



NEXCO西日本グループ

コミュニケーションレポート 2009

人・地域・未来をつなぐ

「CSRレポート」から 「コミュニケーションレポート」へ

このたび、NEXCO西日本グループはCSRに関する報告内容を整理し、冊子版とウェブ版に分けて報告することとしました。冊子版についてはステークホルダーの皆様の関心が高く、かつ当社グループが重要課題として掲げているテーマに即した内容に絞り込んでいます。

当社グループのCSRを読者の方により分かりやすくお伝えするため、現場の社員の声を通じた編集内容とし、同時により親しみを持って読んで頂くとともに双方向のコミュニケーション充実につながりたいという思いから、名称を「CSRレポート」から「コミュニケーションレポート」へと変更しました。

一方、ウェブ版についてはデータを含めた詳細な情報としてPDFで開示しています。

この「コミュニケーションレポート2009」を通して私たちNEXCO西日本グループのCSRに対する思いと取り組みについてご理解いただければ幸いです。

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。

発行時期 2009年11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・レポート・ガイドライン第3版」

お問い合わせ先

西日本高速道路株式会社 本社 CSR推進室
TEL(06)6344-4000(代表)
(受付時間 9時~18時 土日祝を除く)
FAX(06)6344-7183
<http://www.w-nexco.co.jp>
(NEXCO西日本トップページ)
メールでのお問い合わせは、
上記ホームページ「お問い合わせ」からお願いいたします。

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。

冊子版(ストーリー編)

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



ウェブ版(データ編)

詳細な情報についてはウェブサイトで報告



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

パンフレット版

お子さま向けに高速道路のしくみと私たちの取り組みをわかりやすく紹介

※12月以降にSA・PAにて入手していただくことができます。

高速道路凡例 2009年10月1日現在

- 営業中
- 事業中※1
- - - - - 事業中※1(新直轄方式※2で整備する区間)
- 他の自動車専用道路など

※1 事業中のインターチェンジ等の名称は仮称
 ※2 国土交通大臣が施行主体となって高速道路を整備する方式

事業データ

■高速道路事業

営業中道路	-----	3,306km (2008年度現在)
利用台数	-----	232万台/日 (2008年度実績)
営業収入	-----	6,144億円 (2008年度実績)
事業(建設)中道路	-----	228km
事業(建設)中道路	-----	383km

(新直轄方式で整備する区間)

※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	-----	1,233億円 (2008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



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 2,559名(2009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

NEXCO西日本グループ会社

■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



NEXCO西日本グループ コミュニケーションレポート2009 (ストーリー編)

CONTENTS

P5 **トップメッセージ** 「目先の利益ではなく、世界といかに共生していくのか——」

P9 **NEXCO西日本グループのCSR**

安全・安心、サービスでつなぐ

100%の安全・安心の追求

P11 安全に近道はない。
地道な作業の
積み重ねこそが全て。



P13 NEXCO西日本グループの予防保全への取り組み
予防保全の考え方を基本に
安全のための確かな技術力を磨く。

P15 道路の最前線で
安全を守る。
刻々と変化する状況に
最適の解を。



お客さまサービスの向上

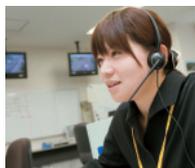
P17 「料金所」から
「総合案内所」へ。
笑顔とおもてなしの心で
総合サービスに努める。



P19 もっと便利に、
もっと快適に。
お客さま視点で
改革の手を緩めない。



P21 すべてのお客さまに
ご満足いただける
サービスを目指して。



地域社会の活力をつなぐ

着実な道路ネットワークの整備

P23 地元住民のご理解と
ご協力のもと、工事を
着実に進めていく。



子どもたちに未来をつなぐ

環境への取り組みの推進

P25 自然環境と高速道路が
共生していけるように
守り、育て、そして還す。



P27 NEXCO西日本グループの環境への取り組み
方針、実行目標計画を策定し、
環境経営の着実な推進を
図ります。

人と社会・世界をつなぐ

経営実績を活用した海外事業の推進

P29 これまで培ってきた
NEXCO西日本の技術を
国際社会の発展に
役立てる。



社員が充実して働ける環境の整備

P31 女性にやさしい職場を
実現することが
企業の活力を養う。



P33 社会問題解決への積極的な取り組み
小さな活動の種が、
やがて大きな実を結ぶ。
「一粒の麦」の精神による
社会貢献活動。

P35 **コーポレート・ガバナンス**

P37 **CSRマネジメント**

P39 **CSR重要課題の現状と自己評価**

P41 **第三者意見**

P43 **NEXCO西日本グループの概要**



西日本高速道路株式会社
代表取締役会長CEO

石田 孝

目先の利益ではなく、 世界といかに共生していくのか

社会と共生する「公正資本主義」を基本理念とし、
広い視野を持って行動を起こさなければ
ならない時に来ています。

価値観の大きな変革が今求められている

サブプライムローン問題に端を発する現在の世界的な金融恐慌は、単に行き過ぎた自由競争経済の結果というだけにとどまらず、私たちに根本的な価値観の問い直しを迫ってきています。

経済成長を追い求めた果てに何が残ったのか、私たちは本当はどのような暮らしを望んでいたのか。短期的な視点や一部の人たちの都合だけで物事を進めた結果、世界的には富める者と貧しい者との格差はますます拡がり、地球環境の資源も急速に使い尽くされ、世界全体で長期に取り組まなければならない温暖化などの環境問題にも直面しています。

物質的には一見豊かになったように見える日本ですが、医療機関でのたらい回しや年金の問題など、生活の基盤となるような部分においてもさまざまな形で歪みが生じ表面化しています。

企業とは本来、株主だけでなく、すべてのステークホルダー、すなわち広く社会に対して公平に偏りなく貢献すべき

ものであり、その意味で私は「公正資本主義」というものが企業活動の基本理念であるべきだと思っています。それが、企業の経営にとっては収益をあげることが何よりも第一に言われ、二番目、三番目というものがなくなってしまいました。また、そもそも何のための収益かという目的さえも見失ってしまっています。つまり、ステークホルダーの範囲が、お客さま、株主や投資家という非常に限定的なものとしてとらえられています。

そもそも企業の価値を測る指標として時価総額というモノサシは果たして正しいのでしょうか。欧米の価値基準に縛られるのではなく、日本企業も自分たちの価値基準を問い直す段階にきています。だからこそ、ステークホルダーの範囲についても、企業も個人も世界のあらゆることと密接に結びついていることを理解し、「世界との共生」というところまで広げて考え、「利他の精神」を持って解決に向けて行動しなければ

ならないと私は考えています。

環境側面においても、鳩山首相が2009年9月に開かれた国連気候変動首脳会合において「日本は1990年比で2020年までに温室効果ガスの25%削減を目指す」という高い目標を表明しました。指導者が自ら高い目標を掲げ、その実現に向けてイノベーションを図り、演繹的にアプローチするというあり方を私は評価します。

指導者となるべき人たちは「自分たちがどのくらいまでなら取り組めそうか」という視点だけではなく、「社会としてどこまで取り組まなければならないか、もし取り組まなかった場合にどうになってしまうのか」ということも含め、世界そして未来がどうあるべきか、その中で日本という国がどうあるべきか、という価値基準をしっかりと持つことが必要です。その上で、そこから目標を設定し、達成していく道筋を示めず時期にきています。

「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。」 CSRを経営戦略の中核に位置づけ、 社会のさまざまな課題に対して事業活動を通じて解決を図ります。

直面する二つの「老」に対して早期の対応を実施する

高速道路を安全にご利用いただけるようにすることは、本業の基本となる部分であり最も重要なことです。これから10年後、20年後を見据えたときに安全面において必ず起こってくるのは、二つの「老」です。一つは日本社会の「高齢化」、もう一つは高速道路の「老朽化」で、これらについては早期に解決が必要だと感じています。

日本は世界でも類を見ない超高齢社会に向かいつつあります。高速道路で65歳以上が起す事故で特徴的なのは「逆走」であり、年間で約400件の逆走事案のうち事故に致ったものの実に48%を占めています。ここを何とかしなければと2008年5月にプロジェクトチームを立ち上げました。日産自動車(株)と共同研究を行い、2009年2月には

GPS機能などを使ってカーナビゲーションに知らせるデモンストレーションを実施するまでに至りました。ただ、まだまだ改善の余地は残されていると考え、現在はシートベルトが締まったり、車体が揺れたりと視覚や聴覚以外のフィジカルな要素も取り入れたいと実験を重ねています。これも2010年度中には完成予定です。

もう一方の老朽化についても、すでに古い橋梁やトンネルなどからコンクリート片が剥がれ落ちるなどの事象が発生しており、NEXCO西日本では第三者被害防止を目指し重要交差箇所などにおいて繊維シートを貼り付けたり、落下防止ネットを設置するなどの落防止対策を推進しています。橋梁やトンネルを1カ所ずつ調査するのは非常に時間の

かかる作業ですが、グループ会社である西日本高速道路エンジニアリング四国(株)の赤外線カメラを利用して遠隔からでも構造物を点検するという技術によって、従来のコンクリート表面の打音による点検から格段に効率が上がりました。こうした技術は世界にも通用するもので、これからは技術の海外移転や、あるいは海外からも最先端の技術を学ぶことも今まで以上に重要になってきます。確固たる技術を持ち、それを求められる集団「技術立社」となることが次の目標です。

私は「100%の安全・安心」という表現を使っていますが、100%とは、つまりその道を究めるといふことであり、言い切ることによって創意工夫の余地はまだまだあることを伝えたいという思いを込めています。

九州自動車道における土砂災害について

2009年7月26日に九州自動車道福岡インターチェンジ～太宰府インターチェンジ間において高速道路区域に隣接する山林から大量の土砂が高速道路に流入・堆積し、本線が通行不能となる災害が発生いたしました。この災害の発生により、高速道路をご通行中の2名の方が警察・消防当局の懸命の救出活動にもかかわらず、お亡くなりになりました。心よりご冥福をお祈りいたします。

NEXCO西日本グループは、今回の災害を重大に受け止め、予想をはるかに超える集中豪雨など、異常気象の激甚化にあっても迅速に対応できるよう、危険箇所の的確な把握や気象情報の精度向上を行い、関係機関との連携をより一層強化し、災害による被害の発生予防および抑制に向け必要な対策を推進してまいります。



応急復旧状況(福岡県大野城市乙金付近)



地球規模で起こる課題に高速道路会社として何ができるか

地球温暖化問題については、もはや一刻の猶予も許されない状況にまで来ています。NEXCO西日本では、2008年3月に名神高速道路 吹田インターチェンジ付近に100kW規模の太陽光発電設備を設置したのをはじめ、2009年度中には合計で500kW規模となる太陽光発電設備を15カ所に設置する予定です。また、施設内すべてを自然エネルギーでまかなう「エコ・サービスエリア」の実現に向けて地中熱の温度差を利用した冷暖房設備や風力発電の可能性などの研究を進めています。さらに、将来の低炭素社会においては自動車のエコモ

ビリティ化が進む可能性があり、一部のサービスエリアでは電気自動車のエネルギーステーションなども検討中です。

また地球温暖化のほかにも、世界にはまださまざまな問題が山積しています。特に途上国では貧困に起因する紛争がまだまだ絶えません。そういった紛争の原因の一つには、民族と民族、国と国のコミュニケーションの不足があると思います。民族間のコミュニケーションを増進させ、貧困から救うための手段として道路を作ることは非常に重要だという点でJICA（独）国際協力機構）の緒方理事長と私は、思いを共有しています。これ

までもNEXCO西日本ではグループ会社が設立した団体を通じてさまざまな社会貢献活動を行っており、その中にはアフリカ・スーダン共和国において医療などを行っている特定非営利活動法人「ロシナンテス」への資金提供などがあります。今後は単なる寄付だけでなく、さらに、そこから一歩進めて、ビジネスそのものが社会貢献となり、その利益が新たな雇用を生み、さらに再投資されるというソーシャル・ビジネスを展開していくことも構想しています。

社員の雇用確保は何よりも優先すべき

現在の厳しい経済環境のなかで、非正規社員をはじめとする雇用のあり方がCSRとして大きく取り上げられています。何度か不況のときに経営に携わった過去の経験からも、やはり企業の役割は、何よりもまず社員の雇用を確保することだと思うのです。経営者としての仕事は、常に社会の情勢を見極めながら変化を予想することであり、もしそれができないなら経営層が最初に責任をとって辞めるべきです。一方で、働く側が求める雇用のあり方も変わってきているのも事実で、制度

のあり方なども柔軟に見直す必要があります。NEXCO西日本では、2008年4月に「地域限定総合職」という職種を設け、その地域に根付いて働きたいという意思にできるだけ応えるようにしました。

私は「会社とは何なのか」ということを常に問いかけていますが、会社というものの自体は「箱」に過ぎず、そこに集まった人たちが皆幸せになれるようにする仕組みだと考えています。確かに経営指標の面から見れば人件費というコストと捉えられますが、果たしてそれだけでしょ

か。私は、人は何かを生み出していく源泉であり重要な資産だと考えています。また、何かを生み出していくためには、自由な発案を奨励し、それが実行できる風土、任せることも時には必要となります。NEXCO西日本では「自由と公正」を行動の基本において、あとはできるだけ現場の判断に任せるようにしています。そこには当然リスクも存在しますが、そのリスクの大きさを測り、全体を見渡すのが管理者をはじめ、私たち経営層の役割なのです。

NEXCO西日本グループでは「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。」を合言葉に、CSRを企業経営の根幹に据えて取り組んでいます。今後も、社会情勢の変化やニーズにタイムリーに応えるよう努力してまいりますので、ステークホルダーの皆さまからご意見をいただければ幸いです。それを経営の中に取り入れ、反映していくことで社会が発展し、同時に私たちNEXCO西日本グループも成長していくと考えています。ぜひ、本レポートをお読みいただき、忌憚のないご意見をお聞かせ下さい。

NEXCO西日本グループのCSR

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

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。

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。

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。

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

高速道路の重要な社会的インフラとしての使命を果たし、人と地域、地域と社会を“つなぐ”ことで産業・経済の発展と国民の生活向上に貢献し、さらに、ノウハウや資源を生かして社会の課題解決に取り組み、社会を持続的発展へと“つなぐ”媒体となること、これが私たちグループの存在意義であり社会的責任と考えます。私たちは、“つなぐ”を体現することで、ステークホルダーに支持され、信頼される企業を目指します。

子どもたちに未来をつなぐ

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

人と社会・世界をつなぐ

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

安全に近道はない。 地道な作業の積み重ねこそが全て。

西日本高速道路メンテナンス九州(株)
熊本保全センター

中石 隆博



自分で歩き、見て確かめる 大小合わせて600カ所を補修

前日の路面点検の報告を受けた中石は、朝礼で路面清掃、樹木の剪定、舗装補修など各自の一日の作業工程について指示を出していた。

「年単位、月単位での作業計画も立てていますが、天候や緊急で対応しなければならぬ事象などに常に左右されます。それにあわせて人員の配置も変わってきますので、毎朝6時半までには作業工程を決定して指示を出せるようにしています」と中石は言う。

では、どのようにして作業する箇所を決めているのだろうか。176.9km。これは中石の所属する熊本保全センターが、高速道路を維持管理するために年1回行う点検で道路わきののり面を歩く距離だ。

「本線の路面にある小石から側道沿いの草木にいたるまで問題となる可能性のある箇所はすべて歩きながら自分たちの目で見て点検します」。

この点検に加えて、グループ会社のエンジニアリング会社で数年ごとに行う定期点検の結果、問題として現れるのは大小合わせて600件以上。これを優先順位をつけながら、1カ所ずつ補修していくのだという。



毎朝6:30までに1日の作業工程を決定し、それぞれの役割を指示する

点検、監視、補修を繰り返し、路面を常に安全な状態へ

「路面に変状発見」。定期的に日常点検にあたっている保全センターの社員が、路面にできた円状の穴を見つけた。穴の大きさや深さなどを速やかに確認し、補修作業の担当社員に作業を要請する。

