



大阪府立大学経済学部
名誉教授
津戸 正広氏

「コミュニケーションレポート2013」を読むと、高速道路事業の多面性がはっきりと見えてきます。「安全・安心」を追求するとともに、利用者を楽しみやすい旅のための手段を提供し、また地域の活動と連携するという役割も果たしています。このレポートには、利用者の方々からNEXCO西日本グループの多面的な活動を正確に分かりやすく説明しようとする努力が感じられます。本文は平易に、専門用語は「用語集」で、という書き方は、今後も続けてほしいと思います。

巻頭に高速道路の安全性に関する記述を置いているのは順当でしょう。ついで、SA・PAの意欲的な取り組みを強調されていることも、適切です。SA・PAは、利用者の満足度に直接繋がるところなので、もっと分量を多くしてもいいくらいです。ステークホルダーや関係する領域の方々から「ご意見をいただく会」についての記事は、重要な指摘が展開されていて興味を惹かれます。ただ、写真のレイアウトがやや単調に見えるので、さらに工夫が望まれます。レイアウトに関する点は、レポート全体を通じてとも言えることで、写真や図を多くすることには大賛成ですが、要所にはもっと大きな写真を配置してメリハリをつけると、文章も生きてきます。

環境問題への対応は、さすがに充実しています。深刻な世界の中で、環境改善の明るい展望も見取れるので、読み応えがありました。

高速道路の利用者は、夢を求めています。新区間の建設、人材の育成、関連企業との協働・協力に関するところでは、明るい展望が書かれていますが、さらに「夢」を強調してもいいと思います。とりわけ「SA・PAグルメフェア」、「モテナスランチ」、「接客コンテスト」などは、もっと大きく取り上げると、読者を惹きつけると思います。全体を通じて「ステークホルダーコメント」と「社員コメント」が、とても輝いています。

「コミュニケーションレポート」に期待するあまり、いくつか改善してほしいところにも触れましたが、正確で豊かな内容を堅実にまとめるという姿勢は継続し、より一層優れたレポートを読者に提供することを目指してください。



グローバル・コンパクト・
ジャパン・ネットワーク
事務局長
名取 俊英氏

編集内容は無論、ビジュアルや紙質も含め、全体バランスに優れたコミュニケーションレポートであると感じました。網羅的という過去のアンケート評価もあるようですが、本レポートの目的や機能である総覧性やレファレンス性を考慮すると、本編としてこのボリュームは必要と思います。気の付いた点としては、まず特集1ですが、笹子トンネルの痛ましい事故の後でもあり、時宜に合った内容です。ただ、高速道路ユーザーからすると、実施済の緊急点検・工事から今後の定期点検に至る緊急度毎の対応実施内容と件数の一覧表(他のページの記述とかぶっても構わない)があれば、貴社の対応がもっと迫力をもって伝わるように思われます。

次に、新幹線同様、ユーザーは各高速道路の運営主体がエリアによって異なることは意識しておらず、また安全性やサービスに対する信頼感は高速道路一体として醸成されています。貴社の個々の取り組みはずばらしいですが、それが自社だけに留まらずNEXCO各社とどう協働・連携して、高速道路網全体の信頼性の向上に貢献しているのかについて、さらに言及がほしいと感じました。

3点目として、国連グローバル・コンパクト(GC)を推進する立場からは、貴社のようなパブリックチェーン上大きな影響力を持つ署名者には、取引先へのGC精神の波及についても考慮いただきたいです。この点も含め、取引先に関するページ数がやや寂しいと感じますが、当社のように優越的な立場ではデリケートな課題と承知していますので、将来的なお願いといたします。

最後に、すでに指摘されていることですが、従業員コメントの多用が、このレポートを親しみやすいものになっています。当社のCSR活動が一部専門部署ではなく多くの従業員が様々な場面で意識し実行していることが窺われます。ただ一部のコメントが定型的な表現に留まっていることが気になり、率直な苦労話・工夫した点などもっと肉声を聞きたいと思いました。

