

みち、ひと…未来へ。



ブランドネーム：NEXCO(ネクスコ)西日本

会社の英語表記「West **N**ippon **E**xpressway **C**ompany Limited」の頭文字の一部からとりました。このブランドネームは、同時に、私たちの姿勢や熱意を示した「みち」とともに、「みち」の先へーを表す「Next(次なる)」と、「Co(「共に」を表す接頭語)」の2つの語を包含しています。

ロゴマーク

NEXCOの頭文字「N」を3次元的に造形することによって、未来へと続く高速道路のダイナミズムを表すと同時に、「道进行すること」がもたらしてくれる心の躍動感を表しています。また、組み合わせるロゴタイプは、丸みと広がりを持たせたボールド書体によって、ゆとりのある道路空間を表現するとともに、高速移動中でも高い視認性を実現しています。

ブランドカラー「ネクスコ・ブルー」

西日本・南日本の海と空の明るさをイメージした、鮮やかで清澄感のある青色です。



Communication Report 2017

NEXCO西日本グループ
 コミュニケーションレポート

要約版



お問い合わせ先

西日本高速道路株式会社 本社 CSR推進課
 TEL (06) 6344-4000 (代表) FAX (06) 6344-7183
 インターネットからのお問い合わせ：
 NEXCO西日本ウェブサイト (<http://www.w-nexco.co.jp>) から、「お問い合わせ」ページへアクセスできます。



目次

NEXCO西日本グループの使命…… 1
 トップメッセージ …… 3
 NEXCO西日本グループの事業 …… 5
 中期経営計画2020 …… 7
 コーポレート・ガバナンス …… 9
 特集1 災害対応力の強化 …… 11
 特集2 ネットワーク整備の推進 …… 15
 特集3 お客さまサービスの向上 …… 17
 特集4 新たな高速道路料金 …… 21
 お客さま …… 23
 社会 …… 27
 投資家・国民の皆さま …… 31
 お取引先 …… 32
 グループ社員 …… 33
 環境保全 …… 35
 社会貢献 …… 37
 財務報告 …… 38
 CSRの重要課題と取り組み状況 …… 39
 事業エリア・会社概要・グループ会社 …… 43
 第三者意見 …… 45
 編集方針・Q&A …… 46

使用する略称

本レポートでは、「NEXCO西日本」「当社」は西日本高速道路株式会社を、「NEXCO西日本グループ」「当社グループ」は西日本高速道路株式会社とその子会社および関連会社を含めたグループ全体を表します。

また、「高速道路機構」は、独立行政法人日本高速道路保有・債務返済機構を表します。インターチェンジは「IC」、ジャンクションは「JCT」、サービスエリアは「SA」、パーキングエリアは「PA」と略記します。

[スローガン]

みち、ひと…未来へ。

[3つの目指す姿]

・高速道路に変わらぬ安全と、これまでにない感動を

・地域を愛し、地域とともに生きる

・たゆまぬ技術の革新で、100年先の未来へ

社会の持続的な発展

NEXCO西日本グループの成長



グループ理念

私たちはリスクマネジメントを徹底し、
 高速道路の安全・安心を最優先に、お客さまの満足度を高め、
 地域の発展に寄与することにより、
 社会から信頼され成長する企業グループをめざします。

グループ行動憲章 (抜粋)

1. 法令や社会のルールを遵守し、いかなる場合であっても、決してこれに反する行為は行いません。
2. 自由で活発な創造的企業活動を、公正を旨として行います。
3. 一人ひとりがグループにおける自らの役割と権限を自覚し、その責任を全うするため、全力を尽くします。
4. 企業活動における情報の重要性を踏まえて、情報の入手と活用及び適正な取り扱いを常に心がけて行動します。
5. 5つのステークホルダー(お客さま、社会、投資家及び国民の皆さま、グループの社員、お取引先)の信頼に応えます。

グループのCSR活動方針

事業活動を柱として、社会の持続的な発展に貢献します

当社グループの最大のCSRは、本業(事業活動)を通じて社会の持続的な発展に貢献することです。具体的には「高速道路の安全・安心の確保と着実な整備」、「SA・PAでのお客さまサービスの提供」であり、それらを着実に実行することにより、社会の発展への貢献、ひいてはグループの成長につながっていくものと考えています。

ステークホルダーへの約束

私たちはCSRを推進させていくにあたっては、ステークホルダーとの対話を通じて当社グループへの期待を的確に把握し、事業活動のプロセスに組み込んでいくことを大切にしています。対話を通じて明らかになった社会的課題を、これまで培ったノウハウや資源を活かして解決していくことで、社会の持続的な発展に貢献していきます。

より広い社会、未来への働きかけ

経営を支える基本姿勢

コンプライアンス／リスクマネジメント／情報セキュリティ

安全・安心・快適な高速道路が結ぶ、人と人、地域と地域。
 夢ひろがるアイデアと、心のこもったサービスで
 新しい出会いや喜びを生み出します。NEXCO西日本は、
 100年先の未来に向け技術の革新と新たな価値の創造に挑み続けます。



これからも高速道路の安全・安心を最優先に、
社会から信頼され成長する企業グループをめざします。

2016年は4月に発生した熊本地震により九州各地が大きな被害を受け、被災された方の生活や企業活動に大きく影響を及ぼしました。当社が管理する高速道路も大きな被害を受けましたが、緊急輸送路として、また物流や生活を支える道としての姿をできるだけ早期に取り戻すため、グループの総力を結集し復旧作業にあたり、観光等の地元産業の復興支援

にも取り組みました。熊本地震での教訓を踏まえ、本年度から高速道路や跨道橋における耐震補強対策を進めています。日本の東西交通の要衝である近畿圏の高速道路網整備においては、交通混雑解消や自然災害・重大事故等、有事の際のリダンダンシー強化のため新名神高速道路の2023年度全線開通をめざし、そのうち高槻～神戸間は2017年度

末までの開通をめざしています。また、管内の各道路においても、円滑で快適な走行と交通事故の減少を図るべく四車線化事業を進めています。さらに近畿圏においては、対距離料金を基本とした新たな料金制度を2017年6月に導入し、利用距離に応じた公平な料金体系に整理統一するとともに、大阪及び神戸都市部への流入交通を対象に起

終点を基本とした継ぎ目のない料金を導入することで交通分散効果を図るなど、各種事業に取り組んでおります。

高速道路は我が国の大動脈として生活・経済活動に欠かせない重要インフラであり、当社グループは24時間365日、この高速道路の機能・サービスを間断なく提供する使命を担っています。

「私たちはリスクマネジメントを徹底し、高速道路の安全・安心を最優先に、お客さまの満足度を高め、地域の発展に寄与することにより、社会から信頼され成長する企業グループをめざします」と

いうグループ理念のもと、中期経営計画2020を推進しています。

そのために社員の健康と安全を預かる経営者として社員の健康管理を強く意識し、働きやすい職場づくりを推進するなど、働き方改革にも取り組んでいます。

当社グループは、高速道路という社会インフラとしての使命を果たすことを企業の社会的責任(CSR)として考えています。その一環として、当社は「国連グローバル・コンパクト」の人権・労働・環境・腐敗防止に関する10原則を支持しており、2009年からその活動に参加しています。

あらゆる事業活動を通じてお客さまや株主の皆さまをはじめ、協力会社や取引先、従業員、沿道地域の皆さまなど、さまざまなステークホルダーへの責任を果たすことに努めていきます。皆さまには、本レポートや当社グループの今後の活動に対して、忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

2017年7月

西日本高速道路株式会社
代表取締役社長

石塚由成

NEXCO西日本における
工事安全性向上への取り組みについて

2016年に新名神高速道路の建設現場において発生した重大事故を受け、以下の3点を柱として継続的にPDCAを回す、「重大事故リスクマネジメントシステム」に取り組むことにより、工事の安全性を向上させ、重大事故の撲滅をめざしています。

また、この事故を風化させないため、事故が発生した4月22日を「工事安全誓いの日」と定めて工事安全性の向上に資する取り組みを行うなど、工事安全管理の重要性をあらためて認識し、二度と同じような重大事故を繰り返さないことを誓います。

■工事安全に関する社員教育の充実

工事に潜在する重大事故リスクに関する想像力・予見力を向上させるべく、現場に則した実践的な研修を継続的に実施しています。

■重大事故リスクアセスメント

工事施工会社が策定する施工計画書に重大事故リスクに関する安全対策の記述を求め、受発注者合同で確認・共有を行い、予防措置又は是正措置などの協議を行っています。特に、「受発注者間で意思疎通を図るリスクコミュニケーション」が最も重要であると考えており、関係団体等にも理解と協力を求めるとともに、手順や様式等を定めた受注者向けの「重大事故リスクアセスメントガイドライン」を2017年4月に制定し、定着・浸透を図っています。



受発注者での協議状況



受発注者で実施する安全パトロールの様子

■安全協議会活動の強化

各現場において、受発注者で組織している安全協議会での活動、特に現場の安全パトロールについて、重大事故リスクが懸念される箇所を重点的に点検するなど、安全協議会活動の強化に取り組んでいます。

これらに取り組むことにより、「安全と品質を確保したうえで、工期内に工事を完成させ、社会に貢献する」という受発注者共通の目標を実現します。

NEXCO西日本グループの事業

NEXCO西日本グループは、高速道路の建設と安全かつ効率的な運営管理、お客さま満足度の向上を目指すSA・PAの運営管理を主な事業とすると同時に、国民の皆さまの資産である高速道路の価値を最大化するべく、新しい価値の創造に取り組んでいます。

高速道路事業

当社の行う高速道路のプロジェクトでは、道路整備特別措置法(第3条)に基づく事業許可申請を行い、国土交通大臣から事業許可を得たのち、資金を調達し、地元協議、用地取得を行います。その後、沿道地域への工事説明を行い、安全と環境に配慮しながら、コストを削減しつつ工期を短縮し、高速道路の早期開通を目指します。

完成した道路資産は、高速道路機構に譲渡して、以降は協定に基づき当社が管理・料金収受の業務を行います。お客さまからいただく料金は、高速道路の公共性に鑑み、当社の利潤を含めないことを前提としており、料金収入は高速道路機構への道路の賃借料の支払いおよび管理費用に充てられます。



用地の取得・建設



料金の収受



道路や設備等の維持管理



パトロール

関連事業

SA・PAの運営管理では、レストランやハイウェイショップ等のテナント会社と協力して、くつろぎ、楽しさ、賑わいなどを創出しています。

また、2013年度から、地域と連携した取り組みをSA・PAで新たに実施するなど、お客さまと地域の皆さまに新たな価値を提供しています。

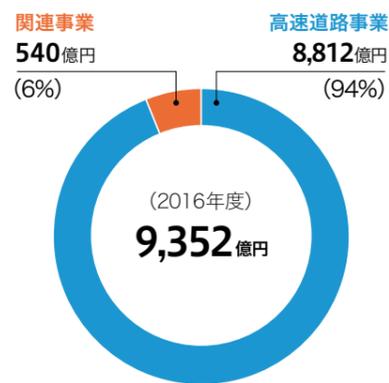


飲食・物販店舗、給油所等の運営

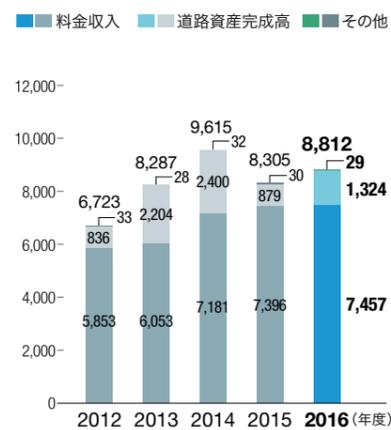


地域と連携した取り組み

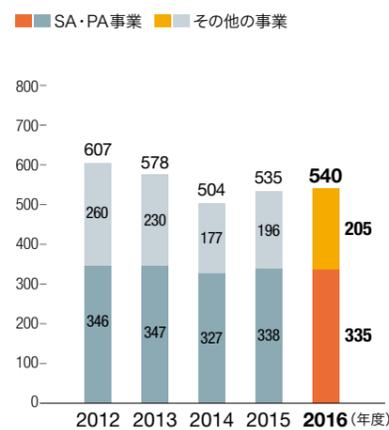
営業収益の事業別内訳 (単位: 億円)



高速道路事業の営業収益 (単位: 億円)



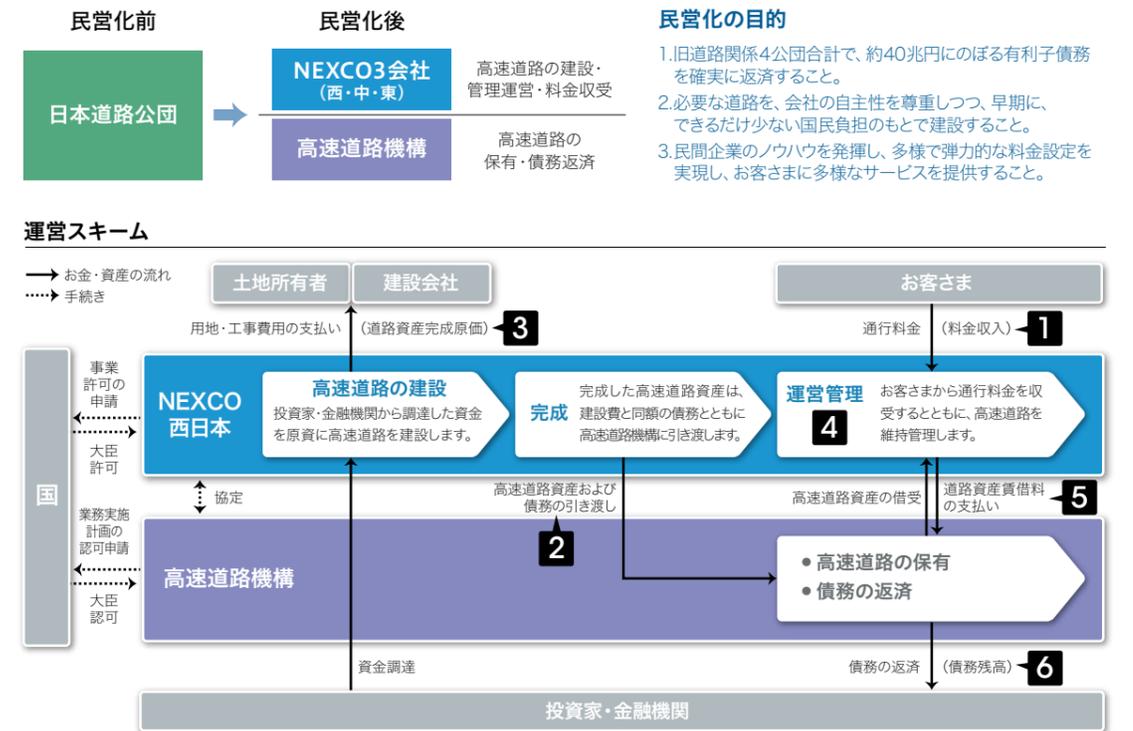
関連事業の営業収益 (単位: 億円)



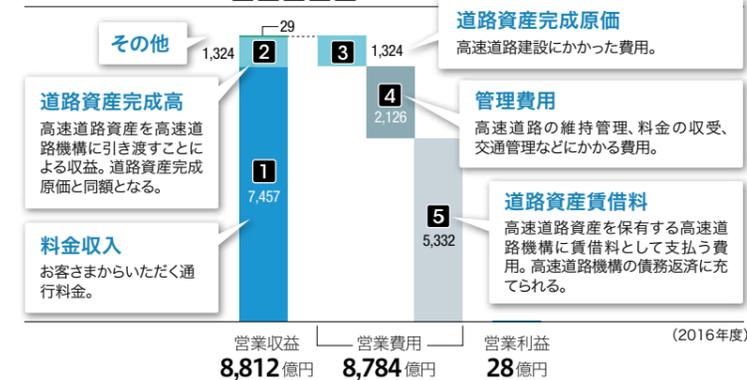
高速道路事業とNEXCO西日本の役割

高速道路民営化とは

当社は、旧日本道路公団(JH)の分割・民営化により2005年10月1日に設立されました。高速道路資産とその債務は高速道路機構が保有し、当社を含む高速道路会社各社は、高速道路機構から高速道路資産を借り受け、運営管理を担っています。



高速道路事業の損益 (1 2 3 4 5)



高速道路機構の債務残高* (6)



* 全国路線網(NEXCO3会社)、首都高速道路、阪神高速道路、本州四国連絡高速道路、および全国路線網以外の一般有料道路を含む

中期経営計画2020

高速道路は我が国の大動脈として生活・経済活動に欠かせない重要インフラであり、NEXCO西日本グループは24時間365日、この高速道路の機能・サービスを間断なく提供する使命を担っています。当社グループはこの使命を全うするため、新しいグループ理念(1ページ参照)のもと、2016年度からの5カ年の中期経営計画2020を推進していきます。

