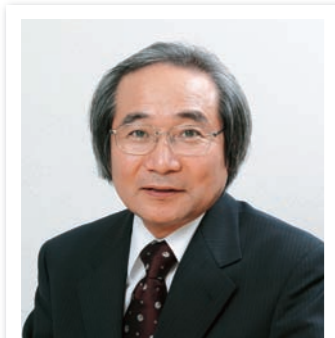


第三者意見



特定非営利活動法人
サステナビリティ
日本フォーラム 代表理事
環境監査研究会 代表幹事

後藤 敏彦 氏

「つなぐ」をキーワードとされているのは素晴らしいと感じました。「ステークホルダーを起点としたCSRマネジメント」ともつながっており貫いています。

ただ、以前もコメントさせていただいたことですが、環境問題への対応が「未来をつなぐ」の中に入れてられています。高速道路を建設するにあたっては生態系を断ち切りかねないなど環境への影響が少なくないため、生物多様性を含め環境をもう少し大きく扱われても良いのではと考えます。

安全への多様で真摯な取り組みは、データの記載等で「見える化」も図られており素晴らしいのですが、昨年のゲリラ豪雨等から得られた教訓等がもう少し記載されていると継続性が増します。

国際社会への展開が視野に入ってきました。貧困撲滅、地球温暖化対策等、またBOP(Base of the Pyramid)ビジネス*などで途上国が先行き経済の主戦場となるトレンドの中で、どうインフラ整備にかかわっていくか。「人とのコミュニケーション」

というのは至言と考えます。グローバル・コンパクトの関連資料等も活用され着実に進展させられることを大いに期待したい。

社員も参加する多彩な社会貢献は素晴らしいです。ただ、海外での支援は戦略的フィランソロピーを心がけるべきと考えます。事業展開の前段階としての人脈作り等に役立たせることなどです。

初のステークホルダー・ダイアログで地域からの期待が大きかったことがわかりました。「Win-Winとなる取り組みの拡大が課題」と総括されていますが、ぜひ、目標化され本業としての進展を期待したい。

CSRとほとんど同義語でESGが使われますが、“G”はガバナンスで企業品質向上ととらえてもよい言葉です。監査、コンプライアンス、リスクマネジメント等はすべて企業品質、即ち企業ブランド向上のための取り組みという認識をもっと強化されたら良いと考えます。また、さまざまなCSへの取り組みとCSRの関連が分かるようにすると良いと思います。

報告書に関して、冊子版、ウェブ版、パンフレット版の位置付けを明確にされたことは評価できます。ただ、環境情報について必ずしもグループ・連結すべての範囲が網羅されていないようなので、早い時期に全体把握されることをお勧めします。

最後に、報告書の読者層は専門家から一般へ広がりつつあります。専門用語、業界用語については脚注などで説明されるのもっと親しみ易くなると考えます。

*主として、途上国の低所得階層(年収3000ドル以下、全世界の人口の約7割、40億人)を対象とした持続可能な、現地でのさまざまな社会課題(水、生活必需品・サービスの提供、貧困削減等)の解決に資することが期待されるビジネスのこと。



社団法人
日本消費生活アドバイザー・
コンサルタント協会
常任理事・環境委員長

辰巳 菊子 氏

今年のトップメッセージでは、NEXCO西日本の経営戦略の中核に据えたCSRを整理し、具体的な活動を「4つのつなぐ」に明確化されています。いずれの「つなぐ」もその先に人が見え、とても暖かいものを感じました。NEXCO西日本の宝物です。そして高速道路という基盤となる資産をさらに磨き、価値を高めていくことで、世界の発展にも貢献したいというメッセージにはぜひ応援しなければと思われました。

今回、SA・PAやお客さまセンター、料金所、道路管制センターなどお客さまとの接点である施設を視察させていただき、お客さまにご満足いただきたいというNEXCO西日本の思いがひしひしと伝わりました。年間82万件というお問い合わせを自社で受け、うち5千件以上を全社で共有し対応されています。満足度調査も毎年継続し、重要度が高く満足度の低い改善項目を分析、確認し公開する姿勢は社会との約束になります。また、お客さま目線でないと感じにくいSA・PAのトイレの手荷物用フックを低い位置に追加するなど、きめ細かな反映な

