいけない。ずっとやってきたことなので、CSRという概念ではあまり意識しなかったかもしれません。

鷲海 お客さまの声を聞かせていただき、それを経営層や現地に届け、次の施策に反映させるというお客さまの窓口となる役目をCS推進部は担っています。「お客さま満足度調査」などを行い、その結果を公表していますが、これも私たちの施策が一方向的にならないよう、お客さまにどう受け止められ、どう評価されているかを社内外に見えるようにして、さらに次の声をいただくためのものです。

宮崎 私たち事業開発部は、制約のある高速道路事業と違い、収益を上げることができる数少ない部署であり、お客さまの満足がすぐに数字となって表れてきます。店舗スペースの拡張、快適な空間の確保といったハード面だけでなく、お客さまに満足いただける接客ができていくかといったソフト面の強化も必要ですので、インセンティブ制度の導入やエリアに携わる人全員でエリア周辺を清潔にしようといった取り組みなども実施しています。

永田 お客さまと直に接することで反応が見えやすいし、アンケ



重要な課題を明確にし 具体的なアクションへとつなげていく

ートといった定性的なものだけでなく、定量的なデータと組み合わせることで成果が測定しやすい。サービスエリア・パーキングエリアのテナント運営も改善に取り組みやすいですね。

南 定量ということ言えば、全社的な環境への取り組みをまとめている私たち環境グループも比較的数値として見えやすい部署だと思えます。これまでは環境への取り組みについて、単年度ごとに計画を設定して評価していましたが、今後は持続的に取り組んでいくために中期的な目標を設定して取り組んでいきます。

大岡 建設事業部としては、取引先とともに環境、特にCO₂対策をどうしていくか模索している段階であり、発注条件の中に努力目標として入れたり、提案があった企業に対してはそれを評価するところから始めていければ良いと思います。また、CO₂だけでなく廃棄物の3Rにも力を入れていて、現在、99%程度のリサイクル率を100%にするという目標を掲げて取り組んでいます。

永田 なるほど。限りなく100%に近いものを100%にするという、とても難しいことにチャレンジされているのですね。そこには何らかのブレークスルーが必要になるかもしれませんし、新たな技術革新が生まれるかもしれませんね。

喜久里 人事部にとっては、まさに社員の皆さんがステークホルダーです。働く喜びと誇りを実感できる会社であるために、新人事制度の導入、それに伴う評価制度に基づく昇給・昇格、賞与への反映、人材育成・社員教育、福利厚生の充実など、ES（社員満足）を高めることを意識しながら日々模索しながらやっています。新人事制度については、2008年度に本格導入したところですので、今後は制度の定着と納得感の向上を進めていくこととなります。

永田 CSRの範囲は非常に広範囲です。全方位的にやるのか、本業においてどこに重点を定めてやるのか。自分たちのCSRをどう考え、進めていくのかが今まさに問われています。重要課題に基づきCSRアクションプランを作られていると伺いましたが、皆さんはどのような部分が今後の課題だと感じておられますか？

篤海 お客さまセンターには、1年間で約35万件のお問い合わせをいただきます。ただ、すべての電話を受けきれていないのが現状なので、電話の着信率を向上させる体制を整えるため、テレコミュニケーターの増員などにより確実にお客さまの「聞きたい」「言いたい」にお応えできるようにしていこうとしています。もちろん、ただ単にお客さまの声を聞かせていただくだけではなく、それを施策にしっかりと反映させていくことこそが、最大の目的であり課題になります。

大岡 建設事業部では、環境や地域住民の方に配慮しながら、いかに早期にネットワークを整備できるかですね。早く開通すれば早期



(所属はダイアログを実施した2008年8月当時のもの)

開通割引とかでお客さまにも還元できますから。あとは、これまで培ってきた技術力を生かして、お客さまの範囲を広げて技術支援に取り組んでいくことです。

長谷川 こういった各事業部の取り組みを、一方的な形ではなく、例えば最近では早期開通割引などがありますので、お客さまにメリットを感じていただけたら、興味を持っていただけるように発信していくことが課題ですね。

宮崎 課題としては、店舗での接客について、かなり良くなってきましたが、まだまだお客さまからご満足いただけていないので、そこをいかに向上していくのかという点があります。また、環境への配慮もお客さまの快適性を損なわないようにしながら、どこまで実施するのかをテナントとすり合わせていく必要があります。

布川 お客さまと一緒に環境負荷を減らす方法として、例えば、パーク・アンド・バスライドのような考えもありますが、道路を利用いただく台数が減るイコール収益が減るということになるので、つらいところですね。

永田 たしかに、NEXCO西日本にとって収益が減るけど、社会にとってはCO₂が減ったり、お客さまにとっては安くなる。短期的な視点で見ればトレード・オフの関係にあり、簡単には答えが出せないものも多いと思います。ただ、そうした可能性を経営層が一方的に考えるのではなく、社員のアイデアの中から出てくるのが大事だと思います。

堀 道路事業ではもともと利益をあげるという概念がない当社の経営条件の中で、SA・PA・その他の事業で得られた利益をどうすれば道路事業を通じてお客さまに還元できるか、関係機関と積極的な調整を図っています。また、利益還元についてどこで線を引くかということも大きな課題です。多様なステークホルダーに対して利益配分のバランスをとっていくこと、そして料金レベルのあり方が一番の課題かもしれません。

ステークホルダーと 双方向のコミュニケーションを

永田 料金のことも含めて、ステークホルダーに情報をまず発信することは大切です。「NEXCO西日本としては、こういうことを考えています」ということを伝えた上で、反応を待つようにしないと良い議論にはつながっていきません。そういう意味でも、このCSRレポートは非常に重要なコミュニケーションツールの一つだと思いますが、もっと理解して欲しいとか、期待して欲しいといったことをお伺いできますか。

鷺海 24時間365日、私たちは日本の物流や経済を縁の下で支えて



いる、そういったところをもっと広く、大勢の人に理解してもらえると嬉しいですね。また、将来の社会を担う子どもたちにも小さい時からNEXCO西日本という会社に愛着や親しみ、さらには共感を持ってもらえるような、そんな取り組みをグループ会社全体で、積極的にやっていたらいいと思っています。

布川 高速道路を維持・管理するためにいろんな工夫や新しい技術も使っています。そういうところを知ってもらうことで「高速道路を走るとすごいわね」と言っていただけるようにしたいですし、期待してもらいたいと思います。また、もし一つでも事故があれば、非常に厳しい評価につながってしまいますので、そうならないように、やるべきことをきちんと地道にやっていくことを見てもらうことで信頼を構築していきたいですね。

喜久里 当社の社員は厳しい状況にあるにもかかわらず基本的に真面目に働いており、それは会社として一つの大きな財産だと思います。そういった一人ひとりの頑張りを世間に認めていただきたいし、そうした人たちの頑張りを今後もバックアップしていくのが人事部の役割と思っています。

永田 私もNEXCO西日本の工事事務所を拝見しましたが、皆さんすごくプライドを持って仕事しておられますし、非常に真面目な方が多いという印象を受けました。そういった部分もこれからはもっとアピールしていいと思います。

長谷川 広報室としては、当社の事業への取り組みや、そこでプライドを持って働く社員のすべてを見ていただきたいし、ご理解いただきたいです。欲張りですが、また、社外だけではなく、社内で「CSRとは何か」ということをもっと共有していきたいと思っています。社員一人ひとりが違うイメージを持っていたら、外部に対してもきちんと発信ができないので、全員が同じイメージを持たないといけないと思います。

永田 あたり前のことをあたり前にやるだけでは評価されない時代の中、実はあたり前のことをあたり前にやるのはすごく難しいことで、それにトライしているということをかに理解してもらうか。そのためには、ステークホルダーとの双方向コミュニケーションが不可欠です。NEXCO西日本はそれができる会社だと思いますので、ぜひ社内外の方と積極的なコミュニケーションを取りながら、地道にやっていってほしいと思います。

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目指します。

CSRの基本的な考え方

NEXCO西日本グループは社会の一員として、社会と企業の持続的発展を目指して、CSRを経営戦略の中核に位置付け、さまざまなステークホルダーとの相互交流を深め、事業活動のあり方を見つめ直していくことはもちろん、経済・環境・社会の諸問題に関して、社会の信頼を得るためにその責任を果たしていきます。

グループ理念

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。

経営ビジョン

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

スローガン

いいことやろう西日本、
社会に尽くそう西日本。
高速道路で西日本。

グループ行動憲章

グループ行動憲章

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

NEXCO西日本グループの CSRに対する考え方

高速道路という重要な社会基盤を運営するという使命を確実に果たし、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。

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。

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。

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。

CSRの推進と展開

ステークホルダーとともにCSRを発展させる

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

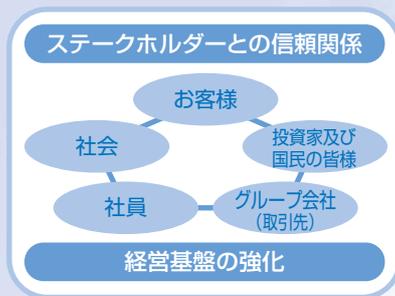
- ① 経営の透明性を確保し説明責任を果たすとともに、ステークホルダーとの対話と交流を促進します。
- ② ステークホルダーの期待を事業活動のプロセスに組み込み、本業で企業としての責任を果たします。
- ③ 公共事業者としての社会的役割、これまで培ったノウハウや資源を生かして、社会が抱える課題解決に取り組み、社会の持続的発展に貢献します。

CSRマネジメント推進体制

NEXCO西日本グループでは、グループ全体でCSRの取り組みを推進していくため、2008年9月にCSR推進体制を立ち上げました。本社に部門長で構成するCSR推進会議を設置し、部門横断的な合議体制を構築しました。また、各組織にCSR推進リーダー、CSR推進者を配置することで、推進に向けた組織内の役割を明確にし組織間の連携を強化しています。



ステークホルダーとの対話



NEXCO西日本グループの成長

社会の発展

持続的成長

CSR展開のプロセス

2010年度
CSR活動の定着

2009年度
CSR活動の展開

2008年度
CSR推進基盤の構築

2008年度戦略課題

- ◆CSRマネジメント体制を構築する
- ◆グループ全社員のCSR意識を醸成する
- ◆ステークホルダー・リレーションを発展させる
- ◆社会貢献・支援活動を推進する

CSR中期目標
すべての
ステークホルダーから
信頼され、
NEXCO西日本で
なければと言われる
グループとなる

CSR推進担当部署責任者からのコメント

公共インフラ企業として、信頼される企業を目指します

2007年10月、本社経営企画部にCSR推進室が発足しました。高速道路という公共インフラ運営を本業とする当社グループの社会的責任とは、本業を中心にどこを目指し何に重点的に取り組んでいくのか。推進室の発足以来、CSRの観点から事業活動を点検するとともに、役員・社員の意識、当社グループに対する社会の期待などを調査し、当社グループのCSR基本方針を、“つなぐ”をキーワードとしたテーマと3つの活動方針として取りまとめ、このたびCSRレポートとして総括致しました。当社グループのCSRはまだ緒に就いたばかりです。さらに、ステークホルダーとのコミュニケーションを深めながら、信頼される企業を目指します。



経営企画本部
経営企画部 CSR推進室
室長

印南 亮一

重要課題の現状評価と今後の展望

テーマ	重要課題 Plan	2007年度の主な取り組み Do (一部2008年度の取り組みを含みます)	
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	
	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	
	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	
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	
	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（事業執行の見える化）／第三者意見による事業評価の実施	
	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）
		料金所 お客さま対応	CSスキルアップ／女性取受員の採用
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）	
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	
	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	
	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	
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	
	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	
	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）	
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	
	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	

現状評価

(一部2008年度の取り組みを含みます)

Check

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

2007年度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51%という評価をいただきました。

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。

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)。

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、地域の皆さまからご好評いただきました。

社員が働く喜びと誇りを感じられるよう新たな給与制度(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。

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。

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。

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。

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。

2008年度以降の主な取り組み

Act

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。

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。

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成する予定です。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。

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。

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。

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、お客さまの目線と考え、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。

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。

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きます。

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。

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。

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準類の説明会を通して若手技術者の育成を図ります。

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。

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

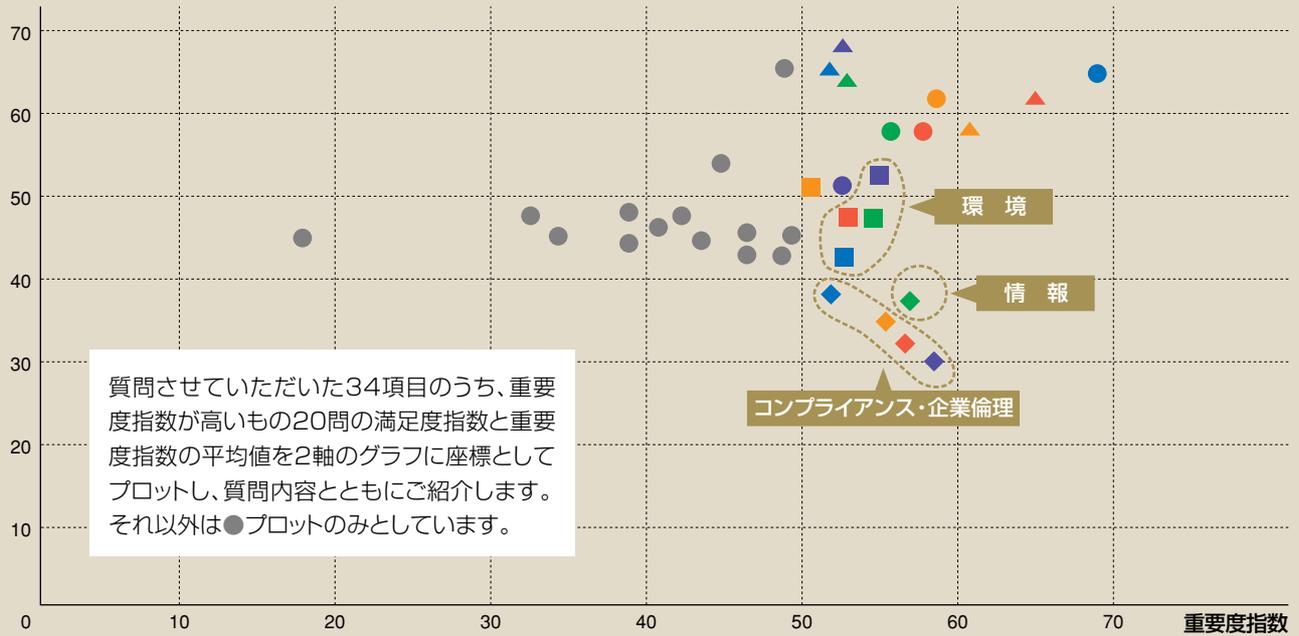
CSR活動の推進にあたって、ステークホルダーの方がNEXCO西日本グループにどのような期待、関心事、不満などを持っておられるのかを的確に把握し、それらを事業に反映させていくことが重要だと考えています。対話の手段としては、これまで地域住民の方をはじめとした現場説明会やお客さまセンターへのお問い合わせといった直接対話、ウェブサイトや紙を使ったアンケートといった間接対話など目的に合わせたリレーションシップを図ってきました。

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

満足度指数



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

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

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

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。

コーポレート・ガバナンス

経営の公平性と透明性を保つための監視体制。健全で社会から信頼される経営を持続的に発展させるために必要とされるコーポレート・ガバナンス。私たちはこのコーポレート・ガバナンスの強化と充実を経営の最重要課題の一つと位置付けてさまざまな取り組みを進めています。

コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方

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の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共有すべき「NEXCO西日本グループ行動憲章」を定め、常日頃から高い理念と規範に基づき職務にあたるよう努めています。

コーポレート・ガバナンス体制

●取締役会

全取締役5名で構成される取締役会は、原則月1回開催し、法令および定款で定められた事項、その他重要な業務執行に関する事項を決議するとともに、取締役の職務の執行の監督を行っています。

●経営会議

全取締役、全執行役員などで構成される経営会議を置き、取締役会の決議事項などについて事前に協議し、社内意思疎通や情報の共有化を図っています。

●監査役・監査役会

監査役3名（全員が社外監査役）は、取締役会や経営会議などの重要な会議に出席するなどにより取締役の職務執行の監査を行っています。さらに、監査役会を月1回、その他必要に応じて随時開催し、監査実施のために必要な決議などを行っています。