路面の損傷で最も多いのがこの“ポットホール”という現象だ。高速道路の舗装は通常、厚さの異なるアスファルトを4、5層重ねて構成されている。上の層ほど薄く、路面が傷んでくると表層にひび割れが発生し、そこに雨水が浸透すると表層と二番目の層「基層」との接着力が弱まる。そこにタイヤの衝撃が加わり、表層の一部はがれてしまうというものだ。

「この部分を通る際に、舗装塊の飛散による車両被害をはじめ、ハンドル操作の誤りなど重大事故につながる可能性もあります。何かあってからでは遅いので緊急の対応が不可欠なんです」。

中石が担当する区間でも、供用後29年が経過、一日に平均20,000台前後が通行し、山間部に位置するため雨や雪など

の自然現象にも曝^{さら}されるため、ポットホールの現象も増加傾向にあるという。

「最近では週に平均で2、3カ所は必ず発見されますね。状況にもよりますが、発見されてから6時間以内には応急処置を施し復旧することを決めています」。

補修作業の流れはこうだ。まず現地に到着した社員が道路管制センターに規制開始連絡を入れる。連絡を受けた道路管制センターは順次、道路情報板やハイウェイラジオなどでお客さまに情報を提供。連絡を終えた現地の社員は、安全を確保しながら車線規制を実施、該当する箇所の路面を切り取って、舗装をはがし取る。そこに常温合材（常温で使用可能な特殊アスファルト）を流し込み、小型のローラーを使って固めていき、清掃した後、規制を解除する。こうした作業で機械が使えるのは部分的で人力に寄るところが大きいのだそうだ。ポットホールになるようなひび割れの状況を常にパトロール、道路点検等によってより早く発見し、お客さまの安

全を確保しながら補修するといった一連の業務がグループの連携により迅速に実施されているのだ。さらに、日常のメンテナンスだけでは対応できない大規模な補修工事はNEXCO西日本が専門業者等に発注して実施されるが、その際、メンテナンス会社とのチームワークを生かした対応が図られている。

中石は言う。「安全に近道などありません。こうした保全センター一体となった速やかな対応の積み重ねこそが危険を排除して、100%の安全へと一歩でも近づけ、お客さまに安心してもらえるのだと思います」と。



ポットホールの緊急措置

作業効率化の取り組み

トンネル内の照明灯具は定期的に清掃が必要になります。従来は、洗浄水とブラシを使って人力で作業を実施していましたが、当社がNEXCO中日本(株)、NEXCO東日本(株)、(株) 高速道路総合技術研究所等と共同で開発したキャビテーション清掃車を使用することにより移動しながらの機械作業が可能になりました。この結果、作業の効率化が図れるとともに洗剤も不要となり環境にやさしい作業となるほか、車線規制も不要になり、お客さまの安全性向上にも寄与しています。

工事規制の集約化

道路の維持・補修のためには工事規制が必要になります。NEXCO西日本ではご利用いただくお客さまへの影響を最小限に抑えるため、路線ごとの時間帯別の交通需要まで考慮した規制計画を立てています。例えば、阪和自動車道のような対面通行区間では、トンネル内消防施設の定期点検や灯具清掃などのためにどうしても車線規制が必要になります。作業に要する時間や交通の安全確保を考慮、交通管理者である警察との協議を経て、秋季夜間通行止めによる規制集約化により作業を実施しています。



キャビテーション清掃車により作業が効率化



夜間通行止めにより作業の集約化を図る



安全・安心、サービスでつなぐ **100%の安全・安心の追求**

■NEXCO西日本グループの予防保全への取り組み

予防保全の考え方を基本に 安全のための確かな技術力を磨く。

変化する社会情勢に対応するため、 グループ一体となって技術開発を推進

西日本エリアには開通後45年を経過した名神高速道路をはじめ、近畿自動車道や中国自動車道など高度経済成長期に集中的に建設された路線を中心に経過年数の高い高速道路が多く、構造物の老朽化は大きな課題になってきています。その一例としてコンクリート構造物では老朽化に伴い、表面の損傷などの事象が発生してきています。

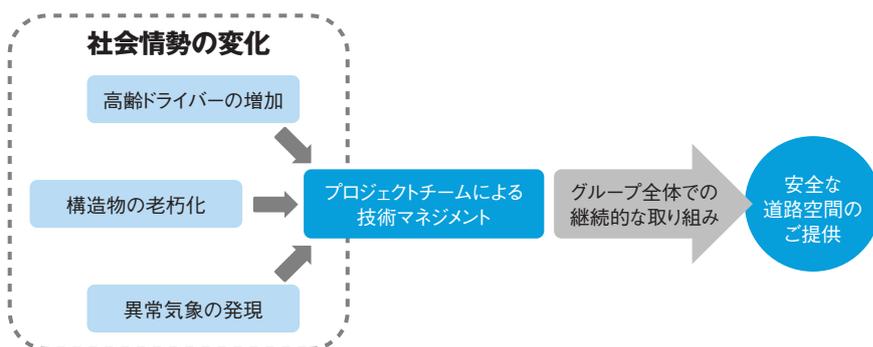
また、少子高齢化が進む日本において今後ますます高齢ドライバーの増加が予想されます。

さらに、二酸化炭素など温室効果ガスの増加に起因する地球温暖化の影響と考えられる集中豪雨など異常気象の発生も増加してきています。

NEXCO西日本グループでは、ご利用いただくすべてのお客さまに100%の安全をお届けするために、このような社会情勢の変化に伴う課題とも向き合いながら、事象が発生してから対策をとるのではなく、発生を予防する、あるいは発生を予測して事前に対策を講じる予防保全

を基本とした取り組みを早急かつ効率的に進めることが必要であると考えています。

課題克服のためには、常に現場を支える技術レベルの向上、新技術の開発が不可欠であることから私たちは、テーマごとにプロジェクトチームを設置し、グループ一体となって取り組みを進めています。

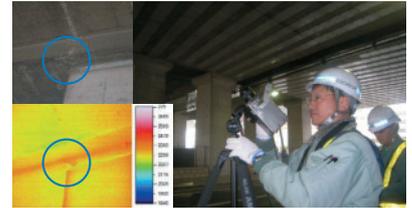


道路構造物の老朽化に伴う コンクリートのはく落を未然に防ぐ

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

NEXCO西日本では、橋梁下面を赤外線カメラにて撮影し、コンクリートなどの損傷を抽出する点検を2009年度よりNEXCO西日本管内において全面展開しています。

また、ハイビジョンカメラを用いて、トン



赤外線カメラを利用した構造物の点検

ネル内を走行しながらコンクリート面を撮影し、ひび割れなどコンクリートの損傷を自動抽出する点検技術の2010年度試行運用を目指して開発中です。

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

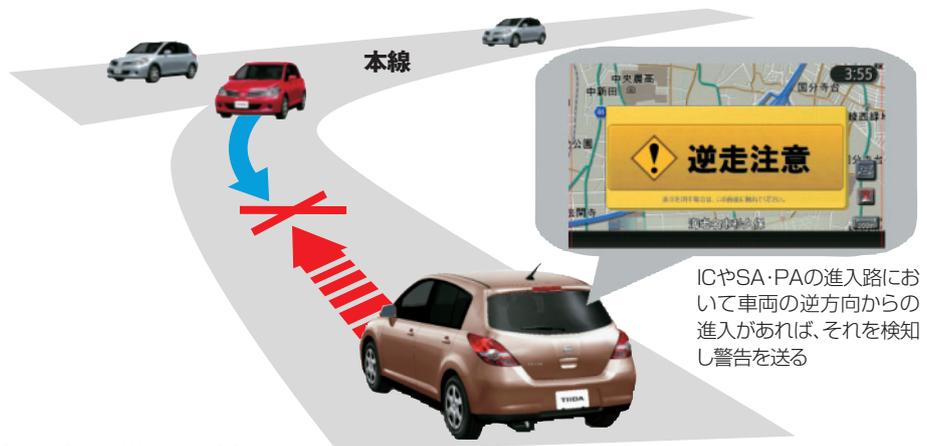
NEXCO西日本管内における逆走事案件数（道路管制センターに通報や報告があった件数）は2002～2008年の平均で約400件発生しており、逆走事故のうち約48%は65歳以上の高齢者が起こしています。高齢化社会が今後もますます進むと予想される中、NEXCO西日本はこの問題の解決を急務と考えています。

標識の追加やセンサーの設置など従来の逆走対策強化に加え、新たな対策に関する研究を進めています。このうち、自律検知方式と呼ばれるものは、自動車メーカーとの共同研究が不可欠と考え、日産自動車と共同でカーナビゲーションに

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



現地実験の様子



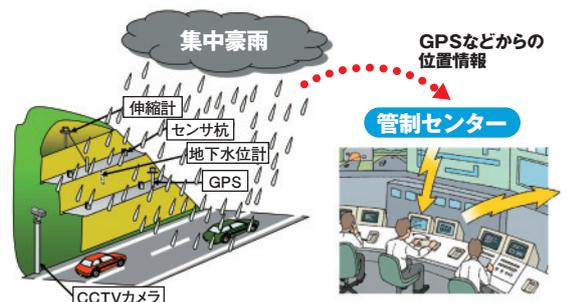
局所的な集中豪雨など異常気象による災害に対し、 被害の発生を未然に防ぐ取り組みを進める

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

NEXCO西日本では、GPSなどの位置捕捉技術を使い、のり面の変状をリアルタイムで把握し、その変化を事前に察知

できるシステム構築を目指して取り組んでいます。また、現在、現地観測調査や危険度の評価方法についても検討しています。

さらに、気象情報の精度を高め、通行止め等の的確な判断を行い、迅速な対応をとることにより、災害による被害の発生予防・抑制に取り組んでいきます。



道路の最前線で安全を守る。 刻々と変化する状況に最適の解を。



西日本高速道路/パトロール関西(株)
福山基地

江野口 正樹

わずかな変化や異常を感じて伝える 見落としの許されないパトロール

夜勤明けの担当者から朝礼で引継ぎを終えた江野口は、定期巡回へ向かうため、足早にパトロールカーへと乗り込む。巡回は2人1組で行い、1人が運転、もう1人が路上の監視や無線での連絡、記録をとる。交通事故や路上障害物、路面の変化などの異常事象による2次災害を未然に防ぎ、警察や消防と連携・協力し早期の復旧を図るのが主な仕事だ。

「ちょっとした障害物や事象が重大事故につながる可能性もあります。目視での確認はもちろん、振動や音の違いなど五感をフルに使ってわずかな変化や

異常を感じ取っていきます。見落としは許されません」と江野口は語る。

1回の巡回で約140kmを走行し、その間に刻々と変化する道路の状況を道路管制センターへと伝えていく。連絡を受けた道路管制センターの社員は、内容により判断、迅速に関係機関への連絡を実施していく。さらに、道路情報板やハイウェイラジオなどを通じてお客さまへ情報が伝達される。“連携”がスムーズな情報伝達を支えているのだ。



朝礼時の作業確認は危険予知につながる



落下物現場では通行車が途切れるのを待って走って排除する

瞬時に事故現場の情報を把握し、関係機関と協力しながら早期復旧を図る

2009年5月のゴールデンウィーク(以下、GW)は江野口にとって例年以上に忙しいものとなった。政府の緊急経済対策の一環で始まった高速道路料金の休日特別割引制度。この制度が始まって最初の大型連休ということもあり、高速道路料金の利用者が大幅に増えたのと同時に、事故も多発したのだ。

特に多かったのはトンネル内での多重事故。江野口の担当する笠岡IC～河内IC間はトンネルが比較的多いエリアで、これまででも事故はしばしば起こっていた。

しかし、2008年のGWはトンネル内事故が5件だったのに対し、2009年のGWはトンネル内多重事故だけで16件と予想以上の数だったという。

通常、事故などの緊急事象が起こったという一報が入れば、現場に最も近い場所をパトロールしている車両が向かう。同時に関係機関と連絡をとりながら、最善の対応方法を考えて作業全体の安全を組

危険と常に隣り合わせの作業自らの安全は自らが守る

路上での作業が中心となる現場は常に危険と隣り合わせだ。時速100km近くのスピードの車が次々と通り抜けていくなかで落下物の排除作業。通行車が途切れるのを待って二人一組で走って排除にあたるが、「早く排除しなければ」という気持ちから、いつものタイミングからずれて事故につながる可能性がある。また、事故現場に緊急で向かう際に、渋滞が発生し車両と車両のわずかな隙間をぬって通り抜けなければならない時もあるが、

み立てていくのだ。

「緊急連絡を受けてから現場に到着するまでにどれだけ情報を仕入れることができるかにかかっています」。これによって対応する選択肢が大きく変わってくるのだと江野口はいう。

たとえば、長いトンネルの中で事故があった場合、トンネル内に設けられた非常駐車帯の近くで起こったのか、離れたところで起こったのか。近くで起こったのであれば非常駐車帯での作業も考えられるが、離れたところとなれば通行止めトンネル内での作業となる可能性が高い。こうした瞬時の判断の積み重ねによって、現場での復旧作業の時間は短縮され、元の円滑な流れを取り戻すことができるのだ。

ただし、事故や故障を起こした一般の利用者から連絡が入った時に大事なのは、状況を聞くよりも先に「お怪我はありませんか」と声をかけることだという。

「我々が接するお客さまは、多くの場合、

スペースがなく、前後左右の見通しも悪いため、いつ、どのようなことが起きるかも分からない状況もあるという。

「しかし」と江野口は言う。「私たちはプロとして見られています。どんな状況であろうと事故を起こせば、そのお客さまにご迷惑をお掛けするだけでなく、大きな信頼を失います。また貴重な人員を失うことにもなりかねない。ですから、自分がハンドルを握るときだけは絶対に事故を起こさないという意識を持ってと全員

ETCを安全にご利用いただくために

NEXCO西日本では、カード未挿入によるETCレーンでの停止車両を低減させ、お客さまの安全を守るため、インターチェンジ入口手前等に、「カード未挿入お知らせアンテナ」を順次整備しています。ETCカードが正しく挿入されていないETC車両がアンテナの下を通過すると、車載器から警告音が鳴る仕組みとなっています。

また、ETCレーンでは通過速度を時速20kmに規定していますが、なかには、この規制速度を大幅に超過する速度でのご利用も見受けられます。このため、2008年度からETC開閉バーの反応速度を調整することで、速度抑制を促す取り組みを始めています。

料金所におけるサービス会社社員の業務内容もブースでの料金清算から、カード未挿入等により一時停車されるお客さまに対して速やかに手作業で料金の清算をさせていただいたり、後続の車両に対しては前方の状況をお知らせし、安全に誘導するなどの対応へと移りつつあります。

気が動揺して途方に迷っていらっしゃいます。まずこちらからお声をかけて安心していただき、冷静になって事故の状況をお話いただけるようにします。これが結局最も早く的確な情報を得られることにもつながるんです」。

に強く言い聞かせています」。

自らの安全を守ることはお客さまの安全にもつながるのだ。

高速道路というインフラの安全を支える仕事の一端を最前線で担う重責と、一日に何十万人というご利用されるお客さまの安全で快適な走行を手伝うという使命感を胸に、今日もパトロールカーへと乗り込み高速道路へと走り出していく。

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

お客さまと“心”で接する 誠心誠意の気持ちがお客さま満足につながる

「料金収受の仕事で一番大切なことは、誠心誠意の気持ちでお客さまと“心”で接することだと思っています」。

米子自動車道 蒜山^{ひるげん}料金所に所長として勤務する柿本は真っすぐな目でそう答える。料金所は高速道路をご利用になるお客さまが必ず通る場所であり、社員にとってはお客さまと直接触れ合うことができる最前線の現場だ。お客さまから大切な通行料金をお預かりし、ブースでお待たせをしないよう迅速かつ正確な対応が求められる。

柿本は「スムーズな処理や両手での収受、笑顔で挨拶といったことは接客の基本ですから、それらを徹底するだけではお客

さまにご満足いただくことはできません。お客さまに誠意と真心を持って接すること。そうした気持ちがお客さまの心に伝わったとき、初めてご満足いただけるのだと思います」と接客に対する考えを明かす。

蒜山料金所は米子自動車道の蒜山インターチェンジにあり、岡山県下最大の観光地として知られる蒜山高原への玄関口である。京阪神をはじめ全国各地から約250万人の観光客が週末を中心に蒜山を訪れる。総勢9名の部下を束ねる柿本は、観光客の方に「また蒜山にきたい」と思っていたら、毎日の朝礼で接客の基本を繰り返し社員に伝えているという。

