

CSR重要課題の取り組み評価と今後の展望

※達成度：★★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	2009年度の主な取り組み項目 (一部2010年度の取り組みを含みます)	実施内容と評価(一部2010年度の取り組みを含みます)	達成度	2010年度の主な取り組み (2010年度以降のものも含みます)	
安全・安心、サービスでつなぐ	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"> 橋梁のコンクリートはく落について、赤外線カメラによる調査手法を確立・全面展開するとともに、ネット設置等の対策を推進。(施工累計数量約86万m²) 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」の機能強化。 新たな事故啓発活動として「Drive&Love」プロジェクトを開始し、自己実現による交通安全対策の推進。 	★★	<ul style="list-style-type: none"> コンクリートはく落対策は、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。 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」のさらなる機能向上を図り、情報コンテンツの充実。CCTV活用等による先進的な逆走防止策および渋滞検知の実施。 	
	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"> 現場見学会(学習会を含む)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践、今後の事業のあり方に反映。 	★★	<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。 	
	お客さまサービスの向上	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応答率・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) マイインター・マイエリア運動の推進 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(3カ年間継続実施)。 お客さまの声の速やかな情報共有。 マイインター・マイエリア運動の創意工夫によるお客さまとの直接的なコミュニケーション(191件実施) 料金制度変更時や交通混雑期における電話お問い合せ増時の安定した応答率確保が課題 	★★	<ul style="list-style-type: none"> さらなるお客さま満足(CS)向上のため、グループ全体で組織的・継続的にCS向上・業務改善に取り組む仕組みを推進するとともに、個々人の対応力向上を図る。また、お客さまからのコール数の飛躍的増大に対応するため、お客さまセンターの体制を充実させるとともに、高速道路交通情報サービス「アイハイウェイ」の認知度向上に努める。
		料金所 お客さま対応	<ul style="list-style-type: none"> CSスキルアップ 季節感の演出 	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な研修や報奨制度・マイスター制度によるCSスキルアップを実施。 料金所ごとに季節感のある飾り付けやおもてなしなど、お客さまに喜んでいただける取り組みを実施。 	★★	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、CSスキルアップに努めるとともに、料金所でのよりきめ細やかな対応を目指した取り組みを進める。
		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 第一日曜日2割引の取り組み Webサイトやカタログを活用した通販事業 	<ul style="list-style-type: none"> テナントインセンティブ制度導入後、延べ299店舗で適用。 SHD社員直接による厨房の自主衛生検査(ATP検査)を実施。(厨房のある276カ所を対象) 好評のなか、お客様感謝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、フリーペーパーやWeb等の媒体を活用した情報提供を実施。
			<ul style="list-style-type: none"> トイレの改良 ・便器数の見直し ・パリアフリー化 ・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39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。 交通混雑期でのご利用が多いSA・PAにユニット式お手洗いを整備。 	★★	<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。4C+1Eのさらなる進化として、「癒しの空間」を創造。
55.2%という評価をいただきました。2009年度お客さま満足度調査における総合評価でやや満足・満足の合計です。						
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 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3区間(第二京阪道路など)およびIC・JCTの改良等については、計画どおり2009年度に完成。 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 地元自治体との協力体制構築 集中豪雨等への対応 	<ul style="list-style-type: none"> 高速道路沿線の自治体(97)の地域防災会議に加入し、地震などの有事の際の相互協力体制を構築。 管内の府県と「大規模災害発生時の相互協力に関する協定」を順次締結。 気象会社と共同で、集中豪雨等に対し初動体制の構築を早めるための研究に着手。 	★★	<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。小型気象レーダー(WITHレーダー)による観測を開始。 	
	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 SA・PAの地域への開放 	<ul style="list-style-type: none"> 建設現場では、約100件以上の見学会や学習会を実施、高速道路管理で働く車や仕事内容を地域に紹介。 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。 地域への開放と地域製品の提供機会の拡大、ウェルカムゲートを設置(53カ所) 	★	<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。 	

テーマ	重要課題	2009年度の主な取り組み項目 (一部2010年度の取り組みを含みます)	実施内容と評価(一部2010年度の取り組みを含みます)	達成度	2010年度の主な取り組み (2010年度以降のものも含みます)
子供たちに未来をつなぐ	環境への取り組みの推進	<ul style="list-style-type: none"> 環境基本計画2009の策定 環境施策(太陽光発電の導入等)を着実に実施 ISO14001の運用・改善および検証 環境施策実施に向けた組織設置 	<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47項目の活動に取り組み、40項目で目標を達成。残る7項目の達成が課題。 太陽光発電施設を513kW規模で導入。 技術本部新設とともに環境部を設置、推進体制を強化。 	★★	<ul style="list-style-type: none"> ISO14001の積極的な運用により、改正省エネ法に基づく削減メニューを環境基本計画2010に取り組みます。 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。EV(電気自動車)普及とともに充電インフラ整備を推進します。
	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、技術開発の推進 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大学と協定締結実施)、課題の明確化と具体的研究の進捗。 共同研究・技術開発については、公募による3件の共同研究の開始。 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さらに強化。現地での適用性能試験を行いつつ基礎技術の開発を精力的に推進。
	経営実績を活用した海外事業の推進	<ul style="list-style-type: none"> アメリカにおける技術外販事業の発掘および形成 アフリカにおける継続的な技術支援 海外コンサルタント業務の継続等 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 最新の点検技術による海外での維持管理業務参入を実施。 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"> 新人事制度の定着と納得感の向上 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。さらなる社員への定着と納得感の向上を図ることが必要。 人材育成に関しては、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、効率的・体系的に見直しを実施。キャリアアップ研修を実施し、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、高齢社員のさら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発への支援を充実。キャリアアップ研修をより効率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。
基本事項	社会問題解決への積極的な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> 西日本高速道路エリア・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)、森林再生支援 	<ul style="list-style-type: none"> テナント52社の協力も得てテーマに沿った支援(寄付等)を実施(支援先117カ所) 災害復興支援のマッチングギフトを実施(3件)、新たに森林再生支援(2カ所)の追加実施。 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。 	★★	<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。
	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 意識啓発のための周知ツールの作成および配布 コンプライアンス研修の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 西日本グループ行動憲章のもと、各社における社内相談窓口および弁護士によるグループ共通の外部窓口(4地区)を設置。 西日本グループ全体の取り組みとして、コンプライアンスブックの配布、ブロック会議、ITを活用した意識啓発等を実施。 中堅幹部や新入社員を対象とした研修等において、コンプライアンス意識の向上を目的とした講義を実施。 社員アンケートにおいて「取り組みは十分で効果が出ている」との回答がやや上昇(31%→32%) 	★★	<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、これまでに実施した活動について個々に改善を加えつつ、継続的に教育・啓発活動を実施。
情報セキュリティ対策の推進	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開催、リスクの検証や分析を実施。 事例等の周知、各職場ごと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。 社員アンケートにおいて「取り組みは十分で効果が出ている」との回答が上昇(24%→27%)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。2009年度で概成。 ファイルのアクセス記録、メール添付情報の自動暗号化等のシステムを導入。 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。今後ともセキュリティ意識の維持およびさらに向上を図る 社員アンケート結果において「取り組みの効果が出ている」との回答が上昇(27%→47%)。さらに向上を図る。 	★★	<ul style="list-style-type: none"> 信頼性の高いシステム環境の整備、情報漏えい対策の実施、グループ会社を含めた自主検査などを継続的に実施。