

# 100%の安全・安心の提供を目指します

高速道路をご利用いただくお客さまに安全を提供することが私たちの最大の使命です。24時間365日、常に円滑な交通の確保に努めるとともに、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ご提供します。私たちはお客さまの安全のために妥協はしません。

## 交通安全対策

高速道路での交通事故を防ぐため、高機能舗装（一般的な舗装に比べ多孔質な舗装で、排水機能や騒音の低減効果を有する舗装）の採用、高輝度レーンマーク（夜間や雨天時の視認性確保を目的として通常よりも反射効果の高い材料などを使用したレーンマーク）の施工、案内標識・区画線の改善などの交通安全対策を実施しています。

特に道路線形の厳しい箇所や交通事故が相対的に多い区間（約190カ所）については、2007年度から緊急安全対策（3カ年）を策定し、約20億円をかけて速度抑制対策や視線誘導、注意喚起の改善を進めています。

この結果、NEXCO西日本管内における2008年度の死傷事故率（件/億台キロ）は、前年度の9.4から9.0に減少しています。

### 〈対策例〉

#### ●濡れた路面でのスリップを防ぎます



高機能舗装

#### ●夜間の視認性を高めます



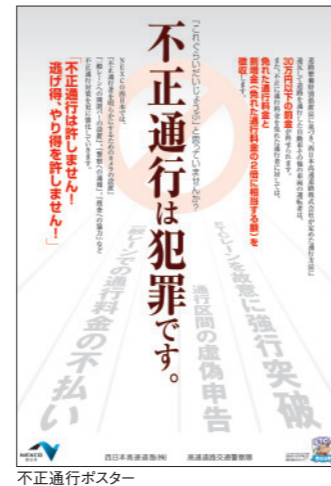
高輝度レーンマーク

## ETCレーンの安全対策

ETCレーンでの停止や速度超過は事故につながる危険があります。このため、予告アンテナを設置しカード未挿入車両への注意喚起を行うとともに、開閉バーの動作速度を調整しETCレーンの通過速度を抑制する対策を実施しています。

## 不正通行対策

有料道路事業は道路をご利用されるすべてのお客さまから公平に通行料金をご負担いただくことで成り立っています。レーンの強行突破や車種の虚偽通行などの不正な通行は、公平性の原則を揺るがす重大な行為です。NEXCO西日本では、不正通行を断固許さないという毅然とした態度で、対策用カメラの設置やデータ解析により不正通行車両を特定するとともに、警察など関係機関と連携してその撲滅を目指しています。



不正通行ポスター

### 高速道路における “100%の安全・安心”の 確保を目指して

四国に高速道路が開通して22年。この間、四国の経済、産業、生活の根幹を支える仕事に携わってきました。四国の高速道路は、現在建設から維持管理へと業務の重点が変わり、効率的で品質の良い管理がいかに行えるかが求められています。

エンジニアリング四国は、四国地域の高速道路の保全点検・調査業務から、保全作業業務を一貫して担っており、社員一人ひとりが“100%の安全・安心”の確保のために考え、汗することが企業の社会的責任（CSR）を果たすことにつながると考えています。

エンジニアリング四国(株)  
香川道路事務所  
副所長  
岩本 人士



## 交通管理巡回の実施

高速道路を定期的または臨時に巡回し、渋滞発生の有無などの交通状況、気象情報などを収集するとともに、路上障害物を発見した場合には排除を行います。

また、異常事態が発生した場合には現場へ急行し、路上障害物の排除、警察や消防機関とともに事故対応、故障車などに対する援助を行います。



交通管理隊の巡回

路上障害物の排除

## 法令違反車両の取り締まり

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は法令により定められています。これらの法令に違反する車両の指導取り締まりを警察などと連携を取りながら入口料金所付近などで実施しています。

