

CSR重要課題の現状と自己評価

テーマ	重要課題	2008年度の主な取り組み (一部2009年度の取り組みを含みます)	現状評価 (一部2009年度の取り組みを含みます)	達成度	2009年度の主な取り組み (2009年度以降のものも含みます)
安全・安心・サービスでつなぐ お客さまサービスの向上	100%の安全・安心の追求	<ul style="list-style-type: none"> 予防保全の強化 ライフサイクルコスト(LCC)の最小化 情報提供の高度化 交通安全対策の推進 	<ul style="list-style-type: none"> 橋梁の老朽化に伴うコンクリートは落対策を推進。(施工累計数量約22万m³)、局所的な集中豪雨等異常気象の激化による災害に対し、被害発生を未然に防ぐ取り組みの推進が必要。 ライフサイクルコスト(LCC)最小化の観点から抜本的な高耐久化対策を実施。 携帯電話のインターネット機能を利用した交通情報提供サービス「アイハイウェイ」を開始。 自動車メーカーと共同で逆走防止のカーナビ警告装置開発に着手。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> コンクリートは落対策は、赤外線カメラによる点検技術を全面展開するとともに、損傷程度の高い箇所対策を年度内に概成。 集中豪雨などによって起こる土砂災害や地すべりに対しては、のり面の変状を事前に察知できるシステム構築や気象情報の精度向上を推進。「アイハイウェイ」の機能アップを図り、情報提供の高度化を推進。 逆走防止に向けたカーナビの実用化と新たな手法による対策の研究開発を推進。
	事業活動の透明性向上	<ul style="list-style-type: none"> 地域コミュニケーション展開、事業PR(事業執行の見え易化) IR※1の充実 第三者意見による事業評価委員会の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 約50件の現場公開(教育支援を含む)や入念な事業説明会を実施、現場レベルでの透明性を向上、説明責任を遂行。 定期的な投資家説明会の開催、ホームページを通じた情報開示等を実施。 第三者委員会を開催することにより、客観性・透明性ある事業評価を実施。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 継続してホームページや投資家説明会などを通じた積極的な情報開示に努め、現場公開や事業説明についても積極的に取り組み、透明性向上の取り組みを継続。
	コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> お客さまセンター電話着信率・対応の向上 お客さま満足度調査結果の外部公開 お客さまの声のフィードバック(CS推進本部会議の実施) 交通渋滞時の情報提供の充実 	<ul style="list-style-type: none"> お客さまセンターの体制強化(回線数増強)により、対応能力を向上。テレコミュニケーターへの接客品質を向上。 お客さま満足度調査結果をHPを通じて開示。 お客さまの声の速やかな情報共有。 交通障害発生時等における電話お問い合わせ激増時の安定した着信率確保が課題 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> お客さまから寄せられた声に対応し、事業経営に反映する取り組みをさらに促進するとともに、より質の高いサービスの提供を継続。お客さまセンターにおいて着信率確保のための受電体制の弾力的運用を実施。
	料金所お客さま対応	<ul style="list-style-type: none"> CSスキルアップ 女性受雇員の採用 	<ul style="list-style-type: none"> 定期研修(報奨制度・マイスター制度)によるCSスキルアップを実施。 料金収受にあたる社員の女性比率を向上(収受員全体の約2割(2008年度未現在))。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、お客さまに満足していただけるような取り組みを進めるとともに、料金所でのよりきめ細やかで、さわやかな対応を目指し、女性を積極的に採用。
	SA・PAお客さま対応	<ul style="list-style-type: none"> テナントインセンティブ制度の運用 安全・安心な食の提供 海外からのお客さまへの接客レベルの向上 第一日曜日2割引の取り組み 	<ul style="list-style-type: none"> テナントインセンティブ制度導入後、延べ268店舗で適応。 テナントにおける衛生自主検査の義務化(厨房設備のある全190カ所を対象)。 インフォメーション社員の接客スキルの向上(外国語研修、翻訳ツールを利用した接客講習の実施)。 好評のなか、お客さま感謝DAY(2割引のお客さま還元)を継続。 お客さまにご迷惑等をお掛けするような事柄が発生した際の情報伝達に時間を要する場合がございます。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、お客さま満足度向上を目指し、シャワー・ステーションの展開やインフォメーションのコンシェルジュ化など、「サービスレベルの向上」「安全・安心・便利の追求」「地域と共に発展するエリア」に向けての取り組みを実施。
	トイレの改良	<ul style="list-style-type: none"> ■便器数の見直し ■バリアフリー化 ■洗浄器付洋式便器の整備 	<ul style="list-style-type: none"> SA・PAのトイレを順次改良(改良累計29カ所)。 山陽自動車道 龍野西SAや高松自動車道 府中湖PAで自然エネルギーを活用した「エコトイレ」を採用し、リニューアルオープン。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 3K(暗い・汚い・臭い)から4C(明るい・清潔・快適・魅力的)・1E(環境配慮)を目指し、快適なお手洗い整備を継続。繁忙期に混雑が著しいSA・PAにユニット式お手洗い設置や、SA・PAへの屋外用エレベータ設置についても検討を継続。
地域社会の活力をつなぐ	着実な高速道路ネットワークの整備	<ul style="list-style-type: none"> 高速道路ネットワークの整備。既存ネットワークの機能向上 利便性の向上(早期開通割引実施による地域への還元) 品質管理の強化等による道路の耐久性向上 	<ul style="list-style-type: none"> 新設1区間および四車線化2区間等について計画どおり開通。 東九州道では、早期完成による料金割引を実施し、地域還元を実施(3カ月の前倒し開通)。 管理も考慮した新基準を制定し、現場で継続的に品質管理を強化、耐久性向上の取り組みを推進。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、高速道路ネットワークの早期整備および既存ネットワークの機能向上に努めるとともに、品質管理体制の強化を継続的に図り、お客さまの利便性向上および安全安心の向上を目指す。
	防災機能の向上	<ul style="list-style-type: none"> 地域防災会議参画 地元自治体との協働体制構築 防災機能のリスク分散 	<ul style="list-style-type: none"> 地域防災会議への参加自治体が現在102。更なる連携強化が課題。 徳島県に続き、大分県と「大規模災害発生時の相互協力に関する協定」を締結。 関西支社を本社と同一の所在地から移転(大阪市→茨木市)、防災機能のリスク分散を実施。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、地元自治体や関係機関との協働体制の構築を進めるとともに、管制センター機能の充実やのり面管理の検討など防災機能の強化を実施。
	地域活性化への支援と協働の促進	<ul style="list-style-type: none"> 沿線住民等との地域連携活動を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 教育支援、現場公開約50件、地域の清掃活動参加約45件、イベント等支援約70件、道路施設の一括利用約15件を実施、概ね好評。 Win-Win(お互いにメリットが享受出来る)となる取り組みの拡大が課題。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 弊社グループの経営資源を生かし、ステークホルダーニーズを反映した活動として体系的整理をし継続を図る。

