

「NEXCO中日本」ブランド



ブランド・ネーム

会社の英語表記の一部である「Nippon Expressway Company」の頭文字であると同時に「NEXT（次なる）」「Co（共に）」という、ふたつの言葉を組み合わせ私たちの姿勢や熱意を表現しました。

ロゴマーク

シンボルマークは、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あらわすと同時に「道を走ること」がもたらしてくれる心の躍動感をあらわしています。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、ゆとりある道路空間を表現しています。

ブランド・カラー

ネクスコ・オレンジ。中部日本エリアの活発なにぎわいをイメージした、力強いいきいきとしたオレンジ色。

ご案内

■ NEXCO中日本お客さまセンター

お客さまからのお問合せに正確にわかりやすくご案内いたします。

0120-922-229

■ 道路緊急ダイヤル

高速道路で異常を発見された際の専用ダイヤルです。ご協力をよろしくお願いいたします。

#9910

■ ハイウェイテレホン

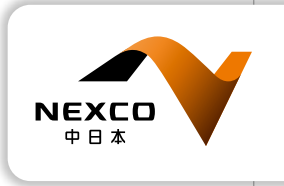
お客さまのいる場所から最も近い地域のハイウェイテレホンに接続する専用ダイヤルです。最新の高速道路の交通情報を24時間自動音声で提供しています。

#8162

■ ハイウェイ交通情報サイト
「アイハイウェイ 中日本」

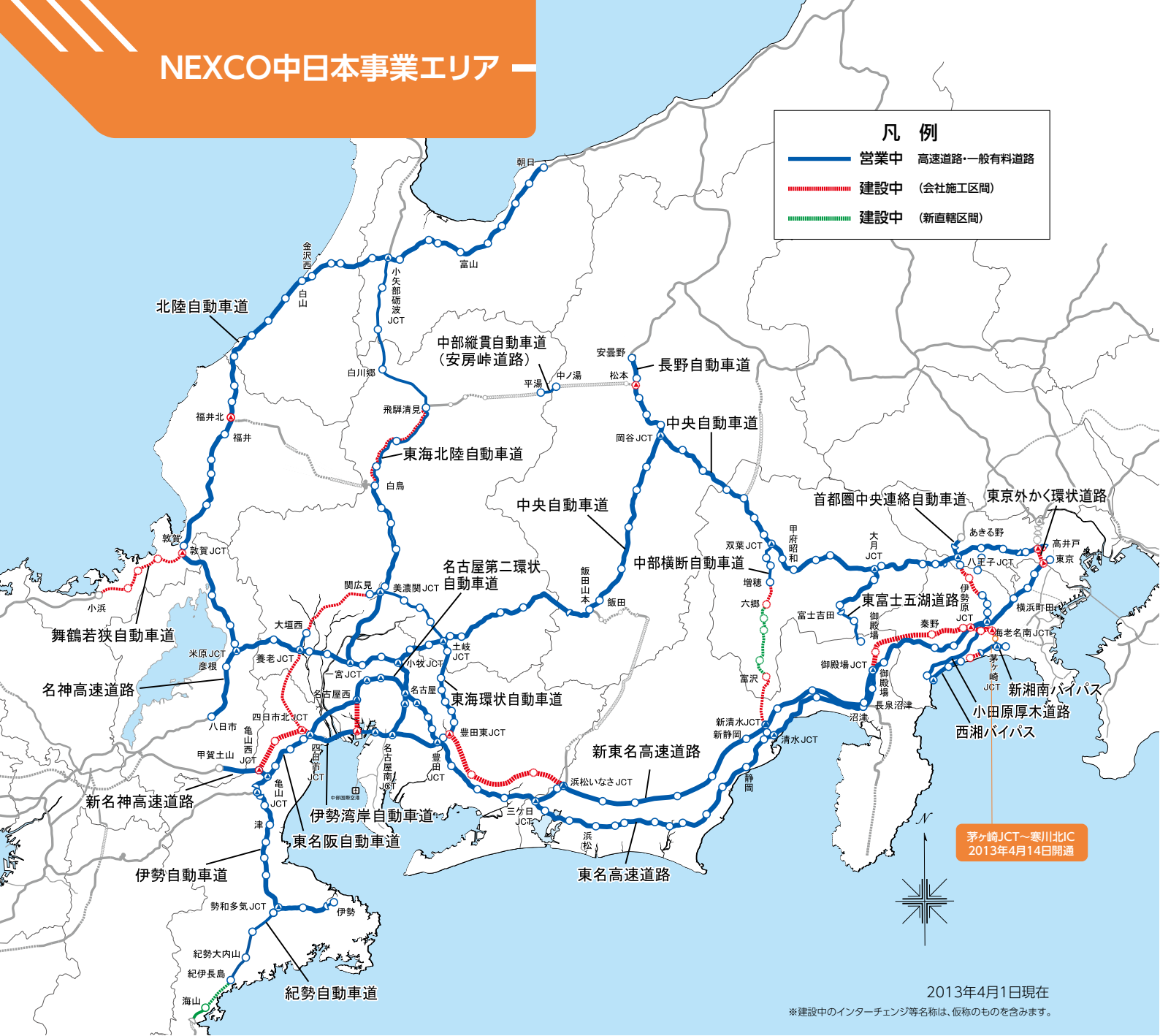


	VOC（揮発性有機化合物）を含まない植物油インキを使用しています。		印刷工程で有害廃液を出さない水なし印刷方式で印刷しています。
	ミックス 責任ある木質資源を使用した紙 FSC® C013238	適切に管理された森林から生産されたことを示すFSC®認証用紙を使用しています。	
	UD FONT by MORISAWA	視認性、判読性に優れたユニバーサルデザインフォント（書体）を使用しています。	



CSR報告書 2013

道を通じて感動を 人へ、世界へ



凡 例	
営業中	高速道路・一般有料道路
建設中	(会社施工区間)
建設中	(新直轄区間)

事業概要

高速道路事業

建設事業：高速道路の整備

安全・着実かつ効率的・効果的に事業を推進し、建設中路線をより早期に開通させるなどにより、皆さまの期待にお応えします。

保全・サービス事業：高速道路の維持管理

安全を何よりも優先し、安心・快適な高速道路の空間を提供するための管理・運営を行い、お客さまに満足していただけるサービスを24時間365日提供します。

関連事業

サービスエリア事業

「お招き」と「おもてなし」の心でお客さまをお迎えし、何度でも訪れたいと感じていただけるような感動にあふれたサービスエリアを創造します。

その他事業

旅行業やカードサービス事業などを推進するとともに、当社グループが培ってきた高速道路に関する技術・ノウハウを活用して、海外の高速道路事業へも積極的に参画します。



編集方針

本報告書は、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションツールとして、NEXCO中日本グループの事業活動のうち、社会からの期待に応えるために重要と考えているものを中心に報告をしています。

本報告書では、安全性向上の取組み、CSRマネジメント、社会的報告、環境報告に分けて主な取組みを紹介しています。また前年度に報告した事項であっても各部門が重要と考えるものについては、継続して報告しています。

安全性向上の取組み

笹子トンネル天井板落下事故の概要と「二度とこのような事故を起こしてはならない」という深い反省と強い決意のもと策定した「安全性向上3カ年計画」に基づく安全性向上の取組みを報告しています。

CSRマネジメント

当社のCSRを推進するための組織体制や内部統制に関すること、リスクマネジメントや情報セキュリティ、コンプライアンスに関する取組みについて報告しています。

社会的報告

当社の主な事業に関し、ステークホルダーごとに整理して紹介しています。

環境報告

当社の主な事業に関し、特に環境に配慮した取組みについて紹介しています。

お客さま、地域社会、国際社会、国民の皆さま、株主・投資家、取引先の皆さま、グループ会社も含めた社員などのステークホルダーの皆さまを読者として想定しています。

CSR情報
<http://www.c-nexco.co.jp/corporate/csr/>

報告範囲など

対象組織：NEXCO中日本及びグループ会社

期 間：2012年4月1日～2013年3月31日

(一部2013年度も含みます)

発 行：2013年10月(次回発行予定2014年6月)

参考としたガイドライン：

GRI(Global Reporting Initiative)
「Sustainability Reporting Guidelines version3.1」
環境省「環境報告ガイドライン(2012年度版)」
環境省「環境会計ガイドライン(2005年度版)」

【お問合せ先】
NEXCO中日本(中日本高速道路株式会社)
企画本部 経営企画部 経営企画チーム
〒460-0003
名古屋市中区錦2-18-19 三井住友銀行名古屋ビル
TEL:052-222-1620(代表) FAX:052-232-3736
※受付時間 平日9時～18時(土日祝日は除く)
<http://www.c-nexco.co.jp/>

※2014年度に当社Webサイトの更新を予定しており、本冊子記載のアドレスが変更となる場合があります。

目次

NEXCO中日本グループの概要	P03
トップコミットメント	P05
NEXCO中日本グループの企業ビジョン	P07
NEXCO中日本グループのCSR活動	P11
CSR活動と各種ガイドライン	P12
特集 安全性向上の取組み	P13
CSRマネジメント	
CSR推進体制、リスクマネジメント	P19
コーポレートガバナンス、情報セキュリティ	P20
コンプライアンス	P21
社会的報告	
レポート1 信頼性の高い高速道路ネットワーク機能の強化	P23
レポート2 お客さまに感動していただけるサービスエリアへ	P25
お客さまとともに	P27
地域社会とともに	P35
国際社会との関わり	P41
国民(株主)の皆さまとともに	P43
取引先の皆さまとともに	P45
社員とともに	P46
環境報告	
環境方針	P51
環境活動	
地球温暖化の抑制	P52
資源の3Rの推進	P57
地域環境への配慮	P59
環境技術	P63
環境マネジメント	P65
環境会計	P67
ステークホルダーコミュニケーション	P69
CSR懇談会	P71
第三者からのコメント	P72

私たちNEXCO中日本グループは、高速道路事業（新東名高速道路や首都圏中央連絡自動車道などの新規ネットワークの早期完成、わが国の基幹をなす路線を24時間365日、安全を何よりも優先し、安心・快適な高速道路空間を提供するための管理・運営、大規模災害時の迅速な対応など）及び関連事業（お客さまに感動していただけるサービスエリアの創造や海外事業の展開など）を通じて、地域社会の発展と暮らしの向上、日本経済全体の活性化、そして世界の持続可能な成長に貢献します。

会社概要



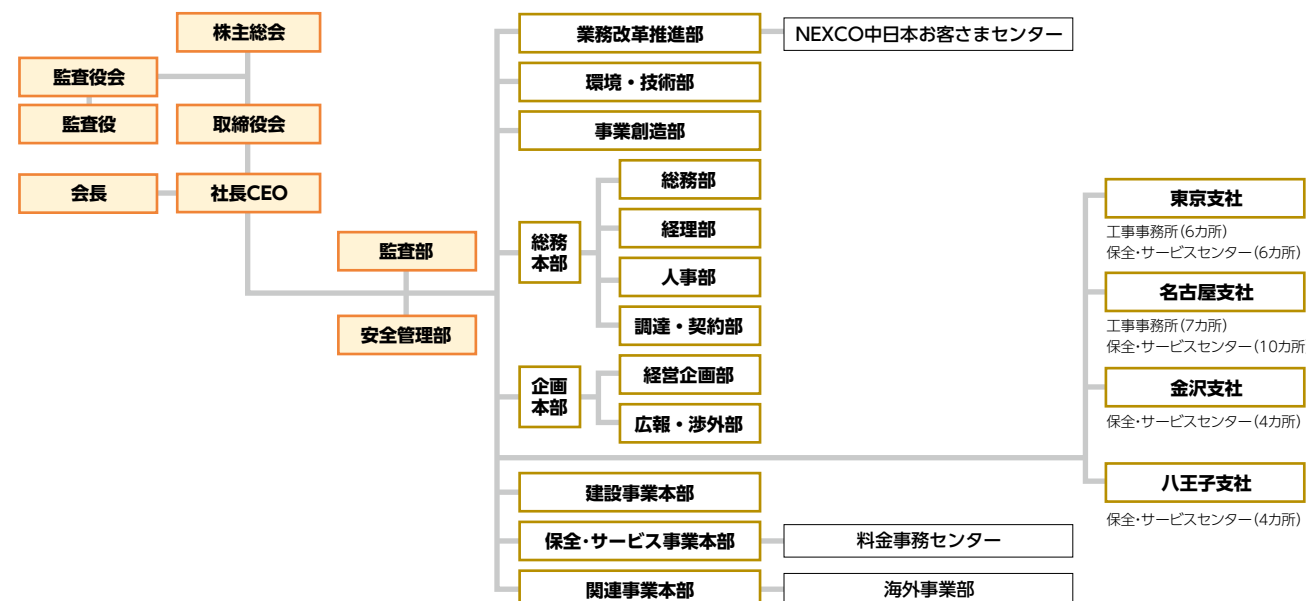
商 号：中日本高速道路株式会社
(Central Nippon Expressway Company Limited)
代 表 者：代表取締役社長CEO 金子 剛一
本 社 所 在 地：名古屋市中区錦2丁目18番19号
設 立 年 月 日：2005年10月1日
従 業 員 数：2,053名 [グループ全体 9,376名] 2013年3月31日現在
グ ル ー プ 会 社：21社 (持分法適用関連会社14社) 2013年3月31日現在
資 本 金：650億円
事 業 内 容：高速道路の建設事業、保全・サービス事業、サービスエリアその他の関連事業

事業状況

高速道路事業	営業延長	1,944km※1	2013年4月1日現在
	利用台数	186万台/日	2012年度実績
	営業収益	16,261億円	2012年度実績
	建設延長	327km※1	2013年4月1日現在
関 連 事 業	サービスエリア施設数	178カ所※2	2013年4月1日現在
	店舗売上高	1,804億円※3	2012年度実績
	関連事業営業収益	549億円	2012年度実績

※1 2013年4月14日の首都圏中央連絡自動車道の開通により、営業延長は1,949km、建設延長は321kmとなりました。端数処理の関係により、合計が合わない場合があります。
※2 サービスエリアの施設数は上下線をそれぞれ数えています。また、第三セクターが営業する施設11カ所及び無人の施設14カ所を含みます。このほかに、当社が土地・建物を保有しないサービスエリアが20カ所あります。
※3 店舗売上高は、第三セクターが営業する施設の売上高を含みます。

組織体制



グループ概要

連結子会社

21社

持分法適用関連会社

14社

サービスエリア

中日本エクスシス(株)
(株)エイチ・アール横浜
(株)グランセルセイフサービス
中日本ハイウェイ・アドバンス(株)

料金収受

中日本エクストール横浜(株)
中日本エクストール名古屋(株)

交通管理

中日本ハイウェイ・パトロール東京(株)
中日本ハイウェイ・パトロール名古屋(株)

保全点検

中日本ハイウェイ・エンジニアリング東京(株)
中日本ハイウェイ・エンジニアリング名古屋(株)
中日本施設管理(株)

維持修繕

中日本ハイウェイ・メンテナンス東名(株)
中日本ハイウェイ・メンテナンス中央(株)
中日本ハイウェイ・メンテナンス名古屋(株)
中日本ハイウェイ・メンテナンス北陸(株)
中日本ロード・メンテナンス東京(株)
中日本ロード・メンテナンス静岡(株)
中日本ロード・メンテナンス東海(株)

日本ロード・メンテナンス(株)
中日本ロード・メンテナンス中部(株)
(株)東京ハイウェイ
ティエシーメンテナンス(株)
(株)高速保全
NHS名古屋(株)
(株)アステック

車両管理

中日本高速オートサービス(株)

人材サービス

NEXCO中日本サービス(株)

製品販売・開発・コンサルティング

中日本高速技術マーケティング(株)

投資

(同) NEXCO中日本インベストメント

トラックターミナル

北陸高速道路ターミナル(株)

ICT

(株)NEXCOシステムズ

技術開発・調査・研究

(株)高速道路総合技術研究所

保険代理店

(株)NEXCO保険サービス

料金収受機械保守

ハイウェイ・トール・システム(株)

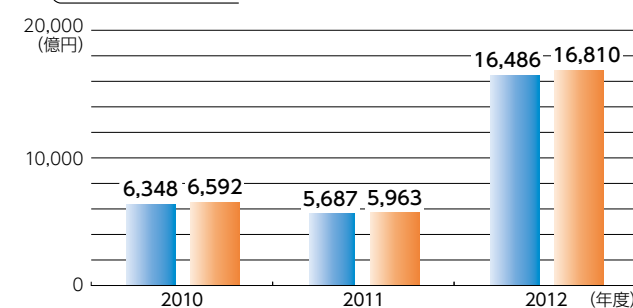
海外事業

日本高速道路インターナショナル(株)
(JEXWAY)

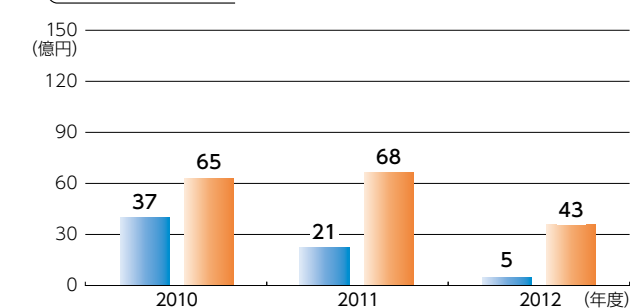
※2013年5月20日に(株)アステックが連結子会社となり、同年6月25日に中日本ロード・メンテナンス金沢(株)に商号を変更しました。
※2013年7月3日に中日本ロード・メンテナンス中部(株)が連結子会社となりました。

グループ業績

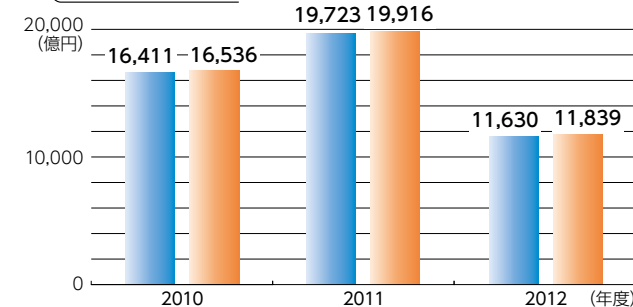
営業収益の推移



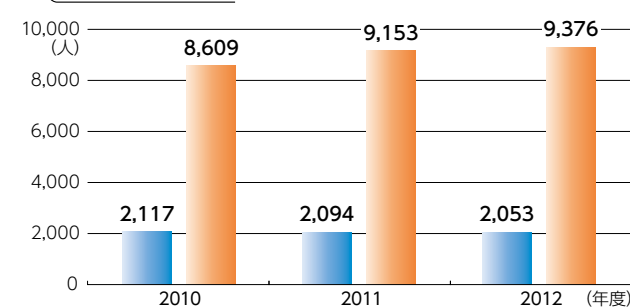
当期純利益の推移



総資産の推移



従業員の推移



※営業収益の大幅な増加は、新東名高速道路の開通に伴い道路資産完成高を計上したことによるものです。

安全を何よりも優先し 社会から信頼される会社となるために



昨年12月2日、当社が管理する中央自動車道笹子トンネル（上り線）における天井板落下事故により、9名もの尊い命が失われ、多くの方が被害に遭われました。お亡くなりになられた方々のご冥福を心からお祈りいたしますとともに、ご遺族の皆さまに対しまして、深くおわび申し上げます。また、事故によってお怪我をされた方や、ご迷惑をおかけした皆さまに心からおわび申し上げますとともに、事故による通行止めや渋滞によって、お客さまや地域の方々に多大なご迷惑をおかけしたことにつきましても、重ねておわび申し上げます。

安全性向上3カ年計画の策定

私たちは、被害に遭われた方々への真摯な対応や通行止め区間の全面復旧に努めるとともに、「二度とこのような事故を起こしてはならない」という深い反省と強い決意のもと、徹底した再発防止策に取り組むため、本年2月1日に、再発防止に向けた4つの取組み方針をまとめた「安全性向上に向けた取組み」を公表しました。

さらに、本年2月22日に社外の有識者からなる「安全性向上有識者委員会」を設置し、委員の皆さまから貴重なご意見をいただきながら、「安全性向上に向けた取組み」を具体化した「安全性向上3カ年計画」を策定し、同年7月26日に公表いたしました。

直ちに実行できることから取組みを進めており、中央自動車道恵那山トンネルや東名高速道路の都夫良野トンネル、日本坂トンネル、蒲原トンネルなどの天井板の撤去を完了しました。

安全を最優先とする経営理念への見直し

高速道路という重要な社会インフラを担う会社として、これまで安全・安心・快適な高速道路空間の提供を経営理念に掲げてまいりました。しかし、「安全」と「安心・快適」が並列した関係となっており、安全を最優先とする姿勢を明確に示すものとはなっていない

かったことから、この度、お客さまの安全が何よりも優先することを明らかにした経営理念へと見直しを行い、2015年に「安全を最優先とする企業文化を有し、社会から信頼される会社」をめざす方針へ改めました。

また、経営計画の目標達成に向けた具体的な指標であるKPI（重要業績評価指標：Key Performance Indicator）についても、安全に関する指標として4項目を新たに追加し、拡大成長に関する2項目を削除するなど、安全を最優先とする指標へと見直しを行いました。

3カ年計画の着実な実行

今回の事故により、私たちは高速道路の安全に対する信用を失ってしまいました。このことは、交通インフラを担う会社として存在意義を問われる問題であり、この信用や信頼を回復することが、今後3年間の最重要課題です。

一度失った信用と信頼を取り戻すことは容易なことではありません。2015年に、「安全を最優先とする企業文化を有し、社会から信頼される会社」となるよう、当社グループ社員の一人ひとりが安全に正面から向き合い自律的に考え行動し、当社グループ一体となって「安全性向上3カ年計画」を着実に実行してまいります。

信用と信頼の回復

お客さま、地域社会、国民の皆さまからの信用と信頼を取り戻すためには、「安全性向上3カ年計画」を確実に実行することはもとより、それにとどまらず抜本的な組織改革が必要だと考えています。

グループ会社も含めた組織や制度・仕組みのあるべき姿を再整理し、そのあるべき姿が実現できる組織となるよう、現場組織である保全・サービスセンターの人員増や各組織の権限と責任の明確化など、抜本的な組織改革を行うべく、現在検討を進めています。

あわせて、こうした組織改革を通して、一昨年明らかとなった不祥事を踏まえた再発防止策を徹底するとともに、更なるコーポレートガバナンスの強化やコンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。今年度からは、コンプライアンスに関するKPIを新たに2項目追加し、検証と改善を繰り返しながら積極的かつ効果的に取組みを進めてまいります。

本業を通じたCSRの実践

私たちは、2008年7月に国連グローバル・コンパクトへの参加を表明し、人権、労働基準、環境、腐敗防止の10原則の遵守に努めています。さらに、社会的責任に関する国際規格である「ISO26000」についてもCSR推進の手引とし、ステークホルダーの皆さまとの対話を重ねながら、当社グループだけでなくサプライチェーンを構成するお取引先さまとも協働し、CSRを実践しています。

CSRは経営と一体のものと考えており、高速道路という重要な社会インフラを担う当社グループにとっては、CSRは本業そのものであり、本業を通じてCSRを実践するという経営姿勢に立っています。

このCSR報告書は、経営計画や安全性向上に向けた私たちの日々の取組み状況をご紹介しますものです。

様々な取組みについて計画の具体的な内容を明らかにした上で、KPIや他の指標などにより、着実に計画を進めている私たちの姿を様々な形で皆さまにお伝えしていきたいと思ひます。

是非ご一読いただき、忌憚のないご意見を頂戴できれば幸いです。

2013年10月

中日本高速道路株式会社
代表取締役社長CEO

金子剛一

経営理念

私たちの役割

私たちは、安全を何よりも優先し、安心・快適な高速道路空間を提供することにより、地域社会の発展と暮らしの向上、日本経済全体の活性化、そして世界の持続可能な成長に貢献します。

私たちの基本姿勢

私たちは、「より良い会社でより強い会社」をめざし、「6つの基本姿勢」を掲げて、私たちの役割を果たします。

- ① お客さまを第一にする
- ② 社会の信頼を獲得する
- ③ 革新的であり続ける
- ④ 環境を重視する
- ⑤ 現場に立って考え行動する
- ⑥ チームワークを大切にする

経営方針

2013年度から2017年度までの5カ年の経営基本方針

『安全を最優先し、安心・快適を提供する世界一の高速道路会社をめざして』

- ～ 安全性向上の不断の取り組み
- ～ すべてのステークホルダーの皆さまに感動と満足を
- ～ 飛躍へのたゆまぬ挑戦

2013年度の経営方針

安全性向上3カ年計画の着実な実行

- ～ 安全を最優先とする企業文化の構築
- ～ 信用・信頼の早期回復

K P I（重要業績評価指標）

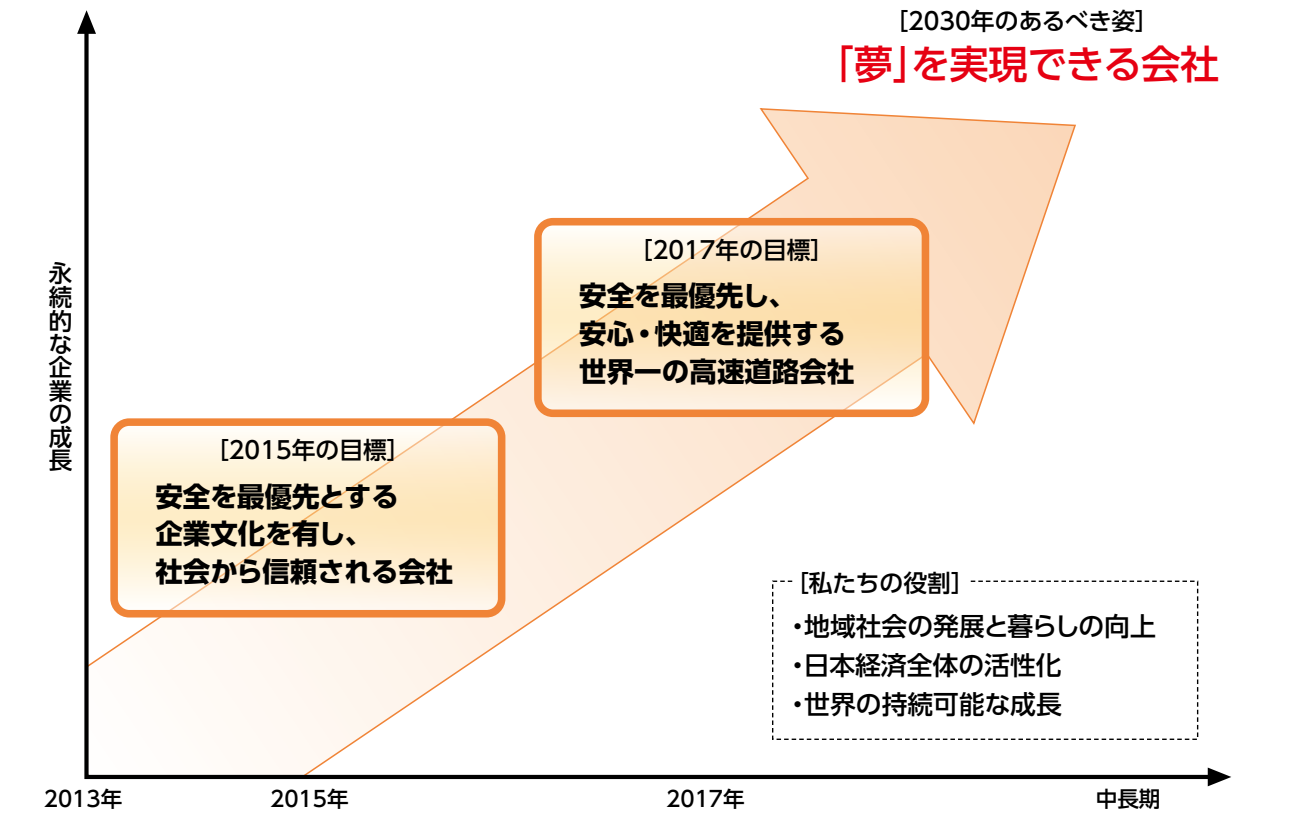
NEXCO中日本グループは、2017年度に「安全を最優先し、安心・快適を提供する世界一の高速道路会社」を実現し、更には自立した「夢を実現できる会社」をめざします。そのために、グループの現在の姿を示す指標としてKPI(重要業績評価指標:Key Performance Indicator)を設定して施策の達成状況を把握し、効果的に事業を進めることで皆さまの期待に応えていきます。

カテゴリ		測定指標		単位	2012年度 目標	2012年度 実績	2013年度 目標	2012年度の主な事業活動	2013年度以降の方針	掲載ページ	ISO26000中核主題	国連グローバル・コンパクト
お客さま	安全	死亡事故率		人/ 10億台・km	1.5	2.3 ■	1.4	・事故多発箇所の対策や交通安全啓発活動の実施 ・二輪車安全運転パンフレットの作成・配布や交通安全セミナーなどの啓発活動の実施 ・ISO39001（道路交通安全マネジメント）の導入検討 ・車外放出や自動二輪車など多くの死亡事故が発生したことから目標の達成には至らず	・事故多発地点や重大事故発生地点の状況調査を行い効果的な対策を実施 ・関係機関と協働した交通安全の啓発活動や指導 ・逆走事象の自動検知による重大事故対策 ・ISO39001の認証取得と継続的な運用	P29	消費者課題	人権 原則1、2
		橋梁補修数（※1）	①	橋	——	43	36	・「百年道路」計画の実行 ・「高速道路資産の長期保全及び更新のあり方に関する技術検討委員会」の設置 ・2012年度は67の橋梁の補修を実施	・「安全性向上3カ年計画」の着実な実行 ・「百年道路」計画の着実な実行 ・橋梁床版取替え、特殊橋梁耐震補強などの補修の実施	P15～18 P32	消費者課題	人権 原則1、2
			②		——	24	45					
		道路上の重量構造物に対する安全対策進捗率（※1）		%	——	——	22	（2013年度からの新規施策）	・「安全性向上3カ年計画」の着実な実行 ・門型標識柱、料金所PC上屋などの撤去 ・トンネル内接着系アンカーボルト使用の大型標識などの移設 ・ジェットファン、撤去できない標識、情報板などの二重の安全対策の実施	P15～18	消費者課題	人権 原則1、2
	社員の安全意識度（※1）		——	——	——	2013年度に設定	・経営陣から安全最優先のメッセージの発信 ・社長CEO直轄組織として安全管理部を設置	・「安全性向上3カ年計画」の着実な実行 ・2013年度に具体的な目標値を設定 ・安全掲示板を設置し、社内外の安全に関する情報を広く収集	P15～18	消費者課題	人権 原則1、2	
	安心	お客さまの安心感（※1） 当社の道路は安全で、安心して運転できると感じるお客さまの割合		%	——	69.7	71.2	・緊急点検の実施 ・2013年2月1日に「安全性向上に向けた取組み」を公表 ・「安全性向上有識者委員会」の設置	・「安全性向上3カ年計画」の着実な実行	P15～18	消費者課題	人権 原則1、2
		通行止め時間（※1）		時間	1,633	3,370 ■	2,730	・災害に強い高速道路づくり（道路管制システムの機能強化） ・事故多発箇所の対策や交通安全啓発活動の実施 ・災害発生時の迅速な応急復旧工事や冬季の雪氷対策の実施 ・中央自動車道世子トンネル（上り線）天井板落下事故に伴う通行止めのため、目標の達成に至らず	・地震や津波による被害想定を見直し、業務継続計画（BCP）を更新して、防災体制を更なる強化を図る ・関係機関との相互応援協力体制の強化、迅速な救援・復旧の実施 ・事故多発箇所の対策や交通安全啓発活動の実施 ・最新の雨量データに基づく降雨通行止め基準の見直し	P29 P35～36	消費者課題 コミュニティへの参画及び コミュニティの発展	環境 原則8
事故・災害・雪によるもの		——	2,747		929							
	事故・工事・災害・雪によるもの			1,192	3,013 ■	——						

コーポレート・スローガン

『道を通じて感動を 人へ、世界へ』

私たちはお客さまに私たちのサービスを通じて、感動を得ていただけるように常に努めていきます。
この感動を、より幅広くさまざまな人へ、さまざまな国へ広げていきます。そして未来につないでいきます。



