



お取引先

SA・PAのテナント会社との協働

お客さまサービスの向上を目指し、ともに取り組んでいます

SA・PAテナントとの協働

緊張感のあるパートナー関係の構築に向け「テナント評価制度」を見直しました

SA・PA店舗を運営するテナントと緊張感のあるパートナー関係を構築し、お客さま満足度の最大化を図るため、2006年度から「テナント評価制度」を導入しています。評価にあたっては、社外の委員を加えた「テナント評価判定委員会」で審議し、評価の透明性・客観性を高めています。

2011年度は、テナントから提案のあった「営業企画書」の実現・履行状況評価を実施するとともに、お客さまの視点で客観的な評価を得るために、外部の専門会社による接客サービス調査を評価の柱として新しく導入しました。

テナント会社との相互協力

「エリア・パートナーズ倶楽部」を中心にCS向上と社会貢献活動に取り組んでいます

2007年、SA・PAの商業施設を管理する西日本高速道路サービス・ホールディングス(株)とテナント会社は共同で、「西日本高速道路エリア・パートナーズ倶楽部」を発足させました。2012年3月現在、テナント会社56社が参加しています。

当倶楽部ではリーダーシップ、接客接客などをテーマにした各種研修やセミナーを実施するなど、お客さまサービスの向上に、ともに取り組んでいます。こうした取り組みの成果は、お客さまから寄せられる声での「お褒め」の言葉の比率が上昇し、ご指摘が減少するという結果に表れています。

また、当倶楽部では、地域イベントを開催するなど社会貢献活動にも取り組んでいます。2011年度は地元のお客さまを招いての和太鼓や吹奏楽演奏会などを実施しました。

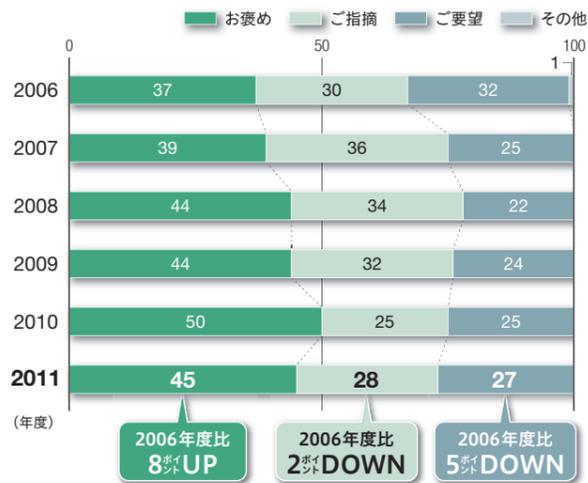
主な取り組み内容

- 接客研修、語学セミナーによるスタッフのスキルアップ
- お客さまサービスの向上につながる相互情報交換
- 会員の営業活動の参考となる情報提供および広報活動
- 会員協力による社会貢献活動の実施



スタッフ研修

お客さまの声の内容の推移(2006～2011年度)(単位:%)



(注)ハイウェイポスト、お客さまセンター、サービスエリアガイドに寄せられた「お客さまの声」を集計



和太鼓演奏会



吹奏楽演奏会

ステークホルダーコメント

西日本高速道路エリア・パートナーズ倶楽部九州地域会会長 (西日本パブリック(株)代表取締役社長) 粥川 公平 様



スキルアップでお客さまサービス向上

エリア・パートナーズ倶楽部九州地域会では、九州のどの高速道路エリアでもお客さまが気持ちよくご利用になれるよう、テナントの現場責任者や従業員が一堂に会し、「接客」「食品衛生」「防犯」などさまざまな講習会を実施しております。

お客さまをお迎えるスタッフ一人ひとりの意識と技術が支えるその土地ならではの「おもてなし力」こそが、高速道路サービスの品質に直結しているということを肝に銘じ、テナント相互で切磋琢磨して、さらなるお客さまサービスの向上に努めたいと考えております。

