

100%の安全・安心の追求

～常に円滑な交通の確保に努め、お客さまの100%の安全・安心を確保します～

2010年度の主な取り組み	実施内容
●交通安全対策	<ul style="list-style-type: none"> ●高機能舗装の採用、高輝度レーンマークの施工、案内標識・区画線の改善による交通安全対策の実施 ●DRIVE&LOVEプロジェクトの活動を推進 ●車両等の位置情報を活用した交通安全への取り組みに着手

——安全・安心に対する基本的な考え方——
 お客さまの安全・安心を確保するため、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提供します。

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ました。

この結果、NEXCO西日本管内における死傷事故率（件/億台キロ）は、10.7（2006年度）から9.4（2010年度）に減少しています。

また、従来型の交通安全対策の強化に加え、ドライバーの気持ちに働きかけ、安全運転を促す「DRIVE&LOVE」プロジェクトを始動しました。さらに車両等の位置情報を活用した交通安全への取り組みにも着手しています。

〈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。

交通管理巡回の実施

交通管理隊は24時間体制で高速道路を巡回し、渋滞発生の有無などの交通状況や気象等の情報を収集・把握するとともに、路上障害物の排除、警察や消防と連携した事故対応、故障車に対する援助などを行っています。



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の諸元（幅・重量・高さ・長さなど）の最高限度の値や、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に対する指導や取り締まりを、警察などと連携を取りながら行っています。



違反車両の取り締まり

道路交通情報の提供

道路管制センターの機能

道路管制センターは24時間体制で、交通管理隊からの通報、非常電話によるお客さまからの連絡、気象観測機器・監視カメラなどを通して得られる安全運転に必要な情報等を集約し、これらをリアルタイムにドライバーに向けて発信しています。また、状況に応じて、交通管理隊への緊急出動指令や、警察・消防への通報を行っています。

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（交通管理）



道路管制センター（施設制御）

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交通情報携帯サイトを運営しています（PCからもご利用いただけます）。2008年11月のサービス開始後、道路映像やSA・PAの駐車場映像の配信など、順次、サービス機能を強化しており、1日1万人以上の方にご利用いただいています。



ハイウェイ交通情報ケータイサイト

- 1 交通状況マップを確認
- 2 文字情報でも確認
- 3 通行止の解除をお知らせ
- 4 通行止解除の目安を確認
- 5 200km圏内の交通状況を確認
- 6 マイルート機能



NEXCO 西日本エリア 独自のサービス!

<http://ihighway.jp>



道路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りリアルタイムで分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）やアイハイウェイを運用し、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・渋滞状況を表示します。



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。

「DRIVE&LOVE」プロジェクトとは？

一般の皆さま・企業・著名人等多くの方々とのコミュニケーションを通して、社会全体で運転への意識を変えることで、交通事故ゼロを目指していくプロジェクトです。「愛する人・愛してくれる人を想う気持ち」を原動力に、思いやりの心の輪を広げるために、さまざまな取り組みを推進していきます。



お客さま

社会

投資家・国民の皆さま

社員

お取引先

環境保全

社会貢献

100%の安全・安心の追求

～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～

2010年度の主な取り組み	実施内容
● 構造物の老朽化対策	● 経年劣化や老朽化が進む道路構造物について、ライフサイクルコスト(LCC)を考慮した対策を計画的・効率的に実施
● はく落防止対策の推進	● コンクリート片のはく落による第三者被害防止のためのはく落防止対策の実施
● 災害に強い道路を目指して	● 自然災害の発生に備えた補強対策の実施や災害発見の迅速化による事後保全から予防保全への転換

—— 予防保全に対する基本的な考え方 ——

高速道路を常にベストな状態に保つため、道路・施設整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などの維持管理に努めています。また、大規模災害対策として構造物の耐震補強など総合的な保全サービスに取り組みます。

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点箇所に繊維シートを貼付しています

構造物の老朽化対策

道路構造物の経年劣化や老朽化が年々進む中、橋の端部の水洗い清掃や桁の塗り替え塗装など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、2008年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キャ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コンクリート片のはく落する落下事故が年間数件発生しています。NEXCO西日本では、これを重大に受け止め、コンクリート片のはく落による第三者被害防止を目指し、繊維シート貼り付け、はく落防止ネットの設置などの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なく、新技術を用いてひび割れ箇所やコンクリートはく落想定箇所を抽出することで、点検の効率化・高度化に努

災害に強い道路を目指して

近年の豪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りなどの作業を実施し、効率的な予防保全に努めています。

東日本大震災の経験を踏まえ、津波を含めた自然災害による被害想定と災害復旧対策の見直しを行うとともに、地域や関係機関との連携強化により、防災機能を高め、災害に強い高速道路を目指しています。