策定の背景と基本的な考え方

経営環境の変化



- 老朽化の深刻化
- 大型車、重量超過車両の増加
- 異常気象、災害の頻発化 (東日本大震災、熊本地震、南海トラフ・内陸直下型地震への懸念)
- 次世代エネルギー普及の促進
- 自動運転の実現
- 地域創生の推進
- 訪日観光客の増加
- 生産性の向上への期待

3つのキーワード 「安全・安心」「信頼」「成長」

「安全・安心」の追求が基本

- 社員一人ひとりがリスク感度を高め、高速道路における「安全・安心」という基本のサービスを最優先に、高い品質でお客さまにお届けします。
- 重要な社会基盤である高速道路ネットワークを強化し、健全な状態で次世代へと継承します。
- 24時間365日高速道路の機能を保持するとともに、異常気象や災害・事故に対しても迅速に対応し、間断ない交通の確保に向けた防災対応力を高めます。

「信頼」されるサービスと組織運営を目指す

- NEXCO西日本グループは、社員一人ひとりがコンプライアンスを重視し、社会から信頼され必要とされる組織となるように努めます。
- 地域の魅力や特性と高速道路ネットワーク機能との相乗効果により高速道路の価値最大化を目指すと共に、地域から期待される事業を展開します。

地域と共生し、持続的な「成長」を目指す

- 高速道路ネットワークの価値を最大化する取り組みを継続し、地域と共に100年先の未来まで持続的に成長していきます。
- 高速道路を取り巻く環境の変化に適切に対応し、グループ一体となって進化し続けます。

民営化後の主な成果 日本道路公団の分割民営化、NEXCO3会社の設立から10年。着実な成果を上げています。



※ 主な成果に記載する数値はNEXCO3会社の合計値

主な重点施策

① 100年後も安心して利用できる高速道路



高速道路リニューアルプロジェクトに着手



プレキャストPC床版への取り替え工事

④ 工事の安全対策の徹底



工事中の重大事故の撲滅に向け、リスクマネジメントを推進

② 高速道路ネットワークの機能強化



新名神の建設を推進



神戸JCTの建設状況 (中国道・山陽道・新名神が接続)

⑤ 大規模災害など緊急時への備え



防災訓練(段差補修訓練)の様子

③ お客さまと地域の皆さまに愛されるSA・PA



賑わい空間の創出



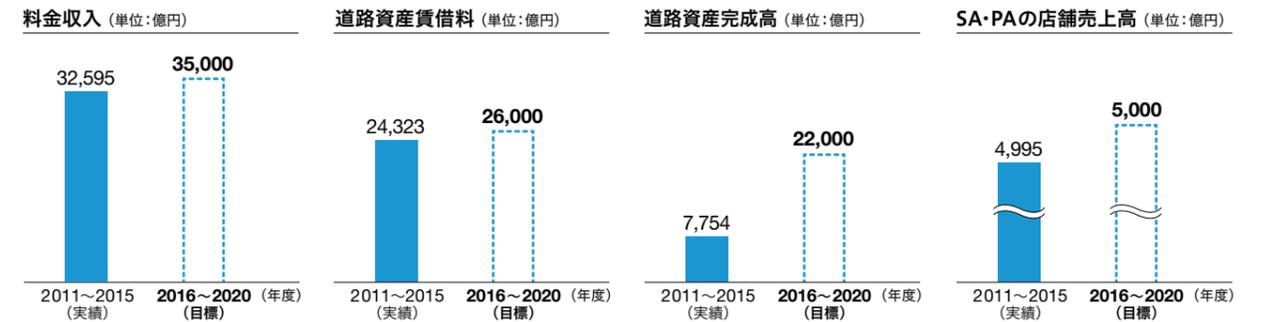
地域の魅力を発信

⑥ 熊本地震の本格復旧



九州道4車線開放前の様子(2017年4月)

経営目標



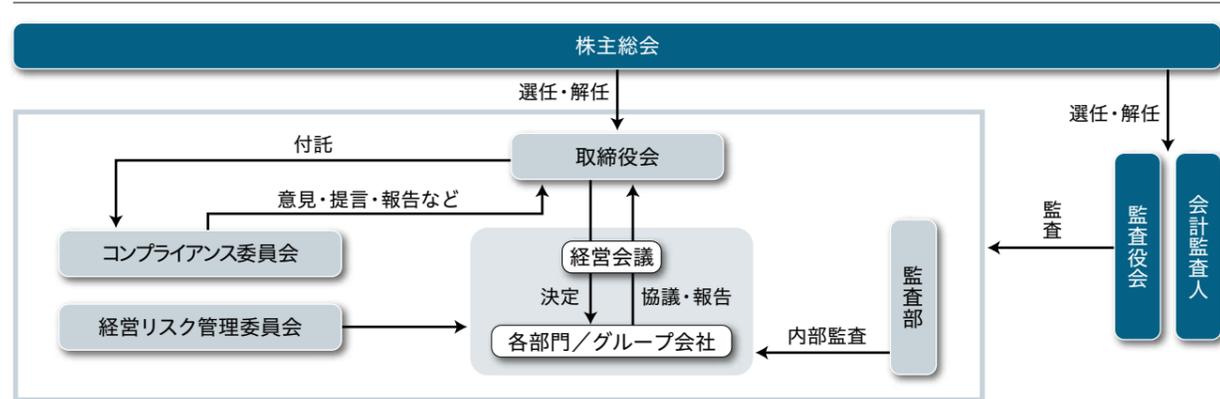
※ 「道路資産賃借料」「道路資産完成高」についての詳細は、6ページの「高速道路事業とNEXCO西日本の役割」をご覧ください。

コーポレート・ガバナンス（企業統治）

NEXCO西日本では、グループの事業執行における迅速な意思決定、効率的な経営を目指し、ステークホルダーの方々から支持と信頼をいただくために、コーポレート・ガバナンスの充実を図ることが最重要課題のひとつであると認識しています。

そのため、経営の意思決定、業務執行、さらにはグループガバナンス、情報開示などについて適切な体制を構築し、経営の健全性、効率性及び透明性を確保しています。

コーポレート・ガバナンス体制図



コーポレート・ガバナンス

業務の適正を確保するために必要な内部統制システムの構築を図り、経営の健全性・透明性の確保に努めています

当社では、重要な業務執行に関する事項を決議するための取締役会に加えて、経営に関する重要な事項について協議し情報共有等を行うための経営会議を開催しています。

また、さらなる経営の監督・監査の強化を目的として、社外取締役・社外監査役を選任し、社外における豊富な知識・経験を当社の経営・監査業務に活かすことで、経営の健全性・透明性の確保に努めています。

さらに、法令及び社会のルールを遵守し、自由で活発な創造的企業活動を公正を旨として行う観点から、コーポレート・ガバナンスを充実させ、業務を適正かつ効率的に遂行するために、コンプライアンス委員会や

経営リスク管理委員会などの内部統制システムの構築を図り、経営の健全性・透明性の確保に努めています。

- **取締役会**：取締役と監査役が出席し、原則月1回開催しています。法令及び定款で定められた事項、その他重要な業務執行に関する事項を決議しています。
- **経営会議**：取締役と執行役員等が出席し、原則月2回開催しています。経営に関する重要な事項等について協議または報告され、社内の情報共有が行われています。
- **監査役・監査役会**：監査役は取締役会や経営会議などの重要な会議に出席し、取締役の職務執行を監査しています。さらに、監査役会を原則月1回、その他必要に応じて随時開催し、監査実施のために必要な決議などを行っています。社外監査役として、4名を選任しています。
- **監査部**：業務が適法かつ効率的に実施されているか、独立の社内組織

として内部監査を実施しています。

- **会計監査人**：期末のみならず期中においても監査を実施し、会計の適正さを確保しています。

コンプライアンス

社員の労働時間の正確な把握に努めています

働き方改革については国を挙げて取り組まれているところですが、当社では、就業管理システムとパソコンのログの突合により、労働時間の正確な把握に努めています。今後はさらに、入退室時間についてもシステム化を検討中ですが、こうした社員の労働時間の正確な把握に努めることで組織としてコンプライアンスの徹底に取り組んでいきます。

社員の契約手続きに係る不正事案を踏まえ、再発防止等の徹底に取り組んでいます

2015年に発生したNEXCO西日本の元社員2名による収賄事件（高速道路株式会社法違反）を受けて、当社では、過去の過ちの経験を風化させることなく、コンプライアンス違反を起こさせない、許さない職場を目指し、コンプライアンス推進体制の整備、発注者綱紀保持の徹底、少額契約手続きの改善を柱とする再発防止策の徹底に取り組んでいます。

外部委員を含むコンプライアンス委員会を設置し公正で透明性の高い企業活動を実践しています

グループ行動憲章のもと、外部委員（3名）を含むコンプライアンス委員会を設置し、外部の知見を活用して公正かつ透明性の高い企業活動の実践に努めています。同委員会は原則年2回開催しており、当社グループ全体のコンプライアンスの向上に向けた意見やアドバイス等をいただいています。なお、2016年度は5月、11月の計2回開催しました。

コンプライアンス推進計画の実施・検証・評価に取り組んでいます

当社は、コンプライアンスをすべての事業遂行の基盤として位置づけ、本社、支社、事務所の各組織にコンプライアンス推進本部（本部長：各組織の長）を設置し、各本部にコンプライアンス推進責任者（総務部長等）を置いています。

同本部では、コンプライアンス推進計画を毎年度策定して実施・検証・評価等のPDCAサイクルを回すとともに、コンプライアンス委員会等による評価審議を受けることで、取り組

みの徹底と継続性を担保しています。

経営交流会議を中心にグループ全体でコンプライアンス向上に取り組んでいます

当社グループでは、経営交流会議をはじめとしたグループ全体で実施する各種会議において、コンプライアンスの向上を目指すための議論や情報交換を実施しています。

また、毎年10月をNEXCO西日本グループ企業倫理月間と定め、社員のコンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。2016年度は、コンプライアンスを着実に社員一人ひとりに浸透させるため、再発防止に向けた取り組みやコンプライアンスの重要性について当社社長や各グループ会社役員等から社員に向けてメッセージを発信したほか、外部講師を迎えての各種講演会・講習会をグループ全体で開催しました。

また、当社独自の取り組みとして、2016年1月から4月にかけて、役員が支社・事務所に赴いてダイレクトミーティングを実施し、改めてコンプライアンスに取り組む趣旨を全社員に徹底しており、その後も、各職場で定期的に意見交換を実施しています。



リスクマネジメント

グループ全体でリスクマネジメントに取り組んでいます

各事務所においては、現場業務に関連するリスクの洗い出しなど自立

的にリスクマネジメントに取り組み、経営リスク管理委員会においては、グループ全体のリスクの評価・見直しや、予防措置ならびにリスク発現時の対応状況の検証を行うなど、継続的なリスクマネジメント活動を推進しています。

特に工事の安全管理については、以下の3点を柱とした取り組みを実施し、工事の安全性向上を目指しています。

- 実践的な研修などを通して、社員のリスクに関する予見力等を向上させる
- 受発注者合同でリスクに対して書類及び現場を確認し、予防・是正措置の必要性などを協議
- 現場のパトロールにおいてリスクが懸念される箇所を重点的に点検

情報セキュリティ

情報漏えい・システム障害対策とともに情報セキュリティ意識の向上に取り組んでいます

情報漏えいを「しない」「させない」企業風土と安全なIT環境を確立するため、ソフト面の対策として「個人情報流出させない5か条」を各職場やパソコン画面に掲示し社員の意識向上に努めるとともに、定期的に情報セキュリティe-ラーニング及び標的型メール攻撃に対する訓練を実施して利用者の意識向上に取り組んでいます。

また、ハード面の対策として、利用者認証、アクセス制限などの不正アクセス対策及びウイルス対策、外部メール誤送信対策に加え、社内ネットワーク回線・機器のバックアップ体制を整えるなど、システム障害への対策も徹底しています。

1

特集

災害対応力の強化

よみがえる熊本 ～高速道路の復旧で復興に貢献～

2016年4月の熊本地震から1年余りが経った現在も、九州自動車道をはじめとした路線の本復旧という大きな課題に向け、NEXCO西日本グループ一丸となり取り組んでいます。この震災を機に、改めて災害のリスクに備えた安全性の向上の重要性を踏まえ、お客さまに安心して高速道路をご利用いただけるよう、引き続き災害への対応に取り組んでまいります。

現場では強い結束力で取り組んでいます

2016年4月の熊本地震から1年余りが経過いたしました。特に損傷が大きかった九州自動車道益城熊本空港IC～嘉島JCT間の復旧工事については、今年4月28日までに概成し、震災後実施しておりました片側対面交通規制を解除し、通常の4車線走行（上下2車線）を確保することができました。

さらに、嘉島JCT～松橋IC間での舗装路面の大きな凹凸についても、昼夜間での舗装工事等を実施し、ほぼ元の舗装路面に戻すことができました。

この工事にあたり、高速道路をご利用のお客さまには通行規制等により渋滞等も発生し、ご迷惑をおかけいたしました。また、復旧工事へのご理解、ご協力に対しお礼申し上げます。

工事期間中においては、1～2カ月ごとに通行帯の夜間切替や降雨後の路面の緊急補修工事などを並行して進めてまいりました。工事を進めていく中、渋滞も少しずつ解消し、またお客さまをはじめ関係機関の皆さまからも色々など意見、激励等の言葉をいただき、早期復旧に対する重要性と期待を感じております。

震災復旧については、今後も橋梁やのり面、舗装等の復旧工事が必要となっております。また、今回の熊



社員コメント

熊本高速道路事務所 所長 堂園 淳一

本地震を踏まえてロッキング橋脚を有する橋梁の耐震補強や支承等の対策を行う必要があります。工事にあたりましては、車線規制等によりお客さまにはご迷惑をおかけしますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

熊本高速道路事務所社員をはじめ、NEXCO西日本グループ、工事施工業者が一丸となって、一日も早い復旧に向けて、安全に留意し、事業を進めてまいります。

全線4車線復旧までの流れ



地震発生から4車線復旧までの状況

地震発生後、九州地区で最大延長507kmが通行止めとなりましたが、その直後から早期復旧に向け、当社グループの総力を結集し、建設業界をはじめとした関係機関の協力のもと、発災から14日間で九州道の交通を確保し、同23日間で大分道の交通を確保しました。

プレスツアー

今回被災した九州自動車道をはじめとした各路線は、九州の経済活動を支える重要なネットワークであり、社会的な影響が非常に大きいことから、例えばウェブサイトで復旧の進捗状況を随時お知らせし、また報

その後も、特に損傷が大きかった区間の復旧作業を行い、9月15日には大分道全線で4車線復旧し、2017年4月28日には九州道全線で4車線復旧しました。

引き続き、高速道路やロッキング橋脚を有する跨道橋の耐震対策等を実施しています。

道機関向けのプレスツアーを実施するなど、各種メディアを通じて積極的な情報公開に努めました。



九州道 4車線開放後の様子



プレスツアーの様子

震災に対しての継続的な取り組み

災害発生時の緊急交通路としての機能を確保します

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づけられています。

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コンクリートを巻き立てるなど、靱性・強度を高める耐震補強を実施してきました。今後も更なる耐震補強を推進していきます。



耐震補強工事を計画的に実施しています

橋梁の耐震対策を進めています

熊本地震では、九州自動車道の御船IC～松橋IC間の緑川PA付近に高速道路を横断して架かっていた府領第一橋の橋桁が落橋し、長時間高速道路を寸断することとなりました。

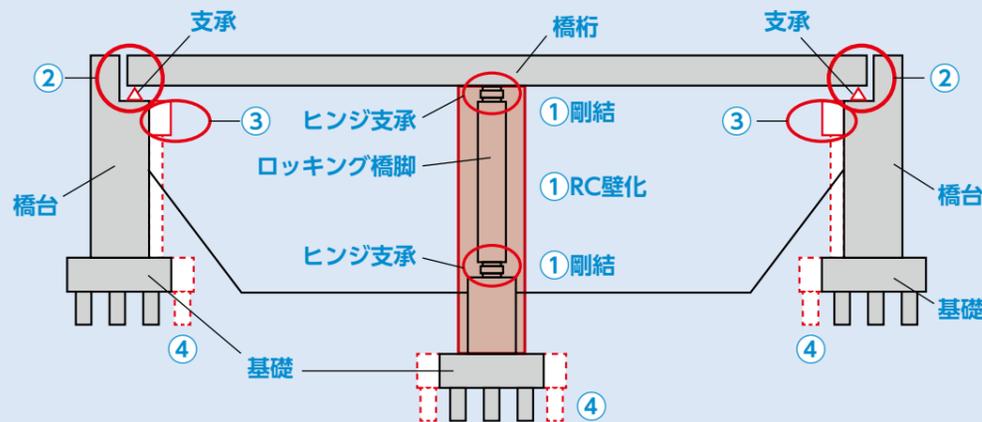
当社管内に府領第一橋と同種の橋脚であるロッキング橋脚を有する橋梁は、当社管理・自治体等管理を合わせて120橋以上あります。

こうした単独では自立できない特殊な構造である橋梁の耐震対策は、道路管理者として速やかに実施すべきであると考えています。地震で倒壊すれば、地域社会・経済に与える影響は甚大であり、そうした事態を避けるためにも、当社は自治体が管理するロッキング橋脚を有する跨道橋についても自主財源で耐震対策を実施していきます。



府領第一橋（落橋した直後の様子）

耐震性能を確保するための補強例（2径間連続橋、両端橋台の例）



対策例

- ① 橋脚は一体化して壁化し、上下端のヒンジ支承を剛結
- ② 両端の橋台上の支承を交換または補強
- ③ 落橋を防ぐ構造に改良
- ④ 橋台躯体、橋台・橋脚基礎等を照査に基づき必要に応じて対策



熊本ICランプ橋の様子(左:地震の影響で傾いた橋脚、右:補強後の橋脚)

九州復興を応援

九州観光周遊ドライブパス

～定額料金で乗り放題となるおトクな割引プラン～

「九州観光周遊ドライブパス」を実施しました

当社では熊本地震により影響を受けている九州観光を支援するため、ETC無線走行が可能な普通車及び軽自動車等（二輪車含む）を対象に当社が管理する九州の高速道路が連続する3～4日間定額で乗り放題となるおトクな「九州観光周遊ドライブパス」を2016年7月15日から12月18日に実施し、

期間中21.8万件のご利用をいただきました。

利用後アンケートでは約8割のお客さまから「大変満足」「満足」とご好評をいただきました。なお、今回のご利用に対する観光消費額は約150億円（当社試算値）と見込んでいます。



震災復興への取り組み

熊本・大分の特産物で応援

～がんばろう!!

