

# 事業活動を支える 経営基盤の強化

## 基本的な考え方

阪神高速グループは、すべてのステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを大切に、要請や期待に柔軟に応えることで、持続可能な社会の実現に貢献し、自らも持続的に進化・成長することを目指します。

また、経営の根幹は「人」と考え、社員一人ひとりの自発的な成長欲求を支援することで、プロフェッショナルな人材の集団を目指します。

### 阪神高速道路(株) 人材関連データ

項目		単位	期間	2020年度	2021年度	2022年度
社員数	合計	人	期末	685	708	729
	男性	人	期末	549	571	589
	女性	人	期末	136	137	140
採用者数 (キャリア採用含む)	合計	人	年度	34	41	44
	男性	人	年度	26	34	36
	女性	人	年度	8	7	8
採用3年以内の離職者数 (キャリア採用含む)		人	年度	1	1	1
女性管理職比率		%	期末	1.1	1.4	3.5
平均勤続年数	合計 (平均年齢)	年 (歳)	期末	17.5 (43.6)	16.9 (43.2)	16.0 (42.8)
	男性	年	期末	17.0	16.5	15.6
	女性	年	期末	19.2	18.6	17.3



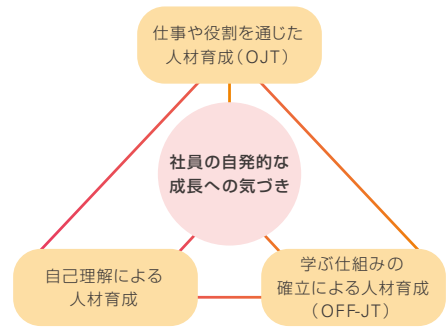
## 働きがいを実感できる 働き方改革・D&Iの推進

阪神高速グループがこれからも成長していくためには、グループ理念である「先進の道路サービスへ」を実現できる「プロフェッショナルな人材」の集団を目指す必要があります。これには、社員一人ひとりの成長が必要不可欠であり、自らがキャリアデザインを描き、自分で考えて行動できる人材となることが重要です。そのため、自分らしく働ける環境、自主的かつ能動的に能力開発に取り組める環境を整備することで、働きがいと成長を実感できる育成施策を推進しています。

### 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す。そのため社員には、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、社内外の環境変化にも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、階層別に求められる役割習得を目的とした研修機会だけでなく、専門知識や経験を積むための分野別研修、社外派遣などのOFF-JT機会のほか、自ら考え行動する主体的なマインドセットによる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。



### 人材育成プログラム体系

	階層別研修	分野別研修(抜粋)						外部派遣		その他支援		
管理職	指導育成力向上研修 新任管理職研修	評価者研修	ラインケア研修 ハラスメント研修 リスクマネジメント 労働時間管理					社外ビジネススクール派遣				
課長代理	管理職登用前研修 課長代理研修							各種セミナー・フォーラム・学会など	自己選択型外部派遣研修			
主任	新任主任研修											
中堅	中堅社員研修											
若手	タスクベース研修 3年目社員研修											
新人	新入社員研修	被評価者研修	CSマインド研修								メンター制度	

## ダイバーシティの推進

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するとともに、一人ひとりが自分らしく能力を発揮し、安心して働ける職場づくりを進めてきました。これからも2020年度から試行している在宅勤務制度をはじめ、各制度の継続的な検証を行いながら、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。

### 多様な人材の採用に向けて

多様な人材が活躍できる組織づくりを目指し、新卒採用だけでなく、さまざまな視点や社会経験を有するキャリア採用も積極的に行うとともに、障がい者雇用にも取り組んでいます。

### 女性活躍推進についての取り組み

多くの女性社員がキャリアアップを果たし、男女ともにいきいきと活躍できるよう、社員のライフスタイルに応じた多様な働き方を実現するための行動計画を策定しています。

#### 主な取り組み

##### 1) 社員意識調査の継続実施

男女間で仕事のやりがいや職場における満足度に差が生じていないか定量的に評価・分析し、組織風土の改善に役立てています。

##### 2) 社外研修などの紹介

社外研修などへの参加を促すことで、仕事と生活を両立しながらキャリア形成、意欲向上、スキルアップできる風土を醸成しています。

### ライフスタイル／ライフイベントにあわせた働き方の選択

働き方改革やワークライフバランスに資する取り組みとしてスライドワークを導入し、在宅勤務の環境整備を進めています。また、各種休暇休業制度を設けるだけでなく、取得しやすい環境づくりについても取り組んでいます。

