

ステークホルダーの期待を事業活動に組み込むため 今年も「ご意見をいただく会」を開催しました

NEXCO西日本グループでは、自らの社会的責任を果たしていくためにはステークホルダーとの対話が必要不可欠だと考え、2011年から「ご意見をいただく会」を年1回開催しています。この会では、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを通じて、経営や事業の方向が社会からの期待・要請に沿っているかを検証するとともに、将来のイノベーションへとつなげることを目指しています。2012年は、2011年度の事業活動を振り返り、次年度の取り組み計画に活かすため、3月に開催しました。

昨年いただいたご意見とその対応

テーマ① 安全・安心の追求

2011年にいただいたご意見	ご意見を受けてのNEXCO西日本の取り組み
二次事故の防止を徹底してほしい	迅速な対応を徹底するとともに、関係機関やレッカー会社等との連携を強化する
事故防止のための注意喚起に、さらに力を入れてほしい	マナー向上の呼びかけを続けるとともに、GPS情報の活用など新技術の開発に努める
走行中の自動車がすぐに災害情報を確認できるようにしてほしい	マルチメディア放送*の活用など、割り込み放送で情報を伝える手段の展開を検討
高速道路の防災施設としての機能に期待している	災害時におけるSA・PA活用のほか、災害対応力向上に向けて具体的に検討

*マルチメディア放送:アナログテレビ停波後の周波数帯を使って、音声・映像・データなどの情報を発信する新しい放送(用語集も参照)

テーマ② 事業創造に向けて

本業起点と独自性を大切に事業の創造に期待している	本業のノウハウを活かせる事業の創造や外部展開の強化を積極的に推進する
募集したアイデアを整理し、活かす体制づくりを進めてほしい	アイデアを具体化する段階での発案者の直接参画や、表彰などによるプロセスの「見える化」などを検討
ITの活用で、高速道路に興味を持つ人が参加できる「場」をつくらしてほしい	蓄積した情報を加工するために必要となるニーズの把握に注力していく
SA・PAを「生活の拠点」としてもっと活性化させてほしい	事業創造の公募ビジネスパートナーからもSA・PAへの提案をいただき、具体的に検討

テーマ③ 環境への配慮

道路を活用した再生可能エネルギーの創出に期待している	SA・PAで使用するエネルギーを省エネルギーや創エネルギーで賄うモデルを計画中
ドライバーへの啓発や優遇措置を検討してほしい	EV(電気自動車)など環境にやさしい自動車の普及に向けた取り組みを自治体等と協力して進める
CSRの取り組みは事業活動そのものと捉えるべき	経営計画でもCSRを共通の目標として事業活動に組み込んでいく方針
環境への取り組みを社会に向けてもっと発信強化すべき	SNSなど新しいコミュニケーションも取り入れ、一方通行ではない「対話」に注力する

2012年の「ご意見をいただく会」を開催するにあたって

対話の成果を継続的に事業プロセスに反映させていくために、有識者の皆さまからご意見をいただきました。

NEXCO西日本グループは、「中期経営計画2015」のもと、事業活動のあらゆる場面で企業の社会的責任を果たすことを目指しています。その取り組みを進めていくにあたり、重要かつ社会からの要請が高いと考えているのが、左記の3つのテーマです。この3テーマについて、2011年のレポートでご意見をいただいた皆さまに、2011年度の取り組みの総括と課題を報告し、今後の取り組み計画をご説明するとともに、今後の当社グループへの期待やご意見をいただきました。

2012年の「ご意見をいただく会」を終えて

ステークホルダーの皆さまのご意見をグループの事業活動の改善に活かしていきます。

前回(左表)のご意見に対する進捗と今後の取り組みを参加者の皆さまにご説明させていただくとともに、皆さまのご経験から有益な示唆を多数いただくことができました。

当社の社会的責任の重要課題である、①安全・安心、②事業創造、③環境保全のテーマごとにいただいた貴重なご意見や高速道路への期待は、経営幹部をはじめグループ全社にフィードバックするとともに、今後の企業活動の中で活かしていきます。

テーマ① 安全・安心の追求

▼ ステークホルダーの皆さま



田中 康二氏 一般社団法人 日本自動車連盟(JAF) 理事 関西本部事務局長
久原 里之氏 日本通運株式会社 大阪支店 部長
大関 聡子氏 株式会社サンテレビジョン 編成局パブリックセンター