熊本・大分応援企画～ 熊本・大分物産展

当社管内のSA・PAにおいて「～がんばろう!! 熊本・大分応援企画～熊本・大分物産展」を3回開催し、熊本・大分県で生産・加工・栽培された商品を販売することで復興を応援するとともに、売上の一部約300万円を寄付しました。

熊本・大分の特産物が当たる!

『西得+1スマートくじ』キャンペーン 熊本・大分の特産品などが当たるキャンペーンを4回開催しました。地元熊本県・大分県の特産品をお客さまに紹介し、美味しさを知っていただくことで、被災地への復興支援の輪を広げることを目的に実施し、当選された約2,000名の皆さまに熊本・大分の畜産品、農産物、海産物等をプレゼントさせていただきました。

北熊本 SA 再開

地震に伴う建物損傷により営業休止としていた北熊本SA（上下線）のレストランコーナーについては、2016年12月1日から営業を再開しました。

レストランコーナーの営業再開にあたり、熊本物産品の販売や熊本県のご当地ゆるキャラの登場、肥後あか牛をはじめとする熊本県の食材を使用したメニューの割引、天草車えび焼煎餅の割引販売といったお得なイベントを開催しました。

震災の経験を踏まえた営業再開を通じ、今後もサービスエリアの活性化に努めて参ります。

震災では当店のスタッフの多くが被災者となる中、売店において地震後の水などの飲料とおにぎりなどの日配品の需要を満たすために、スタッフが一丸となり商品確保に全力で取り組み、営業の早期再開に繋げることができました。

復興の取り組みとしては、レストランにおいて熊本食材を使用し、「熊本の肉」を柱としたメニューを取り入れました。また、北熊本SAは熊本の入り口であるため、売店では熊本土産はもちろんのこと、福岡・北部九州のお土産を取り揃えています。年3～4回当店オリジナル企画の「お客さま大感謝祭」を展開しておりますが、今後もイベントなどを通じ、地域の皆さまとの交流も踏まえ、お客さまによりサービスエリアを楽しんでいただけるよう努めていきます。



熊本県産牛ローストビーフ丼



九州産交リテール(株) 北熊本SA(下り線) エリアマネージャー 竹田 剛様

社外コメント

2

特集

ネットワーク整備の推進

高速道路ネットワークの機能強化 (新名神高速道路の建設推進)

1963年の粟東IC～尼崎IC間の開通以来、日本の産業と社会を支え続けてきた名神高速道路を多重化し、日本の大動脈である高速道路の信頼性を格段に高めるべく、「未来につなぐ信頼の道」新名神高速道路の整備を進めています。この区間が多重化されることで、高速走行による所要時間の短縮、時間信頼性の向上、事故・災害時における代替路の確保といった効果が期待されます。

事業進捗状況

高槻～神戸

2017年度中の開通へ向け、高槻JCT～川西IC間においては2017年秋頃の開通を目指し、舗装工事や施設工事が最盛期を迎えています。川西IC～神戸JCT間においては2017年度中の開通へ向け、全ての工事が最盛期を迎えています。



新名神 武庫川橋

事業進捗状況

八幡京田辺～高槻

道路用地の調査を実施し、一部、用地取得に着手するなど、地元の皆さまのご理解をいただきながら、着実に事業を進めています。また、淀川にかかる橋梁工事の契約が完了し、工事着手へ向けた準備を進めています。



淀川橋構造物調査工事の様子

事業進捗状況

大津～城陽

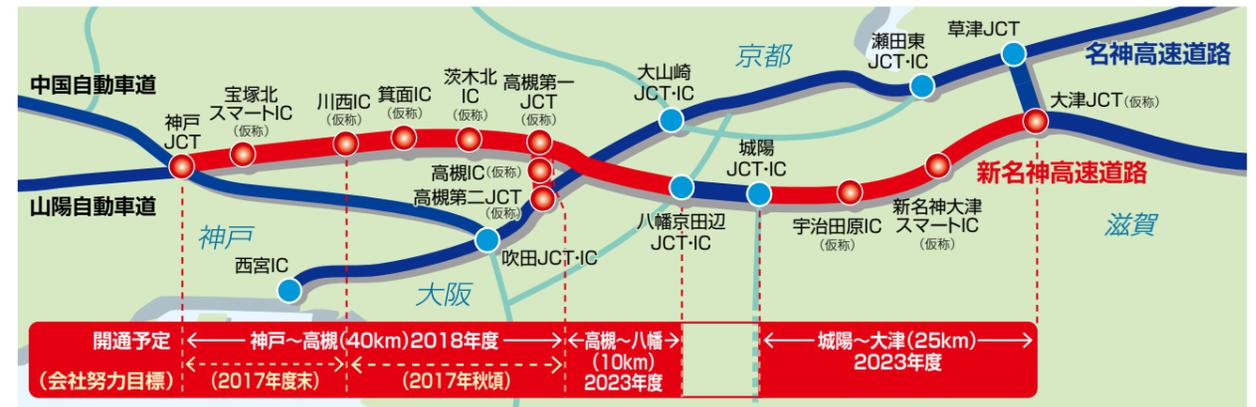
道路用地の調査を実施し、一部、用地取得に着手するなど、地元の皆さまのご理解をいただきながら、着実に事業を進めています。京都府域の宇治田原地区、滋賀県域の上田上地区においては工事用道路の工事に着手しています。



新名神大津SAの完成予想図(スマートIC併設予定)

新名神と名神が接続する高槻第三JCT

新名神高速道路開通時期



物流・産業拠点の整備が進められることで、地域の発展に繋がります

建設中の新名神高速道路の沿線地区では、プロロジスパーク茨木(2016年9月竣工)をはじめとした大型の物流施設や研究所、産業の新拠点として新市街地整備事業等が進められています。こうした各施設は建設中のインターチェンジ付近で整備が進められており、利便性が高だけでなく多くの企業進出が見込まれることから、新たな雇用創出などの各種経済効果や今後の地域発展に繋がることが期待されます。



城陽JCT・IC～八幡京田辺JCT・IC間が2017年4月30日に開通しました

新名神高速道路の城陽～八幡京田辺間の開通により、南北に長い京都府の南端(京奈和自動車道 木津IC)から北端(山陰近畿自動車道 京丹後大宮IC)までの約140kmが高速道路で繋がりました。奈良県から京都府北部への物流において、今回の開通により、ほぼ最短ルートを高速道路から降りずに効率的な運送をすることが可能となります。また京都府の山城地域においては、唯一の第三次医療機関へのアクセス性が向上することで患者さまへの負担軽減に繋がり、搬送時間の短縮をはじめとして、救急活動に大きく貢献すると期待しています。



開通パレードの様子

新名神高速道路の全線開通に向け全力で取り組んでいます

2017年4月30日に、工事着手から約5年半の歳月を経て、新名神高速道路の城陽JCT・IC～八幡京田辺JCT・IC間が無事開通することができました。地元の皆さまをはじめ、本事業に関係した皆さまの厚いご支援・ご協力に深く感謝いたします。当該区間は、本線延長は3.5kmと短い区間ですが、供用中の高速道路を繋ぐため、両側はJCT構造であり、ランプの延長を含めると総延長は11kmにも及び、そのほとんどが橋梁構造となっています。一級河川木津川を渡る橋梁をはじめ、施工面、環境面等で難易度の高い施工が多く、加えてJCTのランプ橋施工では、警察等関係機関との度重なる協議、通行止め等の規制を実施しました。今回の開通によって、当社が進める東西の国土軸である新名神高速道路の未開通区間約80kmの最初の区間を完成させることができました。さらに、京奈和自動車道と第二京阪道路とが結ばれ、京都府南北約140kmの高速道路軸が形成されたことで、京都全体の発展・活性化に大いに貢献するものと考えております。引き続き、2023年度の開通に向け、皆さまのご期待に応えられるよう、事業を進めてまいります。

社員コメント



新名神京都事務所 所長
西岡 大造

3 特集

数字で見る CS の取り組み

NEXCO 西日本グループでは、お客さま満足 (CS) の向上を目指し、地域の特色を活かした店舗づくりなどを通してサービスを提供し、快適にご利用いただけるようサポートしています。

お客さま サービスの向上



SA・PA の数

182

カ所 ※第三セクターの運営を除く
有人の営業施設

SA・PA において、地域の特性を踏まえた利用しやすい店舗づくりや品揃えを心掛けることで、くつろぎ・楽しさ・にぎわいを実感していただける空間を提供しています。



インフォメーションの数

67

カ所 ※第三セクターの
運営を除く

お客さまの快適で楽しく、安全なハイウェイドライブのために、高速道路の交通情報、SA・PAのご案内、地域の観光に関する情報など、さまざまな情報をお客さまに発信しています。



クリーンキーパーの数

約 560

人/日

SA・PA を訪れる人に、感動を与えることのできる休憩施設を目指して、全員が一つになって、快適な空間づくりに努めています。



年間のお問い合わせ数

約 41

万件

高速道路に関する総合的な相談窓口として、正確、親切、爽やかな対応を基本に業務を行っています。お客さまにとって利用しやすい相談窓口を目指しています。

「チーム NEXCO 西日本」一丸となって CS 向上に取り組んでまいります。



各部門のスタッフが業務の壁を越えて連携し、お客さま満足の上に取り組んでいます。

西村 隆 NEXCO 西日本 広報 CS 推進部 CS 推進課長

NEXCO西日本グループでは、2005年10月の発足当初から、「安全」と「安心」、「お客さま満足の向上」をキーワードに、様々な部門のスタッフが、種々のサービスを提供しております。

お客さまから2016年度にお寄せいただいたお問い合わせは、全体で約41万件、そのうちご意見・ご要望は6千件以上ございました。貴重なご意見・ご要望をお寄せいただきました多くのお客さまに心より感謝申し上げます。頂戴したご意見・ご要望は一件一件、私も含めた広報CS推進本部のスタッフが拜見し、社内関係部署はもとより社外の関係機関とも調整を行いながら、適切な改善に向けた取り組みを実施しております。

また、2015年度からは、お客さまとの会話や日々の業務の中で、スタッフ自らがお客さま満足の向上について「気づき」を見つけ、その気づきをグループの業務の壁を越えて意見交換を

行いながら改善に繋げていく取り組みも展開しております。

高速道路やSA等でのサービスが、以前と比べ「何か変わった」と感じていただき、お客さまの「ご不満」が「応援」の声へと変わり、増え続けることを目標に業務に励んで参りたいと考えております。

引き続き、お客さま・地域・社会から信頼され、必要とされるグループを目指し、「チームNEXCO西日本」一丸となってCS向上に取り組んで参ります。



CS交流会の様子

また寄ってみたいと感じていただけるような店舗づくりを心掛けています。

柳居 志穂 西日本高速道路リテール株式会社 道口PA (下り線)

販売商品の管理などの事務職がメイン業務ですが、私は、お土産の説明やお勧め商品のご提案、メニューボードの作成など、様々なPOPを考えることが得意なので、オリジナルのPOPで店舗を彩ることに力をいれています。POPはお客さまが安心して買い物をされる道標になると考えており、私が心掛けたことは、ただ商品が陳列されている店内のイメージを変え、ぱっと見てどこに何があるのかイラストを用いたコーナーボードを飾り、お土産はお勧めコメントのPOPを立てかけていることで、また寄ってみたいと感じていただける店舗づくり

でした。飲食コーナーでは、スタッフと情報共有を行い、お客さまから好評なメニューが一目でわかるよう、POPボードを作り、店舗全体の活性化に繋げていく努力をしています。

私がこの仕事を通じて一番大切だと感じていることは、お客さま視点で心を込めたおもてなしができてこそ、清潔・快適な店舗が活きてくるということです。PAに立ち寄られたお客さまに、親近感を感じていただけるような店舗づくりが必要だと思います。これからも、私の持ち味を活かしながらオールマイティに店舗運営を支えていきたいです。



POPがあると一目でどこに何があるかが分かります

おもてなしの気持ちをPOPに込めて



お手洗いの清掃の様子



季節毎にスタッフで飾りつけをしています

お客さまを笑顔でお出迎えし、快適でリラックスできる空間づくりにスタッフみんなで取り組んでいます。

保坂 朋子 西日本高速道路メンテナンス九州株式会社 山田SA (上り線) クリーンキーパー

SAを快適にご利用いただけるように、常に「お客さま視点」を心がけています。特に、私たちがおもてなしでこだわっている場所はトイレ内の飾りつけです。

スタッフみんなで持ち寄った色とりどりの四季のお花を花瓶に活け、トイレに入るとお花の匂いがするよう、心地よく清潔感のある空間づくりや、四季に合わせた手作りの飾りつけもしています。利用された子供さんからは「綺麗」「かわいい」と声をかけられることもあります。また、お客さまが少しでもリラックスできる空間になるように、アットホームな空間を演

出しておりますが、一方で、紙の散乱や水が流されていないなど、ご意見をいただくこともあります。そのため、定期的な清掃管理を徹底し、少しでも次のお客さまに不快な思いをさせないように努めております。

SA・PAでは、運転で疲れたお客さまが安らぐ施設にすることが大切だと思っており、笑顔でお客さまに寄り添えるような接客に喜びとやりがいを感じています。これからも、お客さまにスタッフ一同笑顔で寄り添い「ありがとう」と言っていたいような仕事をしたいです。

お客さまの旅をサポートしながら、安心をお届けできるように心掛けています。

伊藤 真智子 西日本高速道路ロジスティクス株式会社 石鏡山SA インフォメーション

普段は道路案内業務を中心としていますが、SA内の遺失物の取り扱いのほか、月に一度インフォメーションメンバーで店頭のおススメ商品の試食などを行い、情報共有の場を設けることで、いつでもお客さまに新しい情報をお届けできるよう、サービスの向上に努めています。また、観光案内のご質問への対応を充実させるために、私自身も身近な観光地や四国八十八ヶ所へ行き、お客さまの立場に立ったご案内ができるように努めています。

その他に、SAを安心してご利用していただくためには、防災対策を強化していくことが重要だと感じています。災害時にお客さまを安全に誘導できるよう、避難訓練にも日頃から力を入れることも、私たちの仕事に欠かせないことだと思います。

近年は外国のお客さまがSAに訪れることが増えてきました。これからも笑顔とアイコンタクトで、お客さまに気持ちよく出発していただけるように、心掛けていきます。



道路案内の様子

近隣観光地のご案内もしています



センター内のスタッフと連携しています



お客さまに安心していただけるよう、センター全体で対応品質の向上に取り組んでいます。

大福 大 NEXCO 西日本 広報 CS 推進部 お客さまセンター

お客さまセンターは電話による対応が主な業務ですが、私が常に忘れてはいけないと感じていることは、お客さまは「知らない・分からないのが当たり前」だということと、その前提でお問い合わせされており、私たちはそれを真摯に受け止める姿勢が重要だということです。

様々なお問い合わせがある中で、最近では近畿圏の新料金制度に関するものが増えました。料金改定に備え、お客さま目線でより分かりやすくご案内ができるよう、対応マニュアルを作成

してセンターのスタッフで勉強会を実施しました。また、交替制であるスタッフ全員の知識レベルを揃えることも重要ですので、各スタッフの意見を取り入れながら対応マニュアルを適宜更新し現在も活用しています。

私は、お客さまの「不満の声」が「納得の声」に変わった瞬間、業務にやりがいを感じます。いかに私たちの「声」でお客さまに安心していただくことができるか。今後も、お客さまセンター全体の対応品質向上に繋がるよう全力で取り組んでいきます。