カテゴリ		測定指標	単位	2012年度 目標	2012年度 実績	2013年度 目標	2012年度の主な事業活動	2013年度以降の方針	掲載ページ	ISO26000中核主題	国連グローバル・コンパクト
お客さま	快適・感動	渋滞量(※1)	千km・時間	135.3	141.7 	153.5	・新東名高速道路開通によるダブルネットワークの形成 ・東名阪自動車道四日市地区での暫定3車線運用開始 ・東名高速道路宇利地区に速度感覚コントロールシステム(ベクション)を設置	・東名高速道路路海老名地区・大和地区での付加車線事業 ・中央自動車道小仏地区での速度感覚コントロールシステム(ベクション)設置 ・東海北陸自動車道(白鳥～飛騨清見)の4車線化	P23～24 P30	消費者課題	環境 原則8
		交通集中・事故等に起因するもの		——	123.0	120.8					
		CS調査値(※1) 高速道路事業とサービスエリア事業のお客さま満足度の平均値	点	66.7	61.9 	64.3	・ISO10002(苦情対応マネジメントシステム)の自己適合宣言 ・「コミュニケーション・プラザ川崎」「コミュニケーション・プラザ富士」の開設 ・サービスエリアのスタッフ一人ひとりを対象にCS講習会や接客研修を実施 ・グループ全体のCS推進会議を発足し、CS向上を阻害している原因と今後の対応方針を検討し、提言を実施	・「CS行動指針」の策定・浸透や感動大賞の表彰による「お客さま第一」の徹底 ・ISO10002に基づき、お客さま第一の姿勢で対応のプロセスを適切に管理 ・「安全性向上3カ年計画」の着実な実行 ・東京支社において、社員のCSマインド醸成に向けた取組みを試行	P25～32	消費者課題	人権 原則1、2 環境 原則9
		感動指数(※1)	点	40.7	37.7 	39.6	・グループ合同のCS推進会議を発足し、CS向上を阻害している原因と今後の対応方針を検討し、提言を実施 ・他企業(CS優良企業)の取組み内容について情報を発信 ・新東名高速道路の開通にあわせて「INEOPASA」を新規オープン	・「CS行動指針」の策定・浸透や感動大賞の表彰による「お客さま第一」の徹底 ・東京支社において、社員のCSマインド醸成に向けた取組みを試行 ・個性豊かで魅力的なサービスエリアや新たな価値を創造する売り場づくりと商品開発	P25～32	消費者課題	人権 原則1、2 環境 原則9
社会的責任	コンプライアンス	コンプライアンスに関するeラーニング受講率(※1)	%	——	96	100	・「コンプライアンス意識向上に向けた行動計画」の策定。 ・同行動計画に基づき、グループ社員へのコンプライアンスカードの配付、コンプライアンスに関する理解度チェックテスト、コンプライアンス・タイムを実施	・「コンプライアンス意識向上に向けた行動計画」に基づき、eラーニング、コンプライアンスに関する理解度チェックテスト、コンプライアンス・タイム、社員の家族向けリーフレットの配付を実施	P21	組織統治	腐敗防止 原則10
		コンプライアンス意識浸透度(※1)	%	——	89	93					
	環境	CO2排出量(※2) オフィス活動によるもの	t-CO ₂	9,557	9,234 	9,142	・ISO14001(環境マネジメントシステム)の運用を通じた省エネへの取組みを実施 ・空調等機器更新によるCO ₂ 排出量の抑制	・ISO14001の運用を通じた更なる省エネへの取組みを実施 ・空調等機器更新によるCO ₂ 排出量の抑制	P52 P55	環境	環境 原則7、8、9
		CO2排出量(路線延長1kmあたり)(※3) 保全・サービス事業、関連事業、お客さま車両の走行によるもの	t-CO ₂ /km	5,275	4,957 	4,744	・高速道路ネットワークの整備(新東名高速道路、首都圏中央連絡自動車道)や、「エコエリア」など省エネルギーの取組みによるCO ₂ 排出量の抑制	・高速道路ネットワークの早期整備や付加車線事業などの渋滞対策の推進	P52～56	環境	環境 原則7、8、9
	地域連携	社会貢献活動件数	件	820	1,980 	880	・富山県と三重県にて農村活性化の取組みを開始 ・障がい者団体と連携した就労支援や地域と連携した景観向上活動などを実施 ・発展途上国への専門家派遣など国際貢献の実施	・社員のCSR意識の向上やボランティア精神の醸成に努め、地域やNPOと連携しCSR活動領域を拡大 ・海外の道路事業者との交流を深め、国際的な活動の積極的な実施	P39～42	コミュニティへの参画及び コミュニティの発展	人権 原則1、2 環境 原則8
拡大成長・技術	関連事業 新規事業	サービスエリア店舗総売上高	億円	1,690	1,690 	1,750	・新東名高速道路の開通にあわせて「INEOPASA」を新規オープン ・8カ所のサービスエリアやパーキングエリアをリニューアルオープン ・地場産品等の品揃えやCS向上に向けた各種取組みの強化 ・「ぶらっとパーク」の整備や地元企業とタイアップしたイベントの開催	・多様なニーズにお応えするため、個性豊かで魅力的なサービスエリアの展開 ・「お招き」と「おもてなし」の心でのお客さま応対(感動接客の実現) ・本物志向の品ぞろえや地場産品を充実し、商品力とサービスレベルを向上 ・「ぶらっとパーク」での移動販売や地産地消・地域交流の推進 ・NEXCO中日本が持つ強い地域ネットワークを活かした「オンラインモール」商品の充実化	P25～26 P33 P37	消費者課題 コミュニティへの参画及び コミュニティの発展	——
		新事業プロジェクト件数	件	4	3 	7	・サービスエリア商業施設の広告媒体を整備し、法人営業を開始 ・自治体・企業の技術者育成を目的とする技術研修サービスを開始 ・保有不動産を活用した不動産開発事業を開始	・インフラの安全性を高めるサービスメニューの充実 ・広告関連事業の拡大 ・地域社会の活性化と価値向上につながる事業の創造 ・地域の集客拠点となる商業施設等を高速道路に周辺で開発 →遠方から地元へ誘客ができるスポーツイベントを企画	P34	消費者課題 コミュニティへの参画及び コミュニティの発展	——
	海外事業	海外事業プロジェクト件数	件	2	0 	2	・ベトナムでのコンサルティング業務を2件受注し、前年度からの継続をあわせて7件を実施 ・ベトナムで有料道路事業を実施すべく、国内外の関係機関と協議を実施	・アジア諸国の現地技術者の能力向上に貢献できる案件を中心にコンサルティング業務を展開 ・ベトナムをはじめとして、アジア・欧米を中心に有料道路事業を幅広く展開	P41～42	消費者課題 コミュニティへの参画及び コミュニティの発展	——
	技術開発	パテント出願件数	件	16	17 	17	・コンクリートの微細なひび割れを感知できるセンサーを開発 ・劣化したガードレール支柱を撤去せずに補修できる方法を開発 ・水漏れのない橋梁ジョイント構造を開発	・引き続き、研究開発を推進	P31 P63～64	消費者課題 環境	環境 原則9
組織・人材	モチベーション	ES調査値(働きがい)	点	3.54	3.53 	3.58	・社員の適性や専門性を反映した人材配置 ・女性や障がい者、高齢者などがいきいきと働ける職場環境づくりの推進 ・ワークライフバランスの推進 ・社員の提案が改善に繋がるイノベーション・ポスト制度のグループ会社への浸透促進	・社員の適性や専門性を反映した人材配置 ・女性や障がい者がいきいきと働ける職場環境づくりの推進 ・再雇用制度を継続し、社員の長期雇用を維持 ・点検・補修業務の「見える化」を行い、携わる社員の達成感を醸成 ・より相互の信頼を高め良好な人間関係を築くためのコミュニケーションの促進	P46～47	人権 労働慣行	人権 原則1、2 労働慣行 3、4、5、6
		経営職登用年齢(最年少)(※4)	歳	42	42 	42	・OJT、Off-JT、自己啓発の支援を体系的に実施し、計画的に人材を育成 ・キャリア開発研修を実施し、社員がめざすべきキャリアの実現を支援	・社員が主体的なキャリア形成に挑戦できるよう、人事制度を見直す ・安全を最優先にし、自ら考えリーダーシップを発揮できる社員を計画的に育成	P47	人権 労働慣行	人権 原則1、2 労働慣行 3、4、5、6
	イノベーション	イノベーションからの事業化件数	件	3	2 	4	・観光誘客パンフレット「北陸道楽ガイドブック」への有料広告の掲載 ・フォトコンテストの写真を用いた給はがきの販売 ・企画提案制度(C-ING)の導入 ・世子トンネルの事故を受け、企画提案制度(C-ING)の一部活動を休止	・イノベーション・ポストへ提案のあったアイデアの具現化を図る取組みを促進 ・企画提案制度(C-ING)の取組み促進	P48	人権 労働慣行	人権 原則1、2 労働慣行 3、4、5、6
		イノベーションポスト提案件数	件	3,000	3,732 	5,000	・グループ会社への説明会開催など制度浸透の取組みにより、2012年度は目標を大きく上回る3,732件の提案	・安全性向上に向けた現場の意見を本社へ届けるツールとしてもイノベーション・ポストを活用 ・提案のあったアイデアの具現化を図る取組みを促進	P48	人権 労働慣行	人権 原則1、2 労働慣行 3、4、5、6
	ダイバーシティ	女性管理職数(※4)	人[累計]	5	6 	7	・女性社員の積極的な採用や女性社員の活躍を支援する取組みを実施 ・ワークライフバランスの推進	・ダイバーシティ・マネジメントを推進し、社員一人ひとりの価値観や人生観を尊重しながら組織を活性化 ・ワークライフバランスを推進し、社員一人ひとりが多様で柔軟な働き方を実現できる環境づくりに取り組む	P46～47	人権 労働慣行	人権 原則1、2 労働慣行 3、4、5、6
生産性	生産性	建設コスト削減累計額	億円[累計]	185	256 	290	・コストオンによる費用の縮減 ・高規格材料の採用による費用の縮減 ・効率的な土運搬を行うことによる費用の縮減	・新技術、新工法の採用や設計段階の道路構造の見直しにより、積極的にコスト削減を図る	P44	消費者課題 公正な事業慣行	環境 原則9
		サービスエリア事業売上高営業利益率(※1)	%	——	13	13	・新東名高速道路の開通にあわせて「INEOPASA」を新規オープン ・8カ所のサービスエリアやパーキングエリアをリニューアルオープン ・地場産品等の品揃えやCS向上に向けた各種取組みの強化 ・「ぶらっとパーク」の整備や地元企業とタイアップしたイベントの開催	・多様なニーズにお応えするため、個性豊かで魅力的なサービスエリアの展開 ・「お招き」と「おもてなし」の心でのお客さま応対(感動接客の実現) ・本物志向の品ぞろえや地場産品を充実し、商品力とサービスレベルを向上 ・「ぶらっとパーク」での移動販売や地産地消・地域交流の推進 ・NEXCO中日本が持つ強い地域ネットワークを活かした「オンラインモール」商品の充実化	P25～26 P33 P37	消費者課題 コミュニティへの参画及び コミュニティの発展	——
		3社連結		16	16 	——					
		従業員1人当たりサービスエリア事業売上高サービスエリア事業営業収益／サービスエリア事業従事社員	百万円/人	108	109 	110	・新東名高速道路の開通にあわせて「INEOPASA」を新規オープン ・8カ所のサービスエリアやパーキングエリアをリニューアルオープン ・地場産品等の品揃えやCS向上に向けた各種取組みの強化 ・「ぶらっとパーク」の整備や地元企業とタイアップしたイベントの開催	・多様なニーズにお応えするため、個性豊かで魅力的なサービスエリアの展開 ・「お招き」と「おもてなし」の心でのお客さま応対(感動接客の実現) ・本物志向の品ぞろえや地場産品を充実し、商品力とサービスレベルを向上 ・「ぶらっとパーク」での移動販売や地産地消・地域交流の推進 ・NEXCO中日本が持つ強い地域ネットワークを活かした「オンラインモール」商品の充実化	P25～26 P33 P37	消費者課題 コミュニティへの参画及び コミュニティの発展	——

※1 測定指標の追加・見直し／安全を何よりも優先し、安心・快適な高速道路空間を提供するための取組みの達成状況を把握するため、2013年度から次の項目について測定指標を追加・見直します。
橋梁補修数、道路上の重量構造物に対する安全対策進捗率、社員の安全意識度、お客さまの安心感：安全に関する計測指標として新たに追加します。
橋梁補修数のうち、①は変状が発生しており早期に補修を行う橋梁の数、②は軽微な変状が進行する前に計画的に補修を行う橋梁の数です。
道路上の重量構造物に対する安全対策進捗率は、これまでの点検により安全性が確認されているトンネル天井板やジェットファンなどの道路上の重量構造物について、より一層の安全性向上を図るため実施する、撤去・移設や二重の安全対策の進捗状況を測定する指標です。
通行止め時間：測定の対象を、事故・工事・災害・雪による通行止め時間から、事故・災害・雪による通行止め時間に変更します。あわせて、見直し後の通行止め時間の総計を示します。
渋滞量：測定の対象を、全ての渋滞から、交通集中・事故等に起因するものに変更します。あわせて、見直し後の渋滞量の総計を示します。
CS調査値、感動指数：「安全性向上3カ年計画」の実行に必要となる通行止めの実施などを考慮し目標値を変更します。

コンプライアンスに関するeラーニング受講率、コンプライアンス意識浸透度：コンプライアンスに関する計測指標として新たに追加します。コンプライアンスに関するeラーニング受講率の2012年度実績は2011年度実績を記載しています。
サービスエリア事業売上高営業利益率：2012年度目標は、中日本エクスプレス㈱、中日本ハイウェイ・アドバンス㈱を対象としましたが、2013年度以降は更に(株)エイチ・アール横浜、(株)グランセルセイワサービスを含めた数値です。
※2 環境省が2012年度に公表した排出係数で算出しています。経営計画2012公表時の目標値「7,464(t-CO₂)」は2011年度に公表された排出係数で算出したもので、2012年度に公表された排出係数で算出すると「9,557(t-CO₂)」になります。
※3 高速道路ネットワークが整備されることなどによる一般道から高速道路への交通の転換も考慮しています。
※4 NEXCO中日本(グループ会社を除く)の数値を示しています。
※総労働時間については、安全性向上施策の実施状況や組織の抜本的な改革計画の検討状況を反映して改めて目標値を設定します。

【凡例】2012年度の達成状況
■ 目標達成 ■ 10%未満の未達
■ 10%以上の未達

本業を通じて的確に社会の期待に対応することが私たちのCSR活動です。

NEXCO中日本グループは、経営理念を実践し、私たちの役割を果たすことによって、持続可能な社会づくりに貢献します。ISO26000などの国際規格を参考に、企業価値を維持するための基本的CSR活動とあわせて、自社の経営資源や強みを活かした『NEXCO中日本ならではの』CSR活動として、「安全の最優先、安心・快適の推進、感動の提供」「地域連携の強化、地域社会・経済への貢献」「環境・持続可能社会への貢献」の3つの重点領域に積極的に取り組んでいます。

本業を通じたCSRの実践

各活動の目標設定とKPI管理の徹底

『NEXCO中日本ならではの』 のCSR活動

安全の最優先、安心・快適の推進、感動の提供

地域連携の強化、地域社会・経済への貢献

環境・持続可能社会への貢献

基本的CSR活動

関係法令遵守だけでなく、
国際行動規範・社会的要請への適切な対応

お客さま

環境

地域社会

国際社会

国民(株主)
の皆さま

取引先の
皆さま

社員

NEXCO中日本グループは、グローバル社会において、持続可能な社会に貢献するとともに、他企業や他機関とCSRの価値観を共有し、連携を図っていくことが重要であると考えています。

当社は、2008年7月に国連グローバル・コンパクトの10原則に賛同・署名し、グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク(GC-JN)に参加しています。また、2010年11月に発表されたISO26000の視点を取り入れ、CSR活動の課題や重点施策を抽出し、各施策の達成状況をKPIによって把握し、PDCAサイクルを回しながら、CSR活動を推進しています。

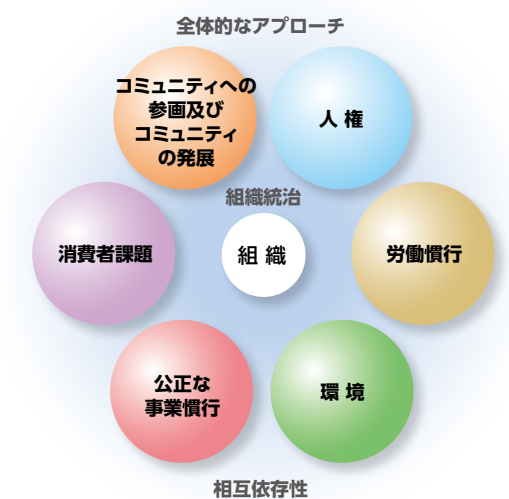
(P.7～P.10に当社グループの事業活動と国連グローバル・コンパクトの10原則及びISO26000の7つの中核主題との関連を示しています。)

ISO26000の7つの中核主題

ISO26000は、組織の社会的責任に関する国際規格で、認証を前提としないガイダンス規格です。90を超える国及び40を超える地域機関のエキスパートが関与する、マルチステークホルダーアプローチという手法により、5年余りの年月をかけて発行されました。

ISO26000では、組織が取り組むべき社会的責任の7つの中核主題を示しています。

【社会的責任の7つの中核主題】



[出典]「ISO26000:2010 社会的責任に関する手引」(日本規格協会)

国連グローバル・コンパクトの10原則

国連グローバル・コンパクト(UNGC)はアナン国連事務総長(当時)の提唱により2000年に創設され、現在では約140カ国から10,000以上の企業・団体等が参加しています。UNGCは、企業が影響力の及ぶ範囲で、人権、労働基準、環境、腐敗防止の4分野で遵守すべき10原則を示しています。

【国連グローバル・コンパクト(UNGC)の10原則】

人 権	原則 1	企業は、国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重すべきである
	原則 2	企業は、自らの人権侵害に加担しないよう確保すべきである
労働基準	原則 3	企業は、組合結成の自由と団体交渉の権利の実効的な承認を支持すべきである
	原則 4	企業は、あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持すべきである
	原則 5	企業は、児童労働の実効的な廃止を支持すべきである
	原則 6	企業は、雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである
環 境	原則 7	企業は、環境上の課題に対する予防原則的アプローチを支持すべきである
	原則 8	企業は、環境に関するより大きな責任を率先して引き受けるべきである
	原則 9	企業は、環境に優しい技術の開発と普及を奨励すべきである
腐敗防止	原則10	企業は、強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗の防止に取り組むべきである

● グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク(GC-JN)での取り組み

当社はGC-JNにおいて、CSR報告書研究分科会、サプライチェーン分科会に加入しており、特にCSR報告書研究分科会の幹事会社として分科会加入企業の方々とともに相互のCSR感度の向上に努め、GC-JN参加企業全体のCSR報告書の向上に向けた取り組みを行っています。



CSR報告書研究分科会

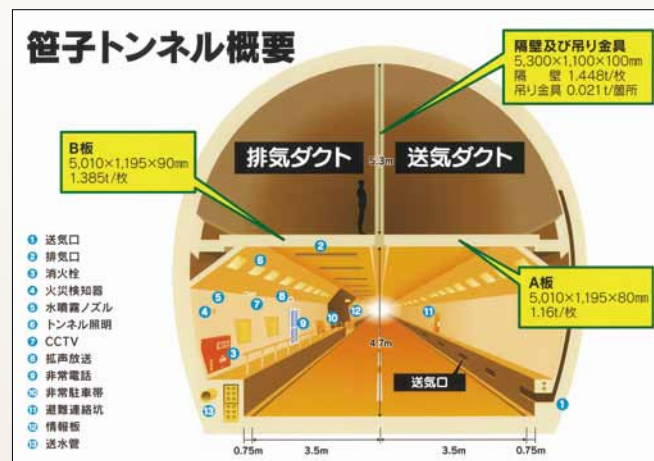
安全性向上の取り組み

私たちは、
安全性向上3カ年計画を着実に実行します。

2012年12月2日に発生した中央自動車道笹子トンネル(上り線)における天井板落下事故を社員一人ひとりが深く胸に刻み込み、「二度とこのような事故を起こしてはならない」という深い反省と強い決意のもと、被害に遭われた方へ真摯に対応するとともに、2013年7月26日に公表した「安全性向上3カ年計画」を着実に実行し、グループを挙げて再発防止と安全性向上に取り組んでまいります。

事故の概要

- 【発生日時】 2012年12月2日 日曜日 午前8時03分
 【場 所】 中央自動車道(上り線) 笹子トンネル内
 (延長4.7km、大月JCT～勝沼IC間)
 【事故内容】 笹子トンネル(上り線)の東京側坑口から約1.6km付近で、トンネル換気ダクト用に設置されている天井板が、138mにわたり落下し、9名もの尊い命が失われ多くの方々が被害に遭われました。



【事故発生以降の主な経緯】

- | | |
|--|--|
| <p>2012年</p> <ul style="list-style-type: none"> 12月 2日 午前8時03分 天井板落下事故発生 12月 3日 被害に遭われたお客さまの専用ダイヤルを開設 12月 9日 笹子トンネル(下り線)の天井板撤去工事を開始 12月14日 笹子トンネル天井板落下事故被害者ご相談室を設置 12月29日 午後1時 笹子トンネル(下り線)を用いた対面通行で開通 | <p>2013年</p> <ul style="list-style-type: none"> 1月 1日 午前0時より、中央自動車道・富士吉田線(大月IC～河口湖IC 間)を無料措置(～2月11日終了) 1月11日 笹子トンネル(上り線)の天井板撤去工事を開始 2月 1日 「安全性向上に向けた取り組み」公表 2月 8日 午後4時 上り線開通により全面復旧 2月22日 「安全性向上有識者委員会」設置 6月18日 「トンネル天井板の落下事故に関する調査・検討委員会報告書」公表(国土交通省) 7月26日 「安全性向上3カ年計画」公表 |
|--|--|

事故後の対応

事故発生直後から非常体制をとり、警察・消防と連携して救助活動や被害の拡大防止にあたるとともに、2012年12月3日の国土交通大臣からの指示を受け、被害に遭われた方への真摯な対応、事故の原因究明への協力と再発防止策の徹底、早期の復旧の3点に取り組んでまいりました。

具体的には、同年12月14日に「笹子トンネル天井板落下事故被害者ご相談室」を設置し、専任社員による対応を行うとともに、国土交通省が設置した「トンネル天井板の落下事故に関する調査・検討委員会」や捜査機関の捜査等への全面的な協力を行ってまいりました。

また、事故により通行止めとなった区間の復旧については、同年12月29日に下り線を用いた対面通行による開通後、2013年2月8日に全面復旧を完了いたしました。

一方で、「二度とこのような事故を起こしてはならない」という深い反省と強い決意のもと、安全に関する問題点の検証と再発防止に向けた取り組み方針の検討を重ね、「安全性向上に向けた取り組み」を取りまとめ、2013年2月1日に国土交通大臣へ報告し、公表いたしました。

その後、この「安全性向上に向けた取り組み」を具体化した再発防止策である「安全性向上3カ年計画」の策定に取りかかりました。当該計画をより実効性あるものとすべく、その策定や取り組みの進捗状況、成果の検証等についてご意見をいただく場として、社外の有識者からなる「安全性向上有識者委員会」を同年2月22日に設置し、委員の方々からご意見をいただきながら、「安全性向上3カ年計画」を策定し、同年7月26日に公表いたしました。

トンネル天井板の落下事故に関する調査・検討委員会

笹子トンネルで発生した天井板の落下事故を受けて、落下の発生原因の把握や、事故の再発防止策等について専門の見地から検討することを目的として、国土交通省により「トンネル天井板の落下事故に関する調査・検討委員会(以下、委員会という。)」が設置され、弊社は、必要な資料提供や説明など、委員会の運営に全面的な協力を行ってまいりました。

2013年6月18日には、委員会の報告書が公表され、事故発生要因の整理、再発防止策、道路構造物の今後の設計、施工、維持管理等のあり方等について示されました。

●報告書の概要

●事故発生要因の整理

事故発生要因としては、設計、材料・製品、施工及び点検方法・点検実施体制に関わる要因が複数作用し、累積された結果、致命的な事故に至ったと考えられると報告されています。

●再発防止策

「接着系ボルトにより天井板を吊す構造」の既設トンネル、接着系ボルトによる吊り構造で固定された既設重量構造物、今後の接着系ボルトの使用について再発防止策が報告されています。

●道路構造物の今後の設計、施工、維持管理等のあり方について

今回の事故を教訓とし、国民が安全に安心して利用できる道路を提供するため、設計、施工、維持管理の各段階において、今後重視すべき視点について、まとめられています。

 **トンネル天井板の落下事故に関する調査・検討委員会報告書**
<http://www.mlit.go.jp/road/ir/ir-council/tunnel/index.html>

これらの報告書の内容についても、「安全性向上3カ年計画」の具体的な取り組みに反映し、再発防止と安全性向上に取り組んでまいります。(詳しくは、安全性向上3カ年計画別冊資料をご参照ください。)

安全性向上3カ年計画の策定

「安全性向上3カ年計画」は、当社が2013年2月1日に公表した「安全性向上に向けた取組み」を具体化したものです。

計画の策定にあたっては、社外の有識者からなる「安全性向上有識者委員会(委員長:宮川豊章 京都大学大学院工学研究科教授)」を設置し、企業文化、業務プロセス、安全管理体制、人材育成など、多方面からご助言をいただきました。同委員会には、今後も、取組みの進捗状況について報告を継続し、計画が実効性の高いものとなるようご意見をいただきます。

並行して、国土交通省が設置した「トンネル天井板の落下事故に関する調査・検討委員会」において事故原因の把握と再発防止について、同じく「社会資本整備審議会道路分科会道路メンテナンス技術小委員会」において道路の点検・維持管理のあり方について、また、東日本高速道路株式会社、西日本高速道路株式会社及び当社が設置した「高速道路資産の長期保全及び更新のあり方に関する技術検討委員会」において高速道路の大規模な更新及び修繕について、それぞれ検討が進められました。これらの委員会の報告を、当社の取組みに適切に反映してまいります。



宮川委員長から金子社長に「意見とりまとめ」を手交

安全性向上に向けた取組み

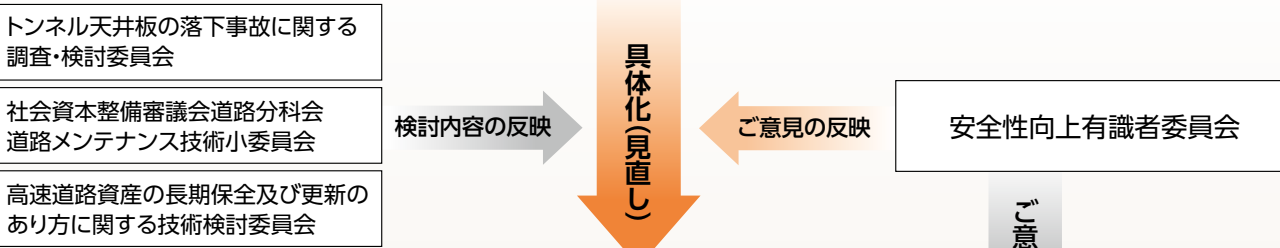
(2013年2月1日公表)

■企業文化の再構築

■安全管理体制の確立

■構造物の経年劣化に対応した業務プロセスの見直し

■体系化された安全教育を含む人材育成



安全性向上3カ年計画

(2013年7月26日公表)

【行動指針】

安全性向上3カ年計画実行にあたっての姿勢

【取組施策】

安全を最優先とする企業文化の構築
◆安全への意識改革
◆安全に対するグループ内の連携・コミュニケーションの強化
構造物の経年劣化や潜在的リスクに対応した業務プロセスの見直し
◆PDCAサイクルの再構築
◆構造物の経年劣化や潜在的リスクに対応した要領・マニュアルの見直し
◆点検・補修技術の承継・高度化
安全管理体制の確立
◆社内の安全管理体制の強化
◆「安全性向上有識者委員会」への報告と検証
体系化された安全教育を含む人材育成
◆安全管理に関する技術力の向上
◆自ら考え安全を優先する人材の育成
◆社員のモチベーションの向上
安全性向上に向けた事業計画
◆顕在化した損傷などに対して集中的に実施する施策
◆潜在的リスクへの対応を含め安全を長期的に確保していくための施策
◆サービスエリアの商業施設の安全を確保するための施策

【取組効果】

安全最優先の意識の顕在化
安全を最優先した業務プロセスの実現
安全管理体制の継続的な改善
安全を支える人材育成の強化
安全の長期的な確保

【2015年の目標】

安全を最優先とする企業文化を有し、社会から信頼される会社

安全性向上3カ年計画の推進

私たちNEXCO中日本グループは、「二度とこのような事故を起こしてはならない」という深い反省と強い決意のもと、再発防止に向けて、事故後直ちにに取り組んでいる施策も含め、以下の5項目からなる「安全性向上3カ年計画」を取りまとめました。

- 安全を最優先とする企業文化の構築
- 構造物の経年劣化や潜在的リスクに対応した業務プロセスの見直し
- 安全管理体制の確立
- 体系化された安全教育を含む人材育成
- 安全性向上に向けた事業計画

「安全性向上3カ年計画」
<http://www.c-nexco.co.jp/sasago/plan.html>

安全性向上3カ年計画の到達目標

「安全性向上3カ年計画」の実行を通じて、当社グループが目指す2015年の目標を「安全を最優先とする企業文化を有し、社会から信頼される会社」とし、5つの到達目標を定めました。

2015年の目標

安全を最優先とする企業文化を有し、社会から信頼される会社

到達目標

◆「お客さまの安全が何よりも優先する」という意識を持ち、潜在的リスクにも目を向け、強い責任感を持って自ら考え行動している。

◆現場の安全に関する問題意識と経営者の安全に対するメッセージが、日常的に相互で確認できている。

◆道路構造物のあらゆるリスクに対応した業務の計画・実行・評価・改善のサイクルが確実かつ効率的に行われている。

◆安全に関する組織横断的体制を強化し、社内外の情報収集・共有はもとより安全性向上に向けた改善提案や新たな取組みが積極的に行われている。

◆道路構造物の健全性を判断できる技術者をはじめ、安全を優先し自ら考える人材が継続的に育成され、誇りと意欲を持って業務に取り組んでいる。

安全性向上3カ年計画実行にあたっての姿勢(行動指針)

今回策定した「安全性向上3カ年計画」の取組みを着実に実行するとともに、それと並行して、当社グループが共有している安全に対する認識を「お客さまの安全が何よりも優先する」よう変革しなければなりません。お客さまの安全こそが最も優先すべき価値観であり、その具体的な行動指針である「安全性向上3カ年計画実行にあたっての姿勢」を新たに決めました。笹子トンネル天井板落下事故からの重い教訓を心に刻み、全ての職場において、「安全性向上3カ年計画実行にあたっての姿勢」を徹底し、3カ年計画を実行していきます。

安全性向上3カ年計画実行にあたっての姿勢(行動指針)

◆事故を決して忘れず、お客さまの安全を何よりも優先します。

◆現場に向き合い、現場から学び、考え行動します。

◆潜在的リスクにも目を向け、計画・実行・評価・改善のサイクルを着実に実行します。

◆安全に関する情報を積極的に収集し、自らの問題として考え行動します。

◆安全について自らのテーマを設定し自己研鑽します。

安全性向上に向けた主な取り組み

安全を最優先とする企業文化の構築

- 安全への意識改革
 - ・「二度とこのような事故を起こしてはならない」との強い決意のもと、「お客さまの安全が何よりも優先する」という意識を徹底します。
 - 当社グループとして、12月2日を「安全の日」と制定しました。
 - ・経営陣自らが「お客さまの安全が何よりも優先する」というメッセージを現場に立って社員に発信し続けることで、安全意識を徹底します。
 - ・経営陣及び社員が安全に関するリスクを認識し、継続的に共有する文化を構築します。
 - ・安全を中心とした一人ひとりの仕事に対する基本姿勢(役割・責任)と組織、制度・仕組みなどの抜本的な改革を進めます。



安全性向上キャラバン

- 安全に対するグループ内の連携・コミュニケーションの強化
 - ・安全に関する現場の課題を経営陣が共有できるよう、経営陣と現場とのコミュニケーションを強化します。
 - ・部門を超えた安全に関する共通認識の醸成に向け、コミュニケーションを強化します。

構造物の経年劣化や潜在的リスクに対応した業務プロセスの見直し

- PDCAサイクルの再構築
 - ・道路事業全体を通し経年劣化や潜在的リスクへ対応します。
 - ・建設段階から道路構造物の長期的な安全性の向上をめざした設計・施工に取り組みます。
 - ・維持管理段階の業務プロセスを再検証し、経年劣化や潜在的リスクに対応したマネジメント体制を強化し、点検・補修業務に取り組みます。
 - ・潜在的リスクを把握し、点検・補修、更新などに反映する仕組みをつくります。
 - ・長期的な視野に立ち、計画保全を進めます。
 - ・経年劣化に対応した点検・補修業務が、円滑かつ確実に実施できるよう外部関係機関との連携を強化します。
- 構造物の経年劣化や潜在的リスクに対応した要領・マニュアルの見直し
 - ・経年劣化や潜在的リスクに対応した要領・マニュアルの見直しを行います。
 - ・部門を超えた情報交換により得られた安全性向上に寄与する改善点や気づきなどを、設計要領に反映します。また、国などの委員会における提言や、安全に重大な影響を及ぼす情報を要領に反映させます。



ジェットファン落下防止対策(紀勢道)(ワイヤーによる固定)

- 点検・補修技術の承継・高度化
 - ・点検・補修業務に携わる技術者の能力向上、点検・補修技術やノウハウの承継に向けた組織的な環境整備に取り組みます。
 - ・点検・補修データをより一層活用するため、点検データ管理システムの抜本的な改善を行います。
 - ・点検・補修業務に関する技術の高度化により、維持管理の確実性と効率性を向上させます。

安全管理体制の確立

- 社内の安全管理体制の強化
 - ・社長直轄の組織として安全管理部を2013年2月12日に設置し、安全に関する情報収集・共有の仕組みを構築し、情報提供、安全指導を行うことにより、グループ全体の安全管理体制を強化します。
 - ・安全に特化した監査・指導を実施します。
 - ・安全に関する取り組みについて、お客さまをはじめとする全てのステークホルダーの皆さまに分かりやすい情報開示を行い、透明性の確保に努めます。
- 安全性向上有識者委員会への報告と検証
 - ・安全性向上3カ年計画の取り組み状況を把握・評価し、これを安全性向上有識者委員会に報告し、ご意見をいただくことで透明性の確保に努めます。

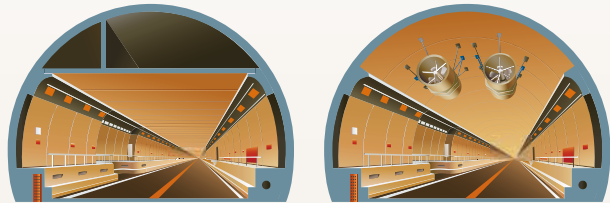
体系化された安全教育を含む人材育成

- 安全管理に関する技術力の向上
 - ・体系的な人材育成計画(マスタープラン)を作成し、グループ全体の安全管理に関する基礎知識の習得、道路保全に従事する社員の点検・補修技術に関する知識・技術力の向上、高度な技術的知見を有する専門家や現場を指導できる技術者などの育成を行います。
- 自ら考え安全を優先する人材の育成
 - ・道路管理を行う社員としての責務を自覚し、業務上のリスクに関する意識や知識を有し、自ら考え行動できる人材を育成します。
- 社員のモチベーションの向上
 - ・点検・補修業務の「見える化」を行い、点検・補修業務に携わる社員の達成感を醸成します。

安全性向上に向けた事業計画

- ・道路上などに設置された構造物(トンネル天井板等や門型標識柱、情報板など)の撤去、移設又は二重の安全対策など、3カ年で完了するよう集中的に実施します。
- 当社管内には、天井板等(天井板・換気ダクト類)が設置されているトンネルが13トンネルあり、そのうち、10トンネルは天井板等の撤去を、3トンネルは二重の安全対策を計画しています。2013年10月1日現在、天井板等を撤去する10トンネルのうち、7トンネルについて撤去が完了しています。
- 対策が完了するまでの間についても点検を強化しています。