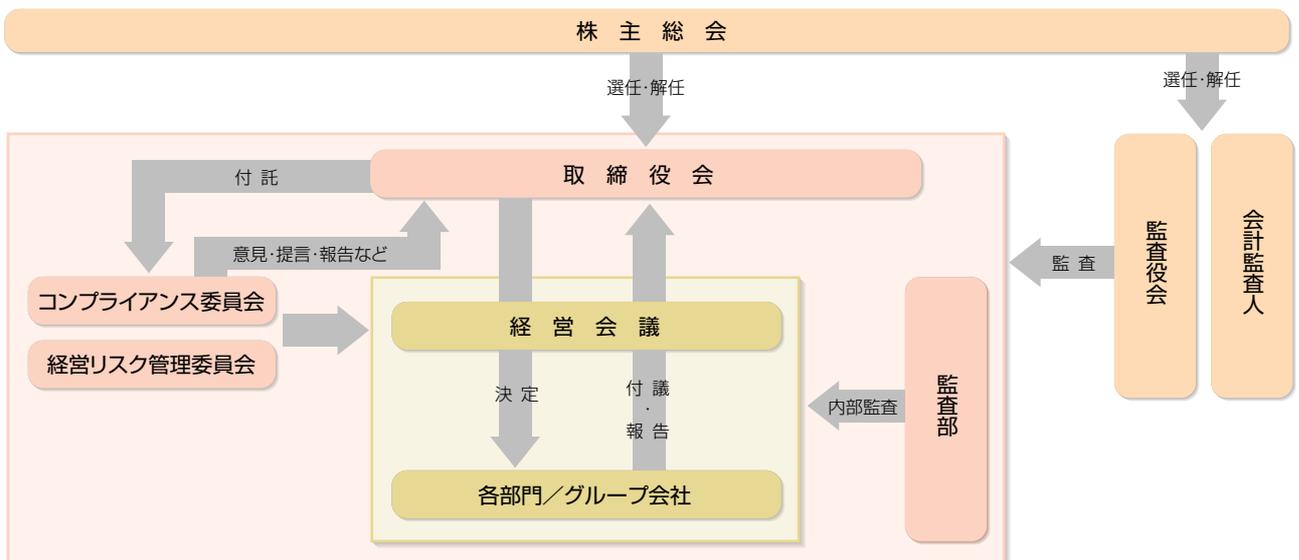
●監査部

内部監査部門として監査部を置き、業務が適法かつ効率的に実施されているか、社内の独立した部門として監査を行っています。

●会計監査人

会計監査人を選任し、期末に偏ることなく期中においても監査を実施することにより、会計の適正さを確保しています。

コーポレート・ガバナンス体制図



グループ・コンプライアンス経営の実践

「各グループ会社のコンプライアンスは、各社トップ自らの責務として実践していく」との認識の確立を図り、グループ内のコンプライアンス違反事案についての情報を常に共有するようにしています。また、グループの役員および社員が実践すべき指針として、「NEXCO西日本グループ行動憲章」を定めています。

グループ・コンプライアンス体制

役員および社員の遵法精神の徹底と、より高度な倫理観の確立を図り、グループ内の秩序や規律の維持および不祥事の未然防止のために、コンプライアンス委員会を設置しています。コンプライアンス委員会は、構成員に外部委員を含んでおり、委員会を定期的に開催することでコンプライアンス体制の適正な確保を図っています。

コンプライアンスの浸透・定着

社内にコンプライアンスを浸透・定着させ、グループ社員が社会のルールや企業倫理に沿って公明正大な企業活動を行えるよう活動しています。

◆講習の実施

社内において、コンプライアンス講習・研修を行っているほか、外部から講師を招いた講習会も実施しています。2007年度は、役職者を対象に独占禁止法・改正官製製合防止法を中心とした講習会や、基礎知識を中心とするコンプライアンス研修を行いました。なお、2008年度中に全事務所を対象とした講習会を実施する予定です。



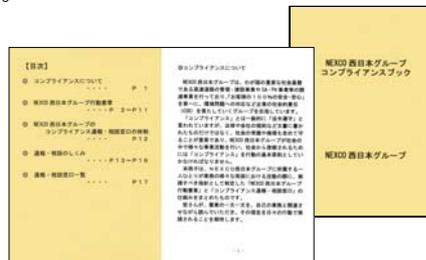
コンプライアンス講習会

◆「コンプライアンス通報・相談窓口」の設置

法令、企業倫理、内部規定などに照らして、業務運営や役員・社員の行動に疑問を感じた時などに、報告や相談を受け付ける内部通報制度として「コンプライアンス通報・相談窓口」を設けています。また、外部窓口（弁護士）を4カ所設置し、グループの全社員に対応できる体制としました。

◆支社・パートナー会社などへのサポート

各グループ会社のコンプライアンス活動が適切に実施されるよう、当社のコンプライアンス担当部署が、社内の関係部署との連携を図りながら、各社の活動を必要に応じてサポートしています。



コンプライアンス浸透に向け「コンプライアンスブック」を配布

コンプライアンスブックの内容

- コンプライアンスについて
- NEXCO西日本グループ行動憲章
- NEXCO西日本グループのコンプライアンス通報・相談窓口の体制
- 通報・相談のしくみ
- 通報・相談窓口一覧

リスクマネジメント

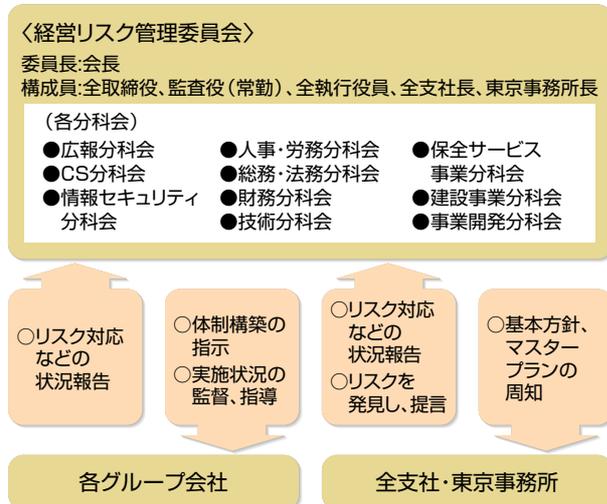
NEXCO西日本は、高速道路事業という高い公共性を有する事業を営む企業として、事故・災害などの発生に備えて、交通管制部門を24時間体制とするなど、迅速かつ適切な対応ができる体制を整えています。事業執行上の各種リスクについては、それぞれの担当部署において対策を講じるとともに、経営に影響を及ぼすおそれのあるリスクのマネジメントは、重要経営課題として位置付け、会長を委員長とする経営リスク管理委員会を設置するなど、経営への影響を最小限に抑制し社会的責任を果たすよう、体制を構築しています。

◆経営リスク管理委員会

NEXCO西日本を取り巻くさまざまなリスクに対応するため、経営リスク管理委員会を設置し、リスクに対する基本方針やリスクの洗い出しなどのリスクマネジメントの基本的事項を定めるとともに、リスク対策が常に適切に実施されるよう検証や分析を行っています。さらに委員会の総括管理のもと、各分野別に分科会を設置して、担当分野におけるリスク対応策の策定および対策の実施を行っています。

なお、各グループ会社においてもリスクマネジメント体制を構築し、経営リスク管理委員会と連携を取りつつリスク対策を実施しており、グループ全体でリスクマネジメントに取り組んでいます。

リスク管理体制



その他の取り組み

◆情報セキュリティ対策の推進

個人情報をはじめとする機密性を有する情報資産の安全確保を徹底することにより、お客さまおよび社会との信頼関係をよりいっそうゆるぎないものにするために、グループ会社と連携しながら情報セキュリティ対策に対する取り組みを進めています。

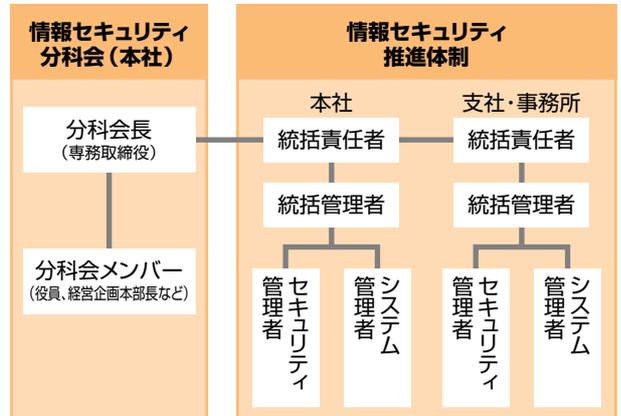
対策の実施

- 利用者認証、アクセス制御、不正アクセス対策およびウイルス対策など、情報漏えいをしない・させない環境の整備を行うとともに、社内ネットワーク回線・機器の冗長化などのシステム障害への対策も行っています。

社内教育

- 情報セキュリティの実効性を高めるためには、実際に情報を扱う社員が、日常業務において適切な情報資産の管理を実践することが重要であることから、全社員を対象としたセキュリティキャラバンを実施しています。
- 情報セキュリティの評価を全社員を対象に実施し、社員の情報セキュリティの対策状況を効果的に把握するとともに、各社員の意識向上を図っています。

情報セキュリティ推進体制



CSRテーマ “4つのつなぐ”

NEXCO西日本グループは、CSRの活動を

「安全・安心、サービスでつなぐ」

「地域社会の活力をつなぐ」

「人と社会・世界をつなぐ」

「子どもたちに未来をつなぐ」という

4つのテーマに基づき取り組みを進めています。

100%の安全・安心の提供を目指します

高速道路をご利用いただくお客さまに安全を提供することが私たちの最大の使命です。24時間365日、常に円滑な交通の確保に努めるとともに、計画的に交通安全対策を推進し、刻一刻と変化する交通状況を的確にとらえ、お客さまにタイムリーな情報をご提供します。私たちはお客さまの安全のために妥協はしません。

交通安全対策

高速道路での交通事故を防ぐため、高機能舗装（一般的な舗装に比べ多孔質な舗装で、排水機能や騒音の低減効果を有する舗装）の採用、高輝度レーンマーク（夜間や雨天時の視認性確保を目的として通常よりも反射効果の高い材料などを使用したレーンマーク）の施工、案内標識・区画線の改善などの交通安全対策を実施しています。

特に道路線形の厳しい箇所や交通事故が相対的に多い区間（約190カ所）については、2007年度から緊急安全対策（3カ年）を策定し、約20億円をかけて速度抑制対策や視線誘導、注意喚起の改善を進めています。

この結果、NEXCO西日本管内における2007年度の死傷事故率（件/億台キロ）は、前年度の10.7から9.4に減少しています。

<対策例>

●濡れた路面でのスリップを防ぎます



高機能舗装

●夜間の視認性を高めます



高輝度レーンマーク

ETCレーンの安全対策

ETCレーンでの停止や速度超過は事故につながる危険があります。このため、予告アンテナを設置しカード未挿入車両への注意喚起を行うとともに、開閉バーの動作速度を調整しETCレーンの通過速度を抑制する対策を実施しています。

不正通行対策

有料道路事業は道路をご利用されるすべてのお客さまから公平に通行料金をご負担いただくことで成り立っています。レーンの強行突破や車種の虚偽通行などの不正な通行は、公平性の原則を揺るがす重大な行為です。NEXCO西日本では、不正通行を断固許さないという毅然とした態度で、対策用カメラの設置やデータ解析により不正通行車両を特定するとともに、警察など関係機関と連携してその撲滅を目指しています。



Staff's Voice

高速道路における
“100%の安全・安心”の
確保を目指して



四国に高速道路が開通して22年。この間、四国の経済、産業、生活の根幹を支える仕事に携わってきました。四国の高速道

エンジニアリング四国(株)
香川道路事務所
副所長
岩本 人士

路は、現在建設から維持管理へと業務の重点が変わり、効率的で品質の良い管理がいかにできるかが求められています。

エンジニアリング四国は、四国地域の高速道路の保全点検・調査業務から、保全作業業務を一貫して担っており、社員一人ひとりが“100%の安全・安心”の確保のために考え、汗することが企業の社会的責任（CSR）を果たすことにつながると考えています。

交通管理巡回の実施

高速道路を定期的または臨時に巡回し、渋滞発生の有無などの交通状況、気象情報などを収集するとともに、路上障害物を発見した場合には排除を行います。

また、異常事態が発生した場合には現場へ急行し、路上障害物の排除、警察や消防機関とともに事故対応、故障車などに対する援助を行います。



交通管理隊の巡回



路上障害物の排除

法令違反車両の取り締まり

道路を通行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により定められています。これらの法令に違反する車両の指導取り締まりを警察などと連携を取りながら入口料金所付近などで実施しています。



違反車両の取り締まり

交通管理と施設制御

道路管制センターでは、交通管理隊の巡回、非常電話によるお客さまからの連絡、気象観測機器、監視カメラなどから安全運転に必要な情報を24時間体制で集約し、常にドライバーに情報を発信しています。また、状況に応じて交通管理隊の緊急出動指令や警察・消防への通報も行っています。

また、道路管制センターの施設制御部門では、高速道路に設置された非常電話、情報板設備、照明設備およびトンネル内設備（換気設備、非常用設備など）の監視・制御を24時間体制で行っています。設備故障の早期発見と短期復旧への適切な情報の展開および火災などの非常時に迅速・的確な対応を行い、お客さまの安全確保に努めています。



道路管制センター



道路管制センター（施設制御部門）

Staff's Voice

100%の安全・安心に向けて

当社は、NEXCO西日本グループの一員として、高速道路におけるお客さまの安全・安心と快適なご利用を、積極的にサポートしています。

高速道路での落下物の排除

や事故処理などは非常に危険な業務となります。特に、事故や故障で現場から動けないお客さまは、高速で通過する大型車などから受ける風圧や轟音などに大きな不安を抱えておられます。私たちは常にお客さまの目線に立ち、機敏な動作や毅然とした態度を示し、お客さまに安心してもらえるよう心がけています。



パトロール関西(株)
福崎基地
隊長

西村 正彦

道路交通情報の提供

◆本線における情報提供

NEXCO西日本では、お客さまの安全で快適な走行環境を確保するために、高速道路本線上の情報板などによるリアルタイムでわかりやすい道路交通情報の提供が必要だと考えています。このため、各種情報板やハイウェイラジオなどを設置しています。また、道路交通情報通信システム(VICS)を運用し、走行中にきめ細かい情報が入手できるように努めています。



広域情報板

通行規制予告など道路交通情報に関するさまざまな情報を提供します。



図形情報板

高速道路の分岐点や主要なインターチェンジなどへの所要時間を表示します。



インターチェンジ入口情報板

インターチェンジの手前に設置し、渋滞情報などを表示します。



ハイウェイラジオ情報板

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分更新で情報を提供します。

◆VICS(道路交通情報通信システム)

道路交通センターを通じて道路管理者および公安委員会から収集した道路交通情報や、その他の機関からの駐車情報などをVICSセンターで集約・処理し、それをビーコン(情報通信装置)やFM多重放送を使って、ナビゲーションシステムなどの車載機をご利用のお客さまに提供しています。

◆SA・PAにおける情報提供

サービスエリア・パーキングエリアでは、気象や道路渋滞などに関するリアルタイムな情報を、大型ディスプレイなどを使って提供しています。2007年度からは、大容量光通信による無線LANの導入で、ハイウェイオフィスや無線LANサービス(ホットスポット)を整備し、観光情報の検索やビジネスでの利用が可能です。



大型ディスプレイでの情報提供



ハイウェイオフィス

インフォメーションのスキル向上

NEXCO西日本グループが管轄している全67カ所のSAインフォメーションでは、お客さまからの問い合わせに迅速かつ的確に対応するため、コミュニケーションスキルの向上に努めています。また、地域の特産物やおいしいお店の紹介、イベントや花火大会の開催日時を手作りのポスターで紹介するなど、きめ細かなサービスを提供しています。

Staff's Voice

笑顔とおもてなしの心

2007年4月からインフォメーション業務を担当しています。エリアに立ち寄られるすべての方が私たちのお客さまです。ご提供するサービスに垣根はありません。NEXCO西日本の顔と



ロジスティクス(株)
岸和田インフォメーション
チーフ

木村 初世

としての役割を果たすためには、笑顔とおもてなしの心、そしてスタッフ一人ひとりの日々の研鑽が大切だと考えています。

スキルアップのためのさまざまな研修に参加し、スタッフミーティングによる情報の共有化と知識の習得に努めて、お客さまをお待ちしています。

構造物の予防保全に取り組み、道路をベストな状態に保ちます

高速道路を常にベストな状態に保つため、私たちは道路・施設設備の点検および調査を効率的に実施し、構造物の老朽化対策やはく落防止対策をはじめとするさまざまな維持管理を日夜、実施しています。さらには、予防保全の観点から大規模災害対策として構造物の耐震補強やのり面補強などを含む総合的な保全サービスに取り組みます。

