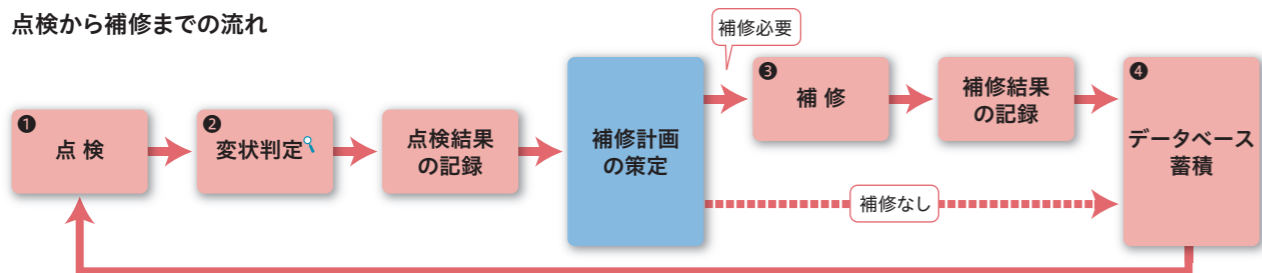




お客さま

100%の安全・安心の追求(予防保全と技術の高度化)

点検から補修までの流れ



1 老朽化した高速道路の計画的な保全



点検から補修までのサイクルを定め、高速道路の保全を計画的に実施しています

2 災害に強い道路づくり



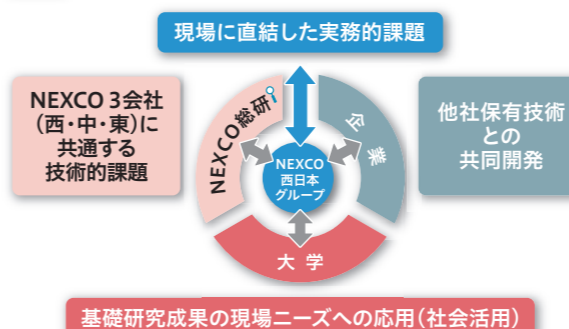
耐震補強工事を計画的に実施しています

3 新技術による点検・補修



これまでの目視・打音点検に加えて、デジタルカメラでコンクリート表面を撮影し、ひび割れ等の変状を客観的に把握する技術を取り入れています

4 さらなる新技術の研究・開発



産学連携による技術交流を推進しています

やマルチカラー情報板^⑧など最新の設備を導入し、省エネや視認性の向上などにも取り組みました。

第三者被害の防止に取り組んでいます

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貼り付けたり、はく落防止ネットを設置するなどの対策を実施しています。また、新設の橋梁においても、建設の初期段階から対策を実施することで、はく落防止に努めています。

このほか、高速道路を跨ぐ跨道橋(OV)の管理者(地方公共団体、鉄道事業者など)と点検・補修情報を共有し、構造物の老朽化対策を促進するための協議会を設立しました。

技術者の育成に注力しています

技術士などの資格取得支援、専門研修、海外研修などの技術者育成メニューを充実させ、専門技術者の育成に取り組んでいます。2013年度は約70回の研修に、延べ1,000人が参加しました。

社員コメント NEXCO西日本メンテナンス中国

精度の高い補修を効率的に実施できるよう技術の向上に努めています



岡山保全事務所 保全担当課長 中田 隆志

日常の道路やのり面などの維持・補修作業では、複数名で目視することを心がけ、早期の損傷箇所発見、早期の補修施工につなげるよう、業務にあたっています。また、点検業務を行う他のグループ会社の業務に同行し同時に補修工事をするなど、補修工事に伴う通行規制の回数を削減できるよう、工夫しています。他の事務所や他地域のメンテナンス会社との技術交流などを通じて、さらに技術の向上、効率化を進めることで、今後も、お客さまが安全に走行できる高速道路の維持に努めたいと考えています。

2 災害に強い道路づくり

自然災害を想定した補強対策を推進しています

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

基本的な考え方

高速道路を常にベストな状態に保つため、日夜、点検・調査を実施し、迅速・適切な補修による維持管理と予防保全に努めるとともに、道路構造物や設備の経年劣化を防ぎ、長寿命化を図るための計画的な対策実施に取り組んでいます。また、日々の点検・調査結果や補修履歴など、道路保全業務で得たノウハウを共有・蓄積し、高速道路の新規建設にも活かすことで、いっそう耐久性の高い道路づくりに取り組んでいます。

さらに、高速道路の信頼性を高めるため、点検・補修や災害対策といった総合的な予防保全を効率的に進め、外部機関とも連携しながら、さらなる技術の高度化や新技術の開発を推進しています。

1 老朽化した高速道路の計画的な保全

新たに「保全事業システム推進5箇年計画」を開始しました。

老朽化の進行に対応するため、2013年度から「保全事業システム推進5箇年計画」を開始しました。

また、点検から損傷発見、補修に至る一連の業務サイクルを強化するために、保全計画課を新設しました。

点検の種類

日常点検	1回/2週間。構造物の変状発生状況などを日常的に把握する
基本点検	1回/年。構造物の全体的な状況を定期的に確認する
詳細点検	1回/5年。構造物の健全性の把握、第三者等被害の未然防止のため、構造物個々の状況を細部にわたり定期的に把握する
臨時点検	適宜。詳細点検の補完、地震・異常気象時、重大事故発生時に必要に応じ実施する

