



## お客さま

**WEB** はウェブサイトのみに掲載している記事を示しています。

### 100%の安全・安心

#### ▶ 老朽化した高速道路の計画的な保全

道路構造物の更新・修繕

- ▶ [「保全事業システム推進5箇年計画」のもと、点検から補修に至る一連の業務サイクルを確実に実施しています](#) **WEB**

道路付属物の更新・修繕

- ▶ [照明や情報板など道路付属物の更新・修繕を計画的に実施しています](#) **WEB**

#### ▶ 交通安全の確保

交通安全対策アクションプラン

- ▶ [ハード・ソフト両面の交通安全対策を継続しています](#)

さまざまな交通安全対策

- ▶ [水しぶきが減り、すべりにくい高機能舗装](#) **WEB**
- ▶ [夜間や雨天時の視認性を向上させる高輝度レーンマーク](#) **WEB**
- ▶ [カーブ区間での安全対策の強化](#) **WEB**
- ▶ [ガードレールの連続化](#) **WEB**
- ▶ [逆走防止対策](#) **WEB**

DRIVE & LOVE

- ▶ [幅広い企業・団体や個人と連携し、交通事故ゼロを目指す活動を推進しています](#)

#### ▶ 高速道路交通の管理

高速道路のパトロール

- ▶ [24時間365日の高速道路巡回を通じて、道路の安全と円滑な交通を確保しています](#)

法令違反車両の取り締まり

- ▶ [道路損傷や重大事故を防ぐため、取り締まりを徹底しています](#) **WEB**

#### ▶ 災害に強い高速道路づくり

耐震補強

- ▶ [災害発生時の重要なインフラである高速道路が継続して利用できるよう、対策を進めています](#)

集中豪雨対策

- ▶ [豪雨発生時に備えた災害対策を強化しています](#) **WEB**

斜面災害防止技術の研究開発

- ▶ [無線センサを活用した斜面災害防止検知技術の実用化を進めています](#) **WEB**

#### ▶ 新技術の導入・研究開発

産学連携の推進

- ▶ [新技術の早期実用化に向け、連携を推進しています](#)

## 新技術による点検・補修

- ▶ [より客観的かつ精度の高いデジタルカメラによる点検を導入しています](#) **WEB**
- ▶ [防食・防錆に有効な金属溶射を用いた補修を進めています](#) **WEB**

## 研究開発中の新技術

- ▶ [「あと施工アンカーボルト」の変状を調べる非破壊検査技術の研究開発を進めています](#) **WEB**
- ▶ [維持管理費用の低減や安全性向上につながる超高耐久橋梁を開発しています](#) **WEB**

## 快適な高速道路空間の提供

### ▶ 交通渋滞の緩和

#### 交通容量の確保

- ▶ [ソフト・ハード両面の渋滞緩和対策を推進しています](#)

#### 一部拡幅工事・ネットワーク強化

- ▶ [阪和自動車道や京滋バイパスの一部拡幅工事などに取り組みました](#) **WEB**

#### 渋滞予測情報の提供

- ▶ [さまざまな媒体を通じて渋滞予測情報の提供に努めています](#) **WEB**

#### 集中工事の実施

- ▶ [工事の集約化により渋滞の軽減に努めています](#) **WEB**

### ▶ 道路交通情報

#### 道路管制センター

- ▶ [情報の集約・発信基地として、お客さまの安全確保に努めています](#)

#### ウェブサービス「アイハイウェイ」

- ▶ [道路状況が事前にチェックできるウェブサービス「アイハイウェイ」を提供しています](#) **WEB**

### ▶ お客さまサービスの向上

#### 料金所での接客サービスの向上

- ▶ [笑顔と挨拶による接客を基本に総合的なサービス向上に努めています](#)

#### ETCの利便性向上

- ▶ [入口ETCレーンの複数設置を進めるとともに第二世代ETC導入を進めています](#)

#### CS推進本部会議

- ▶ [経営層が参加する会議で、お客さまのご意見から課題を抽出し、解決策を検討しています](#)

#### お客さまセンター

- ▶ [高速道路に関する総合的な相談窓口として、正確、親切、さわやかな対応を基本に、24時間365日体制で対応しています](#) **WEB**

#### お客さまの声対応プロセスの明確化

- ▶ [お客さまの声への対応・改善状況を共有・フォローできる仕組みを整備しています](#) **WEB**

#### お客さまの声による改善状況の紹介と信頼関係の強化

- ▶ [お客さまのご意見・ご要望を事業の改善に活かしています](#) **WEB**

#### CS推進オピニオンリーダー意見交換会

- ▶ [意見交換会を開催し、各界の有識者からさまざまな立場で意見をお聞きしています](#) **WEB**

#### CS意識の向上

- ▶ [CS意識向上のため、研修やCS推進大会を実施しています](#) **WEB**

## お客さまの声の状況

- ▶ [約48万件のお客さまの「声」をいただきました](#) **WEB**

## SA・PAのお客さま満足施設への変革

### ▶ 新メニューの開発

#### 「モテナス」オリジナル商品の開発

- ▶ [NEXCO西日本グループの直営店舗\(53カ所\)で、オリジナルメニューを開発しています](#) **WEB**

### ▶ ドライブの拠点機能

#### インフォメーション

- ▶ [海外からのお客さまへの対応を充実させています](#)

#### Wi-Fi サービス

- ▶ [フリーWi-Fiサービスの提供を開始しました](#) **WEB**

#### シャワーステーション

- ▶ [長距離をドライブされるお客さま向けに、シャワーステーションを設置しています](#) **WEB**

### ▶ お客さま・地域との交流

#### イベントの実施

- ▶ [「パヴァリエ」として運営する3つのSAでイルミネーションを実施しました](#)

#### ウェルカムゲート

- ▶ [一般道からもSA・PAに立ち寄れる出入口を整備するとともに、地域の方向けのイベントを実施しています](#)

**WEB**



## お客さま 老朽化した高速道路の計画的な保全

### 道路構造物の更新・修繕

「保全事業システム推進5箇年計画」のもと、点検から補修に至る一連の業務サイクルを確実に実施しています

老朽化の進行に対応するため、2013年度から開始した「[保全事業システム](#)」の推進5箇年計画に基づき、橋梁等道路構造物および標識等道路付属物の点検とともに第三者被害防止対策に取り組んでいます。

