

# 100%の安全・安心の追求(交通安全)

円滑な交通を確保するための安全対策と情報提供に努めています

## 基本的な考え方

「100%の安全・安心の追求」とは、当社グループが「お客さまの安全・安心」を最優先課題として、常に最高の安全・安心を目指すということです。

私たちは、お客さまの安全・安心を確保するため、24時間365日、円滑な交通の確保に努めています。また、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提供します。

## 交通安全対策

### 交通事故データをもとにアクションプラン(行動計画)を策定し対策に取り組んでいます

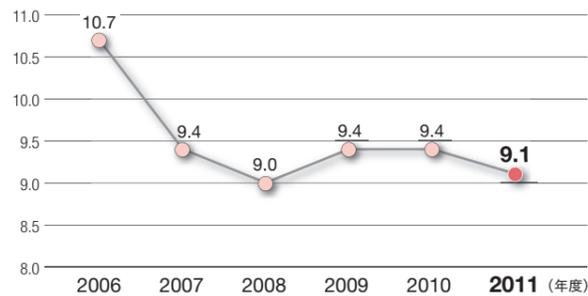
高速道路での交通事故を防ぐため、一般的な舗装に比べて排水機能が高い多孔質の「高機能舗装」や、反射効果が高く夜間や雨天時の視認性のよい「高輝度レーンマーク」の採用、注意喚起標識・区画線の改善など、さまざまな交通安全対策を実施しています。

2006年度に死傷事故が急増したことを受け、2007～2009年度には緊急交通安全対策を実施。急曲線や急勾配が多い箇所や交通事故が多い約190カ所の区間について、約20億円を投じて速度抑制対策や視線誘導、注意喚起標識の改善を行いました。その結果、NEXCO西日本管内の死傷事故率(件/億台km)は2006年度の10.7から2011年度は9.1に減少しています。

また、交通安全対策の効果を検証するとともに、最新の交通事故多発箇所などをまとめた「交通安全対策アクションプラン」を策定し、2011年度から実施しています。このプランは、道路構造等のハード対策と交通情報提供等のソフト対策などを柱に構成され、特にソフト対策では、車両の位置情報(プローブ情報)を用いて車両の挙動や速度を算出し、ヒヤリハット<sup>®</sup>箇所の抽出や所要時間情報の精度向上など、より高精度な情報提供に取り組んでいます。

また、2010年4月からは、社会全体で運転への意識を変え、交通事故を撲滅するプロジェクト「DRIVE&LOVE」をスタート。2011

死傷事故率<sup>※</sup>の推移(単位:件/億台km)



※ 死傷事故率: 走行車両1億台kmあたりの死傷事故件数

年度には、協力企業122団体、個人サポーター約16,000名の大プロジェクトに成長しましたが、今後さらに拡大させていきます。

## 交通安全対策の例

① 前方の道路形状を事前周知する対策の強化



左上: 大型速度注意喚起標識  
右上: 矢羽根板  
左下: 自発光式視線誘導標

② 雨天時の走行安全性の向上(高機能舗装<sup>※</sup>)



※ 高機能舗装: 車が巻き上げる水しぶきが減り視認性が向上するほか、すべり摩擦係数が高くなるため、雨天時の走行安全性の向上、交通事故の防止に有効な舗装。NEXCO西日本では、IRI値(「舗装路面の凸凹」に関する評価指標で、人間が感じる「乗り心地」に近い)などをもとに策定した舗装修繕計画に沿って導入を進めている(高機能舗装については、74ページも参照)。

③ 速度抑制対策の強化(導流レーンマーク、薄層舗装<sup>※</sup>)



※ 薄層舗装: 舗装表面に塗装によるわずかな段差を設け、走行車両に振動を与えることで、漫然運転を抑制する注意喚起を行う。

④ 夜間の視認性向上(高輝度レーンマーク)



昼間

夜間

## 交通渋滞対策

### ソフト・ハード両面で渋滞緩和に取り組んでいます

第二京阪道路の全線開通による名神高速道路や近畿自動車道の渋滞の緩和に加え、2011年度は、阪和自動車道、京滋バイパスでも、渋滞解消を目指して一部拡幅工事を実施しました。

ソフト面では、走行速度が低下しやすく渋滞が頻発するサグ部<sup>※</sup>で、お客さまに早期の速度回復を促したり、渋滞後尾での追突事故への注意を喚起するために、LED表示機を設置しました。

また、混雑期などにおける渋滞緩和策として、ウェブサイト「渋滞予測カレンダー」や小冊子「渋滞予測ガイド」などを通じて、お客さまに渋滞が予測される時間帯の通行回避や走行ルートの変更をお勧めしました。

※ サグ部: 下り坂から上り坂に切り替わる部分



渋滞の最後列

1シーズンに16～17万部の渋滞予測ガイドを配布

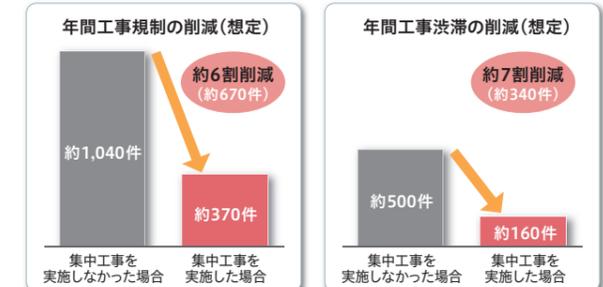
### 集中工事を実施することで、渋滞の軽減に努めています

当社管内には、日本初の高速道路である名神高速道路・栗東IC-尼崎IC間(1963年開通)をはじめ、老朽化が進む路線が多くあります。また、日本でも指折りの重交通区間である名神高速道路・茨木IC-吹田JCT間(2011年度平均: 122,600台/日断面)をはじめ、1日の交通量が10万台を超える区間が多数あるのも特徴です。