照明や情報板など道路設備の更新・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、計画的な設備更新を行っています。

2013年度も、計画に基づいて、老朽箇所の修繕や改良を実施しました。また、老朽化更新に合わせてLED照明



(左上) LED照明灯具 (左下) LED照明灯具(点灯) (下) マルチカラー情報板

お客さま

社会

投資家・国民の皆さま

グループ社員

お取引先

環境保全

社会貢献

付けられています。NEXCO西日本では、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対策を進めています。

豪雨発生時に備えた災害対策を強化していきます

2013年度は、2012年8月の豪雨で路面が冠水する被害が発生した京滋バイパスでの対策強化を進めました。ハード面では冠水注意看板や水位計一体型情報板の設置、ソフト面では大雨時における特別巡回などを実施する対策を完了させました。2014年度は、同様の被害が予測される箇所での対策に着手します。

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。

3 新技術による点検・補修

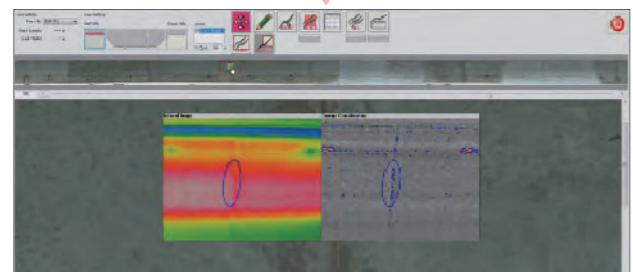
デジタルカメラを使用したより客観的かつ精度の高い点検手法を導入しています

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

金属溶射による鋼橋の劣化防止を進めています

路面からの漏水が原因で腐食が起りやすい鋼橋の

橋桁の末端部の劣化を防止するため、溶射したアルミニウム・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「金属溶射技術」を開発しました。

この技術は、防食・防錆に有効で、橋桁の末端部のような狭い箇所でも施工が可能です。2013年度は約80カ所で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

4 さらなる新技術の研究・開発

新技術の早期実用化に向け産学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、大学との研究連携協定を推進しています。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。

大学との研究連携協定一覧

大学名	主な共同研究項目
京都大学	阪神高速道路株式会社と共同で開設した「インフラ先端技術共同研究講座」を拠点として、構造物の点検技術やモニタリング手法等に関する研究
大阪大学	道路構造物のナレッジマネジメントに関する研究、アンカーボルトの健全性評価に用いる非破壊検査技術に関する研究
九州大学	鋼橋の防食と維持管理の合理化に関する研究、新たな橋梁伸縮装置に関する研究、金属溶射の各種性能評価・検証に関する研究

「あと施工アンカーボルト」の変状を調べる新技術の研究開発を進めています

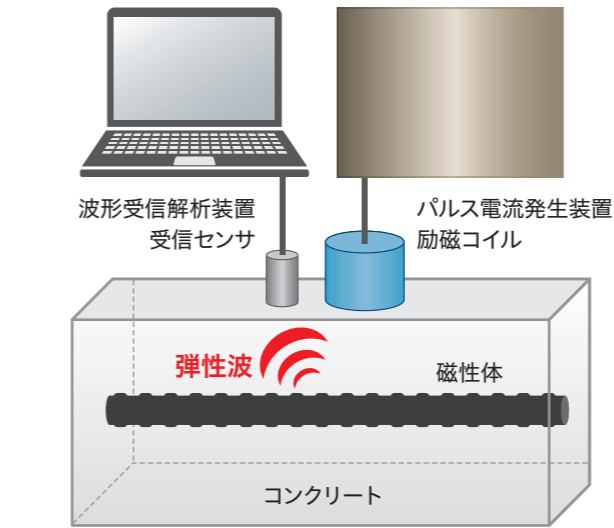
標識等の道路附属物を固定する「あと施工アンカーボルト」の変状を、簡易に点検しかつ精度良く診断する、新たな非破壊検査技術について研究開発しています。

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。

本非破壊検査の導入によって、信頼性の高い維持管理を実現するとともに、調査から得られる情報を定量的に記録蓄積することができるようになり、継続的なモニタリングが可能となります。

電磁パルス法の原理



鉄筋を使わない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。

アラミドFRPロッド

高強度鋼繊維

・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

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

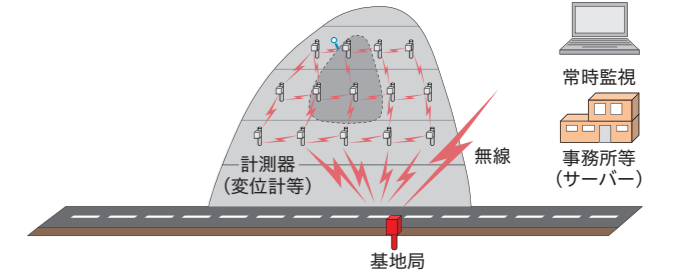
当社管内で発生している地盤災害の中でも突出して多いのが、降雨による斜面の崩壊です。

そこでNEXCO西日本では、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、対策を実施すべき箇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。

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



社外コメント

プロフェッショナルエンジニアとしてのプライドを持って、飽くなき新技術の追求を!