また、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おり、橋脚の耐震補強を積極的に進めるとともに、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。

一方、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西日本管内でも、のり面の崩壊により、第三者に被害が及ぶ甚大災害が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、事後保全から予防保全への転換に努めています。



橋脚の耐震補強工事

お客さまサービスの向上

～お客さまの言葉が私たちの励みになります～

2010年度の主な取り組み	実施内容
● お客さまの声を事業に反映	● 「お客さまの声」について、対応状況をチェックし新たな対策等について議論 ● お客さま満足度調査の実施(対象4,774名) ● お客さまセンターの電話応答数は約75万件、応答率は平均51% ● 2010年12月より英語による案内の開始 ● オピニオンリーダー意見交換会を委員9名により3回開催
● グループ全体のCS向上活動	● 新入社員・初級管理職を対象としたCS意識向上研修の実施 ● 現場事務所でのグループ社員全体を対象としたCSキャラバンを実施

CS(お客さま満足)※活動テーマと行動指針

※Customer Satisfaction

NEXCO西日本グループでは、すべての原点はお客さまという視点に立ち「グループ全体で常にお客さまを思いやり、一人ひとりがCS推進・改善に取り組みます」というCS活動テーマを定めています。また、お客さまに接する際に、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。

CS活動テーマ

グループ全体で常にお客さまを思いやり、一人ひとりがCS推進・改善に取り組みます

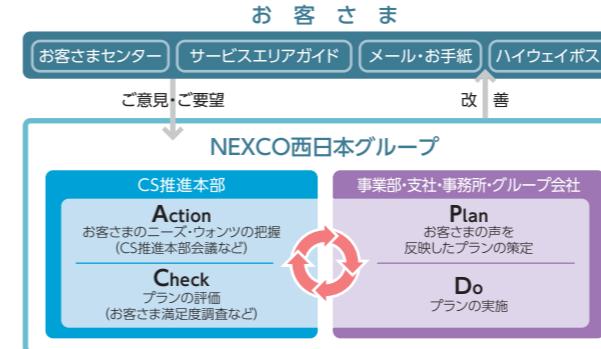
5つの行動指針

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

お客さまの声を事業に反映

お客さまからのお問い合わせ、ご意見・ご要望は、お客さまセンター、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(ご意見投書箱)などに寄せられます。こうした声に常に耳を傾け、事業へ反映する仕組みを整えています。お客さまのニーズを把握し、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。

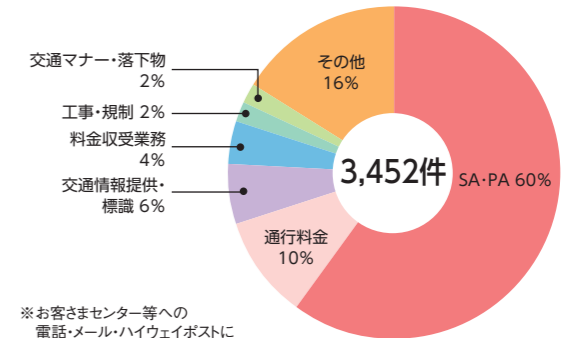
▼CS向上のためのマネジメントシステム



CS推進本部会議の開催

お客さま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、CS推進本部会議を週1回開催しています。お客さまのご意見・ご要望に対する対応状況のチェックやさらなる改善策について議論して、関係する事業部とともに対策の方向性を決定しています。改善事例は、<http://corp.w-nexco.co.jp/activity/cs/>でご紹介しています。

▼2010年度に頂いたご意見・ご要望(3,452件)



※お客さまセンター等への電話・メール・ハイウェイポストに寄せられたお客さまの声を集計

お客さまセンター(電話総合案内)

NEXCO西日本お客さまセンターでは、総合的な高速道路ご相談窓口(フリーコール)として、年間約70万件のお問い合わせに24時間365日お応えしています。お客さまと電話で対応する係員(テレコミュニケーター)は、専門家による研修を受け、正確・親切・さわやかな対応ができるように努めています。

2010年12月からは、英語によるお問い合わせにも対応できるテレコミュニケーターを配置しました(9時～17時)。

また、西日本高速道路サービス・ホールディングスでは、SA・PAの店舗やサービス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)。



英語案内テレコミュニケーター

お客さま

社会

投資家・国民の皆さま

社員

お取引先

環境保全

社会貢献

お客さまサービスの向上

～SA・PAを「お客さま満足施設」に変革します～

CSオピニオンリーダー意見交換会

高速道路がお客さまに提供すべきサービス等について、さまざまな立場のオピニオンリーダーからご意見を頂く機会を設けています。2010年度は9名の委員により3回の意見交換会を実施しました。会議のほかSA・PAへの視察も行い、高速道路に対するニーズについてご意見を頂き活発な意見交換を行いました。