そこで、高速道路をより安全・安心かつ快適にご利用いただくために、工事による車線規制で大規模な渋滞が懸念される

路線を中心に、工事を短期間で集中して実施する「集中工事」に取り組んでいます。集中工事によって、道路の本来の機能を維持し、より信頼性の高い道路空間を提供できます。また年間の作業を集約して実施することにより、工事規制や渋滞件数を削減することにもなります。

## 集中工事による規制・渋滞の低減(2012年度 名神集中工事)



## FEATURE

### ドライバーの「気持ち」に働きかける新しい形の啓発活動「DRIVE&LOVE」プロジェクトを推進しています

高速道路で発生する交通事故の約9割は、前方不注意、ハンドル操作不適といった安全運転義務違反が原因(警察庁調べ)であるため、100%の安全・安心を追求するためには、ソフト面での交通安全対策も重要です。そこでNEXCO西日本グループでは2010年から、このようなドライバーによる不注意を未然に防止するために、ドライバーの「気持ち」に直接働きかける取り組みとして「みんなで交通事故ゼロを目指すプロジェクト～DRIVE&LOVE～」を推進しています。

このプロジェクトは、「愛する人・愛してくれる人を想う気持ち」をドライバーに意識してもらうことで、安全運転の大切さに気付いていただくというものです。ドライバーをはじめ、広く企業、メディア、著名人などに参加していただき、社会全体で安全運転への意識を変えていくことで、思いやりの心の輪を拡げて、高速道路のみならず一般道路も含めて、世の中から交通事故がゼロになる日を目指します。



DRIVE&LOVE

左: イベント会場でのブース出展の様子  
上: パナーロゴ



参加者にはステッカーを配布

## 交通管理巡回

### 高速道路の巡回を通じて、的確な情報収集と迅速なトラブル対処に努めています

道路の安全と円滑な交通の確保を図るため、交通管理業務を行っているNEXCO西日本グループのパトロール会社が、「交通管理隊」を組織し、高速道路を24時間体制で巡回しています。交通管理隊が収集・把握した渋滞の発生状況や気象情報などは道路管制センターで集約し、情報板などを通してドライバーに迅速に届けられます。

また、路上障害物の排除や警察、消防と連携した事故対応、故障車に対する援助なども行っています。



路上障害物の排除

交通管理隊の巡回

## 法令違反車両の取り締まり

### 重大事故の原因となる法令違反車両について取り締まりを強化しています

法令では、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が規定されています。これらの法令に違反する車両については、警察などと連携を取りながら入口料金所付近などで

指導取り締まりを実施していますが、一部のお客さまによる車両制限令違反・積載不適当等の法令違反が増えています。

違反車両の通行は、事故によって悲惨な結果を招くと社会的・経済的に大きな損失となるのはもちろん、道路に大きな損傷を与える点でも問題です。そこで、NEXCO西日本グループでは、警察・他道路管理者などと連携しながら法令違反車両の取り締まりを強化していきます。



違反車両の取り締まり

## 道路交通情報の提供

### 情報の集約・発信基地として、道路管制センターがお客さまの安全を確保しています

道路管制センターには高速道路上の情報の集約・発信を担う「交通管制部門」と高速道路のさまざまな設備の監視・制御を担う「施設制御部門」があります。

交通管制部門では、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得られる安全運転に必要な情報を24時間体制で集約し、各種情報板、ハイウェイラジオ、VICIS、ITSスポットなどの情報受送信装置で、リアルタイムにドライバーに発信しています。また、状況に応じて、交通管理隊のパトロールカーへの緊急出動命令や警察・消防への通報を行っています。

施設制御部門では、高速道路に設置された非常電話や情報板、照明など各種設備を24時間体制で監視・制御しています。設備故障の早期発見と短期復旧、火災などの非常事態に迅速に対応し、お客さまの安全確保に努めています。



道路管制センター(交通管制部門)

道路管制センター(施設制御部門)

## 高速道路本線での情報提供の充実化を図っています

お客さまの安全で快適な走行環境を確保するために、高速道路内に各種情報板、ハイウェイラジオやVICISなどを設置して、わかりやすくリアルタイムな交通情報の提供に努めています。

今後は、アナログテレビ停波後の周波数を利用したマルチメディア放送による交通情報の発信も計画しており、情報提供のさらなる充実化を図っていきます。



各種情報板やハイウェイラジオを通じて情報を提供

## 道路状況が事前にチェックできるウェブサービス「アイハイウェイ」を提供しています

2008年から、お出かけ前のお客さまに高速道路の情報をリアルタイムにお知らせするウェブサービス「アイハイウェイ」を提供しています。このサービスでは、わかりやすいマップを使った



### アイハイウェイ

ハイウェイ交通情報ケータイサイト

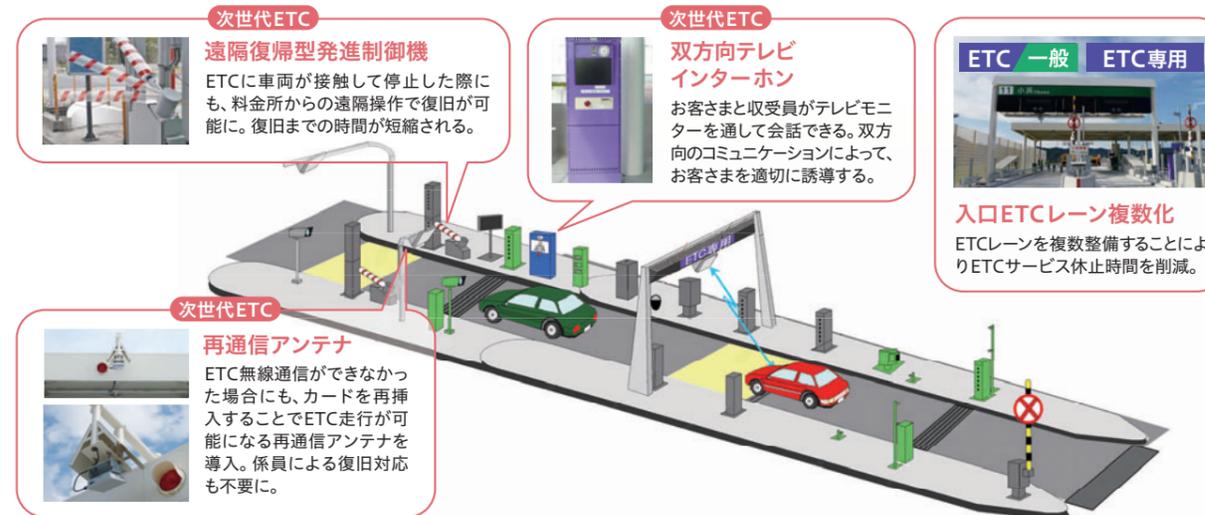
- 1 交通状況マップを確認
- 2 文字情報でも確認
- 3 通行止の解除をお知らせ
- 4 通行止解除の目安を確認
- 5 マイルート機能
- 6 高速道路の天気を確認
- 7 高速道路の映像を確認