具体的には、橋梁やトンネルなどの道路構造物からのコンクリート片のはく落によって、第三者への被害が想定される箇所においては、コンクリート面へ繊維シートを張り付けたり、剥落防止ネットを設置したりするなどの対策を実施しています。なお、新設の橋梁においても、建設初期段階から対策を実施することで、剥落防止を図っています。

このほか、高速道路をまたぐ[跨道橋\(OV\)](#)の点検・補修にあたっては、地方公共団体、鉄道事業者等の管理者と情報を共有し、構造物の老朽化対策を促進するための協議会を設立し、計画的に点検・補修を実施するために協議調整を重ねています。2014年度には164の跨道橋について点検・補修を実施しました。

### 道路付属物の更新・修繕

照明や情報板など道路付属物の更新・修繕を計画的に実施しています

高速道路の多種多様な設備が故障し、高速道路の運用に支障が生じる事態を未然に防止するため、点検～判定・評価～補修～経過観察までの[PDCAサイクル](#)を構築し、計画的な更新を行っています。

また、第三者被害の防止の観点から、ワイヤー等による落下防止対策の実施、第三者被害が想定される範囲外へ設備の移設を計画的に実施しています。

特に[ジェットファン](#)については、従前から設置している吊金物で強度を有していますが、さらに吊金物を増やし、第三者被害の防止に努めています。

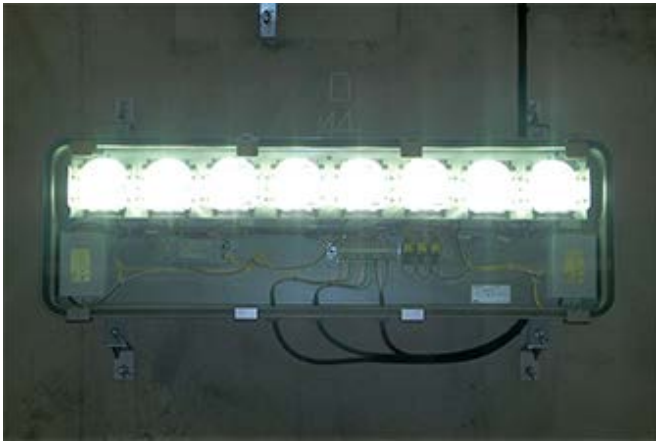
このほか、老朽化更新に併せて、LED照明や[マルチカラー情報板](#)など最新の設備を導入し、省エネや視認性の向上にも取り組みました。



ジェットファン



監視カメラ



LED照明灯具



マルチカラー情報板

---

□ [関連ページ](#)

- ▶ [特集1 高速道路の長期保全](#)



## お客さま 交通安全の確保

### 交通安全対策アクションプラン

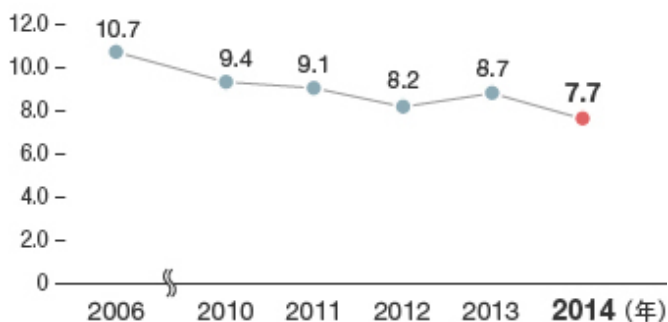
ハード・ソフト両面の交通安全対策を継続しています

2011年度に策定した「[交通安全対策アクションプラン](#)」を軸に、ハード・ソフト両面から交通安全対策を強化しています。

ハード面では、視認性向上・速度抑制などの対策を、2013年度末までに管内301カ所で完了しました。さらに2014年度に管内33カ所で追加対策を実施しました。ソフト面では、[プローブ情報](#) から車両の挙動や速度を算出し、[ヒヤリハット](#) 箇所の抽出や旅行時間の精度向上などにつなげ、より高精度な情報提供に向けての取り組みを継続しています。

これらの結果、死傷事故率は、2006年度の10.7件／億台kmから2014年度は7.7件／億台kmと全体的に減少傾向にあります。今後、「アクションプラン」の効果を検証し、さらなる安全の実現に努めていきます。

#### ▼高速道路の死傷事故率



### さまざまな交通安全対策

#### 水しぶきが減り、すべりにくい高機能舗装

高機能舗装は一般的な舗装に比べ、車が巻き上げる水しぶきが減り視認性が向上します。また、[すべり摩擦係数](#)が高くなるため、雨天時の走行安全性の向上や交通事故の防止にも有効です。



向かって右側の車線が高機能舗装

## 夜間や雨天時の視認性を向上させる高輝度レーンマーク

一般的なレーンマーク(路面標示)よりも反射輝度が高い「高輝度レーンマーク」によって、夜間や雨天時の視認性を向上させることで、車両逸脱を抑制する注意喚起を行っています。



高輝度(凹凸)レーンマーク

## 走行速度を抑制する導流レーンマーク、薄層舗装

車線の幅を狭く見せる効果のある導流レーンマークによって、速度抑制を促しています。また、舗装表面に塗装によるわずかな段差を設け、走行車両に振動を与える薄層舗装 [薄層舗装](#) によって、漫然運転を抑制する注意喚起を行っています。



路面を横断している赤色の線が薄層舗装

## カーブ区間での安全対策の強化

カーブ区間などの道路線形を事前にお知らせし、速度抑制及び視認性向上の対策を実施しており、カーブ区間における事故対策を行っています。



矢羽板の施工例

## ガードレールの連続化

コンクリート壁(壁高欄)とガードレールの前面が不連続な防護柵について、管内の約1,700カ所で連続化の対策を実施し、2014年度末までに完了しました。



ガードレールの連続化の施工例

## 逆走防止対策

逆走事故を防止するために、高速道路の本線・休憩施設内、IC等のランプ合流部に進行方向を矢印で表示する矢印路面標示、また、ゼブラゾーン(導流表示)内にポストコーン(視線誘導標)を設置するなどの対策を進めています。2014年度は、16カ所で矢印路面標示の大型化や注意喚起看板の視認性の向上(高輝度化)等を実施しました。

