



各分野のステークホルダーの皆さまからの貴重なご意見を改善に活かしています。

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。2014年は、10人のステークホルダーの皆さまにお集まりいただき、「安全・安心の追求」「SA・PAサービスの多様化」「環境への配慮」の3テーマに分かれて開催しました。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。

2013年にいただいたご意見とその後の取り組み

	ご意見	ご意見を受けての取り組み (→関連する報告)
テーマ① 安全・安心の追求	構造物からの落下被害防止対策を	はく落したコンクリート片やボルトなど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。 (→P33 ■ 老朽化した高速道路の計画的な保全)
	高速道路の長寿命化に取り組んでいるアピールを	当社グループの保全事業システムの構築による予防保全への取り組みや「長期保全等検討委員会」の提言をウェブサイトで公開するなど、国民の皆さまにお伝えするよう努めています。 (→P7 ■ 特集1「老朽化した高速道路の保全」、→P55 ■ ウェブサイトによる情報発信)
	事業活動に利用できるリアルタイムな道路情報を	ウェブサービス「アイハイウェイ」で、より便利な情報の発信に努めているほか、プローブ情報を渋滞箇所や異常の発見に活用するべく検討を進めています。 (→P37 ■ 交通安全の確保、→P39 ■ 道路交通情報の提供)
	どうして日本の高速道路は建設費が高くなるのか?	日本では、地形が複雑で構造物が多数必要であり、かつ耐震性能を高めるため、コスト高となる状況となっていますが、新技術・新工法を採用し、コスト削減と高品質の両立を図っています。 (→P35 ■ 新技術による点検・補修、→P35 ■ さらなる新技術の研究・開発)
テーマ② SA・PAの変革	一般利用者へのブランド周知が課題	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います。また、ブランド名を冠した「モテナス特得フェア」などのイベントを開催し、さらなる周知に取り組んでいます。 (→P11 ■ 特集2「SA・PAの変革と多様化」、→P44 ■ 新たなメニュー・商品の開発)
	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	「接客コンテスト」や「スマイルコンテスト」を開催し、ビジネスパートナーも高速道路に携わる一員であるとの意識醸成とモチベーション向上に努めています。 (→P62 ■ お客さま満足度の向上)
	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	SA・PAが地域連携の場となるような取り組みを進めています。自治体と連携した広域観光連携キャンペーンなどの取り組みを引き続き実施していきます。 (→P11 ■ 特集2「SA・PAの変革と多様化」、→P45 ■ 地域との交流)
テーマ③ 環境への配慮	ガソリンスタンド撤退問題への対応を	2012年度に営業を再開した岡山自動車道の高梁SAに続き、撤退したガソリンスタンドの再開へ向け取り組みを進めています。
	エコ設備のさらなる普及のための課題は?	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や料金所の建て替えや新設に合わせ、エコ設備を展開しています。 (→P66 ■ TOPICS「エコエリア山田の取り組み」)
	ソーラーエネルギーの積極活用は?	2012年度までSA・PAをはじめ39カ所に太陽光発電設備を設置し、自社設備で活用しています。2013年度は、料金所、SA・PAの13カ所(発電設備容量の合計は155kW)に太陽光発電設備を新規に設置し、CO ₂ 排出量の抑制に努めています。 (→P69 ■ 創エネルギーの推進)
	「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	「鶴殿ヨシ原の環境保全に関する検討会」において、有識者の方々のご意見をいただきながら、ヨシの生育調査を行い、環境保全対策を検討していきます。 (→P13 ■ 特集3「新名神高速道路の着実な建設」)
	「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?	「つなぎの森 ひろしま三原」では地元住民の皆さまにも参加していただきました。今後も引き続き呼びかけていきたいと考えています。 (→P77 ■ 「環境」への取り組み)

テーマ① 安全・安心の追求

■ ステークホルダーの皆さま



■ NEXCO西日本グループ参加者



佐々木 信郎 様 センコー株式会社 執行役員 広報担当兼社長室長
 澤田 均 様 近鉄バス株式会社 取締役社長
 堀士 昌哉 様 株式会社京都放送 大阪支社 営業部長
 脇畑 賢 様 一般社団法人 日本自動車連盟 関西本部 事務局長
 北田 正彦 様 保全サービス 事業部長
 村尾 光弘 様 建設事業部長
 小橋 慶三 様 経営企画部 次長