しかしながら、どの点も決して本レポートの全体的な価値を損なうようなものではなく、NEXCO西日本グループの従業員みなさんが真摯に課題に向き合っていることが伝わり、グループの企業価値を大いに高めるレポートとなっていることを確信しています。

第三者意見を受けて

本コミュニケーションレポートに対し、昨年に引き続き、大阪府立大学名誉教授の津戸様と新たにグローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク事務局長の名取様に、第三者意見を賜りました。この場を借りて、厚く御礼申し上げます。

津戸様からは、「SA・PA」事業に関する記述量や「レポート全体のレイアウトや写真の配置」、そして「夢の強調」についてのご指摘をいただくとともに、「弊社グループの多面的な活動をわかりやすくまとめるという姿勢」の継続を期待していただいています。

次に、名取様からは、「笹子トンネル事故」に関連して実施した「トンネルの緊急点検・補修内容」の記述や「安全やサービスへの取り組み」についての「NEXCO3会社の協働・連携」についての言及、そして、「弊社の取引先へのGC精

神の波及」についての期待と記述の充実についてのご指摘をいただくとともに、「編集内容等全体バランスの優れたものである」との感想をいただいています。

今回のお二方からのご指摘や期待につきまして、弊社としても真摯に受け止め、今後の事業活動やレポートの充実に活かしていきたいと存じます。

また、今後とも、本コミュニケーションレポートを活用して、ステークホルダーの皆さま方とのコミュニケーションを図るとともに、グループ全体でのCSR活動の実践に役立ててまいります。



NEXCO西日本 広報部長 **中根 正治**

「コミュニケーションレポート2012」読者アンケート結果のご報告

NEXCO西日本グループ「コミュニケーションレポート2012」については、読者アンケートに多くのご意見をいただき、ありがとうございました。当社グループでは、自らのCSRの取り組みを毎年レポートで報告し、社内外からご意見をいただくことは、ステークホルダーの皆さまとの大切なコミュニケーションの機会と考えています。

今後も、皆さまからのご意見を参考にさせていただきながら、社会の期待を捉えた事業活動となるよう、いっそうの改善・充実を図っていきたく考えていますので、忌憚のないご意見をお聞かせいただければ幸いです。なお、いただいたご意見は、次年度のレポートやウェブサイトなどで、あらためて報告させていただきます。

印象に残った記事(ウェブアンケート:1,000件)

- ① 特集・災害対応力の強化(15.5%)
- ② 特集・新名神高速道路建設プロジェクト(9.8%)
- ③ トップメッセージ(7.7%)
- ④ 100%の安全・安心の追求(交通安全)(7.1%)
- ⑤ NEXCO西日本グループの事業(6.3%)
- ⑥ お客さまサービスの向上(5.4%)
- ⑦ 災害対応力の強化(4.8%)
- ⑧ グループ社員の声(2.6%)
- ⑨ 着実な道路ネットワークの整備と機能向上(2.2%)
- ⑩ 高速道路を支える技術の高度化(2.1%)

レポートへの主なご意見と改善点

- ご意見①** 文字が小さく、理解しづらい。イメージ図やフロー図を使うなど工夫してほしい。
▶ 昨年版よりも、本文の文字を大きなものに変更しました。また、図や表を要所に用いることで、わかりやすい誌面構成に努めました。
- ご意見②** 用語集はとてもよかったです。聞きなれない言葉が多かったが、説明されているのでよく理解できた。
▶ 2012年に初めて作成した用語集については、昨年の2ページから4ページに拡大し、収録数を増やしました。また、ほかのページに詳しい説明がある用語については、該当ページを示し、参照しやすくしました。
- ご意見③** ステークホルダーコメントは第三者の言葉として、非常に興味深く感じた。今後、もっと多くの意見が聞きたい。
▶ ステークホルダーの皆さま、社員ともにコメント掲載数を大幅に増やしました。ステークホルダーの皆さまには、今後の課題や改善点についても、ご意見をいただくように努めました。

レポートへの評価(冊子アンケート:1,916件)