ポスターやチラシ、交通安全キャンペーンを活用した啓発活動も実施しています。



本線合流部の例(16カ所の施工例)

## DRIVE & LOVE

幅広い企業・団体や個人と連携し、交通事故ゼロを目指す活動を推進しています

社会全体で交通事故ゼロを目指すプロジェクト「[DRIVE&LOVE](http://drive-love.jp)」を2010年に立ち上げ、230を超える賛同企業・団体、約21,600名の個人サポーターの皆さまとともに、「愛する人、思い出してから運転」の実践を呼びかけています。

2014年度においては、各種交通安全啓発イベントへの参加、公式ウェブサイトでの情報発信のほか、賛同企業・団体との交流会を開催し全国各拠点でのPR協力を求めるなど、プロジェクトのさらなる認知の拡大・理念の浸透に向けて、活動を推進しました。







交通安全イベントにPRブースを出展



プロジェクトメンバー交流会

---

□ 関連ページ

▶ [「DRIVE&LOVE」公式ウェブサイト](#) 



## お客さま 高速道路交通の管理

### 高速道路のパトロール

24時間365日の高速道路巡回を通じて、道路の安全と円滑な交通を確保しています

道路の安全と円滑な交通の確保を図るため、NEXCO西日本グループのパトロール会社が、「交通管理隊」を組織し、高速道路を24時間365日体制で巡回しています。

交通管理隊が収集・把握した渋滞の発生状況や気象情報などは道路管制センターで集約し、情報板などを通してドライバーに迅速に発信しています。また、路上障害物が発生した際は、緊急出動して排除にあたるほか、警察・消防と連携した事故対応、故障車に対する援助などを通じて、お客さまの安全で快適なドライブをサポートしています。



交通管理隊



管理隊の巡回

### 社員コメント



#### NEXCO西日本パトロール関西

高速道路を見続けているからこそ「気づき」を大切に、お客さまの安全をサポートします

24時間高速道路を見続けている交通管理隊だからこそ、些細な道路の変化にも「気づく」ことを大切にしています。そのためにも、常に目的意識と問題意識を持ちながら、パトロールを行うよう努めています。

後を絶たない道路上の落下物への乗り上げ事故については、落下原因のひとつである不適切な荷物の積載方法を是正していただくよう、事故の多い時間帯や区間を選定して啓発・指導を行うなど、事故削減に向けた取り組みを強化しています。落下物等を発見された際は、緊急ダイヤルやお客さまセンターにご連絡ください。お客さまからの情報が、高速道路を利用される多くのお客さまの安全につながりますので、ご協力をお願いします。



福崎基地 隊長  
河野 博紀

## 法令違反車両の取り締まり

道路損傷や重大事故を防ぐため、取り締まりを徹底しています

通行可能な**車両諸元** の最高限度値や長大トンネル等を通行する際に積載できない危険物などは、法令等で定められています。こうしたルールを守っていただくため、専門の取締隊(車限隊)が、入口料金所、本線料金所等で、**軸重計**、車高計、車重計等の機器を使用して違反車両と違反内容を特定し、指導警告や積荷是正命令など行っています。

違反の程度が甚だしい場合は、道路管理者(**高速道路機構**)が発行する「Uターン」や「次のインターから退出」、さらには悪質な場合は積荷の軽減等を命じる措置命令書をドライバーに手交しています。今後も警察や他の道路管理者等と連携し、道路損傷や重大事故につながりかねない法令違反車両の取り締まりを徹底していきます。



法令違反車両の取り締まり



交通管理隊による車幅測定の風景

### ■ 関連ページ

- ▶ [特集1・高速道路の長期保全](#)



## お客さま 災害に強い高速道路づくり

### 耐震補強

災害発生時の重要なインフラである高速道路が継続して利用できるよう、対策を進めています

高速道路は、地震などの自然災害の発生時に、人命救助や災害応急対策に必要な物資や資機材などを広域的に緊急輸送するための、極めて重要なインフラと位置付けられています。

当社では、災害に強い道路を目指して、橋脚に繊維シートや鋼板を巻き付けるなど、靱性・強度を高める耐震補強を実施してきました。今後、さらなる耐震補強を推進してまいります。



耐震補強工事を計画的に実施しています

### 集中豪雨対策

豪雨発生時に備えた災害対策を強化しています

2014年度は、豪雨による路面冠水の被害が予測される阪和自動車道および第二神明道路北線の2カ所について、冠水注意看板や水位計一体型情報板の設置などの対策を完了しました。

また、近年増加傾向にある局地的大雨や集中豪雨など短時間のうちに急変する気象リスクへの対応を強化するため、気象会社との共同研究を継続し、気象予測精度向上にも取り組んでいます。

### 斜面災害防止技術の研究開発

無線センサを活用した斜面災害防止検知技術の実用化を進めています


高速道路上で発生している地盤災害の中でも突出して多いのが、降雨による斜面の崩壊です。

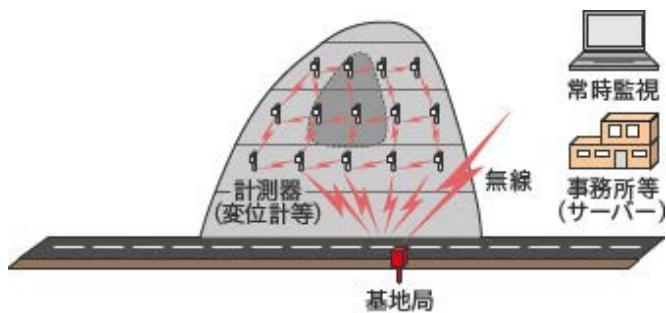
そこで当社では、設置・撤去・メンテナンスが簡単な無線センサで斜面の土の含水量や地下水位などをモニタリングするシステムの開発に取り組んでいます。このシステムで表層崩壊のメカニズムが明らかになれば、対策を実施すべきカ所の抽出や災害予測、降雨による通行止めの解除の判断の精度向上が期待されます。

2014年度は、管内9カ所で土壌水分や地表面変位を観測し、降雨や土質条件の違いが地盤の安定・不安定化に与える影響について分析を行いました。今後も引き続き観測を継続し、データの蓄積、分析を行う予定です。

さらに2015年度は、道路管理者にとって利用しやすい監視方法や、通行止めの解除の精度向上に向けて、引き続き検討を進めていきます。

現在、無線センサを試験的に設置して観測を進めており、2015年度からの本格運用を目指しています。

▼無線センサを活用したのり面  監視の仕組み



---

 [関連ページ](#)

