

NEXCO西日本グループ

# コミュニケーション レポート2012

ダイジェスト版

2012.12 TAKE FREE

## 安全に走る

100%の安全・安心を目指して



## 楽しく走る

高速道路をもっと楽しく快適に



# 高速道路をもっと 安全・安心に、楽しく

## 自然を守る

高速道路の近くの豊かな自然とともに



## 未来へ向けて

未来につなぐ  
信頼の道



# 100%の 安全・安心を目指して

## より一層の交通安全対策を推進しています

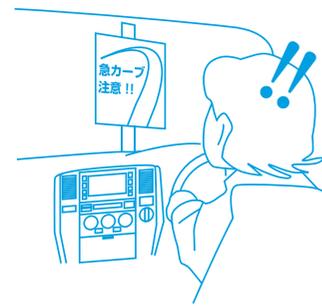
「100%の安全・安心」を目指すとは、「お客さまの安全・安心」を最優先の課題として、常に最高の安全・安心を目指すということ。NEXCO西日本では一例として最新の交通事故多発箇所などをまとめた「交通安全対策アクションプラン」を策定し、ハード（設備強化）、ソフト（交通情報などの提供とドライバーへの働きかけ）の両面から交通事故対策に取り組み、交通事故の削減を目指しています。

### ● 高速道路の設備を強化

#### 急カーブを事前にお知らせ



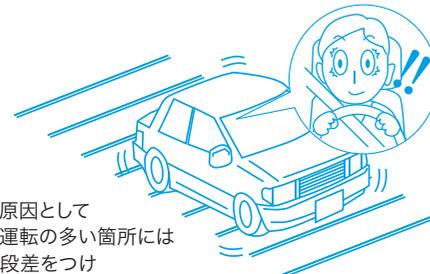
急カーブがある場所を標識でお知らせしています。



#### 振動で居眠り防止



事故原因として漫然運転の多い箇所には若干段差をつけ振動で注意をうながしています。



### ● ドライバーの“気持ち”に呼びかけ

交通事故は、一人の力だけでは無くすることができないもの。そこでNEXCO西日本は、「みんなでいっしょに交通事故ゼロを目指すプロジェクト【DRIVE&LOVE】」を立ち上げ、推進しています。ドライバーの皆さんはもちろん、企業やメディア、有識者、著名人など、多くの方々とのコミュニケーションをとって、「ドライブにはラブがいる」の合言葉のもと、「愛する人、思い出してから運転」を啓発しています。



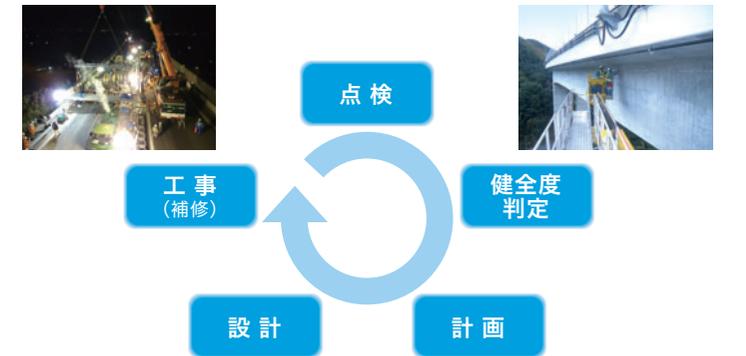
WEBやイベント会場などで呼びかけています。

## NEXCO西日本の取り組み

NEXCO西日本では、重要な社会インフラである高速道路を次世代に引き継ぐ取り組みを推進するとともに、想定を超える激甚災害時にも高速道路の役割が果たせる仕組みづくりを進めています。

### 「道路の総合診療」の実施を推進しています

NEXCO西日本が管理する高速道路は、30%以上(約1,000km)が開通から30年を経ています。老朽化が進展している道路構造物に対し、点検から補修を常にセットで行う「道路の総合診療」を導入するとともに、早期の抜本的対策に取り組んでいます。



