

特集

「感動」を超えた くつろぎの場を提供する

NEXCO中日本

おもてなしトイレプロジェクト

TOP INTERVIEW

今年、民営化から15周年を迎えるNEXCO中日本。民営化して何が大きく変わったかと問われたら、多くの方が「休憩施設、とくにトイレ」と応えるのではないだろうか。民営化前、「大行列」「暗い」「汚れている」イメージだった高速道路のトイレは、「スムーズ」「明るい」「きれい」に一変。海外のテレビ局が取材を申し込むほどに称賛されるようになった。これほどの大改革を成し遂げたのは、NEXCO中日本が委員会を発足させて取り組んだ結果だ。トイレも旅の一部と捉えて、利用客を「快適なくつろぎの場」におもてなしするNEXCO中日本。今号では現在推進中の「おもてなしトイレプロジェクト」や、それを支える人々の姿を大特集して紹介したい。



NEXCO中日本代表取締役CEO
宮池 克人氏

6年前の社長就任時、「Jカビカのトイレからは、清掃に携わっておられる人の心意気が伝わってきます」と話した宮池社長に、さらに進化しているNEXCO中日本のトイレについて伺った。インタビューは5月15日、新型コロナウイルス感染拡大防止のためNEXCO中日本本社(名古屋)と東京支社との間でオンラインにより行われた。

きれいなトイレは 「おもてなし」のファクター

「おもてなしトイレ」に取り組む背景をお聞きします

現在、注力されている取り組み内容をお伺いしたいのですが

今後の展望をお聞かせください

はじめは、民営化以降にひとつのグループ会社が始めた「KSN作戦」がきっかけです。キレイ・清潔・臭わない、をキーワードに施設の改修や清掃方法の工夫、清掃スタッフの育成に努めました。ソフト・ハード両方からの取り組みが、全社に拡大しました。弊社は、お客さまに高速道路を安全・安心、遅滞なく快適に利用して頂くよう努めているわけですが、そのドライブの途中にお寄り頂く休憩施設のトイレがきれいであることは、「おもてなし」の一つのファクターであると位置づけています。

誰もが快適に利用できるよう「バリアフリー」「快適性」「メンテナンス性」「国際化」を柱に様々な取り組みを進めています。まずは、「待ち時間の解消」ですが、瞬間風速的に大型バスが増える時期などはやはり混雑しますので、「トイレブースの満空表示板」を設置する試行や、仮設トイレの増設を進めています。スマートフォン普及などもあり最近、男女ともにブース内の忘れ物が増えていますので、個室トイレ内のご利用前後のシルエット(輪郭)の差をAIにより識別する「アウトライセンサー」を導入し、忘れ物対策を行

基本はコストを抑えながらも、お客さまに「きれいに気持ち良く」使って頂くことに尽きるとしています。華美なものはいりませんね。今回の新型コロナウイルスの影響で、清潔な生活環境づくりが求められています。お客さまに安全・安心・清潔にご利用いただくことはもちろんですが、当社のエリアキャストをはじめ接客スタッフも、この新型コロナウイルスの脅威の中、安心して働けるよう安全な環境整備を進

行っています。なお、このアウトライセンサーは急病で動けなくなったお客さまを発見する機能も備わっています。さらに、文化が異なる訪日外国人のお客さまが使い慣れない日本のトイレの利用方法や洗浄便座の操作方法などについて、14カ国語で説明する「トイレ内多言語タブレット」の導入などにより、快適にトイレをご利用いただきたいと願っております。

お客様からの評価も高いそうですね

トイレに関して毎年約1500件ものご意見を頂いています。「男性の個室が少ない」「お湯が出ない」と言ったお叱りの言葉がある一方で、「S.A.P.Aのトイレはどこもきれい」「掃除が丁寧だった」「使いたすくなった」というお褒めの言葉が非常に増えています。民営化当初はトイレに関するお褒めの言葉は少ない状況でしたが、改善に伴い少しずつ増え、13年に初めて、お褒めの言葉がお叱りやご要望を上回り、その後も同様の評価をいただいています。以前、某国の政府高官夫人が、新東名高速道路を視察された際には、「トイレの美しさに感動した。世界の友人にトイレの写真を添え、快適な様子を発信した」と言われたこともありました。

めたいですね

47都道府県等の全高速会員に、ひと言いただけませんか

当社では、清掃技術指導や現地見学・意見交換会などを行っています。蓄積した清掃技術を広く提供・共有できるように、各地にある保全・サービスセンターにお声がけいただければお手伝いさせていただきます。誰かが快適に利用できる「トイレづくり」に取り組むことで、あらゆる人々が参加しやすい社会の実現に貢献してまいります。



オンラインで行われたインタビュー

INDEX

- おもてなしトイレプロジェクト..... 4-10面
- トイレを変えた! 東名・日本平PA 11面
- NEXCO中日本グループの取り組み .. 12-17面
- 休憩施設を支えるエリアキャスト 18面
- トイレ3賢人が語る、大改革の裏話 ... 20面
- コラム・美化ピカトイレのハナシ 21面