『「ありがとうございました。お気を付けて』といった挨拶が心から自然と出るように毎日の朝礼で唱和を実施しています。また、最近ETCに関するトラブルが増えていますので、いざという時にお客さまにご迷惑をお掛けしないよう収受員の案内を統一するため想定話法を作って唱和をしています』。



“心”で接するという気持ちでお客さま応対にあたる

お客さまサービスの向上へ 社員の研鑽を支える各種研修制度

料金所でのトラブルで最も多いのがETCに関するトラブル。カードの未挿入や有効期限切れ、カードのチップ汚れによる車載器の読取不良などが主な原因だという。

「トラブルが発生した時、まずは『お怪我はありませんか』とお客さまにお声掛けして無事を確認するようにしています。その一声があれば、トラブルが大きな問題に発展することはありません。適切な初動対応が重要なんです」と柿本。

では、こうしたトラブル時の対応は、社員に浸透しているのだろうか。

「当社には、新人研修をはじめ、スキルアップ研修、中堅・管理職研修、ETC

や車線横断等の現地研修など多様な研修プランが用意されており、社員のスキルアップに努めています。また、NEXCO西日本と定期的実施している事業調整会議等を通して、日常的に発生した事案をNEXCO西日本と情報共有するとともに、問題提起や課題の改善策を検討し社員にフィードバックすることによって、トラブル時での適切な対応がとれるよう浸透を図っています」。

さらに柿本は「NEXCO西日本の『マイスター制度』等も社員の良い刺激になっています」という。マイスター制度とは、収受員が料金収受業務の実施にあたり求められる知識や、接客・安全管

理に関する知識についての審査を受け、一つ星、二つ星、三つ星の3段階で認定を受けるというものだ。

「蒜山料金所では、年次計画を立てて積極的にマイスター試験にチャレンジしています。現在、一つ星が3名いて、次回は一つ星に1名、二つ星に1名が挑戦します。新人の教育育成等はリーダー、サブリーダーが中心になっています。マイスター制度という目標を持つことによって彼らのモチベーションが上げられ、料金所全体が力をつけることになり、ひいてはお客さまサービスの向上につながります」と制度の有効性を語る。



西日本高速道路サービス中国(株)
 蒜山料金事務所

柿本 敬

NEXCO西日本と連携を図り、 地域観光ともタイアップ

蒜山料金所には、お客さまからさまざまなご要望が寄せられる。“西の軽井沢”ともいわれ四季を通じて観光客の多い蒜山では、観光地の案内に関するお問い合わせが多いようだ。

「道順のご案内とともに時間の許す限り観光案内も行っています。観光地が賑わえば蒜山高原全体が活性化し、料金所をご利用くださるお客さまの増加にもつながりますから、みんなでアイデアを出し合っています」。

その一つが、NEXCO西日本と協働で作成した「蒜山観光マップ」だ。蒜山の観光名所をリストアップし、料金所から各観光地までの経路、距離、時間を実地調査して完成させたもので、料金所で配布をしているという。

また、観光協会とのタイアップも積極的に進めている。観光協会が発行する地図やパンフレットを料金所で配布する一方で、観光協会のホームページでは高速道路の経路や各種料金割引に関する情報も提供されている。

「イベントなどがある時は、交通量や渋滞などの情報をお知らせしたり、逆にこちらからもイベントの入場者数などについて情報を頂いたりしています」と相互連携による地域活性化支援を進めている。



蒜山観光協会との情報交換を業務に生かす

さまざまな料金割引制度に関する お知らせに努めています。

複雑な料金割引制度をお客さまに正しくご理解していただくために、当社ではさまざまな媒体を通じてご案内しています。

①ETC利用ガイドブック

ETCの時間帯割引を紹介するガイドブック「ETC利用ガイドブック」を作成。各種割引の実施にあわせて随時内容の更新を行い、SA・PA等でお客さまにご提供。



②トクトクETC ETCで走ろう会

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

ETC専用のサイト「トクトクETC ETCで走ろう会」を立ち上げ、ETC時間帯割引情報やETC時間帯割引早見表などのおトク情報をご提供。

③NEXCO西日本携帯サイトにおける割引情報

NEXCO西日本の携帯サイト(NEXCO西日本ドライブポーターモバイル<<http://www.w-nexco.co.jp/mobile/>>)の料金・経路検索画面で、ETC時間帯割引の概要をご紹介。



西日本高速道路サービス・
ホールディングス(株) 広島支店

渡邊 圭

安全・安心、サービスでつなぐ お客様サービスの向上

もっと便利に、もっと快適に。 お客様視点で改革の手を緩めない。

イメージを一新するSA・PA お客様の声を受けサービスの充実を図る

「休憩施設」から「お客様満足施設」へ——。民営化後のサービスエリア(SA)・パーキングエリア(PA)は、そのイメージを一新しつつある。お客様の声に素早く反応し、便利で快適なサービスを次々と提供する動きが加速しているのだ。

中国地方のSA・PAの中でも要衝といえる山陽自動車道 小谷SA(下り線)もそ

の一つ。長距離を運転するトラックドライバーの方のご要望に応え、中国地方の高速道路としては初めてとなる「シャワーステーション」を設置したり、お母さま方からのご要望で、小さなお子さまを遊ばせておくことができる「キッズルーム」を設けたり、といったサービスの充実を図っている。

小谷SAと奥屋PAの管理を担当する西日本高速道路サービス・ホールディングス(SHD) 広島支店の渡邊は「革新的に何かを一挙に変えることは難しい。お客様の声一つひとつに真剣に向き合い、さまざまなお意見・ご要望にできるだけ早くお応えすることが大切だと思っています」とSA・PAの利便性向上に知恵を絞る。



24時間営業のシャワー・ステーション



トラックドライバーの方
大好評のコインシャワー



女性に好評いただいているパウダーコーナー

待望のシャワー・ステーションを設置 事業で得た利益はお客さまの利便性向上に

2009年2月、小谷SA(下り線)に「シャワー・ステーション」がオープンした。

「シャワー施設に関しては、以前からトラックドライバーの方を中心に大変多くのお問い合わせやご要望をいただいていた」と渡邊。

シャワー・ステーションは、ショッピング施設から離れた別棟の建物に、男性3室、女性1室のコインシャワー、コインランドリー、無料のマッサージチェアを備える。管内初の24時間営業を実現し、深夜にトラックを走らせるドライバーにとっては便利な施設といえる。

「当初は1日約50名のご利用を想定していたんですが、今、一番多い日で約150名にご利用頂き、時間帯によっては

行列ができるほどの混雑ぶりです」と予想外の反響の大きさに驚いているという。

小谷SA(下り線)では、お客さまのご不便を解消するため施設のバリアフリー化や多機能化を進めている。例えばトイレでは、段差の解消や、手すりおよびベビーカーシートを整備して安全性を確保。NEXCO西日本はSA・PA事業で得た利益を最優先に還元することにより、洋式便座の洗浄器、給湯洗面器、パウダーコーナーも完備し快適性を向上させている。一方、小さなお子さまのいる方からのご要望に答え、デパートなどでよく見かける「キッズルーム」を設置。通常の土日で約30組、夏休みには約50組の親子連れで賑わうなど利用者からの評判も高いようだ。また、

犬を連れて旅行されるお客さまのために「ドッグラン」を設置するなどさまざまなお客さまのご不便解消に努めるとともに、SA周辺にお住まいの方が高速道路を経由せずにSAの施設を利用できるように「ウェルカムゲート」と呼ばれる専用の出入り口を設ける、といった地元地域との交流も盛んに行われている。

SA・PAの売上げ増による 利益の一部を お客さまの利便性向上に

2009年3月28日から2年間限定で始まった通行料金の休日特別割引により、サービスエリア・パーキングエリアを多数のお客さまにご利用いただいた結果、2008年に比べて売上げが増加しています。NEXCO西日本グループでは、この売上げ増による利益の一部を活用してお客さまの利便性を向上させることを目的として、シャワーステーション、ユニット式トイレなどのさらなる充実を実施していく方針です。また、この考え方に賛同をいただいた、SA・PAのテナントも、自発的に特定日に商品の割引を実施するなど独自の取り組みを行っています。「いいことやろう西日本」の取り組みをテナントと一体となって実践しています。



テナント独自でお客さま還元を実施

三位一体の連携で、「お客様満足施設」の実現を目指す

西日本高速道路SHD広島支店では、広島地区(SA・PA計14カ所)の各テナントの店長が集って毎月1回会議を開いている。各テナントの取り組みや課題について、成功事例、失敗事例などを交えながら発表し、情報の共有やさらなるレベルアップを図っているという。

4月に小谷SA(下り線)のショッピングコーナーをリニューアルした渡邊は「お客さまの動線を考えてレジ位置を変更し、販売台を低くして店内全体を見渡せるようにしたところ、お客さまが1カ所に滞留することなくスムーズにお買い物を楽しまれるようになり、テナントの売上も上がりました。これを店長会議ですぐに報告し、他のエリアのテナントさんに見学に来て

いただいたんです」とうれしそうに話す。

また、テナントとの協働とともに不可欠なのがNEXCO西日本との連携だ。道路施設との調整や工事の安全確保について定期的に会議を実施しており、西日本高速道路SHD、テナント、NEXCO西日本と三位一体の連携でお客さまのご要望にお応えしていく。そうした地道な取り組みが、便利で快適な「お客様満足施設」を実現しているのだ。



小さなお子さまに大人気のキッズルーム

すべてのお客さまに ご満足いただけるサービスを目指して。

ご要望を詳細にヒアリングし、 お客さま視点での確なお案内を

「今から東京に行こうと思ってなんです。ETC割引があると聞いたんですが、どういうルートで走るのが一番安いんですか」。

「はい、お客さま、まずご出発はどちらからになりますか」。

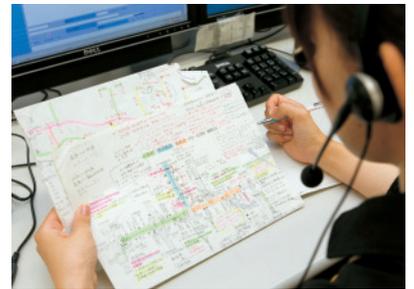
さわやかな笑顔で電話を受けたのは、お客さまセンターに勤務するようになって3年になるヘッドコミュニケーターの古賀である。道路交通管制センターと連携したモニターで道路状況を確認しつつ、パソコンの画面に道路地図や料金検索システムを素早く呼び出し、手元の資料も

見ながら具体的にお答えしていく。

お客さまセンターに頂戴するお電話の中で、今最も多いお問い合わせがこうしたETC割引についてだという。

「今の料金制度はとても複雑で、プロの私たちですら難しいと感じるので、お客さまにとってはより複雑で分かりにくいことだと思います。道路が1本ずつつながっているわけではありませんが、途中で料金を精算したり、別の管理会社管内に入ったりと、通るルートによって割引も変わってきます。いつ、ど

こから出発して、どこまで行かれるのか、できるだけ細かくお聞きして的確にお答えできるようにしています」とお客さまの視点に立ったご案内を心がける。



複雑さを増す割引制度などは計算例を手持ちの資料に書き込んでいる

誠意を持って対応する その積み重ねがお客さま満足を向上させる

お客さまセンターは、高速道路の総合的なご相談窓口として、24時間フリーコールで対応している。

現在お寄せいただいているお電話の総数は、お客さまセンター全体で1日約4,000件あり、そのうち、およそ6割の約2,500件を受電している。その中で古賀は1日平均約100件、多いときには約200件の声に耳を傾けるといい、雪氷により交通が乱れる時期には電話が鳴り止まない状況になるという。1人

あたりの通話時間を古賀に尋ねると「私の場合、短い人であれば、名神高速道路の渋滞状況について教えてほしい、といった内容で数十秒。最長では約1時間お話ししたことがあります」との返事が返ってきた。フリーコールとはいえ、お客さまにとっても1時間は貴重な時間。どういった相談だったのだろうか。

「その方はご年配の方で、1年ぶりにお孫さんに会いに行く計画をしておられたんです。とてもうれしそうにお話し

てくださって、このサービスエリアではこんなおみやげが有名ですよとか、ここに休憩できる施設がありますよ、といったご案内をしているうちに、私もお客さまと一緒に旅行をしている気分させていただきました」と目を細める。

お客さまに誠意を持って接する。当たり前のことだが、その当たり前を着実に積み重ねていくことこそ、お客さま満足の向上につながる近道であると、改めて教えられるようなエピソードである。

刻々と変わる道路状況を携帯電話でリアルタイムに確認

NEXCO西日本では、お客さまの多様なニーズに対応するため、情報をお伝えする手段の一つとして携帯電話を活用した道路交通情報サービス「アイ ハイウェイ」を開発、2008年11月からサービスの提供を無料※で始めています。

このサービスでは最新の道路交通情報をご提供するとともに、通行止め等により刻々と変わる現場の復旧状況をリアルタイムにご確認いただくことができます。2009年8月には、道路交通状況を映像（静止画）で確認できるようになるなど機能の向上にも努めており、視覚的な情報提供も可能なツールとしてご好評いただいています。 ※パケット通信料は別途お客さま負担となります。



<http://ihighway.jp>



お客さまセンター
ヘッドコミュニケーター
古賀 美紀

お一人おひとりに笑顔で対応 ご要望以上の価値を提供していきたい

古賀がお客さまにご案内する際に心がけていることが3つあるという。

「お客さまと私はお互いに見えていない関係ですが、やはり自分の感情は声に伝わりますから、気持ちよくお電話をしていただけるように、お一人おひとりに笑顔で話すようにしています。さらに、お客さまが一番に考えていること——料金、距離、走行しやすいルート、などを

お伺いして、的確なご案内ができるようにしています。また、急いでおられる方には手短に、料金などの複雑なことは時間を掛けて丁寧に、といったようにお客さまのペースに合わせることも大切にしています」。

これだけプロ意識の高い古賀は今後の目標をどう定めているのだろうか。

「電話を通してお客さまに満足をお

届けすることが大きな使命だと思っています。ただ、正確にお答えすることは当たり前のもので、これはお客さま満足ではありません。お問い合わせいただいたこと以上の価値をご案内できること、これが私の目標です」ときっぱり。

現状に満足せず、お客さまによりご満足いただける質の高いサービスの提供に向け、決意を新たにしていた。

貴重なご意見・ご要望を業務に反映しています

お客さまからの声には、ETC割引や渋滞情報などのお問い合わせ以外に、さまざまなご意見・ご要望、ときには厳しいお叱りもいただきます。

こうしたご意見・ご要望はすべて「顧客対応支援システム」に入力し全社で共有化を図っています。その上で、検証が必要な声については月2回開かれていくCS推進本部会議の中で社長を交えた意見交換を行い、必要に応じて現場に改善の指示を出すとともに、担当する各事業部署で今後の対応の方針を決め、お客さまセンターにフィードバックする体制を整備しています。

地元住民のご理解とご協力のもと、 工事を着実に進めていく。

住環境への影響に配慮 地元住民との対話を重ねる

高速道路を造る上で最も大事なものは、沿線の地元住民との対話である。第二京阪道路は人口密度の高い門真市や新興住宅地が広がる枚方市の市街地を通るため、工事中は建設資材を載せたダンプカーやブルドーザーなどの大型車両が住宅街の近くを通ったり、民家から約10メートルしか離れていないところに橋脚の土台となる基礎杭が打たれたりする。

「地元の方が一番気にされるのは、工事中の騒音・振動といった住環境への影響なんです。工事ですから、騒音・振動が起こるのは仕方がないことですが、だからこそ、地元の方と協議を重ねて、ご理解いただけるまで何度でもご説明する必要があります」と舗装・遮音壁設置工事の指揮を執る岡田は力説する。

NEXCO西日本では、工事に入る前はもちろん、工事中も随時、地元住民に対

する説明会を開催している。岡田は、遮音壁の工事を3月から始めるに当たって、1月末以降の毎週末、土日のどちらかを使って、毎回2時間ほどの説明会を実施している。出席者は毎回約20～30名で、一つひとつの自治会に対し数回の説明会を開くため、その数は膨大なものになる。

