



お取引先

SA・PAのテナント会社との協働

多様化するお客さまのニーズにお応えできるよう、SA・PAのテナント会社と協働し地域の情報発信や接客サービスの向上を目指した活動に取り組んでいます。

SA・PAテナント会社との協働

「西日本SA・PAグルメフェア」を開催しました

日頃から高速道路をご利用になられないお客さまにも西日本各地のSA・PAのご当地食材や魅力をPRするため広島市の「そごう広島店」にて、「西日本SA・PAグルメフェア」を開催しました。

イベントには管内21店舗18のテナント会社に出店協力をいただき、特産品の紹介・販売を行いました。

また、ご当地食材を使用した「メニューコンテスト」においてグランプリを受賞したメニューの販売も行い、多くのお客さまが召し上がられ、喜んでいただきました。

今後も、ご当地の魅力を発信し、各地に訪れていただけるような取り組みを行ってまいります。



西日本SA・PAグルメフェアの様子

グループ会社と協働してモテナスランチを開発しました

NEXCO西日本グループの直営店舗を運営するグループ会社と協働で、お得なワンコインメニュー「モテナスランチ」を開発しています。

2012年度は、お客さまに常に新しい味をご提供するため、夏と秋に新メニューを2品ずつ開発して入れ替えを行い、多くのお客さまにお召し上がりいただいています。今後も、お客さまに喜ばれる新たな取り組みを考えてまいります。



「モテナスランチ」新メニューのPR

モテナス考動・接客研修を実施しました

当社グループが進めるブランド店舗「モテナス」では、自らが欲しい接客を考え行動できる従業員を育成することを目的とし、研修を実施しています。

2012年度は、当社グループ直営の7店舗を対象に、研修を実施しました。従業員全員の接客における知識の共有やスキルの向上を図ることができたほか、お客

さまに「おもてなしの心」で対応することの意識醸成につながりました。

さらなる接客レベルの向上を図り、おもてなしの心でモテナス店舗の全従業員が最高のサービスを提供できるよう、取り組んでまいります。



接客講習の様子

お客さま満足度の向上のため接客コンテストを開催しました

お客さまに喜ばれる接客を各店舗間で切磋琢磨することで、お客さま満足度の向上につなげることを目的とした接客コンテストを開催しました。

審査員に接客の専門家を招き、SA・PAの各テナント会社から接客が優れている上位27店舗に参加いただき、ロールプレイング(役割演技)で表情、動作、会話力など一連の接客を競い合っていました。

今後もテナント各社と協働で、お客さま満足度を高めるための取り組みを行ってまいります。



接客コンテストの様子

ステークホルダーコメント 心配りと気配りを大切に、笑顔でお帰りいただける「日本一のレストラン」を目指しています



ロイヤルホールディングス株式会社
長崎自動車道・川登SA(上り線)
北原 亜須香 様

今回の接客コンテストには、おもてなしの心と笑顔を忘れず、身だしなみや姿勢、挨拶といった基本動作を徹底的に見直して臨み、優勝することができました。SAのレストランホールで接客の仕事に就いて以来、心配りと気配りを第一に、お客さまの立場になったサービスを学んできた成果だと思っています。

目標は、今のお店をお客さまが満足して笑顔でお帰りいただける「日本一のレストラン」にすること。旅行のついでではなく、SAに行くことを目的にご来店いただけるような企画をこれからも考えていきたいと思っています。

公正な取引関係

国民の財産である高速道路の建設・管理を担う会社として競争性・公正性・透明性の確保を追求しています。

契約の基本方針

公共調達の競争性・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ています。

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

正確でわかりやすい情報の公表に努めています

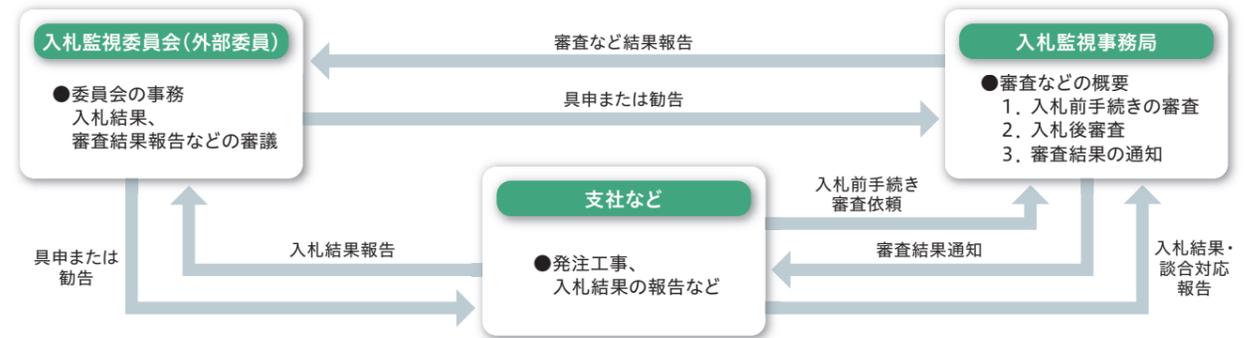
「公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律」に基づき、公共調達に係る契約の透明性を確保するため、工事・調査等の契約情報については、ウェブサイト内の「調達・お取引」で公表しています。

2011年度から、新しい検索システムを導入し、お取引先さまが必要な情報をより検索しやすくしました。



「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



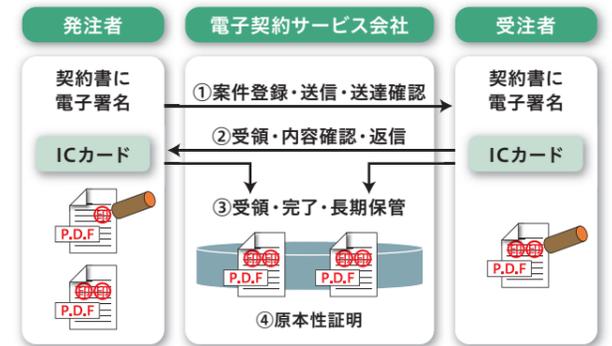
電子契約の実施

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、当社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、当社グループウェブサイトの「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。