

経営基盤を確立し、 グループ社員がやりがいを 実感できる阪神高速を目指して

これからもお客様の満足を実現し、関西のくらしや経済の発展に貢献し続けるため、安定した経営基盤を確立するとともに、社員の誇りと情熱を持った取り組みが阪神高速グループを成長させ、そこから社員が一層のやりがいを実感できる阪神高速を目指します。



ステークホルダーとの コミュニケーションを生かした経営

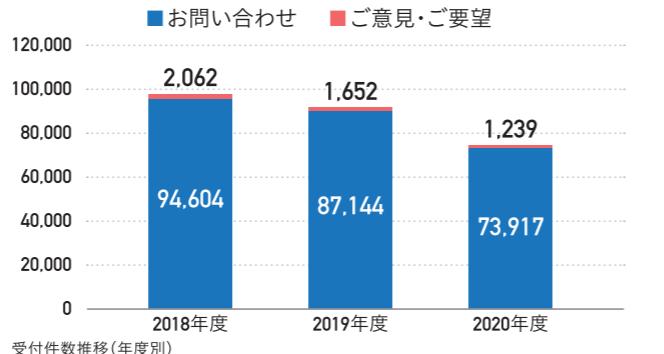
ステークホルダーの皆さんとコミュニケーションを図りながら、健全で効率的な経営を行っていきます。

お客様の声に真摯に応えるため

阪神高速お客様センター

阪神高速グループは、さらなるお客様満足度向上を目指し、総合的なお問い合わせ窓口として「阪神高速お客様センター」を設置し、24時間・365日、日本語や英語など計5言語にて、お客様からのさまざまなお問い合わせに対応しています。お客様の声の受付手段として、電話や阪神高速ドライバーズサイトのお問い合わせフォーム、パーキングエリア設置のグリーンポストなどを用意しており、1日あたり約200件のお問い合わせやご意見、お褒めの言葉が寄せられています。2020年度においては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による緊急事態宣言発令に伴い、受付件数は前年度に比べ減少し、約75,000件のお問い合わせやご意見を賜りました。

当社グループでは、より安全・安心・快適に阪神高速道路をご利用いただけるよう、これからも徹底したお客様目線で、いただいたご意見やご要望などのお客様の声を当社グループ全体で共有・分析し、さらに改善につなげていくことで、お客様サービスの向上に努めています。



安全・安心を追求した情報提供サービスを実施

阪神高速グループでは、お客様からのお電話での問い合わせに対するご案内だけではなく、お客様ご自身が料金や経路案内、工事情報などを自由にお調べいただけるよう、Webサイトなどにおける情報提供サービスの実施とその改善なども行っています。

2020年度に実施した主な取り組みとして、料金・経路・所要時間検索サイト内における経路案内の動画を改善しました。お客様がお調べになったルート上の出入口・分合流などの走行ポイントを収録した走行動画では、道路上の標識をイラスト化して表示することで、ご利用前に標識の内容を確認していただくことができ、安心して阪神高速道路をご利用いただけるようになりました。また「前方信号あり」「合流注意」などの交通安全情報もイラストでわかりやすく表示し、より安全にご利用いただくための工夫を行い、新しく生まれ変わりました。

今後もお客様に安全・安心・快適をお届けできるよう情報提供サービスの向上に取り組んでまいります。



お客様満足度調査の実施

阪神高速道路をご利用のお客様の満足度や道路サービスへの評価を定量的に把握するために、毎年度、「お客様満足度調査」を行っています。2020年度の調査では、お客様総合満足度4.0ポイントになりました。また、数値にはあらわれないお客様の気持ちや考えを直接お聞きするために、グループインタビューや社員によるヒアリングなども行っています。

多角的に集めた声を、さまざまな分野の取り組みに生かし、さらなるサービスの向上を目指してまいります。



有識者のご意見の反映

社外の有識者からご意見をいただきながら、企業価値の向上に努めています。

阪神高速事業アドバイザリー会議

有識者を委員とする「阪神高速事業アドバイザリー会議」を設置して、経営改善や当社グループの事業全般について助言をいただいている。

阪神高速道路株式会社事業評価監視委員会

事業の効率性および透明性の一層の向上を図るために、有識者を委員とする「阪神高速道路株式会社事業評価監視委員会」を設けて、定期的な再評価と事後評価を実施しています。

阪神高速道路CS向上懇談会

お客様満足(CS)の総合的な実現を図るために、「阪神高速道路CS向上懇談会」を設置し、高速道路利用関係者、ホスピタリティの専門家、お客様相談の専門家など、有識者からお客様満足について幅広いアドバイスをいただいている。