グループ全体のCS向上活動

CS意識向上研修の実施

お客さま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。2010年度からは新入社員・初級管理職を対象としたCS意識向上研修で、特にお客さまへの思いやりの気持ちや対人対応能力の向上を目的とした内容を盛り込みました。また、グループ社員を対象とした出前講座も実施しています。

CS推進大会の実施

グループ全体のCS意識向上と情報共有の場として、「NEXCO西日本グループCS推進大会」を毎年開催しています。大会では現場におけるCS活動に対する発表および表彰、CSを起点とした業務改善活動の発表、CSに関する講演会を実施しています。

現場社員の自立的なCS向上運動

グループ会社を含む現場の社員が、お客さまの目線での「気づき→情報共有→実践→検証」のサイクル活動を行い、自律的にCS向上・業務改善していく取り組みを推進しています。



CS向上ミーティング

料金収受におけるCSの追求

NEXCO西日本グループで料金収受にあたる社員は、料金所でのよりきめ細かで爽やかな対応を目指し、定期的にスキルアップ研修を受講します。

また、季節感のある飾り付けやおもてなしなど、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。

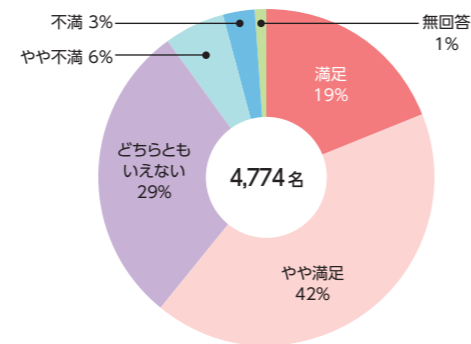
お客さま満足度調査の実施

NEXCO西日本では、お客さま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、「お客さま満足度調査」を実施しています。2010年度は9月に実施し、4,774名のお客さまにご協力をいただきました。今後、この結果を分析し、お客さま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

- 法人のお客さま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さま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



◎お客さまから重点的に改善を求められている主な項目

- 走行中の交通情報の提供
- ETC割引の充実度
- 路面補修
- 料金所の表示・標識類の分かりやすさ
- トンネル環境
- 通行料金の水準

HP 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/>

2010年度の主な取り組み	実施内容
●「お客さま満足施設」への変革	●お客さまニーズにお応えするため、3カ所の店舗リニューアルを実施 ●安全かつ快適にご利用頂けるよう、SA・PAのお手洗いを順次改善 ●シャワーステーションを3カ所設置
●地産地消への取り組み	●地産地消メニューコンテストを農林水産省近畿農政局と共同で開催 ●ご当地バーガーコンテストの開催

—お客さま満足施設に対する基本的な考え方—

各地域のサービスエリア・パーキングエリア(SA・PA)をご利用いただく幅広いお客さまに、くつろぎ・楽しさ・賑わいなど特徴あるサービスを提供し、お客さまが満足いただけるよう努めるとともに、地域からも愛され、喜ばれるエリアを目指していきます。

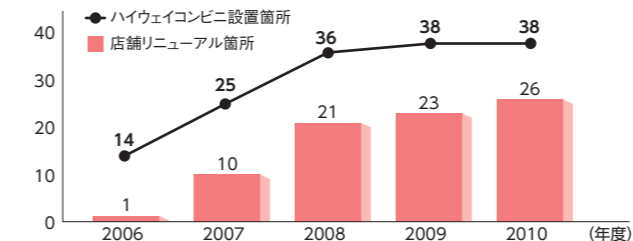
「お客さま満足施設」への変革

SA・PAにおいては、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「お客さま満足施設」への変革を目指して、店舗のリニューアルをはじめ、施設の改善や新たなサービスの提供に日々取り組んでいます。

施設改良による快適性の向上

店舗の拡張やエレベーターの設置など、利便性の向上を図るとともに、地域食材を使ったメニューの提供など、お客さまの多様化するニーズにお応えするため、SA・PAの店舗リニューアルを実施しています。また、西日本38カ所のSA・PAでは、コンビニエンスストアに高速道路ならではのコンテンツを取り入れた「ハイウェイコンビニ」を展開しています。

▼店舗リニューアル箇所数とハイウェイコンビニ設置数(累計)(箇所)



お手洗いの改良による安全性・快適性向上

すべてのお客さまが安全かつ快適にご利用いただけるように、SA・PAのお手洗いでは4C(明るい、清潔、快適、魅力的)+1E(エコ)を目指して改善を進めています。

安全性の向上としてお手洗い内の段差解消、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トイレを洗浄器付き便座にし、給湯洗面器・パウダーコーナーの整備を促進しています。