#### 主な取り組み

##### 1) 柔軟な勤務環境、休暇取得制度の整備

スライドワークや在宅勤務などの勤務環境を整備しています。また、「プラス月イチ休暇」をはじめとする年次有給休暇取得促進キャンペーンを実施するなど、休暇を取得しやすい職場環境づくりに努めています。

##### 2) 介護と仕事の両立の支援

介護制度に関するガイドブックを作成し、介護への不安を払拭し、仕事との両立を支援しています。

## 育児と仕事の両立の支援

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。

### 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、厚生労働省から「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)としては、4回目の認定となります。



項目	単位	期間	2020	2021	2022	
男女別育児休業取得率	男性	%	年度	21.4	39.3	61.9
	女性	%	年度	100	100	100
育児休業後復職率	%	年度	100	100	100	

※ 男性の育児休業取得率は、当該年度に育児休業をした男性労働者数/当該年度に配偶者が出産した男性労働者数

※ 女性の育児休業取得率は、翌年度6月末までに育児休業をした女性労働者数(育児休業を申し出ている者も含む)/当該年度に出生した女性労働者数

## 健康経営の推進

ストレスチェック制度の導入や分析、メンタルヘルスセルフケアについての研修や健康保険組合と合同で健康セミナーを開催するなど、社員の健康の保持増進を図っています。また健康と家庭を考える日や定時退社週間を年2回設けるなどの取り組みも継続して実施し、2023年3月には「健康経営優良法人2023(大規模法人部門)」に認定されました。今後も社員が安心して働ける職場環境の整備を進めるとともに、積極的に健康経営を推進していきます。



健康セミナー

### VOICE

## 社員がお互いに認め合える職場環境づくりを推進します

阪神高速では育児や介護を含む多様なライフイベントに柔軟に対応できるよう勤務制度や多彩な休暇制度が整備されています。私も出産・育児にあわせて会社の制度を活用して働き続けることができました。今では女性社員に限らず男性も含め多くの社員が制度を活用し、育児や介護と仕事を両立しています。

今後は両立支援に係る制度の推進だけでなくライフイベントを経験した女性社員のキャリア形成支援を図るとともに、あらゆる人材が組織のなかで一つとなり使命・目標を達成する集団となるよう、社員一人ひとりがその能力を最大限に発揮でき、お互いが認め合える職場環境づくりを推進します。