※達成度:★★★目標以上のレベルで進捗 ★★概ね目標通り進捗 ★目標通り進捗できなかった

テーマ	重要課題	2008年度の主な取り組み (一部2009年度の取り組みを含みます)	現状評価 (一部2009年度の取り組みを含みます)	進捗度	2009年度の主な取り組み (2009年度以降のものも含みます)
子供たち未来をつなぐ 人と社会・世界をつなぐ	環境への取り組みの推進	<ul style="list-style-type: none"> 環境基本計画・行動計画の推進 再生可能エネルギーの導入推進 ISO14001認証(NEXCO西日本本社オフィス)取得 	<ul style="list-style-type: none"> 基本理念「環境基本方針」と目標・活動内容「実行目標計画」からなる「環境基本計画」を策定。実行目標計画46項目の活動に取り組み、36項目で目標を達成。残る10項目の達成が課題。 太陽光発電施設を126kW規模で導入。 ISO14001の認証(NEXCO西日本本社オフィス)取得。 技術本部新設にもともない環境部を設置、推進体制を強化(2009年度)。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ISO14001の積極的な運用により、事業活動にもなる環境負荷の軽減を促進。環境技術やノウハウを生かし、3つの基本方針(地球温暖化の防止、循環型社会の形成、沿道環境の保全と改善)に沿った事業展開を継続、推進。
	技術開発の促進	<ul style="list-style-type: none"> 大学・企業・グループ会社との連携強化、協働体制の確立 新技術・新工法の採用、知的財産の活用 技術者の育成、技術支援 	<ul style="list-style-type: none"> グループ会社や大学との研究開発体制を構築(3大学との協定締結という目標に対し、3大学と協定締結(一部2009年度))、課題の明確化と具体的研究の進捗。 予防保全や構造物高耐久化を目的としてグループ会社と共同で9つのプロジェクトを立ち上げ。 グループ全体の技術力維持向上のため技術者育成・相互技術支援のマスタープランを作成、制度化。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 「コンクリートの老朽化対策」や「ライフサイクルコスト最小化に向けた建設技術」など技術開発重点項目について、グループ会社や大学との連携を更に強化。現地で適用性能試験を行いつつ基礎技術の開発を積極的に推進。
	経営実績を活用した海外事業の推進	<ul style="list-style-type: none"> 海外プロジェクト推進部の設置 途上国の開発支援(技術者の派遣やプロジェクト支援) 国内先進技術を活用した海外での事業展開準備 	<ul style="list-style-type: none"> 今後の海外における新たな事業展開を目指して、海外プロジェクト推進部を設立(2008年7月)。 開発途上国での技術支援として、維持管理専門家の長期派遣、技術セミナー開催、設計業務参入。 建設事業の技術指導を実施。最新の点検技術による海外での維持管理業務参入を準備。 ODAベースの技術支援は相手国政府および関係機関との綿密な協議調整に時間を要することが課題。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 当社グループの高速道路建設および維持管理に関するノウハウ・人材・技術を生かし、アメリカ、アジア、アフリカなどにおいて、高速道路事業の展開、ならびにさらなる技術支援を促進。
	社員が充実して働ける環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> 新人事制度の定着化 専門職制度の創設 社員のキャリアサポートなどの実施 	<ul style="list-style-type: none"> 新人事制度については、運用状況のフォローアップを実施。更なる社員への定着と納得感の向上を図ることが必要。 特定の業務に専念する専門職制度を導入した。 人材育成には、総合職となった女性を支援する研修を継続して実施する必要がある。階層別研修や専門研修については、効果的・体系的に見直しを実施。キャリアライフ研修を実施し、キャリア相談窓口を設置。引き続き社員のキャリア開発を支援するとともに、高齢社員の更なるモチベーション向上に努力することが必要。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 新人事制度の定着と納得感向上のため、課題の抽出とその対応を継続。社会情勢の変化や現場の課題・ニーズに対応した人材育成方針について、社内で議論を行い能力開発体系の再構築を図るとともに自己啓蒙への支援を充実。キャリアライフ研修をより効果的に実施してキャリア自律を図るとともに、豊かな経験や長年のノウハウを持った高齢社員のモチベーション向上のための取り組みを実施。