▶ [社会・災害対応力の強化](#)



## お客さま 新技術の導入・研究開発

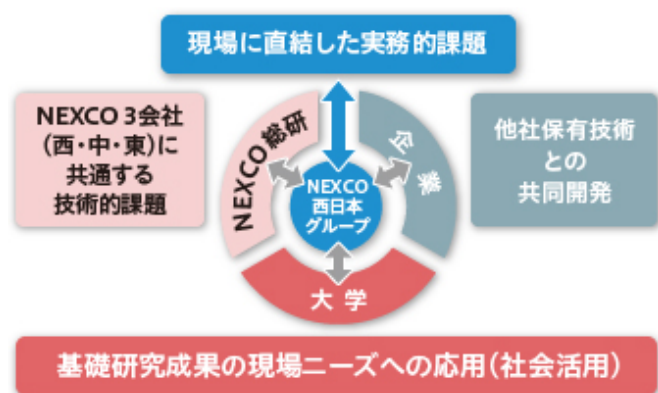
### 産学連携の推進

新技術の早期実用化に向け、連携を推進しています

当社の現場ニーズと大学の高度な基礎技術とをマッチングさせ、研究成果の早期実用化を図るため、大学との研究連携を推進しています。

また、大学に共同研究講座などを設け、実務に適用できる技術の開発の促進やスペシャリストの育成に取り組んでいます。

#### ▼産学連携による技術交流



### 新技術による点検・補修

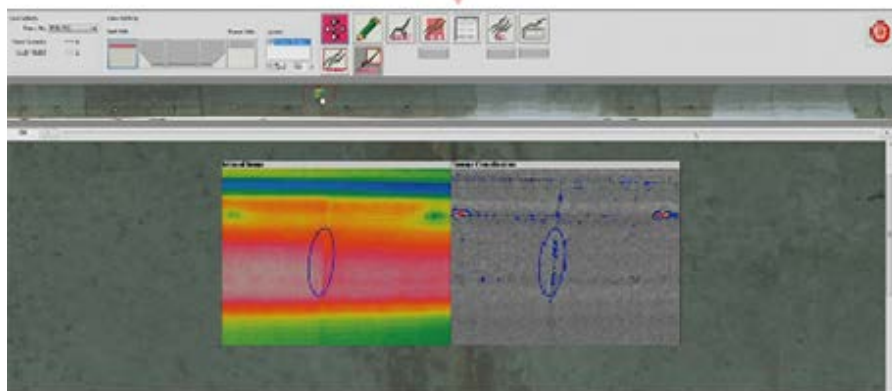
より客観的かつ精度の高いデジタルカメラによる点検を導入しています

橋梁の点検は、近接目視を主とした方法で実施されてきましたが、それだけでは損傷の進行状況の客観的な把握が困難なうえ、点検者の熟練度により結果が変わってしまう可能性もありました。

そこで当社では2012年度から、デジタルカメラを用いた超高精細画像の撮影およびデジタル画像処理技術を用いて、コンクリート構造物の損傷状況を客観的に把握する点検手法を導入し、信頼性向上に努めています。

#### ▼デジタルカメラによる点検

- ・近接目視と同程度の精度でひび割れ認識が可能
- ・0.2mm幅以上のひび割れを自動検出
- ・画像データの蓄積が可能、劣化予測の高度化に貢献



デジタルカメラの撮影データからひび割れを検出

防食・防錆に有効な金属溶射を用いた補修を進めています

路面からの漏水が原因で腐食が起こりやすい鋼橋の橋桁の末端部の劣化を防止するため、「金属溶射技術」を開発し、補修に用いています。本技術は、溶融したアルミニウム・マグネシウム合金などを圧縮空気で吹き付けて金属被膜を形成するもので、防食・防錆に有効だけでなく、橋桁の末端部のような狭い箇所でも施工が可能です。

2014年度は、約50カ所で本技術を用いた補修を実施しました。



金属溶射作業の様子



金属溶射前



金属溶射後

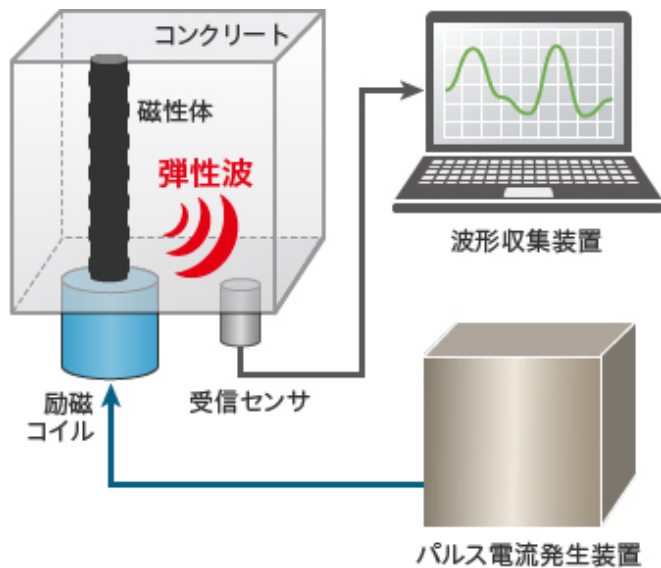
## 研究開発中の新技術

「あと施工アンカーボルト」の変状を調べる非破壊検査技術の研究開発を進めています

標識等の道路附属物を固定する「あと施工アンカーボルト」の変状を、簡易に点検しかつ精度よく診断する、新たな非破壊検査技術について研究開発しています。

本技術は、電磁パルス法を用いてアンカーボルトの固着部における劣化等の不具合や欠陥を発見するものです。点検に導入できれば、信頼性の高い維持管理の実現につながるとともに、調査から得られる情報を定量的に記録蓄積することで継続的なモニタリングが可能となります。現在、導入に向け現地で適用試験を実施中です。

#### ▼電磁パルス法の原理



維持管理費用の低減や安全性向上につながる超高耐久橋梁を開発しています

塩害による構造物の劣化やコンクリート片のはく落を防止するために、三井住友建設(株)と共同で、PC鋼材や鉄筋を一切使わないプレストレスト・コンクリート構造の橋梁「Dura-Bridge」を研究開発しています。