天井板等を撤去するトンネル(10トンネル)				二重の安全対策を実施するトンネル(3トンネル)			
道路名	トンネル名	上下線区分	状況	道路名	トンネル名	上下線区分	状況
中央自動車道	恵那山トンネル	上り線・下り線	完了	首都圏中央連絡自動車道	川口トンネル	上り線	対策準備中
東名高速道路	都夫良野トンネル	下り線(左右ルート)	完了	首都圏中央連絡自動車道	八王子城跡トンネル	上り線	対策準備中
東名高速道路	日本坂トンネル	上り線(右ルート)下り線	完了	新東名高速道路	富士川トンネル	上り線	対策準備中
東名高速道路	蒲原トンネル	上り線・下り線	完了				
東名高速道路	興津トンネル	上り線・下り線	完了				
東名高速道路	清見寺トンネル	上り線・下り線	完了				
東海北陸自動車道	各務原トンネル	下り線	完了				
東海北陸自動車道	袴腰トンネル	対面通行	対策準備中				
北陸自動車道	今庄トンネル	上り線・下り線	対策準備中				
北陸自動車道	敦賀トンネル	上り線	対策準備中				



天井板撤去前

天井板撤去後

- ・鉄道など重要交差箇所でのコンクリートのはく落対策を推進します。
- ・点検通路の設置や橋梁床版取換え、特殊橋梁の耐震補強等、事後保全から計画保全への転換など、潜在的リスクへの対応を含め安全を長期的に確保するための施策を計画的に実施します。
- ・商業施設の建物について、高所設置物の二重の安全対策や天井点検口の追加などを集中的に実施するとともに、計画保全の観点から補修を実施します。



コンクリートのはく落対策実施状況



商業施設の建物の点検状況

なお、2013～2015年度の修繕に係る事業費については、従前の計画(約1,700億円)を見直し、安全性向上に向けた事業として約2,450億円を計画しています。



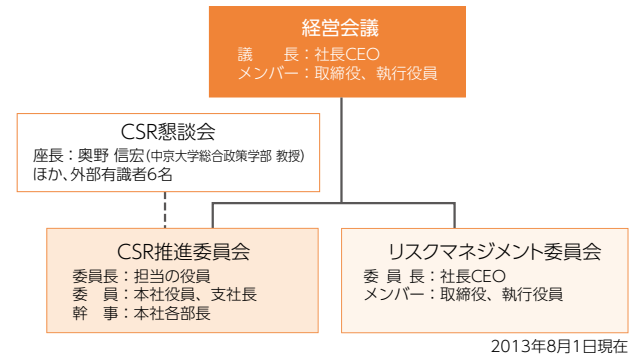
CSR推進体制

NEXCO中日本では、「CSR推進委員会」を設置し、経営と一体のものとして、当社のCSR活動を戦略的に展開していく体制を構築しています。

CSR推進委員会の設置

CSRに関する様々な取組みをグループ全体で推進していくため、「CSR推進委員会」を設置しています。委員会は、各(事業)本部や支社の長から構成され、当社グループにおけるCSRの取組方針、CSR報告書などに関することを多角的に議論、検討しています。2012年度は、委員会を計3回開催し、CSR報告書2012やCSR調達の推進、NEXCO中日本ならではのCSR活動などについて審議しました。

※CSR懇談会については、P71に示しています。



CSR意識の社員への浸透

2012年度はCSRに関する研修を担当者職層、新入社員に対して、計2回実施し、約60名が受講しました。また、当社の様々なCSRの取組みについて社員が情報を共有し、それぞれの組織が自ら取り組むべき施策を考え行動することを目的とした「CSR報告書を読む会」を全4支社で開催しました。



「CSR報告書を読む会」の様子

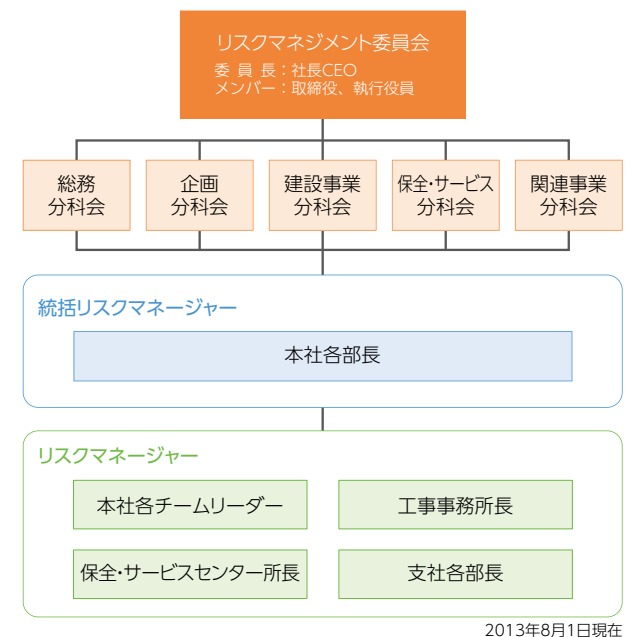
リスクマネジメント

NEXCO中日本グループでは、事業活動に関わる様々なリスクに適切に対処するため、内部統制システムの一つであるリスクマネジメントシステムを整備し、グループ全体でリスクマネジメントシステムの確実な運用を図っています。

リスクマネジメント体制

当社が果たすべきミッションの達成を阻害するものをリスクとしてとらえ、リスクマネジメントの方法を定めた「リスクマネジメント規程」を整えています。

また、笹子トンネル天井板落下事故の反省と教訓を忘れず、「二度とこのような事故を起こしてはならない」という深い反省と強い決意のもと、経営陣が中心となって現場から本社まであらゆるリスクを議論する体制となるよう、2013年7月にこれまでのリスクマネジメント体制を見直し、社長CEOを委員長とした「リスクマネジメント委員会」を設置しています。



潜在的リスクへの対応

社内外の安全に関する情報を幅広く収集・共有する安全掲示板(仮称)や、「構造物のリスクに関する調査検討会」などにより、潜在的リスクの洗出しを行い、「リスクマネジメント委員会」において、経営陣が中心となって議論し、対応方針を決定していきます。

コーポレートガバナンス

NEXCO中日本では、2006年5月に「業務の適正を確保するための体制」に関する基本方針」を策定し、この方針に基づき、各種内部統制システムを整備しています。

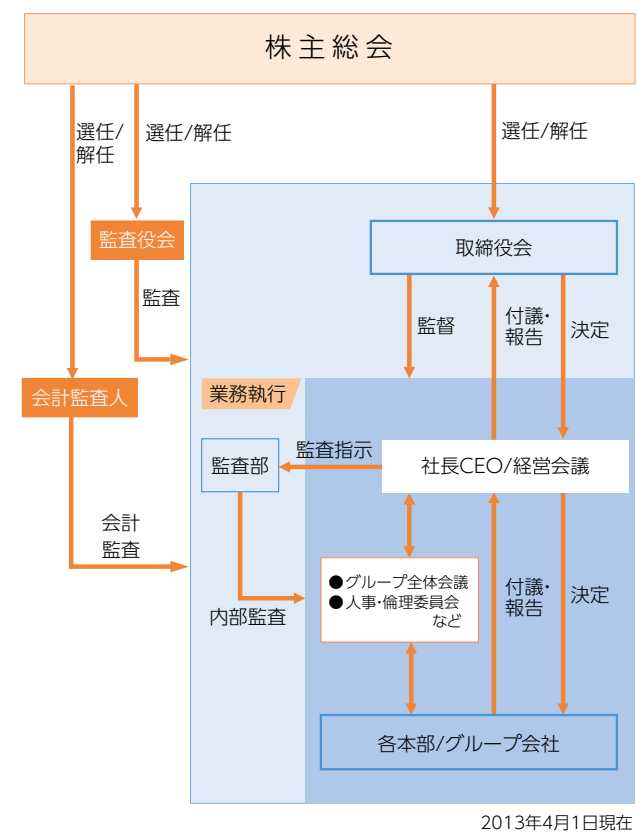
当社は、透明で健全な経営を行い、ステークホルダーの皆さまからの信頼と期待に応えるため、ガバナンスの充実に努めています。

取締役の職務執行が効率的に行われることを確保するための体制

定例の取締役会を月1回開催し、安全をはじめとする重要事項(グループ会社の経営に関する重要な事項を含む)について決定するとともに、取締役の職務執行状況を監督しています。

あわせて、取締役会の機能強化と経営効率の向上のため、全取締役、執行役員などをメンバーとする経営会議を定期的に開催し、業務執行上の重要事項(グループ会社の経営に関する重要な事項を含む)について審議しています。

また、2007年6月からはグループ全体に影響する全社執行方針の決定・情報共有、グループ全体として共有すべき情報の伝達、確認などのため、取締役、執行役員などに、グループ会社の社長などを加えた、グループ全体の会議を定期的に開催しています。なお、監査役はこれらすべての会議に出席し、社内全般の業務執行を監査しています。

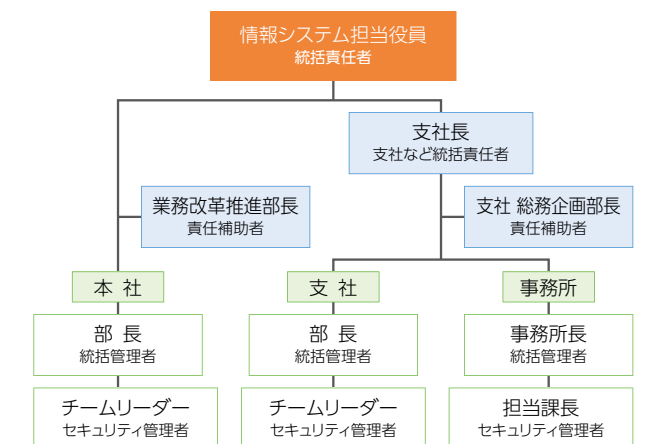


情報セキュリティ

NEXCO中日本グループでは、個人情報をはじめとする情報資産の安全確保のため、情報セキュリティ対策の充実・強化に取り組んでいます。

情報セキュリティの推進体制

情報システム担当役員のもと、業務の効率化に資するシステム開発を行う一方、日々高まるセキュリティリスクに対応してセキュリティ対策のアップデートや最新技術を採用した対策強化の取組みを行っています。特に情報セキュリティ推進体制として、支社・事務所などについては「統括管理者」「セキュリティ管理者」を配置し、各職場レベルまで包括した情報セキュリティ管理体制を構築しています。



情報セキュリティの意識向上と対策

社員の情報セキュリティの意識向上と取組みの課題確認のため、毎年「情報セキュリティセルフチェック」を行うとともに、各職場から代表者(アフィリエイトスタッフ)を集め、最新のセキュリティ動向を伝え、脅威への対策について議論を行っています。

2013年4月には、キャンペーンのご案内メールを配信した際に、メール本文内に他のお客さまのメールアドレスが表示される状態で配信したことにより、約9,200名のお客さまのメールアドレスが流出する情報漏えいが発生しました。

再発防止策として、表示内容の確認を徹底するなど情報漏えい対策に注力し、今後、このような事態が発生しないよう更なるセキュリティ強化に努めていきます。

主な情報セキュリティ対策

- ・カード認証(フェリカ)の導入
- ・個人の外部記憶媒体の持込禁止
- ・入室管理システムの導入
- ・社員教育の実施(セルフチェックなど)
- ・PC操作記録システムの更新・機能強化の実施
- ・暗号化ソフトの導入
- ・ウイルス対策機能をもったUSBメモリの導入

コンプライアンス

2011年に当社元社員が所得税法違反及び詐欺に問われた事案を受け、用地補償業務等について調査・検証を行った結果、不適切な事務処理が行われていた案件が明らかとなりました。

NEXCO中日本グループでは、このような事案を二度と起こさないために、高い倫理観に根ざした企業文化を醸成し、社会から信頼される企業グループを実現するため、2012年度に「コンプライアンス意識向上に向けた行動計画」を策定しました。この行動計画に基づき、組織のガバナンスと社員一人ひとりの立場・役割に応じたきめ細やかな教育の2つを柱に、グループ全体でコンプライアンス意識の向上に強力に取り組んでいきます。

「コンプライアンス意識向上に向けた行動計画」の主な取り組み

- ・職場ごとに意見交換を行う「コンプライアンス・タイム」を実施するとともに、eラーニング、理解度チェックテストを継続して行うことにより全社員のコンプライアンス意識を高めます。
- ・所長の任用にあたっては、任用前後の研修を強化して管理者としての自覚を高めます。
- ・社員の家族向けにリーフレットを配付し、家族も含めたコンプライアンス意識向上策を実施します。
- ・支社の幹部など、コンプライアンス推進の核となる社員に対する教育を拡充するとともに、法令改正の情報を収集・配信するなど、コンプライアンスを推進するためのシステムを充実させます。

行動規範の整備と周知徹底

2007年8月に「中日本高速道路グループ倫理行動規範」を制定し、役員、グループ社員一人ひとりが高い理念と規範に基づき行動することを認識して、様々な局面で実践することとしています。そして、グループ全体の高い倫理観の醸成を図るために、倫理行動規範やコンプライアンスの内容について、社内電子掲示板への掲載や、携帯用カード・マニュアル冊子の配付などにより周知徹底しています。

中日本高速道路グループ倫理行動規範(要旨)

私たちは、高速道路事業への取り組みを通じて、良き企業市民として社会的責任を全うすることで、常に社会と調和し、社会から信頼される存在でありたいと考えます。そのためには、私たち一人ひとりが高い理念と規範に基づき行動することが基本です。

- 法令遵守、高度な倫理観の確立、公正・公平・清廉を旨とした行動
- 政治・行政との正常・健全な関係
- 反社会的勢力への毅然とした対応
- お客さまの安全を第一と考え、お客さまとのふれあいを深めて、お客さまの期待に応える事業
- 男女共同参画社会の形成促進、安全で働きやすい職場環境、働きがいを実感できる企業風土
- 個人情報の適正な取扱い
- 高速道路の良好な管理・運営、有形無形の会社財産の適正管理
- 公正な取引の確保
- 企業価値の向上
- 地域社会、国際社会の発展に貢献、人に優しい事業
- 環境に配慮した事業
- 企業情報の開示による事業の透明性向上

その行動
社会・家族に
胸張れる？



コンプライアンス・カード
「中日本高速道路グループ倫理行動規範」の要旨を記載した携帯用のコンプライアンス・カードをグループの全ての社員に配付しています。

社員研修・Webを用いたセルフチェックなどの実施

当社グループでは、コンプライアンスに関する社内研修を、全社員を対象に実施しています。新入社員から役員まで、それぞれの階層に応じた研修を実施しており、2012年度は延べ4,000名が受講しました。

また、Webを用いたコンプライアンスに関する理解度チェックテストや意識浸透度の調査を、グループ社員4,500名を対象に実施しており、2012年度の意識浸透度は89%となりました。さらに、2012年10月からは、具体的な事例を題材にしたコンプライアンス・タイムを職場ごとに四半期に1回開催しています。



社内研修

人事・倫理委員会の設置

役員及び社員の高度な倫理観の確立のために必要な事項や不祥事の原因究明及び未然防止のために講ずべき措置について検討することなどを目的として、外部有識者を委員とした「人事・倫理委員会」(委員長:頃安 健司氏(TMI総合法律事務所顧問弁護士)を2005年11月に設置し、2012年度は2回(9月、3月)開催しました。

WEB 人事・倫理委員会
<http://www.c-nexco.co.jp/corporate/activity/governance/committee.html>

社内外相談窓口の設置

社内相談窓口として「コンプラホットライン」を開設し、コンプライアンスに関する通報・相談を通じて、社内秩序・規律の保持、不祥事の未然防止などを図っています。

このほか、セクハラに関する社内相談窓口やグループ全体を対象とした社外相談窓口である「コンプラ弁護士ホットライン」など、社員の相談に対する窓口体制の充実を図っています。



「コンプライアンス・マニュアル」
コンプライアンスとは、「法令の遵守」のみならず、「社会的要請への適切な対応」が重要であることを分かりやすく事例で解説した「コンプライアンス・マニュアル」をグループの全ての社員に配付しています。

目次

レポート01	信頼性の高い高速道路 ネットワーク機能の強化 … P23
レポート02	お客さまに感動していただける サービスエリアへ …… P25
お客さまとともに …… P27	
地域社会とともに …… P35	
国際社会との関わり …… P41	
国民(株主)の皆さまとともに …… P43	
取引先の皆さまとともに …… P45	
社員とともに …… P46	

社会的報告

安全の最優先、安心・快適の推進、感動の提供
地域連携の強化、地域社会・経済への貢献

信頼性の高い高速道路ネットワーク機能の強化

高速道路のネットワークのミッシングリンクを解消し、安全を何よりも最優先し、安心して快適にご利用いただける高速道路空間を提供します。



2017年度までに、155kmの高速道路を新たに開通させます

路線名	区間 (IC・JCT名は仮称のものを含みます)	延長 (km)	完成予定 年度	備考
新東名高速道路	海老名南JCT～厚木南	2	2016	
	浜松いなさJCT～豊田東JCT	55	2014	
中部横断自動車道	六郷～増穂	9	2016	
	新清水JCT～富沢	21	2017	
新名神高速道路	四日市JCT～四日市北JCT	4	2015	
舞鶴若狭自動車道	小浜～敦賀JCT	39	2014	
首都圏中央連絡 自動車道	茅ヶ崎JCT～寒川北	5	2013	2013年4月14日開通
	寒川北～海老名JCT	4	2014	
	相模原愛川～高尾山	15	2013	相模原ICは2014年度開通
東海環状自動車道	東員～四日市北JCT	1	2015	

事業の遂行にあたっては、安全性向上の取組みを強化するとともに、綿密な工程管理のもと、リスク管理を徹底します。

- ・建設段階から維持管理しやすい道路づくりを推進します。このため、設計要領等に新しい知見を着実かつスピーディーに取り込み、改訂していきます。
- ・用地取得や工事実施のリスク情報を、難航案件会議で共有し、対応を迅速に決定します。

2012年度に新たに開通した区間

■東海環状自動車道(東海環状道) 大垣西IC～養老JCT間は、2012年9月15日に開通しました。

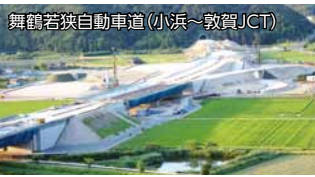
東海環状道は名古屋市中心に濃尾平野の周囲半径30～40km圏に位置する愛知・岐阜・三重3県の各都市を環状に連結し、東名高速道路(東名)や名神高速道路(名神)など一体となって、広域的なネットワークを形成する自動車専用道路です。

このうち、国土交通省と共同で事業を進めてきた、大垣西IC～養老JCT間は養老JCTで名神と接続される約6kmの区間です。

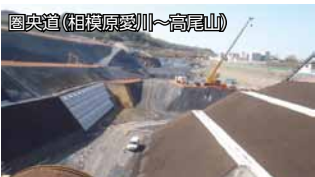
今回の開通により、並行する国道258号の定時性が向上し、また、国道258号桑田町交差点から伝馬町交差点間では、渋滞の原因となる激しい混雑が「10分の1」になりました。



白子橋



三方PA



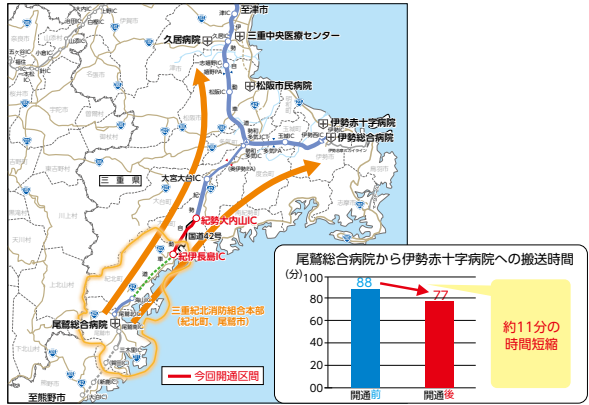
愛川トンネル北坑口

■紀勢自動車道(紀勢道) 紀勢大内山IC～紀伊長島IC間は、2013年3月24日に開通しました。

紀勢道は勢和多気JCT～尾鷲北ICまでの全長約55.3kmの自動車専用道路です。災害や異常気象などの際に並行する国道42号の代替ルートとしての交通機能の確保が図られるほか、救急医療の支援、地域産業の振興、物流の効率化、観光などの発展に大きく寄与することが期待されます。

このうち、紀勢大内山IC～紀伊長島IC間の10.3kmが2013年3月24日に開通しました。

この開通により、尾鷲総合病院等の東紀州地域から、津・松阪方面への救急搬送において、開通区間を利用した搬送が、開通後3カ月間で23回行われました。また、尾鷲総合病院から伊勢赤十字病院では搬送時間が約11分短縮され、患者さんの負担も大きく軽減されました。



■首都圏中央連絡自動車道(圏央道) 海老名IC～相模原愛川IC間は、2013年3月30日に開通しました。

圏央道は首都圏の道路交通の円滑化・環境改善、沿線都市間の連絡強化などを目的とした都心から半径40～60kmの位置に計画されている総延長約300kmの環状の自動車専用道路で、現在までに約110kmが開通しています。

このうち、国土交通省と共同で事業を進めてきた、海老名IC～相模原愛川IC間の約10kmが2013年3月30日に開通しました。

今回開通した海老名IC～相模原愛川IC間は、今年度開通が予定されている相模原愛川IC～高尾山IC間の開通により形成される東名から中央自動車道(中央道)のネットワークの一部となっています。

東名と中央道が結ばれることにより、広域ネットワークが形成され、都心部への通過交通の抑制による混雑緩和や、並行する国道16号・国道129号などの混雑緩和が期待されるとともに、圏央道沿線への企業立地の促進や地域の活性化が期待されています。

※2012年度に開通を予定していた圏央道 茅ヶ崎JCT～寒川北IC間は、2013年4月14日に開通しました。



圏央道 圏央厚木IC

開通式の様子



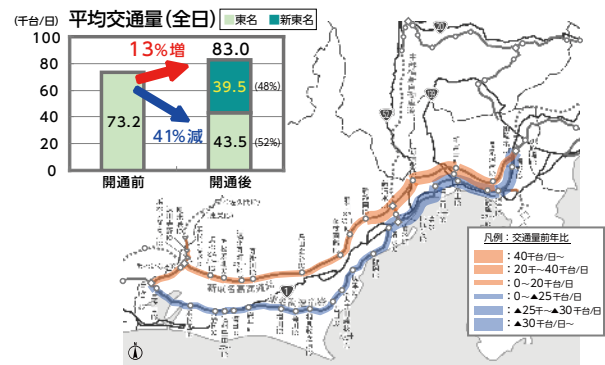
TOPICS

新東名高速道路(新東名) 御殿場JCT～三ヶ日JCT間の開通後1年の効果………

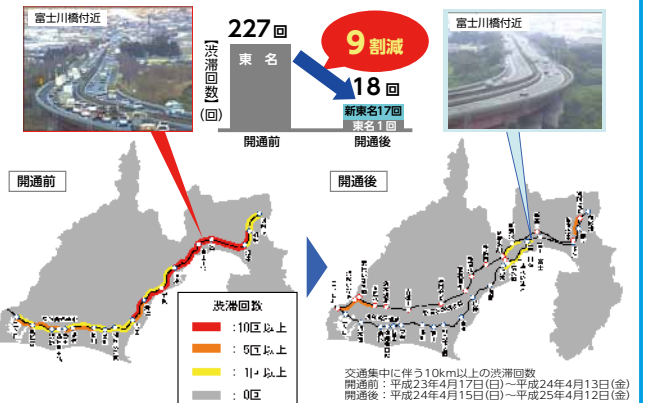
新東名 御殿場JCT～三ヶ日JCT間の162kmは、2012年4月14日に開通しました。この開通により、静岡県内の新東名・東名の交通量の合計は全日で13%増加した一方で、交通量の割合は新東名48%、東名52%と交通の分散が図られたことから、静岡県内の渋滞が大幅に減少しました。

■新東名の開通後1年間の平均交通量は、全日40千台/日、平日38千台/日、休日44千台/日

■静岡県内の新東名と東名の交通量の合計は、全日13%、平日13%、休日15%とそれぞれ増加



■開通後1年間に静岡県内で発生した10km以上の渋滞は18回となり昨年同時期に東名の静岡県内で発生していた渋滞回数と比較すると、約9割減少



お客さまに感動していただけるサービスエリアへ

「お招き」と「おもてなし」の心でお客さまをお迎えし、
何度訪れても感動していただけるサービスエリアを創造します。



新たな“おもてなし”空間

お客さまに楽しんでいただける、新鮮で魅力あふれるサービスエリアとして、新東名に新たなブランド「NEOPASA(ネオパーサ)」を展開しています。

各サービスエリアに地域性を考慮したコンセプト・特徴をもたせ、お客さまのニーズにあわせてエリアを選択いただけるように、一から創り込んだサービスエリアです。

2012年度 新規オープン一覧		
新東名高速道路	NEOPASA駿河湾沼津	上り線・下り線
	NEOPASA清水	上下線一体
	NEOPASA静岡	上り線・下り線
	藤枝PA	上り線・下り線
	掛川PA	上り線・下り線
	遠州森町PA	上り線・下り線
	NEOPASA浜松	上り線・下り線

個性豊かなサービスエリアへ

それぞれ地域の特色を生かした店舗づくりと、本物志向の品揃えや地場産品などを充実させるとともに、立地を生かした様々な演出を施すなど、個性豊かで魅力的なサービスエリアを展開しています。

2012年度 リニューアルオープン一覧		
東名高速道路	港北PA	上り線
東名高速道路	日本坂PA	下り線
東名高速道路	新城PA	上り線
中央自動車道	石川PA	下り線
中央自動車道	諏訪湖SA	上り線
中央自動車道	辰野PA	上り線
中央自動車道	恵那峡SA	上り線
伊勢自動車道	安濃SA	上り線

伊勢自動車道(伊勢道) 安濃SA(上り線)



中央道 諏訪湖SA(上り線)

「お招き」と「おもてなし」の心で対応します

「お招き」と「おもてなし」の心で、お客さまの期待を超える対応をめざして、サービスエリアのスタッフ一人ひとりを対象にCS講習会や接客研修を行いCS向上に努めています。



サービスエリア・コンシェルジュ



接客コンテスト競技シーン

やすらぎと感動のある魅力的なサービスエリア

やすらぎと感動を感じていただけるよう、ミニコンサートやイベントを定期的開催しています。



ミュージックスポット 音楽ライブ(NEOPASA浜松(上り線))



まぐろの解体ショー(日本坂PA(上り線))



愛犬撮影会(NEOPASA駿河湾沼津(上り線))

お子さまや愛犬にもやさしいサービスエリア

「家族やペットとゆったりとリラックスできるサービスエリア」をめざし、お子さま向け施設やドッグラン・ドッグカフェの整備を進めています。



キッズ遊具(NEOPASA静岡(下り線))



キッズコーナー(NEOPASA浜松(上り線))



ドッグラン(EXPASA足柄(下り線))

魅力ある商品の販売

人気ショップによる衣料や生活用品、雑貨など、エリア限定商品を含めた新たな商品をご提供していきます。



イベント販売(EXPASA海老名(上り線))



お客さまとともに 安全の最優先、安心・快適の推進、 感動の提供



お客さま第一経営

「お客さまを第一にする」とは、お客さまの安全を最優先し、満足と感動をお届けすることです。NEXCO中日本グループ全社員が、この「CS行動指針」を実践することによりお客さまに満足と感動をお届けし、お客さまからの信頼をいただくことで、めざすべき「お客さま第一経営」を実現します。

CS行動指針「STTR」の策定

「CS行動指針」は、当社グループ全社員の取るべき行動と、その優先順位を示したもので、お客さまを第一に考え最初に取り組むべき行動は、お客さまの安全を確保することです。

- 1 安全を最優先する Safety
- 2 ありがとうの気持ちを持つ Thanks
- 3 時間を大切にする Time
- 4 安らげる空間を創る Relax

お客さまの声にお応えする

KPIとして設定している顧客満足度指数(CS調査値)は、2012年度の目標66.7点に対し、2012年度の実績は61.9点

でした。同様に感動指数は、40.7点に対し37.7点でした。

お客さまの評価を真摯に受けとめ、一つひとつのお客さまの声に誠意を持ってお応えし、より早く、積極的に改善・改修を行っています。また、お客さまの声を参考にした改善事例をホームページで公表しています。

 **お客さまの声に対する取組み**
<http://www.c-nexco.co.jp/contact/voice/>

ISO10002自己適合宣言

お客さま対応品質と社内のCS意識の向上をめざして2012年4月1日に自己適合宣言を行ったISO10002(苦情対応マネジメントシステム)について、グループ会社においても、自己適合宣言を行いました(2社)。今後も引き続きグループ内への展開を促進していきます。

お客さま対応の品質向上

お客さまセンターにおいては、すべてのお客さまからのお問合せに対応できるように、季節や曜日特性を踏まえた適切な人員の配置や応対処理時間の短縮、オペレーター研修・教育の充実により、2012年度の対応品質の実績は、目標67点を上回る73点となりました。

また、サービスエリア及び料金所での接客品質の向上に努めています。

お客さまとの コミュニケーション

お客さまをはじめとしたステークホルダーの皆さまに積極的に情報を提供し、信頼につなげるとともに各種イベントなどを通じて、お客さまと直接ふれあうコミュニケーションも大切にしています。

お客さまとのコミュニケーションの充実

双方向コミュニケーションの拠点として、2012年4月に川崎市と富士市の2カ所に開設したコミュニケーション・プラザの1年間の合計来場者は9,000名を超え、当社グループの事業を広く紹介することができました。



コミュニケーション・プラザ川崎における事業説明

当社グループの事業を紹介するとともに、お客さまとのコミュニケーションを図るため、2012年度はお客さま感謝イベント「ゴーイング・ハイウェイ2012」などを開催しました。また、「メッセナゴヤ」や「旅フェア日本」などのイベントを通じて、多くのお客さまに高速道路の魅力をPRしました。

■ 主なお客さまイベントなど

イベント名	期間	場所
ゴーイング・ハイウェイ2012	2012/9/29～11/11 間の土日	サービスエリア 19会場
メッセナゴヤ2012	2012/11/7～10	ポートメッセなごや
旅フェア日本2012	2012/11/9～11	池袋サンシャイン シティ
ハイウェイテクノフェア2012	2012/11/15～16	東京ビックサイト



ゴーイング・ハイウェイ2012(駿河湾沼津SA)



ハイウェイテクノフェアにおけるプレゼンテーション

メディアを使用した広報・広告

2012年度は、様々なコミュニケーションツールの連動により、高速道路の楽しさ、便利さ、お得さなどの高速道路の魅力をお伝えするとともに、新東名高速道路(新東名)の紹介など、積極的に広報を展開しました。



「さあ、高速で行こう」をテーマに高速道路を利用した旅の魅力をPRするテレビCMを作成し、お出かけシーズン前に放映



東京ウォーカーなどのお出かけ情報紙のウェブ版「ウォーカープラス」とタイアップし、新東名のNEOPASA等に関する情報と新東名の周辺観光スポットを紹介



新東名沿線である沼津・静岡・浜松などの観光情報とともに、NEOPASA情報などを掲載した小冊子「ことりっぶ 新東名×ふじのくに」を発行

TOPICS

お客さまの声の反映事例

お客さまの声

「女子トイレで、待つ場所がないので順番を抜かされることがあります。待つ位置がわかるように、ラインを引いていただけないでしょうか。」



お客さまの声を受けて

順番待ちの並び位置がわかるように、床面に表示をしました。



お客さまの声

「東名高速道路(下り線)の三ヶ日JCTの標識の表記がわかりづらく、迷ってしまったので『新東名』方面を入れてください。」



お客さまの声を受けて

JCT案内表示板に『新東名』方面を追加し、標識を改良しました。



交通事故対策

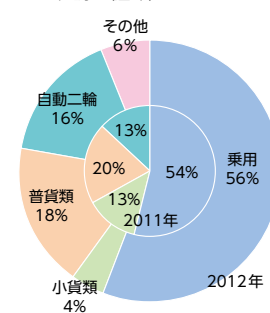
お客さまに安全で安心してご利用いただける高速道路空間を提供するため、事故多発箇所や重大事故発生箇所における対策の実施、逆走事故防止対策などを進めています。また、事故防止には、ドライバーの皆さまの協力が不可欠であると考えており、高速道路の安全走行ガイドの配布や交通安全セミナーの実施など安全啓発活動に取り組んでいます。

2012年度の事故傾向

当社管内での死亡事故件数は、2005年度から減少傾向にありましたが、2009年度からは増加に転じました。2012年度の傾向として、車種別では自動二輪が関係する死亡事故が増加傾向となり、事故形態では約7割が走行車両や構造物への衝突・追突事故によるものでした。こうした交通事故の防止に向けて、事故多発箇所や重大事故の発生箇所における事故データを活用した原因分析を行い、交通事故対策の推進と更なる安全性の向上に努めています。

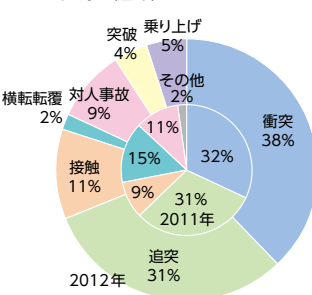
車種別死亡事故発生状況

当社調べ(暦年)



事故形態別死亡事故発生状況

当社調べ(暦年)



事故多発箇所における対策

事故多発箇所や重大事故発生箇所において、事故データの分析、現地状況調査を行い、再発防止に向けた対策工事を実施するとともに、対策実施箇所における効果の検証を行っています。また、重大事故の発生原因である逆走事象については、早期把握を目的として画像処理による自動検知装置を新東名において試行導入し、事故防止に努めています。今後も、関係機関との協議により更なる安全性の向上に努めます。

対策工事事例

車線数変更(2車線→1車線)、速度抑制レーンマーク



対策前

対策後

交通安全の啓発活動

高速道路における安全走行の啓発として、要注意箇所や安全走行のアドバイス、各種事故対策などを紹介した「気をつけガイド」及び事故や渋滞の原因でもある運転マナー向上の事例を集めた「高速道路マナーガイド」を継続的に配布しております。特に2012年度は二輪車の事故が多発したことから、関係団体と協働して「二輪車安全運転パンフレット」を新たに作成し、関係団体やイベントにて配布しています。

また、交通事故の発生状況や安全走行のポイントなどをお客さまに直接お伝えする出張講座「高速道路交通安全セミナー」を実施しており、2012年度末までに約15万人の方々に受講いただきました。



