



お取引先

公正な取引関係

契約の基本方針

NEXCO西日本は、「公共調達に係る契約に関する事務を適正かつ円滑に処理し、競争性・公正性・透明性を確保しつつ会社の経営の効率化を図る」という目的を達成するため、以下の基本方針を掲げています。

1. 競争原理と経済性の追求
2. 品質の確保とさらなる向上
3. 契約機会の提供と拡大
4. 適正な契約相手方の選定
5. 法令等の遵守

1 入札手続きなどの監視

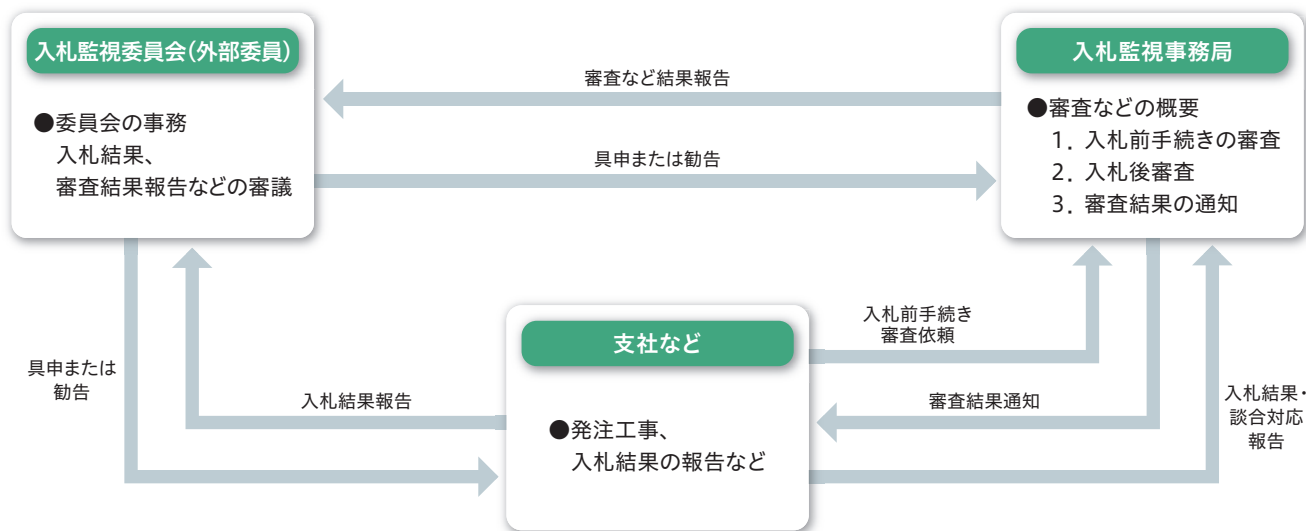
契約の過程ならびに結果を外部有識者が審議しウェブサイト上で公表しています

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、大学教授など外部有識者からなる「入札監視委員会」を設置しています。審議内容については、NEXCO西日本グループウェブサイトの「調達・お取引」で公表し、透明性の向上に努めています。

また、事業部門から独立した「入札監視事務局」を設置し、工事の発注単位などの事前審査、入札・契約結果に関する事後審査、契約に関するデータ収集・分析を実施しています。

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

入札手続きなどの監視体制



お取引先

SA・PAでのテナント会社との協働

基本的な考え方

SA・PAを利用するお客さまの多様なニーズにお応えできるよう、SA・PAのテナント会社と協働して、地域情報の発信や接客サービスの向上に取り組んでいます。

1 お客さま満足度の向上

接客コンテストを毎年開催し接客力の向上に取り組んでいます

SA・PA各店舗における接客力向上の取り組みをさらに活性化し、接客レベルの向上につなげるために、接客コンテストを開催しています。

2013年度は、SA・PAの各テナント会社が参加して、関西、中四国、九州の3ブロックで予選会を実施。上位17店舗が本戦大会に進出しました。本戦大会では、接客の専門家を審査員に招き、ショッピング部門、レストラン部門に分かれて、ロールプレイング(役割演技)で表情、動作、会話力など一連の接客力を競い合っていました。

2014年度も接客コンテストを継続して実施するとともに、今後も、テナント会社と協働で、お客さま満足度を高めるために取り組んでいます。



接客コンテストの様子

社外コメント

接客コンテスト優勝を励みに「また来たい」と思っていただけの店づくりを目指していきます



株式会社三好野本店
中国自動車道
七塚原SA(下り線)
永吉 かおり様

初めて参加した接客コンテスト・ショッピング部門でグランプリを受賞することができました。ふだん通りの接客で臨みましたが、相手の方の話をよく聞くよう心がけたことが、評価されたのかもしれない。受賞によって自分の接客に自信が持てたのと同時に、さらに努力してステップアップしなければという責任感が強くなりました。

この受賞を励みに、地元色を取り入れた個性ある魅力的なお店づくりと、「また来たい」と思っていただけのような接客をスタッフ全員で目指していきます。

2 テナント会社向け研修

食品衛生講習会を実施しています

SA・PAの飲食店などの店舗を利用されるお客さまに、安全・安心な食事を提供することはサービスの基本です。

そのため、SA・PA各店舗の従業員の食品衛生に関する知識と意識の向上を目的とした食品衛生講習会を、年1回実施しています。2013年度は、テナント会社(全59社)に参加いただきました。



衛生講習会の様子

TOPICS

「スマイルコンテスト」の実施

SA・PA各店舗の従業員の方に感謝の気持ちを伝えるとともに、従業員の方のモチベーション向上を図り、SA・PAの価値をさらに高めることを目的に、関西地区のSA・PAにおいて「スマイルコンテスト」を実施しました。

当社グループの社員が、SA・PAに立ち寄った際、優れた接客をしている従業員の方に対して「スマイルカード」をお渡しし、期間中多くのカードを獲得された従業員の方には表彰状を贈りました。



スマイルカード

SA・PAにおける「ウォンツ・メモ」の設置

従業員が店内で見たり、聞いたりして得たスキルやノウハウをメモ化し、全員で共有することで、お客さまのご要望や不満の早期発見と対応につなげています。メモをもとに、商品案内板の設置や、のし紙の準備などが実現しました。



案内板の設置

お客さま
社会
投資家・国民の皆さま
グループ社員
お取引先
環境保全
社会貢献