今後は、建設コストを最適化できる橋梁の形状を研究するとともに、工事用道路などに試験的に設置し、車両の通行による実際の挙動を検証したうえで、本格的に導入していく予定です。また、この研究成果を応用し、床版取替などの更新用部材として適用することも検討しています。

#### ▼Dura-Bridge



- ・塩害による構造物の劣化を防止→維持管理費用の低減
- ・コンクリート片のはく落を防止→安全性の向上

#### ■ 関連ページ

▶ [特集1 高速道路の長期保全](#)





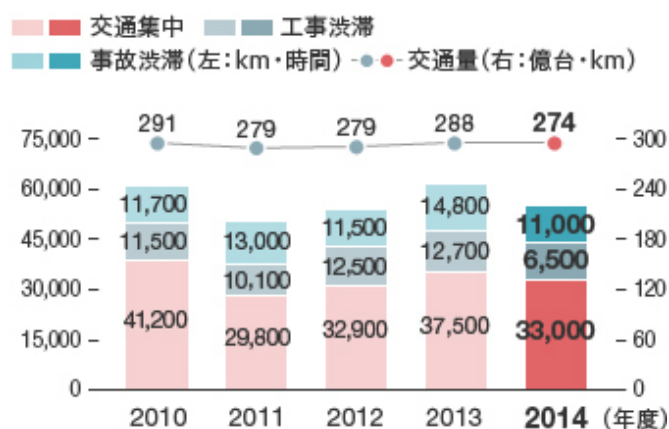
## お客さま 交通渋滞の緩和

### 交通容量の確保

ソフト・ハード両面の渋滞緩和対策を推進しています

高速道路の渋滞を緩和するため、ほかの道路とのネットワーク形成による交通の分散や車線の増設、文字情報などの提供による速度低下抑制など、ソフト・ハード両面の対策に取り組んでいます。

#### ▼高速道路における渋滞状況



### 一部拡幅工事・ネットワーク強化

阪和自動車道や京滋バイパスの一部拡幅工事などに取り組みました

2010年度から2014年度までの5カ年で、阪和自動車道・京滋バイパスの一部拡幅工事や京都縦貫自動車道と名神高速道路のネットワーク強化ならびに徳島自動車道と高松自動車道のダブルネットワークの形成に取り組みました。

現在も湯浅御坊道路の4車線化事業の推進や東九州自動車道のネットワーク強化など、継続的な渋滞緩和に取り組んでいます。

#### ▼阪和自動車道(海南IC～有田IC間)車線拡幅工事



車線拡幅前



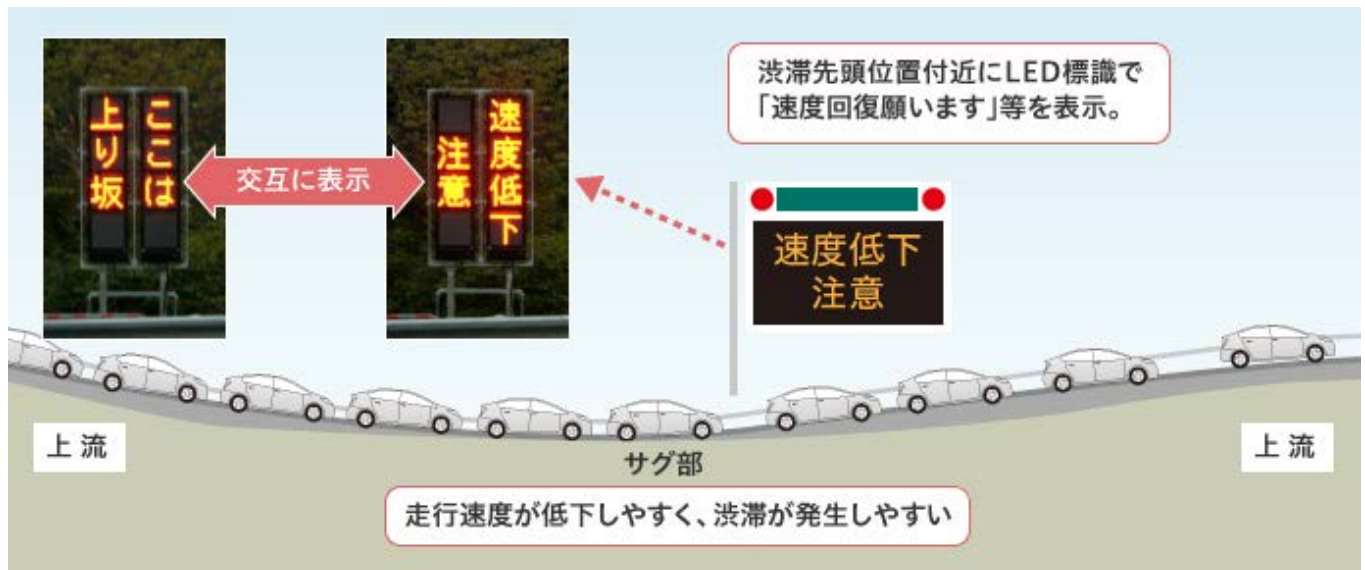
車線拡幅後

## 渋滞予測情報の提供

さまざまな媒体を通じて渋滞予測情報の提供に努めています

お客さまに渋滞を避けたご利用を喚起するため、上り坂などで速度回復を促し適正な交通容量を確保するための簡易情報板の設置や、ホームページや渋滞予測パンフレットなどを通じた渋滞予測情報の提供に努めています。

### ▼簡易情報板設置状況



### ▼渋滞予測ガイドの配布(交通混雑期限定)



### □ 関連ページ

▶ [渋滞予測カレンダー](#) □

## 集中工事の実施

工事の集約化により渋滞の軽減に努めています

工事に伴う車線規制による渋滞など、お客さまへの影響を軽減するために、工事の集約化を図っています。関西圏の道路では、道路構造物の点検・清掃、橋梁・舗装補修、防護柵改良などの年間工事は、1～2週間程度の短期間に集約する「集中工事」を実施しています。また、集中工事を実施しない路線においても、極力、同じ車線規制内で複数の工事を実施するなどの調整を図ることで、工事による車線規制回数の削減に努めています。