4

特集

新たな 高速道路料金

ETC車は、ご利用距離に応じた 料金体系へ。

近畿圏では2017年6月3日から新たな高速道路料金が導入されました。料金水準を現行の高速自動車国道の大都市近郊区間を基本とする対距離制を導入し、車種区分を5車種区分に統一しました。

Web WEB掲載情報 詳しい内容はウェブサイト「近畿圏の新たな高速道路料金」をご確認ください。

対象はどの区間になりますか？

料金水準や車種区分が異なっていた当社が管理する近畿圏の高速道路、及び阪神高速道路(京都線は除く)が対象です。

料金はどのように変わったのですか？

ETC車は、ご利用距離に応じた料金になりました。例えば近畿自動車道・阪和自動車道では、下記のような料金体系に変更になりました。その他の路線等、詳しい情報はウェブサイトをご覧ください。

なぜ料金改定を行ったのですか？

これまでの整備の経緯の違いなどから料金水準や車種区分等が異なっていた近畿圏の高速道路の料金体系について、対距離制を基本とした利用重視の料金体系へ移行しました。なお、今回の料金変更は、道路整備特別措置法第3条に基づき、2017年3月31日に国土交通大臣の事業許可を受けたものです。



料金改定の3つのポイント

- 1 料金体系の整理・統一**
現行の高速自動車国道の大都市近郊区間を基本とする対距離制を導入し、料金水準を整理・統一しました。
- 2 起終点を基本とした継ぎ目のない料金の実現**
大阪及び神戸都心部への流入に関して、交通分散の観点から、経路によらず起終点間の最短距離を基本に料金を決定しております。*ETC車限定
- 3 車種区分を統一**
近畿圏の高速道路の車種区分を5車種(軽自動車、普通車、中型車、大型車、特大車)区分に統一しました。

起終点を基本とした 継ぎ目のない料金の実現

大阪都心部発着の場合、
右図のどのルートを選んでも
起点・終点間の最安料金と同一になります。(*1)(*2)



具体的な料金例(普通車)

第二京阪道路(枚方学研IC)→阪神高速(大阪都心部対象出口)

経路(阪神高速)	6月2日までの料金	6月3日からの対距離料金
守口線(31.3km)	1,790円*	1,690円(▲100円)
東大阪線(28.5km)	1,790円*	1,610円(▲180円)
松原線(42.8km)	2,150円	2,060円(▲90円)

※近畿道乗継利用割引後

[新料金]経路によらない同一料金

1,610円

- (※1) 流入・流出では料金が異なります
- (※2) 第二京阪道路走行については、次のとおりになります
- 通常のETC車...第二京阪道路発着のみ対象とします(巨椋池本線料金所からの流入・流出は対象外です。)
 - ETC20車... (1)の対象出口に加えて、第二京阪道路を通過する交通を対象とします(巨椋池本線料金所・阪神高速京都線からの流入・流出は対象外です。)



近畿道では(普通車) (阪和道も同様となります)

走行距離に関係なく、**510円均一料金**

ETC車

ご走行距離に応じた料金となります。

下限 **270円** ~ 上限 **750円**

※近畿道と阪和道を連続走行するETC車は、1,020円が上限となります。

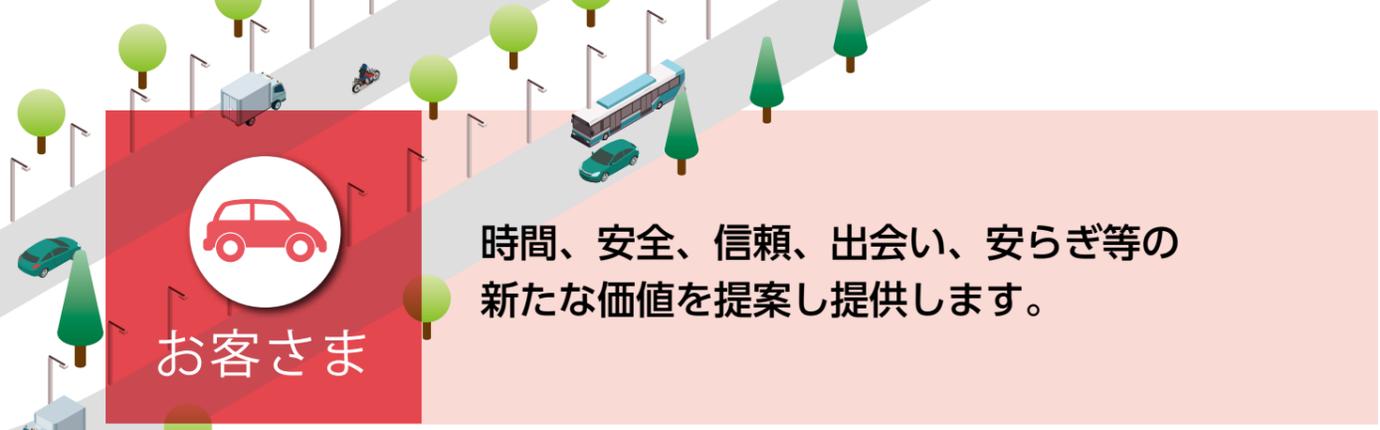
(例) 摂津北IC⇒摂津南IC 270円
吹田IC⇒門真IC 520円
吹田IC⇒松原IC 750円

非ETC車

原則**750円**となります。

(例) 摂津北IC⇒摂津南IC 750円
吹田IC⇒門真IC 750円
吹田IC⇒松原IC 750円

※非ETC車でご走行区間が判別できる場合は、ご走行距離に応じた料金となります。そのため、往路と復路で料金の差が生じる場合があります。
※近畿道と阪和道を連続走行する非ETC車は、原則1,500円となります。



時間、安全、信頼、出会い、安らぎ等の
新たな価値を提案し提供します。

交通安全の取り組み

交通安全の確保

逆走対策
関係機関と連携して、2020年までに高速道路での逆走事故ゼロを目指しています

合流部でのUターンを抑制するため、注意喚起の矢印板やゼブラゾーンへのラバーポールの設置、路面に進行方向を示す矢印を標示するなどの対策を実施しており、2017年度までに管内の全ての箇所対策を完了す

定です。更に他企業等より2016年度に公募した新たな対策技術についても2017年度に検証を行っていくこととしています。また、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。



休憩施設から本線合流部での対策例

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。



管理隊の巡回



社員コメント

高速道路の顔として「安全・安心」が見える業務を心掛けております。



NEXCO 西日本
パトロール九州
宮崎基地 隊長
篠塚 勉

お客さまからは「ネクスコのパトカー」の愛称で親しまれていますが、高速道路の定期巡回だけではなく、高速道路周辺地域の皆さまに対しても、交通事故減少のための交通安全啓発活動の普及に努めております。また、パトロール中に異常を発見した際は、交通管制センター及び高速隊・関係機関と情報を密にしながら、いち早く

お客さまへの確かな情報提供と安全を最優先に、快適な高速道路の利用提供と早期車線開放に向け行動しております。また、日常訓練や机上訓練を行い、隊員のスキルアップを目指すことで対応能力の向上も図っています。これからも信頼されるパトカーとして、常にお客さまの立場に立った業務を遂行していきます。

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

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、文字情報等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。

また、当社には渋滞予測を専門とした社員（渋滞予測士）が在籍し、GW・お盆・年末年始の交通混雑期に渋滞予測情報を提供するなど、お客さまへ渋滞回避の呼び掛けを行っています。



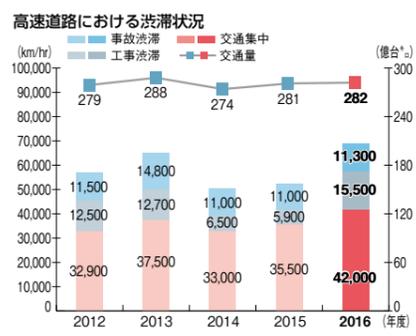
TVでも渋滞回避の呼び掛けを行っています



拡幅前



拡幅後

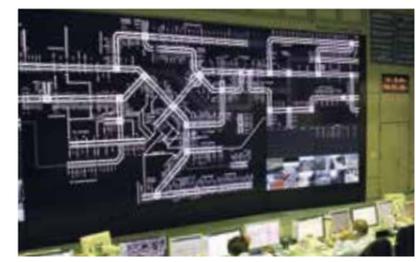


道路交通情報

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。

同センターの交通管制部門では、交通事故や渋滞、異常気象などの情報を集約して、情報板やカーナビ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。



道路管制センター

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
機械化、ネットワーク化等に伴うご心配を解消すべく、おもてなしの心をもって接客対応します

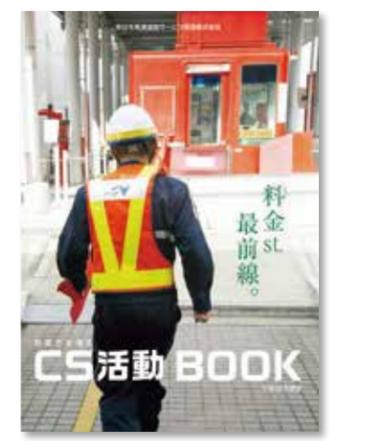
料金所は、お客さまと接する数少ない窓口のひとつとして、お客さまを笑顔でお迎えし、快適に高速道路をご利用いただけるような接客サービスに努めています。

アナウンス研修を実施し、接客サービスを向上させることにより、ご心配や不安をお持ちのお客さまに対し、声による対応においても「笑顔」を届けつつ、ご説明・ご案内できるよう、日々、努めています。

近年、ETCの普及、料金精算機の導入、スマートICやネットワークの整備に伴い、慣れない環境で料金所を利用されるお客さまが増加する中、料金所では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。

これからも、「NEXCO西日本の顔」として、おもてなしの心を持ってあらゆるお問い合わせに対応し、お客さまに安心して快適にご利用いただけるよう、24時間365日を通じて業務に取り組んでまいります。

そこで、外部講師による研修やシミュレーションを取り入れた勉強会、





SA・PAのお客さま満足施設への変革

快適で地元色を出した店舗へリニューアルを行いました
高松自動車道 豊浜サービスエリア(下り線)の店舗リニューアル

お客さまがゆっくり休憩でき、
お食事やお買い物を楽しめる
店舗づくり

建物を増築し、売り場面積をこれまでの約2倍に拡張するとともに、店内にメイン通路を配置、エントランス及び通路幅を広げるなど開放感のある内観とし、お客さまにゆっくりお食事やお買いものをお楽しみいただける施設となりました。

こうした建物や店舗のリニューアルと併せて、気軽に休憩ができる無料休憩スペース「お休み処」を新設したことで、ゆったりとした空間を提供しております。



地元こだわりの味・商品をさらに充実

地元のこだわりの味をお楽しみいただくため、地元観音寺市の讃岐うどんの名店「将八」が出品しました。店内で製麺したこだわりのうどん麺や、揚げたてにこだわった「海老天」などをご提供しており、サイドメニューとして、香川県のうどん屋では定番の「おでん」や柚子の香り酢を用いた「バラ寿司」もご用意しています。

また、「ラーメン」「うどん」「定食・丼ぶり」「鉄板焼き」の4ブースのフードコートでは、肉質・味にこだわった香川県産ブランド肉「讃岐三畜(オリーブ牛、讃岐夢豚、讃岐地鶏)」を使用

四国の玄関口として 地域情報の発信拠点機能を充実

屋内のイベントスペース「多目的スペース」を四国の高速道路では初めて設置しました。こちらでは、四国4県が月替わりでタイムリーな観光PR等を実施する予定で、地域情報の発信拠点としての役割も果たしてまいります。

したメニューや創作うどん、瀬戸内産レモンを使ったラーメンやソフトクリームなど、地元の食材を使ったこだわりのメニューをご提供しています。

お買い物では、香川のお土産品を中心に四国4県のお土産を多数取り揃え、品揃えがさらに充実しました。



社外コメント

地域の特性を活かしたSA運営を手掛け、お客さまに「楽しい」「美味しい」「また来たい」と思っただけのように取り組んでいきます。

豊浜SA(下り線)をリニューアルするにあたり、「観音寺商工会議所」「三豊商工会」と連携して、地元商品の販売を行うことで地域の活性化を大切にしています。特に地域を知っていただきたいとの思いのもと、老舗の工芸品、高瀬茶、和菓子屋など地元の商店街に何度も通い、SAでのオリジナル商品を実現化しました。

また、讃岐うどん「将八」をオープンする際は、従業員2名が約4カ月間、将八本店で修業を行ったことで、でんぷんを使用

しない小麦粉と塩水で作ったあげたて麺を追求し、讃岐うどん専門店としてオープンしました。

洋カフェの、地元大山牧場の生乳を使用した自家製カスタードパイ「シルフィードパイ」も絶品でお勧めです。今後も地域の特性を活かし店舗運営を活性化しつつ、老若男女問わず全てのお客さまにストレスなく快適にお食事やお買いものをしていただけるお店づくりに全力で取り組んでいきます。



エリエールフーズ(株)
豊浜SA(下り線)
支配人
松本 裕二様



新サービスの開発

「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でオリジナルメニューを開発しています

「モテナス」とは、お客さまを“おもてなし”するという想いをこめた当社グループが運営する店舗ブランドのことです。

2015年度から継続して2016年度も夏に「豚肉のピリ辛味噌炒め定食」、秋に「ミックスフライ定食」、冬に「うま辛坦々麺」を考案・販売し、お客さまにご好評いただきました。

また、から揚げの手仕込み化、人気の野菜炒め定食を全店で販売開始するなど、おふくろの味を打ち出した手づ

くりメニューの拡大を図っています。

2017年度も、新たな季節メニューの販売を行うなど、お客さまにさらに喜んでいただけるような取り組みを積極的に展開してまいります。



大盛りから揚げ定食

Web WEB掲載情報
Wi-Fiサービス、
シャワーステーション、
ウェルカムゲート



中国自動車道 赤松PA(上り線)の外観

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・中国語・韓国語)の配布や三者間電話通訳(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います。なお2015年度には、日本政府観光局(JNTO)の外国人観光案内所カテゴリーI※に認定されました。

2016年度の更なる取り組みとしては、岸和田SA(下り線)へ8月から英語対応が可能な案内員を配置し、また、

2015年度より活用しているタブレット端末にインストールした自動翻訳ソフトに加え、大津SA(下り線)他計11カ所に多言語映像通訳ソフト(英語・

中国語・韓国語・タイ語・ロシア語に対応)を12月から導入しました。

※常駐ではなくとも何らかの方法によって英語での対応が可能であり、地域の案内を提供している案内所



名神高速道路 大津SA(下り線)
[パヴァリエびわ湖大津]



タブレット端末を使った対応の様子

イベントの実施

お客さま・地域との交流
SAを「ウィンターイルミネーション」で彩りました

2016年11月26日から2017年2月28日の期間、三木SA(下り線)、小谷SA(上り線)、古賀SA(上り線)の3ヶ所でイルミネーションの装飾を展開し、お客さまにお楽しみいただきました。

イルミネーション点灯期間には、レストランなどにてイルミネーションにちな

んだ特別限定メニューを販売しました。また、イルミネーションの写真SNSに投稿していただいたお客さまに先着で記念品をプレゼントするなど、さまざまなサービスも実施しました。