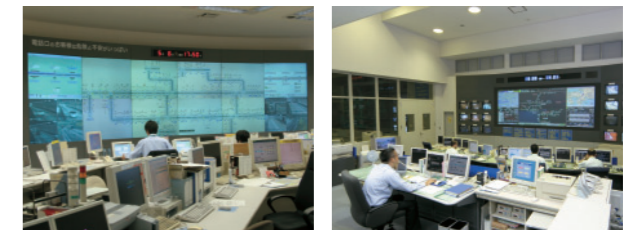


違反車両の取り締まり

## 交通管理と施設制御

道路管制センターでは、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安全運転に必要な情報を24時間体制で集約し、常にドライバーに情報を発信しています。また、状況に応じて交通管理隊の緊急出動指令や警察・消防への通報も行っています。

また、道路管制センターの施設制御部門では、高速道路に設置された非常電話、情報板設備、照明設備およびトンネル内設備（換気設備、非常用設備など）の監視・制御を24時間体制で行っています。設備故障の早期発見と短期復旧への適切な情報の展開および火災などの非常時に迅速・的確な対応を行い、お客さまの安全確保に努めています。



道路管制センター

道路管制センター（施設制御部門）

### 100%の安全・安心に向けて

当社は、NEXCO西日本グループの一員として、高速道路におけるお客さまの安全・安心と快適なご利用を、積極的にサポートしています。

高速道路での落下物の排除や事故処理などは非常に危険な業務となります。特に、事故や故障で現場から動けないお客さまは、高速で通過する大型車などから受ける風圧や轟音などに大きな不安を抱えておられます。私たちは常にお客さまの目線に立ち、機敏な動作や毅然とした態度を示し、お客さまに安心してもらえるよう心がけています。

パトロール関西(株)  
福岡基地  
隊長  
西村 正彦





## 構造物の予防保全に取り組み、道路をベストな状態に保ちます

高速道路を常にベストな状態に保つため、私たちは道路・施設設備の点検および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。さらには、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みます。

### 道路交通情報の提供

#### 本線における情報提供

NEXCO西日本では、お客さまの安全で快適な走行環境を確保するために、高速道路本線上の情報板などによるリアルタイムでわかりやすい道路交通情報の提供が必要だと考えています。このため、各種情報板やハイウェイラジオなどを設置しています。また、道路交通情報通信システム(VICS)を運用し、走行中にきめ細かい情報が入手できるように努めています。



#### 広域情報板

通行規制予告など道路交通情報に関するさまざまな情報を提供します。



#### 図形情報板

高速道路の分岐点や主要なインターチェンジなどへの所要時間を表示します。



#### インターチェンジ入口情報板

インターチェンジの手前に設置し、渋滞情報などを表示します。



#### ハイウェイラジオ情報板

高速道路に沿って設置したアンテナからAMラジオ放送(1620kHz)を通じて5分更新で情報を提供します。

#### アイハイウェイ(ハイウェイ交通情報携帯サイト)

お出かけ前のお客さまに高速道路の状況をリアルタイムに知っていただくため、携帯電話のインターネット機能を使った携帯情報サイトを運営しています。このサイトを活用し、「100%の安全・安心の見え化」に向けた情報提供の充実・高度化を進めていきます。

NEXCO西日本ホームページをご覧ください。  
アイハイウェイ <http://ihighway.jp>

#### SA・PAにおける情報提供

サービスエリア・パーキングエリアでは、気象や道路渋滞などに関するリアルタイムな情報を、大型ディスプレイなどを使って提供しています。2007年度からは、大容量光通信による無線LANの導入で、ハイウェイオフィス(16カ所)や無線LANサービス(ホットスポット(47カ所))を整備し、観光情報の検索やビジネスでの利用が可能です。



大型ディスプレイでの情報提供



ハイウェイオフィス

#### SA・PAインフォメーションのスキル向上

NEXCO西日本グループが管轄している全67カ所のインフォメーションでは、お客さまからの問い合わせに迅速かつ的確に対応するため、コミュニケーションスキルの向上に努めています。また、地域の特産物やおいしいお店の紹介、イベントや花火大会の開催日時を手作りのポスターで紹介するなど、きめ細かなサービスを提供しています。

