

# 2023経営計画

## (2021 - 2025年度)



## 目 次

I	はじめに	2
II	企業理念	3
III	経営方針	3
	1 5カ年を通じた経営基本方針	3
	2 2023年度の経営方針	3
IV	数値目標	5
	1 各施策の評価指標	5
	2 収支実績及び計画	6
V	施策	9
※1	安全性向上	9
※2	CS向上	12
※3	生産性向上	14
※4	人財マネジメントの強化	15
	5 事業運営	17
	6 コンプライアンスの周知徹底	19
	7 組織マネジメント・コーポレートガバナンスの強化	21
	8 地域貢献・環境への配慮	24
	※ 重点施策	

## I はじめに

中日本エクスートル横浜株式会社は、「安全を何よりも優先し、安心・快適な高速道路空間を24時間365日お届けする」ことを目指すNEXCO中日本グループの企業理念を共有し、料金収受の専門会社としてお客さまへ最高のサービスを提供することを目的として2006年10月30日に設立されました。

当社は、NEXCO中日本の東京支社及び八王子支社管内（東京都、神奈川県、静岡県、山梨県、長野県及び岐阜県）の「東名高速道路」「新東名高速道路」「中央自動車道」「長野自動車道」「首都圏中央連絡自動車道」「小田原厚木道路」などの高速道路等において、通行料金の収受、ETCトラブル車両への対応及びお客さまからの問合せ対応などのオペレーション業務を行っています。

NEXCO中日本グループでは、2021年度より新たに「経営計画チャレンジV 2021-2025」がスタートしています。その中でこの5カ年は、前計画で掲げられた「安全性向上に向けた不断の取組み」を『深化』させ、安全性向上への「5つの取組み方針」を『実践』する5カ年とされています。

安全という課題に終わりはありません。今後もNEXCO中日本の安全性向上への「5つの取組み方針」を『実践』するため、当社においても、料金所周辺におけるお客さま及びお客さまの車両の安全確保に徹底的に取り組んでまいります。

また、コロナ禍における新しい生活様式の定着を図りながら、料金収受を担う社員を育成強化し、常にお客さまの声に耳を傾け、お客さまに感動していただける最高のサービスを提供してまいります。

この「2023経営計画」は、2025年度までの当社の経営基本方針に基づき、2023年度に当社が取り組むべき施策や評価指標などをまとめたものです。

## II 企業理念

私たちは、料金収受のプロフェッショナル企業として、常に変革と向上を続け、お客さまに感動していただける最高のサービスを提供します。

### ◆スローガン

社員一人ひとりが、お客さまのためにできることを考え行動します。

## III 経営方針

### 1 5カ年を通じた経営基本方針（2021－2025年度）

安全性向上への不断の取組みを継続・強化し、お客さまの期待を超える、より高品質なサービスを提供するとともに、料金収受業務の高度化に向けた環境整備と人財の育成を推進します。

また、CSR活動を通じて地域社会の持続的な発展に貢献します。

### 2 2023年度の経営方針

- (1) 「安全を最優先」とする安全意識の定着化を図ります。
- (2) お客さまの声に真摯に耳を傾け、お客さまの期待を超える、より高品質なサービスを提供します。
- (3) 生産性向上を推進するために業務効率化等を図るとともに、ETC専用料金所の拡大や料金収受業務の高度化に向けて、業務改善と人財開発・人財育成の強化に取り組みます。
- (4) 全社を挙げたコンプライアンスの徹底に取り組むとともに、社員全員がその意識を高め、社会から信頼される企業を目指します。
- (5) 地域社会の持続的な発展への貢献と、環境への配慮に取り組みます。

◆ 当社の事業範囲

(2023年4月1日現在)

