

# 各分野での経験に基づく 貴重なご意見をいただきました。

## 昨年いただいたご意見とその対応

テーマ① 安全・安心の追求	
2012年にいただいたご意見	ご意見を受けてのNEXCO西日本の取り組み
故障車情報の発信迅速化と表示に工夫を	マルチカラー情報板を整備し、マルチメディア放送の活用による情報提供も目指す
スペアタイヤ不搭載の車の増加など、環境の変化に対応を	事故・故障等で車外に出たお客様の死亡事故が多発したことを受け、啓発活動を強化
シートベルト着用率向上のために関係機関と連携して注意喚起を	「DRIVE&LOVE」プロジェクトに加え、関係機関との連携で衝突実験機によるイベントを実施
自動車をライフラインと捉え災害時の対策を	西日本の全24府県と相互協力協定を締結し、災害対応力を強化

テーマ② 事業創造へ向けて	
社内で蓄積されたノウハウから生まれたアイデアの事業化に向けた組織づくりを	「ウルトラファインパブル水」事業で新会社を設立。重点取り組みアイデアを選定し、経営資源を集中
新サービスの企画のため国・自治体との連携を	企画割引制度を活用し、自治体と連携した周遊割引を2012年7月から順次実施
事業創造アイデアの具体化では企業の姿勢を伝える工夫を	「やまごころ周遊記」を通じ「地域との共生」に貢献
社員が自ら考え、行動する風土づくりを	「TAS(Think Action Speed)運動」を全社で推進したほか、「創造力」「考える力」を研修の重点強化としてテーマ化

テーマ③ 環境への配慮	
節電に向けたいっそうの努力を	トンネル等道路照明の節電を推進したほか「エコエリア山田」では各種省エネ機器を設置
ソーラービジネスへの参画を	太陽光発電設備の設置・実験を推進するとともに、バイオマスエネルギーの活用も目指す
SA・PAを環境について考えるきっかけづくりの場を	「エコエリア」としてリニューアルされた山田SAを、環境活動の情報発信の場として活用
若年層にも情報が届くような工夫を	リーフレットタイプのレポートダイジェスト版をSAにて配布、お子さま向けに「おしごと図鑑」を発行、Facebookページを開発

## 2013年の「ご意見をいただく会」を開催するにあたって

### SA・PAのブランド化の具体化を踏まえ「SA・PAの変革」を新たにテーマに加えました

NEXCO西日本グループでは、自らの社会的責任を果たしていくためにはステークホルダーとの対話が必要不可欠だと考え、2011年から「ご意見をいただく会」を開催しています。この会では、ステークホルダーの皆さまとの対話を通じて社会からの期待・要請を把握し、経営や事業に活かすとともに、将来のイノベーション(革新)へとつなげることを目指しています。

2013年は、2012年に引き続き実施した「安全・安心の追求」「環境への配慮」の2テーマに加え、中期経営計画2015で示したSA・PAのブランド化が具体化してきたことを踏まえ、「SA・PAの変革」を新たにテーマに加えました。

## 2013年の「ご意見をいただく会」を終えて

### ステークホルダーの皆さまからいただいたご意見を、今後の事業活動に活かしていきます

当日は、前回(左表)のご意見に対する進捗と今後の取り組みを参加者の皆さまにご説明するとともに、皆さまのご経験に基づく有益な示唆を多数いただきました。

いただいた貴重なご意見や高速道路への期待は、経営幹部をはじめグループ全社にフィードバックするとともに、今後の企業活動の中で活かしていきます。

## テーマ① 安全・安心の追求

### ステークホルダーの皆さま



澤田 均氏 近鉄バス株式会社 取締役社長  
森本 康司氏 センコー株式会社 取締役執行役員 安全品質環境担当  
脇畑 賢氏 一般社団法人 日本自動車連盟 関西本部 事務局長



### NEXCO西日本グループ参加者



北田 正彦 保全サービス事業部長  
村尾 光弘 建設事業部長  
小橋 慶三 経営企画部 次長

(注)所属・役職は、2013年3月時点のものです。

## 新たにいただいた主なご意見とNEXCO西日本グループの回答

### ご意見①

#### 構造物からの落下被害防止対策を

構造物に何らかの異常が生じて、コンクリートのはく落やアンカーボルトの脱落などが発生した場合でも、通行者など第三者の安全を守るような対策を行ってほしい。

### ご意見を受けて

#### フェールセーフを設計の段階から取り入れています

新規の道路建設については、フェールセーフを設計の段階から取り入れるように努めています。また、供用している道路についても、橋梁やトンネルからはく落したコンクリート片やボルト等の落下による第三者被害が起らないよう、点検を徹底するとともに、フェールセーフ対策を実施しています。

### ご意見②

#### 高速道路の長寿命化に取り組んでいるアピールを

東日本大震災や関越自動車道の高速度バス事故、中央自動車道の笹子トンネル事故などを通じ、高速道路の安全・安心に対する国民の関心が集まっている。高速道路の長寿命化について、もっとアピールしてほしい。