今後も、季節やその地域にちなんだサービスを積極的に展開してまいります。



山陽自動車道 三木SA(下り線) イルミネーション



社会

- 共生社会の一員として、地域と積極的に連携します。
- 環境を重視して自然との共生を図ります。

社会基盤である高速道路の整備と長期保全

高速道路ネットワークの整備と機能向上

新たな高速道路ネットワークの整備

各地域を結び、自動車交通の混雑緩和や地域間の連携強化に寄与しています

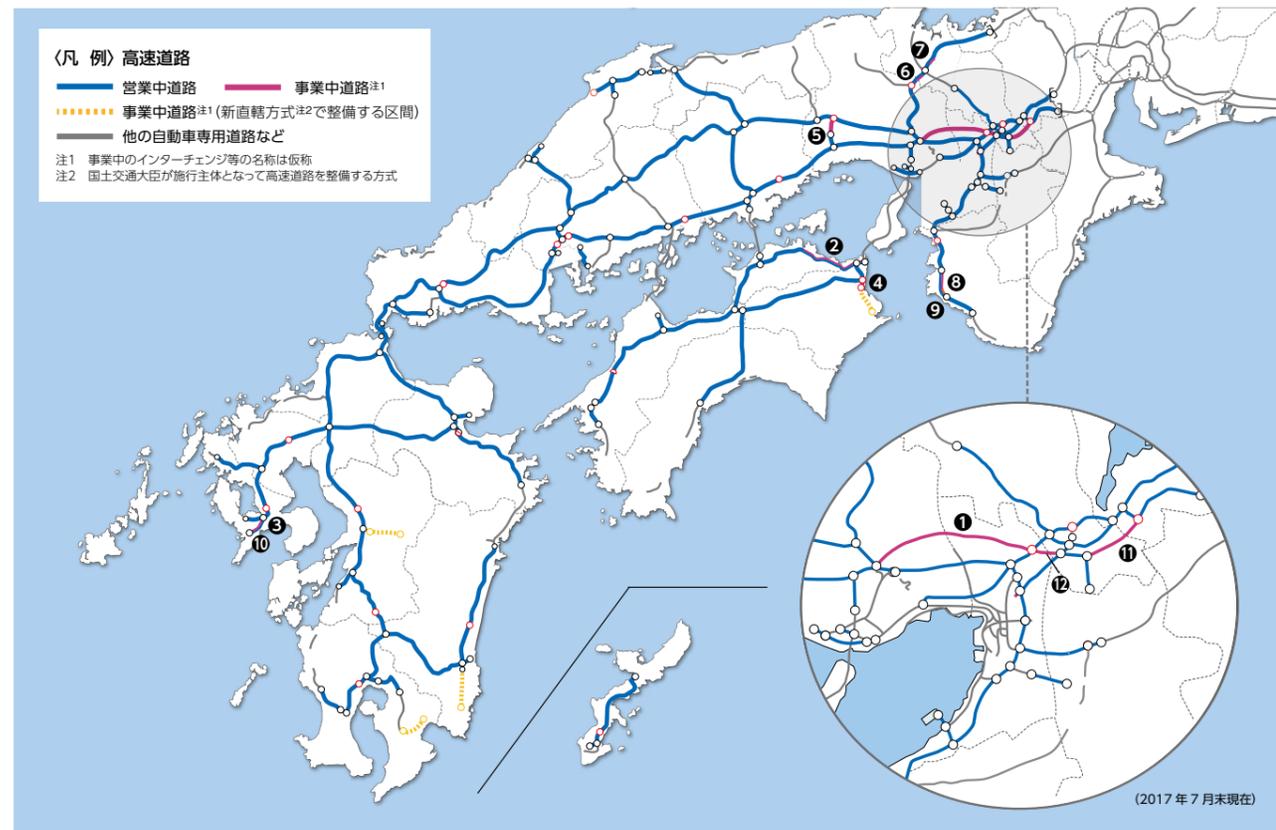
高速道路ネットワークの整備は、自動車交通の混雑緩和や、地域間の交流・連携の強化に繋がります。

NEXCO西日本は、高速道路機構と締結した協定に基づき、高速道路ネットワークの整備促進に努めています。

2017年4月30日に新名神高速道路城陽JCT・IC～八幡京田辺JCT・

IC4kmが開通しました。引き続き、2017年度以降も新規区間などの整備を進めていくことで、広域的なネットワークの形成によるアクセスの向上や所要時間の短縮を実現し、観光誘客や地域産業の活性化、物流事業等の効率化、救急医療活動など社会サービスの効率化に貢献していきます。

高速道路ネットワークの整備状況



今後の開通予定^{※1}

区間	延長	年度
①新名神 高槻第一JCT～神戸JCT ^{※2}	40km	2018年度
②高松道 鳴門IC～高松市境(四車線化)	52km	
③長崎道 長崎芒塚IC～長崎多良見IC(四車線化)	8km	
④徳島道 徳島東IC～徳島JCT	4km	2019年度
⑤播磨道 播磨新宮IC～山崎JCT	12km	2020年度
⑥舞鶴若狭道 福知山IC～綾部IC(四車線化)	10km	
⑦舞鶴若狭道 綾部PA～舞鶴西IC(四車線化)	5km	
⑧湯浅御坊道路 御坊IC～有田IC(四車線化)	19km	2021年度
⑨阪和道 御坊IC～印南IC(四車線化)	10km	
⑩長崎道 長崎IC～長崎芒塚IC(四車線化)	3km	
⑪新名神 大津JCT～城陽JCT・IC	25km	2023年度
⑫新名神 八幡JCT・IC～高槻第一JCT	10km	

(注) 事業中区間のIC・JCT名称は仮称
 ※1 高速道路機構との協定に基づく
 ※2 高槻第一JCT～高槻第二JCT(2.5km)も同時に事業を進めています

高速道路インフラの健全性の確保

高速道路の長期保全

高速道路リニューアルプロジェクトに本格着手しています

高速道路の約4割が開通から30年を超え、大型車の増加や凍結防止剤などの影響により老朽化が進んでいることから、道路ネットワークの機能を長期にわたって健全に保つため、本体構造物をリニューアルする大規模更新や予防的な観点からの大規模修繕を実施しています。

2015年3月に国土交通省から事業許可を受け、橋梁の床版を耐久性の高いプレキャストPC床版に取り替える工事など、機能保全や長寿命化の技術開発を順次実施しています。

NEXCO3会社で約3兆円規模となり、15年間の長期にわたって実施する予定です。

車線運用方法や工期短縮の検討など、社会的な影響の軽減に努めています

高速道路の更新工事では、通行規制や車線規制による渋滞の影響が予想されます。そのため、路線の交通量や利用状況なども考慮し、渋滞を軽減し工期を短縮するべく、工事や工法開発、

車線運用方法などを工夫します。

また、各種メディアやウェブサイト、アイハイウェイ、ポスター、横断幕等を活用した事前広報を徹底し、社会的影響の軽減に努めています。

NEXCO西日本の更新計画

分類	区分	項目	延長	事業費
大規模更新	橋梁	床版	98km	5,724億円
		桁	12km	969億円
	小計		6,692億円	
大規模修繕	橋梁	床版	111km	534億円
		桁	37km	563億円
	土構造物	盛土・切土	13,820カ所	2,479億円
	トンネル	本体・覆工	46km	1,111億円
小計		4,687億円		
合計		11,379億円		



道路構造物の点検・管理

「保全事業システム推進五箇年計画」のもと、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「保全事業システム推進五箇年計画」に基づき、橋梁等道路構造物及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

く落によって事故が想定される箇所では、コンクリート面へ繊維シートを貼りつけるなどの対策を実施しているほか、新設の橋梁において、建設初期段階から対策することで、はく落防止を図っています。

このほか、高速道路の跨道橋(OV)の点検・補修にあたっては、地方自治

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。

新技術の導入・研究開発による業務効率化

高耐久化技術の開発

維持管理費用の低減や安全性向上に繋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、一般的なPC鋼材等を使わずアラミド繊維強化プラスチック(AFRP)を使用した国内初のプレストレスト・コンクリート構造の超高耐久橋梁「Dura-Bridge」を研究開発しています。

2015年度は、長崎自動車道 長崎多良見IC～長崎芒塚ICの四車線化事業に伴う工事用道路の一部として実証橋を建設しました。

工事用道路として運用し、全体挙動をモニタリングするとともに、載荷試験を行って構造全体の安全性を確認しています。



工事用道路での実証橋(長崎自動車道)

災害対応力の強化

災害に強い組織・連携ネットワークの構築

防災体制 道路機能の迅速な回復に努めています

高速道路の早期復旧にあたっては、情報の収集・発信拠点となる「災害対策本部」を災害規模に応じて設置し、本部を中心にグループ会社も含め指揮統制の取れた体制を構築することが重要です。そこで、訓練等によって得ら

れた課題についての対策を講じるなど、災害対応計画を継続的に見直しています。2015年3月には、防災体制発令基準の修正や災害対策基本法改正に伴う車両移動等に対する実施業務を追記するなどの見直しを行いました。

2016年度は、熊本地震により高速道路に甚大な被害が発生し、復旧工事を鋭意進めてきたところですが、地震発生時の対応のあり方について、課題の抽出及び解決に向けた方針策定を行い、災害対応計画への反映も進めています。

地域・他機関との連携

包括協定・災害協力協定・連携協定に基づく連携強化を図っています

地域住民の安全・安心の向上を図るため、地震など大規模災害時の相互協力を定めた災害協力協定を、2012年5月末までに西日本の全24府県と締結しています。

また、大規模災害時の迅速な緊急交

通路確保と連携した被災地支援を目的に、陸上自衛隊と連携協定を締結するとともに、具体的な連携内容の調整、合同訓練等に取り組んでいます。加えて、2016年10月に独立行政法人国立病院機構災害医療センター及び同法

人大阪医療センターとNEXCO3会社において、災害発生時における被災地医療活動の連携強化を図る目的で協定を締結するなど、災害時に備えた連携強化も進めています。

社外コメント

災害発生時の医療活動連携強化に取り組む高速道路事業を支えています。



独立行政法人
国立病院機構
大阪医療センター
若井 聡智 様

医療資源の需給バランスが大きく崩れる災害発生時には、人・モノの適切な配置が最も重要です。そのためには、正確な情報を基にした指揮統制と資源を必要場所に迅速に送り届けることが必要と考えています。

NEXCO西日本とはSA・PA、IC・JCTや高速道路事務所を使用したDMAT参集拠点及びロジスティクス拠点の設営、高速道路通行止め区間内の走行、緊急開口部の

情報提供といった災害発生時の医療活動連携強化に取り組んでいます。実際に2016年3月に発生した山陽道八本松TN車両火災では、緊急開口部から救急搬送を行いました。

今後は、その他の連携として、高速道路での医療チーム車両の先導や高速道路上の給油場所での優先給油、復旧見込みの情報提供が必要と考えています。

災害に強い高速道路づくり

斜面災害検知技術の研究開発

無線センサを活用した斜面災害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・メンテナンスが容易な無線センサで斜面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と、斜面の崩壊メカニズムの解明に取り組んでいます。

2016年度は、継続して管内7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。

2017年度も引き続き斜面防災の高度化を推進していきます。



保有している技術・ノウハウを社会へ展開

技術・ノウハウを活用したさまざまな事業

点検技術を活かした事業展開

管内高速道路以外でも、点検・調査事業を行っています

NEXCO西日本エンジニアリング四国では、国道橋の鉄道交差部でJシステムを用いた打音検査スクリーニング調査（北海道）や、国道・県道のトンネル点検やイーグルを使った覆工撮影（中国・四国）を行うなど、管内の高速道路以外でも自社システムを活用した点検・調査の実績をあげてきました。

一方、国土交通省の「橋梁の第三者被害予防措置要領」では、赤外線サーモグラフィ装置を用いた非破壊検査

（適用可能な箇所のみ）を実施するように改定されました。また、Jシステムがコンクリート構造物の非破壊検査技術として評価されるなど、今後の打音検査スクリーニング技術として事業拡大が予想されています。同様に、米国の連邦道路庁や道路管理者からも注目されています。

引き続き開発した技術の分析・検証を行い、国内外問わずさまざまな事業展開を目指して取り組んでまいります。

Web WEB 掲載情報
巨大地震への対策強化、防災訓練、集中豪雨対策、ノウハウを活かした業務受託、海外での具体的な事業展開、自治体と連携した観光キャンペーン

Jシステム（右）：赤外線を使ったコンクリート診断



イーグル（下）：走行しながらの撮影・高精度計測が可能（一般車両の走行を阻害しない照明を採用）



海外への事業展開と国内への応用

取り組みの概要

道路建設・維持管理のノウハウなど、当社の強みを活かし、海外事業の展開を図っています

NEXCO西日本は、長年にわたる高速道路の建設・運営管理の経験によって、海外でも通用する技術やノウハウを保有しています。前述の点検技術の他にも、細部まで整備されたマニュアルに基づく点検から補修までの一括した保全分野のマネジメント力やSA・

PAの運営ノウハウについては、海外での高速道路運営において応用が期待されています。

また一方で、性能規定やICT※に基づく維持管理、PPP事業運営に関しては、欧米諸国における事例などから学び、当社の事業活動に積極的に取り入

れていくことで、今後の更なる発展に繋がるものだと考えています。これらの当社の強みを活かして海外での維持管理や建設事業を展開するとともに、海外での経験を国内の道路事業にフィードバックすることを目指して、海外業務に取り組んでいます。

※ ICT (Information and Communication Technology) : 情報通信や関連技術の総称。コンピュータ技術を活用した産業・設備・サービスの高度化など、さまざまな分野で活用されている。

高速道路を通じた地域活性化

高速道路を通じた地域活性化

ドライブ旅行企画

自治体との協働で、ドライブ旅行企画を実施しています

自治体や関係団体と協力した観光振興の取り組みの一つとして、「ドライブ旅行企画」を実施しています。

2016年度はドライブパスと併せて、SA・PAでのお買い物で使える割引クーポン付与キャンペーンを実施しました。利用件数は前年度の約8倍となる約26万件にのぼり、中でも「九州観光周遊ドライブパス」は21万件を突破しました。

本年度は山陰・瀬戸内・四国の高速道路で初めての訪日外国人向け周遊割引企画や、例年ご好評いただいている「ぶらり中国ドライブパス」、「四国まるごとドライブパス」なども実施しています。

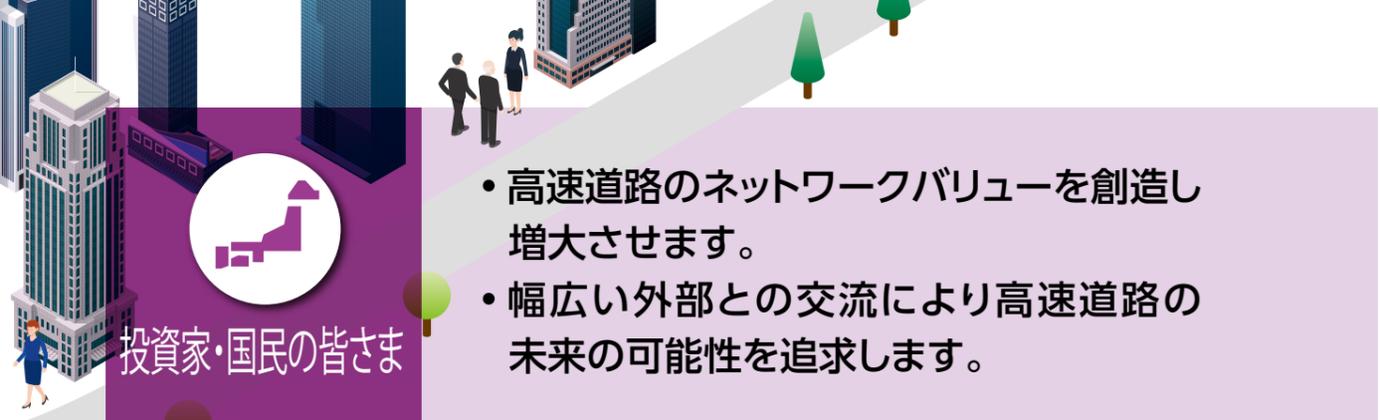
今後もお客さまに喜んでいただける商品を企画し、高速道路ネットワークを活用した地域の魅力発信に取り組んでいきます。

2016年度の主なドライブパス	利用件数
九州観光周遊ドライブパス	218,404件
ぶらり中国ドライブパス2016	18,675件
Kyushu Expressway Pass	14,344件
四国まるごとドライブパス! 2016	11,150件
京都・若狭路・びわ湖ぐるっとドライブパス	4,004件

※ 2017年3月31日分までのご利用件数を集計したものです。



新たに商品化した訪日外国人向け周遊割引企画



投資家・国民の皆さま

- 高速道路のネットワークバリューを創造し増大させます。
- 幅広い外部との交流により高速道路の未来の可能性を追求します。

公正、透明、健全な事業活動

Web WEB 掲載情報
 事業評価監視委員会、安定的な資金調達、地域住民の皆さまとの対話、現場見学会、集中工事情報の広報

透明性の高い経営の推進と着実な債務返済

外部評価による透明性確保

NEXCO 西日本では事業の効率性・透明性の向上を図るため、社外の有識者からなる事業評価監視委員会を設置

しています。2016年度は2回開催し、当社の高速道路事業について第三者の立場から評価をいただき、今後の事業

計画に役立てています。委員会の開催状況及び議事要旨はウェブサイトで公開しています。

不正通行対策

防止対策や啓発の強化

有料道路事業は、道路をご利用されるすべてのお客さまから公平に通行料金をご負担いただくことで成り立っています。レーンを強行突破するなど不正に通行料金の支払いを免れる行為は、公平性の原則を揺るがす犯罪行為です。

同取り締まりをはじめとした各種取り組みを実施しています。また、ETCの利用方法を含めた不正通行事前防止の啓発活動も行っています。こうした取り組みによって、不正通行件数は年々減少しています。

そこで、当社では、毎年「不正通行対策強化月間」を設けて、警察との合

今後も「不正通行は断固許さない」という毅然とした態度で、悪質な不正



不正通行対策の様子
 通行の分析調査に注力するとともに、警察の捜査にも積極的に協力し、その撲滅を目指してまいります。

積極的な情報公開

ステークホルダーとの対話

社長による定例記者会見

当社グループの経営状況、建設・管理、関連事業等への取り組みに対する理解を深めていただくため、社長による記者会見を毎月開催し、情報発信に努めています。

また、投資家や金融機関の皆さまを対象に事業説明会を毎年開催し、経営層と直接対話いただく機会を設けています。



定例記者会見の様子

メディアを通じた情報発信

ウェブサイトでの情報発信

当社では、2015年度にウェブサイト进行全面リニューアルし、お客さまが必要とする情報にたどり着けるよう、利便性向上を図りました。

2016年度には工事規制予定ページについて、料金検索サイトと同様の操作方法とするとともに、通行止め等の規制種別及び規制の表示色をアイハイウェイと合わせることで、よりお客さまへ伝わるサイト構成へ改善を図