九州大学 副学長 / 大学院工学研究院 教授
日野 伸一 様

昨年、九州の玄関口ともいえる関門橋が開通40周年を迎えるのを機に、今後さらに100年の健全供用を目指して、大規模補修が始まりました。建設時の関門橋には、さまざまな新技術、新工法が採用されており、しかも40年経過した現在でも健全性を維持しているのに驚嘆しました。長大吊橋の黎明期に、当時の橋梁技術者が昼夜を問わず懸命に研究開発し、実現した様子が目に浮かびます。

もちろん、今回の大規模補修にあたっては、数多くの新材料、新技術の導入が試みられています。旧日本道路公団時代以来、これがNEXCOの伝統であり社風だと私は認識しています。

高齢化の進む高速道路の維持更新事業がこれから本格化する中で、現役のNEXCO西日本グループの技術者の皆さんには、先人たちの培った世界トップレベルの技術力を継承、発展させるべく、常にプロフェッショナルエンジニアとしてのプライドを持って、飽くなき新技術導入を追求し、わが国の安全・安心な高速道路ネットワークの維持に貢献していただきたいと願っています。



お客さま

100%の安全・安心の追求(交通安全)

1 交通安全の確保



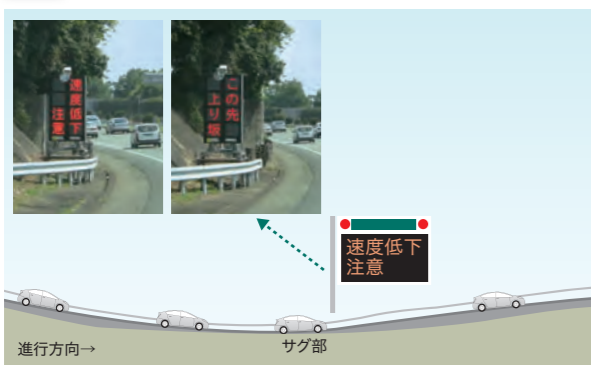
交通事故が起こりやすい地点を調査し、着実な対策を実施

3 交通管理巡回



落下物など異状を発見した場合は、迅速に安全を確保

2 交通渋滞の緩和



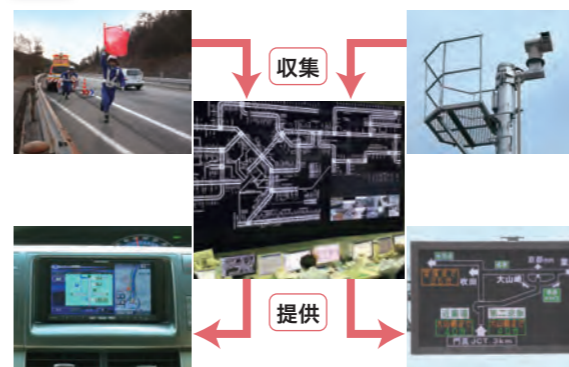
渋滞が起こりやすいサグ部(下り坂から上り坂に切り替わる部分)での電光掲示

4 法令違反車両の取り締まり



IC等に設置した車重計での積載量制限の取り締まり

5 道路交通情報の提供



必要な情報をさまざまな手段で収集、提供しています

6 料金所の「安心」の追求



ETCレーンの複数化で、ETCサービスの休止時間を削減

- ② 速度抑制対策の強化(導流レーンマーク※4、薄層舗装※5):左
- ③ 前方の道路形状を事前周知する対策の強化:右



- ※1 高機能舗装:車が巻き上げる水しぶきが減り視認性が向上するほか、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、交通事故の防止に有効な舗装。
- ※2 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く、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う路面標示をいいます。
- ※3 死傷事故率:走行車両1億台kmあたりの死傷事故件数
- ※4 導流レーンマーク:車線の幅を狭く見せることで速度抑制につながる路面標示をいいます。
- ※5 薄層舗装: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ことで、漫然運転を抑制する注意喚起を行っています。

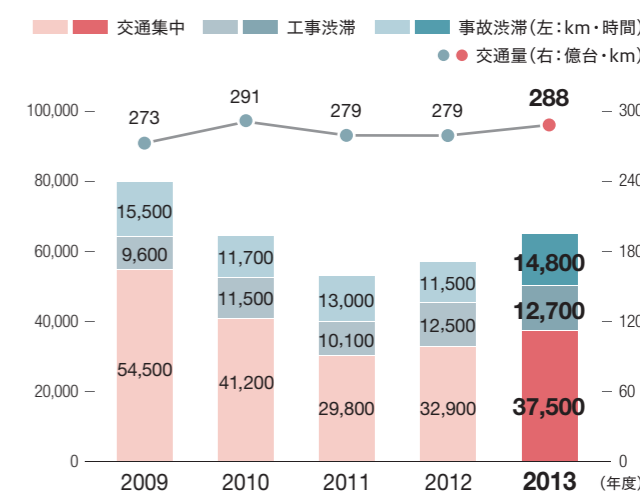
2 交通渋滞の緩和

ソフト・ハード両面の対策で、適正な交通容量の確保に努めていきます

高速道路の渋滞を緩和するためには、他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よって、適正な交通容量を確保する必要があります。

近年は、阪和自動車道、京滋バイパスの一部拡幅工事による渋滞緩和を図りました。2013年4月には、京都縦貫自動車道が名神高速道路と接続し、京都北部への道路ネットワークが強化され、周辺道路の渋滞の緩和を図りました。