### ▼名神集中工事による効果





## お客さま 道路交通情報

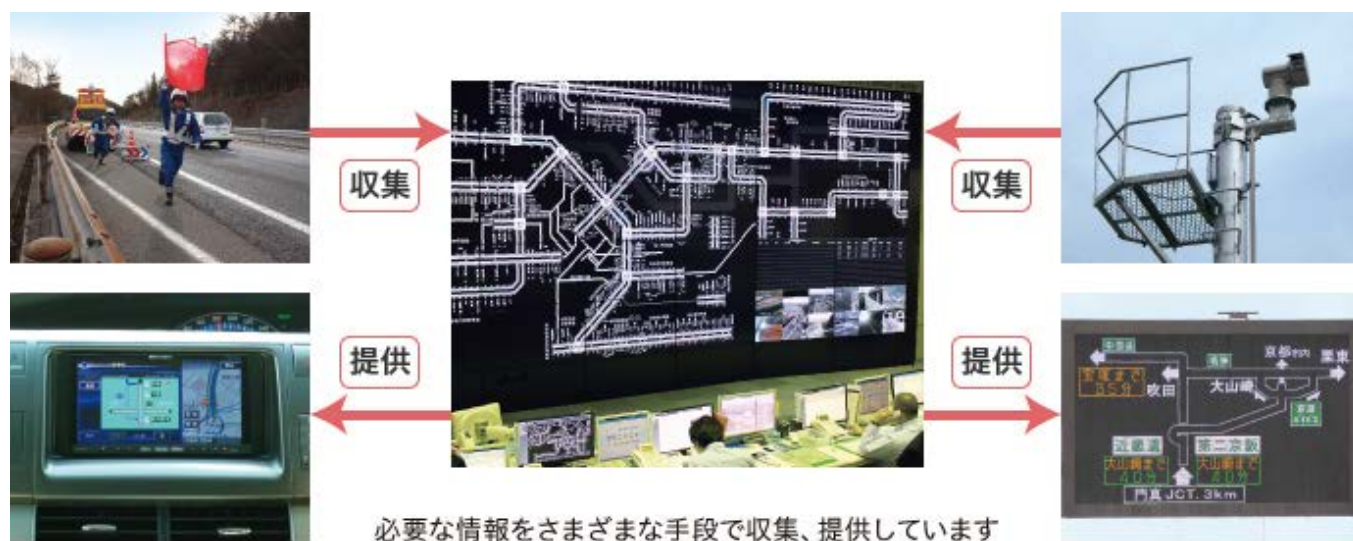
### 道路管制センター

情報の集約・発信基地として、お客さまの安全確保に努めています

道路管制センターでは、併設されている管区警察局高速道路管理室とともに、24時間365日体制で、安全運転に必要な情報の収集・発信や道路設備の監視・制御を行い、お客さまの安全確保に努めています。また、交通管制部門では、交通事故や渋滞、異常気象などの情報を集約して、各種情報板などを通じてリアルタイムにドライバーに発信し、交通管理隊への緊急出動命令や警察・消防への通報を行っています。

さらに、高速道路に設置された非常電話、情報板などの各種設備により、異常事象の早期発見と迅速な復旧・対応に努めています。

#### ▼道路管制センター



### ウェブサービス「アイハイウェイ」

道路状況が事前にチェックできるウェブサービス「アイハイウェイ」を提供しています

西日本高速道路サービス・ホールディングスが運営する「[アイハイウェイ](#)」では、交通状況の表示や道路映像、SA・PA駐車場映像のリアルタイム配信など、便利な情報を提供しています。

2012年8月からはスマートフォン用のアプリケーションも提供を開始し、2015年1月までに累計150万回のダウンロードがありました。また、コンテンツの充実にも努めており、2014年度からは大雨情報やSA・PA情報の提供も開始しています。

今後もお客さまの利便性向上に向けた取り組みや、コンテンツの充実に努めていきます。

#### □ 関連ページ

▶ [アイハイウェイ](#)



## お客さま お客さまサービスの向上

### 料金所での接客サービスの向上

笑顔と挨拶による接客を基本に総合的なサービス向上に努めています

料金所でのお客さまサービスを担っている当社のグループ会社では、「笑顔」での挨拶を接客の基本としています。また、昨今は料金精算機の導入により、インターホンを通してお客さまと接する機会が増えています。「声」による対応においてもおもてなしの心をお伝えできるよう、日頃からシミュレーションを取り入れたアナウンス研修や外部講師を招いての勉強会を行っています。お客さまと接する機会の多い「NEXCO西日本の顔」として、災害発生時の措置や高速道路全般に関する問い合わせにも対応できるよう、24時間365日を通じて業務に取り組んでいます。



料金收受の風景

### 社員コメント



#### NEXCO西日本サービス四国

「一期一会」の気持ちで、  
お客さま満足度の向上に努めています

「一期一会」の気持ちを大切に、日頃から接客レベルの向上に努めています。また、正確な料金收受を行うため、業務の空き時間には、[eラーニング](#)による自主学習で、料金改定等の知識向上に努めています。2014年の料金改定後は硬貨の扱いが多くなったため、トレーを活用し、お客さまとの相互確認を確実にを行うことを心がけています。

私たちの業務の基本は、お客さまの安全・安心を最優先に、快適に高速道路をご利用していただくこと。異常気象や突発的な事故等による通行止めが発生した際も、スタッフ全員がスピーディーかつタイムリーな情報提供をできるよう努力していきます。