「高速道路マナーガイド」

「二輪車安全運転パンフレット」

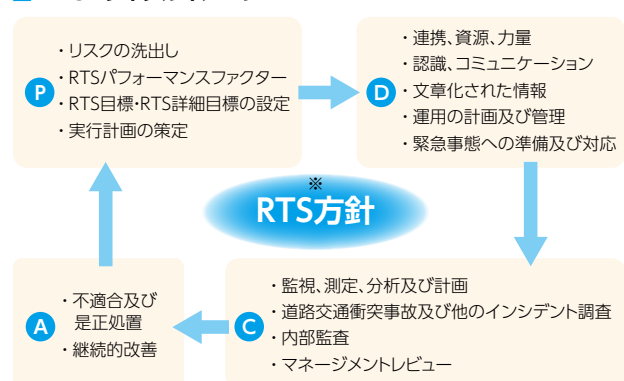


「高速道路交通安全セミナー」の実施状況

道路交通安全マネジメント(ISO39001)

高速道路での事故削減に向けた取組みの一環として、2013年度中に一部組織において、「道路交通安全マネジメントシステム(ISO39001)」の先行認証取得をめざします。このシステムによるPDCAサイクルの適用効果として、事故への効果的な正・予防処置の明確化、お客さまニーズの把握、社員の安全意識の向上、組織体制の向上が図られます。また、今後は適用範囲を拡大し、グループ会社一体となった取得をめざしていきます。

PDCAサイクルイメージ



交通渋滞対策

安全・渋滞対策の推進のため、2車線の一部区間を3車線化する暫定運用や、付加車線の設置を行うとともに、高速道路ネットワークの機能強化の推進のため、LED標識による情報提供などを実施しています。

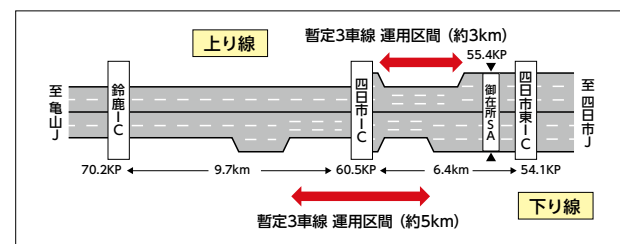
東名阪道・四日市地区の暫定3車線運用

東名阪自動車道(東名阪道)・四日市地区の渋滞・事故対策として、当該区間の上り線を2012年12月13日より、下り線を12月19日より、2車線を3車線とする暫定運用を開始しました。運用後、当該区間における交通量は微増しましたが、渋滞量は大幅に減少しました。

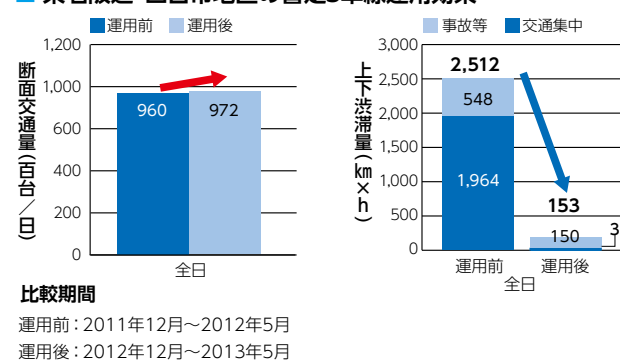
しかし、四日市IC以西の対策未実施区間においては、依然として渋滞が発生しており、渋滞後尾及び合流部での事故も発生していることから、注意喚起標識及び渋滞標示板設置による安全対策を実施するとともに、更なる渋滞緩和に向けた対策について、引き続き検討していきます。



東名阪道・四日市地区の暫定3車線運用区間



東名阪道・四日市地区の暫定3車線運用効果



その他の対策

速度感覚コントロールシステムによる速度調整

東名高速道路(東名)・宇利地区において、上り坂における速度低下に起因する渋滞を抑制するため路肩部に速度感覚コントロールシステム(ベクション)を設置し、速度低下の抑制や回復を促す対策を行っています。



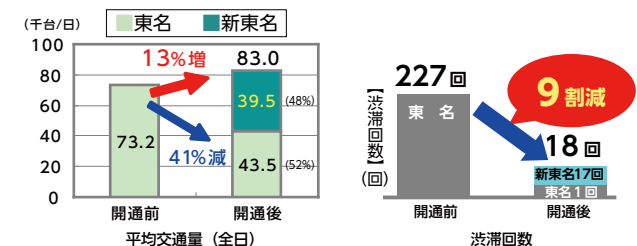
速度感覚コントロールシステム(ベクション)
※詳細はP.63参照

名神高速道路(名神)・一宮地区のLED標識の常設化

名神・一宮地区の渋滞発生箇所において、仮設していたLED標識の常設化を行っています。これにより、渋滞が発生した際の遠隔応対を可能とし、迅速な情報提供と注意喚起による渋滞緩和が期待されます。

新東名開通によるダブルネットワーク形成

2012年4月14日に開通した新東名 御殿場JCT～三ヶ日JCTの効果により、東名と新東名を合わせた断面交通量は増加しましたが、静岡県内の渋滞回数は大幅に減少しました。



今後の対策

東名・海老名SA・大和地区の付加車線事業

東名・海老名SA付近の付加車線設置工事を実施するとともに、東名・大和地区において、付加車線設置による交通容量増加による渋滞対策を行います。

中央自動車道(中央道)・小仏地区の速度感覚コントロールシステム設置

中央道・小仏地区において、サグ部の速度低下を抑制するため、速度感覚コントロールシステム(ベクション)を設置し、速度低下の抑制や回復を促す対策を行います。

東海北陸自動車道(東海北陸道) 白鳥IC～飛騨清見IC間の4車線化

東海北陸道の暫定2車線区間のうち、白鳥IC～飛騨清見ICの4車線化事業を2013年度から工事に着手し、2018年度の完成をめざします。

高速道路の技術開発

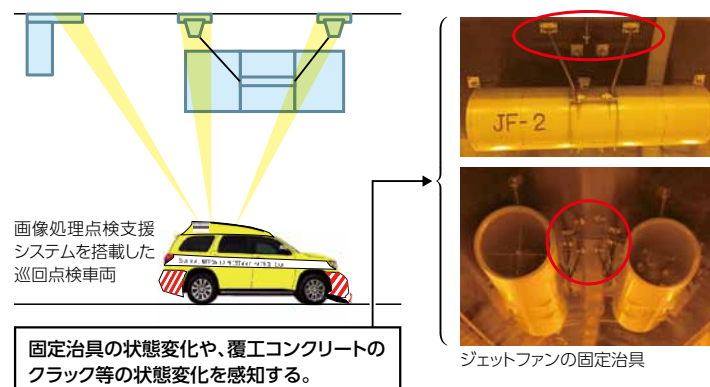
点検技術、検知技術などの新しい知見を積極的に導入して、ICT技術を用いた点検の高度化を図る手法を開発します。特に、これからの3カ年は、安全性向上に資する技術開発を積極的に推進します。

新たな技術の開発 1

■ 高速移動点検システム

高速移動点検システムとは、巡回点検車両に画像処理点検支援システムを搭載することにより、点検の効率化を試みるものです。トンネル内設備の劣化、覆工コンクリートの変状を早期に把握することを開発目標としています。

巡回点検車両が、高速で走行しながら近接目視レベルの撮影と3次元測量を同時に行い、高速で画像処理を行います。これにより対象物の状態変化を検知し、通報するシステムを開発しています。



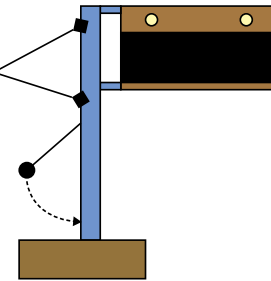
新たな技術の開発 2

■ モニタリングシステムの構築

点検の高度化を図るため、構造物の劣化や変状の傾向を早期に把握すべく、センサー等を活用したモニタリングシステムを開発しています。

モニタリングシステムとは、構造物にセンサーを設置して、構造物の経年変化や設備の変状等を常時監視し、その結果を点検者に知らせることにより、緊急時に迅速な対応を可能とする通報システムです。

- ・ 構造物、設備に取り付けた振動計・傾斜計で、変状・変位・異常を検出します。これをセンサーによって、常時監視することが可能となります。
- ・ 点検時に振動・打撃を与え、固有振動を計測します。これを当初計測値と比較することにより、数値で変位・変状の把握が可能となります。



世界をリードする高速道路システム

ITS技術をはじめ、ICTを活用し安全性向上の観点を取り入れた次世代高速道路を展開します。

新たな高速道路システムの導入

新東名リーディングプロジェクトで検討した各種サービスについて、開通後に効果を検証し、その結果を踏まえて建設中の新東名やその他の路線へ展開します。

さらに、路車間通信などのITS技術の導入により、事故や渋滞を削減します。また、ITS技術を活用する次世代交通管制システムを構築します。



■ 道路管理システムの高度化

監視カメラや情報提供設備を密に設置し、渋滞・事故・落下物などの突発事象の自動検知など、全線の道路状況把握と迅速な情報提供を実現



■ 休憩施設の利便性向上

休憩施設の空き駐車マスの位置情報を提供することで、スムーズな駐車を実現

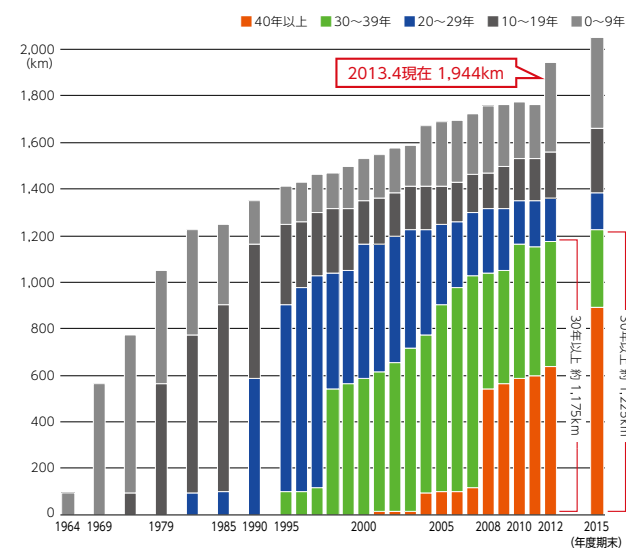
「百年道路」計画の推進

お客さまに安全で安心してご利用いただける「百年道路」をめざして、「事後保全」から「計画保全」への転換を図り、道路構造物の老朽化、車両の大型化などの環境変化に対応した良好な道路資産を維持します。

高齢化した高速道路ストックの現状

当社グループが管理する高速道路(1,944km、2013年4月現在)のうち東名・名神をはじめ、供用後40年以上を経過する道路が全体の約3割(約640km)、30年以上を経過する道路が全体の約6割(約1,175km)を占めています。さらに、2015年度には、経過40年以上が約250km、経過30年以上が約50km増加することになり、高齢化する高速道路ネットワークの長期的な保全事業(適切な点検と集中的な補修・補強)の推進が急務となっています。

■ 営業中路線延長の推移



橋梁の損傷事例/
床版下面のひび割れ・遊離石灰



施設設備の損傷事例/
道路照明の腐食

「百年道路」計画の進捗状況

国民生活に必要な不可欠な高速道路を健全な状態で百年以上維持し、後世に優良な資産を承継するため、対症療法的な「事後保全」から「計画保全」への転換を推進するため、2011年度から「百年道路」計画に着手しており、継続的に取り組んでいます。

橋梁は、塩害、疲労等による変状の大きいものから順次、計画的な補修を推進することに加え、長期的補修コストの最小化、平準化のため、変状が深刻化する前に補修を行います。

舗装は、路面性状を適切に維持するため表層打換えに加え、深層部の損傷状況を把握し、表層～路盤のライフサイクルコストの最小化のため深層部から抜本的補修を行います。

	数量*	2011年度 までの実績	2012年度 実績	2013年度 計画
橋 梁	1,108 橋	72	67	81
舗 装	1,058 km・車線	50	61	33

※「百年道路」計画の対象数量

トンネル内の施設設備(照明・非常用設備)は、信頼性の向上や、長寿命化を考慮した仕様により更新を実施しています。

設備の劣化状況(腐食等による老朽化)などの側面から健全性を判断し、更新を行っています。

	数量*	2011年度 までの実績	2012年度 実績	2013年度 計画
照 明	286 チューブ	179	1	11
非常用設備	286 チューブ	25	8	18

※「百年道路」計画の対象数量



橋梁の床版取換え



照明設備の取換え

長期保全に向けた対応

東日本高速道路株式会社・西日本高速道路株式会社及び当社が設置した、「高速道路資産の長期保全及び更新のあり方に関する技術検討委員会」は、高速道路ネットワークを将来にわたって持続可能で的確な維持管理・更新を行うため、橋梁をはじめとした高速道路資産の長期保全及び更新のあり方について、予防保全の観点も考慮した基本的な方策の検討を進めています。

これまで、橋梁、トンネル、その他土木構造物について、大規模修繕及び大規模更新の必要要件を整理し、2013年4月25日に「中間とりまとめ」を公表しました。2013年秋のとりまとめに向け、対策の優先順位や実施時期の検討を行い、社会的な影響などの課題を整理します。

新たな事業領域への挑戦

NEXCO中日本グループでは、お客さまに高速道路をより楽しくご利用いただくためのサービスとして、旅行業やカードサービス事業などを推進するとともに、地域・社会に貢献できる新たな事業領域に挑戦しています。

当社オリジナルのバスツアー

2012年度は、当社の管理する道路施設見学と地域の観光を組み合わせた企画や、地域団体と連携してダムなどの地域資源を活用した企画など、当社ならではのバスツアーを実施し、約1,300名のお客さまに高速道路事業へのご理解と親しみを深めていただきました。



東海環状道開通前ツアー

カードサービスの充実

プレミアムドライバーズカード会員の皆さまに、よりお得なカードとして利用していただくため、サービスエリアやパーキングエリアにおける特別優待サービスの拡充や定期的なご利用キャンペーンなどを実施しました。また、より多くのお客さまにご利用いただけるよう新たにイオンNEXCO中日本カードを発行しました。



プレミアムドライバーズカード

高速道路スペースの有効活用

高速道路のスペースを有効活用した事業として、東名や中央道などの高架下で32カ所の駐車場を営業しています。また、無人パーキングエリアなど35カ所に地域貢献型自動販売機(平時は文字ニュースで情報発信、災害などの発生時には遠隔操作で飲料を無償提供)を設置しています。



高架下駐車場



地域貢献型自動販売機

新商品の開発

「資源の3R(リデュース、リユース、リサイクル)」推進の一環として、高速道路で使用された「横断幕」を素材として再利用したバッグを製作し、事業PR用として配布しました。



事業PR用バッグ

オンラインモール

より多くのお客さまにご利用いただくため、オンラインモールをリニューアルし、当社グループが持つ強い地域ネットワークを活かして、「ここでしか買えない」「知っているが流通していない」商品を中心に販売しています。



限定ギフトセット



インフラの安全性を高めるサービス

高速道路の建設・管理の過程で培われた技術・ノウハウを基盤に、インフラ全般の長寿命化(ライフサイクルコストの最適化)に役立つ製品を開発し、販売しています。

また、自治体や各種団体の求めに応じて、橋梁・トンネルなどの専門家による技術研修プログラムを提供しています。



室内での講義のほかに現場研修のニーズにも対応

広告事業

サービスエリアの商業施設には毎日たくさんのお客さまが訪れ、長時間滞在されます。建物内や屋外の空間は商品・サービスの絶好の宣伝場所となるため、リーフレットスタンド、デジタルサイネージ(電子看板)などの広告媒体を質、量ともに充実させ、企業の宣伝担当部署や広告代理店への営業活動に取り組んでいます。



サービスエリアを活用した商品プロモーション

ドライブ旅の情報誌

自由自立なドライブ旅をお手伝いする本「N Drive(エヌドライブ)」を発行し、サービスエリアや提携施設で無料配布しています。大手の旅行情報誌に取り上げられる機会が少ないローカルなヒト、モノ、コトに焦点を当て、ていねいに取材しています。



読みごたえがあると好評のN Drive

地域を活性化するスポーツイベント

高速道路沿線にお住まいの方々と協働し、またアウトドア関連企業などの協賛も得て、遠方から地元へ誘客ができるスポーツイベントを企画・運営しています。

2013年度は、岐阜県郡上市ほか3市においてフォトロゲイニング競技大会を開催します。

※フォトロゲイニングとは

市街地や山中に設置されたチェックポイントを地図とコンパスをたよりに探索し、写真を撮って巡るタイムレースです。町の魅力を発見できるスポーツとして各地で愛好者が増えています。



町なかのチェックポイントをめぐるフォトロゲイニング

地域の拠点となる施設の開発

高速道路の沿線やインターチェンジの周辺で、地元自治体と連携して観光情報の発信、地産品の販売促進、人々の交流などの拠点となる施設を開発し、地域社会の活性化と価値向上に貢献します。



インターチェンジ周辺開発(イメージ)

地域社会とともに

地域連携の強化、
地域社会・経済への貢献

大規模災害に向けた取組み

災害発生時の被害拡大を防ぎ、早期に道路交通を確保するために、グループ体で防災体制を強化するとともに、国や自治体などと緊密な連携を図りながら、迅速な復旧・救援に向けた対応を行います。

業務継続計画(BCP)に向けた取組み

■ BCPの継続的な見直し

東日本大震災の教訓を生かし、大規模地震や大津波・原子力発電所などによる災害を想定した業務継続計画(BCP)を全社展開し、グループ体となった防災体制を更に強化してきました。

2012年度には東日本大震災を踏まえた総合防災訓練にて抽出された課題や問題点を整理しスパイラルアップを図り、2013年度は、これまでの地震編に加え、火山編、原子力発電所編及び新型インフルエンザ編の見直しを予定しています。

■ 津波の被害想定

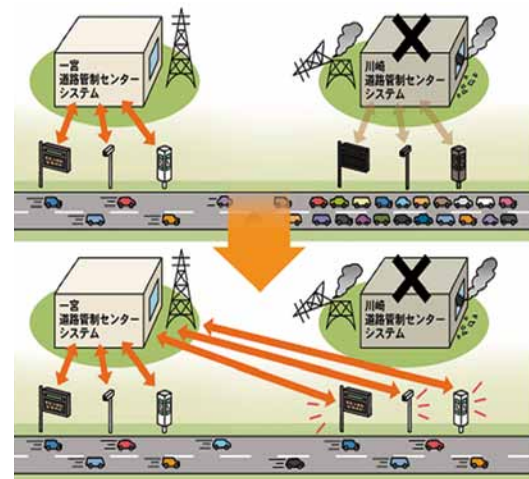
中央防災会議にて示されていた3連動地震に伴い発生する津波予測をもとに、当社管内の高速道路における被害状況の確認を行いました。しかし、新たに、2013年3月に南海トラフ巨大地震に対する被害想定が中央防災会議のワーキンググループにより公表されたことを受け、各自治体にて独自に被害

想定の見直しが進められている状況であることから、対応策を踏まえた調整が必要となっています。

■ 道路管制システムの集約化及び機能強化

道路管制業務の相互バックアップを可能とするシステム構築を実施します。情報提供装置などの高速道路施設の運用に必要な道路通信ネットワークについて、災害による被害に対応するべくバックアップ機能を強化し、高速道路機能の確保を図っています。

2012年度には、新東名高速道路(静岡県区間)の供用にあわせ、東京支社と八王子支社のシステムの集約化を図るとともに、名古屋支社にバックアップシステムを整備しました。



相互バックアップの構築

休憩施設の防災機能強化

東日本大震災において、道の駅が防災拠点として有効利用された事例を受け、高速道路の休憩施設の防災機能強化を進めます。震災等発生に伴い、各被災地の復旧作業にあたる自衛隊や消防、警察などの支援部隊における進出拠点として、高速道路をご利用のお客さま、周辺にお住まいの皆さまに対する一時避難場所など、様々な方々にご利用いただくことを想定し、必要となる施設の検討・整備を進めています。



■ 2012年度に休憩施設に整備した主な備品

- ・衛星携帯電話
- ・備蓄用倉庫
- ・仮設トイレ
- ・非常用食料(3食分)及び水(3日分)
- ・受水槽非常用水栓
- ・自家発電設備及び可搬式発電機
- ・救護用品
- ・仮設照明器具
- ・テント
(救護用:強化エリア(震度6弱以上)内のサービスエリア:各1台)

■ 2013年度は、井戸や非常用飲料水精製装置などの整備に着手していきます。

グループ体となった防災訓練

災害が発生した場合、応急復旧活動が迅速かつ適切に行われるよう、グループ会社などの幅広い参加を通じて、社員の防災体制の実効性を確認・検証するとともに、関係機関一人ひとりが防災に対して考えることを目的に防災訓練を実施しています。

2012年度は、「自立と連携」をテーマとし、地震防災対策に関するスキル向上と意識の高揚、災害時応援協力協定に基づく関係機関との連携強化を図ることを目的に、2012年9月7日に実施しました。

また、2011年度より実施しているサービスエリア並びに料金所におけるお客さま対応訓練を、2013年4月に実施し、お客さまを第一に考え地域と一体となった防災体制の強化を図りました。2013年度は、8月30日に総合防災訓練を実施しました。



お客さま対応訓練(負傷者搬送訓練)の状況

関係機関との連携強化の取組み

2011年度は、国土交通省中部地方整備局、陸上自衛隊中部方面隊及び橋梁関係5協会と相互応援協力に関する協定を締結しました。2012年度には、陸上自衛隊東部方面隊との協定締結を行い、更なる連携強化を図りました。その連携強化の取組みの一つとして、2012年11月に、陸上自衛隊の中央即応集団が東名 上郷SAにおいて、進出部隊の機動性向上に向けた連携訓練(給油活動訓練)を実施しました。



上郷SAにおける給油活動訓練の状況

地方公共団体との協定締結

2010年度までに沿線の都県と締結した包括的提携協定に基づき、地域との連携を強化するとともに、高速道路ののり面などを津波避難所とする協定を静岡県静岡市及び焼津市(2011年度)並びに三重県桑名市及び紀北町(2012年度)と締結しています。今後も沿線自治体との連携を図ります。



静岡市によるのり面への避難訓練状況

災害への対応

■ 西湘バイパスの災害対応

2012年9月3日、西湘バイパス 西湘PA(下り線)の護岸において、海岸浸食による変状が確認されたことから、西湘PAを閉鎖し、応急復旧工事を行いました。10月2日には台風17号の接近により被害が拡大したことから、再度、西湘PAを閉鎖し、更なる応急復旧工事を行いました。なお、本復旧にあたり、専門家を交えた現地検討会を開催し、専門家の意見を踏まえながら本復旧工事を行っています。



西湘PAの護岸の変状



西湘PA護岸工の応急復旧完了状況

■ 道路区域外からの落石事象

2012年4月23日に、新東名(下り線)において道路区域外からの落石による事故が発生しました。大型土のうの設置及び落石の恐れがある岩塊へのワイヤーネットの設置による応急復旧工事を同年4月27日に完了し、落石防護柵による本復旧工事も2013年当初に完了しました。



新東名の落石対策の本復旧完了状況

地域に密着したサービスエリアづくり

サービスエリア周辺のより多くの地域の皆さまにサービスエリアをご利用いただけるよう、「ぷらっとパーク」の整備を進めるとともに、サービスエリアが地域交流や地域活性化の拠点となるよう地域に根ざした店舗や地域特産品の開発・販売などを行っています。

「ぷらっとパーク」の整備

サービスエリア周辺にお住まいの地域の皆さまに、より便利にご利用いただけるよう、ゲートや案内看板、駐車場の拡張など、「ぷらっとパーク」の整備を実施しています。

新東名においては、NEOPASAで60台規模、その他のパーキングエリアでも30台規模の駐車場を確保しています。



EXPASA談合坂(下り線)



NEOPASA浜松(下り線)

地域情報を積極的に発信する「DAN-GOツーリストガイド」

高速道路初の情報スポット「DAN-GO ツーリストガイド」では、旬なイベント・観光情報を自治体と連携して提供することにより、その地域への立寄りを増やすなど、地域の活性化に貢献しています。



「DAN-GOツーリストガイド」(EXPASA談合坂(下り線))

地産地消・地域交流の推進

NEOPASA清水(上下線一体)、NEOPASA浜松(上り線・下り線)では、地産地消の推進のため、地域との連携による「農匠マーケット」を定期的に開催しています。

また、NEOPASA静岡(下り線)では地元企業とタイアップしたイベント「ミニ四駆大会」を開催するなど、地域との連携を深めながら地域交流を推進しています。



「農匠マーケット」
(NEOPASA清水)



地元企業との「ミニ四駆大会」
(NEOPASA静岡(下り線))

地域と連携したイベントの開催

高速道路沿線の自治体等と連携し、地域色豊かで魅力あるスポーツイベントを開催することで、地域観光の促進をめざしています。2012年度は、大井川沿線でのサイクリイベントを開催しました。



大井川沿線でのサイクリイベント

スマートICなどの整備

お客さまの利便性の向上、更には地域間の連携の強化、地域生活や産業の活性化などを目的に、スマートICなどの整備を進めています。

スマートICの整備

スマートICは、2013年6月11日現在15カ所で運用しています。現在事業中の28カ所についても、地域との連携を行いながら着実に整備します。

スマートIC一覧(運用中)

運用開始年度	路線:スマートIC名称
2006	北陸道: ①入善、②徳光 中央道: ③双葉
2007	東名: ④富士川、⑤遠州豊田 東名阪道: ⑥龜山PA
2009	東海北陸道: ⑦ひるがの高原 東海環状道: ⑧鞍ヶ池 北陸道: ⑨南条、⑩安宅、⑪流杉
2007	長野道: ⑫梓川
2012	新東名: ⑬静岡SA、⑭浜松SA 東海環状道: ⑮五斗峙

スマートIC一覧(事業中)

完成予定年度	路線:スマートIC名称(仮称)
2013	新東名: ⑯遠州森町、名神: ⑰湖東三山
2014	中央道: ⑱富士吉田北、⑲府中 東海北陸道: ⑳南砺、北陸道: ㉑高岡砺波
2015	名神: ㉒養老SA 東名: ㉓大井川藤枝、㉔愛鷹 中央道: ㉕笛吹、圏央道: ㉖八王子西
2016	東名: ㉗三方原、㉘館山寺、㉙上郷 新東名: ㉚駿河湾沼津、㉛新磐田 中央道: ㉜談合坂、名神: ㉝安八 北陸道: ㉞小谷城、舞若道: ㉟敦賀南
2017	東名: ㊱守山、㊲綾瀬、㊳東名静岡東 北陸道: ㊴能美根上、舞若道: ㊵三方PA
2018	新名神: ㊶鈴鹿PA
2020	新東名: ㊷小山、東海環状道: ㊸岐阜三輪

追加JCT、ICの整備

高速道路の利便性を向上するため、高規格幹線道路や地域高規格道路と接続する追加JCTや追加ICを整備します。

追加JCT・IC完成予定

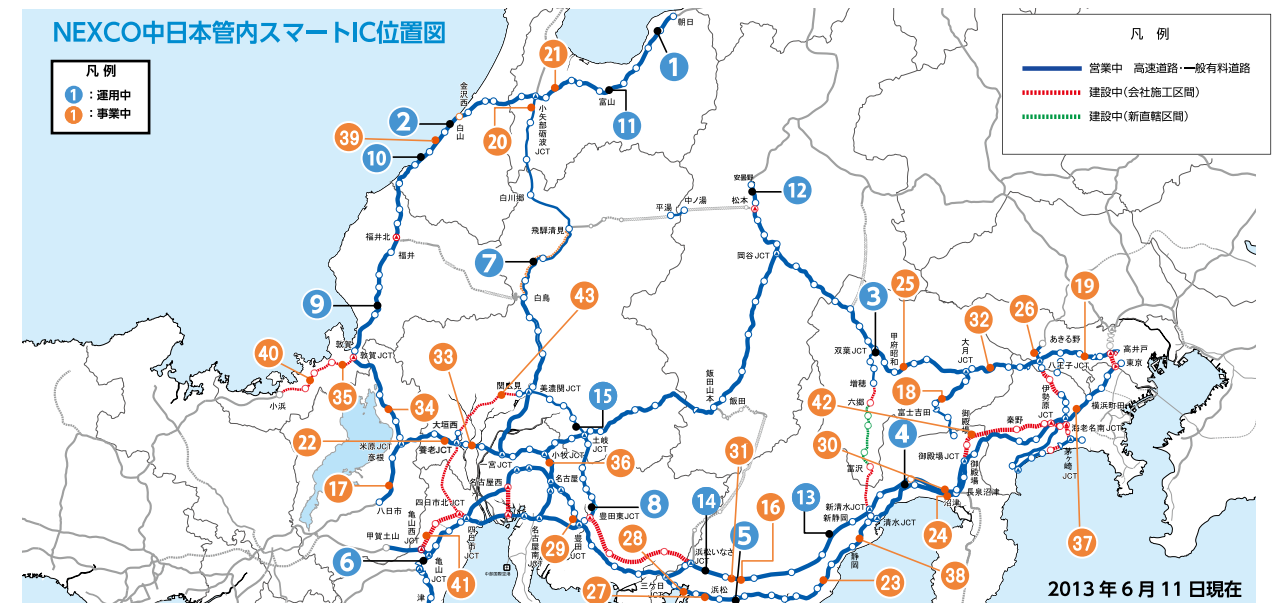
完成予定年度	路線:JCT・IC名称(仮称)
2014	北陸道 福井北JCT
2017	東海北陸道 西尾張IC

整備効果例 北陸自動車道(北陸道) 白山IC

金沢西ICなどをご利用する車が国道8号に集中し、慢性的な交通渋滞が発生していましたが、白山IC(2012年4月開通)の整備により交通が分散・転換され、周辺地域の交通渋滞が緩和されました。また、白山IC周辺の工業団地から北陸道へのアクセスが改善され、時間短縮による物流の効率化が図られました。

所要時間、一般道路走行距離の短縮

白山ICを利用することで、工業団地から北陸道へのアクセスが容易となり、所要時間が約10分間短縮されます。



高速道路沿線での取り組み

NEXCO中日本グループは、地域社会の一員として、沿線地域の抱える様々な課題の解決に向けた活動を地域の皆さまとともに進めています。

地域との対話と協働による農山村活性化の取り組み

「地域連携の強化、地域社会・経済への貢献」を図るため、「NEXCO中日本ならでは」のCSR活動として、地域との対話と協働による農山村の課題解決の取り組みを進めています。人手の不足している農山村への人的支援を行い、地域の方と協働して様々な活動を行っています。

2011年度から活動を行っている静岡県内の新東名のサービスエリア近隣の3地区では、2012年度は延べ約300人のグループ社員が参加し、休耕地の草刈作業や急な斜面での植樹作業、みかんの摘果作業など計22回の活動を行いました。

静岡県に続き、2012年から、新たに富山県と三重県の2地区で活動を始めています。

富山県南砺市では、東海北陸道 五箇山IC周辺の五箇山菅沼集落において、世界遺産である合掌造りの屋根の葺き替えに必要な茅の自給率の向上をめざし、2012年9月に地域の方と協定を締結し、茅場の再生や保全活動に取り組んでいます。

また三重県では、2013年3月から亀山市内に建設中の新名神の周辺において、かつて地域で生産されていた国産紅茶の「べにほまれ」を復活させるため、荒廃した茶園の整備作業や茶の手摘み作業に取り組んでいます。

2013年度には福井県にも活動を広げるなど今後も、上記の地域以外に活動範囲を拡大し、それぞれの地域にあった活動を進めてまいります。



植樹した斜面の草刈作業（静岡市内）



みかんの摘果作業（浜松市内）



菅沼集落の草刈作業（沼津市内）



荒廃した茶園の整備作業（亀山市内）

活動内容
<http://www.c-nexco.co.jp/corporate/csr/>



菅沼集落との協定締結式



茅の収穫作業（菅沼集落）

障がい者団体と連携した就労支援

当社グループでは、障がい者団体と連携した就労支援に積極的に取り組んでおり、2012年度は187件の取り組みを行いました。

東京支社富士保全・サービスセンターでは、沼津市内の福祉団体と連携し、ドアプレートや社員の名札などを作成しました。材料は地元のひのきの間伐材を使用し、生徒の皆さんに手間暇をかけて作成していただきました。

名古屋支社飯田保全・サービスセンターでは、これまでCS向上ワッペン製作などを依頼していましたが、今年は飯田市内の福祉団体と連携し、中央道 駒ヶ岳SAでのごみの分別作業を依頼しました。

金沢支社福井保全・サービスセンターでは、社宅の跡地の草刈作業を福井市内の団体に依頼しています。住宅地の中にある宿舎跡地は、定期的な管理を怠ると、不法投棄や地域の治安の悪化につながります。いつも丁寧な仕事をいただき、近所の方からも良い評価をいただいています。

今後も清掃や植栽作業だけでなく、各団体と連携して、当社としてできることは何かを考え、様々な就労支援に取り組めます。



ドアプレートと名札



駒ヶ岳SAのごみの分別作業



社宅跡地の草刈作業



地域と連携した清掃や景観向上活動

地域での清掃活動など、地域の景観向上にも積極的に取り組んでいます。

東京支社御殿場保全・サービスセンターでは、地元自治会と協働して、東名の足柄SA周辺の清掃活動を行っています。2010年10月のEXPASA足柄のグランドオープン後、「ぶらっとパーク」をご利用のお客さまの増加による沿線へのごみ捨てなどの環境悪化を考慮し、2011年度から年2回の清掃を実施しています。自治会の方からは「以前に比べて明らかにごみの投棄が少なくなった」と嬉しい声をいただいています。

金沢支社金沢保全・サービスセンターでは、地域の学校と連携し、描画による地域の景観向上を積極的に進めています。2012年度は金沢市立不動寺小学校と金沢星陵大学の両校のご協力をいただき、北陸道と交差するカルバートボックスに絵画を描いていただきました。不動寺小学校で歌われている「不動寺っ子音頭」の歌詞からイメージを膨らませたデザインでカルバートボックスが郷土の四季で明るく彩られました。

このような地道な活動を積み重ねることによって、地域の方との信頼関係を築いていきたいと考えています。



足柄SA周辺の自治会との清掃活動



小学生による除幕式

教育への貢献

未来を支える子どもたちへ高速道路事業を通じて教育支援をしています。

職場体験

八王子支社は八王子市の「子育て応援企業」に参画しており、2012年8月に八王子市内の中学生を対象に職場体験を実施しました。3日間のプログラムでは、現場見学だけでなく、カルバートボックス内の落書き消しやサービスエリアでの商品陳列、エリアの清掃などを体験していただきました。

同じく松本保全・サービスセンターでは、2012年10月に松本市内の中学生を対象に、サービスエリアのトイレの清掃やゴミの回収作業のほか、交通管理隊の仕事を体験し、高速道路を支える仕事について理解を深めていただきました。