高速道路における渋滞状況



これらの結果、死傷事故率は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、追加対策を行い、さらなる安全の実現に努めていきます。

また、社会のみんなで交通事故ゼロを目指すプロジェクト「DRIVE&LOVE」を2010年に立ち上げ、ドライバーへの各種啓発活動を続けています。

交通安全対策の例

- ① 雨天時の走行安全性の向上(向かって右側の車線が高機能舗装※3)



基本的な考え方

お客さまの安全・安心を確保するため、24時間365日、円滑な交通の確保に努めています。また、計画的に交通安全対策を推進し、刻一刻と変化する交通状況を的確にとらえ、お客さまにタイムリーな情報を提供します。

1 交通安全の確保

「アクションプラン」に沿って、301カ所でハード対策を完了、ソフト対策を継続しています

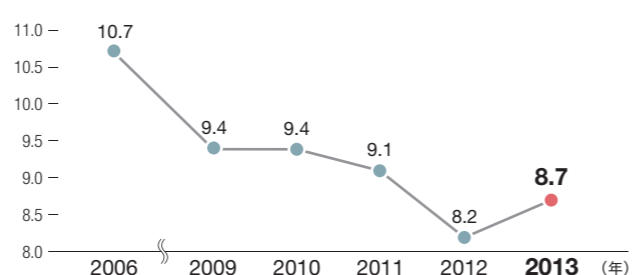
NEXCO西日本では、高速道路での交通事故を防ぐため、従来から排水機能が高い「高機能舗装※1」や、視認性が高い「高輝度レーンマーク※2」の採用、標識・区画線の改善など、さまざまな交通安全対策を実施してきました。

2011年度には「交通安全対策アクションプラン」を策定

し、ハード・ソフト両面からの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。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た取り組みを継続しています。

高速道路の死傷事故率※3の推移(単位:件/億台km)



お客さま

社会

投資家・国民の皆さま

グループ社員

お取引先

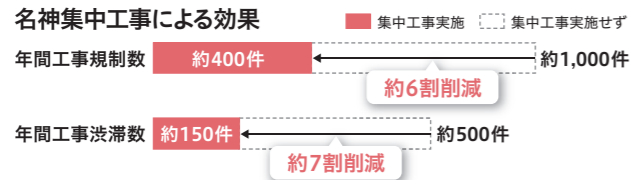
環境保全

社会貢献

「集中工事」によって渋滞の軽減に努めています

関西圏の道路では、工事による車線規制が大規模な渋滞につながる恐れがあります。そこで、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」とすることで交通規制回数を削減し、渋滞軽減に努めています。

関西圏以外でも集中工事化の検討を進めるとともに、今後も、効率的な集中工事の実施によって、安全・安心・快適で、信頼性の高い高速道路空間を提供していきます。



3 交通管理巡回

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。

4 法令違反車両の取り締まり

渋滞や重大事故などの原因となる法令違反車両の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、指導警告や積荷は正命令など行っています。さらに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」などの措置命令書をドライバーに手交しています。今後も警察や道路管理者などと連携し、法令違反車両の取り締まりを徹底していきます。



違反車両の取り締まり

5 道路交通情報の提供

情報の集約・発信基地として、道路管制センターが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、併設す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。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、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。

また、高速道路に設置された非常電話、情報板、照明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。



必要な情報をさまざまな手段で収集、提供しています

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リリースし、2014年2月までに累計100万回のダウンロードがありました。2013年度には、ライブカメラの提供エリアの拡大など、コンテンツの充実を図っています。



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。

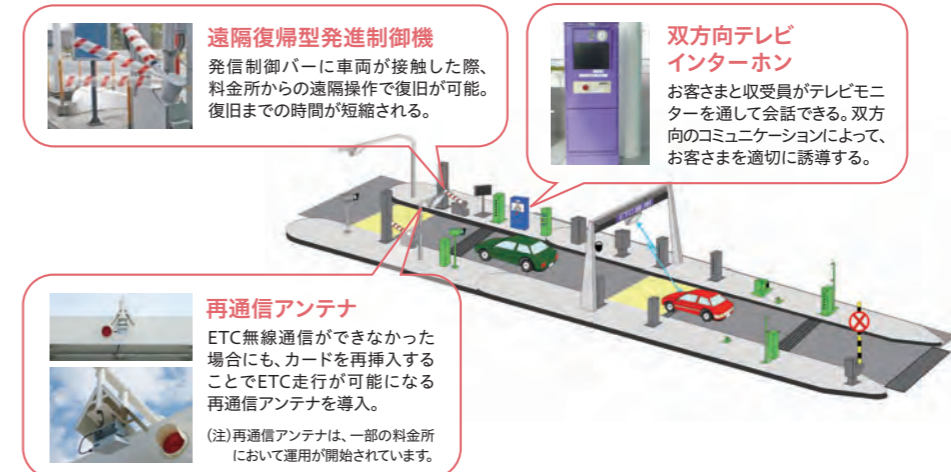
6 料金所の「安心」の追求

入口レーンにETCの複数設置を進めるとともに第二世代ETCの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、現在、入口レーンへのETC複数設置工事および、円滑なレーン通行を可能にする第二世代ETCの導入を進めています。2013年度末までに、複数設置は料金所全体の約40%で、また、第二世代ETCの導入は約20%まで完了しており、2015年度末までに、98%に