	社会問題解決への積極的な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> 西日本エリアパートナーズ倶楽部による社会貢献活動の実施 災害復興支援(マッチングギフト※2)、森林再生支援 	<ul style="list-style-type: none"> テナントの協力も得てテーマに沿った支援(寄付)を実施(20件)。 よりタイムリーな課題に対する支援を進め、社会において活動の輪が広がるような取り組みにすることおよびそのための周知を図ることが課題。 災害復興支援のマッチングギフトを実施(2件)、森林再生支援(4地区)の活動を実施。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 支援の輪が社会に拡大するきっかけとなるような社会貢献活動テーマの抽出と取り組みの継続。
基本事項	コンプライアンス、企業倫理の浸透	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス研修の実施 意識啓発のための周知ツールの作成および配布 コンプライアンス通報・相談窓口の円滑な運用を含めたグループ全体の体制確立 	<ul style="list-style-type: none"> 全支社、全事務所でコンプライアンス研修を実施(全71回)。 新入社員研修等においても、コンプライアンス意識向上のための講義を実施。 教育用冊子「NEXCO西日本グループ コンプライアンスブック」をグループ全社員に配布。グループ全体の体制を整理。今後、体制のなかで更なる意識啓発を推進していく必要がある。 09年度社員アンケートで「取り組みは十分で効果が出ている」との回答が上昇(14%⇒31%)。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> グループ全体におけるコンプライアンス意識のさらなる浸透・定着に向けて、事例の整理を含めた教育・啓発活動を実施。
	リスクマネジメントの実効性向上	<ul style="list-style-type: none"> リスクの検証や分析の実施 リスクマネジメントに対する意識の浸透 グループ各社におけるリスクマネジメント体制の構築 	<ul style="list-style-type: none"> 経営リスク管理委員会を2回/年開催、リスクの検証や分析を実施。 事例等の周知、各職場毎のミーティングを実施。グループ会社を含むマネジメント体制を構築。 09年度社員アンケートで「取り組みは十分で効果が出ている」との回答が上昇(10%⇒24%)。さらに、向上を図ることが必要。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> グループ全体のリスクマネジメント体制構築が完了したことから、リスクマネジメントに関するさらなる周知徹底を図るとともに、浸透状況を把握した上で、必要な改善策を継続実施。
	情報セキュリティ対策の推進	<ul style="list-style-type: none"> 社内ネットワークの回線・機器の冗長化(回線のバックアップ体制構築) 情報漏洩をしない・させない環境づくりの推進 グループ会社を含めた自主検査の実施 	<ul style="list-style-type: none"> システム障害を回避し、事業継続性を確保する取り組みを複数年計画にて実施。 ICカード認証システムを導入し、PCログイン時のセキュリティを確保。 グループ会社を含めたセキュリティ対策浸透度のセルフチェックを実施。さらに、浸透を図る必要がある。 09年度社員アンケートで「取り組みは十分で効果が出ている」との回答が上昇(27%⇒47%)。さらに、向上を図ることが必要。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 社内ネットワークの回線・機器の冗長化、情報漏洩対策の実施、グループ会社を含めた自主検査などを継続的に実施。

※1 IR (Investor Relations) 企業が株主や投資家に対し、投資判断に必要な情報を適時、公平に、継続して提供する活動全般のこと。
 ※2 マッチングギフト 社員が自発的に行った寄付に対して、企業も上乗せして寄付を(マッチング)、社員の社会貢献を増額支持する仕組み。