▼ NEXCO西日本グループ出席者

北田 正彦 保全サービス事業部 部長
村尾 光弘 建設事業部 部長

(注)所属・役職は、2012年3月時点のものです。



新たにいただいた主なご意見とNEXCO西日本の回答

ご意見 1 故障車情報の発信迅速化と表示に工夫を

レッカー車や後方警戒車が到着するまでの間に、故障車に他の車両が衝突する事故が多発している。故障車情報を迅速に発信するとともに、情報板への表示も危険度の高い重要情報は色を変えるなど目立たせる工夫が必要ではないか。

わかりやすい情報発信の仕組みづくりを進めます
大都市近郊を中心としたフルカラーの情報板の整備に伴い、情報の種別による色分けなど、いっそうわかりやすい情報の発信に努めます。また、安全情報をはじめさまざまな情報を、マルチメディア放送を活用してカーナビに送るなど、新たな情報発信の仕組みも検討していきます。

ご意見 2 エコカー普及への対応が必要に

エコカーはスペアタイヤを搭載していない車種が多く、高速道路でパンクした場合、処理に時間がかかり、本線上での停車時間が長くなる。エコカー普及などの環境変化への対応が必要になるのではないか。

通報の徹底をはじめ、安全確保の啓発活動に取り組みます
安全確保の原則は変わりません。パンクなどで自走できない場合は、ガードレール外側に避難して通報をお願いします。通報を受けた際には、もっとも早く到着できるレッカー会社を紹介し、必要に応じて交通管理隊を出动させます。引き続き、通報の徹底とお客さまの安全確保に向けて、啓発活動などに積極的に取り組みます。

ご意見 3 シートベルト着用率の向上のために

後部座席のシートベルトの着用率が低迷している。義務化されてから時間が経過し「慣れ」が生じていることや、ETCが普及し料金所で人の目に触れる機会が減っていることなどが要因か。関係機関が連携して注意喚起する必要があるのではないか。

関係機関とも連携し、啓発活動を推進していきます
警察やシートベルトメーカーと連携しての着用啓発に加え、ドライブでの「思いやりの心の輪」を広げる活動「DRIVE&LOVE」プロジェクト(32ページ参照)でも、シートベルト着用を呼びかけています。今後も、シートベルト着用を安全啓発活動の重要なポイントと位置付けて取り組んでいきます。

ご意見 4 自動車をライフラインと捉えて災害時の対策を

東日本大震災では、公共交通が発達していない地方では、自動車が移動に欠かせないライフラインであると実感させられた。ライフラインとしての自動車交通をどう維持確保すべきかは、高速道路会社が果たすべき重要なCSR課題だと考える。

災害対応力のいっそうの強化に努めます
高速道路は大規模災害時の緊急輸送路として、救援、復旧、復興を支える重要なインフラです。安全・安心な交通の維持を、私たち高速道路会社が果たすべき重要な社会的責任と考え、ネットワークの整備と、ハード・ソフトの両面で災害対応力のいっそうの強化に取り組んでいきます。

開催日: 2012年3月13日
出席者: ステークホルダーの皆さま9名
NEXCO西日本グループ8名

テーマ② 事業創造に向けて

▼ステークホルダーの皆さま



津戸 正広氏 大阪府立大学 経済学部 教授
 宋 基燦氏 京都大学大学院 文学研究科
 寺西 保氏 阪急バス株式会社 常務取締役

▼NEXCO西日本グループ出席者

東 孝弘 技術部 部長
 竹下 育朗 事業開発部 部長
 北村 弘和 経営企画部 部長
 (注)所属・役職は、2012年3月時点のものです。



新たにいただいた主なご意見とNEXCO西日本の回答

ご意見 1 アイデア事業化へ向けた組織づくりを

事業創造委員会の分科会のアイデアを、どのようにして事業化していくのか。社員教育・意識改革が中心だったこれまでの取り組みから、実際に事業化する組織を編成するなど、次のプロセスへと一歩踏み出してほしい。

事案に応じた組織編成で、事業化を進めています

「ナノバブル水(微細気泡水)」を用いた事業のように、すでに新会社を設立し、事業化を本格的にスタートさせたものもあります。今後も、事案に応じた組織編成で、積極的に事業化を進めています。

ご意見 2 新サービス企画のため、国との連携を

各自治体との連携とともに、国とのいっそうの連携を期待する。料金に係るサービス企画は、制度面でその実現が難しいものもあると思われるが、アイデアを創意工夫して、斬新な企画を検討してもらいたい。

お客さまに喜ばれる企画を検討していきます

料金については、確実な債務返済を優先事項として、道路行政の中で制度設計されたもので、NEXCO西日本だけの判断では変更できませんが、企画割引については、必要な手続きを経て可能となるものもあるので、国といっそう連携しながら、お客さまに喜ばれる企画を検討していきます。