構造物の老朽化対策

NEXCO西日本が管理する高速道路は、平均で開通21年、そのうち約22%は開通30年を越えており、道路構造物の経年劣化や老朽化が年々進んでいます。

このため、橋の端部の水洗い清掃や桁の塗替塗装、さらに橋の上面に施す防水工といった地道な延命化対策に加え、老朽化した床版の架け替えや床版の増し厚などの抜本的な補修・補強対策が必要になってきており、ライフサイクルコスト（LCC）を考慮しながら、これらの対策を計画的・効率的に進めています。

また、トンネル設備などの道路付属物についても、設備更新時に照明や消火栓を鋼板製からSUS（ステンレス）製に変更するなど、耐久性の向上と更新コストの削減を図っています。

はく落防止対策の推進

年々進む老朽化とともに、橋梁やトンネルといった道路構造物からはく落によるコンクリート片の落下事象が年間数件発生しています。NEXCO西日本では、これを重大に受けとめ、コンクリートの落下による第三者被害防止を目指し、橋梁部の重要交差などにおいて繊維シート貼り付け、落下防止ネットなどのはく落防止対策の推進に努めています。さらに、今後想定される突発事象に対応すべく、従来の事後保全対策だけでなく、新技術を用いてびび割れ箇所やコンクリートはく離想定箇所を抽出することで、点検の効率化・高度化に努め、損傷箇所の迅速かつ的確な発見と対応を行う予防保全対策に取り組んでいます。



はく落防止ネットの設置で第三者被害ゼロを目指します



国道と交わる重要交差箇所繊維シートを貼付しています

災害に強い道路を目指して

近年の降雨による自然災害の発生状況を踏まえ、きめ細やかな点検、排水施設などの清掃や草刈などの作業を実施し、効率的な予防保全に努めています。

また、2008年に発生した中国四川省の大地震や国内の岩手・宮城内陸地震のように、1995年に発生した阪神・淡路大震災以降も大きな地震災害が発生しています。そうした災害事象に対し、さまざまな対策の実施や、地域との連携により、防災機能を高め、災害に強い高速道路を目指しています。

◆耐震性向上の取り組み

高速道路は、地震などの自然災害が発生した場合、救援活動に重要な役割を担う道路として位置付けられています。阪神・淡路大震災と同程度の地震動に対しても、落橋などの甚大な被害を防止し、緊急輸送路を確保するため、橋脚の耐震補強を積極的に進めています。さらに、近年の地震発生状況を踏まえて、「100%の安全確保」を目指して、さらなる耐震性の向上を目的とした検討を進めています。



橋脚の耐震補強工事

◆のり面の補強対策

近年、全国各地で異常降雨によるのり面災害が頻繁に発生しており、NEXCO西日本管内においても、高速道路ののり面の崩壊により、第三者に被害が及ぶ甚大災害も発生している状況です。

そこで、のり面防災対策として、定期・詳細点検などにより危険箇所を抽出し、補強対策の実施や、監視体制の効率化・災害発見の迅速化により甚大な被害を未然に防ぐなど、従来の事後保全から予防保全への転換に努めていきます。



のり面の点検状況

事業活動の透明性向上に努めます

さまざまなステークホルダーに信頼されるためには、透明性の高い経営が不可欠だと考えます。情報を積極的に公開することはもちろん、しっかり納得していただけるまで説明責任を果たす、関係する皆さまに十分理解いただいて事業を進める。私たちは開かれた企業を目指します。

情報開示の方針

公正、透明、健全な企業を目指すNEXCO西日本では、さまざまな機会に、また多様な情報発信手段により、十分な企業情報、経営情報、経営に及ぼすリスク情報などを積極的に開示し、グループの経営の透明性を高めます。

ホームページによる情報開示

ホームページは、通行料金検索など、お客さまにとって最も活用頻度の高い媒体です。料金・経路検索のほか、渋滞予測情報、工事規制情報やETC割引情報など、お客さまのニーズに応えられるよう充実を図っています。

また、会社情報として、事業内容のほか、プレスリリース、IR情報や調達・お取引情報などを公表し、事業の透明性を図っています。

◆IR情報

NEXCO西日本では、健全で安定した成長と利益の確保を目指し、株主・投資家の皆さまの期待に応えていくために、IR情報を発信しています。ウェブサイトにおいて、決算情報をはじめ、開示が義務付けられた情報のほか、債券発行状況、株主総会議決事項などを適時開示しています。また、機関投資家・金融機関の皆さまからの信頼を高めるために、説明会なども実施しています。



IR説明会

◆調達・お取引情報

取引先の皆さまと公明正大な契約を取り交わすため、ウェブサイト上で各種発注情報を積極的に公開しています。公開している情報としては、主な工種における工事件数、発注額、落札率など、工事発注に関する情報のほか、競争参加資格への申請方法や申請様式なども紹介しています。また、電子入札システムも導入しています。

◆高速道路事業情報

各事業年度の建設および管理コストの計画と実績など、高い公共性を有する高速道路の建設・管理に関する情報を公表することで、事業の透明性を図っています。



ホームページ(会社情報)のトップ画面

NEXCO西日本ホームページをご覧ください。
会社情報 <http://corp.w-nexco.co.jp/>
お出かけ情報 <http://www.w-nexco.co.jp/>

Staff's Voice

ホームページなどによる情報開示について

秘書広報部では事業活動に関する透明性の向上を図るべく、ホームページを活用した情報の開示および広報活動を実施しています。



秘書広報部
中原 広行

お出かけの際に役立つ「料金・経路検索」はもちろん、「工事規制情報」や、IR情報、建設中の道路開通・進捗情報を発信。調達・お取引の入札広告ではRSS※配信を活用した情報開示に努めています。今後も、お客さまや地域の皆さまに役立つ情報、会社情報についてホームページを通じてお知らせしていきたいと考えています。

※RSSとは、ウェブサイトの更新情報や概要をまとめた配信フォーマットの1つです。

事業理解促進のための現場公開

NEXCO西日本では、事業理解促進を目的として積極的にさまざまな現場を公開しています。建設現場や道路管制センター、維持管理用車両などを見学していただく機会を通じて、NEXCO西日本の情報発信のほか、お客さまや地域の皆さまに理解を深めていただく場としても大変重要なものとなっています。また、この取り組みは沿線地域にお住まいの方々の交流促進につながっています。



現場見学会

工事内容周知徹底の取り組み

NEXCO西日本では、営業中路線の集中工事を実施する際には、高速道路をご利用いただくお客さまだけでなく、沿道地域にお住まいの方や、自治体や交通管理者など関係各組織に対して、事前に十分ご説明をさせていただくようにしています。パンフレットやメディアを利用した広報では、工事の期間や規制の内容だけでなく、維持補修工事の内容なども積極的に公開し、透明性の高い維持管理業務の遂行を心がけています。

事業説明の入念な実施

高速道路を新設・改築する際には、自治体をはじめとする各関係組織、地域にお住まいの方々との入念な協議を重ねた上で事業を進めています。事業の全体概要はもちろん、環境対策や事業用地の取得などに関する特に関心が高い事項につ

いては、関係者の方々にしっかりご納得いただけるまで説明を行います。説明を聞いていただくだけでなく、設計協議の場でいただくご意見については、設計や計画において可能な限り反映させるよう努めています。

関係者の方々には十分納得いただけるまで設計協議を開催するだけでなく、必要に応じて現地での相互立ち会いなども綿密に行っています。



事業説明会

有識者による事業評価の実施

NEXCO西日本が行う道路建設事業については、効率性および透明性のいっそうの向上を図ることを目的として、外部の有識者で構成される事業評価監視委員会を設置し、下記のとおり3つの事業評価を実施しています。2007年度は、供用後おおむね5年が経過した近畿自動車道敦賀線（舞鶴西～小浜西）や、中国横断自動車道尾道松江線（三刀屋木次～松江玉造）など計5路線を対象に、事後評価結果について事業評価委員会で審議。いずれの路線も「整備効果が得られている」との評価を受けています。

新規採択時評価

どの事業を実施するか決定する前と、本格的に事業を進める前に、費用対効果分析を含めた事業評価を行い、事業実施の必要性を厳しくチェック

再評価

事業採択時から5年経過して未着工の事業、10年経過して継続中の事業などについて実施し、事業の継続もしくは中止などの方針を決定

事後評価

事業完了後に、事業の効果などの確認を行い、事業の成果に対する説明責任を果たすとともに、必要に応じて適切な改善措置、同種事業の計画・調査のあり方などを検討

お客様の言葉が私たちの励みとなります

高速道路やSA・PAを通じて私たちが提供するサービスに本当に十分ご満足、ご納得いただいているか？ 私たちは接客のプロを目指し、お客様視点で常にサービスレベルの向上に励んでいます。また、私たちはお客様の声を貴重な経営資源ととらえ、双方向コミュニケーションを充実させ、CS（お客様満足）の取り組みに反映していきます。

お客様満足の方針と行動指針

NEXCO西日本グループでは、すべての原点はお客様という視点に立ち「お客様に満足と喜びをお届けします」というCS活動方針を定めています。また、お客様に接する際に、常に心がけることとして「5つの行動指針」を定めており、これを全グループの中で共有し、行動の徹底を図っています。

5つの行動指針

お客様の声をお聴きします

お客様の目線で対応します

お客様に誠意を尽くし説明します

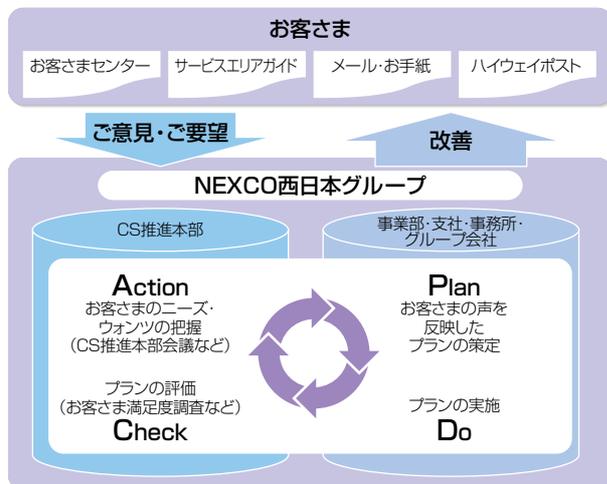
お客様の声を業務に活かします

お客様に感動をお届けします

お客様の声を事業に反映

お客様からのお問い合わせ、ご意見・ご要望は、お客様センター、サービスエリアガイド、NEXCO西日本のホームページ、ハイウェイポストなどに寄せられます。こうした声に対応し、事業へ反映する仕組みを整えています。お客様のニーズを把握し、一つひとつの事項を改善し、より質の高いサービスの提供に努めています。

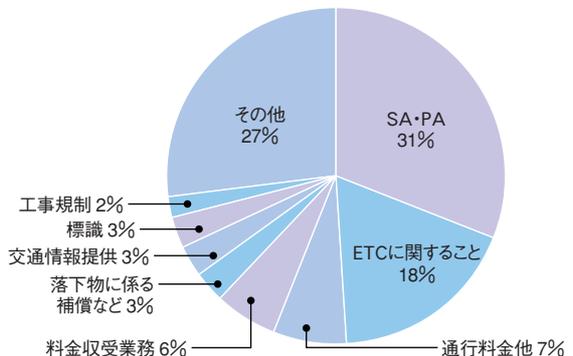
CS向上のためのマネジメントシステム



◆CS推進本部会議の開催

お客様のニーズに迅速に対応し、CS向上に向けた取り組みを推進していくため、社長を本部長とするCS推進本部を2006年4月に設置し、週に1回会議を行い、お客様センターへ届く情報などを中心に議論し、事業のあり方に反映させています。事案によってはグループ会社も参加し、お客様に満足していただけるサービスをお届けできるよう意見交換を行っています。改善事例は<http://corp.w-nexco.co.jp/activity/cs/>でご紹介しています。

2007年度にいただいたご意見・ご要望(4,456件)



◆お客様センターの開設

これまで、電話ご案内窓口として親しまれてきた「NEXCO西日本ハイウェイガイド」を「NEXCO西日本お客様センター」に改称し、さらに、ナビダイヤルにてお受けしていた電話の通話料をフリーコールの導入により無料とするなど、総合的な高速道路ご相談窓口(24時間対応)として、より広くお問い合わせを承ることとしました。主な内容はETC、料金案内、交通情報です。

また、西日本サービスエリアガイドでは、サービスエリア・パーキングエリアに関するお問い合わせ電話窓口を設けています(8時~20時)。



お客様センター

CS意識の向上とその実践

◆CS研修の実施

お客さまに満足と喜びをお届けするためには、社員一人ひとりのCS意識の向上が欠かせません。そのため、NEXCO西日本グループでは、社員の教育や意識啓発に力を注いでいます。その一つとして、主として現場のお客さまにかかわる社員を対象にCS研修を実施し、延べ210名の社員が参加しました。

◆CS推進大会の開催

NEXCO西日本およびグループ各社が参加し、CS活動に対して特に素晴らしい事例の報告や表彰、講演を聞くCS推進大会を開催しています。第2回大会では、135名が参加し、CS意識の高揚を図りました。



CS推進大会

◆各支社にCS推進協議会を設立

地域におけるCS推進を目的に、各支社にCS推進協議会を設立しました。支社管内の事務所はもとより、グループ会社やサービスエリア・パーキングエリアのテナントとも連携し、プロジェクトチームでの取り組みなど、各支社で独自の活動を展開しています。

◆マイインター・マイエリア運動の推進

現場でのCS向上を目的に「マイインター・マイエリア運動」を推進しています。これは、お客さまとの接点である高速道路の料金所、サービスエリア・パーキングエリアごとに、現地社員自らがCS向上に向けた取り組みを実施するというもので、各インターチェンジ、各エリアの独自性のある活動につながっています。

◆料金収受におけるCSの追求

NEXCO西日本グループでは、収受にあたる社員は定期的にCSスキルアップを目的とした研修を受けるなど、ドライバーの皆さまに喜んでいただけるような取り組みを行っています。

また、料金所でのよりきめ細やかで、さわやかな対応を目指す施策の一環として女性の収受員を積極的に採用しています。

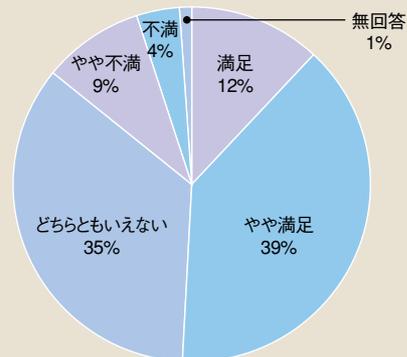
お客さま満足度調査の実施

NEXCO西日本では、お客さまが当社グループに対して何を望んでおられるのかを把握し、今後の施策に反映させるために、「お客さま満足度調査」を実施しています。2007年度は9月に実施し、4,620名のお客さまにご協力をいただきました。今後、この結果を分析し、お客さまに喜んでいただける取り組みにつなげていきます。

調査内容

- 法人のお客さまを対象としたダイレクトメール調査
- サービスエリアをご利用のお客さまを対象とした対面配布調査
- 運転免許保有者を対象としたインターネット調査

NEXCO西日本に対する総合的な評価



お客さまから重点的に改善を求められている主な項目

- 通行料金の水準
- 事前の工事情報の提供
- 標識類や案内のわかりやすさ
- トイレの快適性
- 走行中の交通情報の提供



ホームページで詳しい情報を公開しています
<http://corp.w-nexco.co.jp/activity/cs/research/>

お客さまのため、地域のために休憩施設を変革します

各地域のサービスエリア・パーキングエリアをご利用くださる幅広いお客さまに、エリアの賑わいと特徴あるサービスを提供していきます。私たちはお客さまが満足していただけるよう、楽しさとサービスの拡大に努めるとともに、地域から愛され、喜ばれるエリアを目指していきます。

「お客様満足施設」への変革

お客さまにやすらぎ、美しさ、くつろぎを提供するため、これまでのサービスエリア・パーキングエリアを「お客様満足施設」へと変革していくことを目指しています。SA・PAにおいては、ご利用いただいているお客さまのご不便を解消するとともに、お客さまの価値観やライフスタイルの多様化、国際化の進展、高齢化社会など、社会経済情勢の変化に伴うさまざまなニーズにお応えするため、施設の改善に日々取り組んでいます。

◆テナントへのインセンティブ制度の導入

SA・PAに入居するテナントを対象としたインセンティブ制度を導入しています。これは、各テナントに年度ごとの売上目標額を設定し、売上高がその目標額を超えた場合、達成率に応じて営業料率を低減していく制度です。これにより、テナントのモチベーション向上を図るとともに、緊張感のあるパートナーシップ関係を構築しています。