#### お客さまの笑顔を原動力に

私たちはお客さまが「笑顔」になることを目指し、スタッフ一人ひとりがさまざまなアイデアを出し合い、休憩所の生け花、地域に因んだ昔話の読み物シリーズ、手作りマップ等を準備しています。ハイシーズン時には感謝の思いを込めて、お客さまに手作りの飾りものや、日頃から自宅で育てているお花の種を差し上げるなど、運転でお疲れのお客さまに癒しの空間を提供し、「笑顔」になっていただけるよう毎日の業務に取り組んでいます。私たちの原動力はまさに「お客様さまの笑顔」です。



ロジスティクス(株) 大佐インフォメーション チーフ 迫原安子

### 構造物の老朽化対策

NEXCO西日本が管理する高速道路は平均で開通21年、そのうちの約22%は開通30年を超え、道路構造物の経年劣化や老朽化が年々進んでいます。そのため、橋の端部の水洗い清掃や桁の塗替塗装、橋の上面に施す防水工といった地道な延命化対策に加え、老朽化した床版の架け替えや床版の増し厚などの抜本的な補修・補強対策が必要となってきています。そこで、高耐久抜本対策として、2008年度に中国道青津橋において、高品質・高耐久な材料であるプレストレストコンクリート床版を用いた橋梁床版の全面補修工事を試行するなど、ライフサイクルコスト(LCC)を考慮した対策を計画的・効率的に進めています。

また、トンネル設備などの道路付属物についても、設備更新時に照明や消火栓を鋼板製からSUS(ステンレス)製に変更するなど、耐久性の向上と更新コストの削減を図っています。

### はく落防止対策の推進

年々進む老朽化とともに、橋梁やトンネルといった道路構造物からのはく落によるコンクリート片の落下事象が年間数件発生しています。NEXCO西日本では、これを重大に受けとめ、コンクリートの落下による第三者被害防止を目指し、橋梁部の重要交差などにおいて繊維シート貼り付け、落下防止ネットなどはく落防止対策の推進に努めています。さらに、今後想定される突発事象に対応すべく、従来の事後保全対策だけではなく、新技術を用いてひび割れ箇所やコンクリートはく離想定箇所を抽出することで、点検の効率化・高度化に努め、損傷箇所の迅速かつ的確な発見と対応を行う予防保全対策に取り組んでいます。



はく落防止ネットの設置で第三者被害ゼロを目指します



国道と交わる重要交差箇所に繊維シートを貼付しています

### 災害に強い道路を目指して

近年の降雨による自然災害の発生状況を踏まえ、きめ細やかな点検、排水施設などの清掃や草刈などの作業を実施し、効率的な予防保全に努めています。

また、2008年に発生した中国四川省の大地震や国内の岩手・宮城内陸地震のように、1995年に発生した阪神・淡路大震災以降も大きな地震災害が発生しています。そうした災害事象に対し、さまざまな対策の実施や、地域との連携により、防災機能を高め、災害に強い高速道路を目指しています。

#### 耐震性向上の取り組み

高速道路は、地震などの自然災害が発生した場合、救援活動に重要な役割を担う道路として位置付けられています。阪神・淡路大震災と同程度の地震動に対しても、落橋などの甚大な被害を防止し、緊急輸送路を確保するため、橋脚の耐震補強を積極的に進めています。

さらに、近年の地震発生状況を踏まえて、「100%の安全確保」を目指して、さらなる耐震性の向上を目的とした検討を進めています。



橋脚の耐震補強工事

#### のり面の補強対策

近年、全国各地で異常降雨によるのり面災害が頻繁に発生しており、NEXCO西日本管内においても、高速道路のり面の崩壊により、第三者に被害が及ぶ甚大災害も発生している状況です。

そこで、のり面防災対策として、定期・詳細点検などにより危険箇所を抽出し、補強対策の実施や、監視体制の効率化・災害発見の迅速化により甚大な被害を未然に防ぐなど、従来の事後保全から予防保全への転換に努めています。