落書き消しの体験



交通管理隊の体験

現場見学会の開催

東京支社では、夏休み期間に、親子を対象とした現場見学会「ハイウェイみて!みて!ツアーズ」を開催しています。東京支社厚木工事事務所と横浜保全・サービスセンターの共催で、2012年8月、厚木市、海老名市、伊勢原市の小学生と保護者約40名を招待しました。高速道路の建設現場では、かながわ考古学財団の方の説明を受けながら、埋蔵文化財の発掘体験を行った後、圏央道 厚木PAの建設現場を見学しました。

また、名古屋支社豊田工事事務所では、環境対策に関する勉強会を兼ねて、岡崎市内の小・中学校の先生方に新東名の建設現場をご案内しました。工事中の濁水対策やのり面の浸食防止対策などを見学していただき、環境対策の取り組みなどを説明しました。先生方からは現場視察の内容を授業で活用したいとの声をいただきました。



埋蔵文化財の発掘体験

NEXCO中日本との茅場の再生・保全活動

越中五箇山菅沼集落保存顕彰会 事務局 荒井 崇浩 様

私たちの住む菅沼集落は白川郷・五箇山の合掌造り集落として1995年にユネスコの世界文化遺産に登録されました。東海北陸自動車道五箇山ICからすぐの場所にあり、道路整備とともに多くの観光客でにぎわう観光地となりました。

しかしながら、過疎高齢化の進行により現在5世帯27名と人口が減少し、住民の力だけでは世界遺産の集落を維持していくのは困難になりつつあります。

そんな中、2012年よりNEXCO中日本の皆さんから合掌造りに欠かせない茅場の再生活動への協力をしていただけることとなりました。急勾配の茅場にもかかわらず、下草刈り、茅刈り、茅の株採取、株植え作業など住民とともに汗をかいていただき、感謝しております。2年目に入り、何度も参加していただき慣れた手つきで作業を行っている姿も見られ、本当に頼もしく思います。

今後も、世界遺産の保全、更には価値を高めるために茅の自給率の向上をめざし、NEXCO中日本の皆さんと活動を続けていきたいと思っています。



国際社会との関わり

地域連携の強化、
地域社会・経済への貢献

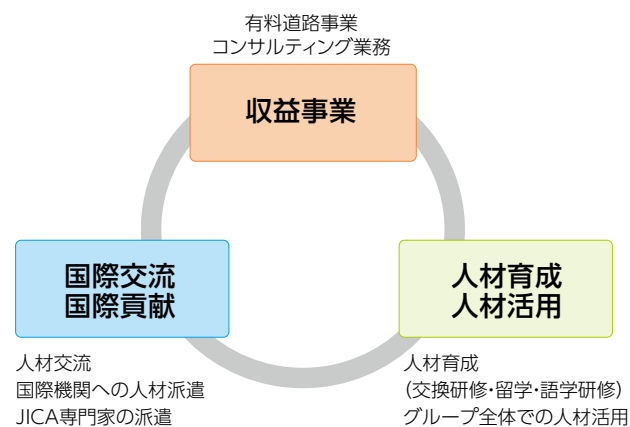


海外への展開

NEXCO中日本グループがこれまで蓄積した高速道路に関する様々なノウハウ・技術力を、国内だけでなく、海外にも展開していきたいと考えています。海外道路事業者との情報ネットワークの強化や積極的な国際貢献を行うとともに、グループ全体の人材を活用し、アジア・欧米を中心とした海外の道路事業へ参画していきます。

NEXCO中日本の海外事業展開方針

3つの要素を柱として海外事業を展開しています。



収益事業

ベトナムなどで有料道路事業を実施すべく、現地関係機関と協議を進めています。

また、コンサルティング業務は、2012年度にベトナムでの案件を2件受注しました。今後も、当社グループのもつマネジメント能力や技術力を生かし、アジアなどの現地技術者の能力向上に貢献できる案件を中心にコンサルティング業務を進めていきます。



コンサルティング業務のミーティング風景

国際交流・国際貢献

海外道路事業者との関係強化を図るとともに、情報収集や相互の人的交流を深めています。国際会議・セミナーなどへの参加やJICAなどを通じた各国からの研修や視察を受け入れることにより情報発信を行っています。また、当社社員を高速道路専門家として各国に派遣することで、国際社会に貢献しています。

ベトナムとの交流

2008年12月に、当社初の海外拠点となるベトナム事務所を開設しました。現地事務所では情報の収集や現地機関との関係強化に努めています。

2012年10月には、名古屋市内で「ベトナム高速道路セミナー」が開催され、ベトナムの交通運輸副大臣をはじめとする出席者への当社の高速道路のマネジメントに関する紹介や新東名の案内を行うなど各国の道路関係者との幅広い交流に努めています。



サービスエリアを視察されるベトナム交通運輸副大臣

マレーシアとの交流

2009年2月に、マレーシアの高速道路事業者であるPLUS社と交換研修や情報交換などを目的とした覚書を締結し、これに基づいて継続的に交換研修を実施しています。

2011年7月には、将来の協働事業を視野に入れた新たな覚書を締結し、協働事業の準備に向けたワークショップを開催するなど、両社の結びつきを一層強くしています。



新東名建設現場を視察するマレーシアPLUS社の研修生

各種国際会議への参加

2012年度は計11回の国際会議に社員が出席し、論文の発表やブース展示などにより、当社のPRを行いました。

今後も国際会議への積極的な参加を通じて、各国の道路事業者との交流や情報収集に努めていきます。



マレーシア REAAAで論文発表する当社社員

主な国際会議への出席(2012年度)

会議名	開催国	時期	テーマ
IBTTA 年次総会	アメリカ	2012年9月	世界の有料道路事業者間の 情報交換
PIARC 総会	スイス	2012年10月	道路技術全般に関する ディスカッション
ITS 世界大会	オースト リア	2012年10月	高度道路交通システムに 関する発表・展示・情報交換
REAAA 総会	マレー シア	2013年3月	アジア地域の有料道路事業 者間の情報交換

各国からの研修・視察の受入れ

2012年度は47カ国の方々が当社の建設や維持管理の現場、サービスエリアなどの視察に訪れました。

主な視察受入れ(2012年度)

相手方	時期	視察内容
インド 道路交通省	2012年9月	新東名建設現場 他
ベトナム 交通運輸省	2012年11月	新東名建設現場 コミュニケーション・プラザ川崎
カザフスタン 運輸通信省	2013年2月	川崎道路管制センター
ミャンマー 建設大臣	2013年2月	コミュニケーション・プラザ川崎



インド道路交通省



ベトナム交通運輸省

途上国への専門家派遣

高速道路の整備が必要とされている発展途上国に社員を派遣し、計画、設計、施工、維持管理などについて専門的なアドバイスを行っています。

2012年度は3名の社員がそれぞれの国で活躍しました。

対象国	期間	派遣先
エチオピア	2010年3月～2013年3月	大使館
ベトナム	2010年6月～2012年5月	交通運輸省
キルギス	2011年4月～	運輸通信省



キルギスで現地関係者と打合せをする当社社員

人材育成・人材活用

海外事業で活躍する人材を育てるため、若手社員に海外事業を体験する機会を提供するOJT研修、海外の道路機関との交換研修、留学、語学研修、セミナー、社内TOEICテストなどを通じて語学力の向上とグローバルな視点をもった社員の育成に努めています。



社内での語学研修

社員の声 アメリカでのマーケティング事業

関連事業本部 海外事業チーム **大居 孝**
(米国3Mで研修中)

2012年11月より3M 社(米国・ミネソタ州セントポール)の Traffic Safety and Security Divisionにて主に道路交通関連製品のマーケティングに従事しています。マーケティング部門の役割は、世界各地に存在する市場の中から、道路事情・事故傾向・法規制などのリサーチを通じて対象国・地域を絞りこみ、それぞれのニーズにあった製品や解決策の提案につなげることです。程度の差はあれ、道路の安全性向上は万国共通の課題です。製品・技術を通じてそれを実現するという立場に身をおき、新たな気づきも多々あります。



国民(株主)の皆さまとともに 基本的CSR活動



資金調達とIR活動

NEXCO中日本グループでは、IR活動を通じて、投資家・金融機関の皆さまと双方向の対話を重ねています。

低利で安定的な調達

当社は、マーケット動向を注視しながら、社債の発行を主軸とした、低利で安定的な資金調達を行っています。



社債の格付け取得

当社への投資にあたっての客観的な評価を拡充するためにR&I、Moody'sの2社から格付けを取得しています。なお、いずれも日本国債と同格の高い信用の格付けとなっています。

■ 格付投資情報センター(R&I)/長期個別債務格付け 2006年12月20日取得

AAA	AA	A	BBB	BB	B	CCC	CC	D
	+	-	+	-	+	-	+	-

■ ムーディーズ・ジャパン(Moody's)/発行体格付け 2008年4月23日取得

Aaa	Aa	A	Baa	Ba	B	Caa	Ca	D
1	2	3	1	2	3	1	2	3

高 ← 信用力 → 低

IR活動への取組み

投資家・金融機関の皆さまに対する適時適切な企業情報の開示により、事業活動への理解を深め、長期的・安定的な関係を築けるものと考えています。有価証券報告書はもとより、報道機関への発表、当社ホームページへの掲載などを通じて、タイムリーに公平で透明性の高い企業情報を積極的に開示しています。

IR情報 <http://www.c-nexco.co.jp/corporate/ir/>

また、市場との対話を重視し、投資家の皆さまとの「ONE on ONEミーティング」や現場見学会など積極的なIR活動を通じ、

事業活動への理解を深めていただくよう努めております。一度ご訪問した投資家の皆さまへは、状況の変化に応じて、再度ご訪問してご説明するなど、誠実に、きめ細やかなIRを行うようにしております。



IR活動/現場見学会

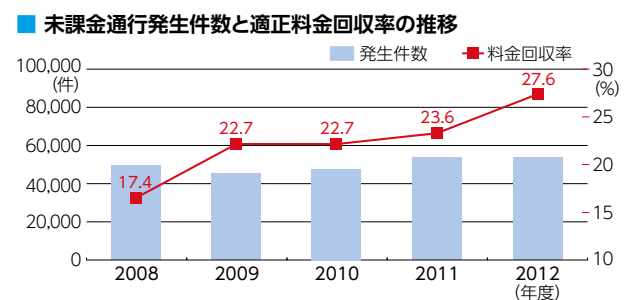
健全な高速道路事業の運営

お客さまに、公平に通行料金をご負担いただくため、「不正通行は許さない」との強い姿勢で、グループ体となり、不正通行車両対策の強化に取り組んでいます。また、事故などにより必要となった復旧工事などの費用については、原因者(その原因を生じさせた者)に負担を求めることで、お客さまにご負担いただく通行料金の適正化を図っています。

不正通行車両・未課金車両対策

料金所に高性能カメラや開閉バーを設置し、未課金車両を確実に捕捉し対応することにより、不正通行車両の特定や抑止に努めています。

2012年度は、未課金車両のうち、全体の約28%の約15,000件について適正料金を回収しました。このほか、通行料金の支払いに応じていただけない場合は、支払い請求訴訟も実施しています。警察機関とも連携して、不正通行ゼロをめざし、引き続き対策を行います。

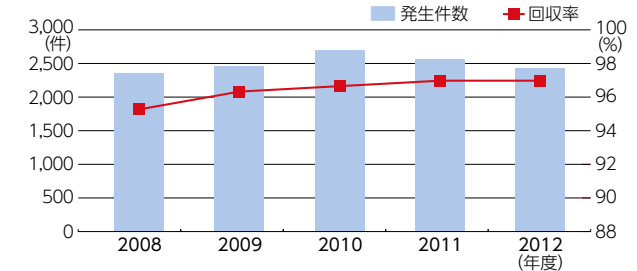


原因者負担金の回収

原因者負担金制度とは、事故などにより追加が必要となった道路に関する工事(復旧工事や清掃など)に要した費用を、原因者(その原因を生じさせた者)に負担してもらうことをいい、道路法に規定されています。

維持管理費の増加分を公平にご負担いただくため、確実な原因者負担金の回収に努めており、約97%という高い回収率を維持しています。

原因者負担金回収率の推移



コスト削減の取組み

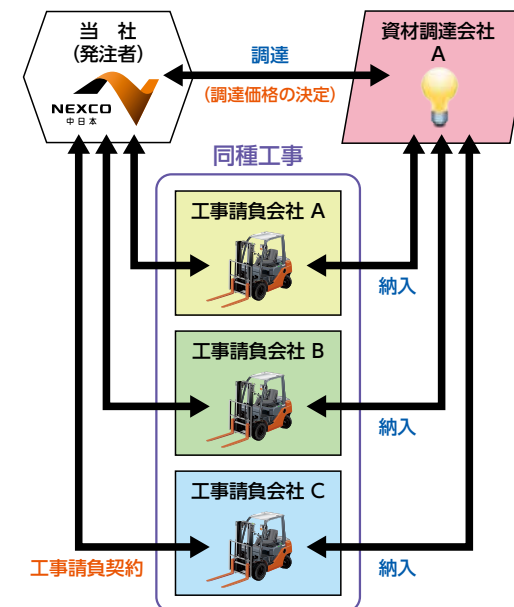
事業の実施にあたっては、ICT(インフォメーション・コミュニケーション・テクノロジー)の活用による新技術・新工法の積極的な採用や資機材調達、現場における創意工夫などにより不断のコスト削減を進めます。

これらの成果に基づき、事業の実施段階に応じたインセンティブ助成金の交付申請を行っています。

コスト削減の事例

① コストオンによる費用の削減

紀勢自動車道(紀勢道) 紀勢大内山IC~紀伊長島IC間の10.3kmのうち、暫定2車線区間約9.1kmに使用する約1,900本の中央分離帯用車線分離標を調達するため、通常では工事請負契約の中に工事資材の購入、管理に要する費用を含めて契約するものを、当社が複数工事で使用する同一資材の一部を資材調達会社と直接契約することでスケールメリットを活かした一括調達が可能となり、工事資材の調達コスト削減を図りました。



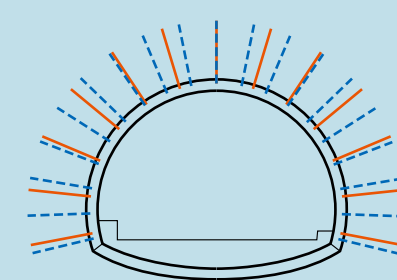
中央分離帯用車線分離標

② 高規格材料の採用による費用の削減

2車線トンネルの支保工について、試験施工による検討を行い、高耐力ロックボルトや高強度吹付けコンクリート、高規格鋼アーチ支保工のような高規格材料を採用することにより、掘削する断面の縮小化や材料費の低減を図り、建設コストの削減を図りました。

■ ロックボルト本数の削減例(19本→13本)

--- 従前のロックボルト — 高耐力ロックボルト



③ 効率的な土運搬を行うことによる費用の削減

新東名(御殿場JCT~三ヶ日JCT)は静岡県北側に位置し、比較的山間部を通過することから、橋梁やトンネルといった構造物の比率が高く、盛土する箇所が限定されており、建設発生土を本線及び連絡等施設に有効活用するためには長距離の土運搬が必要となっていました。

土運搬においては走行時の安全性確保や騒音・土埃の発生に配慮が必要であることから15~30km/hで走行することが一般的ですが、安全対策などを行い、土運搬速度を50km/hに引き上げ、効率的な土運搬を可能とすることにより、工事期間の短縮やコスト削減を図りました。



新東名の建設現場を使用した土運搬状況

取引先の皆さまとともに 基本的CSR活動

社員とともに 基本的CSR活動

取引先の皆さまとともに

お取引先の皆さまに私たちのCSR活動へのご理解とご協力をいただき、よきビジネスパートナーとして、お取引先の皆さまと一緒に事業活動を展開するため「NEXCO中日本グループ お取引先CSR推進ガイドライン」(2012年1月4日公表)を定めました。自らはもとより、お取引先に対する啓発に努め、地域・社会の持続的な発展のために企業としての社会的責任を果たしていきます。

CSRの啓発活動

お取引先の皆さまとよきビジネスパートナーとしてCSR活動を展開するため、当社グループ内においてはセルフチェックとモニタリングを行い、CSR活動の啓発に努めました。また、お取引先の皆さまに、当社グループのCSRの考え方に対するご理解を得るため、2011年度に「NEXCO中日本グループ お取引先CSR推進ガイドライン」の説明会を実施し、2012年度は、各社のCSRに対する取組み状況をセルフチェックしていただきました。



グループ会社でのCSRモニタリング

私たちの調達活動

NEXCO中日本グループは、公正・透明な手続きのもと、「より安全なものをより確実に、より良いものをより安く」を基本とし、「調達の基本方針」として以下の5つの方針を定め、調達を実施しています。

■ 公正な取引の推進

公正かつオープンな取引を推進し、お取引先の選定は、品質、経済性、納期の確実性、技術的能力などを勘案して行っています。

■ 法令・社会規範の遵守

・法令に則った調達活動

「独占禁止法」「建設業法」「公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律」「WTO政府調達協定」など、調達に関する法令を厳格に遵守しています。

・入札監視委員会の設置

入札及び契約の適正化を確保するため、外部有識者によって構成される「入札監視委員会」を設置し、入札及び契約手続きについて審議をいただき、意見の具申または勧告が行われた場合には、是正を図ることとしています。

■ 入札・契約情報の積極的な開示

契約手続きの透明性を確保するため、工事の年間発注見通しや入札結果などを積極的に情報開示しています。

 **入札・契約情報**
<http://www.c-nexco.co.jp/corporate/contract/>

■ 環境への配慮

グリーン購入法に基づく物品調達に加え、工事発注においては、環境負荷低減(CO₂排出抑制、騒音防止、振動防止など)の実施計画やISO14001の取得状況を評価項目とする「総合評価方式」を実施しています。

■ お取引先との信頼関係

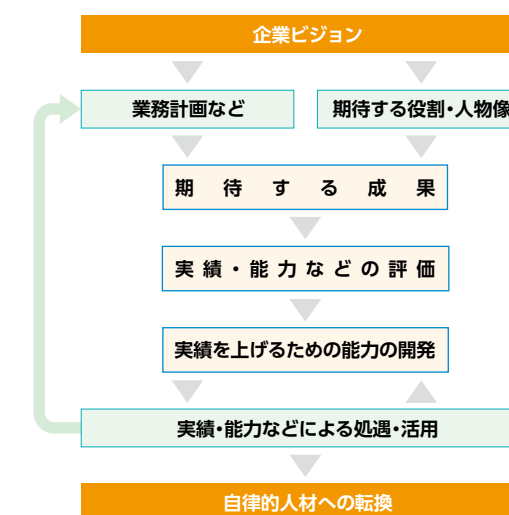
お取引先の皆さまとは、公正かつ誠実な取引を通じて、より確かな信頼関係を築き、「NEXCO中日本グループ お取引先CSR推進ガイドライン」に基づき、協働して社会の発展に貢献しています。

「NEXCO中日本グループ お取引先CSR推進ガイドライン」 ～一部抜粋版～

- 1. 法令・社会規範の遵守**
国内外を問わず、事業活動をおこなっている各国・地域すべての関連法規・基準、ならびに社会規範を遵守します。
- 2. 公正な取引**
公正・透明な手続きのもと、誠実かつ公正でオープンな取引をおこないます。
- 3. 人権・労働**
従業員の基本的な人権を尊重し、適切な労働条件の確保を図ります。
- 4. 安全・衛生**
安全で快適な職場環境の確保に努めます。
- 5. 環境**
「地球温暖化の抑制」、「資源3R推進」、「地域環境への配慮」に取組み、環境に与える負荷低減を継続的におこないます。
- 6. 品質の確保**
お客さまにご満足いただけるよう、製品・サービスの品質の確保を図ります。
- 7. 情報公開**
ステークホルダーに対して、適時・適切に情報提供・開示をおこないます。
- 8. 情報セキュリティ**
業務に関連して取り扱う機密情報の管理はもとより、個人情報、顧客情報の保護に十分配慮しつつ、情報セキュリティの確保に努めます。
- 9. 社会貢献**
地域・社会の発展に貢献できる活動を自主的におこないます。
- 10. 危機対応**
災害・事故等の緊急事態発生時に迅速かつ適切な対応をすることにより、企業活動の継続性を確保します。

人事制度

NEXCO中日本の人事制度は、「企業ビジョン」の実現のため、社員に期待する役割や成果を明確にし、目標の達成度や行動、能力などを公正に評価することで、社員のモチベーションを高め、変革への強い意志を醸成するとともに、主体的なキャリア形成に挑戦できるものとしています。



ダイバーシティ・マネジメント

多様な人材を活かす企業経営をめざし、女性や障がい者などがいきいきと働ける職場環境づくりを進めています。

多様な人材の確保

長期的な経営環境に配慮しつつ、リーダーシップを備えた多様な人材の獲得に努めており、2013年4月には、新卒で33名を採用しました。日本国内の高速道路事業に加えて、海外事業や今後の新たな事業領域の拡大・成長を支えるグローバル人材として、外国人留学生も採用しています。



2013年度入社式

女性社員の積極的な採用

女性社員の採用には、積極的に取り組んでおり、全社員では、女性社員は約1割に留まっておりますが、2013年4月の新規採用者においては、33名のうち、約3割の11名が女性社員となっています。

女性社員の活躍の支援

女性社員が大部分を占める地域限定職については、広いエリアで活躍でき、更に能力を発揮できる基幹職・ブロック基幹職へのコース転換制度を2010年に設け、これまでに15名がコース転換をしました。

女性社員間の情報交換の活性化、異業種交流の機会の提供、上司向け講演会の開催など、女性社員の活躍を支援する取組みを行っています。



異業種合同研修

高齢者雇用

当社の定年退職後も意欲と能力に応じて働き続けられる環境整備として、65才まで継続雇用する制度(再雇用制度)を導入し、短時間勤務も可能としています。2013年4月時点で、53名が再雇用制度のもと、定年退職後も活躍されています。

障がい者雇用の拡大

障がい者の自立を支援するため、積極的に障がい者の採用を進めています。

2013年6月時点で、当社及びグループ全体いずれも法定雇用率(2.0%)を達成しており、社屋のバリアフリー化など、障がい者が働きやすい職場環境づくりにも積極的に取り組んでいます。

人材育成の充実

“社員は会社にとって、最大の『財(たから)』である”との考えのもと、NEXCO中日本の求める社員像に基づき、安全を最優先にし、自ら考えリーダーシップを発揮できる社員(環境変化への感性が高く、強い現場力をもつ社員)を育成します。

充実した研修制度

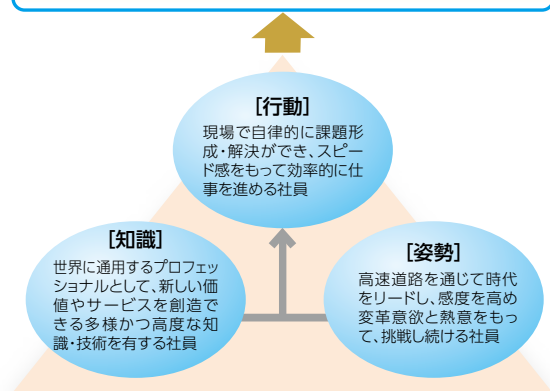
OJTを基本に、階層別・専門研修などのOFF-JTや自己啓発の支援を体系的に実施し、専門知識の習得や課題解決能力・対人能力を高めています。

また、異業種派遣研修、博士号取得支援、資格取得支援、通信教育支援など、社員の能力や専門性をより高めるための制度を拡充しています。

■ 当社の求める社員像

道を通じて感動を 人へ、世界へ

私たちはお客さまに私たちのサービスを通じて、感動を得ていただけるように常に努めています。この感動を、より幅広くさまざまな人へ、さまざまな国へ広げていきます。そして未来につないでいきます。



自ら考え行動できる人材の育成

節目ごとにキャリア開発研修を実施し、社員がめざすべきキャリアの実現を支援することで、自ら考え行動できる人材を育成しています。

また、一人ひとりが積極的にリーダーシップを発揮できるよう階層別研修においてリーダーシップに関する講義を強化しています。

グループ体感の醸成

人材開発センター(所在地:川崎市宮前区)をグループ全体で活用することで、強い現場力をもつ社員を育成するとともに、グループの一体感を高め、グループ総合力の強化を図っています。



人材開発センターでの研修

ワークライフバランスの促進

仕事と家庭の両立を推進し、次世代の育成を支援するため、業務効率化等により、時間外労働の削減や休暇取得の促進に取り組んでいます。各職場における業務改善の取組みの他、1カ月単位の変形労働時間制の導入や電子決裁システムの展開等により、2012年度の一人当たりの総労働時間はグループ全体で、1953時間(対前年比△34時間)となりました。また、2012年度の育児休業取得者は、26名となっており、そのうち5名が男性社員でした。

■ 「くるみん」の取得

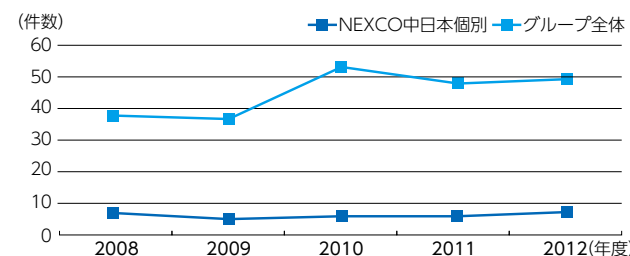
男性社員の育児休業や年休取得促進など次世代育成支援対策推進法に基づく行動計画を達成し、くるみんマークを取得しています。(2010年、2012年:厚生労働省認定)



労働災害ゼロを目指して

労働災害ゼロをめざして、安全衛生に関する委員会を定期的に開催し、職場環境の安全確認や労働災害の分析を行い、その結果を安全対策に反映しています。

■ 労働災害事故件数



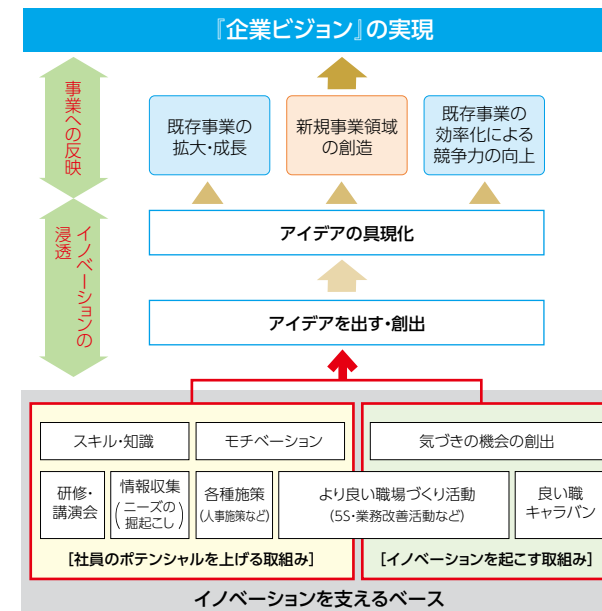
健全な労使関係の深化

経営環境が大きく変化する中、雇用の安定を第一に、労使相互の信頼関係の維持に努めています。

職場のコミュニケーションと社員相互の信頼関係が健全な労使関係の基本と考え、意見交換を行うため、労働組合と定期的に「労使懇談会」を開催(2012年度は3回)し、相互理解を深めています。

イノベーションの推進

企業が拡大・成長していくためには、社会情勢の変化に的確に対応し、企業として変化・変革していくことが必要であり、イノベーションを加速させることが不可欠と考えています。NEXCO中日本グループの更なる飛躍のため、社員一人ひとりのイノベーションを推進しています。



企業ビジョンキャラバン

企業ビジョン(経営理念・経営方針)を全グループ社員が真に共有するため、役員が各職場で行う企業ビジョンキャラバンを2012年度は春に78回、秋に33回実施しました。

イノベーション・ポスト

社員が気軽に提案できる創意工夫制度「イノベーション・ポスト」への2012年度の提案件数は、目標3,000件を大きく上回る3,732件となり、ポストでの提案をきっかけに具現化した新商品開発が2件ありました。

2013年度以降も提案件数の増加をめざすとともに、更なる社員アイデアの具現化の取組みを推進します。

■ 具現化した主な事例

新商品開発

- ・既存の観光誘客パンフレット「北陸道楽ガイドブック」への有料広告を掲載(6月～)
- ・フォトコンテストの写真を用いた絵はがきを発売(7月～)

その他業務改善

- ・設設計図面成果品のB1図面の廃止を調査等共通仕様書の改正に反映(7月)
- ・トンネル覆工コンクリートのセントル番号板の設置を設計要領の改正に反映(7月)



既存の観光誘客パンフレットへの有料広告掲載

イノベーションタイム

イノベーションの価値を高め、自由闊達で横断的なコミュニケーションを活発にし、新たなアイデアを提案する「イノベーションタイム」を、2012年度は全職場で延べ1,317回開催し25,000名が参加しました。

2013年度以降も、議論を活発にする推進役の育成のため、ファシリテーター研修を実施していきます。

企画提案制度(C-ING: C-nexco Innovation Gateway)

事業化検討プロセスの場を提供することにより、社員の参画意識の高揚と、ノウハウの習得を促進する制度として、2012年度に新たに企画提案制度(C-ING)を導入し、2012年度は15件の企画が認定されました。

2013年度以降も、本制度の活性化を通じたイノベーションの加速を促進していきます。



2012年度の活動結果についての役員報告会

イノベーションフォーラム

当社グループでは、日頃の業務成果を共有し、会社のイノベーションにつなげていくために、「イノベーションフォーラム」を開催しています。

2012年度は、9月13～14日に予選会を勝ち抜いた論文を対象にした「業務研究発表会」、他企業4社の方々を交えた「異業種オフサイトミーティング」、「リーダーシップ」をテーマとした講演会などを開催しました。

2013年度も、「安全」と「CS」をテーマにしたイノベーション活動の情報共有の場として9月9日～10日に開催しました。



異業種オフサイトミーティング

社員の声

NEXCO中日本グループ社員の日頃の業務におけるCSRへの取り組み

中日本ハイウェイ・エンジニアリング東京(株)
甲府道路事務所 植栽管理班

河野 華子



私は高速道路に植えた植物の管理(点検)を担当しています。植物は地球温暖化抑制や大気浄化、騒音緩和など地球環境に役立つとともに、お客さまに快適な空間を提供することができます。そのため私たち植栽管理員は日々、美しい景観づくりを心掛け、緑化の維持管理を行っています。さらに、安全な高速道路をめざし、倒木などを未然に防ぐよう点検を強化し、また、お客さまが休憩時に遊具やベンチ等で怪我をすることが無いよう、細かな所まで点検を行っています。今後もお客さまが安全で安心してご利用いただける、快適な高速道路空間の提供に努めていきたいと考えています。

中日本エクストール横浜(株)
葦崎料金所長

河西 和賀江



私たちの職場であります料金所は、高速道路と地域の玄関口です。当料金所は、「何よりも安全を優先し、お客さまに快適と満足をお届けすること」を理念に、その役目を果たせるよう「安全行動」と「料金収受」の基本DVD等で日々学習とイノベーションを行っております。毎月の安全強化期間には、安全重点項目を設け、手作りの車線模型でのシミュレーションとレーン上での実地訓練により安全スキルの向上を図り、また、「おもてなしの心」で料金収受を実践するため「サービス接遇検定試験」を受験し多数の合格者を出すなど、各スタッフがスキルアップに励んでいます。

今後も、明るく、コミュニケーションが取れた職場で一人ひとりが小さなイノベーションを行い、お客さまに安全と安心をお届け出来るよう努力してまいります。

中日本ハイウェイ・メンテナンス北陸(株)
富山事業所

山形 エツ子



私達のエリア(有磯海SA下り線)は、蜃気楼の見える富山湾が一望できる位置にあり、緑豊かな景観の美しいところです。平成22年から私達6人がこのエリアキャスト活動を担当させてもらって3年目になります。この間いろいろと戸惑うこともありましたが、その都度初心に戻り、エリアキャストの目的である

- 一 お客さまが気持ちよくサービスエリアで休憩していただけるようきれいに清掃いたします。
- 二 お客さまからの問い合わせには、親切、丁寧に対応させていただきます。
- 三 お困りになっているお客さまには、積極的にお手伝いさせていただきます。

を読み返して、行動を確認しています。

たまに、全員で食事をしながらガールズトークで、「エリ子が歩く※」を見ながら悩みを話し合っています。これからおもてなしの心でサービス向上に努めていきたいと考えています。

※「エリ子が歩く」：清掃スタッフ間の情報交換マガジン

中日本高速オートサービス(株)
総務部長

伊藤 直彦

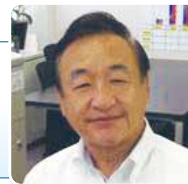


私たちの会社は、高速道路の維持管理に不可欠な様々な専用車両を一括管理し、安全な車両を迅速かつ確実に供給することを使命としており、それぞれの用途に応じて使用される約30種類以上の車両を、出動要請に応じて24時間いつでも万全な状態で稼働できるように点検・整備を行っています。

今後、更に安全を最優先に、効率的な点検・整備に努めるとともに、イノベーションを加速して現場のニーズを踏まえた車両改善を図ります。私たちは、車両管理業務を通して、「安全を何よりも優先し、安心、快適な高速道路空間の提供」に貢献してまいります。

中日本高速技術マーケティング(株)
技術開発部長

奥田 和男



わが社は高速道路の安全・安心のために、社会の最先端の技術を集約し、優れた技術を創造することにより、広く社会に貢献することを目指しています。国内に限らず、海外の新技術にも目を向けより良い材料、より優れた技術の開発を行っています。

安全な道路技術の普及、改良のために土木学会、コンクリート工学会、諸大学などと深いつながりを持ち、また講演会や研修事業を開催することで技術を次世代へ継承していくことにも努力しています。

私は、グループ唯一の化学技術者として新規技術の検証と実用化に従事し、道路事業の発展のため、またお客さまが安心してインフラの整備・補修に微力ながら貢献できるよう努力しています。

中日本ハイウェイ・パトロール名古屋(株)
豊田基地

安藤 幹彦



私たちの交通管理業務は、お客さまと高速道路上で接する機会が日々あります。その殆どが何らかの理由で走行が不能となり、お困りになっているお客さまです。

現場では、声をお掛けしてお客さまの不安な気持ちを取り除き異常事態を一分一秒でも早く解消し安全に目的地へたどり着いていただくこと、また、交通規制を伴う現場では、事故等でお困りのお客さまの安全確保や走行中のお客さまが安全に走行できるような規制の構築及び迅速な処理作業により交通流の早期回復をめざすことが、お客さまに対してのサービス向上と考えます。