りました。
 より使いやすく、きめ細かな情報提供を目指して改良に努めています。



お取引先

- 互いを尊重し、透明で公正な関係を構築します。
- 相互に協力してお客さまの満足度を高め、地域の発展に寄与し、社会に貢献します。

公正な取引関係

Web WEB 掲載情報
 契約に関する情報公表、暴力団関係企業等の排除、地域物産展の開催、誤給油防止訓練、防犯講習会

競争性・公正性・透明性の追求

基本的な考え方

「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」という目的達成のため、基本方針をもとに取り引きを行っています。

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

発注事務に係る綱紀保持

発注者の綱紀保持に関する規程を制定し、発注事務に対する社会の信頼確保に向けて取り組んでいます。
 この規程には、社員が遵守すべき事

項として、情報の適切な管理、事業者との応接方法及びこれらに抵触した事実を確認した場合の通報義務等を定めています。

またこの取り組みについて、事業者の方々からの理解、協力を得るために、ウェブサイトや入札に関する指示書でお知らせしています。

SA・PAでのテナント会社との協働

接客力の向上

接客コンテスト

NEXCO 西日本グループでは、接客向上に向けた取り組みの活性化と西日本全体の接客レベルの向上に繋げることを目的とした接客ロールプレイングコンテストを開催しています。

2017年1月～2月にかけて、関西・中四国・九州の各地区でブロック大会を実施し、各ブロック大会の上位入賞

者が3月に行われる本選大会に出場しました。
 本選大会の成績上位者は、市中店舗の接客技術と競い合うことでより高い接客技術の向上に繋げていくべく、2017年度に開催される（一社）日本ショッピングセンター協会主催のSC接客ロールプレイングコンテストに参加します。



接客コンテストの様子

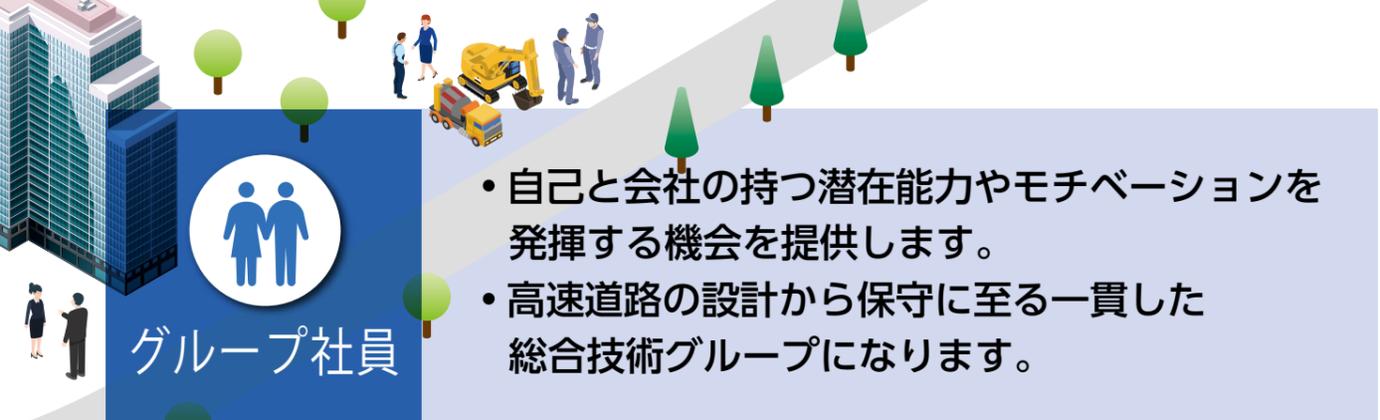
テナント会社向け研修

お客さまに、安全に、そして安心してSA・PAを利用していただくことがサービスの基本です。そこで、西日本高速道路サービス・ホールディングス（株）の各支社・営業所では、従業員のヒューマンエラーによるリスク事案を予防すべく、7月に「ヒューマンエ

ラー防止対策講習会」を開催しました。
 また、11月には前年度に引き続き、アレルギー表示ミスの撲滅を目指してアレルギー講習会を開催しました。



アレルギー講習会の様子



グループ社員

- 自己と会社の持つ潜在能力やモチベーションを発揮する機会を提供します。
- 高速道路の設計から保守に至る一貫した総合技術グループになります。

人材の育成

人材育成の考え方

NEXCO 西日本グループの使命を担っているグループ社員一人ひとりの成長を支援します

当社グループでは、自律型人材の育成や自己変革組織を実現するため、「社員の成長、人材育成」「リーダーシップ・マネジメント力強化」「組織力・現場力強化」の3つを柱とした人事制度の構築に取り組んでいます。

若年層のうちは、幅広く業務の全般を学び、OJT※を通じて自ら目的意識を持って考え行動する「自律型人材」への成長を促し、今後の実践に繋げるための支援をしています。また、一人ひとりが使命感を持ち、安全・安心な

高速道路を最前線で支える現場を知ることが重要であり、強い「現場力」を発揮する組織をつくるため、グループ会社間における人事交流を実施しています。

※ OJT(On-the-Job Training): 職場内において、管理監督者の責任のもとで行われる教育訓練全般。

Web WEB 掲載情報
キャリアマネジメントの取り組み、採用選考、仕事と家庭の両立支援、安心して働ける職場環境づくり

ダイバーシティの推進

ダイバーシティ推進の考え方

NEXCO 西日本では、『違いを尊重し、個々が活躍し、進化し続けるチームへ』というビジョンを策定し、一人ひとりの社員がより活躍できる組織作りを行っています

様々な違いを持った社員一人ひとりが自律・成長することにより、会社を取り巻く様々な環境の変化にシナ

ヤに対応できる組織を作り、そのパフォーマンスを最大化させることを目的とし、経営課題として、「社員の意

識醸成」「活躍を後押しするしくみや制度の構築」の両面から長期的、継続的に取り組んでいます。

働き方改革

働き方改革の考え方

働き方改革を通じて生産性を向上させるべく、会社と社員が一体となって取り組んでいます

社員に限られた時間で高い成果を生み出せるような環境を整えることは、企業にとって重要な課題です。当社の使命は高速道路の安全・安心の実現ですが、それを実現させる社員の健康と

安全を守ることも会社の重要な責務です。

そこで、長時間労働の抑止や業務の効率化による生産性の向上を図るため、これまでの仕事の向き合い方を見

直し、社員一人ひとりが「決められた時間内でどうすれば効率的に業務を遂行できるのか」という目標を持ち、社員にとって働きやすい職場環境づくりを推進していきます。



看護師による健康相談の様子

具体的な取り組み策

社員の健康管理の強化に取り組んでいます

当社では社員の健康と安全を預かる会社として、社員の健康管理を強く意識し、対策の一つとして、2017年1

月に36協定の改定により労働時間の上限の引き下げを実施しました。

併せて、産業医との面接指導の実施

基準の見直しを行い、社員の健康管理の強化及び過重労働による社員の健康障害の防止に取り組んでいます。

また、当社が目指すワーク・ライフ・インテグレーションの実現のためには、「社員の健康」が重要であること

から、健康増進策の一環として、日々の運動を推奨する施策を2017年7月より導入しています。

グループ会社の取り組み

女性技術者会議を開催しています

当社グループで主に点検・管理を実施しているエンジニアリング系会社では、女性技術者同士のネットワークと総合的な技術力強化に向け、女性技術者会議を開催しています。

2016年度にキックオフとして6社18名が参加し、まずは参加者同士の業務実態や共通の悩みや課題を共有・

討議しました。各社とも男性社員が多く女性ならではの不安を抱えながら勤務している実態や、一方で女性社員自身の甘えがあることなどについても意見交換の中で気づきとして得ることができました。

今後は働きやすい職場環境づくり等だけでなく、業務へ直結できるよう課

NEXCO 西日本エンジニアリング九州

題解決型の討議を行うなど、将来的には後進の育成など様々な活動へと広がっていければと考えています。



スキルの継承に取り組んでいます

NEXCO 西日本パトロール中国では、ベテラン隊員の経験から培ってきた高いスキルを継承することで高い現場力の維持と若手の育成に取り組んでいます。

取り組みにあたり、全社員から重要なスキルを募集し、討議して取りまとめ「交通管理隊の道標」として1冊の本に編集しました。主に新入社員の

OJTの教材として使用し、ベテラン隊員からも「改めて気づかされる人が多い」という声もあることから、業務の安全性と効率性の向上など働き方の改革としても効果を発揮しているところです。

今後もこうした取り組みを続け、暗黙知を形式知にすることで技術の継承

NEXCO 西日本パトロール中国

とあわせて、更なる業務の安全や効率化に向けて取り組んでいきます。



業務の効率化に取り組んでいます

NEXCO 西日本パトロール九州では、タブレット端末を使った交通巡回記録システム「パトレコ」を導入し改良を重ねることで業務の効率化に取り組んでいます。

交通管理隊員は日々高速道路をパトロールしますが、以前はその巡回記録の整理は主に基地に戻ってからの仕事でした。システム導入後は現場で入力

できることで事務処理時間を約30%削減できています。また、熊本地震の際に被災状況を素早く伝達するツールとしても活用することで、迅速な復旧対応にも繋げることができました。

隊員の負担軽減は、日常訓練時間の確保だけでなく時間外業務の削減を含めた業務効率化にもなります。またそれが定着することで社員自身の働き方

NEXCO 西日本パトロール九州

への意識改革にも繋がっていくことから、今後も業務の効率化を継続していきたいと考えています。



メンタルヘルスマネジメントに取り組んでいます

NEXCO 西日本サービス四国

NEXCO 西日本サービス四国では、職場での円滑な人間関係の維持向上のため、メンタルヘルスマネジメントの個人レベルへの浸透に取り組んでいます。

セルフケアはメンタルヘルスマネジメントとしては一般的ですが、当社では管理職層に対する講義の一つとして、アンガーマネジメント(怒りをコントロールする

手法。最初の6秒間は怒りの制御が難しい等)を導入しています。マンガを使った教材を利用するなど受講者が分かりやすいように工夫したことで、今では「6秒ルール!」が管理職での合言葉となっています。

今後は、セルフケアやラインケアに加えて、アサーション(自分も相手も大切に自己表現)やストレスマネジメントなども取り扱うことで、必要なスキルを個人レベルまで浸透させていきたいと考えています。



事業活動による環境負荷の削減対策を効果的に推進しています。

環境経営の推進

環境マネジメントの推進

「環境基本計画」に基づき活動を推進しています

NEXCO西日本グループでは2011年7月より、「環境方針」に基づく中期計画として「環境基本計画」を策定し、環境保全に取り組んでおり、毎年、当計画に基づく具体的な目標（アクションプラン）を立て、その達成に取

り組んでいます。

この環境基本計画は、当社の環境方針に基づく「低炭素社会の実現」「循環型社会の形成」「自然と共生する社会の推進」という3つのテーマで構成しています。



新名神沿線の淀川では、ヨシの生育環境の保全に取り組んでいます

環境方針

西日本高速道路株式会社は、事業活動が環境に及ぼす影響を真摯に捉え、高速道路事業者としてまた社会の一員として、社員の一人ひとりが、環境の保全・改善に積極的に取り組み、持続可能な社会の形成を目指します。

取り組みの実施にあたっては、環境側面に関係する法規制等を遵守し、環境目的・目標を定めるとともに、それ

らを定期的に見直すことで継続的に改善します。(2008年策定、2011年一部改定)

低炭素社会の実現に取り組めます

未来を担う世代が生活の豊かさを実感できるよう、道路空間を活用した省エネルギー、創エネルギー及び緑化の推進に取り組めます。

循環型社会の形成に取り組めます

天然資源の消費を抑制し、環境への

負荷を低減するため、廃棄物等の発生抑制（リデュース）、循環資源の再利用（リユース）及び再生利用（リサイクル）に取り組めます。

自然と共生する社会の推進に取り組めます

人と生きものが豊かに暮らせる社会を目指し、自然環境や人々の生活環境の保全と創出に取り組めます。

中期計画「環境基本計画 2020」に基づくアクションプラン 2016 の取り組み

2016年度から2020年度にかけて新たに「環境基本計画 2020」を策定、その環境基本計画を基に目標「環境アクションプラン 2016」を設定し、グループ一体となって、環境保全・改善に積極的に取り組みました。

低炭素社会の実現

高速道路の自動車交通によって発生する二酸化炭素排出量を削減するための渋滞対策や、事業活動に伴う電気使用量の削減、太陽光発電の導入、及び樹林化などを実施しています。

循環型社会の形成

天然資源の消費を抑制し、事業活動に伴って発生する廃棄物の3R (Reduce[削減]・Reuse[再利用]・Recycle[再資源化])を推進するとともに、環境負荷の少ない製品・資材を調達するグリーン調達に取り組んでいます。

自然と共生する社会の推進

動物侵入防止柵を設置するなど、野生動植物や自然環境の保全対策を反映させた道路整備を進めています。また、沿道地域の静穏な生活環境を守るため、遮音壁の新設・改良などを推進しています。

「環境基本計画 2020」及び環境アクションプラン 2016 の実績

実行目標計画の取り組み項目	活動内容	指標	単位	アクションプラン2016			
				目標	実績		
低炭素社会の実現	円滑な交通の確保	高速道路ネットワークの整備	新規高速道路のネットワーク整備を実施する	開通延長	km	51km	7km
	省エネルギーの推進	電気使用量の削減	オフィス活動に要する電気使用量を削減する	電気使用量	kWh/m ²	2015年度実績より1%以上削減する(2015年度 153kWh/m ²)	5.2%増加(161kWh/m ²)
			道路施設の維持管理に要する電気使用量を削減する	電気使用量	千kWh/km	2015年度実績より1%以上削減する(2015年度 73.9千kWh/km)	3.3%削減(71.5千kWh/km)
		ガス使用量の削減	オフィス活動に要するガス使用量を抑制する	ガス使用量(都市ガス+LPGガス)	m ³ /m ²	2015年度実績より抑制する(2015年度 0.4m ³ /m ²)	0%削減(0.4m ³ /m ²)
	太陽光発電の導入	新設料金所等に太陽光発電を設置する	導入量	kW	160kW	0kW	
	二酸化炭素吸収源対策	道路緑化等によるCO ₂ の固定	盛土のり面等の樹林化整備を推進する	整備面積	ha	126ha	106ha
技術開発	新技術・新材料の開発	再生アスファルト混合物の適用性を検討する	—	—	再生アスファルト混合物(市中一般再生骨材)の適用性を検討する	・市中一般再生骨材の材料調査の実施 ・鉄鋼スラグの材料調査の実施 ・再生Asの配合検討を実施	
		次世代車両用スタンド整備に向けた新エネルギー補充用技術を開発する	—	—	次世代自動車の社会動向を踏まえた、適時・適正なインフラの整備、インフラ技術を検討する	EV急速充電器を計4基整備 水素ステーション設備設置について検討実施	
循環型社会の形成	環境に配慮した製品・資材等の調達の推進	グリーン調達の推進	事務用品における特定調達物品等の調達率100%を目指す	調達率	%	特定調達物品等の調達率100%を目指す	特定調達物品等の調達率100%を達成(規格等により適合商品がない場合を除く)
		廃棄物の3R(リデュース、リユース、リサイクルの推進)	一般廃棄物(資源となるものを除く)の排出量を減量する	—	kg	一般廃棄物の排出量を抑制し、分別回収に努める	一般廃棄物の排出量を抑制し、分別回収に努めた
			植物系廃棄物(草刈等)の有効活用率を推進する	有効活用率	%	95%以上を目指す	89.7%
			建設発生土のリサイクルを推進する	有効利用率	%	80%以上を目指す	98.5%
			アスファルトコンクリート塊のリサイクルを推進する	リサイクル率	%	99%以上を目指す	100%
			コンクリート塊のリサイクルを推進する	リサイクル率	%	99%以上を目指す	100%
			休憩施設での発生ゴミの再資源化を推進する(再資源可能なもの)	再資源化率	%	100%を目指す	100%
			建設発生木材のリサイクルを推進する	再資源化・縮減率	%	95%以上を目指す	97.6%
建設汚泥のリサイクルを推進する	再資源化・縮減率	%	90%以上を目指す	81.4%			
自然と共生する社会の推進	自然環境の保全	エコロードの推進	動物侵入防止対策を推進する(保全)	設置・改良箇所	箇所	96箇所	105箇所
			動物侵入防止対策を推進する(建設)	設置延長	km	73km	9km
			地域性苗木を設置する	設置本数	本	約59,000本	927本
	生活環境の保全	道路交通騒音対策	高機能舗装の敷設を推進する	敷設延長	km	150車線・km	124車線・km
遮音壁の設置を推進する			設置延長	km	20km	0km	