第二世代ETC整備概要



入口ETCレーンの複数化



ETCレーンを複数整備することによりETCサービス休止時間を削減。

あたる料金所で複数設置を、また75%で第二世代ETCの導入を目指しています。

第一世代ETCでは、ETCカードが挿入されていない時、入口では通行券をお渡しし、出口ではサービススタッフが対応していたため、対応に時間を要していました。しかし、第二世代ETCでは、迅速にトラブルを解決する各種機器(図参照)が整備され、トラブル対応でレーンが閉鎖された際の復旧時間は現在の3~5分から1分程度に短縮されるため、ストレスのないETCサービスにつながると考えています。

社外コメント

安全性向上に結びつく情報を適切なタイミングで提供することが、今後の課題



愛媛大学 大学院 理工学研究科 生産環境工学専攻 教授 吉井 稔雄 様

私は安全・円滑な交通流を実現するため、交通シミュレーションモデルの構築や情報提供等の交通管制などによる円滑性向上に関する研究に取り組んできました。現在では、安全性を評価するモデルの開発も進めており、2012年度からはNEXCO西日本四国支社と高速道路の「交通事故リスクの評価」と「利用者への効果的な情報発信の方法」について共同研究に着手しました。

NEXCO西日本では、ハード面、ソフト面ともに効果的な安全対策が実施されており、高い安全性が確保されています。一方で、高速道路を危険な道路と思い込み、高速道路の利用を敬遠して一般道路を利用するドライバーが散見されます。今後は、一般道路との比較における高速道路の安全性に関する情報、さらには高速道路ネットワーク内の安全性に関する情報など、ドライバーに安全な経路の走行を促すための情報を適切なタイミングで提供することで、さらなる安全性向上が実現するものと思います。

社員コメント NEXCO西日本パトロール九州

高速道路の安全を守るプロとして日々最善を尽くせるよう技術・知識の研鑽に努めています

高橋 伸一 (Takahashi Shunichi) 久留米交通管理隊 隊長

高速道路上で発生した事故や故障、落下物等に迅速・的確に対応し、二次災害防止を図るとともに、異常箇所の早期発見・危険予測など常に目的意識を持った巡回を心がけています。最近では、落下物に起因する事故を減らそうと、SA・PAでのチラシ配布や積載状況の改善指導などの啓発にも力を入れています。隊員は高速道路の安全を守るプロとしての意識を持ち活動していますが、道路上で発生するトラブルは多様化しており、レベルアップは欠かせません。業務上の課題や改善点を共有し、日々の訓練などで技術や知識の向上に努めています。



お客さま

お客さまサービスの向上

CS(お客さま満足)方針

NEXCO西日本グループでは、「グループ理念」「グループビジョン」「グループ行動憲章」に基づいて、お客さま満足度(CS)の向上に取り組んでいます。また、新たに策定した中期経営計画2015の中では、2010年度にいただいたご不満の声(約1,000件)を2015年度までに半減するという目標を設定しています。加えて、お客さまの「声」を的確に把握しグループ内で情報共有することで、事業全般の改善に取り組んでいます。

1 お客さまの声を事業に反映

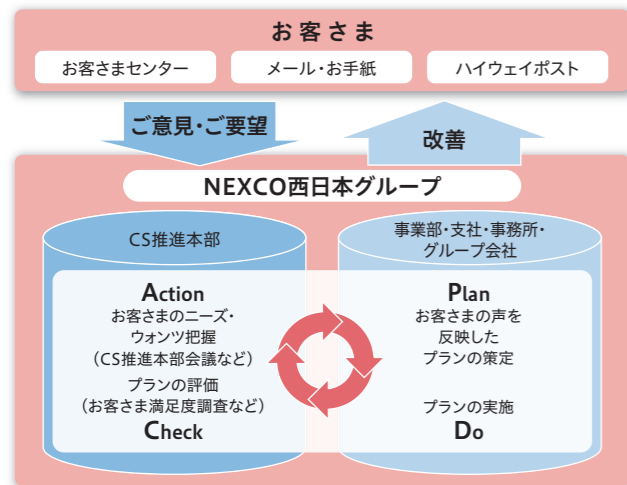
経営層が参加する「CS推進本部会議」でご意見から課題を抽出し、解決を図っています

お客さまからいただいたご意見・ご要望は、その内容に応じて担当部署が対応を検討しています。また、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、社内システムでフォローできる仕組みを整えています。

ご意見・ご要望に対する対応・改善状況や改善予定については、ウェブサイトで開示しているほか、2012年6月からはSA・PAにも掲示し、より多くのお客さまへお知らせしています。

また、お客さまのニーズに迅速に対応するため、2006年度から経営層・各担当部による「CS推進本部会議」を毎週(年間約50回)開催しています。2012年度から、お客さまの安全・安心等重大リスクに発展する可能性のあるご意見を、重点フォローアップ事項として、特に継続的に監視しています。さらに、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を始めました。

CS向上のマネジメントシステム



これに加え、全社的かつ継続的なCSの改善に向けて、お客さま対応プロセス(PDCAサイクル)を明確化するため、2013年度から、CS推進本部会議と支社・事務所における役割と責任の再構築を検討しています。それぞれの役割と責任を明確化し、2014年度内の実施を計画しています。