説明会では、地元住民からこういった質問が出るのか。

「土工事であれば、どんな工事をするのかといったことや、何時まで作業をするのかといったこともありますが、やはり騒音・振動に対するご質問が多いです。交野地域では、地元の方からのご要望で土工事着手時から継続して騒音計を設置しているほどです」とその関心の高さに驚かされる。

「遮音壁を設置するときには、ボルトを締める工具として音の出るインパクトレンチは使用せず、音の出ないシャーランナーやドライバーレンチを使用します。これも、説明会のときにサンプルを持参して、納得いただけるまでご説明しています」。

西日本高速道路(株)
関西支社 枚方工事事務所
岡田 浩一



クレーンで部材を吊り上げ高さ8メートルの遮音壁を設置

第二京阪道路

第二京阪道路は、一般国道1号のバイパスとして京都と大阪を結ぶ6車線の自動車専用道路と2～4車線の一般道路で構成される延長28.3キロの道路です。国土交通省とNEXCO西日本が共同で事業を推進。供用開始により、国道1号および周辺道路の慢性的な渋滞は解消され、京都・大阪間を約1時間で移動することが可能になります。また、名神高速道路と並行する高規格道路として、京滋バイパス、近畿自動車道など一体となったネットワーク網を形成することで、交通の分散とその円滑化に貢献します。また、ダブルルート化で大規模災害発生時における早期の交通確保や老朽化する路線の抜本的な補修も可能にすることが期待されます。なお、当路線は2010年3月の開通を目指しています。



きめ細やかな地元対応、活発なコミュニケーションを展開

事業の実施にあたって沿線地域に対してはきめ細やかな地元対応をしている。

「このあたりはいわゆるベッドタウンと呼ばれる地区が多く、夜8時ぐらいになるとかなり静かになります。そのため、地元の方と『確認書』を結んで、工事は午前8時～午後6時（実際の作業は午後5時）までと申し合わせをしています」。

「確認書」には、祝祭日に工事をしないことや、付近を通るダンプカーの台数制限など、こと細かい取り決めが書かれており、関係各機関はそこに書かれていることを厳守することに努めている。また、地元住民とのコミュニケーション手段は多岐にわたり、地元の掲示板に工事や規制に関する週間予定を事前広報したり、地区によって違いはあるものの、月1回

程度、地元の町会に参加して、進捗状況の報告や今後の予定を説明している。

さらに、「何かあったときはどこに連絡したらいいのか」という地元の方の声に配慮し、各地域を代表する施工業者を窓口とした連絡体制を整備。仮に工区の違う案件であっても、連絡を受けた施工業者が窓口となってご要望を受け付けることで、地元の方の声が迅速、かつ確実に届くようにしている。



写真などを多用し分かりやすさに配慮した現地説明会

現場で進む相互理解、より親しみやすく開かれた現場へ

公共工事は、地元住民の理解と協力がなければ工事を進めることができないため、十二分に説明を尽くすことが求められる。ところが、建設や土木の専門用語は分かりにくいものばかり。この点について岡田は、分かりやすい資料作りと説明を心がけているという。

「見て分かりやすい図や写真を多用し、専門用語はできるだけ使わずに資料を作成しています。説明するときは、市道〇△×号線といっても分かりにくいので、あそこのコンビニの前の道路です、と言い換えたり、遮音壁は『防音壁』と一般的な言葉に変えたりして伝えています。そして何といっても本音でぶつかっていくことが必要ですね」と語る。

そうした、分かりやすさに対する工夫とともに、親しみやすく開かれた現場を目指して年1、2回は現場見学会を実施している。2009年5月、舗装や施設といった仕上げ段階としては初めての現場見学会を橋梁工事、土木工事と共同で行い、約500名の参加があった。

「工事中の高速道路を歩く機会はほとんどないでしょうから、多くの方からは『こんなに道路の幅って広いんだ』という率直な感想をいただきます。親子連れで参加する方も多く、好奇心溢れる小学生のお子さんが、高さ8メートルの遮音壁に興味を持ち、社員の説明に聞き入っていました」。

NEXCO西日本の事業に対する地元

住民の理解は進んでいると実感しているか、と岡田に問い掛けた。

「そうですね。作業員の方も疲れて大変でしょうとか、工事中の事故だけは気をつけてくださいね、と工事関係者のことを気遣ってくださる住民の方が本当に多いんです。少しずつですが、ご理解はいただけているのかなと思います」とこやかに話してくれた。



親子連れなど多くの方が参加する現場見学会

自然環境と高速道路が共生していけるように 守り、育て、そして還す。

西日本高速道路(株) 関西支社
大阪工事事務所

児玉 知之

建設の計画段階から 自然環境への配慮は 始まっている

高速道路の建設とそこにある自然環境への影響は、切っても切れない関係にある。したがって、その影響を最小限にとどめるための調査にはじまり、自然環境への配慮の具体策の構築が建設計画時から完成した後の維持管理まで求められるのだ。周辺環境にどのような影響があるのか把握するため、その地域周辺に生息している動植物の生態環境を把握、そこから保全が必要な種を専門家や地域行政等と話し合い、どのような対策を講じるかを決めていく。これをとりまとめていくのが児玉の仕事だ。

2007年1月から約1年かけて希少動物に関する詳細調査を実施した。計画路線の両側から概ね100m幅を対象とした範囲内で現地調査を実施するのだが、児玉が担当する新名神高速道路の高槻～箕面間ではその広さが約546ha、甲子園球場(3.85ha)の実に142倍の広さとなる。調査は基本的に専門の会社に依頼をするが、自分たちも現場に足を運んで1カ所1カ所確かめているという。

「実際に見てみないと分からないことのほうが多いんですよ。たとえば、一見手付かずの自然が残っているように見える山の中も、昔は水田として人の手が加わり、それが放棄されて荒れて雑木林や湿地帯のような場所になってしまっているようなところもあります。そうした変化を経て今生息している動植物がいるので、その土地に固有の種かどうか、なぜその場所に生息できるのかというも現地に行ってみないと分からないんです」。



自らも現場に出て調査することで
自然環境の実態を把握することに努める



貴重な種が多く生息するため池の水生物は、
類似の生息環境への引越しが検討されている



(中央) 保全対策種のひとつとして選定された「モリアオガエル」
(右上) 産卵の状況

生態系は複雑に絡み合っている 点ではなく面での対策を

このように詳細な調査を実施した結果、2009年2月までに自然環境保全検討委員会で絞り込まれた保全対策種は62種(植物13種、鳥類8種、昆虫15種、哺乳類3種、爬虫類2種、両生類7種、魚類7種、その他7種)に及んだ。これらの種に対して個別の対策が講じられる。

例えば、この地域に生息する水生物には貴重な種がいるが、長い時を経て形成された生息環境の人工的な復元は難しい。そこで専門家からのアドバイスを受け、周辺の沢水や地形等、元々周辺地域に存在するストックを有効活用し、類似の生息環境の創出を検討する。また、この土地にどんな生物が生育していたかを後世の人々に伝えるため、植物や昆虫を採取し標本にして大阪市が運営する博物館に寄附することも決めたという。

「こうしたことは、やはり専門的な知見

を持った方々の意見やアドバイスが参考となります。また、国(環境省)や大阪府のレッドデータブック(絶滅のおそれのある野生生物の種をリスト化したもの)も参考にしますが、そこに記載されていないものでも近畿地方ではこの地域にしか生息していない注目すべき種もいることなどが調査を経ながら判ってきています。ですので、今後さらに保全対策種を精査していく際にやはり地域の特性に合わせて見ていく必要があると思っています。また、生態系は複雑に影響しあっていますので、点ではなく面での対策を考えないといけないですね」と思いを語る。

こうした指摘対応以外にもNEXCO西日本が独自に積極的に取り組んでいるのが、地域種苗木による植樹だ。これは、建設現場周辺などに自生する樹木の種

子をあらかじめ採取し、(株) 高速道路総合技術研究所の緑化技術センターにおいて苗木を栽培した後、事業地ののり面に植樹するというもの。このような配慮により元々あった自然に近い生物多様性の確保を目指している。

「苗木の育成には2~3年の育成がかかるので、大阪工事事務所でも2011年に植樹する計画のヤマザクラ等の種を緑化技術センターへ移送しました。また、地域に自生するドングリなどの種子の採取や苗木の植樹については地元の小学生など地域住民にも参加していただける仕組みをつくりたいですね」。

生物多様性の保全に対する企業の責任がますます大きくなる現在、高速道路という事業を営むNEXCO西日本にかかる期待は大きい。



西日本高速道路エンジニアリング九州(株)
緑化環境部 星子 隆

地域種苗木を用いた緑化

道路の建設は、地域の生態系にさまざまな影響を与えており、その保全手段として緑化に期待される役割は大きいはず。しかし、同じ植物種でも生育地により系統が分化して形質が異なる場合があり、不用意に外部から苗木を持ち込むと、遺伝子レベルでの攪乱を起す恐れがあることが指摘されています。

地域種苗木による緑化は、その地域に自然分布する植物の種子から育成した苗木を用いて緑化する方法であり、地域の固有の遺伝子を持つ樹林の復元が可能となります。いわば、地域の生態系に最大限の配慮を行った緑化手法と言えるのです。

NEXCO西日本は今後も、地域種苗木を用いた緑化技術を新名神や東九州道の建設現場で積極的に採用していきます。

NEXCO西日本グループの環境への取り組み

方針、実行目標計画を策定し、
環境経営の着実な推進を図ります。

NEXCO西日本グループの環境方針

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

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

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

地球温暖化の防止に取り組んでいます

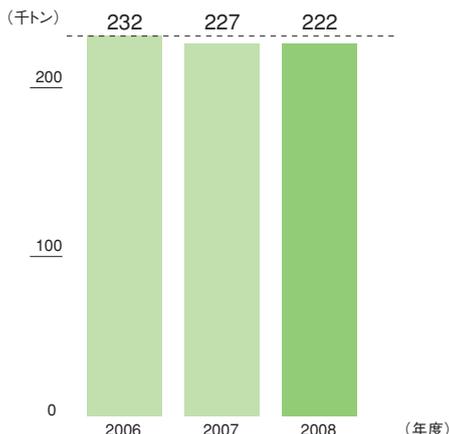
NEXCO西日本では、高速道路ネットワークの整備をはじめ、ETCの普及促進などによる円滑な交通の確保、電気や燃料などの省エネルギー活動などにより、地球温暖化防止に取り組んでいます。

2008年度は、当社のCO₂排出要因として最も大きな電気使用量の削減に重点を置き、トンネル内の照明器具を従来の

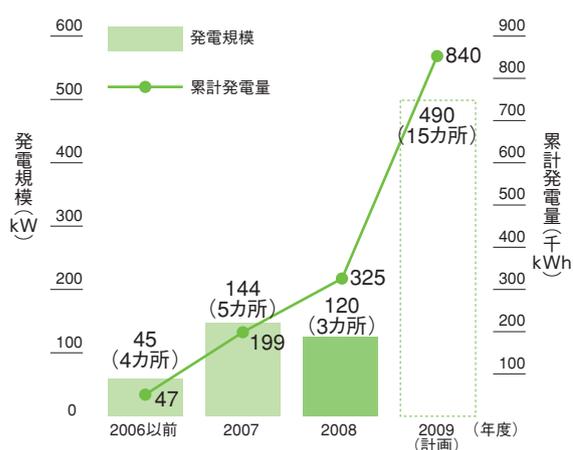
ナトリウムランプから発電効率のよい蛍光ランプなど、省エネルギー型ランプを積極的に採用した結果、3,300トン-CO₂の排出削減を実現しました。全体としてCO₂排出量は222,000トン-CO₂となり、2006年度に比べ4.2%削減することができました。

これを受け2010年度に217,000トン-CO₂排出量という目標に向けて、今後さらに“省エネルギー”に取り組むとともに“創エネルギー”として2009年度内に新たに490kWの太陽光発電設備について技術開発動向、費用と効果を見極めながら積極的に導入していきます。

CO₂排出量 **4.2%削減** (2006年度比)



太陽光発電の導入量 (発電規模) **490kW** (2009年度計画)



エネルギーの無駄を省くとともに、自らエネルギーを生産する

NEXCO西日本グループでは、地球温暖化防止のため、エネルギーを大切に使うという取り組みを徹底するとともに、自ら管理する施設を有効利用してエネルギーを生産することにも取り組んでいます。山陽自動車道 龍野西サービスエリアにおいてはトイレのリニューアルの際に、エコ給湯やLED照明などの節電型機器を積極的に導入し、電気使用量を削減するとともに、その電力使用量を100%太陽光発電によりまかなえる見込みです。また、トイレで使用

する水についても節水型便器や雨水利用の導入により上水の使用量を47%削減できる見込みです。



龍野西SA付近の太陽光発電設備



龍野西SAに設置した省エネ設備
(上) 節水型便器 (下) エコ給湯

循環型社会の形成に取り組んでいます

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

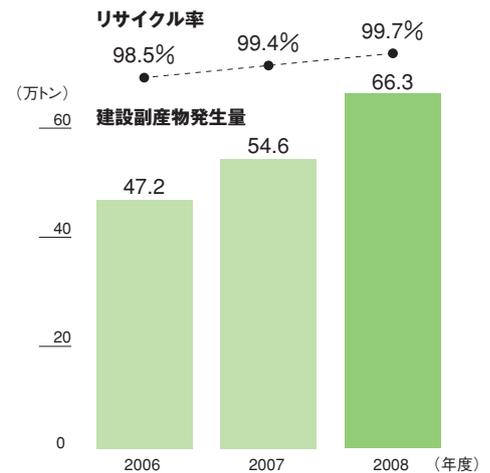
2008年度は、建設副産物の発生量66.3万トン(建設発生土除く)に対して、会社事業地内での利用による搬出量の抑制や再資源化施設の活用により99.7%を再資源化しました。さらに、建設発生土についても、発生量826.4万m³に対

して、できる限り現場内で再利用するよう努めたところ、564.9万m³を現場内で再利用できました。また、現場内で利用できなかった建設発生土のうち257.3万m³を他工事に搬出し再利用しました。

2010年度に建設副産物、休憩施設での発生ゴミのリサイクル率100%という目標に向けて、積極的かつ計画的に進めています。また新しいリサイクル方法について検討を重ねていく考えです。

建設副産物リサイクル率

(2006年度比)
99.7%達成
(建設発生土除く)



沿道環境の保全と改善に取り組んでいます

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、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。

2008年度は、名神高速道路など新たに3kmの遮音壁を設置したことで延長は1,111kmとなりました。

2010年度に遮音壁の設置延長を

1,121kmにするという目標に向けて、着実に設置できるように取り組みを進めていきます。また、高速道路を新たに建設する際や舗装を修繕する際には、従来のアスファルト・コンクリート舗装に比べて騒音が低減される高機能舗装を標準的に採用しており、敷設した車線延長は7,291kmとなっています。2010年度は7,759kmにするという目標に向けて計画的に推進していきます。

環境マネジメントを推進しています

2008年12月にNEXCO西日本本社においてISO14001の認証を取得しました。認証取得に踏み切った背景には、単にオフィス業務での紙・ごみ・電気の削減に留まらず、本社が中心となって環境影響の発生している現場の状況や情報を収集する仕

組みとそれらを経営的な視点から施策として展開していく必要があると考えたためです。

認証取得後においても、社内に設置した環境管理会議において組織間の連携強化を図り継続的な運用改善に努めています。



ISO14001の認証登録証

これまで培ってきたNEXCO西日本の技術を 国際社会の発展に役立てる。

世界レベルのノウハウと技術力で、海外事業に取り組む

NEXCO西日本は、旧・日本道路公団時代を含めるとおよそ半世紀にわたって高速道路という重要な社会基盤を運営してきた。その間に培われた高速道路の建設・維持管理に関するノウハウや技術力の高さは今や世界的なレベルに達する。国内の道路ネットワークが完成

に向かう中、こうしたノウハウや技術力を海外の場で活かし、国際社会に貢献することができないか——。数年前から海外へのアプローチを積極的に始めたNEXCO西日本は、ODA活動への参加やアメリカでの維持管理事業、アジア地域へのコンサルティングなどさまざまな取り