(注)所属・役職は、2014年3月時点のものです。

ご意見

1 建設時からの長寿命化策の強化を

中央自動車道の笹子トンネル事故以降、老朽化対策への関心がさらに高まっている。保全計画を着実に立案・実行するとともに、建設時から構造物が傷む要因への対策を講じるなど、道路の長寿命化にあらゆる面から取り組んでほしい。

高耐久かつ低コストな対策を実施しています

構造物を劣化させている要因として、大型車両の通行による重量負荷やコンクリートに外部から浸透する塩分や水分による鉄筋の劣化が挙げられます。補修では橋梁の床版^①コンクリートを厚くして耐久力を高めたり、防水層を設けて塩分や水分の浸透を防止し、水が浸入しやすい鋼橋の繋ぎ目には金属溶射を施して錆を防ぐ取り組みを行っています。建設時においてもそれらを取り入れて、高耐久かつ低コストな対策を実施しています。



床版防水工

2 安全運転のための啓発を

高速道路上で車両故障を起こし、自ら修理しようとして車外に出て事故に遭う人が多くと聞いている。また、危険な走行をしているドライバーも目につく。事前の車両点検の重要性や万一故障が起きた際に身を守る方法などを含め、安全運転に向けた啓発をもっとしてほしい。

引き続きわかりやすい情報発信に努めていきます

SA・PAで「セーフティドライブ」というパンフレットを配布したり、ウェブサイトにも「安全・快適ドライブ」というコーナーを設けるなど、安全啓発を行っています。また車両故障や交通事故発生時には車外の安全なところへの避難や走行前の車両点検のお願いを紹介するなど、今後もわかりやすい情報発信に努めるとともに、他の高速道路会社や警察なども協力し、安全運転に向けた社会全体の機運を高めてまいります。



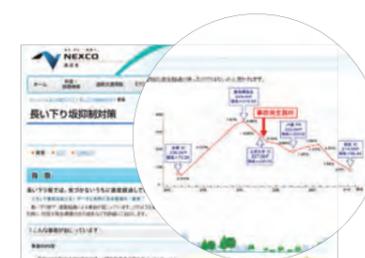
「安全・快適ドライブ」

3 職業ドライバーの声を交通安全対策に

照明が少ない区間やカーブが多く見通しが悪い区間などで、職業ドライバーがヒヤリハット^②した事例は、交通安全対策に活かせるのではないかと。日常的に高速道路を利用して、職業ドライバーの意見を、具体的な対策に活かしてほしい。

現地に根差した安全対策を行うべく取り組みを進めます

ウェブサイト「安全・快適ドライブ」のコーナーでは、「長い下り坂抑制対策」「カーブ区間の安全対策」などに取り組んでいる施策の内容を紹介しています。今後は、各地域の高速道路安全協議会^③などを通じ、現地に根差した安全対策を行うべく、ご意見をいただくよう取り組んでいきます。



「長い下り坂抑制対策」のページ

テーマ② SA・PAサービスの多様化

■ ステークホルダーの皆さま



植田 敏夫 様
神姫フードサービス
株式会社
代表取締役社長



成生 達彦 様
京都大学
経営管理大学院
教授



万年 美恵 様
株式会社
神戸ポートピアホテル
経営企画部 経営品質
品質戦略 副支配人

■ NEXCO西日本グループ参加者



竹下 育朗
事業開発部長



松村 郁夫
CS推進部長



山根 偉夫
技術本部
調査役

(注)所属・役職は、2014年3月時点のものです。

ご意見

ご意見を受けて

1 ブランドの目的を明確にすべし

各ブランドのコンセプトが、利用者にまで伝わっていない。

ブランド化の本来の目的や目指す姿をより明確にし、それをグループ会社やビジネスパートナーと共有することがまず必要ではないか。

イベントなどを通じてブランドの周知を図っていきます

「モテナス」では、核である「おもてなしの心」を運営スタッフで共有する「考動マニュアル」を作成し、サービス水準の均質化・向上に努め、ブランドコンセプトの浸透を図っています。また、ブランド名を冠したフェアなどを開催することにより、利用促進、認知度アップに努めています。