のり面の点検状況



## 事業活動の透明性向上に努めます

さまざまなステークホルダーに信頼されるためには、透明性の高い経営が不可欠と考えます。情報を積極的に公開することはもちろん、しっかり納得していただけるまで説明責任を果たす、関係する皆さまに十分理解いただいて事業を進める。私たちは開かれた企業を目指します。

### 情報開示の方針

公正、透明、健全な企業を目指すNEXCO西日本では、さまざまな機会に、また多様な情報発信手段により、十分な企業情報、経営情報、経営に及ぼすリスク情報などを積極的に開示し、グループの経営の透明性を高めます。

### ホームページによる情報開示

ホームページは、通行料金検索など、お客さまにとって最も活用頻度の高い媒体です。料金・経路検索のほか、渋滞予測情報、工事規制情報やETC割引情報など、お客さまのニーズに応えられるよう充実を図っています。

また、会社情報として、事業内容のほか、プレスリリース、IR情報や調達・お取引情報などを公表し、事業の透明性を図っています。

### IR情報

NEXCO西日本では、健全で安定した成長と利益の確保を目指し、株主・投資家の皆さまの期待に応えていくために、IR情報を発信しています。ウェブサイトにおいて、決算情報をはじめ、開示が義務付けられた情報のほか、債券発行状況、株主総会決議事項などを適時開示しています。

また、機関投資家・金融機関の皆さまとの信頼関係を高めるために、説明会なども実施しています。



IR説明会

### 調達・お取引情報

取引先の皆さまと公明正大な契約を取り交わすため、ウェブサイト上で各種発注情報を積極的に公開しています。公開している情報としては、主な工種における工事件数、発注額、落札率など、工事発注に関する情報のほか、競争参加資格への申請方法や申請様式なども紹介しています。また、電子入札システムも導入しています。

### 高速道路事業情報

各事業年度の建設および管理コストの計画と実績など、高い公共性を有する高速道路の建設・管理に関する情報を公表することで、事業の透明性を図っています。



ホームページ(会社情報)のトップ画面

NEXCO西日本ホームページをご覧ください。  
 会社情報 <http://corp.w-nexco.co.jp/>  
 お出かけ情報 <http://www.w-nexco.co.jp/>

### ホームページなどによる情報開示について

秘書広報部では事業活動に関する透明性の向上を図るべく、ホームページを活用した情報の開示および広報活動を実施しています。

お出かけの際に役立つ「料金・経路検索」はもちろん、「工事規制情報」や、IR情報、建設中の道路開通・進捗情報を発信。調達・お取引の入札広告ではRSS\*配信を活用した情報開示に努めています。今後も、お客さまや地域の皆さまに役立つ情報、会社情報についてホームページを通じてお知らせしていきたいと考えています。

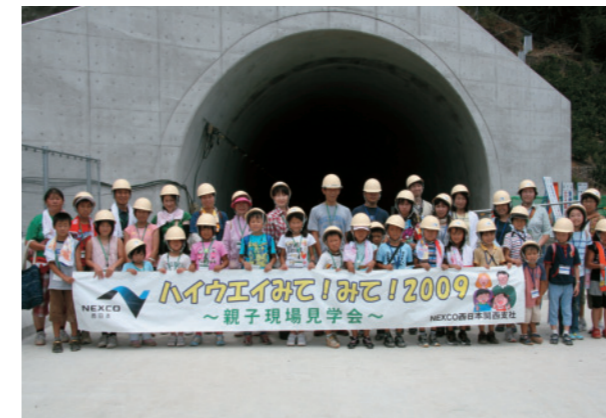
\*RSSとは、ウェブサイトの更新情報や概要をまとめた配信フォーマットの1つです。

NEXCO西日本(株)  
 秘書広報部  
 中原 広行



### 事業理解促進のための現場公開

NEXCO西日本では、事業理解促進を目的として積極的にさまざまな現場を公開しています。建設現場や道路管制センター、維持管理用車両などを見学していただく機会を通じて、NEXCO西日本の情報発信のほか、お客さまや地域の皆さまに理解を深めていただく場としても大変重要なものとなっています。また、この取り組みは沿線地域にお住まいの方々の交流促進につながっています。