組みを進めている。

2009年7月、2年間の海外勤務を終えてパラグアイから帰国した松山も、NEXCO西日本の海外展開をよく知る一人だ。独立行政法人国際協力機構（JICA）の協力要請により、短期専門家としてトルコ、インドネシア、ベトナムと3度の海外勤務を経験した松山は、2007年7月、今度は長期専門家としてパラグアイに派遣されている。

「着任して2カ月間は国内の道路現場を一通り見て回り、情報収集に努めました。パラグアイには日本のような高速道路はなく、人の往来もある有料道路が数カ所整備されている程度です。2008年12月現在、国内道路の総延長は約64,000キロで、その大半は土道などの未舗装道路になっています」とパラグアイ国内の道路事情を明かす。

西日本高速道路（株）
海外プロジェクト推進部

松山 裕幸



パラグアイの道路状況（上が橋梁、下が舗装）

その国のニーズに合わせた技術力の提供に取り組めます

NEXCO西日本グループでは、これまで培ってきた高速道路の建設・維持管理に関する技術を生かしてアメリカ、アフリカ、アジア諸国など幅広く、相手国の事情に応じた海外事業展開に取り組んでいます。例えば、経年数が高く、膨大な量の道路構造物を保有するアメリカにおいては、私たちが保有する赤外線カメラ等の技術を活用して、コンクリートの亀裂の有無を効率的に点検する技術を提案しています。さらに、アフリカやアジア諸国に対しては、道路という公共資本の整備が安定した経済活動を支え、国民の相互理解や国家の発展をもたらすということを踏まえて、技術支援プロジェクトの形成を目指した活動を積極的に進めています。



現地スタッフとの綿密なミーティング

道路維持管理の効率化を目指し、持てるノウハウを伝える

国土面積は日本とほぼ同じだが、人口は610万人と日本の約20分の1。当然、税金は少なく、道路整備に使われる予算も限られる。

「厳しい制約がある中、どの程度まで道路を整備すればいいのかが検討課題の一つでした。ただ、周辺にはブラジルやアルゼンチンといった発展著しい国があり、メルコスール（南米南部共同市場）という考えのもと、南米地域インフラ統合イニシアティブの一環として、南米横断道路の整備が計画されていました。もちろん、この道路はパラグアイ国内を通過します。つまり、道路の建設はこれら近隣諸国の援助を受けて造ることが可能だと判断した

んです」。

では、パラグアイに対しNEXCO西日本は何ができるのか。2カ月の調査期間を経て松山が着目したのは「道路維持管理の効率化」だった。

「調査の結果、損傷のある道路が多く見つかかり、適切な維持管理ができていないことがわかりました。私がこれまでの経験で得た知識や、NEXCO西日本のノウハウ、技術力を活かすことができれば必ず改善できると思いました」と力強く語る。

松山がまず取り掛かったのは、国内の道路行政を担う公共事業通信省(MOPC)道路評価部門の人事改革だった。人材が適材適所ではないと判断した松山は「道

路局長に相談して人事異動をお願いしました。組織のトップには、当時、米州開発銀行が援助するプロジェクトに携わっていた評判の若手を抜擢したんです」。

信頼できるパートナーを得た松山が次に手を付けたのは、舗装や橋梁に関するデータの点検調査簿および補修補強マニュアルの作成だった。

「途上国の場合、どうしても道路を造ることが中心になりがちで、維持管理に向けたデータの収集や点検といった手間のかかることはおざなりになっていました。建設した時点ではデータがありますから、それをきちんと維持管理に引き継ぐためのノウハウも伝えました」。

現地の経験を尊重し、円滑なコミュニケーションを推進

人事改革、点検や補修・補強に関するノウハウの伝達といった短期的な改善と平行して、中長期的な視点に立った改善も実行している。例えば、伝えたノウハウを定着させるためには現地の若手育成は欠かせない要素だが、人を育てるにはそれなりの時間が必要である。そのため、同じ中南米のスペイン語圏でパラグアイに対して継続的に指導できるところとして、ブラジリア大学都市交通人材養成センターに協力を求め、NEXCO西日本のノウハウを惜しみなく伝授している。

また、民間事業者に道路管理を委託する「コンセッション制度」を積極的に活用するため、同制度の先進地域であるメキシコを訪問し専門家の派遣等を依頼。現在、パラグアイ国内で同制度によって運営される有料道路はわずか1路線に止まっているため、これが普及すれば雇用促進に

もつながると期待を寄せる。

このほか、JICAの農業政策を担当する専門家と連携し、農家と港を結ぶ道路の整備についても検討した。

「こうした道路は土道でできていますから、ひとたび雨が降ると道がぬかるんで輸送トラックが走れなくなり、生産コスト以上に輸送コストがかかってしまいます。これを下げるためにはインフラ整備が急務なんです」と農業政策における後方支援の重要性を訴える。

さまざまな改善策を検討し成果を残した松山に、海外で仕事をする上で大切にしていたことを尋ねると「人とのコミュニケーション」との返事が返ってきた。途上国に技術やノウハウを伝える場合、日本のものをそっくりそのまま持ち込むことはできないという。

「その国に合ったオーダーメイドが必要

になります。その際、彼らなりの経験は尊重してあげないと関係がこじれてしまいますので、現場での報告・連絡・相談を何度も重ねながら仕事を進めました」。

今後は、2年間の貴重な経験をまとめた上で、官民連携に関する事業提案などを模索していくという。



ブラジリア大学都市交通人材養成センターとの合同会議状況



パラグアイで経験したことは社内で共有



西日本高速道路(株)
四国支社 香川管理事務所

畠山 陽子

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**

女性にやさしい職場を実現することが 企業の活力を養う。

育児と管理職の両立 多様な働き方を尊重する職場風土

「香川管理事務所に赴任するときは、正直かなり不安がありました」。

2007年2月、四国支社香川管理事務所の管理担当課長に就任した畠山は、苦笑いを浮かべながら当時のことをそう振り返る。内示を受けたのは事故や災害など、いつどこで何が起こるかかわからない現場を管理する管理事務所。しかも役職者としての異動内示だった。

「管理職には『当番』というのがあって、交通事故が発生したときや気象条件が悪化したときは交通規制などの現場対応が必要となりますが、それらの緊急事象は土日や昼夜を問わず発生します。冬期で雪が降る場合などは、事務所で翌朝まで対応することもあります」。

仕事を続けながら、幼い子どもの育児に追われていた畠山にとって、管理職としての役目を果たしつつ他の社員と同じレベルで仕事ができるのか大きな不安の中にいた。

そんな畠山の背中を押したのは、当時の四国支社長が掛けた「頑張ってこい」の一言だったという。転勤が当たり前の会社において、何気ない言葉が畠山の心に響いた。

「とても信頼できる方の応援だったので、とにかくやってみようと思った」と“人”とのつながり、巡り合わせに感謝する。

徳島出身の畠山は、最初の赴任先となる中国支社営業企画課、四国支社高松工事事務所を経て、2001年8月に同

支社契約課に異動となり、そこで結婚、出産を経て職場復帰を果たしている。

「妊娠が分かったときは退職という選択肢も考えました。支社は人も多いので体制として多少のフォローはできるとは思いますが、会社としては人を手当てしないとイケないですから」。

ところが、畠山の心配をよそに、周囲の反応は温かったという。

「出産後は当然復帰するんだよね、と多くの方に声を掛けられ、そういう社内の雰囲気にも助けられました。お陰で育児休業も1年間スムーズに取ることができ、復帰した後も皆さん変わらず私を迎えてくれました」と多様な働き方を尊重する職場の風土に支えられた。



役職者としての責任を果たしながら、子育てにも奔走する畠山



自ら車を運転して現場へ向かう

女性社員を支援する制度を充実 知ること、聞くことで積極的な活用を

女性の役職者数は、2007年2月の時点で畠山を含めて2名だったが、約1年を経過した2008年3月現在、5名の女性が役職者として活躍している。女性が働きやすい職場作りや、出産・育児などをバックアップする制度を充実させてきた成果といえる。

畠山も育児や介護など社員のライフステージに対応した制度は充実してきているという。ただ、育児や介護といった状況は社員ごとに異なるため、より柔軟な対応を会社には期待したいし、社員も現在の制度を積極的に活用してもらいたいと考える。

「ここを乗り切れたら、もっと会社のためにやっていけるのに、ということが人生の中にはあると思うんです。女性の

場合は出産・育児が大きな節目になります。以前、子どもが熱を出したときに、これくらいなら大丈夫だろうと仕事を優先したら、その後腹膜炎で1週間入院したことがありました。こうしたことが積み重なると、ちょっとしたタイミングの違いによって退職を考えたりすることもあるかも知れません」。

香川管理事務所内には、グループ会社も含め現在38名が勤務し、そのうち6名の女性社員（正社員3名、派遣社員3名）が在籍している。後輩の女性社員

には、こうした自身の出産・育児体験を基に相談に乗るなどのケアも欠かさない。

「今改めて思うことは、会社の制度を早めに調べて知っておいたほうがいいということ。例えば私の場合、婦人科検診に行くときは休みが取れるということを知ったのは出産後でした」と制度を活かすことの大切さを痛感している。育児休業などの各種制度は社内LANに掲示されており、社員であれば誰でもアクセスすることができるという。

妊娠・育児に関する休暇制度

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

家族や周囲の助けがあってこそ 女性の能力を積極的に活かす

管理職としての畠山の仕事は、24時間365日いつ何が起るかわからない、気の休まらない日々が続く。平時はグループ会社となる交通管理隊を指導したり、警察、消防などと共同で交通啓発活動のキャンペーンを企画・立案したりしているが、ひとたび交通事故や故障車が発生し通行止めなどを行う際には、現場での迅速な判断と関係各機関との的確な調整が求められる。

「香川管理事務所は管轄として山間部を持っているので、冬は雪氷対策にかかる関係機関との協議や除雪作業などの指示対応が多くなります」。

特に徳島道と高知道が接続する新宮付近は雪のためにしばしば通行止めになる

という。「先日、『当番』だった日に通行止めがありました。そのときは午前3時に1回目の通行止め呼び出しがあり、その後、すぐに2回目の呼び出しで午前5時に再度交通規制を実施しました」。

1999年、雇用機会均等法の改正に伴い、女性が午後10時以降も働けるように労働基準法が改正され、女性が深夜に働くことも決して珍しいことではなくなった。とはいえ、男性でも思わず根を上げてしまいそうな厳しい労働環境である。時間が不規則な生活が続くが、家庭とのバランスはどう取っているのか。

「家族の理解と協力があってこそです。ただ、私が最近夜間に出かけたりすると、

子どもが『早く帰ってきますように』とお祈りするんです」と屈託なく笑う。

入社以来、営業、用地、契約、管理といういろいろな事務の仕事を経験し、現在管理職として活躍する畠山は後輩たちにとっては身近なロールモデルである。そんな畠山に今後のキャリア形成について尋ねたところ、どこまでも前向きな答えが返ってきた。

「性別や年齢に関係なく活躍の場が与えられる職場なので、今後も仕事と家庭の両立を図っていきたいと思っています。女性だからこうだというのではなく、自分だからできること、個性を發揮できればと考えています」。

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

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

NEXCO西日本グループは、これらの諸問題解決に貢献することも大切なCSRの一つとしてとらえ、

「一粒の麦」となる取り組みを積極的に進めています。

NEXCO西日本グループの 社会貢献活動

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

西日本高速道路エリア・ パートナーズ倶楽部[※] による社会貢献活動

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

※西日本高速道路エリア・パートナーズ倶楽部とは西日本高速道路サービス・ホールディングス(株)と、サービスエリア等の店舗の運営をお願いしているテナント53社(2008年8月1日現在)で構成した組織。さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

西日本高速道路グループの社会貢献活動

森林再生支援「つなぎの森」

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



災害救援募金とマッチングギフト

大規模災害に対して、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寄付しました。

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。



西日本高速道路エリア・パートナーズ倶楽部[※]による社会貢献活動

ケアハウスへの支援

国の政策による介護療養病床の減少に伴い、ホスピス患者ならびに介護の必要な高齢者の受け皿が不足しているため、地域の医師と連携し対象の方々を受け入れる施設「かあさんの家」を運営している団体を支援しました。



産婦人科医学生・助産師学生支援、乳児院支援

医師不足が深刻化する中、産科医師が激減する地域が次々と出ています。このような現状から2007年度より産科医師ならびに助産師の減少対策の支援に取り組んでいます。産科医療に携わる意思を持っている西日本24府県の医学部生と助産師学生を支援しました。

また家庭に恵まれない児童への支援として、西日本6府県の乳児院に衣類や玩具などを寄付しました。

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。前年度に引き続きアフリカのスーダン共和国で医療活動を行っているNPO法人「ロシナンテス」を支援しました。また、内閣府「野口英世アフリカ賞基金」へ寄付を行いました。



撮影：内藤順司

環境保全活動を支援

琵琶湖は関西に住む1,400万人の人々の生命の源です。ところが、琵琶湖周辺では、地球温暖化により湖底の溶存酸素濃度が低下しているため生物の大量死が確認されました。今後高精度な監視と、環境適合への備えが必要です。そこで琵琶湖の環境保全活動を実施しているNPO法人「びわ湖トラスト」が実施する監視・研究・環境啓発活動を支援しました。

支援先一覧

支援項目	目的	支援先
出産・育児支援	産科医学生支援奨学基金	(財) 大阪コミュニティ財団を通じて産科医学生を支援
	助産師育成奨学基金の積立、助産所開業研修支援	(社) 日本助産師会
	産婦人科サマースクール委員会を支援	(社) 日本産科婦人科学会
	新生児を持つ母親の子育てを支援	(社) 日本助産師会
	乳児院の支援	(社福) 社会福祉協議会を通じて乳児院支援
障害福祉・医療支援	車いす・福祉車両の寄贈、福祉有償運送講習会支援	(社福) 社会福祉協議会、(社) 介護老人保健施設協会 等
	補助犬の活動育成支援	(社福) 日本ライトハウス、(財) 関西盲導犬協会、(社福) 兵庫盲導犬協会、(財) 九州盲導犬協会、(財) 日本盲導犬協会島根あさひ訓練センター
	ケアハウスの支援	NPO法人 ホームホスピス宮崎
	救命活動実施団体の支援	NPO法人 NPO救命おかやま、NPO法人 大阪ライフサポート協会、NPO法人 日本レスキュー協会、NPO法人 九州救助犬協会
環境・文化・教育支援	環境保全活動支援	NPO法人 びわ湖トラスト、(社) 兵庫県緑化推進協会
	歴史的建造物保存支援	NPO法人 赤煉瓦倶楽部舞鶴、NPO法人 門司赤煉瓦倶楽部
	スポーツを通じたこどもの健全育成支援	(財) 神戸市体育協会、(財) 福岡県体育協会、NPO法人 ホークスジュニアアカデミー
海外での支援	海外での医療活動等の開発支援	NPO法人ロシナンテス、(独行) 国際協力機構 等