<http://ihighway.jp>

NEXCO西日本エリア独自のサービス!



## 次世代ETC整備概要



交通状況の表示や道路映像、SA・PA駐車場映像のリアルタイム配信など、お客さまに便利な情報を提供しています。2011年11月からは冬季の冬用タイヤ規制や除雪作業、路面状況など、雪道情報サービスの提供も開始しました。

2011年度、アイハイウェイは携帯電話から1日平均3万人以上、パソコンからは1日平均約12万アクセスのご利用をいただきました。お客さまの利便性向上に向けて、2012年度にはスマートフォンへの対応を予定しています。

## 料金所の「安心」の追求

### 入口レーンにETCの複数設置を進めるとともに次世代ETCの導入を進めています

入口ETCレーンが1つしかない料金所ではこれまで、カード未挿入等によるトラブルやメンテナンス(維持管理)などでETCレーンが閉鎖されている時には、一般レーンのご利用をお願いしており、ご不便をおかけしていました。そこで、NEXCO西日本では、2015年度末を目標に、全体の98%にあたる396カ所の料金所の入口レーンで、ETCの複数設置を進めることにしています。

また2015年度末を目標に、全体の75%の料金所に次世代ETCを導入します。従来のETCでは、入口でETCカードが挿入されていない時には通行券をお渡ししていたため、対応に時間を要していました。これに対し、今後導入を進める次世代ETCでは、迅速にトラブルを解決し、円滑なレーン通行が可能になる各種機器を整備します。

次世代ETCの整備によって、トラブル対応でレーンが閉鎖された時の復旧時間は、現在の3~5分から1分程度に短縮され、ストレスのないETCサービスにつながると考えています。

## ステークホルダーコメント

四国管区警察局長総務監察広域調整部  
高速道路管理室  
有光 茂樹 様



### 高速道路の安全を確保するため緊密な連絡を日常的に取り合っています

四国地方の高速道路の広域管制業務を担う当室では、四国4県の県警察の高速道路交通警察隊や道路管理者であるNEXCO西日本と連携して、交通事故の防止策や渋滞対策、交通指導取締、交通事故・事件の捜査などに取り組んでいます。

交通管理者である警察と道路管理者であるNEXCO西日本とは、高速道路の安全確保を進めるうえで、車の両輪のような関係であり、両者の協働は欠かせません。日々協議を重ねるとともに、事故・事件を想定した合同訓練にも積極的に取り組んでいます。また、最近では、地図上で災害をシミュレーションする災害図上訓練(DIG)など防災対策にも注力し、全国的に高い評価を得ています。重大事故・事件や大規模災害が発生した際に緊密な連携が取れるよう、今後も対策強化にともに取り組んでいきたいと考えています。



お客さま

# 100%の安全・安心の追求(予防保全)

## 道路を安心してお使いいただくための対策に取り組んでいます

### 基本的な考え方

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・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。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めます。

### 構造物の老朽化対策

#### 構造物の延命・長寿命化を進めています

NEXCO西日本が管理する道路は、全体の30%以上(約1,000km)が開通後30年を経過しており、凍結防止剤の塩分の影響などによるコンクリート橋の鉄筋や鋼鉄橋の腐食、コンクリートの破損、塗装の劣化など、道路構造物の老朽化が深刻化しています。

そこで当社グループでは、NEXCO西日本と点検・補修計画の立案を行うエンジニアリング会社、維持・補修を行うメンテナンス会社の3者が協働で、こうした道路構造物の健全性確保に取り組んでいます。具体的には、付着した凍結防止剤の水洗いによる除去や桁の再塗装、老朽化した床板の架け替え・増厚など延命化を進めているほか、従来工法より高い品質

のコンクリートが得られるプレキャスト工法で製造したコンクリート床板※への架け替えを進めています。さらに、鋼鉄橋の腐食部分にアルミニウムマグネシウムを吹き付ける防錆処理、トンネル内設備のステンレス化など、高耐久材による補修・補強を実施し、道路構造物のライフサイクルコストの低減につながる効率的・計画的な長寿命化を図っています。

また、近年は、プレストレスト・コンクリート橋(PC橋※)の老朽化が、先行して導入してきたヨーロッパを中心に問題となっています。PC橋に使用されているPC鋼材は、コンクリートの内部にあるため、損傷の程度を正確に把握・評価することが困難です。そこで、約4,000のPC橋を保有・管理する当社では、PC橋の点検手法の確立と点検体制の構築を進めています。

- ※コンクリート床板：高速道路橋の舗装路盤(路面)を支える、約30~40cmの鉄筋コンクリート製の板
- ※PC橋：鉄筋コンクリートの橋桁にPC鋼材を配置しプレストレス(圧縮力)を与えることで耐荷重性を強化した橋梁