どもすべては多くのお客さま満足につながります。

もう35年も前になりますが、初めて自分で車を買って運転を始めた私は、今は亡き父から真剣に、「道は人が行き来をするところだから人の首という字が文字の中にある。それなのに今は車が幅を利かせ危ないことこの上ない。車を運転する時は、人に遠慮をしろ」と言われたことが忘れられません。その点、歩く人のいない高速道路は何よりも安心できる道路ではないかと思っています。また、渋滞がなければ一定速度走行ができる高速道路は環境負荷も一般道より明らかに少ないはずですが、しかし、一般道との接点である出入口、特に一般道から高速道路への入口の案内といった道路管理者間の連携についての視点が今回は足りないように見受けました。高速道路を通る方が安全でかつ環境負荷も低いといった情報がデータとともにもっと必要ではないかと思えます。そのための料金であれば受益者としての負担も当然必要と考えます。料金問題は現状国策が関連し複雑ですが、お客さまにはその説明がなされ、納得してもらうことが重要と考えます。

最後に、現在のお客さまの声は聞くことができても、未来の子どもの声は聞くことができません。つまり道がどれだけ整えられても、地球が健康でなければ、持続可能な暮らしは存続しないのです。「子どもたちに未来をつなぐ」経営にいかにか力を注いで下さるか、見守っていかせていただきたいと思えます。

第三者意見をうけて

今回は、前回に引き続きCSR全般と環境問題にお詳しい後藤敏彦先生と、消費者視点からCSRのあり方にお詳しい辰巳菊子先生に、貴重なご意見を賜りました。深く感謝申し上げます。

後藤先生からは、社員が参加する社会貢献活動に対する評価をいただく一方、生物多様性を含めたグループ全体で取り組んでいる環境情報の把握・充実と、ゲリラ豪雨等から得た教訓の記載、国際化社会への展開を視野に入れた対応などについて、ご指摘をいただきました。

辰巳先生からは、高速道路の資産価値向上やお客さま満足度の向上への取り組みについて評価をいただく一方で、一般道の道

路管理者との連携に関する課題や、「子供たちに未来をつなぐ」経営について、一層の努力が必要とのご意見もいただきました。

今後は、「子供たちに未来をつなぐ」経営についても、高速道路が社会的インフラとしての使命を果たし、社会の持続的発展へと“つなぐ”媒体となるよう、グループ全体で取り組んでいる環境情報の把握や環境に配慮した経営内容の明確化と評価分析を進めてまいります。

ゲリラ豪雨の対応については、予防保全の考え方に則り、外部連携も図りながら100%の安全・安心のための継続的な技術開発等に取り組むとともに、得られた教訓を今後に活かせるよう努

めてまいります。

また、道路ネットワークの資産価値向上には、社外連携も含めて取り組みの視野を広げる必要があるというヒントもいただきました。一般道の道路管理者との連携については、これまで以上にお客様視点での連携強化に努めてまいります。

さらに、国内で培った技術ノウハウの海外展開や社会貢献に取り組むよう、CSRの意識向上に結び付けてまいりたいと思えます。

今回のコミュニケーションレポートは、2009年版に引き続き、地域の皆さまの関心が高く、当社グループが重要課題として掲

げているテーマに即した内容に絞り込み、現場の社員の声や思いを中心とする内容としました。また、地域との双方向コミュニケーションツールとして活用することを目指して、冊子版、ウェブ版、パンフレット版を作成し、その位置付けも明確にしました。引き続き、読みやすく、分かりやすい工夫にも努めてまいります。

今後、先生方からいただいた貴重なご意見も参考に、地域やステークホルダーとのコミュニケーションを積極的に図りながらCSR活動を推進し、より一層、社会の信頼を得られるよう努めてまいります。

広報部 部長 北田 正彦