コーポレート・ガバナンス

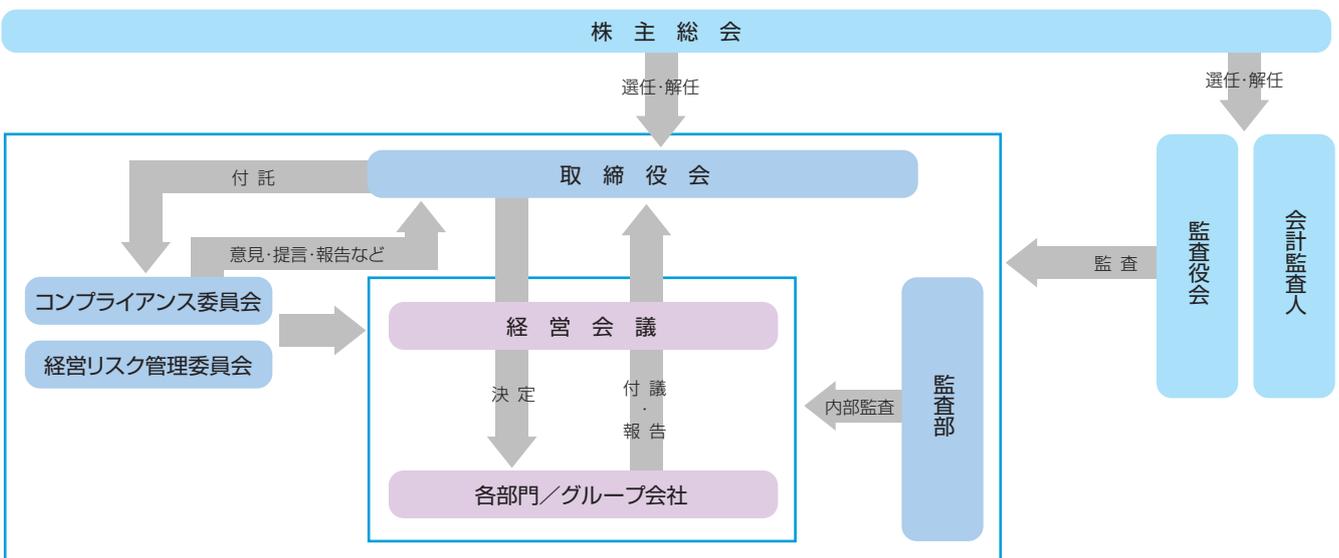
グループガバナンスの強化

NEXCO西日本は、法令および社会のルールを遵守し、自由で活発な創造的企業活動を公正を旨として行うため、コーポレート・ガバナンスの充実を最重要課題の一つと認識しています。その

ため、経営の意思決定、業務執行および監督、さらにはグループの統制、情報開示などについて適正な体制を整備し、経営の健全性、効率性および透明性を確保するとともに、私たち一人ひとりが様々

な局面で実践すべき指針として「NEXCO西日本グループ行動憲章」を定め、常日頃から高い理念と規範に基づき行動するよう努めています。

コーポレート・ガバナンス概念図



コンプライアンスの浸透・定着

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

具体的な活動としては、2008年度までにNEXCO西日本の全支社および全事

務所においてコンプライアンス講習会を実施しました。新入社員研修等の社内研修においても、コンプライアンス意識向上のための講義を取り入れています。周知用のツールとしては、冊子「NEXCO西日本グループ コンプライアンスブック」を作成し、グループ全社員に配布しています。

さらに、コンプライアンス通報・相談窓口は、弁護士による外部窓口4カ所のほか、グループ各社に窓口を設置し、グループ全社員に対応できる体制としています。

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

グループ行動憲章(総論)

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

「入札監視委員会」による監視機能強化

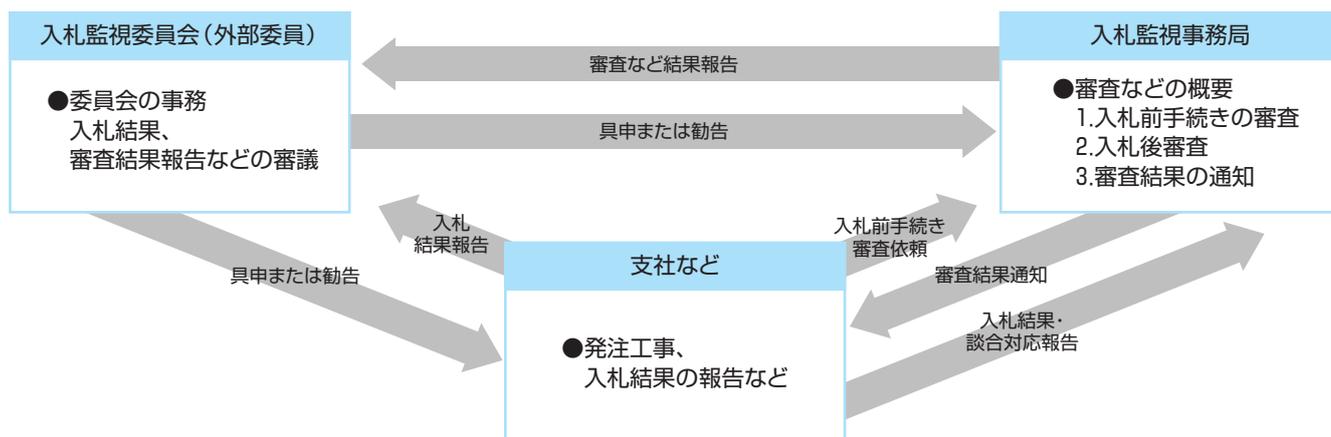
入札および契約の過程ならびに契約内容の透明性を確保するため、各支社に弁護士、大学教授などの外部有識者からなる「入札監視委員会」を設置しています。支社などが行った工事、調査などの契約について年2回審議されており、2008年度からは工事、調査などに加え、物品・役務も審議の対象としました。

なお、審議内容については、ステークホルダーの皆さまにもご覧いただけるように、ホームページ内の「調達・お取引」のページで開示を行い、透明性の向上に努めています。

さらに、本社に事業部門から独立した「入札監視事務局」を設置し、工事の発注単位の決定方法および競争入札とする場

合に設定する参加要件などについての事前審査・事後審査や、契約に関するデータの収集・分析を行っています。「入札監視事務局」のスタッフは、毎回「入札監視委員会」に出席し、入札・契約手続きの結果の報告などを行っています。

入札手続きなどの監視体制



「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手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。

あらゆるリスクに備える体制

NEXCO西日本は、高速道路事業という高い公共性を有する事業を営む企業として、事故・災害などの発生に備えて、交通管制部門を24時間体制とするなど、迅速かつ適切な対応ができる体制を整

えています。事業執行上の各種リスクについては、それぞれの担当部署において対策を講じるとともに、経営に影響を及ぼすおそれのあるリスクのマネジメントを、重要な経営課題として位置付け、

会長を委員長とする経営リスク管理委員会を設置するなど、経営への影響を最小限に抑制し社会的責任を果たすよう、体制を構築しています。

CSRマネジメント

CSRマネジメントの考え方

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。

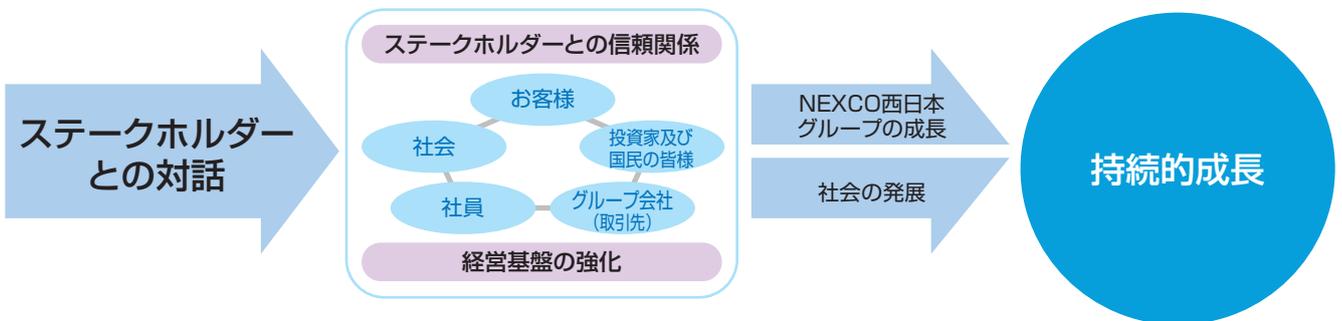
中でも、お客様、投資家及び国民の皆様、社会、社員、グループ会社（取引先）の5つのステークホルダーを特に重要なものにとらえ、その期待（ニーズ）を的確に把握し、事業活動のプロセスにフィードバックします。

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

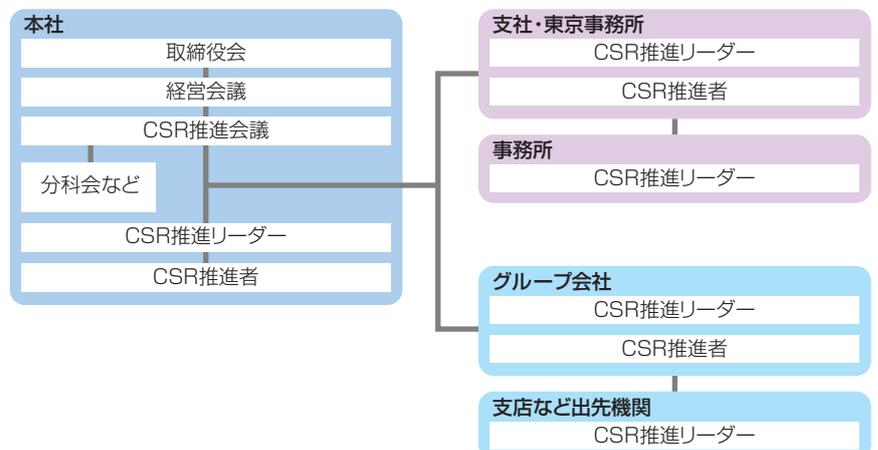
1. 経営の透明性を確保し説明責任を果たすとともに、ステークホルダーとの対話と交流を促進します。
2. ステークホルダーの期待を事業活動のプロセスに組み込み、本業で企業としての責任を果たします。
3. 公共事業者としての社会的役割、これまで培ったノウハウや資源を生かして、社会が抱える課題解決に取り組み、社会の持続的発展に貢献します。



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。



社外ステークホルダーとのコミュニケーションの実施

NEXCO西日本グループでは、異業種に携わっておられる社外の方々とのコミュニケーションにも取り組んでいます。

大阪ボランティア協会による勉強会

2008年12月には大阪ボランティア協会さまが実施している自主勉強会（出席者25名）にて（株）ワコールホールディングスさまと合同でレポートおよびCSRの取り組みについてご説明をさせていただきCSR報告書のあり方についてご意見を頂戴しました。

いただいたご意見の一部

- 現場の取り組み、現場での事業活動を支える“技術”についてさらに報告すべき。
- 網羅的な報告になっており、アピールしたいポイントが不明瞭。目標の具体化、指標化も不足。
- ステークホルダーの意見をさらに反映させるべき。
- NEXCO西日本グループが目指すCSRについて概念をさらに訴求すべき。



勉強会の様子

ゲンゼ(株)さまとの意見交換会

また、2009年1月には、ゲンゼ(株)さまと弊社グループのCSR担当者合同で意見交換会を開催し、社内でのCSR推進役としての意見交換あるいは、当社のお客さまという立場からもさまざまなご意見を頂戴しました。

いただいたご意見の一部

- CSRを事業経営へ落とし込むべき姿がインフラ事業者という立場から特殊だと理解できた。
- CO₂削減など環境対策については、自動車業界とのタイアップなども必要だと思う。
- 小冊子の作成や視覚的な工夫など報告書のわかり易さに配慮すべき。



意見交換会の様子

グループ社員に対するCSR教育の実施

NEXCO西日本グループでは、社員一人ひとりにCSR推進のための意識向上の機会を提供するために、2008年度から各職場単位でCSRレポートを活用した「CSRレポートを読む会」を開催しています。この取り組みは、これまで環境コミュニケーションとして定期的実施してきた社員向け環境教育を包括して実施しているもので、CSRを自らの課題として捉えるきっかけづくりや社員同士のコミュニケーション促進にもつながっています。

「CSRレポートを読む会」は、2009年度にかけて実施し、中堅社員およびグループ会社幹部を対象にしたコースⅠを東京を含む6会場で延べ8回、開催しました。このコースⅠには約270人が参加し、受講者は各職場に戻って自ら講師としてコースⅡとする二次講習を実施しました。これまでにグループ社員全体の約30%にあたる約3500人（2009年6月末現在）が受講しています。

CSRレポートを読む会の開催内容

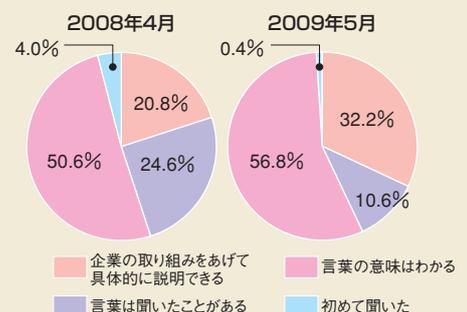
- ①CSR基礎講座（一般知識の理解を深める）
- ②CSRレポートの解説（CSR報告書のポイントについて理解する）
- ③環境コミュニケーション（社員の環境教育を促進）
- ④課題解決型グループワーク（ケースメソッドを採用した討議）



「CSRレポートを読む会」開催状況

CSRに関する意識調査

NEXCO西日本では定期的にCSRに関する意識調査を実施しており、2008年4月の調査に続いて、2009年5月にも社員アンケート調査を実施、基礎データの把握（浸透度の定量化）を行っています。この結果、「ことばの意味がわかる」「具体的に説明ができる」と回答した者の割合が前回調査に比べて71%から89%に増加しています。



CSR重要課題の現状と自己評価

テーマ	重要課題	2008年度の主な取り組み (一部2009年度の取り組みを含みます)	現状評価 (一部2009年度の取り組みを含みます)	達成度	2009年度の主な取り組み (2009年度以降のものも含みます)
安全・安心、サービスでつなぐ お客さまサービスの向上	100%の安全・安心の追求	<ul style="list-style-type: none"> ● 予防保全の強化 ● ライフサイクルコスト(LCC)の最小化 ● 情報提供の高度化 ● 交通安全対策の推進 	<ul style="list-style-type: none"> ● 橋梁の老朽化に伴うコンクリートはく落対策を推進。(施工累計数量約22万㎡)、局所的な集中豪雨等異常気象の激甚化による災害に対し、被害発生を未然に防ぐ取り組みの推進が必要。 ● ライフサイクルコスト(LCC)最小化の観点から抜本的な高耐久化対策を実施。 ● 携帯電話のインターネット機能を利用した交通情報提供サービス「アイハイウェイ」を開始。 ● 自動車メーカーと共同で逆走防止のカーナビ警告装置開発に着手。 	★	<p>コンクリートはく落対策は、赤外線カメラによる点検技術を全面展開するとともに、損傷程度の高い箇所対策を年度内に概成。</p> <p>集中豪雨などによって起こる土砂災害や地すべりに対しては、のり面の変状を事前に察知できるシステム構築や気象情報の精度向上を推進。「アイハイウェイ」の機能アップを図り、情報提供の高度化を推進。</p> <p>逆走防止に向けたカーナビの実用化と新たな手法による対策の研究開発を推進。</p>
	事業活動の透明性向上	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域コミュニケーション展開、事業PR(事業執行の見える化) ● IR※1の充実 ● 第三者意見による事業評価委員会の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ● 約50件の現場公開(教育支援を含む)や入念な事業説明会を実施、現場レベルでの透明性を向上、説明責任を遂行。 ● 定期的な投資家説明会の開催、ホームページを通じた情報開示等を実施。 ● 第三者委員会を開催することにより、客観性・透明性ある事業評価を実践。 	★	<p>継続してホームページや投資家説明会などを通じた積極的な情報開示に努め、現場公開や事業説明についても積極的に取り組み、透明性向上の取り組みを継続。</p>
	コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまセンター電話着信率・対応の向上 ● お客さま満足度調査結果の外部公開 ● お客さまの声のフィードバック(CS推進本部会議の実施) ● 交通渋滞時の情報提供の充実 	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまセンターの体制強化(回線数増強)により、対応能力を向上。テレコミュニケーターの接客品質を向上。 ● お客さま満足度調査結果をHPを通じて開示。 ● お客さまの声の速やかな情報共有。 ● 交通障害発生時等における電話お問い合わせ激増時の安定した着信率確保が課題 	★	<p>お客さまから寄せられた声に対応し事業経営に反映する取り組みをさらに促進するとともに、より質の高いサービスの提供を継続。お客さまセンターにおいて着信率確保のための受電体制の弾力的運用を実施。</p>
	料金所 お客さま対応	<ul style="list-style-type: none"> ● CSスキルアップ ● 女性収受員の採用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期研修(報奨制度・マスター制度)によるCSスキルアップを実施。 ● 料金収受にあたる社員の女性比率を向上(収受員全体の約2割(2008年度未現在))。 	★	<p>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。</p>
SA・PA お客さま対応	<ul style="list-style-type: none"> ● テナントインセンティブ制度の運用 ● 安全・安心な食の提供 ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● テナントインセンティブ制度導入後、延べ268店舗で適応。 ● テナントにおける衛生自主検査の義務化(厨房設備のある全190カ所を対象)。 ● インフォメーション社員の接客スキルの向上(外国語研修、翻訳ツールを利用した接客講習の実施)。 ● 好評のなか、お客さま感謝DAY(2割引のお客さま還元)を継続。 ● お客さまにご迷惑等をお掛けするような事柄が発生した際の情報伝達に時間を要する場合がありますが課題。 ● SA・PAのトイレを順次改良(改良累計29カ所)。山陽自動車道 龍野西SAや高松自動車道 府中湖PAで自然エネルギーを活用した「エコトイレ」を採用し、リニューアルオープン。 	★	<p>引き続き、お客さま満足度向上を目指し、シャワー・ステーションの展開やインフォメーションのコンシェルジュ化など、「サービスレベルの向上」「安全・安心・便利の追求」「地域と共に発展するエリア」に向けての取り組みを実施。</p> <p>3K(暗い・汚い・臭い)から4C(明るい・清潔・快適・魅力的)・1E(環境配慮)を目指し、快適なお手洗い整備を継続。繁忙期に混雑が著しいSA・PAにユニット式お手洗い設置や、SA・PAへの屋外用エレベータ設置についても検討を継続。</p>	
地域社会の活力をつなぐ	着実な高速道路ネットワークの整備	<ul style="list-style-type: none"> ● 高速道路ネットワークの整備、既存ネットワークの機能向上 ● 利便性の向上(早期開通割引実施による地域への還元) ● 品質管理の強化等による道路の耐久性向上 	<ul style="list-style-type: none"> ● 新設1区間および四車線化2区間等について計画どおり開通。 ● 東九州道では、早期完成による料金割引を実施し、地域還元を実施(3カ月の前倒し開通)。 ● 管理も考慮した新基準を制定し、現場で継続的に品質管理を強化、耐久性向上の取り組みを推進。 	★	<p>引き続き、高速道路ネットワークの早期整備および既存ネットワークの機能向上に努めるとともに、品質管理体制の強化を継続的に図り、お客さまの利便性向上および安全安心の向上を目指す。</p>
	防災機能の向上	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域防災会議参加 ● 地元自治体との協力体制構築 ● 防災機能のリスク分散 	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域防災会議への参加自治体が現在102。更なる連携強化が課題。 ● 徳島県に続き、大分県と「大規模災害発生時の相互協力に関する協定」を締結。 ● 関西支社と本社と同一の所在地から移転(大阪市⇒茨木市)、防災機能のリスク分散を実施。 	★	<p>引き続き、地元自治体や関係機関との協働体制の構築を進めるとともに、管制センター機能の充実やのり面管理の検討など防災機能の強化を実施。</p>
	地域活性化への支援と協働の促進	<ul style="list-style-type: none"> ● 沿線住民等との地域連携活動を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ● 教育支援、現場公開約50件、地域の清掃活動参加約45件、イベント等支援約70件、道路施設の一体利用約15件を実施、概ね好評。 ● Win-Win(お互いにメリットが享受出来る)となる取り組みの拡大が課題。 	★	<p>弊社グループの経営資源を生かし、ステークホルダーニーズを反映した活動として体系的整理をし継続を図る。</p>