NEXCO中日本 担当支社	道路名	料金所数※
東京支社	E1 東名高速道路(東京～三ヶ日)	35
	E1A 新東名高速道路(厚木南～浜松浜北)	18
	E1A・E52 新東名高速道路清水連絡路	1
	E1A・E69 新東名高速道路引佐連絡路	2
	E84 新湘南バイパス	3
	E84 西湘バイパス	3
	E85 小田原厚木道路	4
	C4 首都圏中央連絡自動車道(寒川南～相模原)	7
	E52 中部横断自動車道(富沢本線)	1
八王子支社	E20 中央自動車道(三鷹～諏訪)	25
	E68 中央自動車道(大月～河口湖)	3
	E19 長野自動車道(岡谷～安曇野)	6
	E52 中部横断自動車道(富士川本線～白根)	4
	E68 東富士五湖道路	3
	C4 首都圏中央連絡自動車道(高尾山～八王子西)	2
	E67 中部縦貫自動車道(平湯)	1
	11路線	118

※スマートIC24箇所、遠隔対応IC9箇所、ETC専用IC3箇所含む。

○スマートIC(24)

支社	道路名	料金所
東京支社 【17】	東名	綾瀬〔有人〕
		足柄
		駒門PA
		愛鷹PA
		富士川SA
		日本平久能山
		大井川焼津藤枝
		遠州豊田PA
		三方原PA
		舘山寺
	新東名	秦野丹沢
		駿河湾沼津SA
		静岡SA
		遠州森町PA
		新磐田
	圏央道	浜松SA
		厚木PA
八王子支社 【7】	中央道	府中
		談合坂
		笛吹八代
		双葉
		富士吉田西桂
	長野道	梓川
	東富士五湖道路	富士吉田忍野

○遠隔対応IC(9)

支社	道路名	料金所
東京支社 【9】	新東名	新秦野〔夜間〕
		長泉沼津
		新清水
		清水いはら
		新静岡
		島田金谷
		森掛川
		浜松いなさ北
		浜松いなさ

○ETC専用IC(3)

支社	道路名	料金所
東京支社【1】	圏央道	相模原
八王子支社 【2】	中央道	稻城
	圏央道	八王子西

◆スマートIC開通予定

年度	路線 (スマートIC名(仮称))
2023年度	中央自動車道 (諏訪湖スマートIC)