社会貢献

地域の安全や安心、環境保全や
活性化支援に取り組んでいます。

社会貢献活動

NEXCO西日本グループでは、「事業活動を柱として、社会の持続的な発展に貢献します」というCSR活動方針のもと、事業以外においては、グループ

のノウハウを活かすべく事業活動に親和性の高い分野で活動することを基本としています。またボランティアや地域連携イベントへの参画については、

社員本人やグループ会社の主体性を尊重しており、「安全」「環境」「地域貢献」の各分野で取り組んでいます。

Web WEB 掲載情報
つなぎの森等の環境保全活動、学生や子どもへの教育支援、ボランティアを通じた地域貢献

「安全」への取り組み

交通安全の啓発活動

地域の高齢者や子ども向けの交通安全教室を開催しています

高齢者や子どもが地域で安心して暮らせるよう、地域の警察や交通安全協議会、市町村等と連携し、交通安全教室や講習会を行っています。シルバー講習会では特に高速道路で

の逆走事故防止や緊急時の対処法などを中心に、幼稚園での交通安全教室ではキャラクターや紙芝居を使うなどわかりやすさを心がけながら、シートベルト着用の重要性や横断歩道での安全



交通安全出張講座の様子

確認の仕方、飛び出し事故の怖さなどについてお伝えしています。今後も地域の皆さまが安全に暮らせるよう各地域で開催していきます。

関係機関への講習会の実施

ノウハウを活かした講習会を実施しています

当社グループでは、関係機関に対し受傷事故防止等に関する講習会を実施しています。例えばパトロール関西では、前年度に引き続き兵庫県警の警察学校で、危険予知トレーニングなどの講義や誘導時の赤旗の振り方などの実技指導を

行いました。また、運送会社など企業に対する個別講習会や県の安全運転管理者講習会でも講義を行いました。2016年度はグループ全体で100回超の講習を実施しましたが、企業からの参加者や一般参加者にかかわらず、皆さん安全に対する意識は高く、熱心



県警への講習会の様子

に受講していただきました。今後もこうした業務でのノウハウを活かした取り組みを継続し、地域社会へ貢献していきます。

「環境」への取り組み

各種環境保全活動への参加

アドプトプログラム吉野川に参加しています

当社は高知県と徳島県を流れる吉野川に並行する徳島自動車道を管理しており、河口部を跨ぐ橋梁工事（四国横断自動車道）も本格化してきている中、2015年度からグループ会社とも連携してアドプトプログラム吉野川の活動に参加しています。

本プログラムは、流域の企業や住民グループが、自分たちの手で河川敷の清掃・美化活動を定期的に行っているものです。当社グループでは、吉野川に限らず環境保全活動に社員が自主的に参加しており、2016年度はのべ16,600人が



アドプトプログラムに参加したボランティアスタッフ

参加しました。これからも環境保全活動を実施してまいります。

財務報告

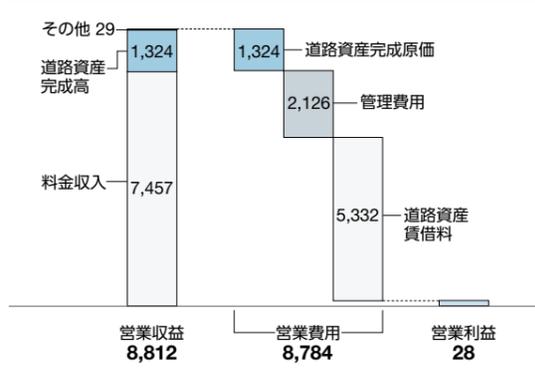
連結損益計算書

(単位:億円)

区分	2016年度	2015年度	増減
営業収益	8,812	8,305	506
高速道路事業	8,812	8,305	506
料金収入	7,457	7,396	61
道路資産完成高	1,324	879	445
その他	29	30	▲0
関連事業	540	535	5
SA・PA事業	335	338	▲3
その他の事業	205	196	8
計	9,352	8,841	511
営業費用	8,784	8,267	516
高速道路事業	8,784	8,267	516
道路資産賃借料	5,332	5,336	▲3
道路資産完成原価	1,324	879	445
管理費用	2,126	2,051	74
関連事業	473	476	▲2
SA・PA事業	280	279	0
その他の事業	193	196	▲2
計	9,257	8,743	514
営業利益	28	38	▲10
高速道路事業	28	38	▲10
関連事業	66	59	7
(うちSA・PA事業)	(55)	(59)	(▲3)
計	94	97	▲2
経常利益	114	128	▲13
当期純利益 ^{※1}	159	73	85
代行返上に伴う法人税等調整額を除く当期純利益 ^{※2}	76	73	2

※1 「当期純利益」には、親会社株主に帰属する当期純利益を記載しています。
 ※2 前期比較のため、厚生年金基金の代行返上に伴う法人税等調整額を控除した当期純利益を掲載しています。

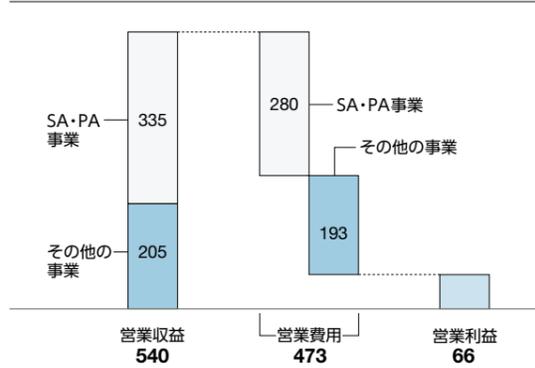
高速道路事業の損益 (単位:億円)



高速道路事業トピックス

- 当決算期の当社管内の高速道路の通行台数は、前期比1.9%増の282万台/日となり、料金収入は、前期比61億円増の7,457億円となりました。
- 営業費用のうち、高速道路機構に対する道路資産賃借料は、ほぼ前期並の5,332億円となりました。管理費用は、道路保全点検や除雪・凍結防止作業の増加などにより、前期比74億円増の2,126億円となりました。
- 以上のことから、高速道路事業の営業利益は、前期比10億円減の28億円となりました。
- 道路資産完成高は、東九州自動車道(椎田南IC～豊前IC)の完成などがあり、前期比445億円増の1,324億円となりました。なお、道路建設にかかった経費と同額の債務を高速道路機構に引き渡すため、道路資産完成高は道路資産完成原価と同額となり、道路建設から利益や損失は発生しません。

関連事業の損益 (単位:億円)



関連事業トピックス

- SA・PA事業の営業収益は、熊本地震に伴う営業休止による店舗売上の減などにより、前期比3億円減の335億円となりました。その結果、営業利益は、前期比3億円減の55億円となりました。
- 関連事業全体の営業利益は、上記のSA・PA事業利益が減少する一方で、子会社外販事業利益の増加などにより、前期比7億円増の66億円となりました。

全事業の業績

- 全事業の営業収益は、前期比511億円増の9,352億円となりました。
- 全事業の営業利益は、ほぼ前期並の94億円となりました。
- 当期純利益は、2017年度に発生する厚生年金基金の代行返上に伴い繰延税金資産(法人税等調整額)83億円を計上したことにより、前期比85億円増の159億円となりました。なお、代行返上に伴う影響を除く場合の当期純利益は、前期比2億円増の76億円となります。

CSRの重要課題(マテリアリティ)と取り組み状況

NEXCO西日本グループでは、「事業活動を柱として、社会の持続的な発展に貢献します」というCSR活動方針のもと、ステークホルダーとの対話で得られたご意見を参考にしながら、CSRの重要課題を特定しています。目標の設定・管理にあたっては、社会インフラを預かる企業グループとして、高速道路の安全・安心につながるものを最優先とし、あわせて事業と関係性の深い社会的課題の解決にも取り組んでいます。

CSRの重要課題と取り組み状況について

サステナビリティ(持続可能性)報告の国際的ガイドラインとして、組織の形態、業種、事業規模、国・地域などを問わず幅広く活用されている「GRIガイドライン第4版」(G4)では、CSRの重要課題を特定することが求められています。以下の表では、当社グループの特定した重要課題がG4のどの指標にあたるかを示しています。高速道路事業は、国民の生活に密接に関係する基本的な社会インフラであるため、かかわりのあるステークホルダーも多く、重要課題は多岐にわたっています。

重要課題	ステークホルダー 参画の機会(参加者)	重要である理由	KPI(マネジメントアプローチ)		KPI(マネジメントアプローチ)			GRIガイドライン第4版(G4)では…		関連ページ		
			管理のポイント・指標	目標	実績	次年度の目標	集計範囲	側面(Aspect)	指標(Indicator)			
 お客さま	交通安全の 取り組み	高速道路での交通事故は、死傷事故など重大な事故につながります。	死傷事故率*1(自動車走行車両1億台kmあたりの死傷事故件数)	7.3件/億台km	6.9件/億台km	後日、 ウェブサイトに掲載	NEXCO西日本事業エリア の全国路線網	〈製品責任〉 顧客の安全衛生	G4-PR1 安全衛生の影響評価を行い、改善を図っているものの比率	23ページ WEB		
			車限令違反車両取締台数(高速道路上で実施した車限令違反車両取締における引き込み台数)	—	7,928台	—			後日、 ウェブサイトに 掲載	G4-PR5 顧客満足度調査の結果	23ページ —	
			逆走事件数*1(交通事故または車両確保に至った逆走事件の件数)	—	91件	—					G4-EC8 著しい間接的な経済影響(影響の程度を含む)	—
			人等の立入事案件数*1(歩行者、自転車、原動機付自転車等が高速道路に立ち入り、保護した事案の件数)	—	1,437件	—						17ページ WEB
	快適な高速道路 空間の提供	高速道路の円滑な交通を24時間365日確保することによって、国民生活を豊かにし、経済活動を支えることが、当社の責務です。	顧客満足度(CS調査で把握する維持管理に関するお客さまの満足度(5段階評価))	3.6ポイント	3.6ポイント	—		〈経済〉 間接的な経済影響	G4-EC8 著しい間接的な経済影響(影響の程度を含む)	24ページ WEB		
			年間利用台数	—	997百万台	—				WEB		
			通行止め時間*1(単位営業延長(上下線別)あたりの雨、雪、事故、工事等に伴う平均通行止め時間)	—	53時間	—				WEB		
	SA・PAのお客さま 満足施設への変革	高速道路は基本的なインフラであり、誰もが利用しやすい施設であることが求められます。	本線渋滞損失時間*1(渋滞が発生することによるお客さまの年間損失時間)	—	554万台・時	—		〈製品責任〉 製品及びサービスのラベリング	G4-PR3 組織が製品及びサービスの情報とラベリングに関して手順を定めている場合、手順が適用される製品及びサービスに関する情報の種類と、このような情報要求事項の対象となる主要な製品及びサービスの比率	WEB		
			路上工事による交通規制時間(道路1kmあたりの路上工事に伴う交通規制時間)	—	105時間/km	—				WEB		
			Wi-Fiサービスの提供箇所数	—	149カ所	—				WEB		
 社会	社会基盤である 高速道路の整備と 長期保全	高速道路ネットワークは、国民生活を豊かにし、経済活動を支える、基礎的な社会資本です。また、輸送コストの削減や交通事故の減少にも貢献しています。	新規開通路線延長	11km	7km	46km	NEXCO西日本事業エリア	〈経済〉 間接的な経済影響	G4-EC7 インフラ投資及び支援サービスの展開と影響	27ページ WEB		
			スマートIC新規設置箇所数	3カ所	3カ所	6カ所			〈製品責任〉 顧客の安全衛生	G4-PR1 安全衛生の影響評価を行い、改善を図っているものの比率	WEB	
	お客さまセンター(高速道路利用者) SA・PAに設置した利用者向け投書コーナー「ハイウェイポスト」(高速道路利用者)	管理する道路の多くが建設から30年以上を経過し、補修を必要とする道路構造物が増加しています。	快速走行路面率(快速に走行できる舗装路面の車線延長)	97%	97%	後日、 ウェブサイトに掲載		〈社会〉 地域コミュニティ		G4-SO1 事業のうち、地域コミュニティとのエンゲージメント、影響評価、コミュニティ開発プログラムを実施したものの比率	WEB	
	包括協定・災害協力協定・連携協定(当社事業エリアの各府県・政令指定都市、陸上自衛隊)	災害発生時、高速道路には、被災地域の救急・復旧・復興のインフラとしての役割が求められています。	要補修橋梁数	—	381橋	—			WEB			
	包括協定・連携協定(各地域の地方公共団体)	人口減少時代を迎え、沿線地域の活性化への貢献が求められています。	南海トラフ地震被害に備えての資機材の新規備蓄箇所	4カ所 累計 232カ所	—	4カ所 累計 232カ所		G4-EC1 創出、分配した直接的経済価値	WEB			
	包括協定・連携協定(各地域の地方公共団体)	地域物産展実施エリア*2	—	67カ所	—	WEB						
 投資家・ 国民の皆さま	透明性の高い経営 と着実な債務の 返済	国民の資産である高速道路を管理する事業者として、透明性の高い経営が求められています。	高速道路機構の債務削減	6ページの「高速道路機構の債務残高」をご覧ください。			(旧道路関係4公園)	〈経済〉 経済的パフォーマンス	G4-EC1 創出、分配した直接的経済価値	6ページ		
	不正通行対策	また、高速道路機構の債務返済を着実なものにしていくため、経営の効率化が求められています。	不正通行発生件数(後日課金申出のあった車両を除き、通行料金を支払わず料金所を通過した車両の通行件数。ETC未課金車両を含む)	—	49,952件	—	NEXCO西日本事業エリア		—	31ページ		
	積極的な情報公開	ステークホルダーから理解・信頼・期待される企業となるために、積極的な情報公開とコミュニケーション活動が重要だと考えています。	社長定例会見(毎月開催)	—	11回	—	NEXCO西日本		—	—	31ページ WEB	
			facebookを活用した広報展開(NEXCO西日本公式facebook登録者数の増)	—	登録者数 6,779人	登録者数 15,000人					WEB	
CSR報告書での企業活動報告	—	1回	1回	1回	—	NEXCO西日本グループ	—	—	46ページ			

*1 集計期間：2016年1月1日～12月31日
*2 西日本高速道路サービス・ホールディングス(株)が主催するもの

CSRの重要課題(マテリアリティ)と取り組み状況

重要課題	ステークホルダー 参画の機会(参加者)	重要である理由	KPI(マネジメントアプローチ)		KPI(マネジメントアプローチ)			GRIガイドライン第4版(G4)では…		関連ページ	
			管理のポイント・指標	目標	実績	次年度の目標	集計範囲	側面(Aспект)	指標(Indicator)		
 お取引先	● 公正な取引関係 ● SA・PAのテナント会社との協働	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、公共調達に係る契約の透明性の確保が求められています。	入札監視委員会の実施回数	—	8回	—	NEXCO西日本	〈社会〉 腐敗防止	G4-SO3 腐敗に関するリスク評価を行っている事業の総数と比率、特定した著しいリスク	WEB	
			安全・安心にかかる講習等	—	年2回	—	飲食物販テナント事業者	〈製品責任〉 顧客の安全衛生	G4-PR1 安全衛生の影響評価を行い、改善を図っているものの比率	32ページ	
 グループ社員	● 「安全・安心、信頼され成長する企業グループ」を担う人材の育成	中期経営計画に定めた「安全・安心、信頼され成長する企業グループ」を実現するため、一人ひとりが仕事を通じて自律的に成長していきける人材育成と、組織・会社の自己変革が重要だと考えています。	誤給油防止訓練	—	年1回	—	元売テナント事業者等		G4-PR2 規制及び自主的規範の違反件数…製品やサービスのライフサイクルにおいて発生した、安全衛生に関する規制及び自主的規範の違反事例の総件数(結果の種類別)		WEB
			階層・職種別研修	—	のべ740回	—	NEXCO西日本グループ	〈労働慣行〉 研修及び教育	G4-LA9 従業員一人あたりの年間平均研修時間(男女別、従業員区分別)	WEB	
 環境	● 低炭素社会の実現	高速道路では、自動車から大量のCO ₂ が排出されるため、道路運営全体で、その排出量削減が求められます。	資格取得支援制度の利用者数	—	211人	—	NEXCO西日本	〈労働慣行〉 雇用	G4-LA1 従業員の新規雇用者と離職者の総数と比率(年齢、性別、地域による内訳)	WEB	
			女性管理職者比率	—	8.7%	—	NEXCO西日本グループ		G4-LA2 派遣社員とアルバイト従業員には支給せず、正社員に支給する給付(主要事業拠点ごと)		G4-LA3 出産・育児休暇後の復職率と定着率(男女別)
 環境	● 循環型社会の形成	高速道路の建設では、大量の建設副産物が発生するため、その削減が求められています。	道路施設の維持管理に要する電気使用量	2015年度実績より1%以上削減する	3.3%削減	2016年度実績より1%以上削減する	NEXCO西日本事業エリア	〈環境〉 エネルギー	G4-EN7 製品及びサービスのエネルギー所要量の削減	36ページ	
			新設料金所等に太陽光発電を設置する	160kW	0kW	160kW	NEXCO西日本事業エリアのSA・PA		G4-EN32 環境クライテリア(評価基準)により選定した新規サプライヤーの比率	36ページ	
 環境	● 自然と共生する社会の推進	高速道路の建設では、沿道地域の自然環境に影響を及ぼすため、その影響の緩和が重要になります。また、沿道地域の生活環境を守るため、道路交通による騒音の低減が求められています。	次世代車両用スタンド整備に向けた新エネルギー補完用技術を開発する	次世代自動車の社会動向を踏まえた、適時・適正なインフラの整備、インフラ技術を検討する	EV急速充電器を計4基整備 水素ステーション設備設置について検討実施	次世代自動車の社会動向を踏まえた、適時・適正なインフラを整備する		NEXCO西日本事業エリア	〈環境〉 原材料	G4-EN1 使用原材料の重量または量	36ページ
			事務用品における特定調達物品等の調達率	100%	100% (規格等により適合商品がない場合を除く)	100%	NEXCO西日本			〈環境〉 排水及び廃棄物	
 社会貢献	● 「安全」「環境」「地域の元気」の分野での取り組み	社会インフラを管理する公共性の高い企業として、地域社会への貢献が求められています。	植物系廃棄物(草刈等)の有効活用率	95%以上	89.7%	95%以上	NEXCO西日本事業エリア	〈環境〉 排水及び廃棄物	G4-EN23 種類別及び処分方法別の廃棄物の総重量	36ページ	
			建設発生土の有効利用率	80%以上	98.5%	80%以上			G4-EN13 保護または復元されている生息地	36ページ	
 社会貢献	● 「安全」「環境」「地域の元気」の分野での取り組み	社会インフラを管理する公共性の高い企業として、地域社会への貢献が求められています。	アスファルトコンクリート塊のリサイクル率	99%以上	100%	99%以上	NEXCO西日本事業エリア	〈環境〉 製品及びサービス	—	—	36ページ
			コンクリート塊のリサイクル率	99%以上	100%	99%以上					
 社会貢献	● 「安全」「環境」「地域の元気」の分野での取り組み	社会インフラを管理する公共性の高い企業として、地域社会への貢献が求められています。	遮音壁の設置(設置延長)	20km	0km	20km	NEXCO西日本事業エリア	〈地域〉 地域コミュニティ	—	—	36ページ
			交通安全啓発活動	—	のべ108回	—					
 社会貢献	● 「安全」「環境」「地域の元気」の分野での取り組み	社会インフラを管理する公共性の高い企業として、地域社会への貢献が求められています。	職場周辺や各地域での清掃活動	—	のべ3,700回 16,600人	—	NEXCO西日本管内実施箇所(全7カ所のべ100ha)	〈地域〉 地域コミュニティ	—	—	37ページ
			つなぎの森活動	—	3カ所のべ6.7ha	—					