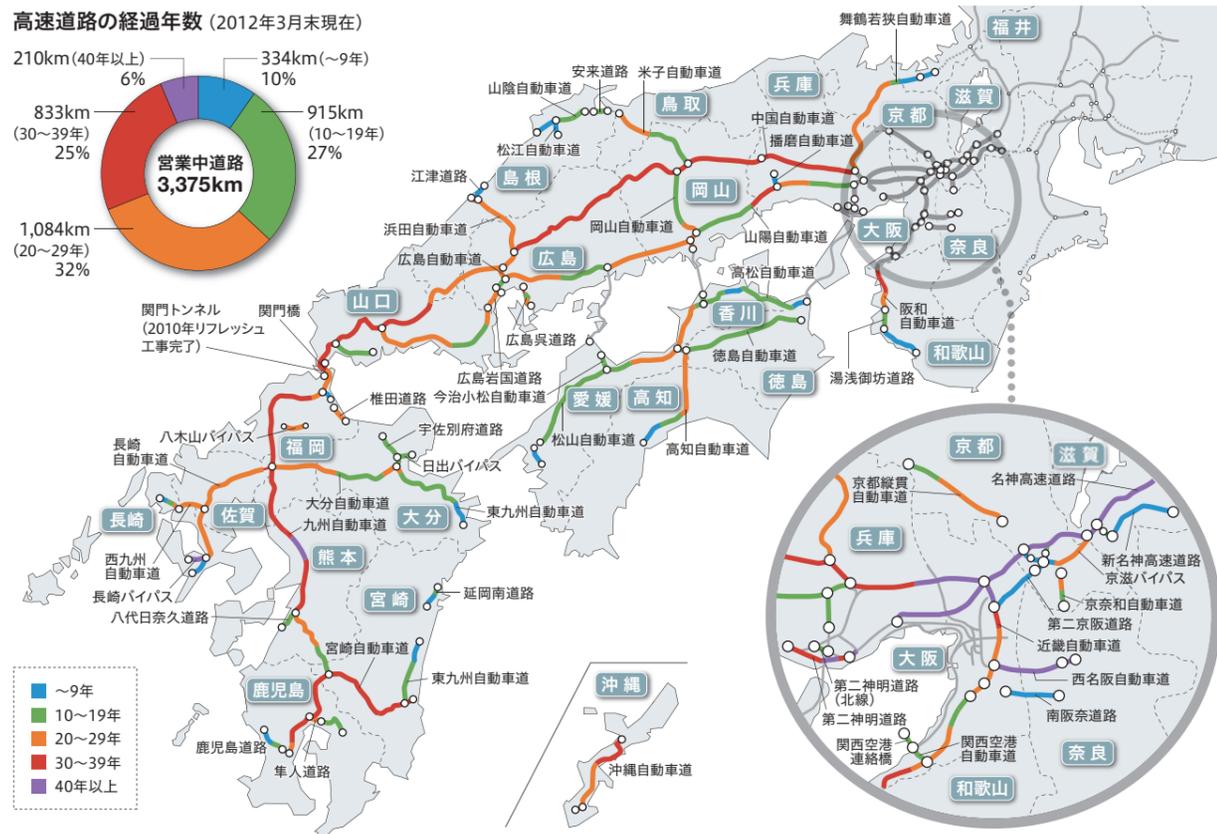
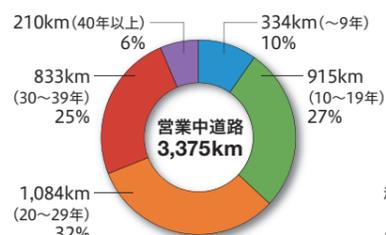
#### 劣化した橋梁床板の下面部(対策前、対策後)



対策前

対策後

### 高速道路の経過年数(2012年3月末現在)



### PC橋(イメージ)



PC鋼材の腐食 鉄筋コンクリート橋桁外面

### 事故対策と予防保全の両面でコンクリート片はく落防止に取り組んでいます

橋梁やトンネルなどの道路構造物から、老朽化したコンクリート片がはく落する事故が年間数件発生しています。コンクリートの耐用年数は100年とされていますが、コンクリート材料のバラツキなどによって、一律の耐用年数では計れないのが実状です。しかし、コンクリート片のはく落は重大事故につながる恐れがあるため、当社では、コンクリート面への繊維シート貼り付け、はく落防止ネットの設置などの対策を実施しています。

これらの対策によって、はく落は年々減少していますが、構造物そのものの劣化を根本的に防ぐものでないため、近年は予防保全にも注力しています。赤外線カメラ(トンネル内はハイビジョンカメラ)で構造物を撮影・解析する新技術を活用しコンクリートのひび割れ・はく落想定箇所を抽出することで、損傷箇所の迅速・的確な発見と予防保全処置に効果を挙げています。

### はく落対策施工面積とはく落件数



ハイビジョンカメラを用いたトンネル目地部の点検

### 災害に強い道路を目指して

#### 自然災害を想定した補強対策を実施しています

高速道路は地震などの自然災害の発生時に、人命救助や災害応急対策に必要な物資や資機材などを広域的に緊急輸送するための、極めて重要な道路と位置付けられています。当社では、災害に強い道路を目指して、橋脚への繊維シートや鋼板の巻き付けによる靱性・強度の補強などの耐震化を進めています。

一方、近年、異常降雨によるのり面崩壊が増えています。のり面崩壊による土砂の道路への流入は重大事故につながるため、こうした事故を未然に防ぐ対策に注力しています。例えば、過去に災害のあった地域などでは、のり面の排水機能を高める水抜きポーリング※やコンクリート枠を用いた変形抑止などの補強対策を実施しているほか、危険とされるのり面にあらかじめ計測機器を設置し24時間体制で状態を把握することで、補強対策や通行止めなどの事前対応を取るようになっています。



橋脚の耐震補強工事

※ポーリング：構造物を建設する前に地盤の性状を調査するため、地中に円筒状の穴を掘削する作業

### 豪雨災害からの迅速な復旧に努めるとともに災害対策をさらに強化していきます

2011年台風15号による豪雨では、松山自動車道・いよ西条IC~いよ小松JCT間のトンネル坑口付近で、道路区域外の斜面が崩壊し、約2万立方メートルの土砂が高速道路区域に流入、一時通行止めを余儀なくされる事態が発生しました。NEXCO西日本では、迅速な復旧作業に努め、災害発生から48時間以内に通行止めを解除することができました。