## IV 数値目標

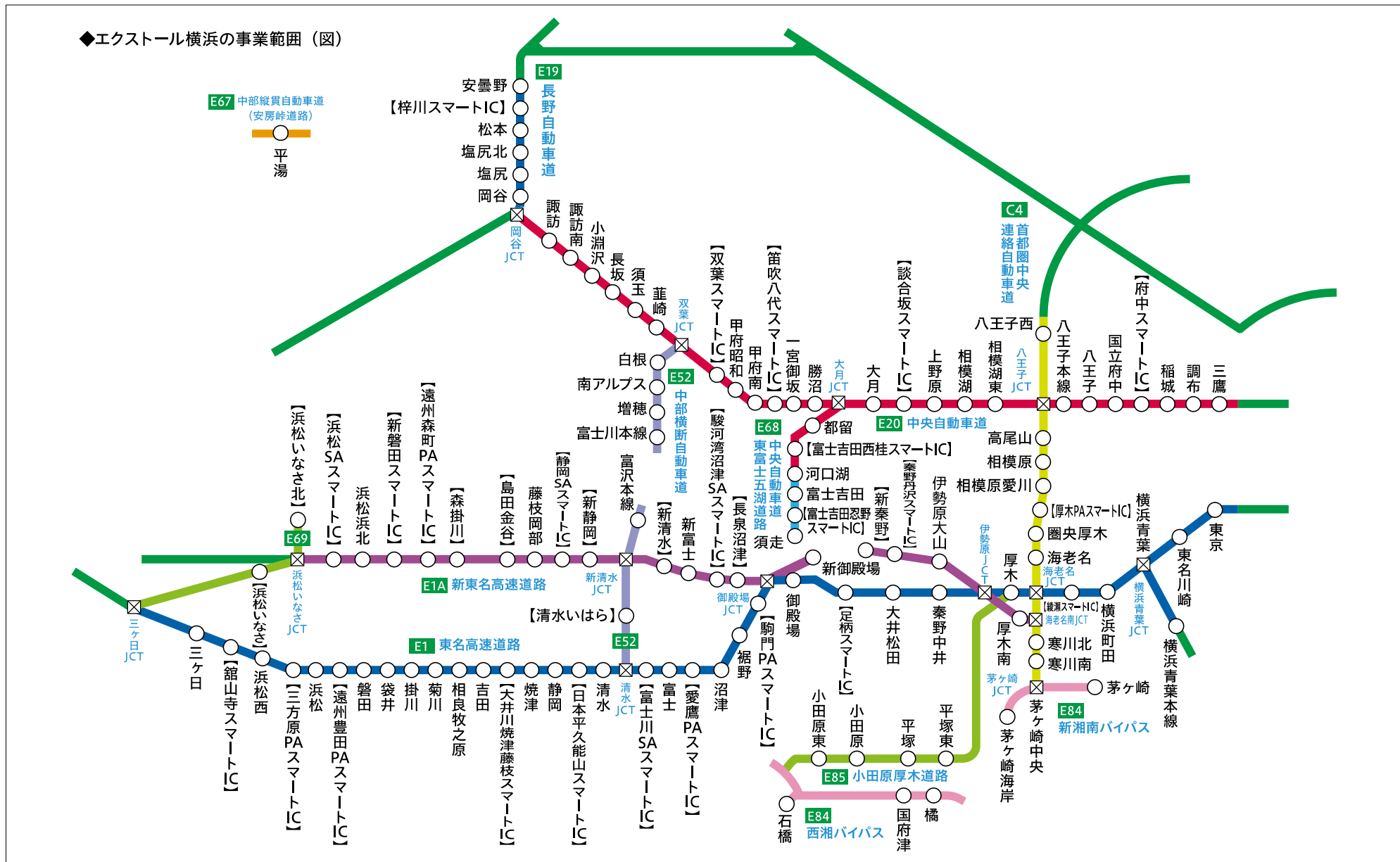
### 1 各施策の評価指標

施策	大項目	中項目	単位	2022目標 又は上限	2022実績	2023目標 又は上限	備考
安全性向上	ヒューマン エラー事故	車線立入りによる 事故の防止		0	1	0	上限管理
		機器操作ミスによる 事故の防止		0	0	0	上限管理
CS向上	お客さまの声		件	122	101	116	上限管理
		内訳) 誤操作・誤処理		122	82	116	
		接客態度		0	9	0	
		誤案内		0	10	0	
生産性向上		業務研究発表会提案数		93	96	93	
人材マネジメント		研修等の拡充	回	14	15	14	
		サービス接客検定合格率	%	全国平均合格率(73.6) を上回る	83.3	同検定の全国平均合格率 を上回る	
		女性従業員在籍割合	%	前年度実績 (14.3)を 上回る	18.7	前年度実績 を上回る	
		総労働時間	時間	1,900	1,888	1,900	

## 2 収支実績及び計画

PL計画 [百万円]	2022				前年度比較		2023 年度計画
	①年度計画	②年度実績	上半期	下半期	増減 (②-①)	増減要因	
<b>【売上】</b>	6,748	6,865	3,433	3,432	117		7,038
高速道路事業	6,748	6,865	3,433	3,432	117		7,038
休憩所事業	-	-	-	-	-		-
その他(関連)事業	-	-	-	-	-		-
<b>【費用】</b>	6,682	6,811	3,239	3,572	129		6,958
高速道路事業	6,098	6,223	2,985	3,238	125		6,349
休憩所事業	-	-	-	-	-		-
その他(関連)事業	-	-	-	-	-		-
販売費及び一般管理費	584	588	254	334	4		609
<b>【営業利益】</b>	66	54	194	▲140	▲12		80
高速道路事業	66	54	194	▲140	▲12		80
休憩所事業	-	-	-	-	-		-
その他(関連)事業	-	-	-	-	-		-
営業外損益	1	1	0	1	0		1
経常利益	67	55	194	▲139	▲12		81
特別損益	-	▲1	▲1	-	▲1		-
税引前利益	67	54	193	▲139	▲13		81
法人税	49	53	71	▲18	4		56
法人税等調整額	7	▲11	20	▲31	▲18		15
税引後当期純利益	11	12	102	▲90	1		10