◆テナントへの改善などへの要求

SA・PAに入居するテナントに対し、定期的にテナント評価を実施しています。評価は定性的評価、定量的評価の基準で行い、総合的評価を加味した上で最終的な評価を行うこととしています。定性的評価のうちQSC評価（Quality:品質、Service:サービス、Cleanliness:店舗の清潔さ）については社外委員による評価委員会を設置し、審査の透明性と客観性を高めています。

◆施設設備の快適性向上

すべてのお客さまが快適にご利用いただけるように、サービスエリア・パーキングエリアのバリアフリー化を進めています。トイレ施設では4C（きれい、清潔、快適、魅力的）を目指して改善を進めています。

安全性の向上としてトイレ内の段差解消、手すりの整備、ベビーキープ・シートの整備、また、快適性の向上として洋式便器を洗浄器付便座にし、給湯洗面器・パウダーコーナーの整備を促進しています。



段差のないトイレ



身体障がい者駐車スペース



多目的（身体障がい者対応）トイレ



洗浄器付洋式トイレ

Staff's Voice

テナントへの評価制度とインセンティブ制度

「テナント評価制度」と「インセンティブ制度」を制定し、評価結果に基づく改善の要請を行うことでサービスレベルの向上を図り、インセンティブにより営業料率を低減することでテナントさまのモチベーションアップを図っています。

インセンティブの2年間の実績は、延べ190店舗が売上目標額を上回り、営業料の低減を行いました。これらのインセンティブによる低減額は、店舗従業員の皆さまへの表彰制度や目標達成時の報奨金制度などに活用されています。



西日本SHD(株)店舗事業部
店舗運営グループ
係長

末次 祐一



西日本SHD(株)店舗事業部
店舗運営グループ
係長

井下 貴司

◆より便利で個性的なサービス

地域に密着したさまざまな仕掛けと展開

ウェルカムゲートは地域に密着したサービス展開の一環として、お客さまにサービスエリア・パーキングエリアの施設をご利用いただくために、一般道から出入口を設けているものです。地元の方をはじめ、高速道路を利用しなくてもサービスエリア・パーキングエリアを地域交流の場として気軽にご利用いただければという考えのもとに始めたもので、現在は35カ所に設置し、その他も順次設置を進めています。

また、サービスエリア・パーキングエリアでは地域の特色を生かした土産物の提供などによるサービスの向上を図っています。山陽自動車道龍野西SA(上り)など6カ所では、NEXCO西日本エリア地場産の採れたての農作物を提供する生鮮食材直売所を展開しています。新鮮な地元の農産物を提供し「地産地消」の提供機会を広げるとともに、地域との連携・発展にも貢献しています。



山陽自動車道小谷SA(上り)ウェルカムゲート

地域の皆さまとタイアップしたイベントやキャンペーンの開催

NEXCO西日本グループでは、「お客さまから喜ばれ、地域から愛されるエリアづくり」を目指しています。サービスエリア・パーキングエリアがお客さまと地域のふれあいの場として機能し、発展していくことに努めています。サービスエリア・パーキングエリアの遊休スペースをクラブ活動やサークル活動の発表の場として地域の皆さまにご利用いただいたり、地域にちなんだキャンペーンを積極的に実施することで、エリアのさらなる発展を目指しています。



地元高校生による演奏会(山陽自動車道三木SA)



地元高校吹奏楽部によるプラスバンドコンサート(山陽自動車道小谷SA)



地元園児による「太鼓の演奏会」(長崎自動車道金立SA)

◆SA・PAの飲食・物販における衛生管理と安全・安心な食の提供

サービスエリア・パーキングエリアにおける飲食・物販に起因する衛生上の危害を未然に防止するため、西日本高速道路サービス・ホールディングス(SHD)と、各テナントが一体となって衛生管理と安全・安心な食の提供に取り組んでいます。

各テナントスタッフの健康管理、衛生管理の徹底はもちろん、冷蔵・冷凍庫・調理器具などの衛生管理、厨房、ごみ置き場など施設の管理にも留意。食材・商品管理では、納品時における検品で食材の鮮度などを確認するとともに、消費期限、賞味期限、温度管理などのチェックも実施しています。

一方、SHDの各支店では、危機管理マニュアルの周知徹底や、衛生管理講習会の実施など、安全・安心な食の提供に努めています。

着実な道路ネットワーク整備で暮らしを豊かにします

国民生活を豊かにし、経済活動を支える重要な社会資本である高速道路。いまや日々の暮らしになくてはならない存在です。道路整備は、輸送コストを下げ、交通事故を減らすなどの直接的メリットだけではなく、バランスのとれた地域社会の発展ももたらします。私たちは道路整備を担当する会社として、真に必要な道路ネットワークを計画的かつ着実に整備していくという使命をしっかりと果たします。

高速道路ネットワークの整備

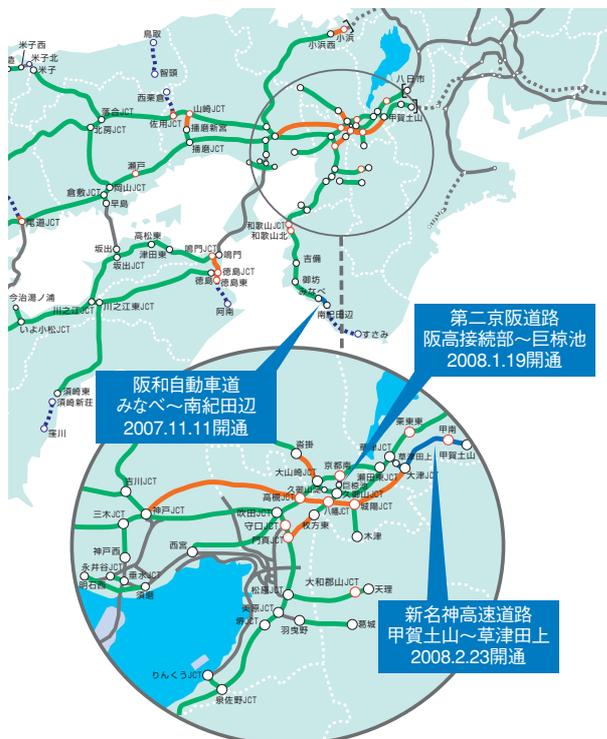
NEXCO西日本は、高速道路ネットワークで各地域をつなぐことにより、地域間の連携に貢献しています。高速道路ネットワークを整備することは、自動車交通の混雑緩和や、地域間の交流・連携の強化につながります。現在、高速道路機構と締結した協定に基づき、高速道路ネットワークの整備促進に努めています。

2010年度までの開通予定延長は107kmで、2007年度は阪和自動車道、新名神高速道路、第二京阪道路の3区間35kmが開通しました。また、2008年度は東九州自動車道の1区間13kmが開通しました。

2007～2010年度 開通予定区間

年度	開通区間	累計開通延長
2007年度	阪和道 新名神 第二京阪	みなべ～南紀田辺 甲賀土山～草津田上IC 阪高接続部～巨椋池
2008年度	東九州道	津久見～佐伯
2009年度	山陰道 第二京阪 佐世保道路	斐川～出雲 枚方東～門真JCT 佐世保～佐世保みなと
2010年度	東九州道 東九州道	門川～日向 高鍋～西都

2007年度開通区間概要図



既存ネットワークの機能向上

◆4車線化事業の展開

4車線化により、交通集中による渋滞が解消し、観光地などへのアクセスのしやすさが向上するとともに、制限速度引上げや上下線分離構造となることから、快適性や安全性が向上し、対面通行に比べて円滑な走行が可能になります。2010年度までに、高知自動車道、岡山自動車道の3区間21kmの完成を目指し、事業の全面展開および進捗を図っています。2008年度は高知自動車道の2区間16kmが4車線化され、川之江ジャンクション～高知インターチェンジまでがすべて4車線化されました。



4車線化が実現した高知自動車道

◆スマートICの導入

高速道路の利便性を向上するため、スマートインターチェンジ(IC)の整備を進めています。スマートICとは、ETC専用の簡易なインターチェンジのことで、ETCカードを持っている車両以外は出入りすることができません。スマートICを設置することで、既存の高速道路を積極的に活用できるようになり、地域活性化に貢献することができます。2007年度までに7カ所の本格導入および社会実験を実施しています。

お客さまの利便性向上

◆新名神高速道路(亀山JCT~草津田上ICの開通)

ネットワークの拡充

新名神高速道路の開通により、ネットワークが拡充され、名神高速道路の渋滞量、渋滞回数が、昨年と比べてそれぞれ約8割、約7割減少しており、ネットワーク効果を発揮しています。

また、名神高速道路における重大事故、地震災害、降雪、集中工事などによる交通障害を受けた場合の代替道路として大きなリダンダンシー*を発揮できます。

*リダンダンシーとは、自然災害などによる障害発生時に、一部の区間の途絶や一部施設の破壊が全体の機能不全につながらないように、予め交通ネットワークやライフライン施設を多重化したり、予備の手段が用意されている様な性質を示す。

走行環境の改善

新名神高速道路の開通により、並行する一般国道1号線では、著しかった渋滞・混雑がおおむね解消され、これにより一般国道での亀山市役所~草津市役所間(約60km)の所要時間は、開通前に比べて約30分短縮されています。

地域、医療の活性化への寄与

新名神高速道路の開通後、沿線観光施設の入り込み客数が増加傾向にあることが確認されており、広域的な交流が活性化されています。

また、搬送時間の短縮により、地域の救急医療に貢献しているほか、沿線地域の工場立地数が増加傾向にあり、地域の活性化にも寄与しています。

◆阪和自動車道(みなべIC~南紀田辺IC)の開通

所要時間の短縮

阪和自動車道および田辺西バイパスを利用することにより、白浜温泉までの所要時間が、平日で約12分、休日で約11分短縮されました。

走行環境の改善

阪和自動車道開通後、一般国道42号線および県道35号線の交通量は減少傾向にあり、これにより主要な交差点での渋滞が緩和されています。

物流への貢献

紀南地域には、恵まれた観光資源や農林・水産物(南高梅、マグロなど)が多くあります。今回の開通により高速道路へのアクセスが向上することで、物流の効率化が図られ、地域産業の活性化および発展が期待されます。

◆地域への還元

新名神高速道路、阪和自動車道および東九州自動車道(津久見~佐伯)の開通にあたっては、地域の皆さまのご理解、ご協力により、当初計画より早期に開通することができました。これに伴い、地域の皆さまへの感謝とご利用促進のため、「早期開通割引」を期間限定で実施しました。

道路の耐久性向上

NEXCO西日本では、高品質で耐久性に優れた高速道路をより経済的に、また、安全・確実に建設するため、品質管理マネージャーを配置し、工事管理体制を強化するとともに、道路の耐久性を向上させることを目的とした施策を推進しています。



品質管理実施状況

Staff's Voice

新名神開通に向けた情報発信について

新名神高速道路の建設が進むに従い、小学生から高齢者まで幅広い年代の方に現場見学の申し込みをいただき、関心の高さを実感しました。見学会では、高速道路の安全性・快適性・利便性といった開通の整備効果とともに、環境への配慮、工事の安全などの取り組みについて十分理解していただけたと思います。

また、開通直前には沿線各市と連携したイベントや、マスメディアによる情報発信を積極的に行ったことで、開通に向けた高まりが大きくなったと感じています。



中国支社 三次管理事務所 副所長
(元関西支社大津工事事務所副所長)
鈴木 正範

地域とともに大規模災害に備えます

高速道路は、自動車輸送を支えるという平常時の役割だけではなく、ひとたび大規模災害が発生した際にも頼れるライフラインであり続ける必要があります。これまで、大規模災害発生時にその復興に対してしっかり役割を果たしてきました。私たちは道路を支えるプロとして、さらに防災体制の充実に努めます。

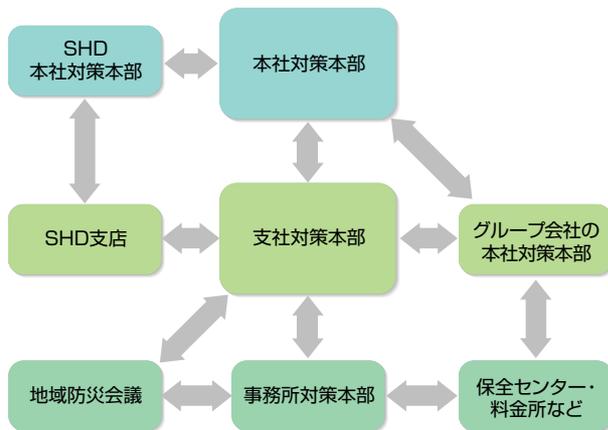
防災体制

NEXCO西日本グループでは、過去に経験したことのないような地震や自然災害が発生した場合にも、道路機能を可能な限り迅速に回復し、安全・安心な道路空間を提供することを目的とした防災体制の構築を目指しています。

特に西日本地域の災害特性として、内陸直下型地震や集中豪雨などへの備えが必要となるため、過去の災害事例を精査し、最新の知見に基づく磐石な体制づくりを進めています。

災害が発生した場合や、災害が発生する恐れがある場合は、その災害事象の規模に応じて「非常災害対策本部」を設置し、グループが総力を挙げて災害応急対策活動にあたります。

防災体制図



地域防災会議への参画

地震などの有事の際には、近隣自治体との連携が不可欠となります。NEXCO西日本では、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し、連絡体制などを確立するとともに、より密接な相互協力体制の構築を図っています（現在292会議中、102会議に加入）。

地域防災会議加入状況（2008年7月現在）

加入状況	加入済	未加入	計
会議数	102	190	292

防災訓練の実施

地震や自然災害などが実際に起こった場合、防災体制の下に迅速かつ的確に対応できることを目指し、グループ全体で訓練を実施しています。

内陸直下型地震など各種災害を想定した訓練や連絡体制の再確認、非常体制の円滑な運営を図るため実践的、効果的な訓練を行い、防災体制の問題点抽出とその実効性を検証しています。

また、防災週間、道路防災週間の期間中は、ポスターの掲示、小冊子の配布、「防災週間」および「防災の日」の広報を行い、防災意識の高揚と普及に努めています。



防災訓練



大規模事故を想定した訓練

防災資機材備蓄の実施

災害発生時における応急復旧や復旧作業の際には、高速道路などの交通確保に必要な交通規制材や土のうなどの資機材を速やかに確保する必要があります。NEXCO西日本グループでは、各事務所の防災業務実施規則に基づき、防災上必要な資機材を備蓄しています。また、災害発生時に協力していただく応援会社を確保、応援会社の保有する資機材や搬送方法などの把握に努めています。

地域と一体となり活性化支援と協働を促進します

NEXCO西日本グループは、地域と密着した社会資本である高速道路を担う企業としてステークホルダーの信頼構築のためにさまざまな経営資源を活用した取り組みを進めています。高速道路沿線地域を中心に幅広い活性化支援や連携・協働の取り組みを推進しています。喜んでいただける皆さまの笑顔が、私たちの励みです。

出張講座（教育支援）の実施

NEXCO西日本グループでは、子どもたちの教育支援も重要な課題ととらえ、積極的に取り組んでいます。例えば、社員などが沿線の小学校などにお伺いして出張講座を実施することで、教育のお手伝いをしています。このような出張講座においては、社員が「高速道路」をテーマに直接手作りで教材を作って支援するなどの工夫もしています。



出張講座の様子

高速道路施設の沿線地域との一体利用

高速道路施設を沿道住民の方々と一体となって維持管理することにより、メリットを享受していただくという取り組みを関係自治体やNPOの力をお借りして始めています。

名神高速道路が通過する京都市深草地域では、環境ボランティア団体「名神深草森の会」と協働して、道路の盛土斜面を地域の皆さまの意見を反映して維持管理することで愛着を持っていただくという取り組みがスタートしています。



地域住民と一体となって盛土斜面を維持管理

地域の清掃活動への積極的な参加

西日本各地にあるNEXCO西日本グループの各出先機関では、地域の清掃活動にも積極的に参加しています。例えば、鳥取工事事務所では鳥取砂丘の清掃活動に有志社員が参加し、美化推進とともに地域との連携を推進しています。