### 想定を超える大災害への備えを進めています

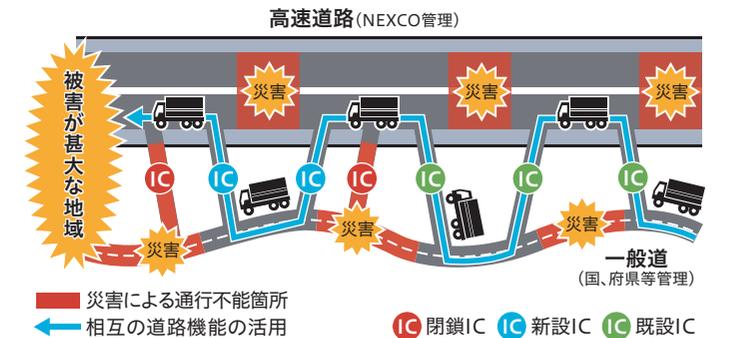
高速道路は、災害時には被災地の救援や復旧、復興に用いられる重要なインフラです。そのためNEXCO西日本では、想定を超える大災害からも速やかに復旧できるように、被害想定の見直しや対応フローの整備、食料・資機材の準備、自衛隊・自治体との連携強化といった対策に取り組んでいます。



シナリオのない訓練で柔軟な対応力を育成しています。

### たとえば、こんな備えも…

#### 災害時の高速道路と一般道路の相互活用



万一災害で高速道路が分断されても、並行する一般道と高速道路を緊急交通路として相互活用できる仕組みづくりや、優先復旧ルートについて事前調整するなど関係課機関と事前の相互調整を進めます。

楽しく走る

# 高速道路をもっと 楽しく快適に



## SA・PAブランド店舗、続々オープン!

NEXCO西日本では、SA・PAを「くつろぎ・楽しさ・にぎわい」を実感していただける「お客さま満足施設」へ変革する店舗づくりに取り組んでいます。

### ビジネスユースに

## Bブランド(ベーシックエリア)『モテナス』



「おもてなしの心」と「明るくゆったり」がキーワード。  
ワンコインランチやオリジナル商品  
手づくり感のあるお食事メニューで  
お出迎えます。

- 『モテナス』エリア
- 名神高速 黒丸PA(上り線)
  - 名神高速 草津PA(上り線)
  - 名神高速 草津PA(下り線)
  - 中国道 赤松PA(下り線)
  - 山陽道 淡河PA(下り線)
  - 九州道 基山PA(下り線)



九州自動車道 基山PA(下り線)

### レジャーユースに

## Aブランド(アドヴァンスト エリア)

地域の情報発信や地元でとれた野菜の販売など  
地域の特色を活かしたサービスで  
特別なひとときを演出します。



松山自動車道 石鏡山SA(上り線)  
2012年8月8日オープン

地元で収穫された果物が並ぶ「果物マルシェ」



九州自動車道 宮原SA(上り線) 2012年11月23日オープン

### ドライブの目的地に

## Sブランド(スーパーエリア)『パヴァリエ』

地域有名店や専門店も  
取り入れた複合型商業施設。  
景色の良さもウリの  
遊びに行きたいエリアです。



名神高速道路 大津SA(下り線) 『パヴァリエ びわ湖大津』 2013年春 完成予定

## Sブランド(スペシャルエリア)『パヴァリエ』

エコロジーや地域の  
特産品等をテーマに  
特別な機能を追加した  
コンセプトエリアです。



大分自動車道 山田SA(下り線) 『パヴァリエ エコエリア山田』 2012年11月21日オープン

### NEXCO西日本 の取り組み

長時間走ったら、観光で寄ったら…。お客さまのさまざまなシチュエーションにお応えするため、いろいろなサービスを提供しています。

## シャワーステーションを整備しています

長距離をドライブされるお客さまへの「疲労回復サービス」として、コイン式のシャワーやランドリー、マッサージチェアを備えた「シャワーステーション」の設置を進めています。



### 「シャワーステーション」整備エリア

- 名神高速 草津PA(上り線)
- 名神高速 草津PA(下り線)
- 山陽道 淡河PA(下り線)
- 山陽道 瀬戸PA(上り線)
- 山陽道 小谷SA(下り線)
- 山陽道 佐波川SA(上り線)
- 九州道 吉志PA(下り線)



## ハイウェイホテルを2店舗設置しています

周辺の観光やレジャー、ビジネスに  
便利な宿泊施設「ハイウェイホテル」  
を設置しています。  
関門橋・壇之浦PAに続き、2011年  
11月に山陽自動車道宮島SA(上り線)  
に2号店がオープンしました。