2008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(合計で53%)という評価をいただきました。

※達成度:★★★目標以上のレベルで進捗 ★★概ね目標通り進捗 ★目標通り進捗できなかった

テーマ	重要課題	2008年度の主な取り組み (一部2009年度の取り組みを含みます)	現状評価 (一部2009年度の取り組みを含みます)	進捗度	2009年度の主な取り組み (2009年度以降のものも含みます)
子供たちに未来をつなぐ	環境への取り組みの推進	<ul style="list-style-type: none"> ●環境基本計画・行動計画の推進 ●再生可能エネルギーの導入推進 ●ISO14001認証(NEXCO西日本本社オフィス)取得 	<ul style="list-style-type: none"> ●基本理念「環境基本方針」と目標・活動内容「実行目標計画」からなる「環境基本計画」を策定。実行目標計画46項目の活動に組み込み、36項目で目標を達成。残る10項目の達成が課題。 ●太陽光発電施設を126kW規模で導入。 ●ISO14001の認証(NEXCO西日本本社オフィス)取得。 ●技術本部新設にともない環境部を設置、推進体制を強化(2009年度)。 	★★★	ISO14001の積極的な運用により、事業活動にともなう環境負荷の軽減を促進。環境技術やノウハウを生かし、3つの基本方針(地球温暖化の防止、循環型社会の形成、沿道環境の保全と改善)に沿った事業展開を継続、推進。
	技術開発の促進	<ul style="list-style-type: none"> ●大学・企業・グループ会社との連携強化、協働体制の確立 ●新技術・新工法の採用、知的財産の活用 ●技術者の育成、技術支援 	<ul style="list-style-type: none"> ●グループ会社や大学との研究開発体制を構築(3大学との協定締結という目標に対し、3大学と協定締結(一部2009年度))、課題の明確化と具体的研究の進捗。 ●予防保全や構造物高耐久化を目的としてグループ会社と共同で9つのプロジェクトを立ち上げ。 ●グループ全体の技術力維持向上のため技術者育成・相互技術支援のマスタープランを作成、制度化。 	★★★	「コンクリートの老朽化対策」や「ライフサイクルコスト最小化に向けた建設技術」など技術開発重点項目について、グループ会社や大学との連携を更に強化。現地での適用性能試験を行いつつ基礎技術の開発を精力的に推進。
	経営実績を活用した海外事業の推進	<ul style="list-style-type: none"> ●海外プロジェクト推進部の設置 ●途上国の開発支援(技術者の派遣やプロジェクト支援) ●国内先進技術を活用した海外での事業展開準備 	<ul style="list-style-type: none"> ●今後の海外における新たな事業展開を目指して、海外プロジェクト推進部を設立(2008年7月)。 ●開発途上国での技術支援として、維持管理専門家の長期派遣、技術セミナー開催、設計業務参加。 ●建設事業の技術指導を実施。最新の点検技術による海外での維持管理業務参加を準備。 ●ODAベースの技術支援は相手国政府および関係機関との綿密な協議調整に時間を要することが課題。 	★★★	当社グループの高速道路建設および維持管理に関するノウハウ・人材・技術を生かし、アメリカ、アジア、アフリカなどにおいて、高速道路事業の展開、ならびにさらなる技術支援を促進。
	社員が充実して働ける環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> ●新人事制度の定着化 ●専門職制度の創設 ●社員のキャリアサポートなどの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●新人事制度については、運用状況のフォローアップを実施。更なる社員への定着と納得感の向上を図ることが必要。 ●特定の業務に専念する専門職制度を導入した。 ●人材育成に関しては、総合職となった女性を支援する研修を継続して実施する必要がある。階層別研修や専門研修については、効率的・体系的に見直しを実施。キャリアライフ研修を実施し、キャリア相談窓口を設置。引き続き社員のキャリア開発を支援するとともに、高齢社員の更なるモチベーション向上に努力することが必要。 	★★★	新人事制度の定着と納得感向上のため、課題の抽出とその対応を継続。社会情勢の変化や現場の課題・ニーズに対応した人材育成方針について、社内で議論を行い能力開発体系の再構築を図るとともに自己啓発への支援を充実。キャリアライフ研修をより効率的に実施してキャリア自律を図るとともに、豊かな経験や長年のノウハウを持った高齢社員のモチベーション向上のための取り組みを実施。
人と社会・世界をつなぐ	社会問題解決への積極的な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ●西日本エリアパートナーズ倶楽部による社会貢献活動の実施 ●災害復興支援(マッチングギフト※2)、森林再生支援 	<ul style="list-style-type: none"> ●テナントの協力も得てテーマに沿った支援(寄付)を実施(20件)。 ●よりタイムリーな課題に対する支援を進め、社会において活動の輪が広がるような取り組みにすることおよびそのための周知を図ることが課題。 ●災害復興支援のマッチングギフトを実施(2件)、森林再生支援(4地区)の活動を実施。 	★★★	支援の輪が社会に拡大するきっかけとなるような社会貢献活動テーマの抽出と取り組みの継続。
	コンプライアンス、企業倫理の浸透	<ul style="list-style-type: none"> ●コンプライアンス研修の実施 ●意識啓発のための周知ツールの作成および配布 ●コンプライアンス通報・相談窓口の円滑な運用を含めたグループ全体の体制確立 	<ul style="list-style-type: none"> ●全支社、全事務所でコンプライアンス研修を実施(全71回)。 ●新入社員研修等においても、コンプライアンス意識向上のための講義を実施。 ●教育用冊子「NEXCO西日本グループ コンプライアンスブック」をグループ全社員に配布。グループ全体の体制を整理。今後、体制のなかで更なる意識啓発を推進していく必要がある。 ●09年度社員アンケートで「取り組みは十分で効果が出ている」との回答が上昇(14%⇒31%)。 	★★★	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、事例の整理を含めた教育・啓発活動を実施。
	リスクマネジメントの実効性向上	<ul style="list-style-type: none"> ●リスクの検証や分析の実施 ●リスクマネジメントに対する意識の浸透 ●グループ各社におけるリスクマネジメント体制の構築 	<ul style="list-style-type: none"> ●経営リスク管理委員会を2回/年開催、リスクの検証や分析を実施。 ●事例等の周知、各職場毎のミーティングを実施。グループ会社を含むマネジメント体制を構築。 ●09年度社員アンケートで「取り組みは十分で効果が出ている」との回答が上昇(10%⇒24%)。さらに、向上を図ることが必要。 	★★★	グループ全体のリスクマネジメント体制構築が完了したことから、リスクマネジメントに関するさらなる周知徹底を図るとともに、浸透状況を把握した上で、必要な改善策を継続実施。
基本事項	情報セキュリティ対策の推進	<ul style="list-style-type: none"> ●社内ネットワークの回線・機器の冗長化(回線のバックアップ体制構築) ●情報漏洩をしない・させない環境づくりの推進 ●グループ会社を含めた自主検査の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●システム障害を回避し、事業継続性を確保する取り組みを複数年計画にて実施。 ●ICカード認証システムを導入し、PCログイン時のセキュリティを確保。 ●グループ会社を含めたセキュリティ対策浸透度のセルフチェックを実施。さらに、浸透を図る必要がある。 ●09年度社員アンケートで「取り組みは十分で効果が出ている」との回答が上昇(27%⇒47%)。さらに、向上を図ることが必要。 	★★★	社内ネットワークの回線・機器の冗長化、情報漏洩対策の実施、グループ会社を含めた自主検査などを継続的に実施。

※1 IR (Investor Relations) 企業が株主や投資家に対し、投資判断に必要な情報を適時、公平に、継続して提供する活動全般のこと。
 ※2 マッチングギフト 社員が自発的に行った寄付に対して、企業も上乗せして寄付をし(マッチング)、社員の社会貢献を増額支持する仕組み。

第三者意見



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

最初に、九州の集中豪雨では、たいへん不幸な土砂災害がありました。問題は、気候変動により、これまでの異常は今後の日常となりかねないということを安全対応にどう組み込んでいくかということと考えます。設計思想自体にさかのぼる根本的課題ですが避けて通れません。原因究明・対応策等に外部委員も入れて鋭意取り組んでおられることはヒアリング等を通じて理解しましたので、成果を期待したい。

高速道路会社という性格上「技術立社」を目標とされるのは適切で、途上国でのソーシャルビジネス展開構想もすばらしいと思います。僭越ながら、課題は技術の基盤となる哲学を近代西欧の「自然を征服する」というものから、日本が昔から持っている「自然との共生」というところに置くことと考えます。その意味で、環境はCSRテーマの「人・地域・未来をつなぐ」の中の「子どもたちに未来をつなぐ」にあります。環境と安全

は密接に結びついており、もう少し大きな扱いとすべきと思います。生物多様性にも取り組んでおられますが、世界の常識は「ノー・ネット・ロス」、「ネット・ゲイン」※に向かっていくことを付言しておきます。

今回、道路管制センター、お客さまセンター、SA・PA等を視察させていただきましたので、以下ではそこで感じたことも含め取り組みについてコメントします。関係者の連携体制等も含め安全にける熱意を実感しました。お客さまサービスでは、筆者が経験する関東・東北の高速道路とはかなり趣がちがいで独特色を出されていることがわかりました。高速道路の無料化はこうした安全対応やサービスを荒廃させることも懸念されます。

ステークホルダーとの信頼関係が経営基盤であり、お客様のみならずさまざまなステークホルダーとのコミュニケーションを充実させていこうとしていることは評価できます。ただ、これはCSR

のPDCAのスタートラインであり、ダイアログで得た意見を如何に業務に組み込んでいくかのプロセスがもう少し見えるようにされるとよいと思います。

冊子編集に関してはまだ工夫の余地があるようです。まず、プラン・ドゥ情報が主ですが、チェック・アクト情報の充実が望まれます。必然的に数値情報化等の「見える化」につなげていただくことも期待したい。その場合、Webの活用、併用も重要であり、それも課題となります。

※事業で失われる生物多様性の価値(ネット・ロス)と、生物多様性オフセットで得られる価値(ネット・ゲイン)が同じならノー・ネット・ロスとなり、事業による生物多様性の損失はゼロとなること。

第三者意見をうけて



秘書広報部 部長
高倉 照正

今回は、前回に引き続いてCSR全般、特に環境問題にお詳しい後藤敏彦先生と新たに消費者視点からCSRのあり方について研究されておられる三沢邦子先生に、貴重なご意見を賜りました。深く感謝申し上げます。

後藤先生からは、技術の基盤となる哲学を日本に昔からある「自然との共生」に置くという考え方と、環境と安全が密接に結びついているという捉え方をヒントとしてご提言いただきました。今後は、このような観点も踏まえて総合的な環境経営を進めてまいります。さらに、ステークホルダーニーズを把握したあと、事業活動にどのように反映させていくかというプロセスを可視化することの重要性、冊子におけるチェック・アクト情報の充実、数



三沢 邦子 氏

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
常任理事 西日本支部長

昨年と比べて、より「読んでいただける」報告書になっていると思います。社員の方々が登場する特集記事は、分かりやすく、共感性があり、社員を大切にしているというイメージが伝わりメッセージ性は抜群です。

CSR報告書は、どうしても網羅的になりがちですが、NEXCO西日本にとっての重要な社会的責任は何であるのか、すべての社員の方々に考えていただかねばなりません。CSRのテーマとして「つなぐ」という言葉を軸に、最重要なものとして「安全・安心、サービスでつなぐ」を掲げられたのは当然だと思います。ただ、NEXCO西日本が掲げている「100%の安全・安心の追求」の訴求には、安全対策についての客観的な数値による確認も必要ですので、数値部分のスペースを増やせばより信頼度が増すと思います。

「サービスでつなぐ」には二つの側面があります。一つはSA・PAでの対面サービス、消費者にとっては限られた時間や場所です。その時間をいかに快適に過ごしていただ

けるか緊張感のあるサービスが求められます。SAでのサービスは、民営化されてから見違えるほど素晴らしくなりました。今後は、SA自体が目的であるというような人たちも増えてくるかと思います。SAのあの店を目的にクルマを走らせよう、そんなPRも増やしたらいかがでしょうか。SAを出入り口にして、高速道路と地域との交流も新たにできるかもしれません。

もう一つは、お客さまセンターでの電話によるサービスです。ルートや料金についてのお問い合わせがほとんどだそうです。こうしたお問い合わせ以外にクレームや提言もあるかと思いますが、それらの件数や割合の掲載もしていただきたいと思います。とくに、こうしたご指摘があり、それをこのように改善した、といった記載があれば消費者の信頼感が増します。お客様相談室の役割はコミュニケーションのキャッチボールだと思います。企業は的確な情報を発信する、そして消費者からの反応に真摯に応えることです。相談室の方は、相

談やクレームを受けたら一度立ち位置を変えて消費者側の視点で考えることが必要です。

また、「子どもたちに未来をつなぐ」の項は、未来の子どもたちのために自然環境を守る、エネルギーを浪費しない、という主旨と理解します。が、もう一歩踏み込んで、子どもたちが将来環境問題に主体的に関わってほしいという願いを込めて、子どもたちに「すべての動植物を含めた自然の大切さ」を伝え教えている実践例がありましたら、ぜひ掲載していただきたいと思います。未来のステークホルダーである子どもたちに、クルマという文明の利器との関わり方やクルマ社会のマナーを教えることも社会的責任でしょう。