鳥取砂丘の清掃活動

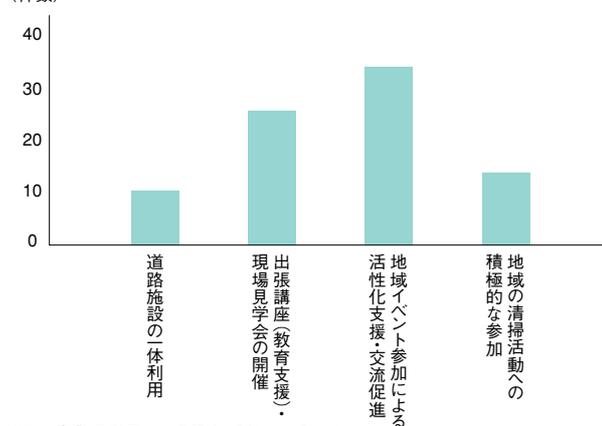
地域イベント参加による活性化支援・交流促進

高速道路は、地域に密着した国民の日々の暮らしを支える公共資本です。この高速道路を事業の中心に据える企業として、沿線地域にお住まいの皆さまと良好な関係を築くことはきわめて重要なことと考えています。地域の活性化に貢献するとともに、事業についての理解を深めていただくため、さまざまな機会を活用して地域との交流を促進しています。

具体的には、地域で開かれるイベントに企業参加したり、地域にお住まいの方々や高速道路をご利用されるお客さまに参加していただくイベントを開催したりしています。

社会貢献活動実績数（2006—2007年度）

（件数）



※同一事業所で2回以上の取り組みは1としてカウント

より良い職場環境の構築がやる気のある集団を創ります

活力ある組織はやる気のある社員によって創り出されます。NEXCO西日本グループは、社員を「人財」ととらえ、一人ひとりが自立し、働く喜びと誇りが持てる会社となることを目指しています。社員が適切な労働環境のもと、能力を最大限に発揮することで、高齢化、環境、グローバル化といった情勢の変化に対応し、お客さま満足を高め、社会に貢献するという企業理念を実現していきます。

社員に対する基本的な考え方

NEXCO西日本は、社員が自立し、働く喜びと誇りが持てる会社になることを目指し、公正かつやれば報われる人事制度の確立に取り組んでいます。社員のモチベーション向上と人材育成を図るとともに、快適で安全な働きやすい職場環境づくりや社員の家庭や生活に配慮した福利厚生施策の実施に努めています。

今後も、社員が能力を最大限に発揮することにより高齢化、地球温暖化防止対策の推進、経済のグローバル化といった情勢の変化に対応し、お客さま満足を高め、社会に貢献するという企業理念を実現していきます。

適材適所を基軸とする人事・任用

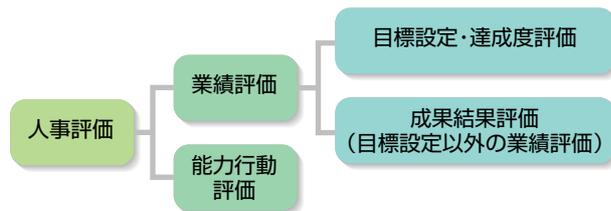
人事については、求人や雇用、昇格などあらゆる場面において、性別、障がい、年齢、学歴、これまでの職種などにとられない能力や実績に応じた適材適所の配置に努めています。公正かつやれば報われる人事制度の確立により、社員のモチベーションの向上と人材育成を図っています。

◆一人ひとりの意欲に応える公平な人事評価制度

人事評価制度は、社員の能力開発と仕事意欲の向上を目指し、経営ビジョンや経営方針に沿った事業計画の達成と業績の向上を図ることを目的として、「業績評価」と「能力行動評価」による人事評価制度を2007年度から本格的に導入しています。

「業績評価」は、事業目標を部署および個人の目標に落とし込み、その達成度を評価する目標設定を主体とした評価制度となっています。これによって事業目標の達成と業績の向上および個人の業務改善が図られます。また、「能力行動評価」は、業務プロセスや発揮能力を行動ベースで評価する制度です。これによって社員の能力開発と期待行動を浸透させています。2008年度は、当該制度が、業務実態にふさわしく、より納得性のあるものとして定着化していくための取り組みを進めています。

人事評価の構成要素



◆社員の自主性を引き出す「社内希望異動制度」

社員自らが希望する業務に従事することにより勤労意欲の向上を図るとともに、社員の能力と意欲を最大限に発揮し会社の業績の向上に役立てるため、社員自らが希望する業務を所掌する部署へ異動できる社内希望異動制度を2006年度から導入しています。

◆社員のチャレンジ精神を応援する「社内人材公募制度」

社員の士気の高揚、社員の自主性に基づくキャリア形成の支援、また適材適所の人事配置をさらに進めることを目的として、2007年度に社内人材公募制度を導入しています。新規事業の企画・開発を行う場合などに、全社的に人材を公募し意欲ある人材の登用を進めています。

◆グループ会社との人材交流

グループ全体が意識を共有し、一体となって経営理念を実現するとともに、これまでグループの中に蓄積された経験、知識、技術およびノウハウの有効活用を図り、より効率的な業務執行体制を構築するため、グループ会社と積極的な人事交流を図っています。NEXCO西日本と、NEXCO西日本SHDをはじめ、グループ会社は常に対等の関係であることを忘れず、健全なグループの体制を目指しています。

多様な人材の尊重と活用

NEXCO西日本では、女性や高齢者、障がい者など多様な人材の個性を尊重し、能力を最大限に生かすことが企業の価値を生み出す源泉となり、発展につながると考えています。

❖ 女性社員の活躍支援

女性の能力を積極的に活用し、企業に多様な価値観を取り入れることで、組織の活性化を図り、お客さまへ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。2007年2月現在、女性社員が全社員に占める割合は9.26%、総合職に占める割合は1.06%、役職者は2名となっています。

女性社員の夢を実現し、やる気と能力を引き出すことを目的として、2008年4月に新人事制度を導入するにあたり、一般職から総合職へコース転換を可能にしたところ。また、女性の積極的な採用・登用を進めています。今後も女性社員の活躍を支援していきます。

❖ 障がい者雇用の推進

障がいのある方が自立し社会参加できるように、2008年度から本格的な障がい者雇用に取り組んでいます。2007年6月現在障がい者雇用率は1.55%（40名）となっており、法定雇用率の1.8%以上には満たない状況です。今後も引き続き積極的な採用活動を継続していきます。

ワーク・ライフ・バランスの促進

社員一人ひとりがやりがいや充実感を持ちながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できるような環境整備を進めています。

❖ 休暇制度の充実

NEXCO西日本では、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できる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。

各種休暇制度など

育児休業制度	子どもが3歳に達するまで取得可
介護休暇制度	配偶者、子、父母などを介護するため6カ月以内取得可
特別休暇制度	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、ボランティア休暇など
労働時間短縮のための取り組み	毎週水曜日、給与支給日、賞与支給日は定時退社の呼びかけ

社員の自律を支援する「キャリアライフ研修」

社員一人ひとりが自己のキャリア志向性を分析することにより、NEXCO西日本との役割を再認識し、今後の仕事との向き合い方を考え、さらなる自己の能力を発揮することを目的として2008年度からキャリアライフ研修を実施しています。

人材の育成

❖ 人材育成の基本方針

人材育成の方針は、経営理念を実現するための人材育成と社員の「働く喜びと誇り」の醸成です。経営理念を起点とした実行計画と期待される人材像、それぞれにリンクした業務目標と能力開発のPDCAサイクルにより人材を育成しています。これによる業務目標の達成と自己の能力の伸長により「働く喜びと誇り」を醸成します。

❖ 社員のスキル向上支援

経営理念の実現と個人の能力・モチベーション向上のため、計画的な人材の開発と育成に取り組んでいます。

仕事を通じて社員の教育・訓練・育成を行うOJTに加え、若手・中間層・リーダー層を対象とした階層別研修や、専門的な技術、知識習得のための専門研修など、その目的に応じてさまざまな研修を実施し、人材育成を図っています。



教育研修風景

❖ 海外事業の発展に寄与することを目的とした「海外留学制度」

NEXCO西日本では、社員の資質向上を図り、国際的視野を広めるとともに、複雑かつ高度化する業務に対応できる専門的な知識、技能などを習得し、海外事業の発展に寄与することを目的として海外留学制度を導入しています。渡航費、入学金、授業料など海外留学に要する費用を支給しています。

社員とのコミュニケーション

❖ 経営トップとの直接対話の実施

風通しの良い職場環境の構築は、社員のモチベーション向上や職場の活性化にもつながります。NEXCO西日本では、経営者自ら各職場へ出向く機会をつくり、グループを含む社員との積極的な対話「ダイレクトミーティング」を行っています。

このミーティングでは、各階層の社員が出席できるようバランス良く配慮し、忌憚のない意見を発言できるようにしています。2007年度は、延べ44回実施し、508名の社員が対話に参加しました。



ダイレクトミーティング

❖ 良好で円滑な労使関係の構築

NEXCO西日本では、会社の経営方針などについて、経営陣と組合執行部との経営懇談会などを開催するとともに、労働条件の変更などについても、西日本高速道路労働組合の理解と協力を得て実施しています。

この関係を継続するため、これまで労使間で培った強い信頼関係に基づき構築された良好で円滑な労使関係の維持・強化に努めています。

安全・安心な職場環境の実現

◆ 福利厚生制度の充実

NEXCO西日本では、社員が入社してから退職するまでの間、さまざまな福利厚生メニューを用意しています。社員ニーズの多様化に対応するため、自分が利用したいメニューを選択できるレクリエーション制度に変更するなど、制度の充実や効率化を図っています。さらには、社員が健康で快適に働くことができるよう、定期的に健康診断を実施するなど、健康維持・増進を支援しています。

◆ メンタルヘルスケアの提供

社員の精神面をケアするため、心理相談員の専門資格を持つ看護師が医務室に常駐し、気軽に相談できる体制を整えています。

また、社員はプライバシーの保護を受けながら外部機関による面接や電話によるカウンセリングを受けることが可能です。



相談の実施状況

Staff's Voice

気兼ねなく相談できる
雰囲気づくりを

昼夜を通して高速道路の維持管理などを行っている当社では、その社会的責任からつい頑張り過ぎてしまう社員が多いと感じています。日頃から社員の方々の健康状態には気をつけるように心がけていますが、特に、メンタルヘルスケアについては、社員の方が信頼して、気兼ねなく相談できるよう、心理相談員の資格を取得し、世間話をしているような形で話をし易い雰囲気づくりに努めています。

今後は相談だけでなく、リフレッシュできる空間として環境を整えていきたいと思っています。



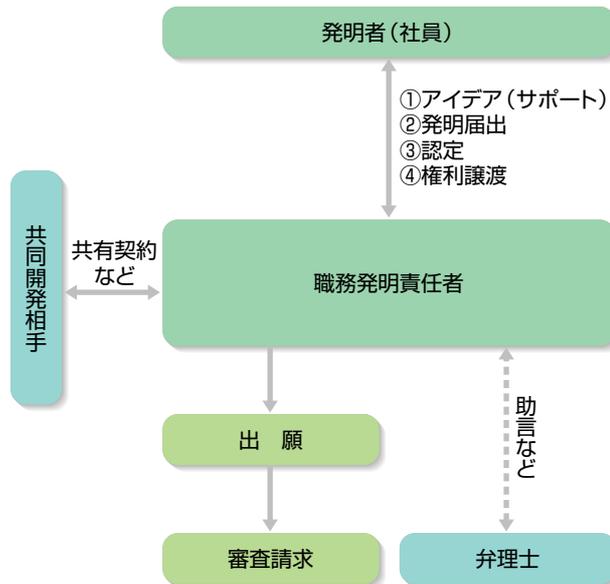
嘱託看護師（本社および関西支社）
松浦 実花子

職務発明の取り扱い

社員が職務上の発明（職務発明）を行った場合、社員には発明者としての権利が発生する一方で、会社にとっても職務発明は大切な資産となります。したがって職務発明を適正に管理することは、社員と会社それぞれの利益確保につながります。

NEXCO西日本では、出願などの手続きを明確に定めた職務発明取扱規程を制定し、発明者には届け出を義務付け発明に対する対価を補償するとともに、職務発明責任者が中心となって関係事業部と連携を図りつつ、職務発明の権利保護と有効な活用に取り組んでいます。

職務発明の体制図



高速道路を支える技術者集団として日々技術力向上に励みます

私たちは高速道路を支える技術者集団として、さらなる事業の効率化、信頼性の向上を目指し技術力向上に努力しています。技術革新のスピードは目を見張るものがあります。私たちはプロとして、ステークホルダーの期待に応えるため、グループをあげて、幅広い分野からの情報を吸収し、自らの技術力向上に取り組んでいます。

技術開発プロジェクト

NEXCO西日本では、高速道路事業の使命である「100%の安全・安心の提供」、「お客さま満足の向上」、「高品質な道路の構築」および企業の社会的責任である「環境保全・創造」を将来にわたり確実に果たすため、「少子高齢化」や「労働者不足」、「技能者の高齢化による技術力低下」、「地球温暖化」などの社会情勢変化に対応した技術開発に取り組んでいます。

2007年度には、技術的課題を整理し、下記の表のとおり5つのプロジェクトを立ち上げ、技術開発を行っています。また、技術開発を効率的、かつ効果的に推進するため、グループ会社と一体となった技術開発推進体制を構築するとともに、大学・企業と連携した技術開発も進めていきます。

5つの技術開発プロジェクトの概要

名称	概要
道路の高耐久化プロジェクト	<ul style="list-style-type: none"> ●従来の道路構造物の弱点を克服した耐久性の高い新しい建設技術や再劣化・再補修を繰り返さない抜本的修繕手法を確立し、重要構造物の長寿命化を図る ●施設設備は、技術革新の速いものが多く、耐久性のみならず、安価で信頼性の高い新しい設備を開発・導入し、LCCの最小化を図る
点検効率化プロジェクト	<ul style="list-style-type: none"> ●構造物の急速な老朽化および将来の労働者不足・技術者の高齢化に備え、ITを活用した新たなセンシング技術や個人差のない診断技術を導入し、点検プロセス・頻度の最適化を図る
保全作業効率化プロジェクト	<ul style="list-style-type: none"> ●将来の労働力不足に備え、人力・経験知依存型からの脱却、作業のさらなる安全確保を図るため、人力作業の効率化と機械化を推進する
道路管制高度化プロジェクト	<ul style="list-style-type: none"> ●土砂災害発生リスクを低減するため、危険度の高いのり面の防災監視機能を強化（災害予兆をリアルタイム監視）し、第三者災害のゼロ化を目指す ●情報提供の信頼性を向上させるため、ITを活用して、情報収集機能（詳細化、ビジュアル化）を強化し、お客さまサービスの向上のため情報提供機能の高度化を図る
CO ₂ 排出削減プロジェクト	<ul style="list-style-type: none"> ●地球温暖化防止のため、エネルギー消費の削減、化石エネルギーから自然エネルギーへの転換および樹木による効率的なCO₂吸収固定を図る

産官学との技術交流

大学や企業との連携による技術開発を進めるNEXCO西日本は、2008年3月、大阪大学と共同研究を実施するため「研究連携の推進に関する協定」を締結しました。

NEXCO西日本の社員が抱える技術的課題と、大学の研究者が行う最新技術の研究について情報交換を実施し、マッチングにより具体化したものから順次共同研究を推進していきます。今後、大学内に「高速道路技術開発講座（仮称）」の設置を目指すとともに、高速道路に関する学内フォーラムを行う予定です。また、人事交流を通じた両者の人材育成にも努めていきます。

IT化・機械化などによる技術開発

ITや機械化などによる業務の効率化を進めているNEXCO西日本では、さまざまな新技術を開発、運用しています。

点検業務の高度化では、画像解析技術を用いた高速走行でのトンネル覆工表面計測技術・舗装ひび割れ調査システムを開発。災害予知技術では、降雨・地形・地質を考慮したリアルタイムな安全度評価手法として、比抵抗密度探査（空中電磁法）、航空レーザー計測、災害危険箇所の遠隔監視（センサー・伝送技術）の活用検討を実施しています。

また、機械化による業務の効率化として、キャピテーション現象※を活用したトンネル照明灯具の高速清掃車を、NEXCO中日本、NEXCO東日本およびNEXCO総研と共同開発し、世界で初めて導入しました。これにより、時速50km以上で走行しながらの清掃作業が可能となり、トンネル照明灯具清掃にかかわる車線規制がなくなります。

※水中の極微小な気泡が物体に接触し、気体から液体に戻る際に大きな衝撃波を発生する事象



キャピテーション清掃車

新技術、新工法、新材料の開発

ライフサイクルコストを踏まえた技術開発を推進し、NEXCO西日本の技術基準に新技術や新工法、新材料を積極的に採用しています。

トンネル覆工コンクリートでは、流動性・充填性の向上に伴う高品質化を目標とし、新配合の中流動コンクリートを開発。現地試験を通してその性能を評価し、仕様およびその運用方法の確立に努めました。