今後は、盛土の点検や周辺の溪流調査を実施し、こうした道路区域外からの災害に備えた対策も強化していきます。



松山道・いよ西条IC~いよ小松JCT間では、約2万立方メートルの土砂が、道路区域外から流入した。

お客さま

社会

投資家・国民の皆さま

社員

お取引先

環境保全

社会貢献

# お客さまサービスの向上

ニーズを把握し、お客さま満足度の向上に努めています

## CS(お客さま満足)活動方針

NEXCO西日本グループでは、「行動憲章」に基づいて、お客さま満足度(CS)の向上に取り組んでいます。また、新たに策定した中期経営計画の中では、2010年度にいただいたご不満の声(約1,000件)を2015年度までに半減するという目標を設定しています。加えて、2011年度からは「CSの基本はお客さまから目を離さないこと」をスローガンに掲げ、お客さまの声を的確に把握しグループ内で情報共有することで、事業全般の改善に取り組んでいます。

## お客さまの声を事業に反映

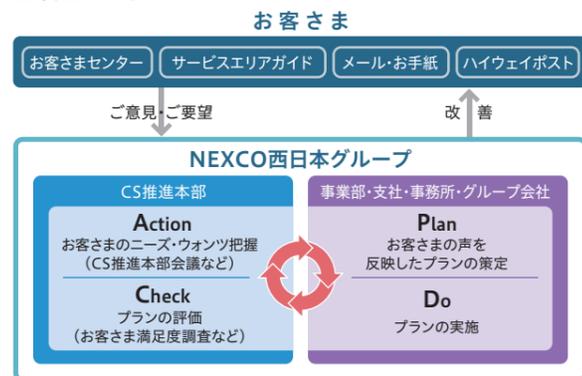
経営層が参加する「CS推進本部会議」を週1回開催しています

お客さまからいただいたご意見・ご要望は、内容に応じて担当部署が対応を検討しています。また、その後の対応・改善状況についても、社内システムでフォローできるようにしています。

また、お客さまのニーズに迅速に対応するため、2006年度から各部のCS担当と経営層を交えた「CS推進本部会議」を毎週(年間約50回)開催し、お客さまのご意見・ご要望に対する対応状況のチェックやさらなる改善策について議論し、対策を決定しています。

こうしたお客さまのご意見・ご要望を踏まえた改善事例は、ウェブサイトでも開示しています。

## CS向上のマネジメントシステム



## お客さまセンターの対応品質の向上に取り組んでいます

「NEXCO西日本お客さまセンター」は、高速道路に関する総合的な相談窓口として、24時間365日、年間約68万件の電話でのお問い合わせを、昼15~17名、夜5~6名の体制で受け付けています。2010年からは、9時~17時の間、英語でのお問い合わせにも対応しています。

さらに、2012年10月からサービスエリアガイド(エリア営業関係案内窓口)との統合を実施し、一元的な窓口を構築して、お客さまにわかりやすい案内サービスを提供していきます。対応するテレコミュニケーターは、正確、親切、さわやかな対応ができるよう外部の専門家による研修を受けています。また、対応の品質を継続的に向上させるために、専門会社による調査などを活用し、その結果を研修に活かしています。

また、お問い合わせが急増する通行止めの発生時などのご不便・ご不満を解消するため、ウェブサービス「アイハイウェイ」で、リアルタイムな交通情報を発信しています。アイハイウェイの利用を促進するため、各種媒体で告知するほか、お客さまセンターにいただいたお電話の接続待ちの間に、自動音声でアイハイウェイをご案内して誘導に努めています。



## 「お客さまの声」を郵送で投函いただけるようになりました

高速道路やSA・PAに対するお客さまからのご意見をサービス向上に反映させるため、すべてのSA・PAにハイウェイポストを設置しています。2011年度は、飲食店の味に関するご意見や接客・サービスに関するご要望を中心にご意見をいただきました。

ハイウェイポストは専用の記入用紙とともにSA・PA内に設置しており、従来は用紙に記入しその場で投函していただく方式でしたが、2012年3月からは、郵便はがきとしても使える記入用紙に変更し、郵送での投函も可能になりました。同時に、従来の選択中心の記入方式から自由記入中心の方式に変更し、具体的ご意見が伺えるように改善したことで、さらなるサービス向上に努めます。

今後はQRコード※などを利用したウェブからの入力方法も検討していきます。

※QRコード: 縦横方向に情報を持つ二次元の情報コード。通常のバーコードに比べ格納できる情報量が多く、数字だけでなく英字や漢字などの情報も格納できる。

## 約73万件のお客さまの声をいただきました

2011年度にいただいたお客さまの声は約73万件で、そのほとんどが料金やETCに関するお問い合わせであり、ご意見・ご要望が約2,800件(うち「ご不満の声」は770件)、お褒めの声が約1,100件でした。

2006年度以降「ご意見・ご要望」が減少しており、お客さまの声をサービスや事業活動に反映できていると考えています。

いただいたお客さまの声とご意見・ご要望(単位:件)



## お客さまの評価を確認

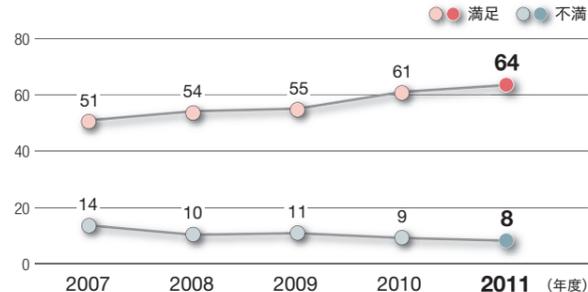
お客さまニーズを把握し、今後のCS向上活動に反映させるために、満足度調査を実施しています

お客さまのニーズを今後の施策に反映するために、毎年「お客さま満足度調査」を実施しています。2011年度は、5,024名のお客さまにご協力をいただきました。

調査の結果、「ETC割引」の満足度が低下した一方で、「ETC動作の正確性」と「SA・PAの飲食サービス」についての満足度が向上しました。また、SA・PAの駐車マナーやトイレの清潔さの改善などに関するご要望も多く寄せられました。