### ご意見を受けて

#### わかりやすい情報発信の仕組みづくりを進めます

2012年11月にNEXCO西日本・中日本・東日本の3会社共同で、「高速道路資産の長期保全及び更新のあり方に関する技術検討委員会」を立ち上げました。委員会での検討の結果は2013年秋をめどにまとめられる予定ですので、これからの長期保全の取り組みについて、わかりやすく国民の皆さまにお伝えするよう努めてまいります。

### ご意見③

#### 事業活動に活用できるリアルタイムな道路情報を

事故や渋滞のリアルタイムな情報を入手して定時便の運行に組み入れていくような活用方法はできないか。事故で車が停滞したら、どの出口を使って目的地へ向かえばよいかなどの情報を速やかに入手したい。

### ご意見を受けて

#### ウェブサービスやプローブデータを活用していきます

現在提供中のウェブサービス「アイハイウェイ」では、交通状況をわかりやすいマップを使って表示するほか、道路やSA・PA駐車場の映像をリアルタイムに配信しています。また、プローブデータ\*の利用についても、渋滞箇所や異常の発見、ヒヤリハットの防止に活用するべく検討を進めています。

\*プローブデータ:GPS(全地球測位システム)などを利用して得られる個々の車両の速度等の情報。

### ご意見④

#### どうして日本の高速道路は建設費が高くなるのか?

日本の高速道路の建設には、諸外国に比べて非常にコストがかかっていると言われ、通行料も諸外国に比べて高い。なぜそんなにコストがかかるのか。

### ご意見を受けて

#### 地震対策に加え、複雑な地形がコスト高の要因になっています

日本では、山や川が多く地形が複雑なために、橋梁やトンネルが多数必要となるとともに、地震が多いことから、耐震機能も高いものとする必要があるため、コスト高となることは否めません。そういった中でも、コストが縮小となるような新技術、工法の採用を図っています。



開催日:2013年3月8日  
出席者:ステークホルダーの皆さま9人  
NEXCO西日本グループ8人

## テーマ② SA・PAの変革

### ステークホルダーの皆さま



植田 敏夫氏 成生 達彦氏 万年 美恵氏

**植田 敏夫氏** 神姫フードサービス株式会社 代表取締役社長  
**成生 達彦氏** 京都大学大学院 経営管理研究部 教授  
**万年 美恵氏** 株式会社神戸ポートピアホテル 経営企画部 品質戦略 副支配人



### NEXCO西日本グループ参加者



竹下 育朗 松村 郁夫

**竹下 育朗** 事業開発部長  
**松村 郁夫** CS推進部長

(注)所属・役職は、2013年3月時点のものです。

### 新たにいただいた主なご意見とNEXCO西日本グループの回答

#### ご意見①

##### 一般利用者へのブランド周知が課題

SA・PAを地域性や交通特性に応じて3つのブランドに区分するということが、その違いを利用者にどう周知していくのか。サービス・快適性の向上も重要だが、その結果、特定のSA・PAだけが混雑して休憩が取りにくくなってしまっている。混雑状況を周知することはできないか。

#### ご意見を受けて

##### 安全と快適の高いレベルでの両立を追求しています

各ブランドを示すロゴマークを作成し、お客さまへの周知に努めております。また、SA・PAの混雑状況をお知らせするため、ウェブサービス「アイハイウェイ」で、主要なSA・PAのライブ映像を提供しています。

#### ご意見②

**ビジネスパートナーを含めた従業員にNEXCO西日本グループの一員という意識を**ホテルでは、部門を超えて、いつも「ホテルの代表であり、顔」としての意識で行動するよう、従業員に教育している。高速道路でも、テナントも含めたすべての従業員が、「NEXCO西日本グループの一員」という意識を持ってもらうことが大切ではないか。

#### ご意見を受けて

##### 一体感を高めるため、交流促進に努めていきます

テナント会社にご参加いただく接客コンテストなどを実施し、接客技術の向上とその動機付けを図っております。また、お客さまからいただいたご意見やお褒めの言葉は、ビジネスパートナーとも共有し、一体感を高めております。今後も、テナント会社同士の交流の促進にも努めてまいります。

#### ご意見③

##### ステークホルダーとの連携を強化して地域の活性化へさらなる貢献を

「高速道路を核としたまちづくり」という意識のもと、自治体との連携の強化を。NEXCO西日本グループとビジネスパートナー、地域の人々とが三位一体となることで、地域の活性化に貢献して欲しい。

#### ご意見を受けて

##### 地域活性化につながる企画を実施していきます

SA・PAが地域の情報発信基地やふれあいの場となるような取り組みを進めています。2012年には、自治体と連携した広域観光連携キャンペーン「やまごころ周遊記」を実施しました。2013年も引き続き実施するとともに、地域活性化につながる地域と連携したさまざまな企画を実施してまいります。