従来型の覆工コンクリート



新開発の中流動覆工コンクリート

道路を支える技術力を海外にも展開していきます

いまや世界をリードする技術力を誇る日本。私たちも高速道路を担うエキスパートとして、これまでの道路建設や保全業務を通じて培ってきた技術力やノウハウを国際化が進む時代の中で有効活用すべきだと考えます。国際社会の発展に寄与することを目標に、大きな視野に立って海外展開にも取り組みます。

海外プロジェクト推進部の設置

海外への事業展開の可能性を検討し、事業化に向けた取り組みを進めるため、2008年7月1日付けで海外プロジェクト推進部を立ち上げました。

高速道路の建設、維持管理に関するグループのノウハウや技術力、人材などを海外で活用し、国際社会の発展に貢献することを目的に、アジア、アフリカ、アメリカをはじめとする海外での事業展開を目指しています。

開発途上国への技術協力・支援

◆国際会議への参加

横浜市で開催されたTICAD IV（第4回アフリカ開発会議）の期間中に、（社）アフリカ開発協会主催のサイドセミナー「アフリカの道路インフラと自然環境」のパネルディスカッションに当社の石田会長が参加し、道路の建設や維持管理のOJTをアフリカで行い、その後は自ら道路事業を実施できるように支援したいと意向を述べました。

このほか、海外建設産業ノウハウ移転セミナー（2007年2月17日～24日）、ベトナム高速道路セミナー（2008年3月12日）、REAAA-HORA会議（2008年6月3日～6日）に参加し、高速道路に関する技術交流を行いました。



道路を通じたアフリカ支援を語る石田会長



アフリカ各国の首脳と交流



ベトナム高速道路セミナーで説明する高田常務

◆開発途上国への専門家・調査団の派遣

開発途上国への専門家・調査団の派遣では、JICA長期専門家をパラグアイ共和国公共事業省へ派遣し、道路構造物維持管理手法の策定と、維持管理計画の立案を行っています。また、JICA短期専門家をフィリピン共和国高規格道路網計画の事前調査に派遣し、事業実施対象箇所の調査、事業概要（案）の策定、関係省庁との協議を実施しました。



フィリピン高規格道路網の調査

◆開発途上国における高速道路プロジェクトへの参画

開発途上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ています。ベトナム社会主義共和国の南北高速道路調査では、現地踏査、維持管理組織・予算・水準の調査・提案、維持管理セミナーの開催を実施しました。また、建設予定のカントー橋では、安全管理に関する調査・提言を行いました。



ベトナム南北高速道路プロジェクト調査

Staff's Voice

NEXCO西日本の技術を世界のフィールドへ

海外プロジェクト推進部は、NEXCO西日本の技術を世界のフィールドへ展開し、社員に海外での活躍の場と夢を提供するため2008年7月に発足しました。



関西支社 大阪工事事務所 工務課長
(元海外プロジェクト推進部海外プロジェクト推進グループ)

税田 賢二

ODA活動への参加、アメリカでの維持管理事業への参入、アジア地域のコンサルティングなどを通じて得るノウハウを活用し、将来、アジア、アフリカなど広い地域でPFI*事業を行い、国際貢献することを目標にしています。今後は、語学や海外での実務研修など人材育成を図りつつ社内環境を整備していきます。

*PFIとは公共サービスの提供に際して民間資金を利用して民間に施設整備と公共サービスの提供をゆだねる手法。

高速道路事業者として環境への取り組みを推進します

私たちは、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。

環境経営の推進

環境基本計画の策定

環境への取り組みを持続的かつ効果的に推進していくため、2008年8月、環境活動の基本理念である「環境方針」と目標・活動内容を示す「実行目標計画」で構成する「環境基本計画」を策定しました。

「環境方針」では、NEXCO西日本が重点的に取り組んでいくべき3項目について宣言しています。

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、環境側面に関係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

大気中の温室効果ガスの濃度を地球規模で安定させるため、省エネルギー、エネルギー転換および緑化の推進に取り組みます。

■循環型社会の形成に取り組みます

天然資源の消費を抑制し、環境への負荷をできるだけ低減するため、廃棄物などの発生抑制(リデュース)、循環資源の再使用(リユース)と再生利用(リサイクル)に取り組みます。

■沿道環境の保全と改善に取り組みます

高速道路が沿道環境に及ぼす影響を軽減するため、生活環境および自然環境の保全と改善に取り組みます。

環境に対する取り組みについて、2006年度より単年度ごとに環境アクションプログラムを策定・評価してきました。本計画では、2010年度までの中期目標を策定しています。また、これらの取り組みを円滑に遂行していくため、下記の活動を行っていきます。

- ◇高速道路内での取り組みだけでなく、積極的に地域と連携・協働します。
- ◇NEXCO西日本グループの社員とその家族一人ひとりが環境に対してより高い意識を持つようにします。

環境マネジメント体制

環境に配慮した事業活動を推進するために、会長を座長とし、本社の執行役員・部長をメンバーとして構成される「環境管理会議」を設置し、重要な環境課題についての審議を行っています。また、個別課題に対しては、社内を横断的に構成する、環境推進部会を設置して推進しています。

環境管理会議

座長: 会長(トップマネジメント)
構成員: 技術部担当執行役員(環境管理責任者)
本部長(部門長)

環境推進部会

事務局(本社技術部環境グループ内に設置)

環境担当部長、環境グループ

◆ISO14001認証の取得に向けて

環境マネジメントシステムを継続的に改善し向上させるため、既に取得しているエンジニアリング九州(株)に続き、ISO14001の認証取得を目指しています。ISO14001とは、組織の活動・製品およびサービスによって生じる環境への影響を持続的に改善するためのシステムを構築し、そのシステムを継続的に改善していく「Plan(計画)、Do(実行)、Check(点検および是正)、Action(見直し)」サイクルを基本とした環境マネジメントシステムの国際規格です。NEXCO西日本では、2008年度より会社の業務を統括している本社組織(お客さまセンターを含む)から運用を開始し、年内の認証取得を目指しています。

◆環境コミュニケーション

NEXCO西日本では、社員一人ひとりが事業活動への環境負荷を認識し、社会の一員として環境負荷低減に取り組めるよう、環境教育に力を入れています。2006年度より環境への取り組みを理解してもらうため、支社単位でキャラバンを実施しています。また、支社や事務所に勤務する社員を対象に、外部講師による講義を盛り込んだ環境に関する専門研修を実施しています。2007年度は、20名の社員が研修を受講しました。

主な目標と実績

実行目標計画の取り組み項目		活動内容	指標 (上段:活動指標) (下段:評価指標)	目標 2007年度	実績 2007年度	目標 2008年度	目標 2010年度	
A 地球温暖化の防止	高速道路ネットワークの整備	新規高速道路のネットワーク整備を実施する	開通延長	35km	[3,293km] 35km	[3,306km] 13km	[3,365km] 107km	
			CO ₂ 削減量	—	170,000 (t/年)	36,000 (t/年)	472,000 (t/年)	
	円滑な交通の確保	ETC普及促進	ETC利用率の普及を促進する	利用率	70%	68%	71%	73%
				(CO ₂ 排出量)	—	23,427 (t/年)	23,048 (t/年)	22,811 (t/年)
		本線渋滞の削減	工事に伴う本線渋滞損失時間を削減する	本線渋滞損失時間	—	40万台・時間	[38万台・時間] ▽2万台・時間	[34万台・時間] ▽6万台・時間
				(CO ₂ 排出量)	—	5,907 (t/年)	5,611 (t/年)	5,021 (t/年)
	省エネルギーの推進	電気使用量の削減	高速道路(テナント以外)に要する電気使用量を削減する	電気使用量	283.9百万kWh	[291.8百万kWh] △8.4百万kWh	[281.1百万kWh] ▽10.2百万kWh	[277.9百万kWh] ▽5.9百万kWh
				(CO ₂ 排出量)	—	137,421 (t/年)	133,120 (t/年)	131,767 (t/年)
		車両の燃費向上	エコドライブの実験や低公害車(低燃費・低排出ガス車)の導入により燃費を向上させる	燃費	—	7.57km/l	7.88km/l	7.92km/l
				(CO ₂ 排出量)	—	11,618 (t/年)	9,586 (t/年)	9,555 (t/年)
		ガス使用量の削減	オフィス活動に要するガス使用量を抑制する	ガス使用量	—	38千m ³	38千m ³	38千m ³
				(CO ₂ 排出量)	—	59 (t/年)	59 (t/年)	59 (t/年)
	水使用量の削減	高速道路(テナント以外)に要する水使用量を削減する	水使用量	—	1,865千m ³	1,762千m ³	1,762千m ³	
			(CO ₂ 排出量)	—	657 (t/年)	634 (t/年)	634 (t/年)	
	紙使用量の削減	オフィス活動に要するコピー紙使用量を減量する	コピー使用量(A4換算)	5,811万枚	[5,622万枚] ▽496万枚	[5,199万枚] ▽423万枚	[4,896万枚] ▽1,223万枚	
			(CO ₂ 排出量)	—	1 (t/年)	1 (t/年)	1 (t/年)	
	CO ₂ 吸収源対策	道路緑化などによるCO ₂ の固定吸収	盛土のり面などの樹林化整備を推進する	整備面積	—	[3,024ha] 72ha	[3,037ha] 13ha	[3,078ha] 118ha
				CO ₂ 削減量	—	691 (t/年)	125 (t/年)	1,133 (t/年)
	高速道路以外でのCO ₂ の固定吸収	森林再生事業「つなぎの森」を展開する	整備面積	—	[-] 0ha	[0ha] 12.2ha	63ha	
			CO ₂ 削減量	—	0 (t/年)	67 (t/年)	340 (t/年)	
技術開発	太陽光発電の導入の推進	太陽光発電の導入を推進する	導入量	—	144kW	[254kW] 110kW	704kW	
			CO ₂ 削減量	—	59 (t/年)	48 (t/年)	234 (t/年)	
	BDF使途目的の拡大	BDF(バイオディーゼル燃料)使用を拡大する	使用量	—	0.2kl	2.4kl	19.2kl	
			CO ₂ 削減量	—	1 (t/年)	6 (t/年)	48 (t/年)	
新技術・新材料の開発	省エネルギー型照明光源を導入する 高効率CO ₂ 固定林を開発する	—	—	—	—	—		
B 循環型社会の形成	環境に配慮した製品・資材などの調達	グリーン調達の推進	事務用品における特定調達物品などの調達率100%を目指す	調達率	100%	100%	100%	
			工事用資材における特定調達物品などの調達率100%を目指す	調達率	100%	品目により異なるため未記入	100%	
	廃棄物の発生抑制・資源の循環的利用の促進	廃棄物の3R(リデュース・リユース・リサイクル)の推進	一般廃棄物(資源となるものを除く)の排出量を減量する	—	—	—	—	
			植物系廃棄物(草刈など)の有効活用率を推進する	有効活用率	90%	93.6%	93%	
			建設副産物(建設発生土、アスファルトコンクリート塊、コンクリート塊、建設発生木材、建設汚泥)のリサイクルを推進する	リサイクル率	100%	99.4%	100%	
			休憩施設での発生ゴミの再資源化を推進する	再資源化率	—	33.2%	100%	
維持管理車両のリユース	維持管理車両のリユースを推進する	車両台数	—	17台	40台			
C 社会環境の保全と改善	生活環境の保全	道路交通騒音対策	高機能舗装の敷設を推進する	敷設延長	390車線・km	[6,869車線・km] 405車線・km	[7,251車線・km] 392車線・km	
			遮音壁の設置を推進する	設置延長	8km	[1,108km] 7km	[1,110km] 2km	
	自然環境の保全	エコロードの推進	ロードキル防止対策を推進する	設置・改良延長	8km	9km	16km	

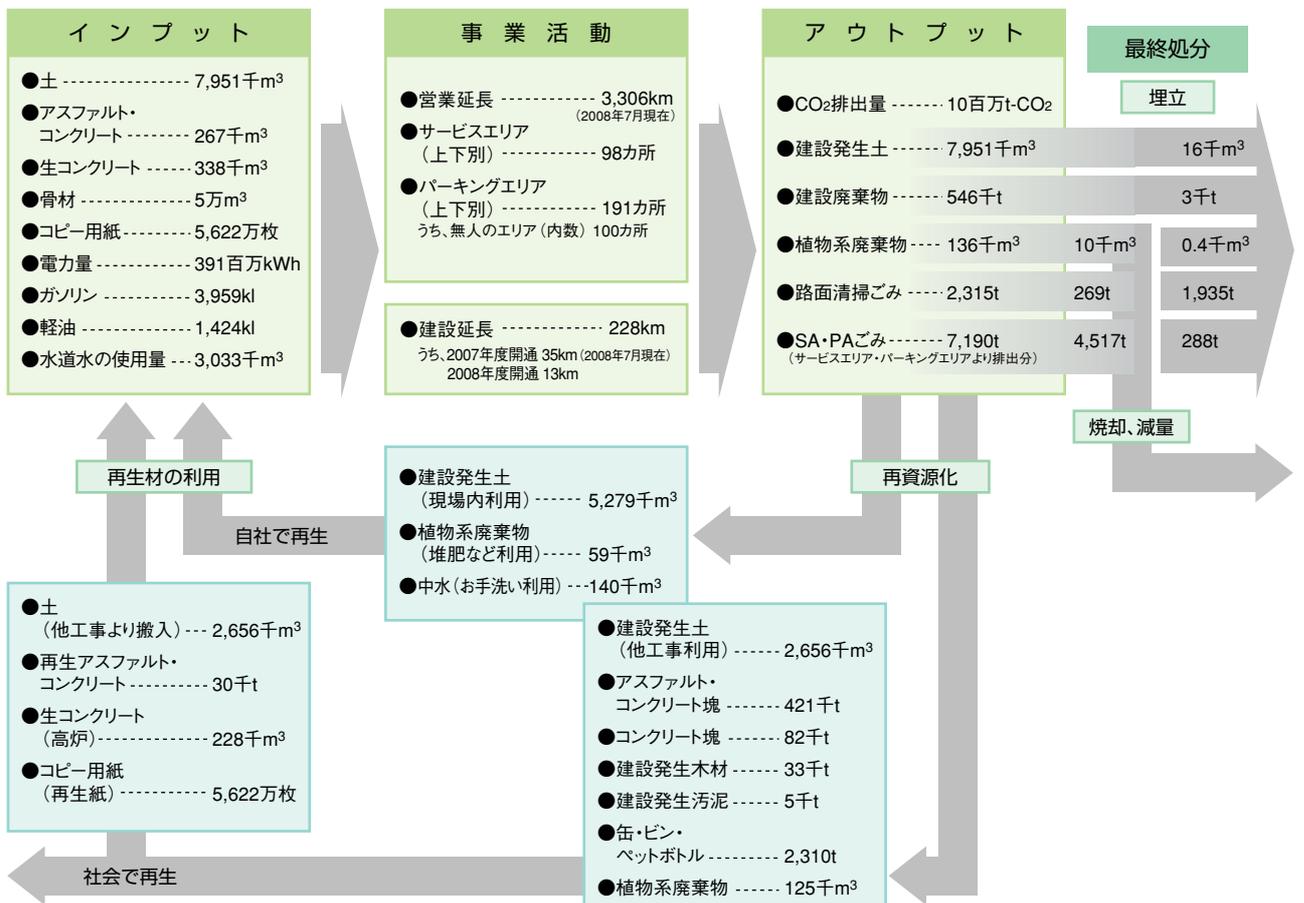
※ [] 内の数値は総量を表しています。

事業活動と環境負荷

NEXCO西日本グループでは、高速道路の維持管理、建設、SA・PA、その他の各事業において、事業活動が環境にどの程度負荷を与えているのかをできる限り定量的に把握するよう努めるとともに、環境に配慮したさまざまな取り組みを推進しています。

2007年度の事業活動に伴い投入された物質エネルギーは、主な品目で、267千m³のアスファルト・コンクリート、338千m³の生コンクリート、5万m³の骨材、5,622万枚のコピー用紙、391百万kWhの電気使用量、5,383klの自動車燃料、3,033千m³の水道水などでした。

事業活動に伴う物質フロー（2007年度）



※アスファルト・コンクリート、生コンクリートは、2007年度に発注した工事の請負契約数量です。
 ※建設副産物は、2007年度にしゅん工した工事の契約数量です。

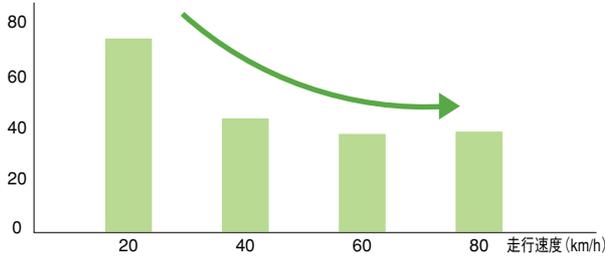
自動車交通と環境負荷

自動車が走行することで、地球温暖化の原因となる二酸化炭素(CO₂)や、大気汚染の原因となる窒素酸化物(NOx)、粒子状物質(PM)などが排出されますが、一定速度で走行する自動車は、走ったり止まったりを繰り返す自動車よりもこれらの排出量が少なくなることがわかっています。高速道路では、一般道路に比べて自動車の走行速度が一定で速いため、環境負荷が緩和されます。