そのため、私は日々の処理作業の反省や様々なアクシデントのシミュレーション等を行い、最善の処理方法を考えながら訓練を行うなど、日々、業務の向上に努めています。

目次

環境方針	P51
環境活動	
地球温暖化の抑制	P52
資源の3Rの推進	P57
地域環境への配慮	P59
環境技術	P63
環境マネジメント	P65
環境会計	P67

環境報告

環境・持続可能社会への貢献



環境方針



環境方針

中日本高速道路株式会社は、安全を何よりも優先し、安心・快適な高速道路空間を提供することにより、地域社会の発展と暮らしの向上、日本経済全体の活性化、そして世界の持続可能な成長に貢献します。

当社の事業は、高速道路という社会インフラを通じて、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまのみならず、環境と広く関わりを持っています。

このため当社は、環境マネジメントシステムを構築し、環境マネジメントの目的・目標を明らかにするとともに、環境法令及び当社が約束した事項の遵守ならびに環境影響の予防に努め、継続的な改善に取り組みます。また、環境マネジメントシステムの運用にあたり、その基準、手順等を定めて文書化し、定期的に見直します。

当社は、安全を最優先し、安心・快適を提供する世界一の高速道路会社をめざして、環境に関わる次に掲げる活動や技術開発に挑戦します。

<環境に関わる経営上の重点施策>

●地球温暖化の抑制

高速道路ネットワークの整備や渋滞緩和、省エネルギーなどの取組みにより、地球温暖化の抑制に貢献します。

●資源の3R の推進

廃棄物の発生の抑制や、事業活動により発生する副産物の有効活用などの資源の3R(リデュース(発生抑制)、リユース(再使用)、リサイクル(再生利用))に努めます。また、「百年道路(健全な状態で百年以上維持し、後世に優良な資産として継承する高速道路)」計画の実施などにより環境負荷を低減します。

●地域環境への配慮

動植物の生息・生育環境への負荷を低減する「エコロード(自然環境に配慮した道)」づくりなど地域環境への配慮を推進します。

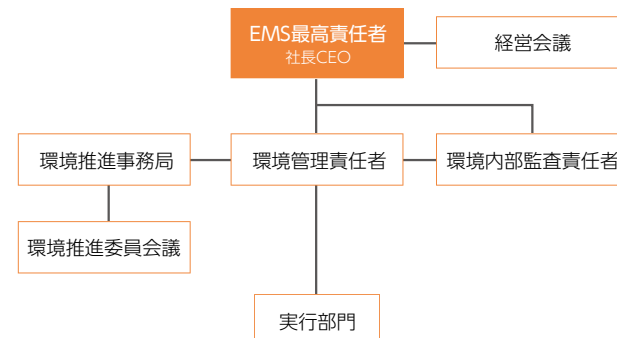
この環境方針は、全ての従業員に周知するとともに公開します。

2013年8月22日
中日本高速道路株式会社
代表取締役社長CEO 金子 剛一

環境活動推進体制

当社は、環境方針の趣旨に従い「CSR推進委員会」において、環境活動推進のための計画や施策の審議を行っています。
また、社外の有識者の方々を委員とした「CSR懇談会」において、環境に関する意見交換会を定期的に実施しています。
社会への環境負荷軽減のため、環境マネジメントシステム(EMS)を構築し、右図の体制で環境活動を推進しています。

●EMS推進体制図



環境活動 地球温暖化の抑制

地球温暖化抑制の取組み

NEXCO中日本は、高速道路ネットワークの整備や渋滞緩和、省エネルギーなどの取組みにより、地球温暖化の抑制に取り組んでいます。

CO₂排出削減の環境目標

長期的なビジョンに立ち、温室効果ガス削減など世界的な環境負荷低減に向けた動向を踏まえながら、CO₂排出削減の目標を設定し、施策を着実に実行します。

◆中・長期目標

当社は、「環境・持続可能社会への貢献」をCSR活動の重点領域のひとつとして掲げ、高速道路ネットワークの整備などあらゆる活動を通じて、環境負荷の低減に積極的に貢献します。

◆短期目標

2013年度の短期目標を以下のとおり設定しています。設定にあたっては、現状値を適切に把握するとともに、経営計画で示されたCO₂削減のための施策による効果を考慮しています。

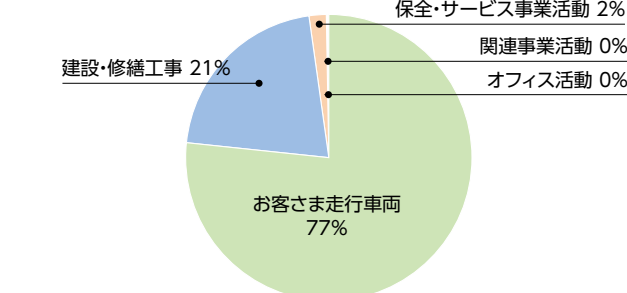
指標	単位	2012年度目標	2012年度実績	2013年度目標
CO ₂ 排出量 (オフィス活動)	t-CO ₂	9,557	9,234	9,142
CO ₂ 排出量 (保・サ事業、関連事業及び走行車両)	t-CO ₂ /km	5,275	4,957	4,744

※環境省が公表した2011年度の排出係数で算出しています。

高速道路事業に係るCO₂排出量

当社の事業活動により排出される2012年度のCO₂排出量は、新東名高速道路(新東名)の新規開通や建設工事の増加により2011年度と比較して140万t-CO₂増加し、約1200万t-CO₂となりました

●要因別CO₂排出量の割合(2012年度)



■取組み項目

CO₂排出削減の短期目標を達成するため、2012年度は以下の項目について取組みを実施しました。

- ・高速道路ネットワークの整備
- ・省エネルギーの取組み
- ・「エコエリア」の推進

高速道路ネットワークの整備

NEXCO中日本は、大都市圏の通過交通や都市内の交通集中などに起因して発生する交通渋滞の緩和・解消をめざして、安全を何よりも優先し、安心・快適な高速道路ネットワークの整備を進めています。

この整備により、渋滞の少ない道路空間を確保し、一般道から高速道路利用へと交通の転換を図ります。

高速道路ネットワークの整備による環境負荷物質の排出抑制

交通渋滞の発生は、走行の安全性や定時性が損なわれる事による経済的損失に加え、走行速度の低下や停止・発進を繰り返すことにより、自動車から排出される環境負荷物質(二酸化炭素(CO₂)や窒素酸化物(NOx)・浮遊粒子状物質(SPM)など)の排出増加につながります。

高速道路ネットワークの整備、ボトルネック箇所の改良などを行うことにより、高速道路の利用を拡大し、円滑な走行を確保することで、自動車からの環境負荷物質の排出抑制が可能となります。

■2017年度までの整備計画

2013年度～2017年度までの5年間で155kmの高速道路ネットワークの整備を計画しています。

2012年4月14日に、新東名 御殿場JCT～三ヶ日JCT間の162kmが開通しました。これにより、東京～名古屋間の走行距離を10km短縮する事ができた他、ダブルネットワーク効果により、東名高速道路(東名)と並行する区間の渋滞が緩和されました。

また、2012年9月15日に東海環状自動車道(東海環状道) 大垣西IC～養老JCT間の約6kmが開通し、名神高速道路(名神)と接続しました。



写真提供：国土交通省 中部地方整備局 岐阜国道事務所
東海環状道と名神を結ぶ養老JCT

2013年3月30日に、首都圏中央連絡自動車道(圏央道) 海老名IC～相模原愛川IC間が開通し、横浜港から八王子JCTまでの移動時間が約72分短縮されました。さらに、高尾山IC～相模原愛川IC間が将来開通すれば、東名高速道路(東名)と中央自動車道(中央道)が結ばれる事で高速道路のネットワーク化の利便性が進み、都心部への流入車両の集中緩和が期待されます。



圏央道 海老名IC

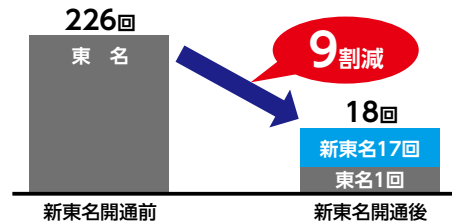
交通渋滞の状況

当社では、「時速40km以下で低速走行又は停止・発進を繰り返す車列が1km以上かつ15分以上継続」した状態を渋滞と定義しています。

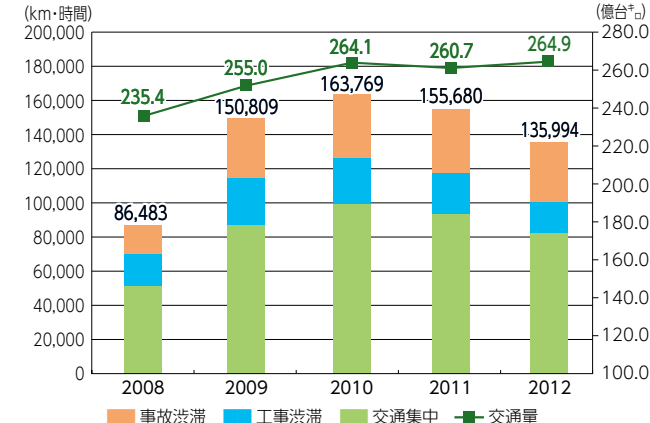
新東名開通後1年間に、静岡県内の高速道路(東名、新東名)で発生した10km以上の渋滞は18回となり、昨年度よりも約90%減少しました。当社全体の渋滞は、交通量が増えたにも関わらず前年度比約13%減少しています。このことは、道路ネットワークの整備が渋滞緩和ひいては環境対策に大きく貢献することを示しています。

渋滞の緩和・解消をめざし、渋滞要因を分析して各種対策を効果的・効率的に行うなど、CO₂排出抑制に向けて取り組みを続けます。

● 新東名開通後1年間の渋滞状況の変化



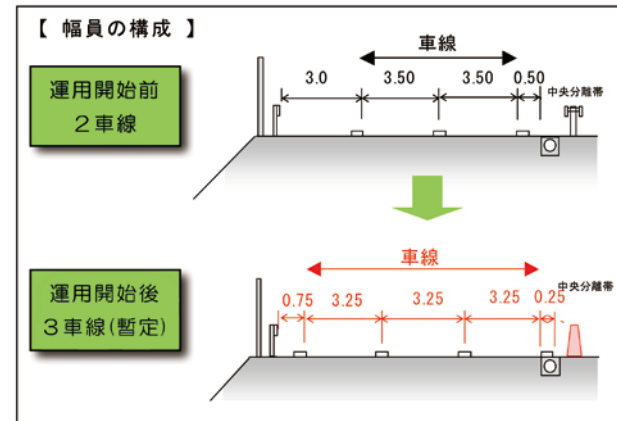
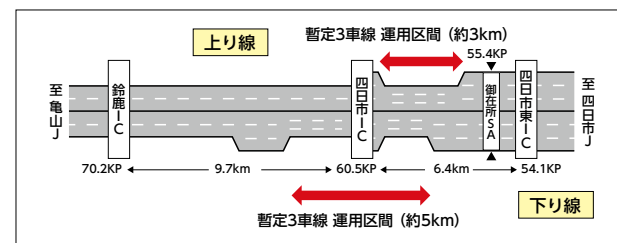
● 当社管内全体の渋滞状況



■ 東名阪自動車道(東名阪道) 四日市地区の暫定3車線運用

東名阪道は、1日に10万台以上の交通量があり、通勤時間帯や週末の朝夕を中心に大規模な渋滞が発生しています。これまで様々な対策を実施してきましたが、更なる対策として、2012年12月に四日市東IC～鈴鹿IC間の一部区間を暫定的(新名神高速道路(新名神)四日市JCT～亀山西JCT(仮称)の開通まで)に、片側2車線から3車線に変更しました。

運用後、暫定3車線区間における交通量は微増しましたが、渋滞量は大幅に減少しました。これにより、2012年度は約770tのCO₂排出を削減することができたと推測されます。



暫定3車線運用前(2車線)



暫定3車線運用後



ETCの利用促進とCO₂排出の抑制効果

ETCのご利用により、料金所付近の渋滞は減少し、料金所通過後の再加速に必要なエネルギーも少なくなることから、ETCの普及・利用促進はCO₂排出量の抑制に効果があります。

■ ETCのご利用によるCO₂排出の抑制量

ETCのご利用により、2012年度はETC運用開始前と比較して約14,000tのCO₂排出が抑制されたと推測されます。

渋滞緩和・解消に有効なETCの利用促進を進め、高速道路の利便性をより向上させるため、スマートICの整備を進めています。2013年度～2017年度までの5年間で、25カ所のスマートIC及び2カ所の追加IC・JCTを整備します。

高速道路のり面の樹林整備

高速道路の建設では、樹木の伐採を伴う場合があります。当社では、伐採した面積以上の高速道路のり面の樹林化を行うことで、自然環境の復元や生活環境の向上を図るとともに、地球温暖化の抑制のため樹林によるCO₂の吸収・固定化に努めています。

例えば新東名の建設では、350haの樹林を伐採しましたが、380haの樹林を整備しました。

■ 営業中道路での盛土のり面の樹林整備

当社が管理する高速道路のり面の樹林面積は約1,600ha(名古屋ドームの約330倍の面積)となりました。これにより、2012年度は年間約17,000tのCO₂を固定したと推測されます。

樹林化したのり面は、生物多様性や景観に配慮した里山的な樹林管理を実施していきます。



のり面の樹林化(建設時)



適正な管理を続けている樹林

省エネルギーの取組み

エネルギーの使用の合理化に関する法律などの趣旨に沿って、省エネルギーの取組みを進めています。

高速道路事業における省エネの取組み

当社では、新製品の開発・利用、工法の工夫などを通じて、事業活動で使用するエネルギーを削減し、CO₂排出量の抑制を図っています。

■ 電気自動車用急速充電器の整備

CO₂排出量の抑制に向け、電気自動車(EV)の普及促進に不可欠な電気自動車用急速充電器を、2012年度に17カ所の整備を行い、累計38カ所となりました。東名、中央道では、50～70km間隔でEVの急速充電が可能となりました。

今後も、利用実態を考慮し新規設置を検討していきます。

電気自動車用急速充電システムのご利用に必要な手続き
<http://www.smartoasis-saas.jp/REG/c-nexco/index.html>



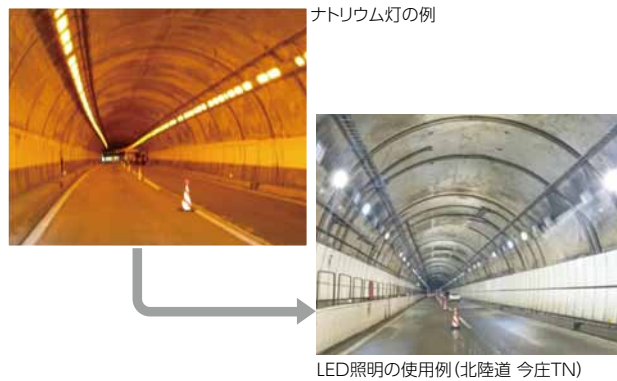
中央道 双葉SA(下り線)に整備したEV用急速充電器



EV用急速充電器設置箇所

■ トンネル照明の電力の削減

トンネル内の照明設備の新設や更新の際には、省電力で従来の照明灯具（ナトリウム灯）と同等の輝度があり、色の見え方もよいLED照明灯具に交換しています。



■ オフィス省エネ活動の推進

当社は、エネルギーの使用の合理化に関する法律（省エネ法）に基づき、省エネ活動を推進しています。全社認証取得したISO 14001に基づく環境マネジメント活動（EMS活動）により、2012年度は、オフィス全体で前年比約4%のエネルギーを削減しました。

再生可能エネルギーの活用

当社では、太陽光や風力、湧水、地熱などの再生可能エネルギーを休憩施設や道路設備に活用し、CO₂排出量の抑制を図っています。

■ 太陽光発電設備の整備

当社の太陽光発電設備は、1995年度にお手洗いの照明用として足柄SAに18kWを設置して以降、これまでに合計約4,300kWの太陽光発電設備を設置し、道路照明やお手洗いの電源として活用しながら運用・管理面の検証を行っています。

● 太陽光発電設備の設置箇所

設置年度	設置箇所	発電規模	利用方法
2010まで	サービスエリア、掘割部など	約2,600kW	お手洗い・道路照明など
2011	川崎道路管制センター	16kW	事務室
	中央道石川PA（上下線）	10kW	お手洗いなど
	中央道談合坂SA（下り線）	10kW	お手洗いなど
2012	新東名サービスエリア13カ所	562kW	お手洗いなど
	新東名トンネル9カ所	819kW	トンネル照明
	新東名事務所2カ所	169kW	事務室
	東名サービスエリア2カ所	120kW	お手洗いなど
	中央道サービスエリア3カ所	81kW	お手洗いなど
	北陸道サービスエリア1カ所	10kW	お手洗いなど

※小規模発電設備は除く



富士保全・サービスセンター屋上に設置した太陽光発電パネル

■ 湧水を活用した水力発電や湧水を熱源とするヒートポンプによる融雪

東海北陸自動車道（東海北陸道）の飛騨トンネルではトンネル照明用の電力供給を目的に、トンネルから発生する大量の湧水を有効活用し、50kWの小水力発電設備を、2010年12月に設置し運用を開始しています。

また、東海北陸道 白川郷IC付近では、融雪設備に湧水を熱源としたヒートポンプ方式のロードヒーティングを設置することで、約833t-CO₂/年を削減しています。

CO₂排出を抑制し継続可能社会に貢献するエコエリア

NEXCO中日本は休憩施設の照明などにLEDを採用しCO₂削減に取り組んでいます。また、商業施設のリニューアルにあわせ、室内環境保持を目的とした複層ガラスや遮熱塗装・遮熱シートの採用によるCO₂排出抑制に取り組んでいます。更に、ウッドデッキなどに再生材を採用するなど、環境配慮型の「エコエリア」を推進し、持続可能な社会に貢献するサービスエリアを創造しています。

● エコエリア整備数

	2012年度		2013年度計画
	計画値	実績値	
当該年度設置数	10エリア	16エリア	8エリア
累計	20エリア	26エリア	34エリア

■ 「スーパーエコエリア」の整備

「スーパーエコエリア」として、NEOPASA静岡（上り線）に各種エコメニューを網羅的に整備しました。

エコメニューのひとつとして整備したバイオディーゼル燃料製造プラントでは、新東名の商業施設13エリアから排出された廃食用油を回収し、精製した後、新東名及び東名の維持管理用作業車の軽油代替燃料として再生利用することにより、2012年度は約100tのCO₂削減を実現しました。（※詳細はP.58参照）

● 新東名 廃食用油のリサイクルイメージ図



NEOPASA静岡のバイオディーゼル燃料製造プラント

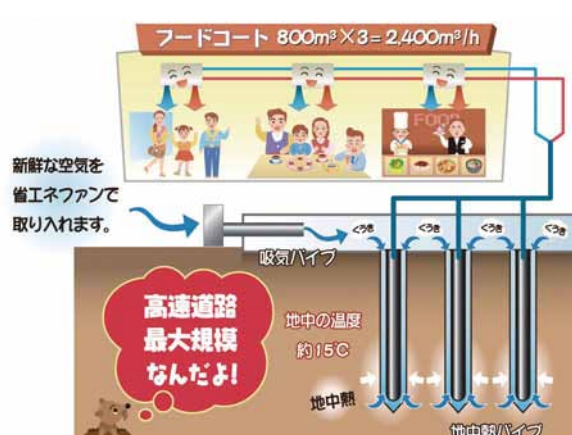
● バイオディーゼル燃料の精製過程



その他フードコートには、サービスエリアで初めて地中に埋め込んだ地中熱パイプによる熱交換を利用した空調の導入、トイレには、雨水・中水を利用した節水型便器を採用することにより、使用電力・使用水量を約5割削減しています。

スーパーエコエリア全体として2012年度は、約65ha（東京ドームの約14倍）の森林整備に相当する年間約680tのCO₂排出の削減を実現しました。

● 地中熱利用空調のイメージ図



■ 緑のカーテンプロジェクト

サービスエリアで、アサガオやゴーヤを利用した緑のカーテンの設置に取り組みました。葉が生い茂ることで、夏の日差しを遮り、見た目にも涼しい空間を提供しています。



社員の声 お客様に満足していただける休憩施設をめざして

中日本ハイウェイ・メンテナンス北陸株式会社 福井事業所 柳田 直美

私は、北陸道の北鯖江PAで清掃関係の仕事をしています。「もう一度、北鯖江PAに行きたいな!!」と思われるよう、日々の清掃作業を頑張っています。

また、清掃作業以外にも、お客さまが少しでも快適に過ごせるよう、夏場の暑さ対策として、ゴーヤの緑のカーテンを毎年設置しています。お客さまを癒す大きな葉っぱが育つように、毎日、朝夕に欠かさず水やりや茎の剪定を行っています。大きくなったゴーヤは、週に一回収穫を行って、隣の南条SAでお客さまへ無料配布しています。

緑のカーテン作りを通して、お客さまが癒され更に満足していただける北鯖江PAとなるよう、これからも頑張ってもらいます。



廃棄物の発生抑制

NEXCO中日本では、持続可能な社会の形成に貢献するため、資源の3R(リデュース・リユース・リサイクル)を推進しています。工事の施工計画や工法の工夫・技術開発により、廃棄物の発生抑制(リデュース)に努めています。

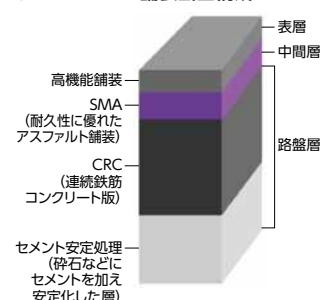
道路構造物の長寿命化

高速道路の道路構造物や付属設備は、長期耐久性の確保が重要です。当社では、様々な取組みにより、これらの長寿命化を図ることで、将来にわたる廃棄物の発生を抑制しています。

舗装の長寿命化

新東名のアスファルト舗装は、新たな舗装構造(コンポジット舗装)を採用しました。コンポジット舗装は、コンクリート舗装のもつ長期耐久性とアスファルト舗装がもつ良好な走行性や補修の容易さなど、両者の長所をあわせもった舗装です。

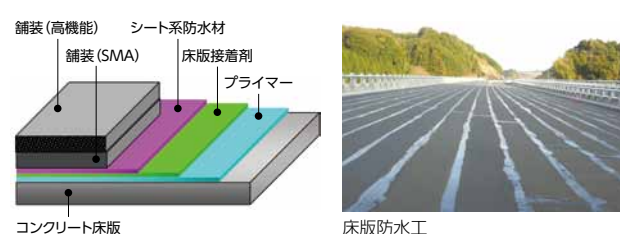
● コンポジット舗装断面構成



● 橋梁の長寿命化

新東名の橋梁では、アスファルト舗装面の水がコンクリート(床版)に入ることを防ぎ、防水効果が長続きする新たな技術(床版防水工)を採用しました。

● 床版防水工断面構成



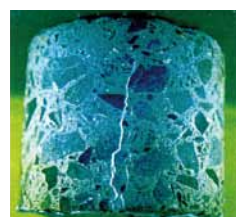
● コンクリート構造物の長寿命化

コンクリート構造物の長寿命化を目的として、ひび割れなどの補修の際に、耐久性に優れた「ひび割れ浸透接着剤」と「床版補修材」を開発・施工しています。

床版補修材は、舗装を切削せずに床版補修が可能のため、施工時の廃棄物も削減しています。



ひび割れ浸透接着剤施工状況



ひび割れ浸透接着剤充填状況

廃棄物の再使用・再生利用

循環型社会形成に向け、関連する法令を遵守し、その趣旨に沿って廃棄物を資源と考え、再使用(リユース)、再生利用(リサイクル)を積極的に行っています。

ガードレール・トンネル換気設備の再使用

高速道路のガードレールは適時、更新・交換しています。撤去されたガードレールのうち、再使用可能なものは回収・再メッキをして再設置しています。2012年度は約4,000mのガードレールを再使用しました。

また、高速道路の4車線化(片側2車線化)工事などで、2車線(片側1車線の対面通行)時よりトンネル内の換気がスムーズになることで、不要となったトンネル設備(ジェットファン・送風機・集塵機装置)を回収し、分解・整備(オーバーホール)して、再使用しています。2012年度はジェットファン18基を再使用しました。



分解・整備

樹木の有効活用

北陸道では、植栽してから約30年が経ち間伐が必要なクロマツ15本を貴重な資源と考え、新規建設中の舞鶴若狭自動車道(舞鶴道)へ移植する計画を進めています。これにより、間伐される樹木を有効活用し、かつ建設の新規植栽費用を抑えることができます。2013年3月に移植準備(根廻し)を行い、2014年の冬に移植する予定です。



根廻し作業の様子

発生材のリサイクル

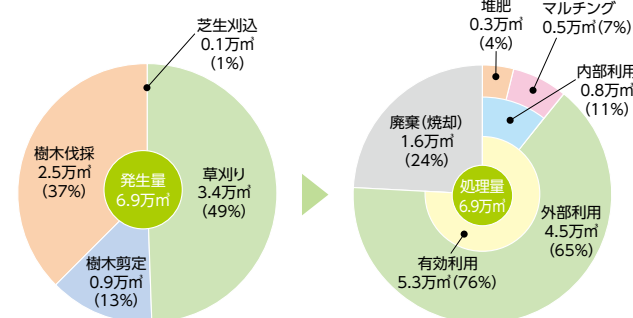
当社の事業活動からは、高速道路の建設や保全に伴う建設副産物、サービス事業に伴う廃棄物など様々な発生材が生じます。これらを有効に再利用しています。

● 高速道路での「緑のリサイクル」

高速道路内の樹木や雑草を、剪定・草刈りした際に発生した植物発生材は、ペレットや堆肥などにリサイクルし燃料や土壌改良材等に有効活用しています。

2012年度のリサイクル率は76%でした。

● 「緑のリサイクル」量(2012年度)



● ペレットストーブ設置箇所

道路	休憩施設	上下線	基数
中央道	双葉SA	上り線	1
		下り線	1
	諏訪湖SA	下り線	1
長野道	梓川SA	上り線	2
		下り線	2
北陸道	賤ヶ岳SA	上り線	2
		下り線	2
	尼御前SA	上り線	2
		下り線	2
	小矢部川SA	上り線	2
		下り線	2
	有磯海SA	下り線	2
名 神	多賀SA	上り線	1
		下り線	1
	ひるがの高原SA	下り線	1



ペレット化した植物発生材

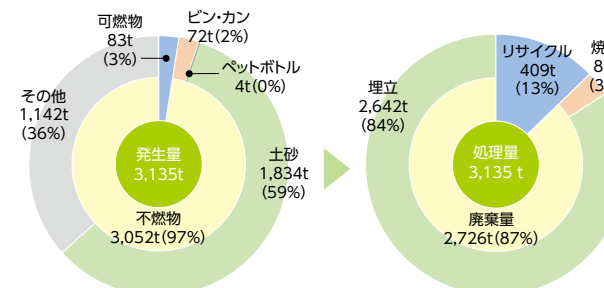


ペレットストーブ

● 路面清掃に伴う発生材のリサイクル

路面清掃は、路面上にある落下物やごみ・土砂などを収集・清掃する作業です。路面清掃で集めた廃棄物は分別し、びん・缶・ペットボトルなどの再資源化が可能なものはリサイクルしています。また、再資源化できないものは、廃棄物の処理に関する法律に従って適切に処分しています。

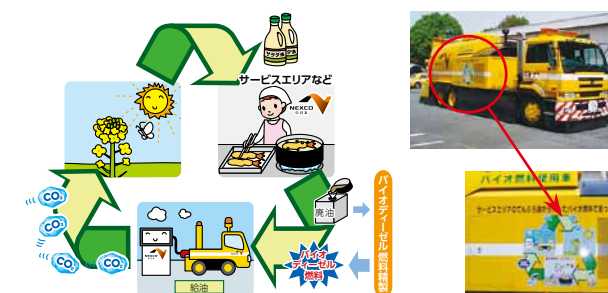
● 路面清掃に伴う発生材のリサイクル(2012年度)



● 廃食用油のリサイクル

サービスエリアなどの営業施設で廃棄処分されるてんぷら油などをバイオディーゼル燃料としてリサイクルし、標識車などの燃料として利用しています。新東名では、NEOPASA静岡にバイオディーゼル燃料製造プラントを設置し、3保全サービスセンターの維持管理用車両で活用しています。2012年度は、軽油を使用した場合と比較して、当社全体では、約130tのCO₂排出が抑制されたこととなります。

● 廃食用油のリサイクルイメージ図



● バイオディーゼル燃料の使用実績

事務所名	車両台数	バイオディーゼル燃料の混合率(%)	2012年度	
			バイオディーゼル燃料使用量(L)	CO ₂ 抑制量(kg-CO ₂)
富士(保)	5	100	13,000	33,800
静岡(保)	2	100	9,000	23,400
浜松(保)	2	100	20,000	52,000
小田原(保)	1	100	1,100	2,860
彦根(保)	34	5	6,050	15,730
桑名(保)	1	100	900	2,340
計	45	—	50,050	130,130

※バイオディーゼル燃料1LあたりCO₂排出抑制量を2.6kgで換算しています。

● 使用済み通行券のリサイクル

金沢保全・サービスセンターでは、料金所で回収した使用済み通行券を、エコバックとしてリサイクルしています。作成した製品は、お客さまに配布し、有効利用いただいています。



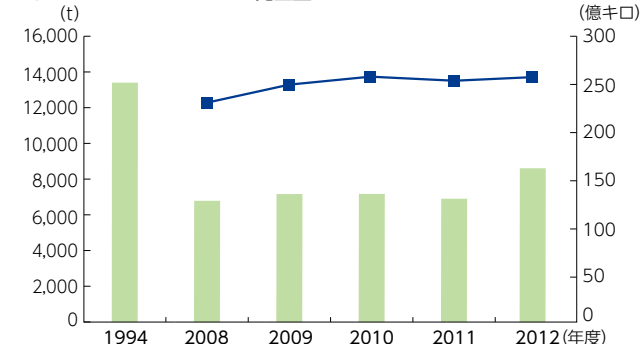
通行券から作成したエコバック

サービスエリアでの3Rの取組み

当社では、お客さまやテナントのご協力をいただきながら、地球環境への負荷低減の観点から循環型社会へ向けた、3Rの取組みを推進しています。ごみの減量化の取組みや社会的意識の高まりで、休憩施設のごみ発生量は1994年度のピーク時では約13,400tでしたが、2012年度には約8,600tへ減少(約36%減)しました。

なお、2012年度は、新東名のサービスエリアが整備されたことにより、ごみ発生量は前年度よりも約25%の増となりました。

● サービスエリアでのごみ発生量



生物多様性への配慮

日本には明瞭な四季があり、地形の変化に富んだ豊かな自然環境と多種多様な動植物に恵まれています。

NEXCO中日本では、走行されるお客さまの安全を図るとともに、生物多様性に配慮したエコロード(自然環境に配慮した道)づくりに取り組み、自然環境の保全に努めています。

自然環境保全の流れ

高速道路事業では、事業着手に先立ち環境影響評価が実施されます。当社は、環境影響評価結果を踏まえ、より詳細な自然環境調査を行い、調査結果に基づく保全検討・工事を実施しています。開通後は、必要に応じて対策箇所の追跡調査を行い、貴重な自然環境の保全に努めています。



取りまとめたパンフレット

エコロードの推進

道路建設は、周辺の動植物の生息・生育基盤の消失、動物の移動経路の分断、生息・生育環境の質的变化をもたらす恐れがあります。このため当社では、建設に際して地域生態系への影響を最小限化しつつ、新たな生息・生育環境の創出などを進め、生物多様性の保全に取り組んでいます。

● エコロードの取組み

◎マイナスの軽減

道路建設による影響の軽減

- ① 生息・生育基盤の消失・縮小を少なくする
- ② 移動経路の分断を防ぐ
- ③ 生息・生育環境の質的变化を少なくする

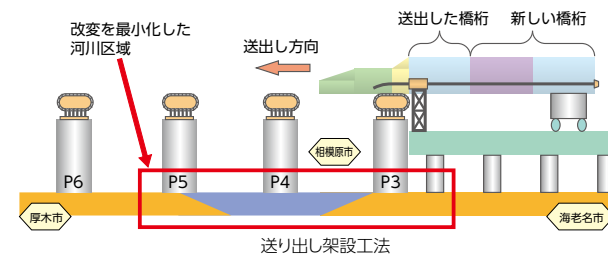
◎プラスの付加

- ④ 道路空間を活用して生息・生育環境を創出する

事例① 生息・生育基盤の消失・縮小を少なくする

圏央道の相模川に架かる橋の建設では、相模川にクレーン車等の重機を入れずに橋桁を送り出す工法を採用し、川の流れや周辺の生態系への影響を最小化しました。

また、周辺河川区域内にはタコノアシやカワヂシャ等の絶滅危惧種が確認されたため、工事の施工ヤードから外し保護しました。



相模川の中に重機を入れずに橋桁を送り出す様子



タコノアシ



カワヂシャ

事例② 移動経路の分断を防ぐ

圏央道では動物の移動経路を確保するためけもの道となる小動物横断通路を設置しています。夜間自動撮影カメラを設置したところ、様々な動物が利用していることがわかりました。



小動物横断通路を利用するタヌキ

事例③ 生息・生育環境の質的变化を少なくする

トンネルの出入口では、通常工事を行いやすくするために樹木の根株や表土を取り除きます。新東名 富士川トンネルでは、それを残し施工することで、根株からの萌芽や埋土種子からの発芽により、植物の早期回復を実現しました。

現在は、スギの人工林に代わって広葉樹が育っています。



新東名 富士川トンネル入口周辺の自然が回復する様子(2013年7月)

事例④ 道路空間の活用により生息・生息環境を創出

圏央道では、絶滅危惧種のモリアオガエルを保全するため、水辺と樹林が一体となったビオトープを創出しました。排水溝は両生類が這い上がれるように傾斜を付けて粗面構造にしています。

開通後約5年が経過し、モリアオガエルの産卵が毎年確認され、それ以外の動植物も多く確認されています。



ビオトープにモリアオガエルが産卵

新東名 藤枝PA付近はホタルが生息するため、水路を水生生物が棲みやすい構造としました。地元の方と協力して、清掃などの河川環境整備やホタルやカワニナの養殖、放流を行いました。