総務人事部 人事課  
担当課長  
上田 聡子

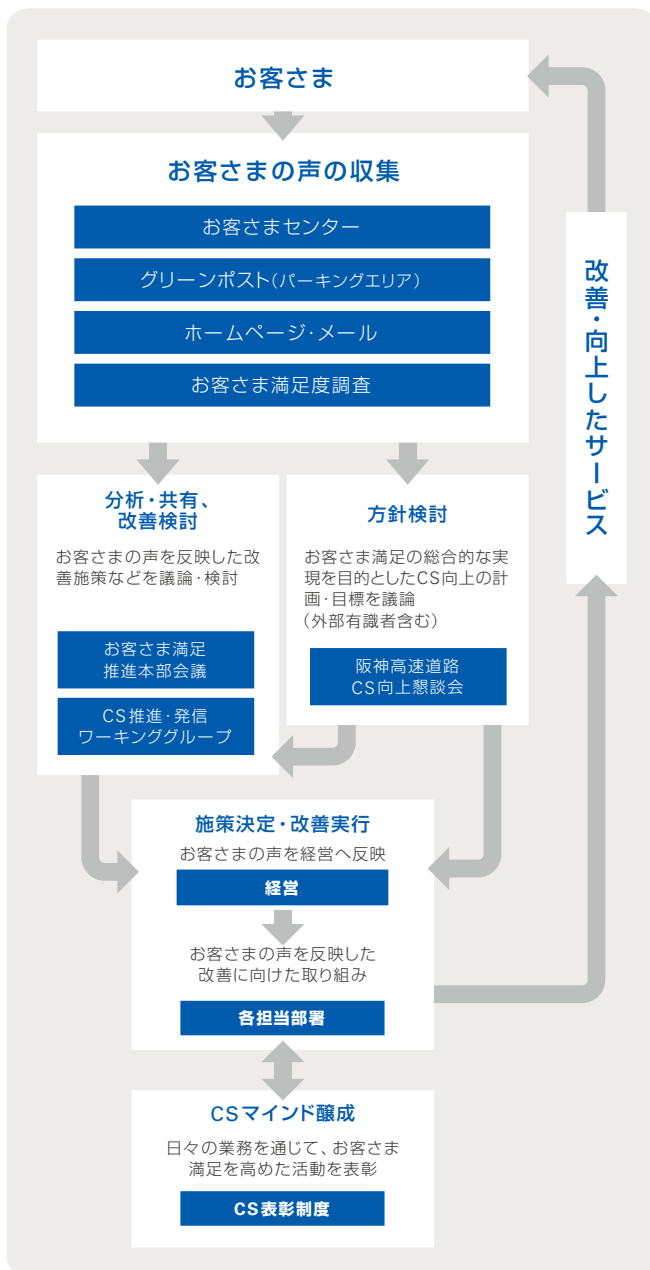


# ステークホルダーの声を反映した経営と信頼性の向上

すべてのステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを大切に、健全で効率的な経営を行い、ステークホルダーから信頼される企業グループを目指します。

## お客様の声にお応えするために

阪神高速グループでは、いただいたお客様の声をグループ内で共有し、恒常的に分析や検討を行い、経営やサービスの改善・向上の取り組みに生かしています。



## お客様満足度調査の実施

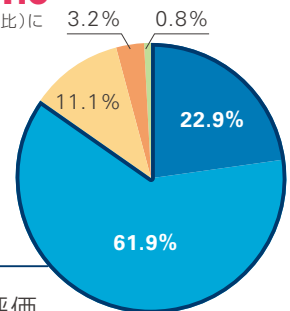
阪神高速道路をご利用のお客様の満足度や道路サービスへの評価を定量的に把握するために、毎年度「お客様満足度調査」を行っています。2022年度の調査では、お客様総合満足度4.0ポイントでした。今後も、阪神高速グループすべての社員一人ひとりが、徹底したお客様目線を持って行動し、お客様の声に耳を傾けながら、変化するお客様のニーズを捉え、さらなるサービスの向上を目指していきます。

## 総合満足度

2022年度総合的な満足度 **4.0**

※ 阪神高速道路の利用実態(車種別構成比)に応じて算出しています。

- 満足 (5点)
- どちらかといえば満足 (4点)
- どちらともいえない (3点)
- どちらかといえば不満 (2点)
- 不満 (1点)



**84.8%**

のお客様が満足側に評価

※ 2021年度は82.8%のお客様が満足側に評価

## お客様満足アッププラン

お客様にもっと安全・安心・快適を実感し、より一層満足していただけるよう、お客様の声に耳を傾けてサービスの改善を進めるとともに、「お客様満足アッププラン」を取りまとめて各種取り組みを実施しています。

お客様満足アッププランは、ホームページに掲載しています。

お客様満足アッププラン詳しくはこちら。



## ステークホルダーとのコミュニケーション

阪神高速グループでは、取り巻く社会の主な要請や期待、変化を感性鋭く捉え、グループ一体となって柔軟に応えていくため、さまざまなステークホルダーとのコミュニケーションを大切にしています。

ステークホルダーと基本的な考え方	主なコミュニケーション	内容	頻度
<b>高速道路ご利用の お客さま</b> 安全・安心・快適な 道路サービスを提供します。 	お客さまセンター	 P.47	随時
	有人パーキングエリア	有人パーキングエリアでは、コンシェルジュがさまざまな問い合わせに対応。道路交通情報などの提供	随時
	料金所・遠隔サポートセンターでの対応	お客さまからご質問を受けることも多く、料金所に配備されているタブレット「i-toII」を活用し、外国人旅行者を対象とした多言語に対応しているほか、渋滞情報や料金案内など、24時間体制できめ細やかなサービスを提供	随時
	お客さま満足度調査	 P.45	年1回
	ホームページ (ドライバーズサイト)、 SNS	 P.47	随時
<b>地域・社会</b> 関西のくらしや経済の発展に 貢献します。 	記者会見	春と秋に社長の定例記者会見を実施し、阪神高速グループの主な取り組みを発信。2022年度は、ネットワーク整備やリニューアルプロジェクトの実施状況などを発信	年2回
	現場見学会	事業への関心・理解を深めていただくため、地域住民、学生、マスコミ、関係機関などへ工事現場などの案内を実施	随時
	経済団体の活動への 参画	関西経済・財界の状況把握に努め、当社の経営に反映するとともに、各種委員会活動に参画し、経済団体が中心となる関西活性化の取り組みなどに協力	随時
<b>取引先</b> 公正な取引を推進すると ともに、取引先との信頼関係 を構築します。 	業界団体との意見交換会	工事・業務の契約方式や仕様書などを改善し、柔軟な調達や(受注者の)働き方改革を推進すべく、当社事業に関係する業界団体との意見交換会を実施	各団体 年1~4回
	安全大会、優良者表彰	 P.48	年1回
	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平性、透明性を図るため、社長の諮問機関として設置	原則年4回
<b>株主・投資家</b> 債務の着実な返済を進めると ともに、安定した経営基盤を 確立します。 	株主総会	毎年6月に定時株主総会を開催し、会社の経営に関して重要な事項(剰余金処分・役員選任など)を意思決定	年1回
	IR活動	 P.48	随時
<b>グループ社員</b> 社員がやりがいを実感できる 職場づくりを進めます。 	チャレンジアップ運動・ CS表彰	 P.50	随時／表彰は 年1回
	社内ラジオ	 P.48	月2回
	社内報	社員の顔がわかるように社員の頑張っている姿などを紹介。また、社員の連帯感・モチベーションの維持向上、家族の仕事への理解・サポートなどを高めるためのコミュニケーションツールの一つとしているもの	月1回