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。

お客さまセンターの電話対応の品質向上に取り組んでいます

「お客さまセンター」は、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、さらなる対応品質の向上を図るよう、外部の専門家による研修を受けています。調査会社による対応サービスレベルの調査や外部のコールセンターからのアドバイザーも導入しています。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49万件(受電件数)
受付体制	昼15~49人、夜5~6人
外国語対応	英語(9時~17時)

【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)

約51万件のお客さまの「声」をいただきました

2013年度、NEXCO西日本にいただいた、お客さまの「声」は全体で約51万件でした。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、ウェブサイトや交通情報携帯サイト「アイハイウェイ」などの情報提供の充実に努めてきた結果、前年より約4万件減少しました。

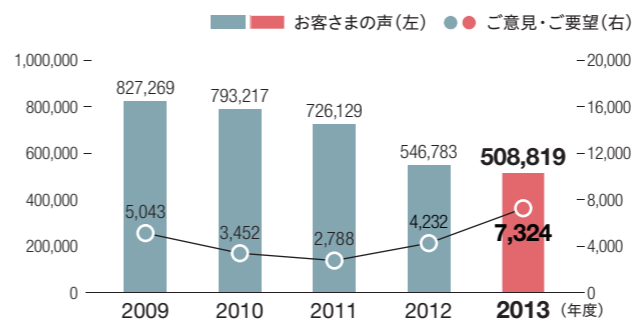
また、お客さまの「声」のうち、ご意見・ご要望は約7,300件(うち「ご不満の声」は約2,000件)、お褒めの声が約2,600件でした。2012年度から「ハイウェイポスト」のご意見記入用紙を郵送できるようにしたことをご意見・ご要望については前年度の約1.7倍、お褒めの件数は約1.8倍となりました。

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、お客さまの「声」の約96%に対応している「お客さまセンター」でご意見・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。



ハイウェイポスト

いただいたお客さまの声とご意見・ご要望(単位:件)



社外コメント

コインシャワーなどの設置はドライバーの労働環境の向上に役立っています



アートコーポレーション株式会社
大阪法人営業部 部長
二場 淳 様

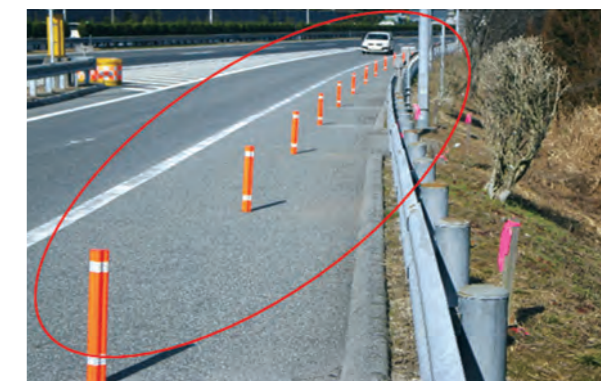
当社は全国の企業様の転勤に関わる引越を数多く取り扱っているため、高速道路を頻繁に利用しています。特に道路交通情報で発信される情報のおかげで、渋滞を回避することができ大変助かっています。また、SAやPAにコインシャワーやコインランドリーが設置されたことは、ドライバーの労働環境の向上にも役立っています。

また、渋滞予測カレンダーをはじめドライバーに有効な情報をたくさん発信していらっしゃるの、取り組みをもっと外部に発信されることを期待しています。

TOPICS お客さまのご意見・ご要望による改善事例紹介

安全対策のため、SA・PAの加減速車線ランプにラバーポールを設置しました

SA・PAの加減速車線ランプに大型トラック等が違法駐車し、「通行の妨げになるとともに、非常に危険である」とのご意見を、対策が必要な49カ所について、2013年度までに、ラバーポールを順次設置し、駐車ができないように改善しました。



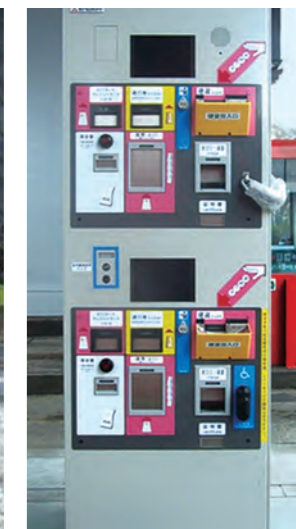
料金精算機が設置されている一般レーンで、左ハンドル車の利便性を向上させました

料金精算機が設置されている一般レーンでは、料金精算機は右側に設置されているため、左ハンドル車をご利用のお客さまはわざわざ車を降りて精算をしなければならず、ご不便をおかけしていました。

そこで、一般レーンの左側にインターホン設置を順次進め、左ハンドル車をご利用のお客さまが料金精算のために係員を呼び出せるようにしました。2013年度までに、対策が必要な125カ所に設置を完了しました。



インターホン



料金精算機



2 お客さまのニーズを把握

お客さまニーズを把握し、CS向上活動に反映させるため、満足度調査を実施しています

お客さまのニーズを今後の施策に反映するため、2007年度から毎年「お客さま満足度調査」を実施していましたが、2012年度からは、前年度のお客さまの「声」からご不満項目を抽出し、「不満足」という視点で調査を行うことで、NEXCO西日本に対するお客さまの顕在的・潜在的なご不満内容を路線ごとに把握するよう取り組みました。