今後も調査を継続し、お客さまニーズを把握し、お客さまに喜んでもらえる取り組みにつなげていきます。

NEXCO西日本に対する総合的な評価(単位:%)



## お客さまから重点的に改善を求められている主な項目

- 事前の工事情報の提供
- ETC割引の充実度
- 路面補修
- ETCレーンの入りやすさ
- 通行料金の水準

上記に関する情報は、NEXCO西日本ウェブサイトでもご覧いただけます。  
<http://corp.w-nexco.co.jp/activity/cs/research/>

## FEATURE

### お客さまのご意見・ご要望の改善紹介

### 迷いやすいと指摘を受けて、広島北JCTの案内標識を変更しました

広島方面から戸河内方面をご利用されるお客さまから、広島北JCT手前の案内標識において、「山口・大阪」と遠方の目的地だけでなく近い目的地も案内してほしいとのご意見を受け、立体的な図形として直近及び主要なIC名を示した標識に変更しました。(2011年11月)



### ETC利用照会サービスをリニューアルしました

「表示期間を延長してほしい」「有人レーン<sup>⑧</sup>の出口での支払時は反映されない」「月ごとの合計額を表示できないか」「特別な料金制度の割引額を反映してほしい」などといった多くのご意見を受け、高速道路各社で検討し、新しい利用照会サービスの運用を開始しました。(2012年1月)

その他改善事例は、ウェブサイトでも紹介しています。  
<http://corp.w-nexco.co.jp/activity/cs/>

### ステークホルダーコメント

福山通運株式会社 運行管理部長  
藤永 興作 様



### 交通事故の防止に必要な不可欠なサービスエリアのさらなる充実を

当社グループでは、1日平均約15,000人のドライバーが約4万トンの荷物を運んでおり、多くの者が高速道路を利用しています。そんな当社グループにとって最も重要な社会的責任のひとつが、交通事故を起こさないということです。そのため、高速道路を長時間運転するドライバーには、SA・PAで適切に休憩を取るよう教育を徹底しています。最近のSA・PAは、瀬戸PA(上り線)にシャワーステーションが設置されるなどサービスが向上しており、うれしく思っています。一方で、週末になるとSA・PAが混雑し、駐車場所をなかなか見つけられない場合があります。混雑が続くSA・PAでは、駐車場の増設を希望します。

## グループ全体のCS向上活動

### オピニオンリーダーからご意見をお聞きしています

お客さまに提供すべきサービスなどについて、「NEXCO西日本CS推進オピニオンリーダー意見交換会」を開催して、さまざまな立場の有識者からご意見をいただく機会を設けています。

2011年度は9名の方々による意見交換会を3回実施し、高速道路へのニーズについて活発な意見交換が行われました。

### CS意識の向上に、研修や講座を開催しています

NEXCO西日本グループでは、CS意識向上研修やCS推進大会、グループ会社へのCS出前講座など、さまざまな方法で社員のCS意識向上に取り組んでいます。

2011年度は、新入社員と初級管理職を対象に、CS意識向上研修を実施しました。また、グループ全社から約150名が参加したCS推進大会では、事例発表と優秀事例の表彰、外部講師による講演を実施しました。CS出前講座については、お客さま窓口での対応姿勢の統一などをテーマに、パートナー会社の研修や西日本高速道路サービス・ホールディングス(株)店長会議などに合わせて、計3回実施しました。このほか、現場社員を含めた意見交換会を開催し、CSに関する現場の課題抽出にも取り組みました。

今後は、CS推進大会の参加者を拡大してグループ全体のCS活動をさらに推進するとともに、各現場のCS課題の共有・解決に向けて、支社・本社関係部署が連携して支援を強化していきます。



CS意識向上研修の様子

## 料金所におけるCSの追求

### 笑顔とおもてなしの心で総合サービスに努めます

料金収受をはじめとして料金所でのお客さまサービスを行っているNEXCO西日本グループのサービス会社では、笑顔での挨拶を接客の基本として迅速かつ正確な料金収受を徹底しています。また、NEXCOグループの使命や目的、料金制度やETCに関する知識を習得するためのeラーニング研修を実施し、CS向上に努めています。

また、お客さまからのお問い合わせに適切に案内できるよう、日頃から周辺観光地などの情報収集に努めるとともに、季節感のある飾り付けやおもてなしなど、ドライバーの皆さまに気持ちよくご利用いただけるような取り組みを行っています。

## SA・PAの「お客さま満足施設」への変革

### 多様化するニーズにお応えするSA・PAを目指します

当社では、お客さまの多様なニーズにお応えするため、SA・PAを「お客さま満足施設」に変革することを目指しています。

店舗リニューアルや施設の改善、新たなサービスの開発に努め、くつろぎ・楽しさ・賑わいをお客さまに提供すると同時に、高速道路と地域との結節点として、地域からも愛され、喜ばれるSA・PAを目指しています。

### SA・PAブランド化がスタート、『モテナス』ブランドを6店舗で展開しています

隣接する数カ所のSA・PAで構成される1つの「ゾーン」の中で、地域性や交通特性などを踏まえて店づくりや品揃えなどに変化をつける、SA・PAの「ブランド化」を進めています。現在、日常のご利用においてご満足いただけるサービスを提供する「Bブランド(ベーシックエリア)」、基本的なサービスに多彩なサービス機能を追加した「Aブランド(アドヴァンストエリア)」、特別なコンセプトを持ち、旅の目的地となる「Sブランド(スーパー、スペシャルエリア)」の3ブランドの展開を順次進めています。

計画初年度の2011年度は、「Bブランド」店舗を「笑顔」と「おもてなしの心」を表現した『モテナス』と名付け、コンセプトをイメージしたブランドマークとともに展開。名神高速道路・黒丸PA(上り線)などグループ会社が運営する6店舗でサービスをスタートしました。今後、2015年度末には51店舗に『モテナス』を拡大します。