## ステークホルダーとのコミュニケーション

### お客さま(事例)

#### 阪神高速お客さまセンター

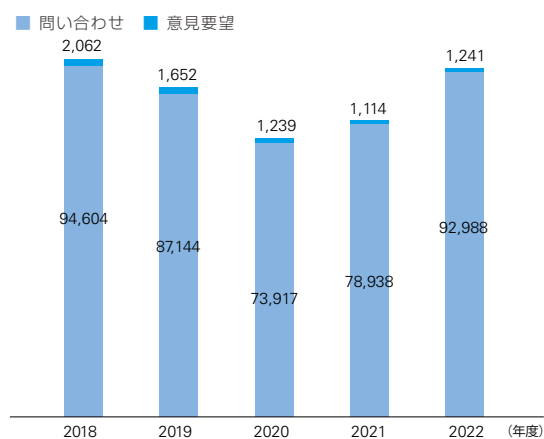
阪神高速グループは、さらなるお客さま満足向上を目指し、総合的なお問い合わせ窓口として「阪神高速お客さまセンター」を設置し、24時間・365日、日本語や英語など計5言語にて、お客さまからのさまざまなお問い合わせに対応しています。また、2023年4月よりお客さまのスマートフォンでお問い合わせを直感的に操作し解決いただけるWeb画面对応・SMS送信サービスを導入しました。お客さまの声の受付手段として、電話や阪神高速ドライバーズサイトのお問い合わせフォーム、パーキングエリア設置のグリーンポストなどを用意しており、2022年度においては、約94,000件(1日あたり約250件)のお問い合わせ・ご意見・ご要望をいただきました。

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さま目線で、いただいたご意見やご要望などお客さま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、お客さまサービスの向上に努めていきます。



Web画面对応・SMS送信サービス

#### 受付件数推移(年度別)



### 地域・社会(事例)

#### 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、記者会見やマスコミ現場見学会、プレスリリースなど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も発信しています。

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、台風接近時や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きめ細かく発信しています。



マスコミ現場見学会

## 取引先(事例)

### 工事における労働安全の推進

工事現場における事故防止と事故の再発防止のため、「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。また、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、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表彰をし、安全管理意識の向上を促しています。なお、2022年度において死亡事故・重大な事故は発生しませんでした。



安全査察

## 株主・投資家(事例)

### 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。阪神高速の資金調達は、2019年8月にR&I（格付投資情報センター）から、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として、ソーシャル・ファイナンスに係る外部評価を取得しています。また、当社では、個別投資家訪問、ホームページ上でのIR動画の公開、決算説明会や現場見学会などの多様なIR活動を通じて、投資家・金融機関の皆さまとのコミュニケーションの機会を設けています。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、引き続き社会貢献に努めていきます。



金融機関向け現場見学会

## グループ社員(事例)

### 社内ラジオ“ここラジオ”

グループ社員などのリアルな声を届ける社内ラジオ【ここから×ラジオ 略して“ここラジオ”】を毎月2回配信しています。阪神高速グループ理念の浸透を目的に、グループ会社も含めた幅広い年齢層の社員をゲストに招き、仕事に対する思いなどのトークをラジオ形式でお届けしています。【ここラジオ】を通して、社員同士のコミュニケーションの活性化につながることも期待しています。



ラジオ収録の様子