◆ 当社の事業範囲図



※ 【 】は、遠隔応対料金所です。



## V 施策

### 1 安全性向上 【重点施策】

2006年6月8日に八王子料金所で発生したETCレーンでの社員死亡事故、2012年12月2日に発生した「笹子トンネル天井板崩落事故」を決して忘れず、「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、「安全を最優先」とする安全意識の定着化を図るため、役員が自らの言葉で現場の社員に直接的に語りかける「安全対話」などの施策に積極的に取り組んで安全文化の醸成を図ります。

また、料金所におけるお客さま及び社員の安全を確保するため、PDCAサイクルを着実に実践しながら以下の施策に取り組みます。

#### (1) 安全最優先の文化の醸成

##### ① 「安全」最優先の思考の徹底

自らの身を守りながら、的確な行動や操作を通じてお客さまの「安全」を、何よりも優先する（「安全」>「正確」>「迅速」の優先順位を守る）ことについて、引き続き、ポスター、社内報、各研修における役員講話等で徹底を図ります。

また、2013年度から毎年実施している「安全啓発ポスターコンテスト」を今年度も継続することとし、最優秀作品を全料金所に年間を通じて掲示をすることで、安全性向上の意識を高めます。



##### ② 「イエローノート」の継続

2015年度から開始された、「安全」に関する気付きを誰でも書き留められる「イエローノート」を引き続き全料金所で継続し、安全に資する施策の具体化を図ります。

また、書き留められた内容を本社で集約して全社共有するとともに、気付きの一部をNEXCO中日本の安全掲示板に投稿することによって、グループ全体の安全性向上に寄与します。

##### ③ 「安全」に関するコミュニケーションの充実

NEXCO中日本グループ全体で12月2日前後に実施される「安全対話」に加えて、2021年度から開始した当社の安全の日（6月8日）前後の取り組みである「役員対話」を継続し、半期に一度、役員と社員が「安全」について双方向のコミュニケーションを図る機会を設けます。



また、料金所の管理職を対象として、安全活動の取り組み事例やヒヤリ・ハット事例とその対策などの情報共有を通じ、安全意識の向上と社内の水平展開を図るため、「安全推進活動総会（仮称）」の開催を企画し、コロナ禍で希薄となった現場間の、安全に関するコミュニケーションの充実を図ります。

#### ④車線立入り又は機器操作ミスによる事故の防止

収受業務の車線立入り時の事故や、監視業務の機器操作ミスなどでお客さまの車両を損傷させるヒューマンエラー事故を防止するため、以下の取組みにより安全スキル・操作スキルの向上を図ります。

##### ○DVDによる学習

当社で作成した「安全行動の基本スキル（安全・操作）DVD」を料金所全社員に貸与し、その視聴を通じて月1回の個人学習又は全体学習を実施

##### ○講習

過去のヒューマンエラー事故、労災事故の実例から学ぶ安全振り返り講習を実施

##### ○実地訓練

毎月の安全対策強化期間における実地訓練や、実車を用いたETCレーンでの訓練などを実施



##### ○クロスチェック

安全対策の実施状況を他の料金所勤務者がチェックし、相互の改善を促進する取組みを年2回以上実施

##### ○安全指導マネージャーの点検指導

実地訓練やクロスチェック等の実施状況について、本社に設置された安全指導マネージャーが定期的に点検・指導を行い、事故等が発生した場合は、速やかに調査や指導を実施して、再発防止策を講じるとともに全社にも情報共有



