



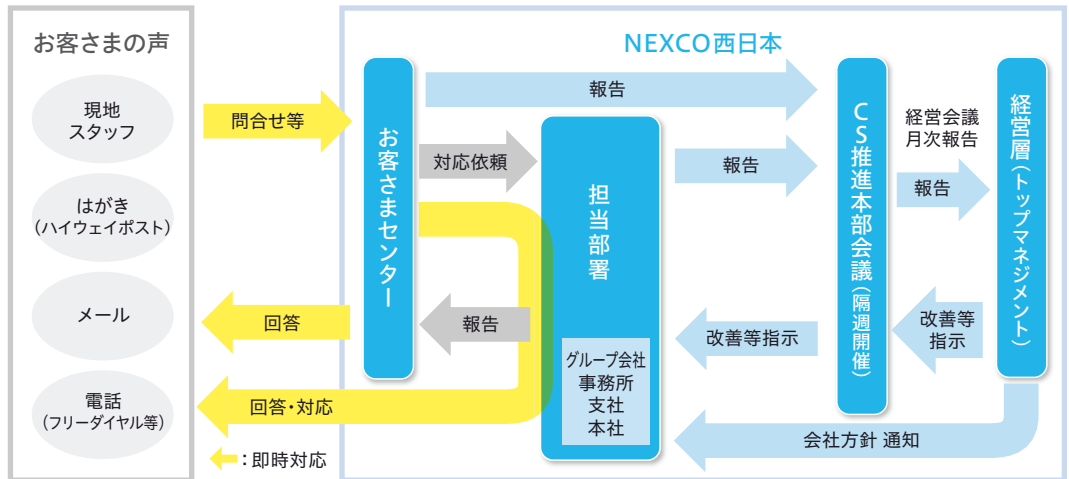
お客様の声

電話やメール、はがき等により寄せられたお客さまの声を分析し、お客さまのニーズに対応するため、経営層・各担当部で構成される「CS推進本部会議」を隔週開催し、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するとともに、社内で水平展開すべきものについては重点課題として選定し、抜本的な課題解決に向けた議論も行っています。

2021年度は、お客さまからのご意見・ご要望を取り入れ、新名神高速道路 草津JCTの車線運用の変更による渋滞対策(詳細はP.22)など様々な改善に取り組みました。

お問合せ先やご意見・ご要望を踏まえた改善事例



## 海外への展開

当社グループは、高速道路の建設・運営管理の経験により培った技術やノウハウを活かして、海外展開を進めています。本社と海外拠点が連携し、点検技術の外販や高速道路運営プロジェクト(PPP事業)\*、コンサルティング事業等を行っています。  
\*PPP(Public Private Partnershipの略):官と民がパートナーを組んで事業を行う官民連携の形態

### 米国における事業展開

2011年、米国での橋梁点検業務参入を目的に、NEXCO-West USA, Inc.を設立。赤外線や画像診断技術を用いた構造物点検やコンサルティング事業を進めています。

赤外線技術がカリフォルニア州政府の道路構造物点検車両に採用されるなど、日本の点検技術で米国のインフラ点検に貢献しています。

### インドネシア高速道路 PPP 事業へ参入

2011年に開設したインドネシア事務所を足掛かりに、現地企業2社の株式を一部取得し、日本の高速道路会社として初めて、インドネシア道路PPP事業に参入しました。

現地企業を通じて、当社の保有する技術やノウハウを活かし、インドネシアにおける道路事業の質の向上・発展に協力しています。



USA社赤外線技術による点検イメージ

### インドネシア A.P. ペタラニ 高架有料道路が開通



2021年3月、当社が出資する海外の高速道路会社が担当するA.P.ペタラニ高架有料道路(4.3km)が開通しました。当社からは、出資先のパートナー会社との包括的技術連携を基に、品質管理アドバイザーとして社員が出向し、設計・施工方法の提案や技術指導・支援を行うことで、工事完成に寄与しました。

本事業は、無事故無災害での完了や事業意義、技術等が評価され、REAAA (アジア・オーストラリア道路技術協会)のMino Best Project Award\*を受賞しました。

\*大規模道路及び生活道路の各部門において、傑出したプロジェクトに贈られる賞