現場見学会

### 工事内容周知徹底の取り組み

NEXCO西日本では、営業中路線の集中工事を実施する際には、高速道路をご利用いただくお客さまだけでなく、沿道地域にお住まいの方や、自治体や交通管理者など関係各組織に対して、事前に十分ご説明をさせていただくようにしています。パンフレットやメディアを利用した広報では、工事の期間や規制の内容だけでなく、維持補修工事の内容なども積極的に公開し、透明性の高い維持管理業務の遂行を心がけています。

### 事業説明の入念な実施

高速道路を新設・改築する際には、自治体をはじめとする各関係組織、地域にお住まいの方々との入念な協議を重ねた上で事業を進めています。事業の全体概要はもちろん、環境対策や事業用地の取得などに関する特に関心が高い事項につ

いては、関係者の方々にはしっかりご納得いただけるまで説明を行います。説明を聞いていただくだけでなく、設計協議の場でいただくご意見については、設計や計画において可能な限り反映させるよう努めています。

関係者の方々には十分納得いただけるまで設計協議を開催するだけでなく、必要に応じて現地での相互立ち会いなども綿密に行っています。



事業説明会(京都工事事務所)

### 外部委員による事業評価の実施

NEXCO西日本が行う道路事業については、効率性および透明性の一層の向上を図ることを目的として、外部の学識経験者等で構成される事業評価監視委員会により、下記の2つ(再評価、事後評価)の事業評価を行うことが定められています。2008年度は、近畿自動車道敦賀線(小浜西~小浜)をはじめ、建設事業中9区間の再評価および、供用後概ね5年が経過した南阪奈道路(羽曳野~新庄)など3区間に関する事後評価を実施しました。事業評価監視委員会による審議の結果、再評価対象9区間すべてで「事業継続が妥当」、また事後評価3区間すべてで「整備効果が得られている」との評価を受けています。

#### 再評価

事業採択時から5年経過して未着工の事業、10年経過して継続中の事業などについて実施し、事業の継続もしくは中止などの方針を決定

#### 事後評価

事業完了後に、事業の効果などの確認を行い、事業の成果に対する説明責任を果たすとともに、必要に応じて適切な改善措置、同種事業の計画・調査のあり方などを検討



# お客様の言葉が私たちの励みとなります

高速道路やSA・PAを通じて私たちが提供するサービスに本当に十分ご満足、ご納得いただいているか？ 私たちは接客のプロを目指し、お客様視点で常にサービスレベルの向上に励んでいます。また、私たちはお客様の声を貴重な経営資源ととらえ、双方向コミュニケーションを充実させ、CS（お客様満足）の取り組みに反映していきます。

## お客様満足の方針と行動指針

NEXCO西日本グループでは、すべての原点はお客様という視点に立ち「お客様に満足と喜びをお届けします」というCS活動方針を定めています。また、お客様に接する際に、常に心がけることとして「5つの行動指針」を定めており、これを全グループの中で共有し、行動の徹底を図っています。