##### ○事件事例の分析評価と再共有

社内の事故等発生後の即時の共有に加え、原因等を深掘りし、詳細に分析評価した内容を再共有

## (2)安全に関する潜在的リスクへの対応

### ①料金所周辺の安全確保

料金所プラザ内並びにアイランド及び階段等の連絡路等において、お客さま及び社員が隠れた危険に遭遇することがないように、NEXCO中日本と一体となって安全点検に取り組むとともに、ヒヤリ・ハット事例から潜在的リスクの収集・対策・効果検証・周知などの必要な措置を講じます。

また、NEXCO中日本グループの安全掲示板を活用し、グループ内への情報発信と共有を図ります。



### ②AED講習会受講の推進

お客さま・近隣地域住民・社員の緊急時に備え、全ての有人料金所等に配置しているAED（自動体外式除細動器）について、社員が誰でも使用できるようにAED講習会受講の推進を継続します。



### ③お客さまに対する適切な新型コロナウイルス感染症予防対策

感染症法上の分類変更などの情勢を踏まえ、トレイによる現金授受の継続などについて、NEXCO中日本とも連携して、新たな情勢に応じた適切な対応を検討します。



## (3)社員に対する労働安全の推進

### ①労働安全意識の高揚

昨今の労働災害事故多発の状況を踏まえ、その撲滅に向けた社員の意識高揚を図るため、朝礼や研修時において社内の労災事例の原因や再発防止策を周知し、類似事象の発生を予防するとともに、職場内でのストレッチ体操なども継続するなど、労働災害事故防止対策に積極的に取り組みます。

## ②業務用車両における交通事故発生リスクの低減

業務用車両は、原則として「衝突被害軽減ブレーキ」「バックガイドモニター」「誤発進防止装置」などの安全装備付きのものとし、社員の交通事故発生リスクを低減します。

また、業務用車両運転者に対し、運転性格判断テスト等を行い、運転者自身の事故防止に向けた啓発を実施します。

## 2 CS向上 【重点施策】

当社のサービスの基本である接客スキルや収受スキルを向上させることにより「お客さまの声」の削減を図り、お客さまに感動していただける、より高品質なサービスを提供するため、PDCAサイクルを着実に実践しながら以下の施策に取り組みます。

### (1)CS向上の推進

#### ①接客態度の改善及び誤操作・誤処理・誤案内の削減

「お客さまの声」を削減するため、研修・講習会の実施や「料金収受の基本スキルDVD」による学習等の取組みを通じて、接客スキル・収受スキルの向上を図ります。

また、車線監視盤など遠隔対応での円滑な対応を図るため、「料金精算機の基本スキルDVD」等の教材を活用し、高度化する料金収受業務にも柔軟に対応できるよう、一層のスキル向上を図ります。

#### ○DVD・各種テキストによる学習

「料金収受の基本スキルDVD」「料金精算機の基本スキルDVD」「高速道路の料金車種区分DVD」の視聴、各種テキストによる個人学習又は全体学習を実施

#### ○講習

過去の「お客さまの声」の実例から学ぶCS振り返り講習を実施

#### ○ブース内カメラ等の活用

ブース内カメラやICレコーダーを活用し、「スキルチェック表」による収受内容の自己チェック及び管理者チェックを年3回以上実施



### ○クロスチェック

CS向上への対応状況を他の料金所勤務者がチェックし、相互の改善を促進する取組みを年2回以上実施

### ○CS指導マネージャーの点検指導

CSに係る対応状況を、本社に設置されたCS指導マネージャーが定期的に点検・指導し、重大な「お客さまの声」が発生した場合は、速やかに点検・指導や改善を実施



### ○ISO10002（苦情対応マネジメント）

お客さま対応規程に基づく、お客さま対応に係る調査・報告・改善・検証など適切な苦情対応の実施

### ○お客さまの声白書

「お客さまの声」に係る実践的な分析（収受ミス発生の原因を作業の手順別に分類・分析）を行い、これを体系化した『2022年度お客さまの声白書』を作成し、全社員に共有

### ②好事例の共有

CSに係る好事例については社内報「スマイル」で社内展開するほか、お客さまから頂いたお褒めの言葉を集約した「お褒めの言葉事例集」を作成し、全社員に共有します。



### ③機械を介した接客スキル向上に向けた取組み

遠隔監視料金所やスマートICなど、直接、お客さまと相対しない料金所が増加していることから、車線監視盤や料金精算機等の機械を操作しながらの接客・接客スキルを更に向上させる取組みを進めます。