また、『モテナス』ブランドのスタートに先行して、グループ会社が運営する店舗の統一サービスとして、ワンコインメニューや一店逸品メニューの提供、ポイントカードなどのお得なサービスと、食品アレルギー表示などにより安全・安心を提供しています。

※ アレルゲン:食品に含まれる、アレルギーを引き起こす物質

### リニューアルオープンした「モテナス基山(下り線)」



モテナス基山(下り線)外観



笑顔で「おもてなし」



モテナスランチ

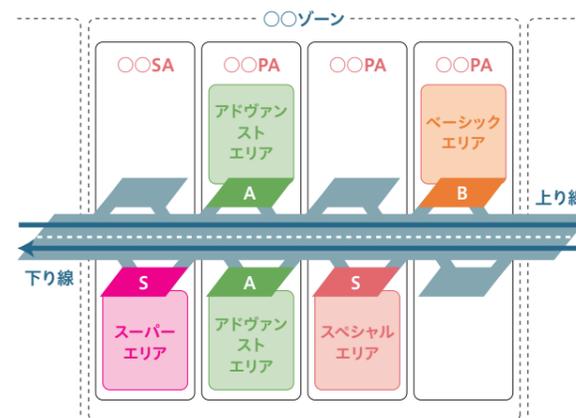


お休み処



明るくゆったり店内

### 各ブランドの特徴



#### Bブランド(ベーシック)

ビジネスユースをターゲットに、おもてなしの心、明るくゆったりした雰囲気、商品の充実を創出するために、ワンコインランチやこだわりスナックのオリジナル商品、手づくり感のある一店逸品メニューを展開します。

#### Sブランド(スーパー)

アドヴァンスト機能をさらに強化し、地域有名店や専門店を取り入れた、楽しさが実感できる複合型商業施設です。エリア内の景勝を活かし、エリアを単なる通過点ではなく、目的地にランクアップさせていきます。

#### Aブランド(アドヴァンスト)

レジャーユースを重視し、ベーシック機能をさらに強化するとともに、地域の情報発信と地域農産物の販売など、地域の特色を活かした特別なひとときを体感していただきます。

#### Sブランド(スペシャル)

エコロジーや地域の特産品等をテーマに、太陽光発電、省エネ技術導入や特産品に特化した店舗づくりなど、特別な機能を追加したコンセプトエリアで楽しさを実感していただきます。

## 食品アレルギー表示を実施しています

お客さまに安全・安心な「食」を提供する取り組みとして、2011年12月から、当社管内のSA・PAのレストラン、スナックコーナーなどで、食品アレルギー7品目と主要食材4種(牛、豚、鶏、魚)について、統一デザインによるわかりやすい食材表示を実施しています。

### わかりやすいイラストによる食材表示

アレルギー食材7種

エビ	乳	カニ	小麦
落花生	そば	卵	

主要食材4種

牛	豚	鶏	魚

これらは、英語・韓国語・中国語でも表記し、海外からのお客さまへも配慮しています。

## 7カ所目のシャワーステーションがオープンしました

長距離をドライブされるお客さまへの「疲労回復サービス」の充実として、コイン式のシャワーやランドリー、マッサージチェアを備えたシャワーステーションの設置を進めています。2011年2月には、管内7カ所目のシャワーステーションが山陽自動車道・瀬戸PA(上り線)にオープンしました。



山陽自動車道・瀬戸PA(上り線)に新しく設置されたシャワーステーションの設備

## ハイウェイホテル2号店がオープンしました

SA・PAの宿泊施設「ハイウェイホテル」は、高速道路の外に出ずに気軽にご利用いただける、周辺の観光・レジャー、ビジネスなどに便利な宿泊施設です。

関門橋・壇之浦PAの1号店に続き、2011年11月1日に、2店目となる「ファミリーロッジ旅籠屋 宮島SA店」が、山陽自動車道・宮島SA(上り線)にオープンしました。



ファミリーロッジ旅籠屋 宮島SA店

## 一般道から立ち寄れるウェルカムゲートを整備しています

SA・PAを地域のふれあいの場としてご利用いただけるよう、2005年度から「ウェルカムゲート」を整備しています。

これは、一般道からSA・PAに自由にお立ち寄りいただき、施設が利用できるように設けた出入口で、55カ所に設置しています。

今後も新たな整備を計画するとともに、既設箇所については、利用状況を考慮したうえで、地域の皆さま向けの外部駐車場の拡充を図っていきます。



山陽自動車道・龍野西SA(下り線)ウェルカムゲート



## お客さまサービスの向上

### インフォメーション機能の充実に取り組んでいます

SA・PAのインフォメーションでは、さまざまな角度からお客さまサービスの向上に日々取り組んでいます。

インフォメーション機能の充実としては、施設の案内や道路情報の提供はもちろん、周辺の観光地やイベントのパンフレットを用意しています。また、明快なアナウンス技術を習得する研修や、お身体の不自由なお客さまへの適切な案内方法を学ぶ研修を実施するなど、対応スキルの向上にも力を入れています。さらに、AED(自動体外式除細動器)とハイウェイメディカルコール※についても、全インフォメーションで設置を完了するなど、万が一の際の備えも強化しています。

2011年度は、海外からのお客さま向けに、英語・韓国語・中国語の地図を新たに配布しました。今後は、タブレット端末※を利用したカウンター外での各種情報の提供や、ペビーコーナーの設備向上など、便利できめ細かなサービスの実現に取り組んでいきます。



地域情報の提供



AED

ハイウェイメディカルコール

※ハイウェイメディカルコール: 高速道路をご利用中に病気や怪我への応急手当など緊急の医療相談や医療機関の受診が必要になった場合に、インフォメーションカウンターに設置している専用電話から無料でご利用いただける医療相談サービス

※タブレット端末: タッチパネルで操作する薄型情報端末。持ち運びやすさ、操作の分かりやすさの点で、パソコンよりも手軽に利用できる。

### 地産地消への取り組み

#### 「ご当地井ぶり王決定戦」を開催しました

高速道路を利用されるお客さまに、地域の食材を楽しんでいただき、食材をPRすることで地域の農業・水産業を支援する初のイベント「ご当地井ぶり王決定戦」を開催しました。