ホタル水路



カワニナ放流の様子

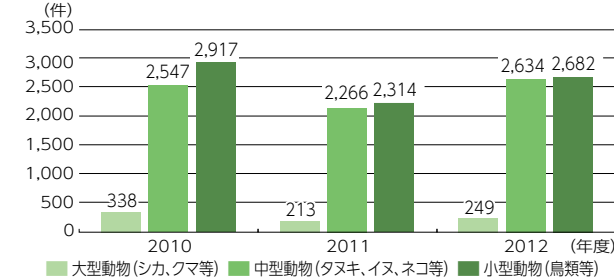
野生動物等の保護

動物の侵入が想定される場所では、あらかじめシカなどの大型動物に対しては跳躍対策として立入防止柵の高上げを、タヌキなど小型動物に対しては掘削潜抜け対策としてフェンスの根入れやコンクリートシール化などを行っています。

また、上記対策を実施したにも関わらず、動物侵入件数が多い箇所については、現地で侵入ルートなどの確認を行った上で、更なる侵入防止対策を実施しています。

2012年度は新東名の開通に伴い、野生動物の衝突事故件数が増えました。

● 衝突事故件数



大型動物対策例(立入防止柵の高上げ)



排水溝の動物侵入対策例

ソフト対策では、動物注意標識などによるお客さまへの注意喚起とともに、高速道路で事故にあった動物に対して、二次的な衝突事故を回避するため、パトロールによる速やかな回収に努めています。



動物注意標識

地域性苗木の活用

自然環境が豊かな地域を通過する道路の区間では、周辺に自生する樹木のタネをあらかじめ採取し、そのタネから苗木を育て、採取した場所やその周辺地域に植栽する緑化手法を展開しています。

この手法により、市場に流通していない貴重な地域の固有種を植栽できます。また、他の地域の植物との交雑を少なくすることで、その地域が本来持っていた遺伝子レベルの多様性を保全しています。

当社では、1996年に全国で初めて地域性苗木による緑化を行って以来、地域性苗木を用いた生物多様性の保全に努めてきました。2012年度までに当社は約61万本を植栽しました。



社員の声 相模川への影響を最小化した「送り出し架設工法」

東京支社 厚木工事事務所 圏央工事区 浦郷 貴臣

厚木工事事務所では、圏央道の建設にあたり、豊かな自然環境を有する一級河川相模川を渡河することから、橋梁工事による周辺生態系への影響を最小化するため、「送り出し架設工法」を採用しました。

「送り出し架設工法」を採用することにより、ベント(桁を支持する仮支柱)が不要となるため、河川内の形状変更や汚濁の防止に効果がありました。

工事箇所の周辺は、相模川名物のアユや準絶滅危惧植物に指定されているタコノアシなどの生息域でしたが、工事後の環境調査においても工事前と同等の動植物が確認できました。今回の経験を生かして、今後も環境に配慮した道路づくりに取り組んでいきたいと考えています。



環境コミュニケーション ～お客さまや地域の皆さまとともに～

当社では、お客さまや地域の皆さまとともに、社会との環境コミュニケーションを大切に、地域との連携を進めています。

■「ハイウェイ緑の里プロジェクト」の推進

地域の皆さまとの連携・協働の場として、高速道路のり面等を活用し、地球環境の保全や沿道環境の改善・維持向上を図ることを目的とする「ハイウェイ緑の里プロジェクト」を2007年5月から実施しています。

地域の自治会、学校や企業の皆さまのご協力をいただき、2012年度は新たに8カ所で植栽を実施し、累計42カ所となりました。これからも、地域の皆さまのご協力のもと、活動の拡大と適切な管理に努めます。



協賛：岐阜県高山市奥飛騨温泉郷平湯町内会
場所：安房峠道路 平湯料金所付近
実施日：2012年6月



協賛：静岡県駿河区用宗町内会
場所：東名 静岡IC付近
実施日：2012年10・11月

■ サギとの共生

東名阪道 弥富ICと蟹江ICでは毎年春になると数千羽のサギが飛来し営巣しています。高速道路で野鳥が大規模なコロニーを形成する例は全国的に極めて稀です。

そこで、「愛知県弥富野鳥園」と「日本野鳥の会愛知県支部」のご協力を得て、高速道路の機能と安全性を損なうことなくサギの生息環境を保護し、野鳥と高速道路との共生を実現しています。

本格的に活動を始めてから3年ほどが経過しましたが、サギの衝突事故は激減し、サギの生息環境は良好に維持されています。



ICにサギが集まる様子

■ ギフチョウの保全

東海北陸道 城端SA近隣に生息しているギフチョウが飛来する環境を整備するため2000年に雑木林となる苗木と餌となるヒメカンアオイを植栽しました。植栽から10年以上が経過し、ギフチョウが生息可能な環境が整ったため、2010年から近くの小学生とギフチョウ里づくりの会とともに、サービスエリア内で毎年放蝶会を行っています。



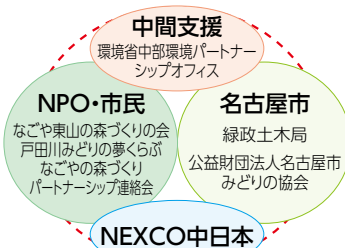
ギフチョウと触れ合う児童たち

■ 地域性苗木育成技術を活かした地域協力

当社の「地域性苗木の育成技術」を高速道路以外でも活かす活動として、地域の郷土産植物のタネや枝・根等から苗木を育て、現地に植える活動を進めています。

名古屋市内の公園や神奈川県丹沢登山道ではNPOや自治体と協働で森を復元するための植樹活動を実施しています。

さらに、愛知県では地域住民、NPO、自治体、学識者及び民間企業21団体が一体となった「西三河生態系ネットワーク協議会」に参画する事で、愛知県西三河地域の生態系の保全をめざしています。



名古屋市内の活動の構成（郷土産保全協議会） 丹沢での植樹活動の様子



景観への配慮

当社では、お客さまと地域の皆さまにとって良好な環境を提供するため、地域環境への配慮の観点から「道路景観」の整備を進めています。

■ 景観理念の整備

当社では、景観理念を2009年4月に制定し、高速道路ネットワーク整備における景観方針を示し、実践することで、質の高い高速道路景観の実現をめざしています。

中日本高速道路景観理念

質の高い優れた社会資本を目指すために、次の基本理念により行動する。

- ① 高速走行にあたって、安全・安心・快適を感じられる道路空間を構築する。
- ② 高速道路の通過する地域を眺め、理解・認識できる新たな景観を創造する。
- ③ 通過する地域の自然環境や社会環境と共生する高速道路を目指す。
- ④ お客さまや地域の皆様が楽しめる休憩施設空間を創造する。



景観に配慮し、透光性遮音壁を設置（新東名 富士市内）

沿道環境への貢献

高速道路は、自然の多い山間部や住宅地に近接する都市部など多種多様な空間を通過します。都市部では、地域の皆さまの生活基盤の確保を目的とし、「環境影響評価法」「騒音規制法」などの趣旨に沿って、生活環境の保全に努めています。

騒音対策

道路交通騒音の低減に向け、道路の計画・設計から営業まですべての段階で、騒音対策などを実施しています。

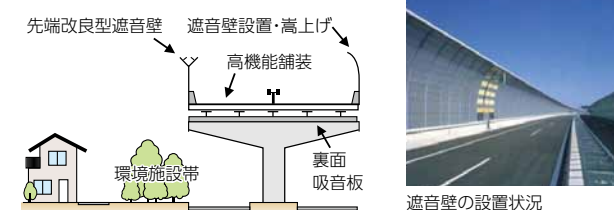
この対策には当社だけでなく、沿道自治体、警察、お客さま、自動車メーカーなど、関係者が一体となり取り組んでいます。

■ 遮音壁・環境施設帯・遮音ルーバーの設置

事前の騒音予測や沿道自治体からの要請に基づき、計画を立て遮音壁を設置しています。また、住居の立地条件や土地利用の状況により、必要な地域には環境施設帯を設置しています。

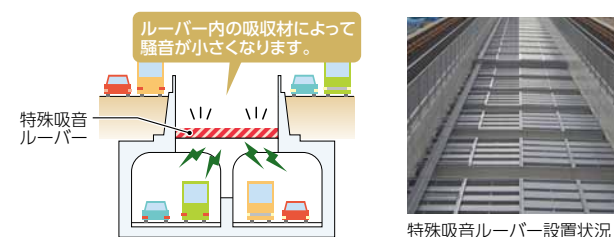
名古屋第二環状自動車道（名二環）では、市街地を通過する掘割構造となったため、掘割上部の特殊遮音ルーバーを開発・設置して沿道環境の改善に努めました。

● 騒音対策の概念図



遮音壁の設置状況

● 騒音対策の概念図（特殊遮音ルーバー）



特殊遮音ルーバー設置状況

● 遮音壁設置の計画・実績（累計延長）

2012年度 計画値	2012年度 実績値	2013年度 計画値	長期計画値 (2013-2015年度)
904km	904km	907km	要請に応じ対策実施

■ 高機能舗装（水はねの少ない舗装）

通常の舗装に比べ、水はねが少なく、更に騒音も低減する効果（-2～4db）がある高機能舗装を採用しています。



従来の舗装（左）と高機能舗装（右）

● 営業中道路の高機能舗装計画・実績

	2012年度		2013年度	2013-2015年度
	計画値	実績値	計画値	長期計画
施工延長	82km・車線	72km・車線	86km・車線	258km・車線
累計延長	(5,124km・車線)	(5,114km・車線)	(5,200km・車線)	(5,372km・車線)
進捗状況	83%	83%	84%	87%

光源対策

高速道路のインターチェンジや、重交通量区間の本線など一定の条件を満たす場合、交通安全のために道路照明を設置しています。漏れた光が農作物や周辺の動植物、天体観測に影響を及ぼす場合には、光源対策を実施しています。新東名 浜松いなさJCT部ではホテルが生息するため、低位置照明の採用や遮光板の設置など、高速道路から外へ光を漏らさないための対策を行いました。



低位置照明の設置状況

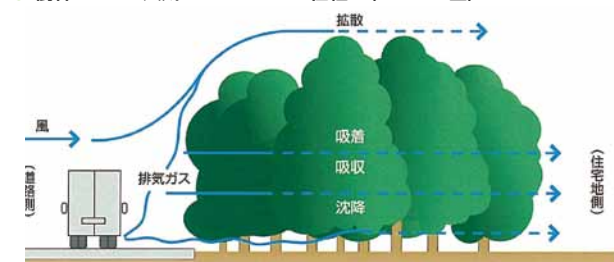
大気汚染対策

当社では、高速道路ネットワークの整備、付加車線の設置、ETCの普及による走行速度の向上及びのり面の樹林化などにより、CO₂だけでなく、NO_xやSPMの排出削減・抑制をすることで高速道路周辺の大気環境を改善しています。



生活環境を保全している樹林

● 樹林によって大気がきれいになる仕組み（イメージ図）

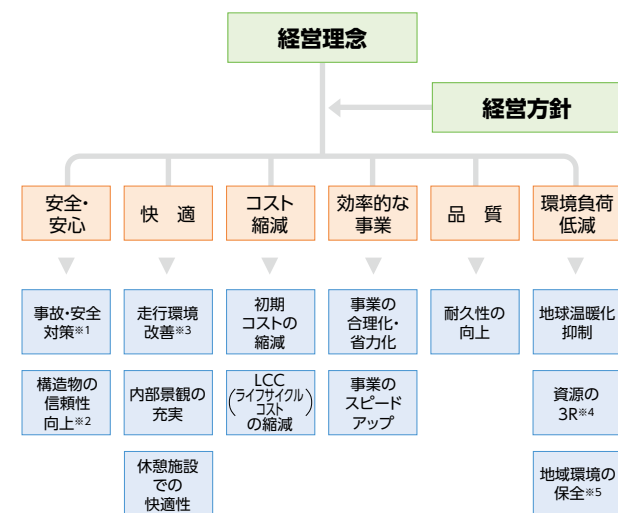


技術開発の推進

NEXCO中日本では、(株)高速道路総合技術研究所や民間会社・大学・グループ会社などとの共同研究により新技術・新工法・新材料の開発を推進しています。

技術開発の理念

安全を最優先し、安心・快適で、時代をリードする高速道路空間を、技術開発により創出します。



技術開発事例

環境に配慮した技術開発・研究に取り組んでいます。

■ ベクシオンによる渋滞の軽減

速度感覚コントロールシステム(ベクシオン)とは、周囲運動の知覚による錯覚のことで、例えば隣の電車が動き始めるのを見て自分が動き出したように感じることです。新東名・東名では、このベクシオン効果を、路肩に設置した発光機器の点滅制御に活用し、JCT部の速度抑制やサグ部の速度向上で円滑な走行を図ります。



LEDが順番に点滅し車と並走(東名 三ヶ日JCT付近)

■ キャビテーション清掃車と運転操作支援システムの開発

現在のトンネル照明灯具清掃は、人力やブラシを使用した清掃車を使用するため、車線規制を必要とし、清掃に時間を要しています。そのため、短時間で効率的にトンネル照明灯具を清掃することが可能な車両(キャビテーション清掃車)を開発しました。

さらに、道路の白線と車両を一定の距離で走行させるITS技術「運転操作支援技術」もあわせて開発・導入しました。

これにより、交通規制時間の短縮、渋滞の緩和が可能となります。



現在の照明灯具清掃状況

キャビテーション清掃車

■ 新型路面清掃車の開発

高速道路上の障害物排除は人力で行うため危険を伴うと同時に時間を要しています。そのため、走行しながら落下物を回収することができる落下物回収車(新型路面清掃車)を開発しました。20cm×10cm×5cm、5kg未満の落下物を98%の精度で回収できます。

既に開発済みの大型車バージョンに続き、現在は小型車バージョン(パトロールカー等)の開発に取り組んでいます。



現在の落下物回収状況

新型路面清掃車(大型車)



開発中の小型車の新型路面清掃車(イメージ図)

■ バイオマス燃料化技術に関する研究

地球温暖化抑制の観点から、高速道路事業で発生する刈草・剪定枝・伐採木などの植物発生材を燃料としたバイオマス燃料化技術の研究・開発を行っています。

東名・新東名では植物発生材をペレット化し、料金所の空調等に活用する計画を推進中です。また、名神の多賀SAでは環境省からの補助金を得て、植物発生材から抽出した可燃性ガスで発電するバイオマスガス発電の本格導入に取り組んでおり、これらはいずれも2014年度の本格導入をめざしています。

こうした異なる方式のバイオマス燃料技術を組み合わせ、最終的には植物発生材の100%有効利用をめざします。



刈草を破砕

完成したペレット



ペレットボイラー(新東名 藤枝岡部IC料金所)



バイオマス試験用プラント(2011年度多賀SAで試験完了)

■ 透光板の透視ひずみ試験方法の開発

地域の風景が良好な場所の遮音壁は、透光性遮音板(透光板)を採用していますが、透光板越しの景観にひずみが生じる可能性があります。その事象を軽減するため、透光板の透視ひずみを数値化し定量的に評価する試験方法(特願2012-036873)を新たに開発しました。今後も、良好な景観を確保するための技術開発に取り組んでいきます。

共同研究の推進

当社では、最新技術情報の収集や共同研究協力者を広く公募し、環境負荷の低減につながる技術開発を推進しています。

事例1 アスファルト舗装の中温化技術に関する研究

アスファルトの製造温度を低下させる特殊添加剤などの技術を用いて、従来の混合物のすべり抵抗性、耐久性などを保持した上で、製造時の温度を180℃から100℃程度まで低下させる技術を開発しました。これにより、CO₂の排出抑制による地球温暖化防止と、アスファルト舗装工事による交通規制時間の短縮が図られます。

事例2 道路維持管理用EV及びワイヤレス給電システムの研究・開発

CO₂排出削減と持続可能な社会の実現に貢献するため、高速道路を管理する維持管理用車両の電気自動車(EV)化とワイヤレス給電システムの研究・開発に取り組んでいます。

ワイヤレス給電システムは、EVと給電装置が30cm離れていても給電できるため、EVの日常的な充電の手間を軽減する技術として期待されるシステムです。

現在テストコースで十分な走行試験を行っており、2013年秋から日本国内で初めて実際の高速道路上での実証実験を実施する予定です。



2013年秋から実証実験予定の標識車



ワイヤレス給電装置(写真左)と給電中の標識車

環境マネジメントへの取り組み

NEXCO中日本では「環境・持続可能社会への貢献」をCSR活動の重点領域に掲げ、NEXCO中日本グループの環境活動を継続的に改善していく環境マネジメントを経営に取り入れて活動を進めています。

環境活動成果

高速道路の環境に対する影響は広範囲に及びます。本報告書では、把握可能な代表的な環境への影響を以下にまとめました。
当社は、環境活動による環境への影響やコストを今後も幅広く定量的に把握していきます。

環境活動の計画と実績(総括)

	指数	2012年度		2013年度 計画値	長期計画値	ページ
		目標値	実績値			
交通渋滞対策の実施						
高速道路網の整備 (早期開通へ努力)	整備延長	193km	188km	20km	(2013～2017年度) 155km	P23・ P52
資源の3R推進						
建設発生土	再利用率 (発生量)	長期計画値以上	98.6% (3,082千m³)	長期計画値以上	95%以上	P66
アスファルト・ コンクリート塊	再資源化率 (発生量)	長期計画値以上	100.0% (260千t)	長期計画値以上	98%以上	P66
コンクリート塊	再資源化率 (発生量)	長期計画値以上	99.7% (110千t)	長期計画値以上	98%以上	P66
建設発生木材	再資源化・縮減率 (発生量)	長期計画値以上	98.4% (33千t)	長期計画値以上	95%以上	P66
建設汚泥	再資源化・縮減率 (発生量)	長期計画値以上	99.2% (35千t)	長期計画値以上	95%以上	P66
営業中の高速道路からの騒音対策						
遮音壁の設置	設置延長	904km	904km	907km	(要請に応じ対策実施)	P62
高機能舗装の設置	設置率 (対象6,196km車線)	82km・車線 (5,124km・車線) 83%	72km・車線 (5,114km・車線) 83%	86km・車線 (5,200km・車線) 84%	258km・車線 (5,372km・車線) 87%	P62

上記表の「資源の3R推進」では、目標・実績は2012年度に完了した「建設工事に係る資材の再資源化等に関する法律」に定める特定建設資材の工事での再資源化率などを記載しています。長期計画値について、アスファルト・コンクリート塊・コンクリート塊及び建設発生木材は、国土交通省の「建設リサイクル推進計画2008」(2008年4月)の計画目標を当社の計画値とし、それ以外については当社独自の計画値としています。

ISO14001の認証取得

当社は、社会への環境負荷軽減のため環境マネジメントシステム(EMS)を構築し、2010年度にISO14001を取得しました。さらに、グループ会社と連携して効果向上を図っていきます。



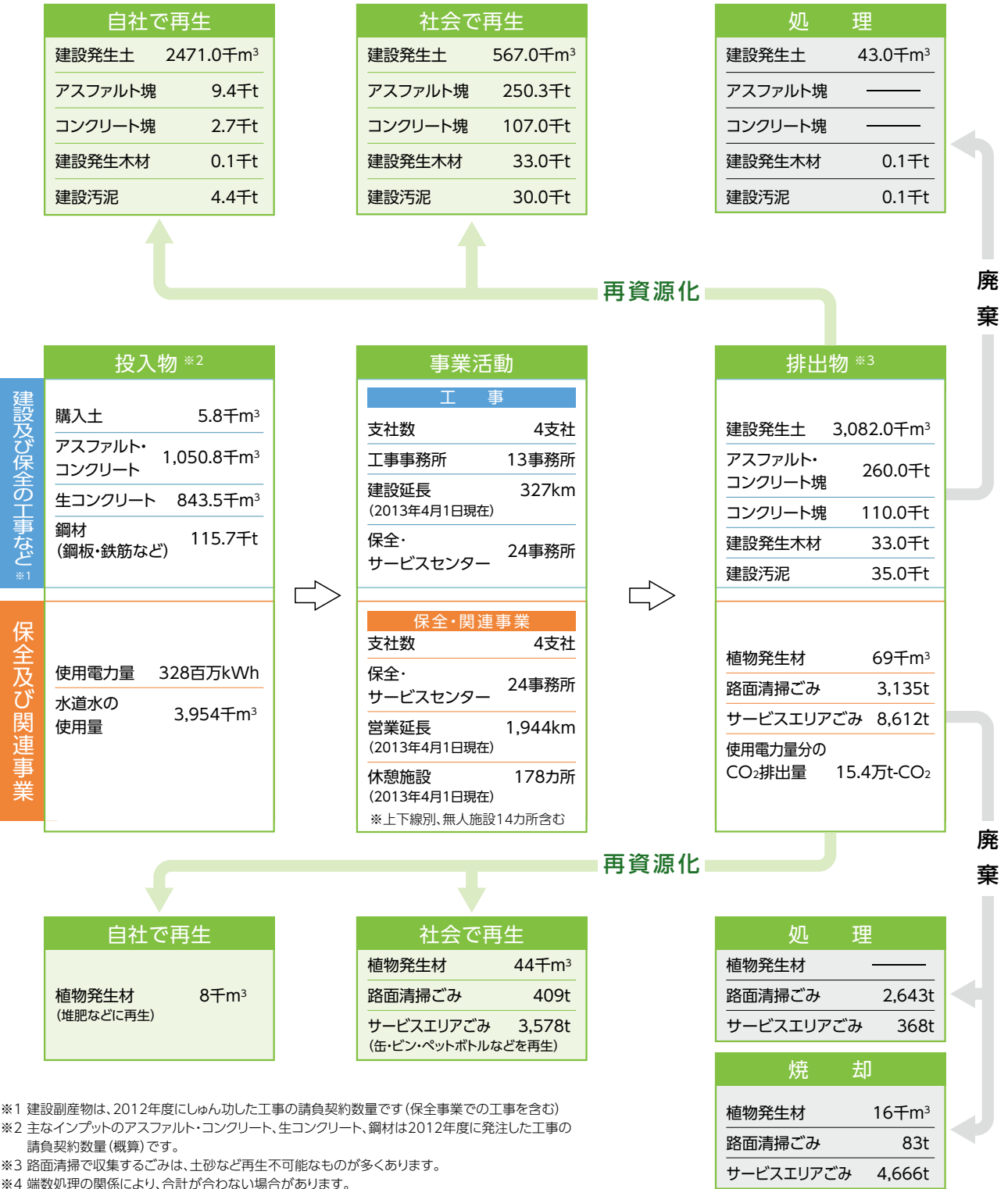
ISO14001 登録証(複写)

事業活動成果

当社では、高速道路やサービスエリア・パーキングエリアなどの休憩施設の建設、維持・保全とその他の事業を行う上で、その事業活動が環境に与える影響(環境負荷)を定量的に把握するように努めています。

また、把握した環境負荷の削減をめざして環境に配慮した事業活動や取組みを企画・立案し、実施しています。事業活動(建設・工事、保全・関連事業)に関わる2012年度の環境負荷のマテリアルフローは、以下のとおりです。

事業活動に伴う環境負荷のマテリアルフロー(2012年度実績)



環境会計

NEXCO中日本では、環境保全に関わるコストとその活動により得られた効果を可能な限り定量的に把握し、より客観的に評価することを目的に、2009年度より環境会計を導入しています。そして、環境保全活動をより効率的かつ効果的に推進していきます。

2012年度環境会計の集計結果

1. 環境保全コスト

環境保全コストは事業活動に応じ、事業エリア内コスト、管理活動コスト、研究開発コスト、社会活動コストに分類し、投資額と費用額のそれぞれについて算出を行いました。

その結果、2012年度の環境保全のための投資額は、4,981百万円となり、2011年度と比較して3,369百万円増加しました。これは、2012年度の新東名開通に伴うネットワーク整備や太陽光発電設備などの再生可能エネルギー活用のための

■ 環境会計集計の基本的事項

1. 集計範囲

NEXCO中日本（一部、グループ会社を含む）の事業活動

2. 対象期間

2012年4月1日～2013年3月31日

3. 集計方法

環境会計ガイドライン2005年度版（環境省）、NEXCO中日本グループ内での独自の研究成果を参考にして集計。

設備への投資の増加によるものでした。

また、2012年度の環境保全のための費用額は6,571百万円となり、2011年度と比較して283百万円増加しました。これは、エコエリアに関連する維持管理費用や、建設発生土などの再利用・再生利用に関わる発生量の増加に伴い費用が増加したことによるものでした。

分 類			2012年度の取組み内容	投資額(百万円)		費用額(百万円)	
				2011年度	2012年度	2011年度	2012年度
(1) 事業エリア内コスト	1. 地球環境保全コスト	渋滞対策による地球温暖化防止	ネットワーク整備、車線拡幅事業、ETCレーン整備、渋滞減らし隊キャンペーンなど	467	2,351	182	203
		省エネルギーによる地球温暖化防止	トンネル内高効率化照明灯具の採用、ヒートポンプ方式の融雪装置の採用、再生可能エネルギーの活用、オフィス活動、エコエリアの整備、維持管理など	99	1,969	31	111
		植樹(CO ₂ 吸収)による地球温暖化防止	のり面樹林整備	105	0	25	18
	2. 地域環境保全コスト	騒音防止	高機能舗装化、遮音壁の新設、遮音壁の高上げ	787	600	961	756
		植栽・緑化対策	地域性苗木による緑化	142	44	20	10
	3. 資源循環コスト(資源の3R)	資源の効率的利用、産業・一般廃棄物のリサイクル	照明ランプの長寿命化による廃棄物削減、建設発生土などの再利用・再生利用及び適正な処分、ガードレールのリユース、廃食用油のリサイクル、トンネル設備のリユース、植物発生材のリサイクル、サービスエリアにおけるリサイクル、ペレットストーブの使用	12	17	4,862	5,231
(2) 管理活動コスト			ISO14001認証・運用、環境対策組織運営、環境情報公開(CSR報告書等)、社員の環境教育	0	0	76	66
(3) 研究開発コスト			環境保全対策に資する研究業務	0	0	130	175
(4) 社会活動コスト			イベントへの協賛など	0	0	1	1
合 計				1,612	4,981	6,288	6,571

※「投資額」は、減価償却資産への投資額のうち、環境保全を目的とした支出額を計上しました。「費用額」は、当社の費用のうち、環境保全を目的とした発生額を計上しました。なお費用額には、減価償却資産の減価償却費を含めることを基本としていますが、独立行政法人 日本高速道路保有・債務返済機構への引渡し資産にかかる減価償却費については計上していません。

複合コストの考え方

以下の事業活動の環境保全コストは複合コストとして認識されることから、合理的な基準により按分集計しました。

■高速道路ネットワーク整備事業、車線拡幅事業

高速道路の新規整備や車線拡幅により期待される3便益（走行時間短縮便益、走行経費減少便益、交通事故減少便益）の合計額に対するCO₂排出削減貨幣価値換算額の比率（0.2%）でコストを按分しました。

■ETCレーン整備、渋滞減らし隊キャンペーン、高機能舗装化

当社グループ内での独自の研究成果をもとに設定した算定基準を参考に、環境保全が主目的でなく、環境保全目的を除いた代替施設もないと判断し、簡便集計としてコストの25%を計上することとしました。

なお、上記の事業活動以外にも、環境保全コスト以外を控除した差額集計を一部行っています。

2. 環境保全効果

環境保全効果を、「事業活動から排出する環境負荷に関する指標」「事業活動から排出する廃棄物に関する指標」「その他の

指標」に分類して整理を行いました。このうち、渋滞対策によるCO₂削減量が2012年度は1,598千t-CO₂になりました。

分 類	指 標	単 位	効 果(数量)		関連ページ
			2011年度	2012年度	
1. 事業活動から排出する環境負荷に関する指標（地球環境保全）	渋滞対策によるCO ₂ 削減量	千t-CO ₂	1,526	1,598	P51～
	省エネルギー（オフィス活動含む）によるCO ₂ 削減量	千t-CO ₂	7	5	
	植樹（CO ₂ 吸収）によるCO ₂ 削減量	千t-CO ₂	14	17	
2. 事業活動から排出する廃棄物に関する指標（資源循環）	建設発生土再利用率	%	98	98	P57～
	アスファルト・コンクリート塊再資源化率	%	99	99	
	コンクリート塊再資源化率	%	100	100	
	建設発生木材再資源化・縮減率	%	99	99	
	建設汚泥再資源化・縮減率	%	99	99	
3. その他の指標（地域環境保全）	高機能舗装化延長	車線・延長(km)	244	190	P62～
	遮音壁の新設延長	m	1,900	2,500	
	遮音壁の嵩上げ延長	m	1,000	200	

3. 環境保全対策に伴う経済効果

環境保全対策に伴う経済効果（環境保全対策を進めた結果、企業などの経済的利益に貢献する効果）については、2012年度において発生が回避されたと認められる費用を算定しました。

2012年度は全体で14,598百万円となり、2011年度と比較して3,774百万円増加しました。これは、建設発生土などの再利用・再生利用に関わる発生量の増加に伴い回避されたと認められる費用が増加したことによるものでした。

分 類	2012年度の取組み内容	実質的効果（費用縮減）（百万円）			
		2011年度		2012年度	
地球環境保全 （省エネルギー） による経済効果	トンネル内高効率化照明灯具の採用	31	290	36	188
	効率的な土運搬	61		0	
	ヒートポンプ方式の融雪装置の採用	5		28	
	トンネル換気運転制御の改善	105		0	
	自然エネルギーの活用、エコショップの整備・維持管理、オフィス活動	88		124	
資源循環による 経済効果	照明ランプの長寿命化による廃棄物削減	15	10,534	15	14,410
	建設発生土などの再利用・再生利用	10,264		13,923	
	ガードレール、トンネル設備のリユース	135		337	
	廃食用油、植物発生材（内部利用のみ）のリサイクル	14		15	
	サービスエリアにおけるリサイクルなど	106		120	
	合 計	10,824		14,598	

※建設発生土などの再利用・再生利用に関する経済効果は、当社事業に再利用したことにより発生が回避された資材購入費、処分場への運搬費及び処理費や、他事業に再利用したことにより発生が回避された処分場への運搬費及び処理費を計上しています。

4. 事業ごとの環境保全コストと環境保全対策に伴う経済効果

新東名や圏央道の開通など、当社の建設事業は年度変動が大きいため、建設事業と建設事業以外の保全・関連事業とに分けて集計を行いました。建設事業では、新東名開通に伴うネットワーク整備の投資が増加するとともに、建設発生土などの発生

量の増加に伴い費用及び経済効果が増加しました。保全・関連事業では太陽光発電設備など、再生可能エネルギー活用のための設備への投資が増加したものの、建設発生土などの発生量の減少に伴い費用及び経済効果が減少しました。

	環境保全コスト				環境保全対策に伴う経済効果(百万円)	
	投資額(百万円)		費用額(百万円)		2011年度	2012年度
	2011年度	2012年度	2011年度	2012年度		
建設事業	192	2,251	1,670	3,181	6,292	11,510
保全・関連事業	1,420	2,730	4,618	3,390	4,532	3,088
合 計	1,612	4,981	6,288	6,571	10,824	14,598

NEXCO中日本では、ステークホルダーの皆さまのご意見を企業活動に積極的に反映させるため、外部の方々をお迎えし、活発な意見交換を行っています。

様々な立場の有識者や団体の方々と、安全を何よりも優先し、安心・快適な高速道路の提供に向けた取組みや、お客さまサービスの向上施策について活発な議論が行われました。

すべてのステークホルダーの皆さまに感動と満足をお届けするため、2013年度以降も引き続き、定期的に意見交換の機会を設けるなど、様々な取組みを積極的に進めていきます。

東京支社

東京支社では、新東名、圏央道の沿線企業の皆さまと、地域との連携、社会貢献のあり方について自由闊達に意見交換を行う「異業種交流会」を県ごとに開催しています。静岡県では2007年度から2012年度までに計10回、神奈川県では2011年度に第1回目を、2013年4月に2回目を開催しました。それぞれ学識経験者を座長に迎え、様々な企業の方々に委員としてご出席いただいています。

2013年4月に開催した神奈川県の交流会では、安全性向上や高速道路の活用に関する取組みについてご意見をいただきました。いただいた貴重なご意見については、今後の施策に活用していきます。



第2回神奈川異業種交流会の様子

また、東京支社が所掌する高速道路事業に対し、災害に強く高耐久で管理しやすい高速道路づくりのために必要な技術的課題の克服と危機管理の向上を図ることを目的として、学識経験者の方々から幅広くご意見をいただく「ハイウェイ技術懇談会」を開催しています。

2012年度に開催した第4回ハイウェイ技術懇談会では、2012年4月14日に開通した新東名の状況と、東名の塩害対策などを視察いただくとともに、適切なご助言やご提言を多数いただきました。



第4回ハイウェイ技術懇談会 塩害対策視察状況

名古屋支社

名古屋支社では、支社管内のCS活動について、有識者や民間企業等から8名の委員を委嘱し、幅広いご意見を伺い、CS向上を図ることを目的とした「名古屋支社CSモニター会議」を設置しています。

2012年度は9月と3月の計2回会議を開催し、9月の会議では、NEOPASA浜松と新東名愛知県区間の建設現場などを視察いただき、支社とグループ会社全体で取り組んでいるCS向上新規施策について報告をし、様々なご意見をいただきました。

また、3月の会議においては、紀勢道新規開通、東名阪道暫定3車線化事業、恵那山トンネル天井板撤去工事等の安全性向上の取組みについて報告をし、様々なご提言をいただきました。

お客さまを代表した委員から、普段はなかなか気づきにくいご助言やご提言をいただくことにより、支社が策定するCS向上施策にできるだけ反映し、休憩施設の改善や保全事業への参考意見として反映していきます。



名古屋支社CSモニター会議の様子



新東名建設現場、NEOPASA浜松視察の様子

八王子支社

八王子支社では、管内の高速道路の技術的課題の克服、危機管理意識の向上及び現場見学等での意見交換を通じて大学の先生方のご助言をいただくことや当社の若手技術者との技術交流を目的として、「八王子支社沿線大学技術交流会」を設置しています。

2012年度は、6月に床版を取換える橋梁補修工事を、7月に土工区間を、8月に営業中の高速道路下に新設される函渠の工事や既存のトンネルの避難坑をそれぞれ視察していただき、高速道路の維持管理や地震や風水による災害への対策及び安全性向上への取組みについてのご助言やご提言を大学の先生方からいただきました。いただいたご意見は、「百年道路」計画の策定や実行に反映していきます。



技術交流会 橋梁補修工事現場視察の様子



技術交流会 トンネル避難坑視察の様子

金沢支社

金沢支社では、高速道路において生じる多様な技術的課題に対処するため、学識経験者から専門的かつ広範な視点でのご助言やご提言をいただき、技術的課題の克服と危機管理の向上を図ることを目的として、「NEXCO金沢支社ハイウェイ技術委員会」を設置しています。