### 5つの行動指針

- お客様の声をお聴きします
- お客様に誠意を尽くし説明します
- お客様の目線で対応します
- お客様の声を業務に活かします
- お客様に感動をお届けします

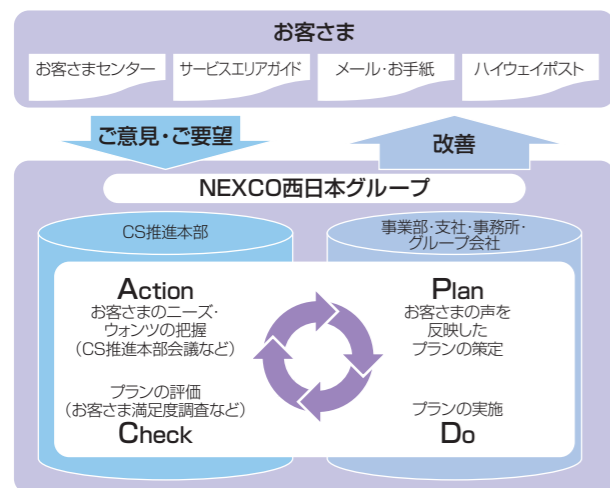
### 2009年活動テーマ

お客様の目線に立って現場業務の改善に取り組もう

## お客様の声を事業に反映

お客様からのお問い合わせ、ご意見・ご要望は、お客様センター、サービスエリアガイド、NEXCO西日本のホームページ、ハイウェイポストなどに寄せられます。こうした声に対応し、事業へ反映する仕組みを整えています。お客様のニーズを把握し、一つひとつの事項を改善し、より質の高いサービスの提供に努めています。

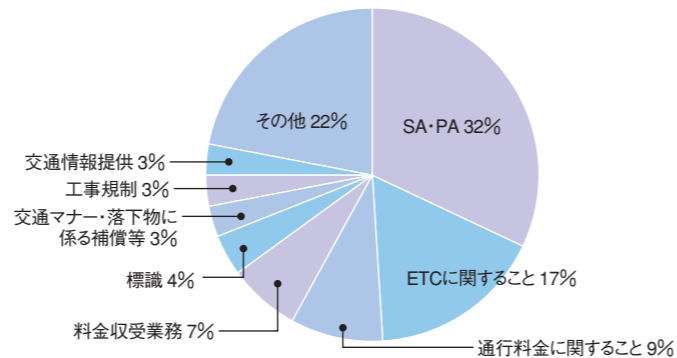
### CS向上のためのマネジメントシステム



## CS推進本部会議の開催

お客様のニーズに迅速に対応し、CS向上に向けた取り組みを推進していくため、社長を本部長とするCS推進本部を2006年4月に設置し、週に1回会議を行い、お客様センターへ届く情報などを中心に議論し、事業のあり方に反映させています。事案によってはグループ会社も参加し、お客様に満足していただけるサービスをお届けできるよう意見交換を行っています。改善事例は<http://corp.w-nexco.co.jp/activity/cs/>でご紹介しています。

### 2008年度にいただいたご意見・ご要望 (3,520件)



## お客様センター（電話総合案内）

総合的な高速道路ご相談窓口（24時間対応：フリーコール）としてお客様からの問い合わせにお応えしています。また、西日本高速道路サービス・ホールディングス（株）では、SA・PAに関する専門のお問い合わせ電話窓口として、西日本サービスエリアガイドを設けています（8時～20時）。

## オピニオンリーダー意見交換会

高速道路が社会に果たすべき役割や意義について、さまざまな立場のオピニオンリーダーからご意見をいただく機会を設けています。2009年6月に開催した意見交換会には8名の委員が参加。お客様センターおよび交通管制センターを視察したあと、旅行業界、マスコミ業界から見た高速道路の利用方法や今後の課題について報告があったあと、活発な意見交換を行いました。

## CS意識の向上とその実践

### CS研修の実施

お客様に満足と喜びをお届けするためには、社員一人ひとりのCS意識の向上が欠かせません。そのため、NEXCO西日本グループでは、社員の教育や意識啓発に力を注いでいます。その一つとして、主として現場で直接お客様と対応する社員を対象にCS研修を実施し、延べ270名の社員が参加しました。また、CSスキルのレベル統一を目的にグループ社員を対象としたCS講習を実施しています。

### CS推進大会の開催

NEXCO西日本およびグループ各社が参加し、CS活動に対して特に素晴らしい事例の報告や表彰、講演を聞くCS推進大会を開催しています。第3回大会では、140名が参加し、CS意識の高揚を図りました。



### 各支社 CS推進協議会を運営

地域におけるCS推進を目的に、各支社毎にCS推進協議会を設置し運営しています。支社管内の事務所はもとより、グループ会社やサービスエリア・パーキングエリアのテナントとも連携し、プロジェクトチームでの取り組みなど、各支社で独自の活動を展開しています。