2013年度は前年度の調査結果をもとに、お客さまが抱く「不満足」という構造(原因や背景)の解明とその対策の優先度を把握することを目的に継続調査を実施しました。

今後もお客さま目線でニーズを把握し、お客さまに喜んでいただける施策につなげていきます。

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。

2013年度も、10人の有識者にご参加いただき計3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。

3 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。

2013年度は、新入社員と初級管理職を対象にCS意識向上研修を実施しました。また、グループ全社を対象としたCS推進大会では、事例発表と優秀事例の表彰のほか、



CS意識向上研修の様子



グループ討議(ワールドカフェ方式)の様子

外部講師をファシリテーターに参加者全員によるグループ討議(ワールドカフェ方式)を実施しました。また、発表いただいた事例を中心としたベストプラクティス事例集を作成し、グループ全体での共有とCSマインドの水平展開を図っています。

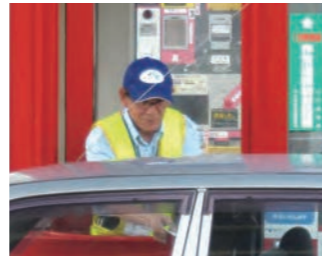
今後も、グループ全体のCS活動をさらに推進するとともに、各現場がCS課題を共有しその解決に向けて行動できるよう、支社・本社関連部署が連携して現場支援を強化していきます。

4 料金所におけるCSの追求

笑顔とおもてなしの心で総合サービスに努めます

料金收受をはじめ、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、当社グループの使命や目的、また、料金制度やETCの知識を習得するためのeラーニング研修を実施し、さらなるCS向上に取り組んでいます。

2014年4月から、通行料金を10円単位とする新たな高速道路料金が導入されました。このことによって、料金收受に時間を要するなどしてお客さまにご不便をおかけすることのないよう、シミュレーションを取り入れた料金收受の研修や勉強会を日頃から実施しています。



料金の收受

社員コメント

NEXCO西日本サービス中国

新料金制度について
正確・迅速・丁寧な説明を心がけています



小郡料金所
サービスリーダー
吉岡 修治

ETCや料金自動收受機が主流となり、料金所ではお客さまと直接接する機会が減少していますが、料金收受はもちろん、トラブルやお問い合わせに少しでも早く対応できるよう心がけています。2014年4月の料金改定に際しては、料金早見表や新たな対応マニュアルなどを準備し、お問い合わせには迅速かつ、親切・丁寧に説明ができるようになっています。私たちの日常業務の基本は、正確・迅速・丁寧です。この基本ができるよう教育を充実させて社員のレベルアップを図り、お客さまのいっそうのご満足に貢献していきたいと考えています。

1 新たなメニュー・商品の開発



「西イチグルメ決定戦」でグランプリを獲得した『長崎街道しっぽく風花かご御膳』(長崎道川登SA(上り線))

2 地域との交流



一般道からSA・PAに立ち寄れるウェルカムゲート(左:山陽道小谷SA(上り線)、右:山陽道権現湖PA(上り線))

3 交通情報・地域情報の発信



お客さまの快適なご旅行をサポート
左:情報コーナー 山陽道 美東SA(下り線)
右:高速道路ガイドマップ(外国語版)

4 くつろぎの提供



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(左:コインシャワールーム、右:松山道石鏡山SA(上り線)休憩スペース)

基本的な考え方

お客さまの多様化するニーズにお応えするため、SA・PAを「お客さま満足施設」に変革することを目指しています。施設の改善や新たなサービスの開発に努め、くつろぎ・楽しさ・にぎわいをお客さまに提供すると同時に、高速道路と地域との結節点として、地域からも愛され、喜ばれる施設を提供していきます。

1 新たなメニュー・商品の開発

地域の食材を活かした「西イチグルメ決定戦」を開催しました

高速道路を利用されるお客さまに地域の食文化を広く発信し、農林水産業の振興に資することを目的に、ご当地食材を使用したメニューで競い合う「西イチグルメ決定戦」を開催しました。2013年度は148店舗が参加し、趣向を凝らした新メニューを開発・販売して、競い合いました。

また、出品されたメニューをより多くのお客さまにお

楽しみいただくため、NEXCO西日本ウェブサイトの結果を紹介したり、出品メニューを対象としたスタンプラリーを実施しました。

2014年度も主要SAにおいて、地域物産展を開催するなど、地域の食材や特色を活かしたさまざまなイベントを実施します。



西イチグルメ決定戦の様子(右上:料理の腕を振るう参加者、左下:メニューを試食する審査員、右下:告知ポスター)





NEXCO西日本グループの直営店舗で「モテナスコーヒー」等の提供を始めました

「モテナスランチ」等、お客さまに喜んでいただくために常に新しい味を開発しています。

2013年度からは、コクと深みのある味わいが特徴の「モテナスコーヒー」の提供を開始しました。

2014年度は、バニラ風味豊かなモテナスオリジナルソフトクリーム「モテナスソフト」の提供を開始しました。また、新たな取り組みとして、グループ直営店舗での一括仕入れの拡大等コスト削減に取り組み、美味しさをそのままにお求めやすい価格でご提供させていただく「特得フェア」を開催しています。