事業エリア(24府県)

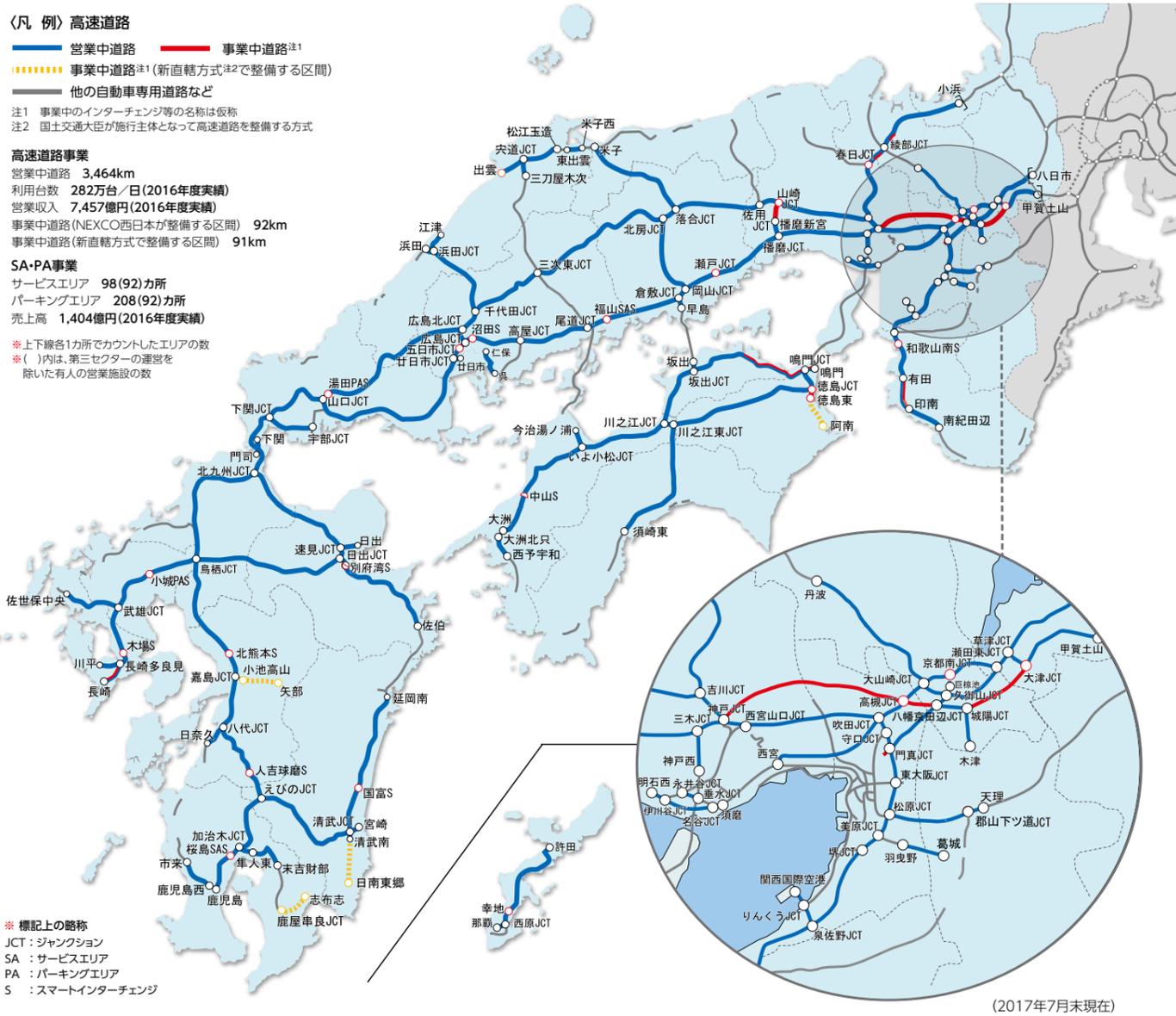
〈凡例〉 高速道路
 ● 営業中道路 ● 事業中道路^{注1}
 ●●●●● 事業中道路^{注1}(新直轄方式^{注2}で整備する区間)
 ●●●●● 他の自動車専用道路など
 注1 事業中のインターチェンジ等の名称は仮称
 注2 国土交通大臣が施行主体となって高速道路を整備する方式

高速道路事業
 営業中道路 3,464km
 利用台数 282万台/日(2016年度実績)
 営業収入 7,457億円(2016年度実績)
 事業中道路(NEXCO西日本が整備する区間) 92km
 事業中道路(新直轄方式で整備する区間) 91km

SA・PA事業
 サービスエリア 98(92)カ所
 パーキングエリア 208(92)カ所
 売上高 1,404億円(2016年度実績)

* 上下線各1カ所でカウントしたエリアの数
 * ()内は、第三セクターの運営を除いた有人の営業施設の数

※ 標記上の略称
 JCT : ジャンクション
 SA : サービスエリア
 PA : パーキングエリア
 S : スマートインターチェンジ

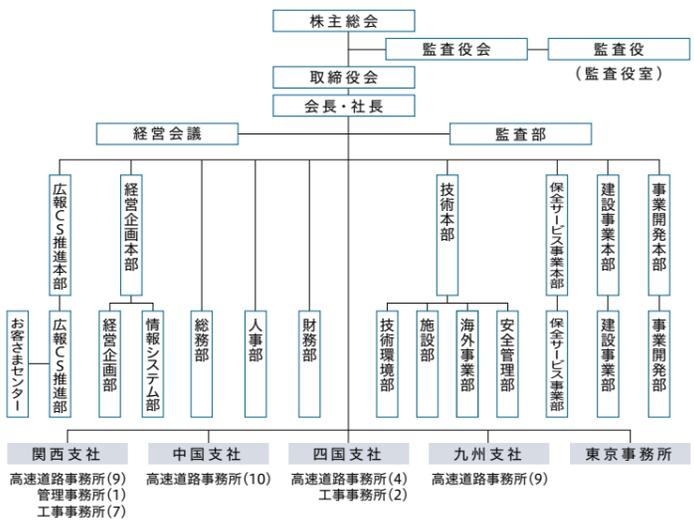


(2017年7月末現在)

会社概要 (2017年7月現在)

商号 西日本高速道路株式会社
 (West Nippon Expressway Company Limited)
 代表者 代表取締役社長 石塚 由成
 本社所在地 大阪市北区堂島1丁目6番20号
 資本金 475億円
 設立年月日 2005年10月1日
 従業員数※ (単体)2,387人 (連結)14,126人
 ※ 2017年3月末現在

組織図 (NEXCO西日本、2017年7月現在)



グループ会社 (2017年7月現在)

連結子会社 26社

- 料金収受**
 - 西日本高速道路サービス関西株式会社
 - 西日本高速道路サービス中国株式会社
 - 西日本高速道路サービス四国株式会社
(※ 交通管理も実施)
 - 西日本高速道路サービス九州株式会社
 - 西日本高速道路総合サービス沖縄株式会社
(※ 交通管理、点検・管理、保全作業も実施)
- 交通管理**
 - 西日本高速道路パトロール関西株式会社
 - 西日本高速道路パトロール中国株式会社
 - 西日本高速道路パトロール九州株式会社
- 点検・管理**
 - 西日本高速道路エンジニアリング関西株式会社
 - 西日本高速道路エンジニアリング中国株式会社
 - 西日本高速道路エンジニアリング四国株式会社
(※ 保全作業も実施)
 - 西日本高速道路エンジニアリング九州株式会社
 - 西日本高速道路ファシリティーズ株式会社
(※ 保全作業も実施)
- 保全作業**
 - 西日本高速道路メンテナンス関西株式会社
 - 西日本高速道路メンテナンス中国株式会社
 - 西日本高速道路メンテナンス九州株式会社
- 不動産関連業務および人材派遣業務**
 - 西日本高速道路ビジネスサポート株式会社
- SA・PAの運営・管理**
 - 西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社
 - 西日本高速道路ロジスティクス株式会社
 - 西日本高速道路リテール株式会社
- 有料道路の運営・管理**
 - 芦有ドライブウェイ株式会社
- 海外事業**
 - NEXCO-West USA, Inc.
- ウルトラファインパブル関連事業**
 - 株式会社Ligarc
- 橋梁補修技術の開発および工事・コンサルタント事業**
 - 株式会社富士技建
 - NEXCO西日本コンサルタンツ株式会社
(旧 株式会社ドゥーユー大地 2016.12.1社名変更)
- 広告事業**
 - NEXCO西日本コミュニケーションズ株式会社

持分法適用の子会社 1社

- SA・PAの運営・管理**
 - 沖縄道路サービス株式会社

関連会社 6社

- システムの開発・改良および運用管理**
 - 株式会社NEXCOシステムズ
- 研究および技術開発**
 - 株式会社高速道路総合技術研究所
- 料金収受機械保守**
 - ハイウェイ・ツール・システム株式会社
- 保険代理店業務**
 - 株式会社NEXCO保険サービス
- トラックターミナルの運営**
 - 九州高速道路ターミナル株式会社
- 海外事業**
 - 日本高速道路インターナショナル株式会社

みち、ひと…未来へ。





関西学院大学専門職大学院
経営戦略研究科 教授
山本 昭二 様

NEXCO西日本グループのコミュニケーションレポート2017では、昨年発生した重大事故を受けてトップメッセージと同じページに安全への意識の向上と対応策が述べられている。困難な工事現場で働く皆さんが安全に作業に当たることができる環境を作り出すことは、NEXCO西日本グループの重大な使命でもあり、その成果を継続して報告して頂ければと思う。社会基盤である高速道路は、持続的に維持される必要があり、それを支える技術力の源である人材の育成促進、待遇改善等が強く求められているからである。

顧客満足も従業員の満足があってはじめて持続的に維持することが可能となる。様々なステークホルダー

に発信するこのレポートが、グループの活動を広く取り上げることで、普段知られていない取り組みを関連企業の皆さんが理解することは従業員満足を高める。そこで活動する人々の姿を映し出すことがグループの一体感を得るためにも重要なことである。

また、今回のレポートでは、料金体系の変更という利用者にとって影響の大きな問題を取り扱っている。その必要性についても説明がされているので、引き続き利用者にも説明を続けて欲しい。料金体系の簡素化と距離に応じた料金という考え方は、十分に考えられたものであり、その意義も大きいと思われる。

加えてグループが担う雇用と人材育成の問題がある。社会基盤を担う企業は、技術の変化に対応しながら地域の雇用に貢献することがますます求められている。この点の記述も取引企業まで含めて取り上げられており、グループでの雇用が地域に貢献しながら利用者へ「価値」を生み出すというビジョンがレポートから読み取れることは大変意味のあることである。

最後になるが、地震への対応などこのレポートが、日本の高速道路に関心を持つ多くの国の皆さんに読んで貰える機会を作ることができれば素晴らしいことであると感じた。

第三者意見をうけて



取締役
常務執行役員
芝村 善治

今回の第三者意見は、関西学院大学専門職大学院経営戦略研究科教授の山本昭二様からいただきました。貴重なご意見をいただき感謝申し上げます。

山本様のご意見のとおり、社会基盤である高速道路は今後も持続的に維持される必要があり、まさに当社グループは24時間365日、高速道路の機能・サービスを間断なく提供する使命を担い、各事業を遂行しているところです。

近年の建設現場での重大事故を踏まえた工事安全性向上への取り組みについては、これまでも増して重

要性を認識し受発注者一体となって取り組んでいるところですが、自然災害における対応や料金体系の変更なども社会に与える影響が大きいことから、その対応施策の遂行は当然のことながら、その成果についても継続して発信することでインフラを管理する企業としての責任を果たしてまいります。

また、今回のレポートでは接客の最前線に密着し、グループ社員の業務に対する思いやお客さまへのメッセージなどを取り上げさせていただきましたが、こうした率直な思いを通じて、お客さまや地域社会の皆さまの当社事業に対するご理解やグループの一体感の醸成に繋がることを願っております。

今後もインフラを管理する企業グループとして環境の変化に対応し、地域と連携した取り組みを通じて高速道路ネットワークの価値を最大化させ、持続的に成長してまいります。

頂戴したご提言を踏まえ、コミュニケーションレポートの更なる充実を活かしていくとともに、NEXCO西日本グループ一体となった事業への取り組みに活用させていただきたいと存じます。

NEXCO西日本グループでは、ステークホルダーの皆さまに当社グループのCSRに対する考え方や取り組みをわかりやすくお伝えするとともに、ご意見・ご期待を把握するためのコミュニケーションツールとして、「コミュニケーションレポート」を編集・発行しています。

レポートは「全体版」と「要約版」の2つのメディアで発行しており、詳細な取り組みを網羅的に報告する「全体版」では、ウェブサイトに掲載することで、ステークホルダーの皆さまが情報にアクセスしやすいように工夫しています。また、重要な取り組みを冊子にコンパクトにまとめた「要約版」では、ビジュアルを多用することで、親しみやすく手に取りやすいレポートを目指しました。

報告対象期間：
2016年4月1日～2017年3月31日
(一部2017年4月1日以降の内容も含まれます)

発行時期：
2017年7月(前回:2016年9月、次回予定:2018年7月)

- 参考にしたガイドライン等：**
- 環境省「環境報告ガイドライン(2012年版)」
 - GRI(Global Reporting Initiative)「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン第4版」(持続可能な社会の実現に向けて、組織の目標と実績について報告するための国際的ガイドライン)
 - (財)日本規格協会「ISO26000:2010」(企業を含むあらゆる種類の組織の社会的責任に関する包括的ガイダンス)

「コミュニケーションレポート2017」各メディアの情報内容



レポートへの主なご意見と改善のポイント Q & A (「コミュニケーションレポート2016」読者アンケートより)

- | | | |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <p>Q 文字が多いため、本当に言いたい内容が何なのかが読み込まないとわかりにくいのですが。</p> | <p>Q お客さまの声を聞くために、お客さまに接する現場の活動を取り上げてほしい。(グループ社員からの意見)</p> | <p>Q 最近のニューストピックスが知りたいです。</p> |
| <p>A 内容を厳選し、イラストや図を入れて端的に読みやすいように工夫しました。</p> | <p>A 接客の最前線に密着し、グループ社員の業務に対する思いやお客さまへのメッセージなどをダイレクトに掲載しました。</p> | <p>A 特集記事では、地域社会への影響の強い記事やタイムリーな話題を中心に掲載しました。</p> |