### ④外国人のお客さまへの親切・丁寧な対応

外国人のお客さまに対して、親切・丁寧な対応を心がけるとともに料金精算機前面への外国語表記の追加、モニターに映し出す外国語メッセージボードや外国語併記の周辺地図等の準備など、外国人のお客さまにも高速道路をスムーズにご利用いただけるような取組みを進めます。

### 3 生産性向上 【重点施策】

社会・経済情勢の大きな変化の中にあって、提供するサービスの質を常に高め、お客さまの期待に応え続けるため、社内の生産性や効率性の向上を図るとともに、社員一人ひとりの変革意識の醸成に努めます。

#### (1) デジタル化の推進

##### ① デジタル環境の構築・強化

急速に発展するデジタル化技術の活用を念頭に、紙ベースとなっていた業務プロセスの見直しを実施し、既存システムの改良や外部システムの導入も検討しつつ、業務プロセスの省力化・効率化を図ります。

##### ○ 勤怠管理のシステム化

昨年度、料金所での試行を開始した勤務管理システムについて、全料金所展開に向けた調整等を実施



##### ○ 電帳法などへの的確な対応

2023年10月からのインボイス義務化に適切に対応するとともに、2024年1月からの電帳法義務化に向けた準備等を実施

##### ○ 社会保険手続き電子化の検討

入社や退職時における人事情報変更等の労務手続きのデジタル化に向けて、社内における運用方法の検討を実施

##### ○ ITリテラシー向上のための取組み

平均年齢の高い当社にあって、ITにかかる知識・スキル等の底上げのため、研修カリキュラムへの関連講義の追加やeラーニングなどの取組みを実施

##### ② 情報機器等の有効活用

コロナ禍におけるデジタル技術活用の有効性を踏まえ、各種情報機器を活用したTV会議や在宅勤務の定常化等を推進します。



○新たな生活様式の定着

本社や営業所では在宅勤務や時差勤務を継続するとともに、研修や会議も内容に応じてリモートにて実施

○業務用PCの更新に併せた情報機器等の追加配備

全社の業務用PCのリース更新を行うとともに、料金所勤務者のIT環境を向上させるための機器の追加配備を検討

## (2)業務改善の提案

### ①「業務研究発表会」の更なる活性化

「課題のない職場はない」との認識のもと、全職場から業務改善や創意工夫の実例に係る提案を募り、当社主催の「業務研究発表会」を実施して、専門スキルやプレゼンテーション能力の向上を図るとともに、NEXCO中日本主催の業務研究発表会にエントリーし、グループ内に水平展開を図ります。

また、好事例の横展開を図るために全提案を冊子にまとめ、各職場に配布します。



### ②業務改善の提案に対する改善の実施

社内全部署から、生産性向上に資する業務改善の提案を求め、「書類削減」「申請・報告方法の見直し」「業務改善方法」等について、改善する必要があるものについては、速やかに改善を図ります。

## 4 人財マネジメントの強化 【重点施策】

「人財」の9割は「テクニカル職」が占めており、同職に必要な知識・技術の習得のみならず、社員一人ひとりのマインドや能力を向上させることは、当社の存在意義を高めるうえで最も重要な課題です。