今後も、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。



「モテナスセット(例)」:モテナスコーヒーとスイーツのお得なセット
(注) 2014年春の特得フェア商品



名神高速 草津PA(下り線)モテナスコーヒーの販売

2 地域との交流

一般道から立ち寄れるウェルカムゲートを整備しています

SA・PAを地域のふれあいの場としてご利用いただけるよう、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」を整備しています。近隣にお住いの方々を対象に「グルメ教室」「フラワーアレンジメント」などのイベントを開催している店舗もあり好評いただいています。

2013年度までに60カ所を整備し、2014年度は新たに8カ所設置予定です。今後も新規整備を進めるとともに、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の設置を推進していきます。

3 交通情報・地域情報の発信

多言語通訳やデジタルポスターチェンジャーを使った案内を行っています

SA・PAのインフォメーションでは、お客さまからの交通情報や地域の観光情報などのお問い合わせに、きめ細やかなご案内ができるように取り組んでいます。

2013年度より、外国語を話されるお客さまにも、安心して高速道路をご利用いただくためにインフォメーションで電話通訳(英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語の5カ国語に対応)を利用したご案内ができるようになりました。また、お客さまに交通情報、地域情報やSA・PA情報を有効にお伝えするために、デジタルポスターチェンジャーの設置を計画的に進めています。

そのほかにも、どなたでも無料でご利用いただけるWi-Fiサービス「W-NEXCO Free Wi-Fi」を2014年5月から144カ所のSA・PAにおいて開始しました。



上:「W-NEXCO Free Wi-Fi」のサービスマーク
左:デジタルポスターチェンジャーを使った案内

4 くつろぎの提供

シャワーステーションを整備しています

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の設置を進めています。

2013年10月には、シャワー設備のみであった山陽自動車道の淡河PA(上り線)にランドリー、マッサージチェアを備えたシャワーステーションがオープンし、管内では計8カ所になりました。



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

基本的な考え方

高速道路や施設の管理で培った、さまざまな技術や知識を提供することで、高速道路が持つ価値を活用していただいています。これらにより、高速道路の可能性を広げる、新たな事業の創造を目指しています。

1 高速道路管理のノウハウを活かした業務受託

地方自治体等が管理する道路で、交通管理や構造物・設備の管理・保守・点検を受託しています

2013年度は、公社が管理する有料道路のETC設備のセキュリティ管理や点検・保守業務などを受注しました。また、高速道路を橋でまたぐ跨道橋(OV)についても、管理する地方自治体から点検・修繕工事を受注しています。

2014年度は、これらの業務の継続受注とともに、新規路線の受注を目指し、高速道路管理で培ったノウハウや技術を活かした業務を提案・実施していきます。



土木維持管理



ETC保守業務

道路管理に関する主な業務受託

有料道路	業務内容
南阪奈有料道路 ※大阪府道路公社管理区間	土木維持管理(土木清掃・雪氷対策・維持修繕)、施設保守業務、ETC保守業務、ETC設備更新設計、料金収受業務
堺泉北有料道路	ETC保守業務、ETC設備更新設計
京都縦貫自動車道 ※京都府道路公社管理区間	ETC保守業務、ETC予告アンテナ新設
ながさき出島道路	トンネル側壁清掃、トンネル排水施設清掃
福岡原有料道路	ETC保守業務

一般道路	区間	業務内容
小郡萩道路(一般国道490号)	美祿東JCT～給堂IC	道路の包括維持管理
山口宇部道路(県道6号山口宇部線)	朝田IC～宇部東IC	道路の包括維持管理
広島中央フライトロード(県道73号広島空港線、県道49号本郷大和線)	河内IC～大和南IC	交通管理に関する業務
松江だんだん道路(一般国道485号、松江第五大橋道路)	松江JCT～川津IC	交通管理に関する業務
県道大見古津仁尾線	三豊鳥坂IC	ICの維持管理

高知県大豊町の観光施設で指定管理者事業、農業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、2011年度より高知県大豊町の拠点観光施設「ゆとりすとパークおとよ」および「道の駅大杉」の指定管理者として、施設管理と農業事業を展開しています。

2013年度は、地域の食害問題に着目したイベント「第2回四国ジビエグルメフェスタ2013」の開催や、「第4回土佐の食1グランプリ」への参加、ブルーベリー観光農園の運営などを行いました。



「ジビエグルメフェスタ」「ゆとりすとパークおとよ」にて



「食1グランプリ」に出店したイノシシロール



ブルーベリー栽培・観光農園



「ゆとりすとパークおとよ」の花壇



「雲の上の天空ガーデン」をコンセプトにした花壇の管理は障がい者施設に委託

社外コメント

「ゆとりすとパークおとよ」は障がい者が気持ちよく働ける職場です



社会福祉法人 高知県知的障がい者育成会かがみの育成園 課長 徳橋 和典 様

社会福祉法人 高知県知的障がい者育成会かがみの育成園は、51年の歴史を持つ障がい者施設です。ご縁があって3年前からNEXCO西日本エンジニアリング四国様からのご依頼で、「ゆとりすとパークおとよ」で花壇の管理をさせていただいています。私たちは障がいがあっても「花」を通じて地域に役立つこと、障がい者の働く場を確保することを目的に日々仕事に取り組んできました。1年目は、土壌づくりと鹿対策に悪戦苦闘し、2年目は「いかにお客さまに楽しんでいただくか」や、気象条件に適した花の選定等に試行錯誤しました。美しく雄大な景色に癒され、気持ちよくお仕事をさせていただき感謝しています。