当社管内の146店舗が、地域の食材を活かした自慢の井

ぶりで各地区の予選に挑み、勝ち残った6店舗が2011年11月決定戦に臨みました。決定戦は大阪城公園でのラジオ大阪のイベントの一部として開催し、ご来場者の投票で西日本一のご当地井ぶりを決定しました。今後も、地域の食材、地域の特色を活かしたさまざまなイベントを実施予定です。



ご当地井ぶり王決定戦の様子



グランプリに輝いた壇之浦PAの「壇之浦名物開運招福丼」

### 農業普及指導員等研修を実施し地域連携・地産地消のパートナー関係を強固にしました

当社グループでは、2011年11月15～18日に、国や都道府県が育成する、生産者における事業化の推進や支援等を行う普及指導員等向けの研修を、(社)食品供給研究センターとの連携で実施しました。実施にあたっては、一般の市場とは異なる高速道路のSA・PAを研修の場とすることで、生産者サイドにおける加工や販売など事業の多角化や高度化を目指す際の知識・ノウハウの向上等に寄与するとともに、利用者サイドからの要望や新たなノウハウについて、今後の事業展開に役立てることを目的としてさまざまな立場から討議・意見交換をさせていただきました。

具体的には、舞鶴若狭自動車道・西紀SAの営業施設や中国自動車道・赤松PAの「やさしい村」を視察し、店舗づくりやメニュー、品揃えなどの考え方を学びました。また、課題解決能力を養成するため、高速道路およびSA・PAの強みを活かす企画を立案する研修プログラムも実施されました。

研修後は早くも、個別の商品提案やイベントの相談が、研修に参加した普及指導員から持ち込まれています。NEXCO西日本グループにとっては、地域で農業関係者と深い結びつきを持つ普及指導員との間に、ともに地域連携・地産地消に取り組むパートナー関係を築く貴重な機会となりました。



舞鶴若狭自動車道・西紀SAで、天恵フーズ(株)さまから店舗の概要と取り組みをご説明いただきました。



最終日には、和やかなムードで意見交換を行いました。

## 多様な価値の提案と提供

### 新たな事業に取り組み、高速道路が持つ可能性を広げます

#### 高速道路を利用した観光サービスの拡大

##### 旅行業の拡大に取り組んでいます

高速道路を利用して快適なドライブ旅行を楽しんでいただくために、2009年度から旅行事業の宿泊予約サイト「みち旅」を立ち上げ、宿泊施設の紹介や宿泊予約サービスを提供しています。2012年3月現在の提携施設数は1,500施設を超え、提携施設からも高い評価をいただいています。

2011年度は、新たに高速道路沿線の観光スポットの周遊や体験型レクリエーション、道路事業見学などをパックにしたバスツアー「みち旅ハイウェイツアー」を販売し、多数のお客さまに参加いただきました。今後もお客さまに楽しんでいただける企画を提案・実行していきます。



ハイウェイツアー関西の様子。普段は体験できない特殊車両への乗車を体験いただきました。

#### 高速道路管理のノウハウを活かした業務受託

##### 大阪府道路公社が保有する2路線についてETC関連事業を受託しました

NEXCO西日本グループでは、これまで培ってきた高速道路管理のノウハウを新たな事業に結びつける取り組みとして、一般有料道路の管理・保守などの業務の受託を推進しています。

2011年度は、大阪府道路公社が管理する有料道路2路線について、ETC設備の更新および保守業務、ETC予告アンテナの新設工事などを受注しました。

また、高速道路を高架でまたぐ一般道である跨高速道路横断橋(OV)についても、OVを管理する地方自治体からその点検業務を受託しています。2011年度は、新たに草津市、高知市から業務委託を受けました。

今後も高速道路管理のノウハウや技術を活かした業務を提案していきます。



高所作業車による点検作業



目視での点検

#### 道路管理に関する業務受託

有料道路	業務内容
南阪奈有料道路	土木維持管理(土木清掃・雪氷対策・維持修繕)、設備保守業務、ETC保守業務、ETC設備更新・増設
堺泉北有料道路	ETC保守業務、ETC設備更新・新設、ETC予告アンテナ新設
京都縦貫自動車道	ETC保守業務、ETC予告アンテナ新設
ながさき出島道路	トンネル側壁清掃、トンネル排水施設清掃

一般道路	区間	業務内容
小郡萩道路(一般国道490号)	美祢東JCT～絵堂IC	道路の維持管理、交通管理
山口宇部道路(県道6号山口宇部線)	朝田IC～宇部東IC	道路の維持管理、交通管理
広島中央フライトロード(県道73号広島空港線、県道49号本郷大和線)	河内IC～大和南IC	交通管理に関する業務
松江だんだん道路(一般国道485号松江第五大橋道路)	松江JCT～西尾IC	交通管理に関する業務
県道大見吉津仁尾線	三豊鳥坂IC	地域活性化ICの維持管理

#### SA・PAの管理ノウハウを活かし、公設観光施設の指定管理者として、管理運営を受託しています

当社グループでは指定管理者として、SA・PAの管理実績や施設等維持管理のノウハウを用いて、過疎化が進む高知県大豊町の拠点観光施設「ゆとりすとパークおとよ」と「道の駅大杉」を管理運営しています。事業開始初年度の2011年度は、入場者数を2010年度の約27,000名から約37,000名と約36%増加させ、多くの方に大豊町の魅力を感じていただくことができました。

また、造園管理のノウハウを活かして、地域と一体となったアグリ事業へも参画しています。ブルーベリー栽培やシイタケ栽培を行い、地域の新たな雇用創出にも貢献しています。

今後、大豊町との連携協力をグループで支え、地域とのつながりをより強めながら、農業事業の推進により地域の新たな雇用と賑わいを創出していきます。



ゆとりすとパークおとよ



ベリー農園