松山料金所  
サービス係長  
藪下 賢

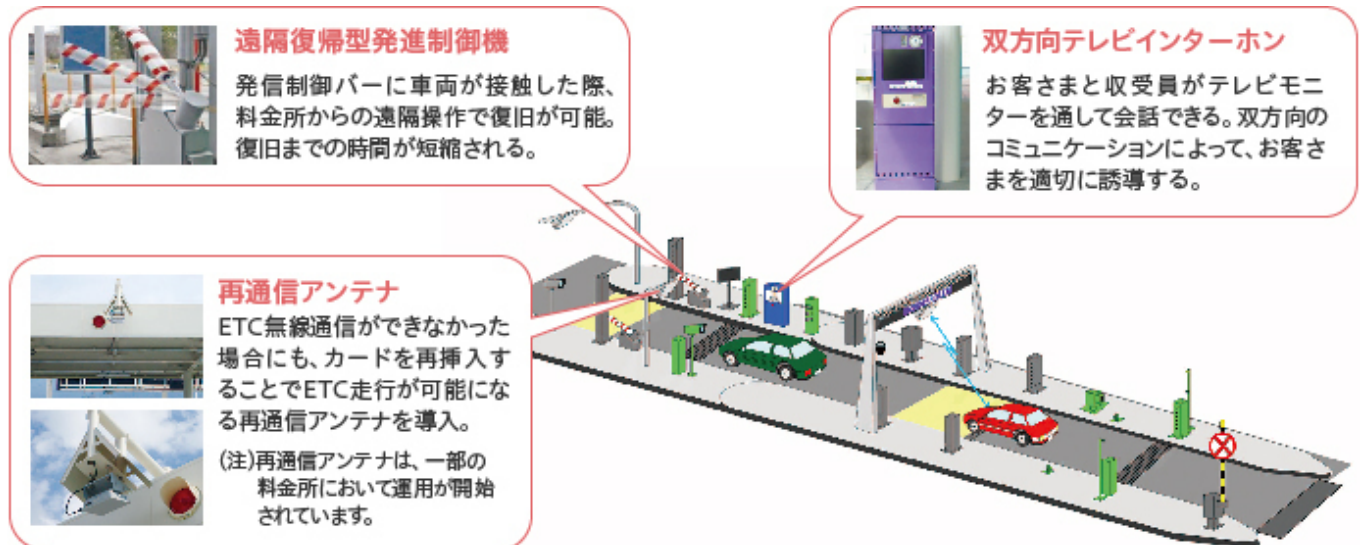
## ETCの利便性向上

入口ETCレーンの複数設置を進めるとともに第二世代ETC導入を進めています

入口ETCレーンが1つしかない料金所ではこれまで、カード未挿入などによるトラブルやメンテナンスなどでETCレーンが閉鎖されている時には一般レーンのご利用をお願いしており、ご不便をおかけしていました。

このため当社では、ETCサービス休止時間の削減を目指し、入口レーンへのETC複数設置工事や、円滑なレーン通行を可能にする第二世代ETCの導入工事を進めています。2014年度末までに、複数設置は料金所全体の55%となり、第二世代ETCの導入は約40%まで完了しています。

### ▼第二世代ETC設備概要



## CS推進本部会議

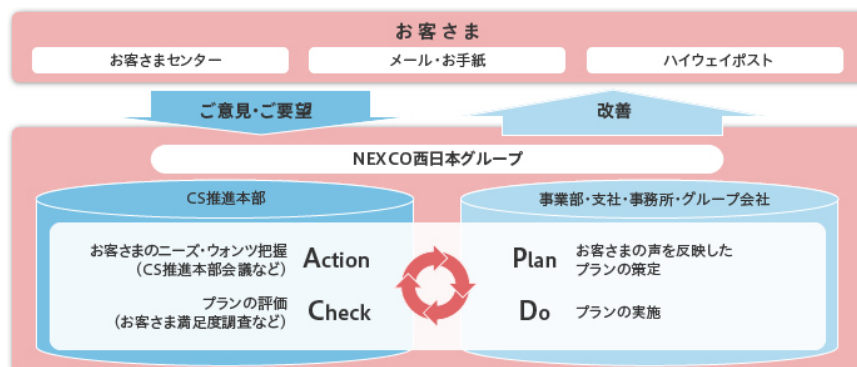
経営層が参加する会議で、お客さまのご意見から課題を抽出し、解決策を検討しています

お客さまのニーズに迅速に対応するため、経営層・各担当部による「CS推進本部会議」を毎週(年間約50回)開催し、お客さまから寄せられたご意見・ご要望について、議論しています。特にお客さまの安全・安心等の重大リスクに関わるご意見については注目してフォローしています。

2013年度からは、ご意見から重点課題を選定して、抜本的な課題解決に向けた議論も行っています。また、全社的かつ継続的なCSの改善に向けて、CS推進本部会議と支社・事務所の役割と責任の再構築・明確化を進めています。


なお、個別の改善事例については、会社ウェブサイトやSA・PAの掲示板に掲載しています。  
こうした取り組みを通じて、今後もお客さまとのいっそうの信頼関係強化を目指していきます。

### ▼CS向上のマネジメントシステム



## お客さまセンター

高速道路に関する総合的な相談窓口として、正確、親切、さわやかな対応を基本に、24時間365日体制で対応しています

対応する[テレコミュニケーター](#)  は、積極的に研修に取り組むとともに継続的に対応品質の向上に努めています。また調査会社による対応品質サービスレベルの調査での弱点を更なる対応品質の改善に役立て、お客さま満足度の向上に比重を置いた案内サービスに繋げていきます。

今後も、こうした取り組みを継続し、いっそうお客さまにとって利用しやすい相談窓口を目指していきます。




お客さまセンター

### ▼「お客さまセンター」の受付体制

受付時間	年中無休(24時間)
お問い合わせ数	年間約48万件(受電件数)
受付体制	昼12~15人、夜5~6人
外国語対応	5か国語(英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語)

### 【お問い合わせ急増時の対応】

通行止めの発生時や荒天時など、お問い合わせの急増時への対応として、以下の情報提供を実施。

- ・お電話の接続待ち中に、自動音声での[アイハイウェイ](#)  のご案内
- ・フリーダイヤルからハイウェイテレホン(交通情報の自動音声案内)への転送(2012年7月から)

## お客さまの声の状況

約48万件のお客さまの「声」をいただきました

2014年度、NEXCO西日本にいただいたお客さまの「声」は、全体で約48万件でした。そのほとんどが料金や交通情報に関するお問い合わせです。

また、約6,100件のご意見・ご要望のうち「ご不満の声」が約1,500件、「お褒めの声」は約2,400件でした。

今後も情報提供の充実に努めることでお問い合わせ件数を減少させるとともに、ご意見・ご要望をしっかりと伺い、貴重な経営資源として活かしていきます。

### ▼いただいたお客さまの声とご意見・ご要望(単位:件)



ハイウェイポスト

## お客さまの声対応プロセスの明確化

お客さまの声への対応・改善状況を共有・フォローできる仕組みを整備しています

社員がお客さまの声を共有し、その後の対応・改善状況についてもデータベース化してフォローできる仕組みとして「お客さま支援対応システム」を整備しています。2014年度は、お客さまの声に効率よく適宜適切に対応し、お客さまの声を業務の改善に反映させるため、社員向けに「お客さまの声対応ガイドライン」を策定しました。