最後に、消費者から見える企業であるためにもこの報告書が多くの人たちに読んでもらえるように入手のしやすさをより一層工夫をしていただきたいと思います。

値情報等の開示の必要性についてご指摘いただきました。今後のCSR経営において、生かしてまいります。

一方、三沢先生には、後藤先生からもございましたが、客観的な数値の公表が信頼度向上につながることを、お客さまからのご指摘を受けてどう改善を図ったかを記載することで消費者の信頼感がアップすることや環境教育のヒントなどいただきました。さらに、立ち位置を変えて消費者側の視点で考えることの大切さについては、改めてCSRの原点であると考えさせられます。

当レポートの編集にあたっては、前回頂いた「難解な表現が多く読みにくい」、「網羅的な編集になってしまっている」などのご意見に鑑み、改めてテーマの絞込みを行うとともにわかり易

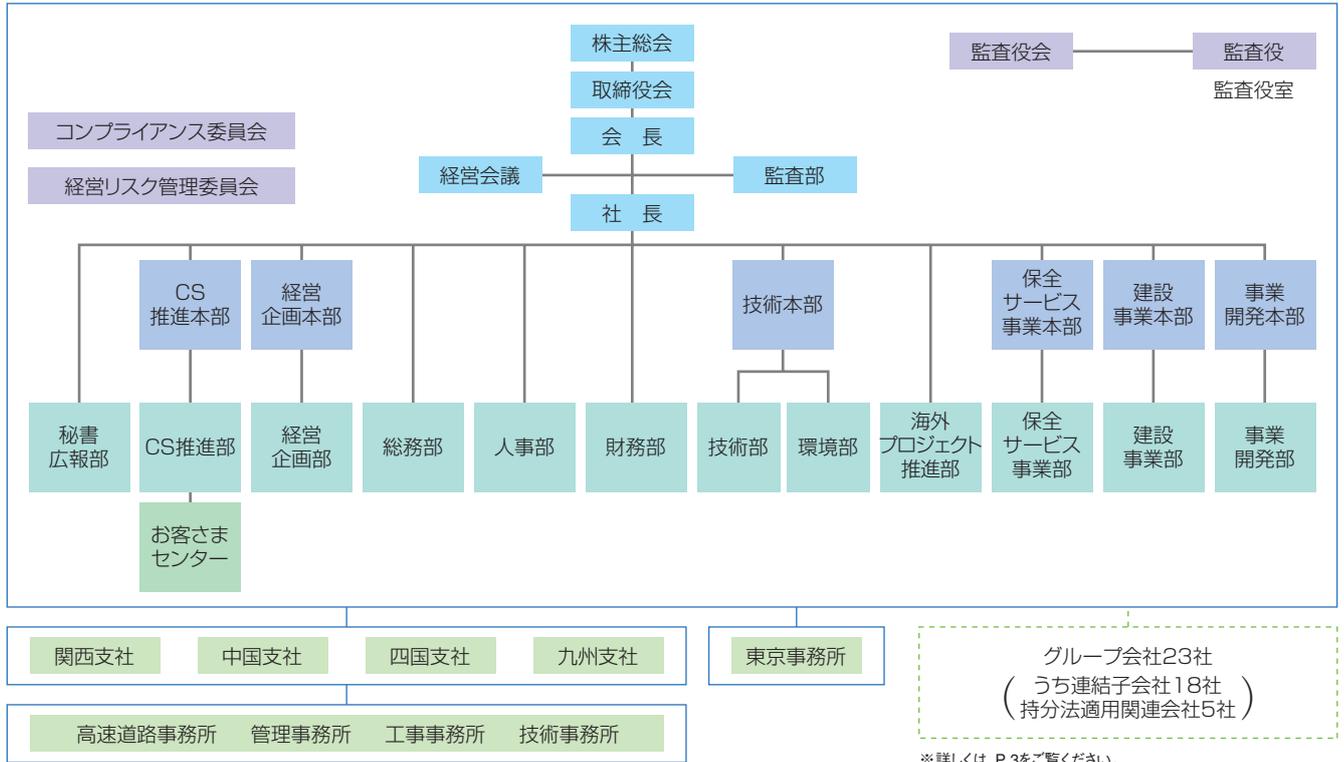
い表現を心がけ、最前線で業務に就いている社員の描写を中心にするなど読んでいただけるよう工夫しました。さらに、詳細なデータ開示等はウェブ版との併用により行うことに致しました。その結果、冊子版においては、数値データ等のご報告が少なくなってしまいましたが、このバランスについては、ご指摘を踏まえて引き続き検討してまいりたいと思います。

お二方から頂戴致しました貴重なご意見を参考に、グループ社員全員でさらにCSRを推進し、引き続き、企業価値向上に努めてまいります。

NEXCO西日本グループの概要

業務執行体制

2009年7月1日現在



※詳しくは、P.3をご覧ください。

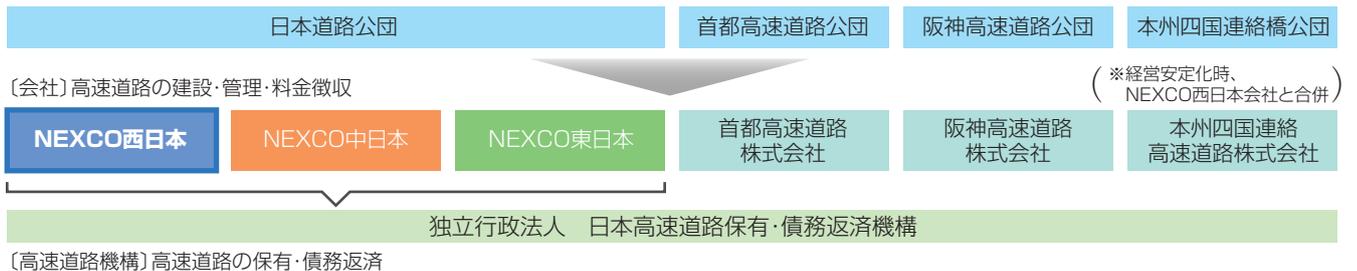
民営化の概要

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。

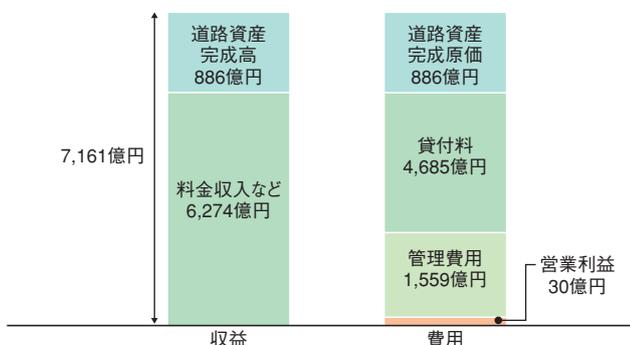


財務状況

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。2008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30億円でした。

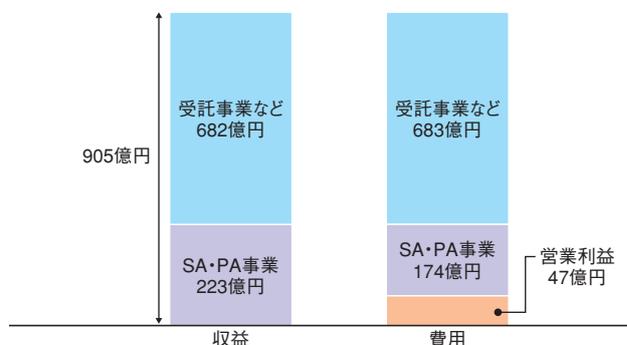
2008年度連結損益計算書

道路事業



※民営化後のスキームについては、P.45・46をご覧ください。
※端数処理の関係により合計が一致しない場合があります。

SA・PA、その他の事業



着実な賃借料の支払い

当社の収益と費用

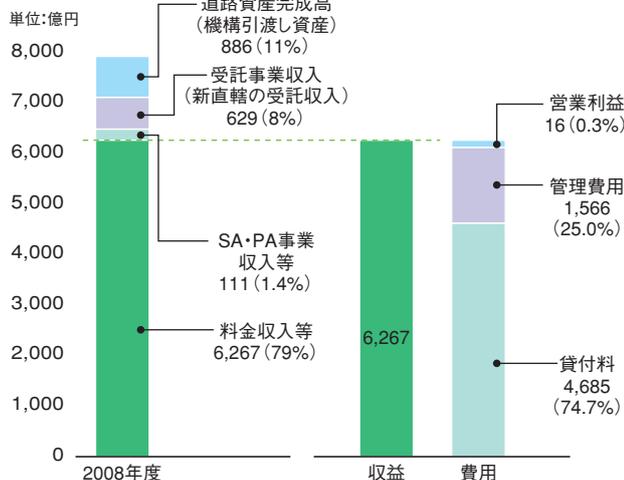
全体収益 (単体)

- 収益の8割が高速道路の料金収入

高速道路管理事業の費用構成

- 料金収入の約3/4を賃借料として機構に支払い
- 残る約1/4で適正な道路管理を実施

合計7,895億円



※民営化後のスキームについては、P.45・46をご覧ください。
※端数処理の関係により合計が一致しない場合があります。

着実な賃借料・納税等の支払い

民営化後の3年半でNEXCO3社合計で約5兆円の賃借料を機構に支払い。さらに726億円の法人税等を納付、株主(国)への配当原資となる利益剰余金を約857億円積立。(民営化直前は旧JHへ年間3000億円の国費※を投入。)
※金利負担低減のための出資金

民営化後の経営状況

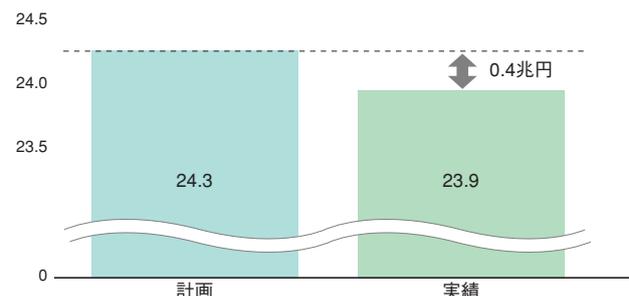
単位:億円

	NEXCO3社合計	NEXCO西日本
道路資産賃借料	50,267	16,687
法人税等	726	229
利益剰余金	857	287

※数値は2009年度末までの累計

保有・債務返済機構における債務残高

単位:兆円



NEXCO西日本グループの概要

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（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賃借料の支払いを行う
道路事業（建設）：道路の建設、高速道路機構への道路資産・債務の引渡しを行う

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

保全サービス事業

高速道路をご利用いただくお客さまに安全・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 (2009年4月現在)
利用台数：232万台/日 (2008年度実績)

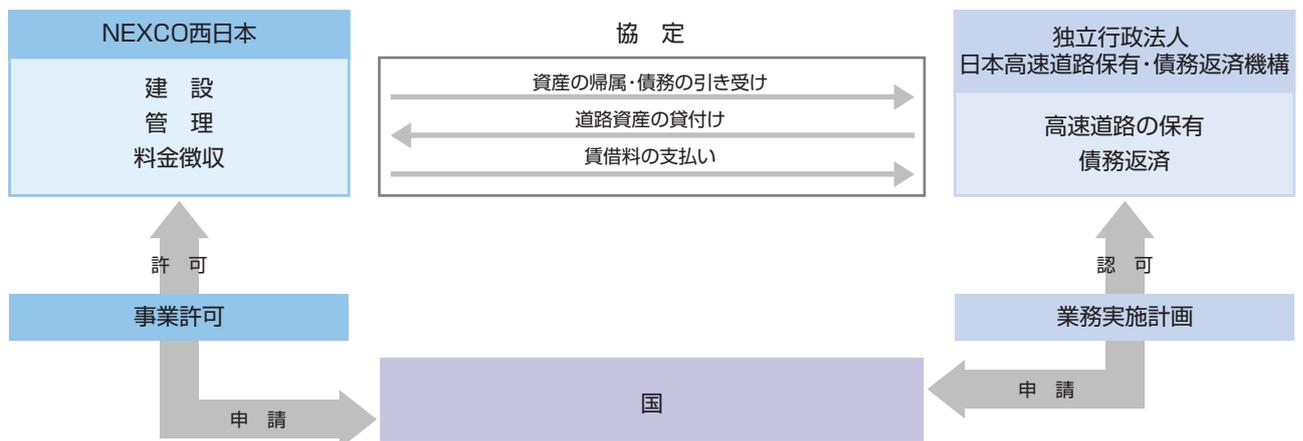
建設事業

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 (2009年4月現在)
(当面、着工しない区間35kmを含みません)

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

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



休憩施設数:SA98カ所・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

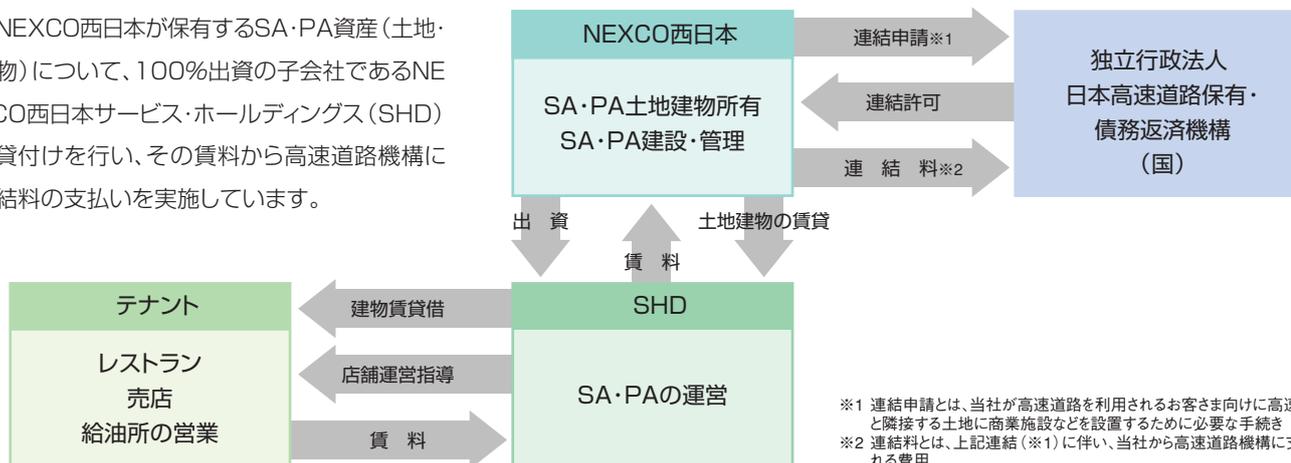
トラックターミナル事業、駐車場事業、占用施設 (高架下) 活用事業、不動産賃貸事業、広告事業などを展開しています。また、これまで蓄積してきた道路の建設・保全に関する技術力の有効活用を目指して、道路事業への技術支援ほか海外事業活動の取り組みを始めています。



不動産賃貸事業:2カ所、トラックターミナル:2カ所
占用施設 (高架下) 活用事業:128カ所ほか (2009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。



※1 連結申請とは、当社が高速道路を利用されるお客さま向けに高速道路と隣接する土地に商業施設などを設置するために必要な手続き
※2 連結料とは、上記連結 (※1) に伴い、当社から高速道路機構に支払われる費用



ブランドネーム:NEXCO (ネクスコ) 西日本

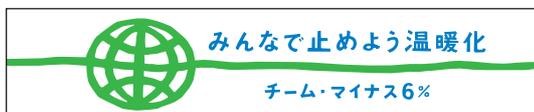
会社の英語表記「West Nippon Expressway Company Limited」の頭文字の一部からとりました。このブランドネームは、同時に、私たちの姿勢や熱意を示した「みち」とともに、「みち」の先へーを表す「Next (次なる)」と、「Co (「共に」を表す接頭語)」の2つの語を包含しています。

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)で認証された森林および管理された森林からの原料を含む「FSC認証紙」を使用しています。



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