コンプライアンス委員会

阪神高速グループのコンプライアンスの徹底を図るために「コンプライアンス委員会」を設けています。

情報セキュリティ委員会

会社が保有する情報資産を適正に取り扱うため、体制の整備を推進することを目的として有識者を含めた「情報セキュリティ委員会」を設けて、情報セキュリティ対策の改善や新たな取り組みに対する助言をいただいている。

阪神高速道路株式会社入札監視委員会

入札・契約の過程および契約内容の一層の公正性、透明性を確保するために「阪神高速道路株式会社入札監視委員会」を設けています。

積極的な情報発信

阪神高速グループの取り組みや経営状況について、記者会見、マスコミ現場見学会やプレスリリースなどを活用し、メディアを通じた積極的な情報発信に努めるとともに、ホームページ、Facebook、Twitterを通じて、当社の事業やイベント情報を発信しています。

また、ホームページでは、災害などの緊急時にアクセスしやすい環境を整え、Facebook、Twitterとあわせて、台風接近時および降雪時の通行止め予測・開始・解除といった即時性の高い情報を細かく発信しています。



1号環状線(南行)リニューアル工事 マスコミ現場見学会

ソーシャル・ファイナンスによる資金調達とIR活動

高速道路の建設などに必要となる資金は、社債の発行や金融機関などからの借入により調達しており、事業を着実に進めるため、資金調達コストの圧縮と安定的な資金の調達に努めています。阪神高速は、国際資本市場協会(ICMA)が定めるソーシャルボンド原則に基づくソーシャル・ファイナンス・フレームワークを策定し、2019年8月に第三者評価を格付投資情報センター(R&I)から取得しました。これにより現在「ソーシャル・ファイナンス」として資金調達を行っています。「ソーシャル・ファイナンス」とは、社会的課題解決に向けたプロジェクトに充当することを目的とした資金調達手段のことをいい、当社では調達した資金を高速道路事業に充て、「交通安全確保」、「災害発生時の機能維持」などの社会貢献活動に取り組んでいます。

また、当社では投資家・金融機関の皆さんに事業への理解を深めていただくため、個別投資家訪問、決算説明会や現場見学会などのIR活動を通じて、コミュニケーションの機会を設けています。2020年度においては新型コロナウイルス感染拡大防止のため、Web会議システムや電話会議システムなどを活用したリモートIRにも積極的に取り組みました。

今後もソーシャル・ファイナンスにより調達した資金を活用し、より多くの方々に当社事業の取り組みについて理解を深めていただきながら、引き続き社会貢献活動に努めてまいります。



投資家向け現場見学会

コーポレート・ガバナンス

すべてのステークホルダーから信頼される企業グループであり続けるため、経営基盤の強化を最重要課題の一つと位置付け、経営の意思決定、業務執行・監督、さらにはグループの統制、情報開示などについて適正な体制を整備し、経営の健全性、効率性および透明性の確保に努めています。

内部統制システムの整備

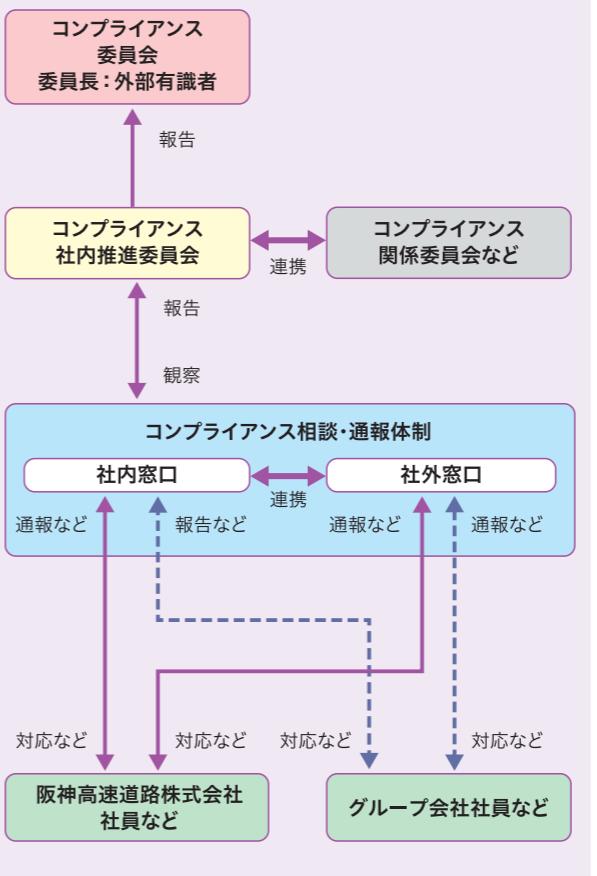
会社法などの規定に基づき、取締役会決議で会社および企業グループの業務の適正を確保するために必要な体制(内部統制システム)を整備しています。