#### ご意見④

##### ガソリンスタンド撤退問題への対応を

特に過疎地域では、ガソリンスタンドの撤退が深刻な社会問題となっている。地域の人々が使えるよう撤退したSAのガソリンスタンドを再開するなど対応することはできないか。

#### ご意見を受けて

##### 社会問題の解決に向けて地域と連携していきます

岡山自動車道・高梁SAでは、地域の事業者のご協力により、営業を中止していたガソリンスタンドを再開することができ、高速道路のお客さまにご利用いただけるようになりました。今後とも、ご提案の内容も含めて地域と連携した取り組みを進めてまいります。

## テーマ③ 環境への配慮

### ステークホルダーの皆さま



川邊 仁美氏 辻本 健二氏 松室 平雄氏

**川邊 仁美氏** 朝日放送株式会社 ラジオ局 ラジオ業務センター 編成業務課長  
**辻本 健二氏** 公益財団法人 関西生産性本部 専務理事  
**松室 平雄氏** 株式会社朝日エアポートサービス 調査役



### NEXCO西日本グループ参加者



相葉 忠一 中根 正治 瀬崎 良介

**相葉 忠一** 環境部長  
**中根 正治** 広報部長  
**瀬崎 良介** NEXCO西日本サービス・ホールディングス 店舗企画部長

(注)所属・役職は、2013年3月時点のものです。

### 新たにいただいた主なご意見とNEXCO西日本グループの回答

#### ご意見①

##### エコ設備のさらなる普及のための課題は?

大分自動車道・山田SAは、自然エネルギーの活用をはじめ、省エネ機器・エコ資材の導入、リターンブル箸の利用等の3R<sup>®</sup>を実践しており、素晴らしい取り組みだと思う。効果のあるものはほかのSA・PAでも取り入れていくと思うが、設置費用に対する効果はいかがなものか。

#### ご意見を受けて

##### 効果と経済性のバランスに配慮しながら推進します

2012年11月にリニューアルオープンした「エコエリア山田」は当グループのエコエリア構想を具現化したSAです。エコ設備の設置費用はやや割高なもの、一定期間の使用で十分回収できるものです。環境面・社会面の効果と経済性のバランスを考慮しながら、SA・PAや料金所の建替や新設に合わせ、エコ設備を展開していくことを検討しています。

#### ご意見②

##### ソーラーエネルギーの積極活用は?

SA・PAの建物の屋根やエリア内斜面、料金所、高速道路の遮音壁への太陽光発電設備の設置等を進め、CO<sub>2</sub>削減などの効果を上げていくと伺った。ソーラーパネルは、もっと設置できる場所があるのではないか。

#### ご意見を受けて

##### 遮音壁へのパネル設置について実証実験を進めています

2013年3月現在、SA・PAをはじめ39カ所に太陽光発電設備を設置し、その電力(総発電量:約2,200キロワット)を自社設備で活用することで、CO<sub>2</sub>排出量を抑制しております。遮音壁へのソーラーパネル導入については、山陽自動車道の淡河PAと三木SAで実証実験を開始するなど、実用化へ向けた具体的な検討をしています。

#### ご意見③

##### 「新名神」の建設予定地での環境保全活動を継続的な取り組みにしてほしい

「新名神」の建設予定地にあるヨシ原での環境保全活動について、今回初めて詳しく説明を受けた。自分たちの子どもや孫の時代のことまで考えている点は、高く評価できるので、是非、継続していただきたい。

#### ご意見を受けて

##### 地域の皆さまと連携した環境保全活動に取り組みます

現在建設中の新名神・大阪府域の淀川の河岸、鶴殿と上牧地区に自生するヨシ<sup>®</sup>は、雅楽の楽器「箏<sup>®</sup>(ひちりき)」の蘆舌(ろぜつ/リード部分)に使われる貴重なものです。このヨシ原を保全するため、「鶴殿ヨシ原の環境保全に関する検討会」を設置しました。地域の皆さまと連携を図りながら、引き続きヨシ原の保全をはじめとした地域の環境保全に努めてまいります。(12ページ参照)

#### ご意見④

##### 「つなぎの森」にグループ以外の方にも参加を呼びかけては?

各地で行っている「つなぎの森」に、多くの方が参加されている。この取り組みに参加したいと思う人も多いのではないか。NEXCO西日本グループ以外の方にも呼びかけを行い、参加対象を広げてみてはどうか。

#### ご意見を受けて

##### 自治体の方々を通じた参加の呼びかけを行っています

「つなぎの森」では、CO<sub>2</sub>削減や土砂災害の防止、さらには動植物の生息域の保全という願いを込め、自治体の方々を通じて地元の方々にも参加の呼びかけを行っています。2012年度はPTA連絡協議会、企業の方々にご参加いただき、一緒に植樹や下草刈りなどを実施しました。