多目的(身体障がい者対応)お手洗い

洗浄器付き洋式トイレ

お客さま

社会

投資家・国民の皆さま

社員

お取引先

環境保全

社会貢献

シャワーステーションの整備

2008年12月に山陽自動車道の淡河PA(下り線)をはじめとして、2010年7月に名神高速道路 草津PA(上り線)、10月に山陽自動車道 佐波川SA(上り線)、11月に名神高速道路 草津PA(下り線)に設置し、計6カ所に「シャワーステーション」を設置しました。このシャワーステーションには、コインランドリーや無料をご利用いただけるマッサージチェアを設置し、高速道路をご利用のお客さまへ「癒し」と「くつろぎ」「疲労回復」を提供しています。なお、今後も数カ所に設置予定です。



コインランドリー

コインシャワー

ユニット式お手洗いの整備

休日特別割引開始後、SA・PAのご利用が増えている状況を踏まえ、お客さま還元施策として、2010年はゴールデンウィーク時期に合わせ、名神高速道路 桂川PA(上下線)、山陽自動車道 龍野西SA(上下線)、九州自動車道 宮原SA(上下線)など17カ所にユニット式お手洗いを整備しました。このほか、バリアフリー対策として3カ所の休憩施設で屋外用エレベーターの設置なども行いました。



ユニット式お手洗い(山陽自動車道 福山SA)

SA・PAの飲食・物販における衛生管理と安全・安心の食の提供

SA・PA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。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細心の注意を払っています。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を徹底しています。また、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。

ウェルカムゲートの整備

ウェルカムゲートは地域に密着したサービスの展開の一環として、SA・PAの施設が地域のふれあいの場として利用いただけるよう整備したものです。地域の皆さまにも自由にお立ち寄りいただくために、一般道からの出入口を設けているもので、現在は54カ所に設置しています。



山陽自動車道 龍野西SA(下り線)ウェルカムゲート



山陽自動車道 吉備SA(下り線)ウェルカムゲート



山陽自動車道 小谷SA(上り線)ウェルカムゲート

地産地消への取り組み

生鮮野菜直販所「やさい村」の展開

SA・PAでは地域の特色を生かした土産品の提供などによるサービスの向上を図っています。中国自動車道赤松PA(上り線)など6カ所では、地域産の採れたての農作物を

提供する生鮮野菜直販所を展開しています。新鮮な地元の農産物の提供を通じ、地域との連携を行っています。



賑わいを見せる「やさい村」(中国自動車道 赤松PA 上り線)

地産地消メニューコンテストなどの開催

高速道路をご利用のお客さまに地域食材を楽しんでいただくとともに、その地域の食材を広くPRすることを目的に、近畿圏のSA(22店舗)において、地域食材を生かした独自メニューのコンテスト「地産地消メニューコンテスト」を農林水産省近畿農政局と共同で2010年11月に開催しました。また、SA・PA(92店舗)が参加した、地域食材、地域の特色を生かしたオリジナルハンバーガーのコンテスト「ご当地バーガーコンテスト」を開催。本選大会(2011年3月)には、ゲスト審査員にギャル曽根さんをお迎えし、多数のメディアにも取り上げていただきました。



ご当地バーガー



地域食材を使って調理



表彰式

お客さまへの情報提供

SA・PAでは、道路交通情報や気象情報などの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。

また、主要なSAでは、インターネット利用環境を整えており、お客さまへの情報提供スペース(ハイウェイオフィス)を16カ所設置しています。



大型ディスプレイでの情報提供



ハイウェイオフィス

インフォメーションにおけるスキル向上

西日本67カ所のインフォメーションでは、SA・PA施設の案内や道路情報はもとより地域の特産やおいしいお店の紹介に加えて、花火大会など各種イベントの開催日時を手作りポスターで紹介するなど、きめ細かなサービスの提供に取り組んでいます。また、お客さまからのお問い合わせに迅速かつ的確に対応するため、案内員のコミュニケーションスキル向上にも努めています。

おもてなしの心を持って

NEXCO西日本
ロジスティクス
西宮名塩SAインフォメーション
チーフ 三島 よし子



私たちは、お立ち寄りいただいたお客さまに最新かつ正確な情報を提供することを目指して、スタッフが工夫した独自のETC通行料金勉強会によるスキルアップや、地元の観光地やイベント情報をまとめた手作り観光マップ等を作成しています。また、お子さま連れのお客さまが多いゴールデンウィークや夏休み期間には、少しでも運転の疲れを癒していただけるような季節の飾り付けを行い、お子さまには、スタッフによる手作りの「背比べカード」などのプレゼントを準備しています。私たちは、お客さまに的確な情報を提供し、さらに、心からの満足をお持ち帰りいただけるように「おもてなしの心」を持ってお待ちしております。



お子さまの身長をカードに記入してプレゼント