自動車の走行速度と環境負荷*

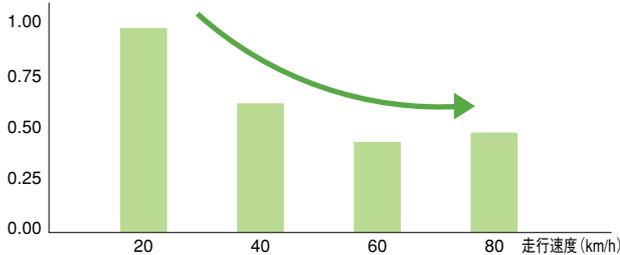
●CO₂排出量 (g-C/km)

排出係数 (g/km・台)



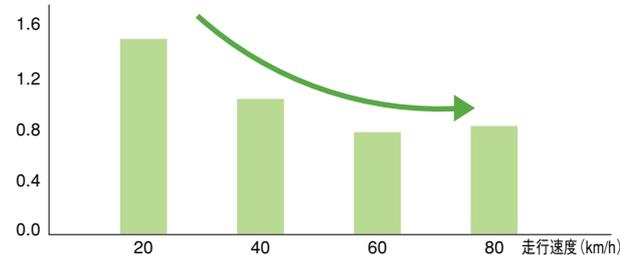
●PM排出量 (g/km)

排出係数 (g/km・台)



●NOx排出量 (g/km)

排出係数 (g/km・台)

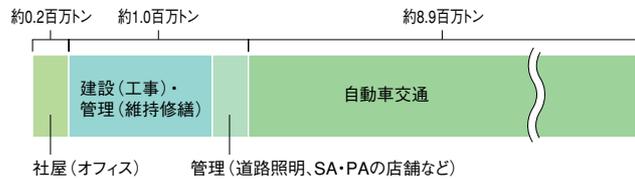


※「自動車排出係数の算定根拠」
(2003年12月国土交通省国土技術政策総合研究所)より作成。

高速道路全体のCO₂総排出量

NEXCO西日本管内において、2007年度に排出されたCO₂排出量は、約10百万トンと推計され、そのうち約9割が日平均で約236万台の自動車交通によるもの、残り1割が事業活動によるものです。事業活動によるCO₂排出量は年間約1.2百万トンであり、そのうち建設(工事)・管理(維持修繕)によるものが約8割を占め、年間約1百万トンとなっています。

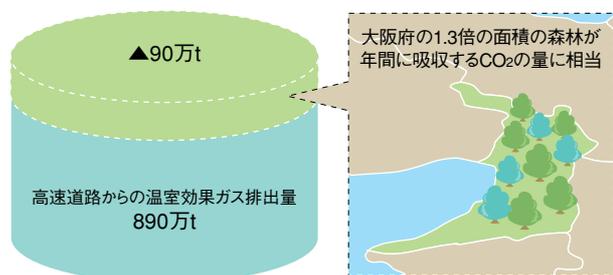
高速道路全体に占めるCO₂排出量の割合



高速・一定速度の走行による環境効果

高速道路を走行する自動車からのCO₂排出量は、1年間で約890万トンと推計されています。仮に、高速道路を走るすべての自動車が、一般道路と同じ速度で走行したとすると、そのときのCO₂排出量は年間約980万トンとなります。つまり、高速道路は年間で約90万トンのCO₂排出を抑制していることになり、環境負荷の低減に大きく貢献しています。

高速・一定速度の走行による温室効果ガス排出の削減量

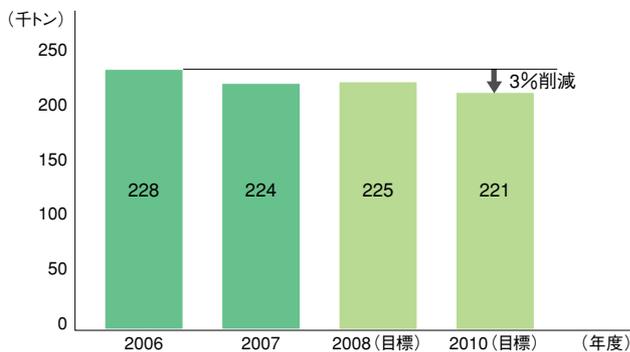


地球温暖化の防止

CO₂排出量の削減目標

着実な高速道路のネットワーク整備により、2010年度までにCO₂排出量を約470千トン削減します。また、2006年度の総排出量のうち、工事渋滞によるもの、電気使用に伴うものなどNEXCO西日本がコントロール可能なCO₂排出量約228千トンを2010年度までに3%削減を目指します。

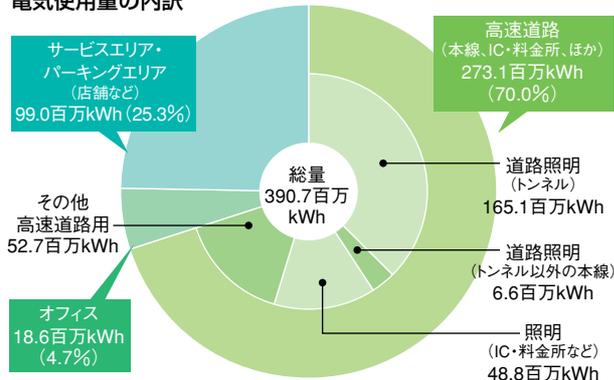
CO₂排出量の推移 ※高速道路ネットワークの整備による削減を含まない



電気の節約・省エネルギー

2007年度の事業活動により、391百万kWhの電気、590千Nm³の都市ガス、3,036トンの液化石油ガス(LPG)、3,959klのガソリン、1,424klの軽油を使用し、計205千トンのCO₂が排出されました。このうち電気の使用が89.3%と非常に高い割合を占めているため、重点的に電気使用量削減に取り組むとともに、再生可能エネルギーによる発電電力の利用も行っています。

電気使用量の内訳



高速道路での取り組み

◆トンネル照明の効率改善

トンネル内の照明に、これまではナトリウムランプを使用していましたが、近年、より効率がよく発光色が白く、より自然な見え方をする蛍光ランプなど、省エネルギー型ランプを積極的に採用しています。道路照明(トンネル)について、2007年度の電気使用量は165.1百万kWhで、CO₂を80.5千トン排出しました。



◆道路照明(トンネル以外の本線)の照明

道路照明(トンネル以外の本線)について、2007年度の電気使用量は6.6百万kWhで、CO₂を2.9千トン排出しました。

◆IC、料金所などの照明

インターチェンジ、料金所などの照明について、2007年度の電気使用量は48.8百万kWhで、CO₂を20.5千トン排出しました。

◆その他高速道路用の電気設備

その他高速道路用の電気設備としては、融雪施設、各種動力、トンネル内の電気設備などがあります。これらの2007年度の電気使用量は52.7百万kWhで、CO₂を25.5千トン排出しました。

◆渋滞解消による効果

集中工事の実施や交通事故の防止および事故への円滑な対応、ETCの利用促進などさまざまな対策により渋滞の解消に取り組んでいます。2007年度にNEXCO西日本管内の高速道路本線で発生した渋滞により、CO₂が約11千トン排出されましたが、2006年度に比べ約2千トンの削減となりました。

◆ETCによる削減効果

ETCの利用率は2007年3月末時点で68%となり、ETC普及に伴う料金所付近のCO₂排出量は約22.6千トン削減されました。

◆再生可能エネルギーの導入

再生可能エネルギーの導入を進め、高速道路の維持管理電力の一部に使用しています。名神高速道路吹田インターチェンジ付近では、2008年3月から太陽光発電設備が稼働しており、阪和自動車道の南紀田辺インターチェンジや新名神高速道路など民営化以降144kW設置していますが、今後さらに導入する予定です。



名神吹田インターチェンジの太陽光発電設備

SA・PAでの取り組み

サービスエリアやパーキングエリアにおいては、駐車場やトイレの照明、店舗の空調・照明など、多くの電気を必要とするため、省エネルギー対策が欠かせません。駐車場の照明を利用実態に応じて最適化しているほか、店舗のバックヤードの照明の間引きやこまめな消灯など、サービスエリアやパーキングエリアで働くスタッフ一人ひとりが地道な活動を行っています。

オフィスでの取り組み

2007年度のオフィスにおける電気使用量は18.6百万kWhで、2006年度に比べ464千kWh削減することができました。これは、省エネルギー型OA機器の導入、空調の温度設定、こまめな消灯などの地道な取り組みの結果であると考えられます。

また、NEXCO西日本は、京都議定書の目標を達成するための国民的プロジェクト「チーム・マイナス6%」に参加しており、事務室内の空調温度を夏は28℃、冬は20℃に設定し、クールビズ・ウォームビズを実践することにより、電気使用量の削減を図っています。

森林再生支援への取り組み

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しています。これはグループ挙げて取り組んでいるもので、樹木が持つCO₂吸収効果により地球温暖化防止に貢献できるほか、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寄与できます。2007年度末に、関西支社管内の和歌山県田辺市龍神村において取り組みを開始、今後、中国、四国、九州の各地域へ拡大していく予定です。



つなぎの森

※CO₂排出量の算定については、電気事業者別の二酸化炭素排出係数「2006年度の電気事業者別排出係数」(2007年9月環境省)に基づきます。ただし、中国電力、沖縄電力は各社資料によります。

Staff's Voice

地球温暖化防止への取り組みについて

政府は、2050年までに世界全体の温室効果ガス排出量の半減を実現するために、60～80%の排出削減を日本の長期目標に掲げ、具体的な施策を示す「低炭素社会づくり行動計画」を2008年7月に策定しました。

私たちNEXCO西日本グループとしても、これまで以上に事業活動における省エネルギー、樹林化などのCO₂吸収源対策、再生可能エネルギーの導入、個人レベルでの省エネルギーなど積極的に取り組んでいく必要があります。



技術部環境グループ
調査役
吉田 進

循環型社会の形成

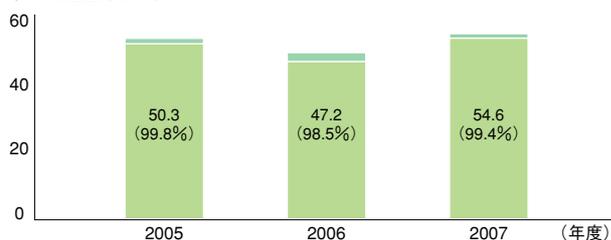
廃棄物排出とリサイクルの状況

限りある資源を大切に使用し、廃棄物の削減に努めることは、企業にとって重要な責務の一つです。NEXCO西日本では、事業活動のあらゆる場面で3Rに取り組み、廃棄物の排出を抑制することにより、持続可能な社会の形成を目指しています。

2007年度に完了した工事における廃棄物排出量は、54.6万トンで毎年約50万トンを排出しています。また、排出物については可能な限り再資源化に努めており、排出物のほとんどを占める建設副産物は、99%再資源化しています。

廃棄物排出量とリサイクル率の推移

■ リサイクルしたもの ■ 最終処分（埋立）したもののカッコ（ ）内はリサイクル率（%）
単位：発生量（万トン）



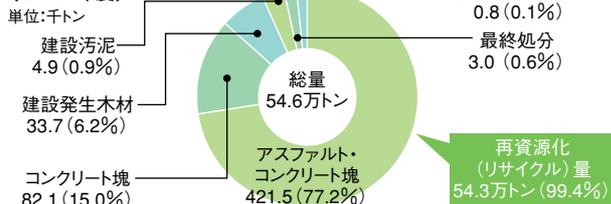
発生土の再資源化

建設副産物の再生利用

工事に伴い排出される建設副産物を再利用または再生処理施設へ搬入することにより、最終処分量の抑制に努めています。

2007年度に完了した工事において、建設廃棄物の排出量は54.6万トンで、そのうち54.3万トン（99.4%）を再資源化しました。アスファルト・コンクリート塊、コンクリート塊、建設発生木材のリサイクル率については、国が定める2010年度目標値を達成しています。

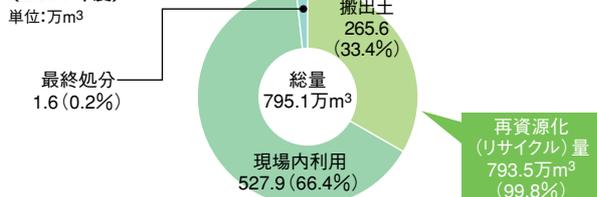
建設廃棄物排出量の内訳 (2007年度)



建設発生土の再生利用

建設発生土については、できる限り現場内で再利用するよう努めています。2007年度は795.1万m³の建設発生土が発生し、そのうち527.9万m³を現場内で再利用しました。また、現場内で利用できなかった建設発生土のうち265.6万m³を他工事に再利用しました。最終処分された建設発生土1.6万m³（0.2%）は、受け入れ先が周辺地域になかったことによるものです。

建設発生土再資源化の状況 (2007年度)



緑のリサイクル

景観への配慮、環境保全、安全性の向上のため、高速道路の周辺に草や樹木を植えています。樹木の剪定や草刈の際に大量の植物系廃棄物が発生します。

NEXCO西日本では、自社で8カ所の堆肥化プラントを保有し、これらの廃棄物をできる限り堆肥やチップにするなど、緑化用の資材として再利用する「緑のリサイクル」の取り組みを推進しています。

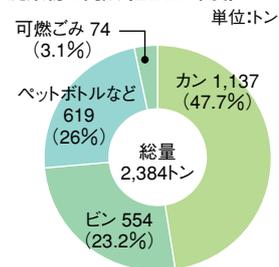


※NEXCO東日本、NEXCO中日本との共同プラント

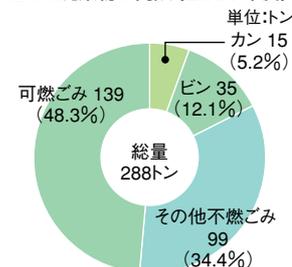
SA・PAのごみ3R推進

お客さまのご協力や関係機関との連携などにより、サービスエリア・パーキングエリアにおけるごみの3Rを推進しています。2007年度にサービスエリア・パーキングエリアで発生したごみの量は7,190トンで、そのうちの33.2%にあたる2,384トンを再資源化しました。

SA・PAのごみ再資源化を図った廃棄物の内訳(2007年度)



SA・PAのごみ最終処分(埋立)とした廃棄物の内訳(2007年度)



❖ 生ごみ・廃食用油のリサイクル

サービスエリアのレストランからは、大量の生ごみや廃食用油が発生します。これを有効活用するため、生ごみを堆肥化するほか、廃食用油から精製されるバイオディーゼル燃料(BDF)を路面清掃車両などの燃料として使用する試みを行っています。



生ごみを堆肥にする処理機



BDF使用車両(路面清掃車)

大型・特殊車両の売却でリユースを促進

NEXCO西日本では、高速道路で使用している除雪車や路面清掃車などの大型・特殊車両について、更新時期を迎えた際に解体処分せず、一般競争入札による売却を行っています。それにより、高速道路で活躍した車両を整備して国内外で再使用(リユース)したり、解体後に部品として再生するなどして、循環型社会の形成に貢献しています。

オフィスでの取り組み

オフィスにおいても3Rを積極的に推進しています。紙の使用量を削減するため、両面印刷・複数ページ配置印刷の励行、紙媒体の資料や事務処理の電子化、電子情報による情報共有などに努めるほか、社内外の通信などによりいったん使用された封筒やクリアファイルなどの文具のうち、再使用できるものを部署ごとに集積・保管し、再使用しています。

Staff's Voice

緑立つ道 第二京阪道路の建設に携わって



関西支社 枚方工事事務所
枚方工事長

第二京阪道路は、人と地域環境との調和を考えながら環境にやさしい道づくりを進めています。中でも、建設発生土の処理は、

道路建設事業はもちろん、河川

事業、土地改良事業など他方面に事業調整を働きかけ、他機関において有効活用していただいています。また、再生砕石、再生アスファルト合材の活用によるリサイクル率の向上や、ゼロエミッション達成に向けた4R運動^{*}を推進するなど、環境に配慮した取り組みを進めています。