公正な取引関係

競争性・公正性・透明性を確保します

契約の基本方針

公共調達競争性・公正性・透明性を確保します

NEXCO西日本は、「公共調達に係る契約に関する事務を適正かつ円滑に処理し、競争性・公正性・透明性を確保しつつ会社の経営の効率化を図る」という目的を達成するため、以下の基本方針を掲げます。

契約の基本方針

1. 競争原理と経済性の追求
2. 品質の確保とさらなる向上
3. 契約機会の提供と拡大
4. 適正な契約相手方の選定
5. 法令等の遵守

情報の公表

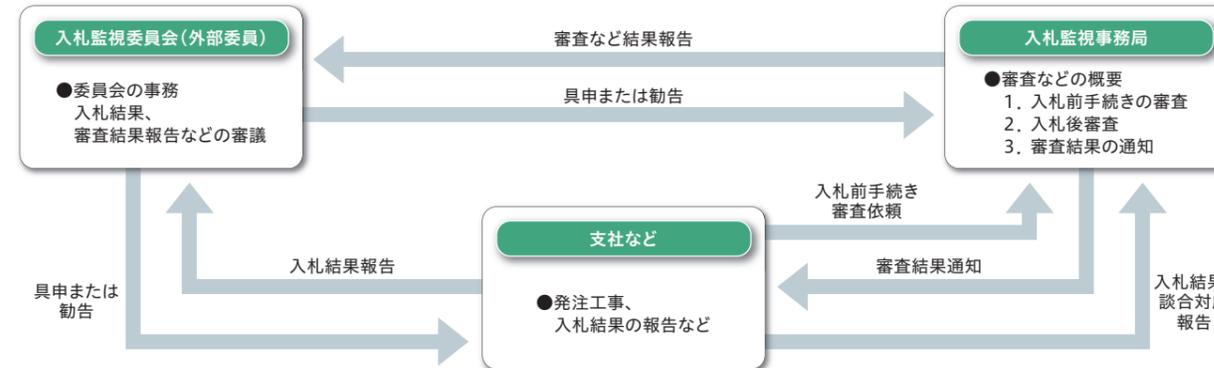
正確で見やすい情報の公表に努めています

「公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律」に基づき、公共調達に係る契約の透明性を確保するため、工事・調査等の契約情報をウェブサイト内の「調達・お取引」で公表しています。



「調達・お取引」入札公告検索画面

入札手続きなどの監視体制

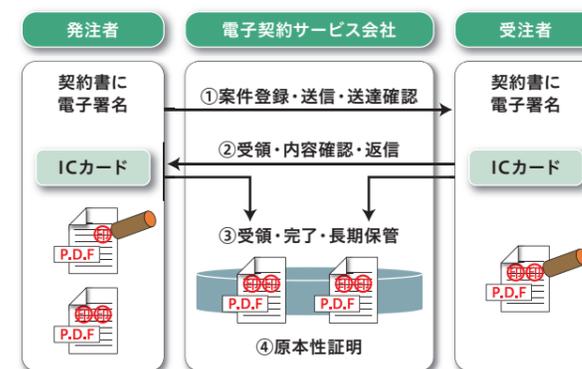


電子契約の実施

電子契約の拡大で業務の効率化に努めています

2009年度から、お取引先さまの同意が得られた契約について、電子契約を実施しています。これにより、お取引先さま、NEXCO西日本の双方において契約書に係る経費の削減、出納事務の軽減などの効果が得られています。

電子契約運用イメージ



入札監視委員会・入札監視事務局

契約の過程ならびに結果を外部有識者が審議しウェブサイト上で公表しています

入札および契約の過程ならびに契約内容の透明性を確保するため、各支社に弁護士、大学教授など外部有識者からなる「入札監視委員会」を設置しています。審議内容については、ウェブサイト内の「調達・お取引」で公表し、透明性の向上に努めています。

また、事業部門から独立した「入札監視事務局」を設置し、工事の発注単位などの事前審査、入札・契約結果に関する事後審査、契約に関するデータ収集・分析を実施しています。