ご意見 3 事業アイデアに企業メッセージを

事業創造アイデアを具体化するにあたっては、例えば、ボランティア参加を応援する割引企画で「地域との共生」という企業メッセージを訴えかけるなど、企業の姿勢が伝わるような取り組みを進めてほしい。

「地域との共生」をテーマにしたビジネスの確立を目指します

NEXCO西日本では「地域との共生」を一つの大きなテーマとしています。事業創造にあたっては、ステークホルダーとともに地域の活性化に貢献する、NEXCO西日本らしいビジネスを確立していきたいと考えています。

ご意見 4 社員が自ら考える企業風土づくりを

事業創造の取り組みをさらに発展させるためには、社員自らが考えて行動する企業風土が必要不可欠。今後、社員一人ひとりの意識を変革するマネジメントがさらに重要になる。

「自立と成長」を目指す取り組みを始めています

2011年から、「自ら考え行動する自立した人材への成長」を目標に、社員が自ら意見を出し合い、目標を決めて、課題解決に取り組む「TAS(Think Action Speed)運動」を始めています。事業創造活動においても、さらに全員参加が自発的に促される仕組みを検討していきます。

テーマ③ 環境への配慮

▼ステークホルダーの皆さま



足立 忠幸氏 株式会社 京阪レストラン 代表取締役社長
 高松 啓二氏 近畿日本鉄道 株式会社 専務取締役
 納谷 有可里氏 大阪放送株式会社 編成局 編成部 主任

▼NEXCO西日本グループ出席者

馬場 照幸 環境部 部長
 瀬崎 良介 西日本高速道路サービス・ホールディングス(株) 店舗運営部 部長
 中根 正治 広報部 部長
 (注)所属・役職は、2012年3月時点のものです。



新たにいただいた主なご意見とNEXCO西日本の回答

ご意見 1 節電に向けて、いっそう努力してほしい

SA・PAなどは、利用者の利便性、快適性の確保と節電の両立が求められる。新しい施設は環境配慮がなされているが、古い施設についても、基準を設けて設備を更新していく必要があるのではないか。

SA・PAやトンネルで省エネ型照明の導入を進めています

舞鶴若狭道の加斗PAでは、センサー付きLED照明を導入するなど、SA・PAの節電に努めています。また、高速道路でもっとも電力使用量の多いトンネル照明を省エネ型に順次更新するなど、引き続き節電に取り組んでいきます。

ご意見 2 ソーラービジネスへの参画を

大規模太陽光発電による電力開発については、すでに事業化させている企業もある。NEXCO西日本グループとして新たに参画するのではなく、そうした企業に道路資産を貸与するなど、間接的にソーラービジネスに参画するのの一つの方法ではないか。

地中熱、バイオマスエネルギーの活用も検討しています

道路ののり面の利用は、道路の安全確保の面で課題があるため、遮音壁やSA・PAの建物の屋根などに着目して、太陽光発電の利用方策を検討しています。また、2011年度は地中熱を利用した空調システムを導入しました。今後はバイオマスエネルギーの活用も検討していきます。

ご意見 3 SA・PAで環境を考えるきっかけづくりを

SA・PAでは、排水中の油脂をバイオテクノロジーによって分離する先進的なグリストラップ※の仕組みを導入しているが、あまり知られていない。店舗などで紹介して、利用者が環境のことを考えるきっかけにしてはどうか。

お客さまに役立つ情報を確実に届けられるよう努めていきます

SA・PAでは、環境活動を含めて、お客さまに役立つ情報発信に努めます。コミュニケーションレポートは各年度の取り組みの報告が中心となるため、どのような情報をどのようなメディアで発信していけばよいのか、それを補うための検討を進め、情報発信力のいっそうの強化に努めていきたいと思ひます。

ご意見 4 若年層にも情報が届くような工夫を

コミュニケーションレポートはよくできているが、子どもが読むにはやや難解。これからの社会を担う子どもや若者にもきちんと情報が届けられるよう、情報発信の方法をさらに工夫してほしい。

新たなメディアも活用し、情報発信力を高めています

子どもを対象とした広報活動としては、これまで、NEXCO西日本グループのCSR活動を紹介する小冊子をSA・PAに設置するなどしてきました。今後は、facebookやツイッターなどのソーシャルメディアも活用しながら、さらに効果的に情報が発信できるよう、工夫していきたいと考えています。

※グリストラップ: 厨房からの排水に含まれる油や残飯を一時的に溜めておく装置