^{*}4Rとは、3R+Refuse(リフューズ)をいう。

沿道環境の保全と改善

騒音対策

高速道路と騒音は、切っても切り離せない問題です。NEXCO西日本では、騒音の緩和は道路事業者として重要な責任の一つであると認識しており、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。

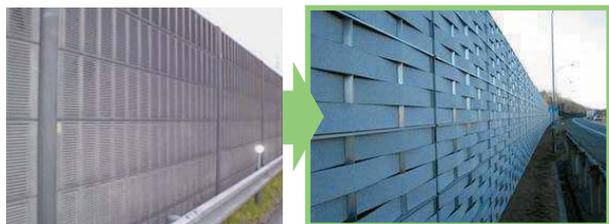
◆遮音壁の改良

音の伝播経路を遮断するため、騒音の発生源である車道と沿道地域の間には遮音壁を設置する工事を進めています。2007年度は、名神高速道路など新たに6.9kmの遮音壁を設置し、NEXCO西日本における遮音壁延長は、2007年度末現在で合計1,108kmとなりました。

また、NEXCO東日本、NEXCO中日本、NEXCO総研と連携して、さらに高性能な遮音壁の開発に取り組んでいます。具体的には、使用後のリサイクルが容易で走行景観にも配慮した遮音壁や、取りはずしがしやすく交換が容易な遮音壁など、性能をさらに高めた遮音壁の開発を進めています。これらの遮音壁は現在、一部の地域において試験施工を行っていますが、今後は各地での実用化を目指して取り組んでいきます。



騒音を防止する遮音壁

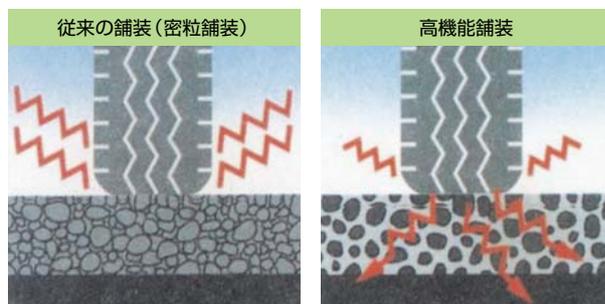


統一型遮音壁

走行環境に配慮した遮音壁

◆高機能舗装の敷設

高速道路を建設する際や、舗装を修繕する際は、高機能舗装を標準として採用しています。高機能舗装は、従来のアスファルト・コンクリート舗装に比べて騒音を低減させる効果があるほか、舗装表面の水を舗装内部へ浸透させて排水する機能があるため、雨天時や雨上がり後でも高い安全性が確保されます。



空隙の少ない舗装体であることから、タイヤと舗装の設置面に、空気の逃げ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。

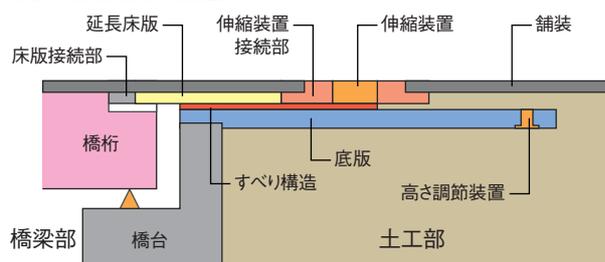
空隙が20%程度のポーラスな舗装体であることから、舗装の表面に空気の逃げ道となる隙間があります。

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。

◆舗装面の段差の解消

舗装の表面に著しい凹凸があると、自動車が通過する際に大きな騒音・振動が発生することから、NEXCO西日本では定期的に路面を点検し、舗装の補修やジョイントの取り替えを行っています。特に、橋梁のジョイント部や橋梁部と土工部の境界部分には段差が生じやすいため、現地の状況に応じて延長床版構造など段差の発生を抑制する工事を行っています。

延長床版構造の概念図



生態系の保全

◆自然環境への影響調査

高速道路を設計する前の段階で、自然環境に対する綿密な影響調査を行い、学識経験者を交えた委員会などにおいて、最適な沿道環境の創出方法を検討しています。また、高速道路を建設する際は、できる限り自然環境の保全に配慮するとともに、必要に応じて、建設により消失する自然環境を再生・回復するなどの措置をとっています。

◆自然環境に配慮した道路構造

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確保するなど、河川にすむ生物に配慮しています。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、沿道の自然環境に応じた環境保全措置を講じています。



隼人川（新名神高速道路）



種子から育てた苗木（例）

◆樹林化の推進

高速道路を建設する際には、樹木の伐採を避けて通ることはできません。NEXCO西日本では、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、樹林化を推進しています。2007年度は、新名神高速道路など7路線で、72haの樹林化を図りました。2008年度は、東九州自動車道などにおいて、13haの樹林化を図る予定です。



植樹後約1年



植樹後約10年

◆動物侵入の防止

高速道路に野生動物が侵入すると、動物が車にひかれる危険があるだけでなく、動物をよけようとしたドライバーが交通事故に巻き込まれる恐れがあります。NEXCO西日本では、動物侵入防止柵の設置、けもの道の確保、標識によるドライバーへの注意喚起といった対策を促進しています。

2007年度にNEXCO西日本管内で発生した動物の死傷事故は、14,579件でした。このうち最も多いのはタヌキで、全体の約40%を占めています。タヌキは臆病な性格で、自動車のヘッドライトを見てすくんでしまう性質が災いしていると考えられます。



動物侵入防止柵の設置



高速道路を安全に横断できる「けもの道」の確保

Staff's Voice

より良い沿道環境の創出について

鹿児島管理事務所管内は、温暖で湿潤な気候のため植物の生育が旺盛で、草地や樹木が適正な範囲で成長するように日夜管理に努めています。



九州支社 鹿児島管理事務所 維持担当課長

増田 俊二

2007年度は、盛土のり面やインターチェンジの中などにシイ、カシ類の樹木を約5ha植栽しました。今後これらの樹木がCO₂を吸収して生育していくことで、緑豊かな沿道環境を創出し、ひいては地球温暖化防止への活動に向けた一助となることを期待しています。

環境に配慮した製品・資材の調達

◆グリーン調達の方針と調達状況

NEXCO西日本では、2007年度、国の「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」の改訂版に準じ、調達の可能性のある228品目について調達の基本方針を定めました。

事務用品については、2006年度に調達率100%を達成し、2007年度も継続しています。一方、公共工事に関して2007年度は、対象とした57品目で35品目を調達しました。そのうち高炉セメントなど22品目は、すべて環境物品などを調達しま

した。品目によって調達状況にばらつきがあるのは、地域によって環境物品などの供給状況に格差があるためですが、今後も引き続き環境に配慮した物品を可能な限り調達していきます。



低騒音型建設機械

公共工事で調達した環境物品などの状況(2007年度)

分類	品目	単位	使用数量	調達率
資 材	再生加熱アスファルト混合物	m ³	9,472	98
	再生骨材	m ³	48,303	96
	鉄鋼スラグ混入路盤材	m ³	131	100
	間伐材	m ³	24	65
	高炉セメント	t	7,511	100
	生コンクリート(高炉)	m ³	227,843	83
	透水性コンクリート(コンクリート2次製品)	m ²	1,054	100
	下塗用塗料(重防食)	kg	83,146	100
	低揮発性有機溶剤型の路面標示用水性塗料	kg	131,180	100
	再生材料を用いた舗装用ブロック(焼成)	m ²	96	100
	再生材料を用いた舗装用ブロック(プレキャスト無筋コンクリート)	m ²	59	100
	バーク堆肥	m ³	2,629	91
	下水道汚泥を用いた汚泥発酵肥料	kg	3,437	94
	環境配慮型道路照明	灯	1,543	100
	陶磁器タイル	m ²	1,637	79
	合板	施設	461	100
	パーティクルボード	m ²	1,085	100
	木質系セメント板	m ²	9	100
	ビニル系床材	m ²	2,318	100
	断熱材	施設	9	100
	照明制御システム	施設	6	100
	変圧器	施設	9	100
建設機械	排水用再生塩化ビニル管	m	16,348	51
	自動水栓	施設	16	100
工 法	自動洗浄装置およびその組み込み小便器	施設	6	100
	水洗式大便器	施設	26	100
	排出ガス対策型建設機械	機種	1,227	88
	低騒音型建設機械	機種	1,082	85
目 的 物	建設汚泥再生処理工法	工事数	4	100
	コンクリート塊再生処理工法	工事数	3	100
	低品質土有効利用工法	工事数	3	75
	伐採材または建設発生土を活用したのり面緑化工法	工事数	3	100
排水性舗装	排水性舗装	m ²	2,275,175	93
	透水性舗装	m ²	2,580	100

社会が抱える問題解決に積極的に取り組みます

本格的な少子高齢化時代の到来、医療や福祉、国際格差、貧困の問題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。

西日本SHDパートナーズ倶楽部による社会支援

NEXCO西日本SHDは、サービスエリア・パーキングエリアなどで事業を行っているテナント55社(2008年8月1日現在)と共同で「西日本SHDパートナーズ倶楽部」を組織し、多様な社会問題解決に向けた支援を実施しています。「地域とともに歩み、地域に暮らす人々が皆幸せで充実した安全な暮らしができるような社会の実現」と「海外で病気や怪我に苦しむ人たちに希望の光を届ける活動」をテーマに掲げ、2007年度は、主に産科医学生支援奨学基金、車いす・福祉車両の寄贈、障がい者自立活動、災害義援金寄付、海外医療活動などへの社会支援を実施しました。このうち主なものをご紹介します。

◆産婦人科医学生支援・助産師学生支援

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、産科医師ならびに助産師の減少問題に取り組んでいます。具体策としては、産科医療に携わる意思を持っている学生に対し、西日本で産婦人科医学生のための学資支援基金として推薦を受けた西日本24府県の医学部生24名、助産師学生のための学資支援基金として、日本助産師会に推薦を受けた西日本24府県の学生24名への支援基金を立ち上げました。

◆車いす・福祉車両の寄贈

障がいを持つ方々の移動手段全般を支援するため、介護老人保健施設への車いすや福祉車両の寄贈および福祉移送サービスを行うための資格講習会の開催団体を支援しました。

地域の実情にあわせ、2007年度は12府県の介護老人施設へ車いす445台、福祉車両9台寄贈しました。また、福祉移送サービスを行うために必要な資格取得の研修の機会を増やすため、研修開催認定団体のうち、12府県17団体を支援しました。



車いすの寄贈

◆海外医療活動支援など

海外で医療活動を行う方々に共感し、支援を行っています。2007年度は、アフリカのスーダン共和国で医療活動を行っている特定非営利活動法人「ロシナンテス」に、1,000万円の資金支援を行いました。また、内閣府「野口英世アフリカ賞基金」へ支援を行っています。



ロシナンテスの活動風景

災害救援募金とマッチングギフトの実施

大規模災害に対して、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。2008年5月12日に中国・四川省を中心とした地域で発生した大地震に対して、7,812名のグループ社員が総額約520万円を寄付し、NEXCO西日本からの上乗せ分500万円と合わせて日本赤十字社に贈呈しました。また、その後発生した岩手・宮城内陸地震に対しても義援金として総額約800万円を拠出しました。



日本赤十字社への救援金の贈呈

多様な社会問題解決のための取り組み

多様な社会問題解決のために、NEXCO西日本グループが有する経営資源を活用した取り組みも多数実施しています。姫路高速道路事務所では、加古川市障害者施設連絡会と連携して山陽自動車道権現湖PAにあるハーブ園の植栽管理作業を通じて障がい者の自立訓練を応援しています。

後藤 敏彦 氏

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



CSRを「ステークホルダーの期待を事業活動に組み込み、本業で果たす」と位置付けられています。筆者はCSRを「企業の社会的信頼度」と訳していますが、信頼度はステークホルダーの内心の問題で、期待を果たしてこそ信頼度が増します。多くの企業ではコンプライアンスに偏り、結果的に行動規範、倫理の強化で暗くなりがちですので、たいへん適切な位置付けをされていると敬意を表します。生活者アンケート調査ではコンプライアンス・企業倫理の満足度が少し低めですが、締め付け強化は避けるべきです。倫理や行動規範は「誇り」のベースであり、生き生きわくわく働く職場風土と部門間の風通しの良さがあるのはじめて社会の期待に応えることができると考えます。社員とのダイアログは大変良いと思いますし、ある調査では若手からは経営トップとのダイアログが最も期待されているので、会長による社員とのダイレクトミーティングはぜひ継続してください。

掲げられた5つの特集記事とCSR重要課題が微妙に違っているのは少し気になります。報告書は網羅性よりも重要性が重視されだしており、編集方針は良いのですが、どのように重要課題や特集課題を選んだかのプロセスの説明があるとっと良いと思います。CSRレポートになり情報量が増えますので数値化やウェブとの併用についてもう一段上の工夫を期待します。

環境については実に多彩な取り組みをされており、敬意を表します。ただ、IPCC第4次レポート、気候変動枠組条約バリ会議でのパリ行動計画の採択などにより、世界の気候変動への認識は2007年に大きく変わりました。

G8のいう「2050年に世界でGHG(温暖化効果ガス)半減」のためには先進国では80~90%削減が必要です。道路はすべての水脈を横切りますので小水力・マイクロ水力、また風力適地での風力発電、南面土手での太陽光発電などのポテンシャルは高いと思います。筆者が5年間務めた国交省交通政策審議会環境部会では、高速道路上にレーン敷設するアイデアなども話されていました。また、道路はすべての生態系を断ち切りますので、切らないで「つなぐ」、一段上の創意工夫も期待したい。2010年には生物多様性条約のCOP10が名古屋で開かれ、テーマの一つは民間の取り組みのようです。つまるところ2050年をにらんでの革新的なビジョンを期待したいところです。2050年は今年の大卒新人の定年(65才)にあたるので、職業生活を通じての目標となるものが掲げられることはモチベーションの向上、ひいては企業価値を高めるための有力な施策にもなると思われます。

途上国などへの海外展開も考えられています。パリ行動計画は南北問題解決宣言でもあり、海外への技術支援などはますます重要になります。しかし、事業としてペイする支援は容易ではなく、人脈その他への先行投資が必要で、その意味で戦略的フィランソロピーを語らずして実行されているアフリカなどは適切と思いました。また、支援技術などは日本国仕様が最適、最優秀かは謙虚に見直す必要があると考えます。

》》》 第三者意見をうけて

経営企画本部 経営企画部 部長

芝村 善治



この「CSRレポート」は、過去2年間発行した環境レポートに続き、社会的・経済的側面も加え、NEXCO西日本グループとしては初めて発行するレポートです。編集にあたり、高速道路を安全・安心で快適にご利用いただくための基本的な活動はもとより、環境保全や事業の透明性向上への取り組みなど、インフラ企業として生活者の関心に応える内容を心がけました。

後藤先生には貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。ご意見を受けて、生き生きとした職場風土の醸成に向けて社内の風通しやコミュニケーションの活性化に、よりいっ

そう取り組んでまいります。また、環境はCSRの最重要課題の一つととらえ、再生可能エネルギーの活用、生物多様性への取り組みなど、さらなる充実にも努めてまいります。レポートの構成についてもより分かりやすく工夫してまいりたいと思います。

CSRはグループ社員の一人ひとりが、ステークホルダーとしっかりコミュニケーションをとって事業活動のあり方をより良くしていくことが重要と考えております。より良き企業市民を目指して引き続き努力してまいります。

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

2007年4月1日～2008年3月31日
(一部2008年4月1日以降の内容も含まれます)

■発行日

2008年12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
E-mail:<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」からお願い致します。

免責事項

本報告書には「西日本高速道路株式会社とその連結子会社」(NEXCO西日本グループ)の将来に関する予測・予想・計画なども記載しています。これらは、記述した時点で入手した情報に基づいた仮定ないし判断であり、不確実性が含まれています。従って、従来の事業活動の結果や将来に惹起する事象が本冊子に記載した予測・予想・計画とは異なったものとなる可能性があります。



ブランドネーム:NEXCO (ネクスコ) 西日本

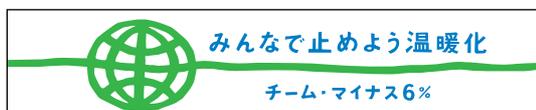
会社の英語表記「West Nippon Expressway Company Limited」の頭文字の一部からとりました。このブランドネームは、同時に、私たちの姿勢や熱意を示した「みち」とともに、「みち」の先へーを表す「Next (次なる)」と、「Co (共に) を表す接頭語)」の2つの語を包含しています。

ロゴマーク

NEXCOの頭文字「N」を3次元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。



NEXCO西日本グループはチーム・マイナス6%に参加しています。



森林管理協議会(Forest Stewardship Council)で認証され、適切に管理された森林で生産されたことを示すFSC森林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、植物性の大豆油インキを使用しています。