コンプライアンスの徹底

役員や社員一人ひとりが法令を遵守し、高い倫理観を持つ行動をすることが企業活動の基本であると認識し、社会から信頼される企業であることを目指します。

行動規範で掲げる「社会との調和」を具体化するため、「コンプライアンス基本方針」を策定するとともに、「コンプライアンス委員会」の設置、「コンプライアンスの手引き」の作成、「阪神高速グループコンプライアンス月間」(毎年10月)におけるさまざまな取り組みなどにより、コンプライアンスの意識向上、周知徹底を図っています。

■コンプライアンス推進体制



情報セキュリティの強化

社会インフラを支える企業として、情報資産の適正な取り扱いと情報セキュリティの強化に取り組んでいます。具体的には、情報資産の機密レベルに応じた安全対策を実施するとともに、対策の実施状況を定期的に確認しています。また、研修などを通じて阪神高速グループの社員の意識の向上にも努めています。

公正な取引の推進

発注の競争性・透明性・公正性の向上を図っています。

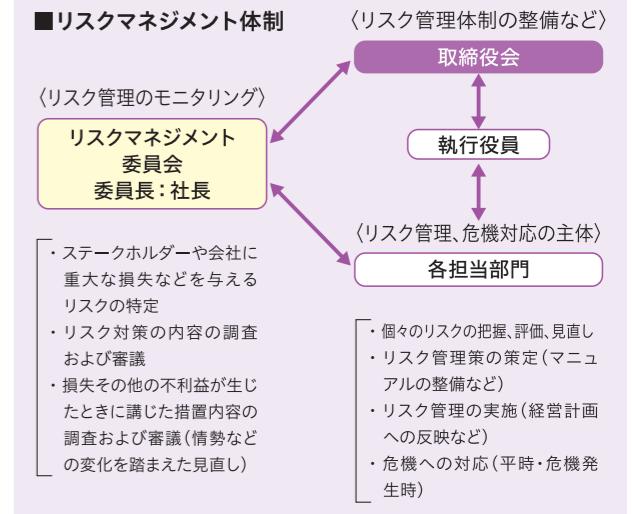
[主な取り組み]

- ①契約制限価格が250万円を超える発注は、原則として一般競争入札を実施
- ②工事および建設コンサルタント業務等の入札は、原則として総合評価落札方式で電子入札を実施
- ③工事は四半期ごと、建設コンサルタント業務等および購入等は半期ごとに年間発注見通しを公表
- ④入札契約の都度、入札結果や契約の内容などを公表
- ⑤「入札監視委員会」において、入札・契約の過程および契約内容を審議
- ⑥入札談合に関する情報の通報などがあった場合、「公正入札調査委員会」において対応などについて審議
- ⑦工事および建設コンサルタント業務等の契約手続きにおいて、受注者などに対して、暴力団等排除のための誓約書の提出を義務付け

リスクマネジメントの推進

各担当部門において、業務執行の過程でのリスク要因の把握・認識やリスク対策の立案・実施などに取り組んでいます。そのうえで、リスクマネジメント委員会を年2回以上開催し、事故、災害、システム障害、個人情報保護、コンプライアンス違反など、ステークホルダーや会社に重大な損失や不利益などの影響を生じさせる危険を「重大リスク」と特定し、リスク管理のモニタリングを行うとともに、新たに発生した事案への対応などのリスク対策について、調査、審議などを実行しています。

■リスクマネジメント体制



グループ経営を通じたグループ企業価値の向上

阪神高速グループの企業価値の向上を目的に、グループマネジメントの基本方針や規程を制定し、当社グループ全体での業務の適正化・円滑化や経営効率の向上を図っています。

また、グループ会社の経営目標と、達成状況や課題を共有し、意見交換を行う場として、当社とグループ会社の社長からなるグループ会社経営計画報告会を定期的に開催するなど、相互の情報共有と連携の強化を図っています。

人権の尊重

「コンプライアンス基本方針」に「人権の尊重」を掲げるとともに、阪神高速グループ一体となって人権尊重・人権教育および啓発など（以下「人権啓発」という）に取り組んでいます。社員への人権啓発にあたっては、同和問題を中心にさまざまな人権問題に関する研修を継続的に行ってています。