今後とも、イベントや商品開発、さらにはスタッフへの理念浸透を通じて、お客さまへの周知を図っていきます。



モテナス「春の特得フェア」

2 店舗従業員を主役にした施策の集客への活用

「西イチグルメ決定戦」は、店舗従業員の主体的な行動を促進するもので、従業員満足度の向上につながる施策だと思う。

今後は、利用者に向けた情報発信にも注力し、集客効果を高めたい。それがまた従業員のモチベーション向上にもつながるはず。

お客さまに向けた効果的な情報発信に努めます

「西イチグルメ決定戦」は、地域に伝わる料理・食材を活かしたメニュー提案を通じて、「地域の魅力をより多くのお客さまに伝える」というマインドを醸成したいとの思いで開催しています。

結果は当社ウェブサイトで紹介し、グルメスタンプラリーなども実施しておりますが、さらにお客さまへの効果的な情報発信についても検討していきます。



「西イチグルメ決定戦」ポスター

3 地域との連携のさらなる強化に期待

山口県 美東SAの店舗リニューアルに合わせ、観光等の情報発信のためのスペースを設けたように、地域との連携を強める取り組みが進歩しているのは喜ばしい。

有益なスペースとなるよう、「誰に」「どんな」情報を提供するか、ターゲットやニーズを明確にしてほしい。

「地域に開かれたSA・PA」の創造を目指して、取り組みます

当社グループでは、地域と共生し、地域とともに発展していく「地域に開かれたSA・PA」を目指しています。瀬戸内海の西の玄関口に位置する美東SAでは、情報発信の第一弾として、瀬戸内海に面する7県と連携した、風景写真の展示や特産品の試食会イベントなど瀬戸内の魅力を伝える取り組みを行いました。

今後とも、地域とお客さまが出会い、結び付き「場」を提供していきたいと考えております。



美東SA「瀬戸内ブランド認定商品」PRコーナー

テーマ③ 環境への配慮

■ ステークホルダーの皆さま



辻本 健二 様
公益財団法人
関西生産性本部
特別顧問



橋本 祐子 様
朝日放送株式会社
ラジオ局長補佐
兼編成業務部長



廣本 禎 様
株式会社
朝日エアポートサービス
取締役 営業担当

■ NEXCO西日本グループ参加者



竹國 一也
技術環境部長



瀬戸山 聡
施設部長



中根 正治
広報部長

(注)所属・役職は、2014年3月時点のものです。

ご意見

ご意見を受けて

1 省エネ・エコ設備の導入効果は

実験導入した太陽光発電設備(メガソーラー^①)をはじめ、省エネ空調や「エコトイレ(手洗器一体型小便器)」など、大分自動車道のSA「エコエリア山田」での取り組みは素晴らしいと思う。

こうした省エネ・エコ設備は、どれくらい効果を上げているのか。

「エコエリア山田」で採用したエコ設備は、省エネ効果が出ています

「エコエリア山田」は新たな環境技術や最新の省エネ技術・システムを積極的に採用しています。メガソーラーによる年間発電量は約108万kWhで、同SAで使用する電気をほぼまかなえる電力を発電することができています。

省エネ空調は同規模のSAに比べ、電力消費量が冬で5割、夏で2割少なくなっています。「エコトイレ」は、省スペースかつ約14%の節水効果が出ています。



上:電気のいらない自動ドア、下:エコトイレ

2 環境設備を非常時にも活用できるように

メガソーラーで発電された電力を災害などの非常時にも活用できるメリットは大きいと思う。

環境設備が防災面でも役立つよう、うまく運用してほしい。

環境と防災の双方から設備の開発を進めます

固定価格買い取り制度を利用したメガソーラーで発電された電力は、電力会社に全量売電しているため、自然災害による停電などの非常時に、発電した電力は現地で使用することができません。

そこで非常時に発電電力が活用できるよう、監督官庁と協議を行いました。今後、メガソーラーを環境と防災の双方から活用できるよう、設備の開発を進めています。



ソーラーパネル(大分道 山田SA)

3 環境保全の取り組みの広報をもっと強化しては?

各地でのさまざまな環境保全の取り組みを、一般に向けてもっとアピールできるよう、マスコミとも協同して発信するなど手法を工夫してはどうか。エコ意識の啓発も社会貢献のひとつのかたちでは。

さまざまなツールを活用し、積極的な情報発信に努めます

当社グループの環境保全の取り組みについては、定例会見やプレスリリース、当社ウェブサイト、Facebook^②などを通じて発信しています。また、例えば「エコエリア山田」では、マスコミ関係者や地元小学校を対象に、見学会を開催するなどしています。

これからも、当社グループの取り組みを知っていただく機会を設け、積極的な情報発信に努めていきます。



鶯殿ヨシ原での雑草除去