### マイインター・マイエリア運動の推進

現場でのCS向上を目的に「マイインター・マイエリア運動」を推進しています。これは、お客様との接点である高速道路の料金所、サービスエリア・パーキングエリアごとに、現地社員自らがCS向上に向けた取り組みを実施するというもので、各インターチェンジ、各エリアの独自性のある活動につながっています。

## 料金收受におけるCSの追求

NEXCO西日本グループでは、収受にあたる社員は定期的にCSスキルアップを目的とした研修を受けるなど、ドライバーの皆さまに喜んでいただけるような取り組みを行っています。また、料金所でのよりきめ細やかで、さわやかな対応を目指す施策の一環として女性の収受員を積極的に採用しています。

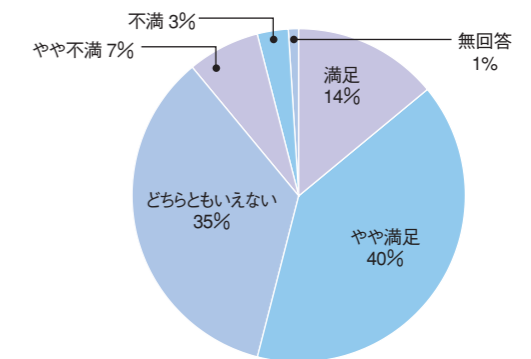
## お客様満足度調査の実施

NEXCO西日本では、お客様が当社グループに対して何を望んでおられるのかを把握し、今後の施策に反映させるために、「お客様満足度調査」を実施しています。2008年度は9月に実施し、4,412名のお客様にご協力をいただきました。今後、この結果を分析し、お客様に喜んでいただける取り組みにつなげていきます。

### 調査内容

- 法人のお客様を対象としたダイレクトメール調査
- サービスエリアをご利用のお客様を対象とした対面配布調査
- 運転免許保有者を対象としたインターネット調査

### NEXCO西日本に対する総合的な評価



### お客様から重点的に改善を求められている主な項目

- 通行料金の水準
- 事前の工事情報の提供
- 標識類や案内のわかりやすさ
- ETC割引の充実
- 走行中の交通情報の提供

NEXCO西日本ホームページでご覧いただけます。  
<http://corp.w-nexco.co.jp/activity/cs/research/>



## お客さまのため、地域のためにSA・PAを「お客様満足施設」に変革します

各地域のサービスエリア・パーキングエリアをご利用くださる幅広いお客さまに、エリアの賑わいと特徴あるサービスを提供していきます。私たちはお客さまが満足していただけるよう、楽しさとサービスの拡大に努めるとともに、地域から愛され、喜ばれるエリアを目指していきます。

### 「お客様満足施設」への変革

お客さまにやすらぎ、美しさ、くつろぎを提供するため、これまでのサービスエリア・パーキングエリアを「お客様満足施設」へと変革していくことを目指しています。SA・PAにおいては、ご利用いただいているお客さまのご不便を解消するとともに、お客さまの価値観やライフスタイルの多様化、国際化の進展、高齢化社会など、社会経済情勢の変化に伴うさまざまなニーズにお応えするため、施設の改善に日々取り組んでいます。

### テナントへのインセンティブ制度の導入

SA・PAに入居するテナントを対象としたインセンティブ制度を導入しています。これは、各テナントに年度ごとの売上目標額を設定し、売上高がその目標額を超えた場合、達成率に応じて営業料率を低減していく制度です。これにより、テナントのモチベーション向上を図るとともに、緊張感のあるパートナーシップ関係を構築しています。

### テナントへの改善などへの要求

SA・PAに入居するテナントに対し、定期的にテナント評価を実施しています。評価は定性的評価、定量的評価の基準で行い、総合的な評価を加味した上で最終的な評価を行うこととしています。定性的評価のうちQSC評価（Quality:品質、Service:サービス、Cleanliness:店舗の清潔さ）については社外委員による評価委員会を設置し、審査の透明性と客観性を高めています。

### 施設設備の快適性向上

すべてのお客さまが快適にご利用いただけるように、サービスエリア・パーキングエリアのバリアフリー化を進めています。トイレ施設では4C（きれい、清潔、快適、魅力的）を目指して改善を進めています。