また、毎年12月の人権週間にあわせて、当社グループ全体での啓発に資するべく「人権標語」の募集を行うとともに、講演会を実施しています。



人権問題に関する講演会の様子

工事における労働安全の推進

工事に携わるすべての関係者が安全に安心して働く職場環境を目指します。

現場での安全確保の取り組み

工事現場における事故防止と事故の再発防止のため、阪神高速グループ一体で「工事安全管理委員会」を設置しており、工事中事故ゼロを目指して、工事現場の安全管理状況の査察を実施しています。



安全査察

阪神高速グループ安全大会

1987年2月10日に7号北神戸線の建設工事現場で発生した事故を教訓に、阪神高速グループ全体で、毎年2月10日を「安全の日」とし、この日を含む週を「安全週間」と定めています。現場での安全衛生に対する取り組みなどが特に優良な受注者に対して安全表彰をし、安全管理意識の向上を促しています。2020年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から安全大会は中止し、工事安全管理優秀受注者表彰式のみ開催しました。さらに上述のような重大事故を未然に防止するため、既契約工事を対象に「重大事故リスクアセスメント」の試行も行っています。



工事安全管理優秀受注者表彰式

DXの推進

社会環境の変化や業務の高度化・効率化などに対応するため、阪神高速グループ全体でデジタルトランスフォーメーション(DX)に取り組み、お客さまや現場を起点とした業務の変革と新たな価値を創造し、今と未来の関西を支える先進の道路サービスを実現します。

デジタル社会への対応

デジタル技術戦略室の設置

会社が保有するデータや情報を「重要組織資産」と捉え、一元的な戦略を策定してマネジメントを推進するデジタル技術戦略室(DXO:Digital Transformation Office)を設置しました。現場からトップまでグループ社員一人ひとりがデジタルトランスフォーメーション(DX)を推進していく気持ちを持てるような環境の構築に取り組み、デジタル技術を用いたデータの利活用を推進し、「生産性向上と省力化」、「業務の品質向上と高度化」、「お客さまサービスのさらなる向上」など、業務の変革や「先進の道路サービスへ」に資する新たな価値の創造を目指します。



阪神高速DXイメージ

VOICE

お客さまと現場を起点とした変革と新たな価値の創造を目指して



技術部 デジタル技術戦略室
エキスパート

建部 実

阪神高速ではデータとデジタル技術を活用して、生産年齢人口減少、デジタル化、脱炭素、新型感染症、災害激甚化・多頻度化など大きな環境変化に対応しながら、お客さまと現場の両方の目線でこれまでの道路構造物、サービス、業務フローなどを次世代にふさわしい形に変革し、新たな価値の創造を実現したいと考えています。しかしながら、新たな価値創造は一朝一夕に実現できるものではなく、目指すべき全社最適な姿を描きながら、まずは社内外の垣根を超えてデータとデジタル技術をつないで共通利用できる仕組みの整備と、一人ひとりのマイグランチングや会社風土の醸成に取り組んでまいります。

働き方改革の推進

阪神高速グループでは、より良い労働環境の整備と業務の生産性や品質の向上などを一体として目指し、社員一人ひとりが効率良く、持てる力を最大限発揮し、働きがいを感じられるよう働き方改革を進めることで、さらなるお客さま満足度の向上を実現します。

業務の効率化・コミュニケーションの活性化

業務の生産性や品質の向上、効率的な情報の共有や迅速な意思決定が図られるよう、オフィス環境の改善のほか、社員による日々の業務における改善提案の活性化などにも取り組んでいます。業務の効率化を進め、社員間のコミュニケーションが活性化する職場環境づくりに取り組むことで、さらなるお客さまサービスの向上につなげていきます。

[主な取り組み]

- ①多様な働き方実現のため、文書のデジタル化や脱ハンコを推進
- ②新たなWeb会議システムの導入および一層の利用促進
- ③業務の効率化に資する情報端末などの整備
- ④事務所移転を機にフリーアドレスへ移行(大阪建設部)



フリーアドレス勤務の様子

多様な働き方の実現

仕事と生活の両立を実現していくために柔軟な働き方を推進し、安心して働ける職場づくりを進めてきました。今後もコロナ禍により試行実施された在宅勤務などの整備を継続して行い、多様な働き方による業務の生産性や働きがいの向上につながる環境を目指します。

ライフスタイルにあわせた働き方の選択

コロナ禍における生活の変化に対応するため、社員のライフスタイルに柔軟に対応する働き方の導入や、新型コロナウイルス感染症防止対策の一つとしてスライドワークの活用を積極的に行ってています。



「働き方見えるカード」による勤務表示

休暇の取得促進

現在は、国内をはじめ世界各国で新型コロナウイルス感染症拡大の収束の兆しが見えない状況ですが、継続して心身のリフレッシュのための休暇取得をしやすい職場環境づくりを目指していきます。