## 一般道からSA・PAをご利用いただけます

SA・PAを地域のふれあいの場として  
ご利用いただけるよう、「ウェルカム  
ゲート」を整備しています。  
一般道からSA・PAに自由にお立ち  
寄りいただき、施設が利用できるように  
設けた出入口です。



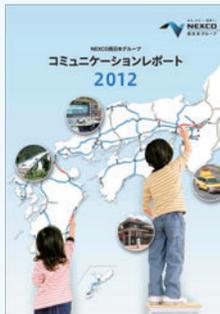
## 食品アレルギー表示を実施しています

お客さまに安全・安心な「食」を提供する取り組みとして、食品アレルギー7品目と主要食材4種について、統一デザインを用いてわかりやすく表示しています。



## NEXCO西日本グループのCSR活動情報

NEXCO西日本グループは、CSR(企業の社会的責任)を果たすためにさまざまな活動に取り組んでいます。これらの内容や狙いを冊子およびWEBで報告しています。ぜひ、ご覧ください。



### コミュニケーションレポート

NEXCO西日本グループのCSR活動の全体像を、毎年冊子およびWEBにまとめて報告しています。それぞれの活動ごとに、取り組み内容や狙い、今後の展開を詳しくご覧いただけます。冊子をご希望の方は、WEBサイトの問い合わせフォームからご請求いただくか、サービスエリアのインフォメーションまでお問合せください。

URL: <http://corp.w-nexco.co.jp/csr/>

### NEXCO西日本 おしごと図鑑

小学校中学年程度のお子様を対象とする「おしごと図鑑」を発行しています。社員のコメントやイラストを交えて、高速道路にかかわるさまざまな業務について、楽しく学んでいただけます。



### iHighway

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 マイルート機能
- 6 高速道路の天気を確認
- 7 高速道路の映像を確認

<http://ihighway.jp>



みんなでいっしょに  
交通事故ゼロを目指すプロジェクト

## DRIVE & LOVE

<http://drive-love.jp>



緊急時、近くに非常電話がない場合は、道路緊急ダイヤルへ #9910

未来へ向けて

# 未来につながる信頼の道

2023年度  
全線開通  
(予定)

## ネットワークの多重化による災害代替機能の向上

NEXCO西日本では、日本の東西を結ぶ新たな大動脈「新名神高速道路」の建設事業を進めています。名神高速道路等と一体となって、自然災害や交通事故発生時には代替機能を発揮するとともに、緊急支援のための重要な道路として、道路サービスを間断なく提供します。「新名神高速道路」は、お客さまにとって安全で走りやすく、便利で楽しく、環境にもやさしい、また地域活性化の呼び水となる高速道路として、期待が寄せられています。



神戸JCTの完成予想図(写真上が高槻方面)



八幡JCT~城陽JCT間の着工式(京都府八幡市)



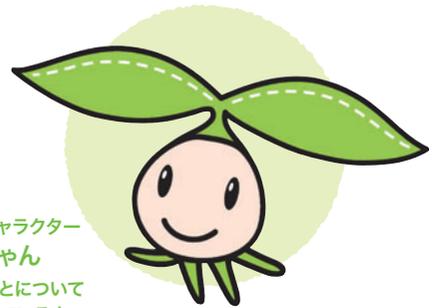
開通している新名神高速道路(滋賀県大津市 近江大島橋)