2012年度の委員会では、北陸道の橋梁の支承補修工事の施工状況を現地視察していただくとともに、議事では、当社が最重要施策の一つに位置付ける冬期交通確保に向けた対策状況や、地域活性化ICとして4月に開通した白山ICのご利用状況、お客さまサービスの一環として独自に取り組んでいるスマートIC閉鎖情報メール配信サービスの導入状況について活発な意見交換が行なわれました。

また、2015年度に開業予定されている北陸新幹線と高速道路の役割分担や相乗効果についてのご意見をいただくとともに、40年間の北陸道維持管理で培った当社グループの補修技術を、北陸地域全体の橋梁の維持管理に生かすことを通じて、積極的な地域貢献を期待するご意見が相次いで出されました。

今後も、いただいた貴重なご意見、ご提言を安全性向上をはじめとした各種取組みの参考とさせていただきます。



ハイウェイ技術委員会の様子



橋梁支承補修工事現地視察の様子

社外の有識者の方々を委員とした「NEXCO中日本CSR懇談会」を設置し、企業が社会や文化の発展に果たすべき役割や意義、さらには環境に関する事項などについて、大局的な観点から当社経営陣と定期的に意見交換をしています。

CSR懇談会委員

座 長：奥野 信宏	中京大学 総合政策学部 教授	城戸 真亜子	洋画家
委 員：青山 佳世	フリーアナウンサー	嶋津 八生	NHK解説委員
亀山 章	公益財団法人 日本自然保護協会 理事長	服部 力	建築家
川勝 平太	静岡県知事		(株式会社服部都市建築設計事務所 主宰)
※ 敬称略 五十音順			



中京大学 教授 奥野 信宏 座長

しなやかに強い国土の構築

東日本大震災が起こって以降、激甚災害への関心が急速に高まってきた。どのような災害がありうるか、対策として何をしておくべきか等について、内閣府・ナショナルレジリエンス（強靱化）委員会でも議論が整理されつつある。

専門家の想像をも超えた、経験の無い災害とその被害の想定であり、議論に参加していても戸惑うことが多いが、深刻な問題の一つが東西分断である。想像を絶する災害が不幸にして中部圏を襲えば、交通の寸断による圏内の生活や産業への影響だけでなく、長期間にわたって東西・南北の交通が遮断されることによる国全体への影響も深刻である。

交通の要である中部圏の高速道路網を更に強化することは、中部圏自身の問題であると同時に我が国の喫緊の課題でもある。対策の一つは既存施設の維持管理の強化であるが、中部を通り東西を結ぶ新しい道路ネットワークの構築についても視野に入れて考えるべきだろう。



グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク

事務局長 名取 俊英 氏

求められる要素をきちんとカバーした丁寧なCSR報告書、というのが素直な第一印象である。

さて笹子トンネルの痛ましい事故を受けて、本年度の編集にあたっては、例年にも増して熟考されたことと推察する。実際、「安全性向上3カ年計画」と読み併せると、企業文化にまで踏み込んで再発防止に精励しようとする貴社の姿勢がよく読み取れる。CSR報告書はコミュニケーション手段であり、取り組み内容の充実があつてこそ生きてくる好例であろう。

ただ、一部に一考の余地はある。例えば、報告書冒頭のトップコミットメントのヘッドラインだが、「安全を何よりも優先し、社会から信頼される会社となるために」とは、2013年度版でなくても通用する一般的な表現であるため、読者の心に響きにくい。この表現は「3カ年計画」からの引用であり、貴社にとっては自然な選択なのだが、全ての読者がそこまで読み込むとは限らない。「3カ年計画」は、現場からトップまで、痛切な思いで策定したはずで、その思いをステークホルダーに凝縮して伝えるものが、冒頭のトップメッセージとヘッドラインだとすれば、情緒的である必要はないが、もっと貴社の強い決意を表してもよかったのではないか。たかがヘッドラインだが、全体の読後感をリードするものだけに惜しまれる。

また、NEXCO西日本のコミュニケーションレポートにも申し上げたことだが、ユーザーの高速道路への信頼性は単社ではなく、高速道路網全体に対して構築されるものであり、貴社の取り組みが、貴社に留まらず他2社とどう連携して相乗効果を生みだしているのか、「百年道路」以外にも知りたいところである。

多くの要素を整理して提供してくれる当報告書であるが、我儘だが横断する切り口も読んでみたい。例えば、新しい舗装技術が、サステナブルな素材を活用し、水はけがよく安全向上や騒音軽減につながり、保全コストも削減可能、というようなトピックである。無論、これは次年度以降の特集の検討事項とし、お考えいただければ十分である。

上記の指摘や希望はあるものの、貴社のCSR活動の全体像を知るレファランス性に優れた編集であり、貴社が課題と考える信頼性の回復に着実に寄与するものであると信じている。

第三者からのコメントをいただいて

当社は、ステークホルダーの皆さまに経営計画などの進捗状況を分かりやすくお伝えする重要なコミュニケーションツールとして、毎年CSR報告書を発行しています。

本年のCSR報告書については、昨年12月の笹子トンネルの天井板落下事故を受け、「二度とこのような事故を起こしてはならない」という深い反省と強い決意のもと、取りまとめを行いました。「安全」を最も重要な事項として位置付け、当社グループの安全性向上の取り組みを中心にCSRに関する主な取り組みをご報告しています。

名取様のご指摘のとおり、安全性やサービスに対する信頼性は高速道路網全体で確保することではじめて確立されるものです。高速道路という重要な社会インフラを担う会社として、これまで以上に他の高速道路会社や関係機関と連携して、本業を通じてCSRを実践することにより、高速道路網全体の安全性・信頼性の向上に努めてまいります。

また、取り組みの報告にあたっては、それぞれの取り組みが持続可能な社会づくりにどのように貢献しているのかを分かりやすくご説明できるよう、名取様のからのご意見を参考に改善を図ってまいりたいと思います。

私たちは、今回の事故の反省と教訓を決して忘れず、安全を何よりも優先し、お客さまに安心して快適にご利用いただける高速道路空間の提供に、全力で取り組んでまいります。

中日本高速道路(株)

企画本部長 小室 俊二

第10回CSR懇談会

2013年5月30日、伊勢湾岸自動車道の刈谷高架橋における点検作業や建設中の新東名高速道路の豊田東JCTを視察いただき、当社の安全への取り組みについて意見交換を行いました。

委員の皆さまからいただいたご意見

- 今後の日本のインフラの安全性を維持するためには、過去のある時点の技術水準で確保した安全性に対して、現時点の技術水準で再検討し問題を洗い出す仕組みが必要である。
- 点検では分からない設計や施工に関するミスについて、どのように対応すべきかが大きな課題である。
- 大事故を予防するためには、複数の安全対策を施すことが基本である。
- 点検がしやすい構造を考えるという視点が重要である。
- 点検作業は、常に緊張感が必要な極めて単調で地道な作業である。この地道な作業が評価される仕組みをつくり、二度と事故を起こさないという意識がグループ社員一人ひとりまで喚起されていくことが必要である。
- 最先端の機器による効果的な点検とあわせて、人が異常を直感的に判断できる感覚も重要であり、人の育成も力を注ぐ必要がある。
- NEXCO中日本はインフラの将来に対して非常に強い社会的な責任と使命を負っている。パラダイムの変換が起きている日本において、責任ある主体は強いメッセージを出していくべきである。



刈谷高架橋 現場視察状況



CSR懇談会 開催状況

データ集

(1) 2012年度路線別断面交通量など

2013年4月1日現在

路線名	区間	営業中延長 (km)	車線数	平均断面交通量 (台/日) ※1	利用交通量 (台/日) ※2
中央自動車道	高井戸 ～ 八王子	25.8	4	79,533	115,126
	八王子 ～ 河口湖	68.1	4・7	42,460	62,002
	大月JCT ～ 小牧JCT	272.9	4・6	34,666	98,020
名神高速道路	小牧 ～ 八日市	87.5	4	52,296	78,269
長野自動車道	岡谷JCT ～ 安曇野	33.1	4	42,010	38,999
東名高速道路	東京 ～ 小牧	346.7	4・7	78,118	422,778
新東名高速道路	御殿場JCT ～ 三ヶ日JCT	161.9	4・6	33,343	32,442
東海北陸自動車道	一宮JCT ～ 小矢部砺波JCT	184.8	2・4	15,326	55,711
中部横断自動車道	増穂 ～ 双葉JCT	16.0	2	3,792	2,948
北陸自動車道	朝日 ～ 米原JCT	282.1	4	26,123	107,639
名古屋第二環状自動車道	名古屋南JCT ～ 名古屋西	43.6	4	49,795	171,839
東名阪自動車道	名古屋西 ～ 伊勢関	55.1	4	70,616	94,787
伊勢自動車道	伊勢関 ～ 伊勢	68.8	4	26,396	37,297
伊勢湾岸自動車道	豊田東JCT ～ 東海	30.6	6	71,339	123,909
	飛島 ～ 四日市JCT	19.6	6	64,941	56,511
新名神高速道路	亀山JCT ～ 甲賀土山	18.8	4・6	41,474	—
紀勢自動車道	勢和多気JCT ～ 紀伊長島(大紀本線)	34.1	2	7,590	4,295
新湘南バイパス	藤沢 ～ 茅ヶ崎海岸	8.7	4	20,482	29,306
西湘バイパス	西湘二宮 ～ 箱根口	14.5	4	28,741	42,789
東富士五湖道路	富士吉田 ～ 須走	18.0	2	12,538	23,884
小田原厚木道路	厚木 ～ 小田原西	31.7	4	31,285 ※3	70,516
伊勢湾岸道路	東海 ～ 飛島	6.1	6	83,817	93,034
圏央道	高尾山 ～ (あきる野)	11.2	4	24,080	15,062
	海老名JCT ～ 相模原愛川	12.0	4	15,551	7,850 ※4
東海環状自動車道	豊田東JCT ～ 関広見	75.9	4	15,732	49,771
	養老JCT ～ 大垣西	6.0	2	2,208	1,181 ※4
八王子バイパス	相原 ～ 打越	4.5	4	33,016	33,016
安房峠道路	<上宝村> ～ <安曇村>	5.6	2	2,817	2,817
	合計	1943.7			1,862,764

※ 1 平均断面交通量：区間毎（2つのインターチェンジ間）を通過した台数の平均 ※ 2 利用交通量：料金所を通過した台数の平均値（1回の利用につき1台カウント）

※ 3 小田原、平塚の各本線料金所通過交通量を距離で按分 ※ 4 利用交通量合計には含まれません

(2) 営業延長

(単位:km)

年度	中日本 営業延長	備考
2005	1,687	2006.3.11 紀勢道 13.4km 開通
2006	1,693	2006.12.16 中部横断道 6.2km 開通
2007	1,721	2008.2.23 新名神 18.8km 開通 2007.6.23 圏央道 9.2km 開通
2008	1,757	2009.2.7 紀勢道 10.4km 開通 2008.7.5 東海北陸道 24.9km 開通
2009	1,761	2009.4.18 東海環状道 2.9km 開通 2010.2.27 圏央道 1.9km 開通
2010	1,774	2011.3.20 名二環 12.7km 開通
2011	1,755	2011.7.26 箱根新道 13.8km 無料開放 2012.3.25 圏央道 2.0km 開通 2012.4.1 西富士道路 6.8km 無料開放
2012	1,944	2012.4.14 新東名 161.9km 開通 2012.9.15 東海環状道 6.0km 開通 2013.3.24 紀勢道 10.3km 開通 2013.3.30 圏央道 10.1km 開通

※端数処理の関係により、合計が合わない場合があります。

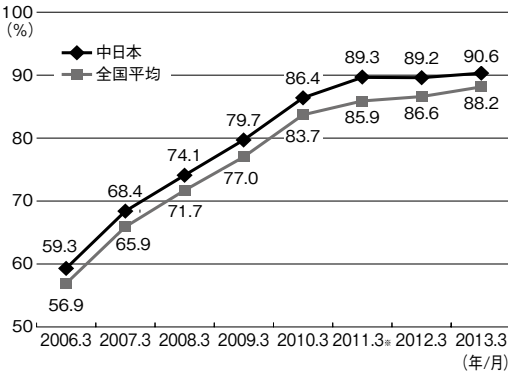
(3) 路線別渋滞量

(単位:渋滞長 (km) × 時間 (hour))

路線名	2012年 ※				
	交通集中	工事	事故	その他	総計
東名高速道路	31,089	5,234	18,323	2,926	57,572
新東名高速道路	627	268	925	110	1,930
名神高速道路	4,944	1,874	2,251	81	9,150
中央自動車道	23,653	2,750	7,968	756	35,127
中部横断自動車道	0	0	0	0	0
長野自動車道	417	241	71	76	805
北陸自動車道	171	38	175	27	411
東海北陸自動車道	2,794	156	389	33	3,372
伊勢湾岸自動車道	746	234	701	58	1,739
東名阪自動車道	12,709	5,747	4,311	477	23,244
名古屋第二環状自動車道	2,649	842	915	61	4,467
伊勢自動車道	163	62	57	0	282
紀勢自動車道	13	0	5	0	18
新名神高速道路	478	63	91	0	632
新湘南バイパス	29	0	0	0	29
西湘バイパス	663	36	68	2	769
東富士五湖道路	220	0	2	0	222
小田原厚木道路	1,071	60	133	0	1,264
伊勢湾岸道路	42	6	58	16	122
圏央道	297	22	38	0	357
東海環状自動車道	217	6	23	0	246
八王子バイパス	0	0	0	0	0
安房峠道路	0	0	0	0	0

※ 暦年データ

(4) ETC利用率の推移



出典:平成 24 年版 ETC 便覧
(2013.3は速報値(国土交通省ホームページ))

※ 2011.3のETC利用率は、無料化社会実験を除く

(5) ETC 専用レーンにおける停止処理状況 (2012年度日平均)

(単位:台/日)

	誤進入によるもの 一般車道のETCレーン への誤進入など	カード未挿入などによるもの ETCカード 未挿入	お客様利用方法によるもの 通行券を持った ETC車道の進入など		システム原因によるもの 車載器の 不具合など	合計
4月	872	1,026	369	260	96	2,623
5月	865	1,052	396	274	106	2,693
6月	837	978	387	212	108	2,522
7月	991	1,139	513	233	139	3,015
8月	1,095	1,297	566	280	151	3,389
9月	947	1,109	500	227	136	2,919
10月	913	1,109	454	213	117	2,806
11月	880	1,134	435	228	114	2,791
12月	822	1,061	389	239	102	2,613
1月	751	923	339	213	96	2,322
2月	744	961	334	177	96	2,312
3月	844	1,052	352	222	104	2,574
合 計	10,561	12,841	5,034	2,778	1,365	32,579
割 合	32.4%	39.4%	15.5%	8.5%	4.2%	100%

(6) サービスエリア一覧

路線名	サービスエリア名		上下	所在 都道府県	形式	総面積 (㎡)	駐車場面積 (㎡)	二輪車 マス数	小型車 マス数	小型車・大型車 兼用マス数	大型車 マス数	バス優先 マス数	トレーラー マス数	身障者マス数		単純合計 マス数
														大型車	小型車	
東名高速道路	海老名	エビナ	上	神奈川	分離	47,299	22,437	60	326	58	79	25	10	1	6	505
			下			59,300	30,800	54	508	18	57	20	13	1	7	624
	足柄	アシガラ	上	静岡	分離	137,000	54,500	68	222	104	143	13	11	3	8	504
			下			174,000	56,000	43	274	25	211	15	16	3	5	549
	富士川	フジカワ	上	静岡	分離	72,490	37,873	8	34	160	39	8	4	1	3	249
			下			44,740	22,439	8	186	30	38	15	3	1	8	281
	牧之原	マキノハラ	上	静岡	分離	82,275	45,158	8	190	5	168	20	24	1	5	413
			下			112,542	60,782	17	250	0	200	20	30	1	5	506
	浜名湖	ハマナコ	上	静岡	集約	75,610	19,700	8	122	44	0	12	20	1	5	204
			下			57,110	24,700	8	93	90	0	12	23	1	5	224
新東名高速道路	駿河湾沼津	スルガワンヌマツ	上	静岡	分離	47,030	9,270	8	123	38	104	8	8	1	5	287
			下			32,410	8,570	8	144	31	95	8	8	1	5	292
			上			75,160	21,392	13	98	0	63	8	4	1	2	176
			下			95,569	21,493	12	98	0	63	8	5	1	2	177
	静岡	シズオカ	上	静岡	分離	107,987	32,101	8	102	0	72	8	4	1	3	190
			下			138,073	27,594	8	102	0	72	8	4	1	3	190
名神高速道路	浜松	ハママツ	上	静岡	分離	108,524	22,215	8	92	0	83	7	4	1	2	189
			下			194,867	21,946	8	92	0	83	7	4	1	2	189
	養老	ヨウロウ	上	岐阜	分離	35,470	10,430	15	62	22	56	0	6	0	3	149
			下			42,390	13,040	20	73	60	66	10	10	1	4	224
中央自動車道	多賀	タガ	上	滋賀	分離	100,040	22,400	8	135	0	108	12	12	1	2	270
			下			61,520	21,447	8	241	0	103	15	9	1	6	375
	談合坂	ダンゴウザカ	上	山梨	分離	144,480	42,290	34	284	87	38	8	5	3	8	433
			下			62,930	23,280	32	130	93	44	14	4	1	6	292
長野自動車道	双葉	フタバ	上	山梨	集約	31,610	14,820	4	166	50	9	10	4	1	2	242
			下			47,769	17,112	4	166	20	38	7	3	1	2	237
	諏訪湖	スワコ	上	長野	分離	58,126	11,070	8	146	0	38	6	3	0	3	196
			下			41,366	13,630	8	130	0	41	0	3	0	3	177
	駒ヶ岳	コマガタケ	上	長野	分離	101,826	13,066	7	94	48	30	3	0	1	3	179
			下			100,970	12,880	7	94	48	28	5	0	1	3	179
北陸自動車道	恵那峡	エナキョウ	上	岐阜	分離	38,885	10,395	4	143	19	23	0	5	0	2	192
			下			32,695	6,785	5	163	14	40	0	3	0	2	222
	梓川	アズサガワ	上	長野	分離	36,830	14,438	8	153	3	22	3	8	0	2	191
			下			37,980	12,073	8	154	6	13	3	4	0	2	182
東海北陸自動車道	有磯海	アリンウミ	上	富山	分離	38,564	13,313	4	98	0	37	0	4	0	1	140
			下			39,340	11,829	4	116	0	38	0	4	0	1	159
	小矢部川	オヤベガワ	上	富山	分離	27,959	8,579	8	104	0	21	0	0	0	1	126
			下			24,375	9,217	4	103	0	21	0	3	0	1	128
	尼御前	アマゴゼン	上	石川	分離	17,039	6,780	8	88	0	19	6	0	0	1	114
			下			19,579	6,780	8	95	0	21	3	0	0	2	121
東海北陸自動車道	南条	ナンジョウ	上	福井	分離	32,000	10,422	4	100	11	14	0	2	0	3	130
			下			38,100	12,081	4	126	0	20	0	4	0	3	153
	賤ヶ岳	シズガタケ	上	滋賀	分離	17,916	8,122	4	77	27	0	1	5	0	1	111
			下			20,160	8,079	4	70	29	0	1	5	0	1	106
	関	セキ	上	岐阜	分離	35,510	8,900	4	88	0	30	0	3	0	1	122
			下			39,650	9,210	4	82	3	25	0	3	0	1	114
東名阪自動車道	長良川	ナガラガワ	上	岐阜	分離	15,527	3,370	4	52	10	10	4	2	0	2	80
			下			20,373	4,249	4	80	10	10	4	2	0	2	108
	城端	ジョウハナ	上	富山	集約	40,902	5,567	4	19	2	9	0	2	2	1	35
			下			40,902	5,283	4	22	6	5	0	2	2	1	38
新東名高速道路	御在所	ゴザイショ	上	三重	分離	40,900	11,770	8	147	15	36	0	3	1	3	205
			下			44,190	11,910	8	146	15	36	0	3	1	3	204
伊勢自動車道	安濃	アノウ	上	三重	分離	59,696	8,336	4	113	0	28	0	4	0	2	147
			下			67,604	8,664	4	110	0	29	0	4	0	2	145
新名神高速道路	土山	ツチヤマ	上	滋賀	集約	87,300	18,538	4	88	0	75	0	3	1	2	169
			下			87,300	18,476	4	88	0	75	0	3	1	2	169
東海環状自動車道	美濃加茂	ミノカモ	上	岐阜	集約	24,947	10,654	4	34	0	10	0	2	0	1	47
			下			31,256	14,151	4	34	0	10	0	2	0	1	47

(7) スマートIC一覧

路線名	スマートIC名		営業時間	出入方向	対象車種
東名高速道路	富士川スマートIC	フジカワ	終日	フル方向	入口:全車(車長12.0m以下) 出口:中型車以下(車長8.5m以下)
	遠州豊田スマートIC	エンシュウトヨタ	終日	フル方向	全車(車長12.0m以下)
中央自動車道	双葉スマートIC	フタバ	終日	フル方向	二輪車、軽自動車、普通車、 中型車(車長8.5m以下)
長野自動車道	梓川スマートIC	アズサガワ	終日	フル方向	全車(車長12.0m以下)
	入善スマートIC	ニューゼン	終日	フル方向	全車(車長12.0m以下)
北陸自動車道	流杉スマートIC	ナガレスギ	終日	フル方向	全車(車長12.0m以下)
	徳光スマートIC	トクミツ	終日	フル方向	米原方面への入口、新潟方面からの出口: 全車(車長12.0m以下) 米原方面からの出口、新潟方面への入口: 二輪車、軽自動車、普通車(車長6.0m以下)
	安宅スマートIC	アタカ	6～22時	福井方面 への入口 福井方面 からの 出口のみ	全車(車長12.0m以下)
	南条スマートIC	ナンジョウ	6～22時	フル方向	全車(車長12.0m以下)
	東海北陸自動車道	ひるがの高原スマートIC	ヒルガノコウゲン	終日	フル方向
東名阪自動車道	亀山PAスマートIC	カメヤマ	終日	フル方向	全車
東海環状自動車道	靱ヶ池スマートIC	クラガイケ	終日	フル方向	全車(車長12.0m以下)
	五斗蔭スマートIC	ゴトマキ	終日	フル方向	全車
新東名高速道路	静岡SASmartIC	シズオカ	終日	フル方向	全車
	浜松SASmartIC	ハママツ	終日	フル方向	全車

(8) ETCカード未挿入による停止率、
停止台数の比較

	2012年4月①	2013年4月②	②－①
停止率 (%)	0.16	0.09	－0.07
停止台数 (台／月)	852	504	－348

※既存路線の入口に設置した9か所のお知らせアンテナによる
データ

(9) ETC専用運用レーンにおけるバー接触件数
(2012年度日平均) (単位:件／日)

時期	バー接触件数 (件／日、日平均)	時期	バー接触件数 (件／日、日平均)
4月	261	10月	248
5月	249	11月	256
6月	249	12月	263
7月	290	1月	229
8月	279	2月	259
9月	255	3月	252

CSR報告書2013用語集

本報告書に使用されている専門用語について、詳細に解説した用語集です。

え	
◎エコロード	51頁
地域の環境・生態系に極力影響を与えず、自然環境に配慮した道。道路建設に際して、周辺地域の生態系への影響を回避・低減するとともに、動植物などの新たな生息・生育環境の創出を目的にしている。	
か	
◎環境施設帯	62頁
道路に付帯して整備される、植樹帯、路肩、歩道、副道などの幹線道路の沿道の生活環境を保全するための道路施設。	
き	
◎業務継続計画(BCP)	35頁
Business Continuity Plan。大規模な災害・事故が発生した場合に、基幹業務の継続や、早期に業務を再開するために策定する行動計画。	
く	
◎グリーン購入法	45頁
原材料・製品などを購入する際に、環境負荷の少ない物品を優先して調達したり、そのような配慮をしているメーカーから優先して調達すること。	
◎くるみん	47頁
厚生労働省が認定した従業員子育て支援事業の愛称。2003年7月に「次世代育成支援対策推進法」が公布され、301名以上の労働者を雇用する事業主は次世代を担う子どもたちが健やかに生まれ育成されるようにするために、事業所としても取組みを行いその具体案を明記した「一般事業主行動計画」を厚生労働省へ届出することが義務付けられた。「一般事業主行動計画」の届出を行った事業者は「くるみん」ロゴマークの使用が認められる。	
こ	
◎高機能舗装	57頁
舗装の表面(表層)において空隙を多くして、雨水などの排水機能を向上させ、水はねを軽減させるとともに、タイヤとの接地による摩擦音を吸音することにより騒音低減効果を有する舗装。	
◎コーポレートガバナンス	6頁
企業統治。企業経営において、その意思決定プロセスにおける経営機能の規律をチェックする仕組み。	
◎コンプライアンス	2頁
法令遵守が原義。しかしながら今般においては、単に法令・規則などを遵守するに留まらず、法令などの背後にある立法趣旨を理解し、企業に求められている社会的要請に対して、高度な倫理観をもって適切に対応することと解釈されているのが一般的。	
さ	
◎サグ部	30頁
下り坂から上り坂に差し掛かる部分のこと。道路においては、速度が下がりがやすいため、渋滞が発生する原因となっている。	
し	
◎資源の3R	51頁
資源の3Rとは、循環型社会を形成するために必要な取組みであるリデュース(Reduce)、リユース(Reuse)、リサイクル(Recycle)の頭文字がそれぞれRであることから名付けられた取組み。 ①リデュース(発生抑制) 省資源化や長寿命化といった取組みを通じて製品の製造、流通、使用などに係る資源利用効率を高め、廃棄物とならざるを得ない形での資源の利用を極力少なくする。②リユース(再使用) 一旦使用された製品を回収し、必要に応じ適切な処置を施しつつ製品として再使用をする。または、再使用可能な部品を利用する。③リサイクル(再生利用) 一旦使用された製品や製品の製造に伴い発生した副産物を回収し、原材料としての利用または焼却熱のエネルギーとして利用する。	
◎新直轄	1頁
必要な高速道路を整備するための国と地方自治体の負担による新たな直轄事業。	
す	
◎ステークホルダー	2頁
組織の行動により影響を受ける、または影響を与える個人やグループ。利害関係者(利益共有者)。企業の場合は、顧客・株主・社員・地域社会・取引先など。企業が事業活動を行う際には、様々なステークホルダーの要求・要望を把握して、活動に反映させることが重要となっている。	
◎スマートIC(スマートインターチェンジ)	38頁
高速道路の本線やサービスエリアやパーキングエリア、バスストップにおける、ETC専用の出入口機能をもった簡易インターチェンジ。	
せ	
◎生物多様性	54頁
生態系・生物群系または地球全体に、多様な生物が存在していることを指す。生物の多様性に関する条約では「すべての生物(陸上生態系、海洋その他の水界生態系、これらが複合した生態系その他生息又は生育の場のいかんを問わない)の間の変異性をいうものとし、種内の多様性、種間の多様性及び生態系の多様性を含む」と定義されている。	
た	
◎ダイバーシティ・マネジメント(Diversity Management)	46頁
個人の多様性を尊重し活用する人材育成・管理の手法。多様な属性(性別、年齢、国籍など)や価値・発想を取り入れることで、ビジネス環境の変化に迅速かつ柔軟に対応し、企業の成長と個人のしあわせにつなげようとする企業戦略の一つ。	
ち	
◎中央防災会議	35頁
内閣総理大臣をはじめとする全閣僚、指定公共機関の代表者及び学識経験者により構成され、防災基本計画の作成や防災に関する重要事項の審議などを行っている会議。	
は	
◎バイオディーゼル燃料	55頁
生物由来油から作られるディーゼルエンジン用燃料の総称であり、バイオマスエネルギーの一つ。NEXCO中日本では、サービスエリアの使用済み天ぷら油などを利用して、維持管理車両の燃料に用いることに取り組んでいる。	
◎バリアフリー	46頁
障壁(バリア)を除く(フリー)こと。建築面においては、段差の解消や手摺の設置など、高齢者・障がい者にとつての障害をなくし、より使用しやすい空間を創造する考え方。	
ひ	
◎ヒートポンプ	55頁
外部から電気・熱などの駆動エネルギーを与えて、低い温度の部分から温度の高い部分へ熱を移動させる装置。	
ふ	
◎付加車線	30頁
インターチェンジやサービスエリアなどへの進入・合流路やトンネル部分など渋滞が顕著に発生する区間において、交通流を円滑にするために追加して増やした車線。	

ゆ ◎ 有価証券報告書 43頁 社債や株式など有価証券の発行企業が自社の情報を外部に開示するために作成する報告書。金融商品取引法第24条により、ディスクロージャー制度・不正取引の規制・投資勧誘の規制の3つを実現し、市場の公正化と投資家保護を図ることを目的として、毎事業年度終了後3ヵ月以内に内閣総理大臣に提出することが義務付けられている。	◎ ISO14001 45頁 1996年に発行された環境マネジメントに関する国際規格。組織活動、製品及びサービスの環境負荷の低減といった環境パフォーマンスの改善を実施する仕組みが継続的に運用されるシステム(環境マネジメントシステム)を構築するための要求事項を規定した規格のこと。 ◎ ISO39001 29頁 交通事故による死亡や重傷事故を撲滅するために、2012年に発行された道路交通安全に関する国際規格。
ら ◎ ライフサイクルコスト 32頁 製品や構造物などの費用を、調達・製造～使用～廃棄の段階をトータルとして考えたもの。	◎ ITS(Intelligent Transport Systems) 31頁 最先端の情報技術を活用して、人・道路・車を情報でつなぎ、交通事故や渋滞などの道路交通問題の解決を図る新しい交通システムの総称。ETCもITSに含まれる。
り ◎ 裏面吸音板 62頁 道路の上部に高架道路があるような2層構造の道路において、下方の交通騒音が高架道路の裏面に反射して拡散することを緩和するために、高架道路の裏面に設ける吸音パネル。	J ◎ JICA(Japan International Cooperation Agency) 41頁 独立行政法人国際協力機構。技術協力、有償資金協力(円借款)、無償資金協力の援助手法を一元的に担う、総合的な政府開発援助(ODA)の実施機関。
ろ ◎ ロックボルト 44頁 ゆるみや脱落が予想される地山や岩塊を押さえつけるためのプレートを締め付けるためのボルト。ボルトの定着部分(先端)は深部の締まった地山へ締め付ける。 ◎ ロードヒーティング 55頁 道路の融雪や凍結を防止するため路面の温度を上げる施設。舗装内に電熱線類やパイプを埋設し、温水を循環させて路面を過熱する無散水型の融雪装置。高速道路では寒冷地以外でもトンネル出口や橋梁区間などに設置される。	N ◎ NOx 52頁 窒素酸化物のこと。呼称は「ノックス」。光化学スモッグなどの原因となる大気汚染物質の一つで、主な発生源は自動車の排気ガスといわれている。
わ ◎ ワークライフバランス(Work-Life-Balance) 47頁 仕事と生活の調和をとるという考え方。国民一人ひとりがやりがいや充実感を感じながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できる社会を実現するとして、官民を挙げて様々な取組みがなされている。	◎ OFF-JT(OFF-the-Job Training) 47頁 職場を離れて日常の業務外で行われる教育訓練。 ◎ OJT(On-the-Job Training) 47頁 企業内で行われる職業指導手法の一つで、職場の上司や先輩が部下や後輩に対し、具体的な仕事を通じて、仕事に必要な知識・技術・技能・態度などを、意図的・計画的・継続的に指導し、修得させることによって、全体的な業務処理能力や力量を育成する手法。
C ◎ CS(Customer Satisfaction) 26頁 お客さま満足。すべてがお客さまとその期待から始まるという考え方のもとに、お客さまに満足していただくために、自社の事業・サービスについて、何をどのように実施・提供していくのかを考え、それを達成するための仕組みを作りあげるという考え方。	◎ PDCAサイクル 12頁 事業活動を行う上で、生産管理や品質管理などを計画通りに進め、向上させていく管理方法のひとつ。Plan/Do/Check/Actionの頭文字を揃えたもので、計画(Plan)→実行(Do)→検証(Check)→改善(Action)の流れを次の計画に活かしていくプロセス。
◎ CSR(Corporate Social Responsibility) 2頁 企業の社会的責任。企業が利益のみを追求する存在ではなく、企業活動が社会に及ぼす影響に対して責任を負うという考え方。一般的には、企業活動において、経済、環境、社会の側面を総合的に捉え、競争力の源泉とし、企業価値の向上につなげることとされている。 ◎ CSR調達 19頁 調達先に対し、人権保護や労働環境の保護などCSRに関わる取組みを調達基準として提示し、サプライチェーンでのCSR活動を推進すること。	◎ PIARC (Permanent International Association of Road Congress) 42頁 世界道路協会。道路の建設、改良、維持、利用技術など、道路技術・行政の向上とこれによる経済的発展をめざし、1909年に設立された国際機関。世界の道路体系の発展を図ることを目的とし、世界各国の政府、道路管理者、道路関係団体、個人から組織されている。
I ◎ IBTTA (International Bridge,Tunnel and Turnpike Association) 42頁 世界有料道路連盟。有料道路制度の推進を目的として、26カ国約300の事業者、運営管理者及び関係団体などにより構成される団体。	R ◎ REAAA (Road Engineering Association of Asia & Australasia) 42頁 アジア・オーストラレイシア道路技術協会。1973年にアジア太平洋地域における道路工学関連の専門技術の推進、道路関係者の情報交換の促進を目的として設立。本部はマレーシア・クアラルンプールにあり、36カ国に約1,900の団体・個人会員を有している。
◎ ICT(Information and Communication Technology) 31頁 情報や通信に関するコンピュータ技術やネットワーク技術の総称。 ◎ IR(Investor Relations) 43頁 企業が投資家(Investor)に対し、財務状況や事業状況など投資判断に関係する情報を提供する広報活動。 ◎ ISO10002 27頁 2004年に発行された苦情対応に関する国際規格で、苦情対応マネジメントシステム導入に関する指針を示すもの。お客さまの満足を実現するために苦情対応プロセスの継続的な改善を図ることを目的とし、PDCAサイクルに基づく苦情対応の枠組み(マネジメントシステム)を構築、運用することが求められる。	◎ SPM(Suspended Particulate Matter) 52頁 浮遊粒子状物質。大気中に浮遊している粒子状の物質のことで、主に自動車の排気ガスや工場の煤塵など大気汚染物質の代表的なもの。