2015年度は、同ガイドラインの実運用と検証を実施する計画です。

## お客さまの声による改善状況の紹介と信頼関係の強化

お客さまのご意見・ご要望を事業の改善に活かしています

ご意見・ご要望に対する対応・改善状況はウェブサイトで紹介しています。また、2012年6月からはSA・PAにも掲示し、より多くのお客さまにお知らせしています。

### ■ 関連ページ

▶ [CSの取り組み](#)



## CS推進オピニオンリーダー意見交換会

意見交換会を開催し、各界の有識者からさまざまな立場で意見をお聞きしています

お客さまに提供すべきサービスなどについて、さまざまな立場の有識者からご意見をいただく「NEXCO西日本CS推進オピニオンリーダー」意見交換会を開催しています。

2014年度も、10人の有識者にご参加いただき2回実施しました。各業界からの高速道路へのニーズを伺うとともに、有識者の方々の間で、活発な意見交換が行われました。

今後も意見交換会を継続し、CS向上に活かしていきます。

## CS意識の向上

CS意識向上のため、研修やCS推進大会を実施しています

当社グループでは、CS意識向上研修やCS推進大会などを実施し、社員のCS意識向上に取り組んでいます。2014年度は、新入社員と初級管理職を対象にしたCS意識向上研修や支社単位でのCS表彰等を実施しました。

今後も、グループ全体のCS活動をさらに推進するとともに、各現場がCS課題を共有しその解決に向けて行動できるよう、支社・本社関連部署が連携して現場支援を強化していきます。



CS研修の様子



CS研修の様子



## お客さま 新メニューの開発

### 「モテナス」オリジナル商品の開発

NEXCO西日本グループの直営店舗(53カ所)で、オリジナルメニューを開発しています

お得感のあるワンコイン(500円)で楽しめる「モテナスランチA」やボリューム感のあるお得な「モテナスランチB満腹セット」(880円)等オリジナルメニューを開発しています。

また、コクと深みのある味わいが特徴の「モテナスコーヒー」やバニラ風味豊かな「モテナスソフト」を継続して提供しています。より多くのお客さまに「モテナスコーヒー」を楽しんでいただくために、「モテナスコーヒー」と「スイーツ」をセットで購入すると「モテナスコーヒー」が50円引きになる「モテナスセット」を提供しています。

2015年度は、NEXCO西日本グループの直営店舗で、お客さまにさらに喜んでいただくため、「モテナスランチ」をリニューアルしました。また、季節限定のメニューの開発・販売や「モテナスセット」のスイーツ商品の発掘など、お客さまに喜ばれる新たな取り組みを積極的に考案・展開していきます。

※モテナス:NEXCO西日本グループが運営するSA・PAの店舗ブランドで、ビジネスなどで日常的にエリアをご利用いただくお客さまに、お得感のある食事や真心のこもった「おもてなし」を提供しています。



モテナスランチA 塩豚カルビ丼



モテナスランチB 満腹セット

#### ■ 関連ページ

▶ [「モテナス」エリア](#)



## お客さま ドライブの拠点機能

### インフォメーション

海外からのお客さまへの対応を充実させています

SA・PAでは、海外のお客さまにも安心して高速道路をご利用いただける環境整備に努めています。[インフォメーション](#)を設置している67カ所のエリアで、外国語対応の地図(英語・韓国語・中国語)の配布や電話通訳(英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語)サービスを活用したご案内を行っております。

2015年度は、一部のエリアにおいて試行的に翻訳ソフトを活用したご案内を行う予定です。



名神高速道路 大津SA(下り線)「パヴァリエびわ湖大津」



中国自動車道 美東SA(下り線)

### Wi-Fi サービス

フリーWi-Fiサービスの提供を開始しました

2014年5月から、無料でご利用いただける[Wi-Fi](#) サービス「W-NEXCO Free Wi-Fi」を開始しました。さらに、同年8月からは海外からのお客さまにもご利用いただけるよう、英語によるサービスも開始しています。

2015年3月末までに146カ所(別所PA上下線除く)のSA・PAにおいて本サービスを展開しています。



W-NEXCO Free Wi-Fi」の  
サービスマーク

## シャワーステーション

長距離をドライブされるお客さま向けに、シャワーステーションを設置しています

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」の充実として、コイン式のシャワーやランドリー、無料のマッサージチェアを備えたシャワーステーションを、NEXCO西日本管内計8カ所のSA・PAに設置しています。



山陽道 淡河PA(上り線)シャワーステーション



シャワーステーション内のマッサージチェア



## お客さま お客さま・地域との交流

### イベントの実施

「パヴァリエ」として運営する3つのSAでイルミネーションを実施しました

旅の目的地となるような特徴を持った新タイプのSA「PAVARIE(パヴァリエ)」として運営している、大津SA(下り線)、福山SA(上り線)、山田SA(下り線)の3エリアで、2014年11月22日から2015年3月1日まで地域を象徴する風景・文化と独自コンセプトを融合させたイルミネーション装飾を展開しました。開催日にはお客さま参加の点灯式イベント等を実施し、SAを訪れるお客さまにお楽しみいただきました。

今後も、お客さまに喜ばれるサービスを積極的に考案・展開していきます。



名神高速道路 大津SA(下り線)  
「パヴァリエびわ湖大津」



山陽自動車道 福山SA(上り線)  
「ローズマインド福山」



大分自動車道 山田SA(下り線)  
「エコエリア山田」

#### ■ 関連ページ

▶ [「パヴァリエ」エリア](#) 

## ウェルカムゲート

一般道からもSA・PAに立ち寄れる出入口を整備するとともに、地域の方向けのイベントを実施しています

一般道からSA・PAに自由にお立ち寄りいただける「ウェルカムゲート」を、2014年度までに65カ所整備しました。近隣の方々を対象に、バラの剪定講習会やお子さま向けのパン教室などのイベントを開催している店舗もあり、ご好評いただいています。2015年度は新たに1カ所整備しました。

また、車いすをご利用のお客さまも快適に通行できるユニバーサルゲートを、2014年度までに30カ所整備しております。



中国自動車道 美東SA(上り線)



第二神明道路 明石SA(下り線)