渋滞発生回数  
大幅削減



東西を結ぶルートが2本化されることで渋滞の解消に役立ちます。

イメージキャラクター  
しんめちゃん  
新名神のことについて  
情報発信しているよ。



豊田JCT  
~神戸JCT  
40分短縮

最短ルートを通ることで、移動時間を大幅に短縮します。

CO<sub>2</sub> 4万t-CO<sub>2</sub>削減

高槻第一JCT~神戸JCT開通時  
年間で  
排気ガスを増やす原因になる急な坂や急カーブが少ない道路です。

### NEXCO西日本の取り組み

## 早期完成に向けて着実に建設事業を進めています

兵庫県 神戸市・宝塚市境



川下川下流部において、橋脚高さ95m 橋長300mの橋梁を工事中です。

兵庫県 猪名川町



猪淵地区において、猪淵川の付け替え工事や橋梁下部工を工事中です。

大阪府 茨木市



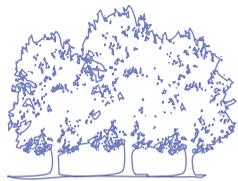
下音羽地区において、工事中進入路を設置し土工工事中です。

大阪府 高槻市



名神高速道路と接続する高槻JCTにおいて橋梁下部工を工事中です。

# 高速道路の近くの 豊かな自然とともに



NEXCO西日本では、その土地に生きている動物や虫、植物などのさまざまな生き物と共生できる道路づくりに取り組んでいます。

例えば  
ホタル舞う  
夏の水辺——  
道路の「内」と「外」に  
昔ながらの景色を残す



イメージ写真

CASE 1

### 川の工事に ちょっとした「工夫」

東九州自動車道 苅田北九州空港ICでは、川の流れを変える工事(付け替え工事)などで岸を整備するときは、生き物が棲める「隙間」ができる石積み工法を選んでいきます。



ゲンジボタルの生息環境に配慮した福岡県苅田町の殿川

小さな虫や魚が石の隙間に棲みつきます。

CASE 2

### サービスエリアに 「ホタルの里」

山陽自動車道・吉備SAの上り線側では、敷地に生き物が棲める水辺(ビオトープ)をつくり、大切に手入れしています。初夏にはこの水辺にたくさんのホタルが姿を現します。



「ホタルの里」がある岡山県岡山市の吉備SA(上り線)

見頃は6月上旬。年々数が増えています。

## NEXCO西日本の取り組み

### 次世代を見すえた「エコエリア」



### いろいろな角度から「エコ」を追求

大分自動車道・山田SAの下り線側は、さまざまな観点から「エコ」を追求する休憩施設として2012年11月21日にオープンしました。次世代を見すえた「エコエリア」として、CO<sub>2</sub>の排出ゼロをめざします。

#### 山田SAのエコ活動

- 太陽光発電**  
エリア内での電力使用相当量を発電
- 芝生駐車場**  
路面に芝を敷いて温度上昇を抑制
- LEDの利用**  
明かりはCO<sub>2</sub>排出の少ないLED
- リユース・リサイクル**  
使い捨ては少なく、ゴミはできる限りリサイクル
- 手洗器一体型小便器**  
手洗器の水を小便器の洗浄水にリユース 水の使用量を20%カット
- 地域性苗木**  
その土地に本来生えている木を植樹

知ってた?

### 動物だって歩道が必要!

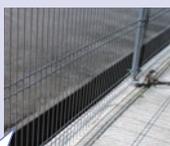
ヘッドライトを見ると立ちすくむ習性があるタヌキなど、高速道路では「動物」が事故にあうことも。NEXCO西日本では、動物保護のためにもさまざまな対策に取り組んでいます。



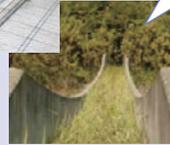
柵で進入を防止



標識でお知らせ



動物用に道を建設



## よりよいサービスを実現するため お客さまの“声”を活かしています

NEXCO西日本は、お電話・メール・お手紙・ハイウェイポストなどでお客さまからご意見・ご要望をいただき、高速道路やSA・PAのサービスの改善に取り組んでいます。

#### ご意見1

案内がわかりづらいです。

- 戸河内方面に行くとき、広島北JCTの手前にある案内標識で迷います! 遠くの目的地だけでなく、近くの目的地も知りたいのですが。



#### 改善対応

案内標識を改善しました!

山口・大阪など遠方の目的地のほかに、戸河内、浜田など直近のIC名を表示するようにし、表示も立体的にしました。

(2011年11月)



#### ご意見2

ETC利用照会サービスで...

- データ表示できる期間をもっと延ばしてほしいです。
- 有人レーン出口での支払い額も反映できませんか?
- 月の利用額の合計が見られたい!
- 特別な料金制度の割引額も反映してほしいです。

#### 改善対応

ETC利用照会サービスをリニューアルしました!

たくさんのご意見をいただいたことを踏まえ、高速道路各社で検討し、新しい利用照会サービスの運用を開始しました。

WEBサイトへのアクセスはこちらから。  
<http://www.etc-meisai.jp/>  
(2012年1月)

### 2011年度は、約73万件のお客さまの声をいただきました

2011年度にいただいたお客さまの声は約73万件で、そのほとんどが料金やETCに関するお問い合わせでした。ご意見・ご要望は、約2,800件(うち「ご不満の声」は770件)、お褒めの声は約1,100件いただきました。今後もお客さまの声をサービス改善に活かしてまいります。

いただいたお客さまの声とご意見・ご要望(単位:件)