[主な取り組み]

- ①プラス月イチ休暇
- ②連続休暇の取得促進
- ③年次有給休暇取得促進期間（10月・11月）の設定

介護と仕事の両立支援

介護への不安を払拭し、社会問題となっている介護離職を防止するため、介護制度に関するガイドブックを作成し、介護と仕事の両立を支援しています。

育児と仕事の両立支援

阪神高速の女性社員の育児休業取得率は会社発足以来、10年以上連続で100%を継続しています。配偶者が妊娠・出産した際の制度を社員に周知するなど、男性社員が育児休業を取得しやすい職場環境づくりにも努めています。

年度	育休取得者	うち男性
2015	6	2
2016	2	0
2017	7	2
2018	3	1
2019	4	2
2020	8	3

育児休業者の推移

「子育てサポート企業」としての認定を受けました

2021年に次世代育成支援対策推進法に基づき、厚生労働省より「子育てサポート企業」としてくるみん認定を受けました。阪神高速道路株式会社としては、4回目の認定となります。

Voice 職場のサポートによる充実した育児と仕事の両立



管理本部
神戸管理・保全部
営業指導課
原 真奈仁

私は約3ヶ月半の育児休業を取得しました。妻は関西圏に知り合いがおらず、親兄姉は関東に住んでいて心寂しい状況でしたので、出産の際には育休を取得しようと以前から考えていましたが、育児の大変さは想像を超えており、聞くと経験するとではまったく異なっていました。幸い当社は理解を得やすい環境ですので、出産で疲れた妻を支え、子どもの成長に一喜一憂し、育児の大変さに押しつぶされそうになりながらもとても貴重な経験ができました。大変だったからこそ妻に任せるのではなく、2人で取り組むことができ良かったと思っています。

女性活躍の推進

多くの女性社員が指導的役割を果たせるよう女性活躍推進法に基づく行動計画を策定し、社員のライフイベントに応じた多様な働き方ができる環境づくりを進めています。

安心して働ける職場環境の整備

会社の業務運営において重要な要素の一つであることから、社員の健康の保持増進を図っています。メンタルヘルスセルフケアについて、研修や衛生委員会で取り組み、コロナ禍における運動不足の対策として、リモートによる健康セミナーを実施しました。また、パワーハラスマント防止などに関する規則を制定し、社内方針の明確化、周知に取り組み、ハラスマントのない働きやすい職場づくりを行っています。阪神高速は、2021年3月、健康経営優良法人2021（大規模法人部門）に認定されました。



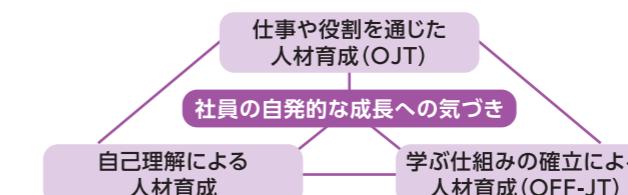
人的資源の充実

徹底したお客さま目線で考え、使命を達成する社員の集団となることを目指しています。

プロフェッショナルな人材の育成

阪神高速グループの仕事には、専門性の高い技術力やノウハウが必要であり、社員には、こうした技術力やノウハウを習得し、確実に継承・伝承していくことが求められます。また、内外の環境変化に柔軟に対応する必要があります。

そこで、当社グループの強みである高いマネジメント力などの「阪神高速スキル」を有し、徹底したお客さま目線で行動できる「プロフェッショナルな人材」の育成に向けて、新たな気づきや社員同士の切磋琢磨に資する施策を順次進めています。



社員の「気づき」「成長」のキッカケとなるOFF-JTの機会提供～橋梁模型研究会～

阪神高速が例年出展している「建設技術展」において毎年開催されている『橋梁模型製作コンテスト』には、当社有志社員によるチームが2008年度より毎年出場しており、日常業務を離れて橋梁について学び、普段とは異なる視点で物事に取り組む機会が得られる点(OFF-JT)で高い効果があります。

一方、参加者決定から本番までが短期間であり、検討時間の不足や、単年ごとのチーム編成のため属人的なノウハウ伝承にとどまるなど、橋梁構造の本質的な学びにつながっていない状況が懸念されました。

そこで、2020年度からの新たな取り組みとして、通年で活動し継続的に橋梁構造について学び、検討を行う場として『橋梁模型研究会』の活動を開始しました。本研究会の活動を通じて得た学びの本来業務への還元、自ら考えることの習慣化などを目指します。



橋梁模型研究会