安全性の向上としてトイレ内の段差解消、手すりの整備、ベビーキープ・シートの整備、また、快適性の向上として洋式便器を洗浄器付便座にし、給湯洗面器・パウダーコーナーの整備を促進しています。



段差のないトイレ



身体障がい者駐車スペース



多目的（身体障がい者対応）トイレ



洗浄器付洋式トイレ

### テナントへの評価制度とインセンティブ制度

「テナント評価制度」と「インセンティブ制度」を制定し、評価結果に基づく改善の要請を行うことでサービスレベルの向上を図り、インセンティブとして営業料率を低減することでテナントさまのモチベーションアップを図っています。

インセンティブの3年間の実績は、延べ268店舗が売上目標額を上回り、営業料の低減を行いました。これらのインセンティブによる低減額の多くは、店舗従業員の皆さまへの表彰制度や目標達成時の報奨金制度などに活用されています。

西日本SHD(株)  
店舗事業部  
店舗運営グループ  
係長  
(テナント評価制度)  
大島俊明西日本SHD(株)  
店舗事業部  
店舗運営グループ  
係長  
(インセンティブ制度)  
土井雅紀

### より便利で個性的なサービス

#### 地域に密着したさまざまな仕掛けと展開

ウェルカムゲートは地域に密着したサービス展開の一環として、お客さまにサービスエリア・パーキングエリアの施設をご利用いただくために、一般道から出入口を設けているものです。地元の方をはじめ、高速道路を利用しなくてもサービスエリア・パーキングエリアを地域交流の場として気軽にご利用いただければという考えのもとに始めたもので、現在は50カ所（2009年8月末現在）に設置し、その他も順次設置を進めています。

また、サービスエリア・パーキングエリアでは地域の特色を生かした土産物の提供などによるサービスの向上を図っています。山陽自動車道龍野西SA（上り線）など6カ所では、NEXCO西日本エリア地産物の採れたての農産物を提供する生鮮食材直売所を展開しています。新鮮な地元の農産物を提供し「地産地消」の提供機会を広げるとともに、地域との連携・発展にも貢献しています。



賑わいを見せる「やさい村」（山陽自動車道龍野西SA）

お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望の一つひとつを社長以下の専属スタッフが拝見し、社内、関係機関との協議を進めながら、お客さまの立場に立った改善の検討を進めています。一例として、「入浴できる施設を設置してほしい」というシャワー施設に関するご意見を多くいただいたことを機に、2008年12月に山陽自動車道の淡河パーキングエ

ア（下り線）に「シャワーステーション」を設置しました。従来のコインシャワーに加え、コインランドリー、マッサージチェアを設置し、既存シャワー施設の機能を高めています。また、2009年2月1日には、山陽自動車道の小谷サービスエリア（下り線）、7月17日には九州自動車道の吉志パーキングエリア（下り線）にそれぞれ別棟のシャワーステーションを設置。今後は、名神高速道路の草津パーキングエリア（上下線）をはじめとして、6～7カ所程度設置する予定です。今後も、お客さまからのご意見・ご要望をいただきながら、お客さまに喜んで頂けるエリア作りに努めていきます。



コインシャワー

マッサージチェア

### SA・PAの飲食・物販における衛生管理と安全・安心な食の提供

サービスエリア・パーキングエリアにおける飲食・物販に起因する衛生上の危害を未然に防止するため、西日本高速道路サービス・ホールディングス（株）と、各テナントが一体となって衛生管理と安全・安心な食の提供に取り組んでいます。

各テナントスタッフの健康管理、衛生管理の徹底はもちろん、冷蔵・冷凍庫・調理器具などの衛生管理、厨房、ごみ置き場など施設の管理にも留意。食材・商品管理では、納品時における検品で食材の鮮度などを確認するとともに、消費期限、賞味期限、温度管理などのチェックも実施しています。

一方、西日本高速道路サービス・ホールディングス（株）の各支店では、危機管理マニュアルの周知徹底や、衛生管理講習会の実施など、安全・安心な食の提供に努めています。