研修・社員教育等の一層の高度化はもちろん、働き方改革等に係る施策にも積極的に取り組み、人財マネジメントを強化します。

### (1)人財の確保

#### ①必要な人財の確保と定着化

当社のウェブサイトを採用情報に重点を置いた内容にリニューアルし、職を求めるあらゆる世代に当社を幅広くアピールすることで、応募者の拡充を図ります。

また、社員等紹介や兼業、ジョブリターンなどの各制度を積極的に活用し、社員の定着化の促進と必要な人財の確保に努めます。

更に、昨年度、試行的に配置した「指導員」を拡充することとし、研修資料やカリキュラムの統一、教育指導方法のレベルアップを図り、新規採用社員の定着化に努めます。



## ②多様な人財の確保と採用に向けた施設改善の推進

女性や障がい者の採用を積極的に進めるとともに、女性社員のための施設(仮眠室、シャワールーム等)の整備について、引き続きNEXCO中日本との調整を行います。

## (2)人財育成

### ①研修・社員教育等の拡充

2021年度に新設したステップアップ研修(昇格時研修)を継続実施し、職位に応じたスキルの向上を図ります。

また、集合研修のみならず、eラーニングやリモート研修を活用するなど、より効果的な研修を実施します。

### ②部門責任者の育成強化

マネジメント職が現場を預かる部門責任者としての自覚や責任感を再認識し、指導力と統率力の強化や組織の活性化を図るための研修を実施します。

### ③料金所管理職の育成強化

職場の核となる料金所の管理職に必要な資質を習得するため、従前より実施している料金所長研修等について、経営層との直接対話の場を設けるなどの充実を図り、管理能力の更なる向上を図ります。

### ④社内研修の体系化

各等級に求められる料金收受業務の知識や技術を明らかにし、それぞれの等級に応じた最適な研修カリキュラムを策定するとともに、社内研修を体系化することで、社員が研修を受講する際の「見える化」を図ります。

## (3)資格取得の推進

### ①外部資格・検定の取得推進

社員の接客レベルの維持・向上を図るための外部資格として定着した「サービス接客検定(公益財団法人実務技能検定協会)」について、引き続き高い有資格者数を維持するために、新規採用者に対する資格取得の支援を進めます。

### ②内部資格によるスキルの向上

「NEXCO中日本人財開発センター」の「バーチャルレーン」を活用した「料金收受技能検定(1級・2級)」を年2回実施し、基本スキルのより一層の定着を図ります。

また、年1回実施する「ツールアドバイザー技能適正審査」を通じて、より高度な技能を有する社員を「ツールアドバイザー」に認定し、これらの者を研修・業務指導の講師として活用することにより、職場全体のサービスレベルアップを図ります。





## (4)働き方改革の推進

### ①働き方改革関連法への取組み

「年5日の年次有給休暇の取得義務」を確実に果たすとともに、未取得休暇の有効活用について検討を継続するなど、働き方改革に関連する取組みを着実に実践していきます。

### ②総労働時間短縮に向けた取組み

業務効率化の推進や効率的な人財活用により、総労働時間の短縮を着実に推進します。  
また、社員のワークライフバランスを改善するため、所定労働時間の短縮を検討します。

### ③人事・給与制度の継続的改善

人事・給与制度について、引き続き必要に応じ見直しを検討するとともに、評価制度の定着を図ります。

また、計画的な人事異動や社員登用を実施する中で、社員が達成感や成長を実感できるよう、社員に明確なキャリアパスを提示します。

## 5 事業運営

料金所において、24時間・365日、お客さまと直に接し、或いは遠隔からモニターを介して通行料金を適正かつ的確に収受することが当社最大の使命であり、その事業の円滑かつ安定的な運営を図るため、以下の施策に取り組みます。

### (1)審査業務の強化

#### ①新任副所長を対象とした心構えの徹底

新任副所長研修を活用し、規程、要領等のルール改正の内容とその背景、意義の解説、実例紹介と審査に必要な収受データ分析の把握方法等を解説することで、審査の強化徹底を図ります。

#### ②新任審査担当者を対象とした実務の徹底

新任の全審査担当者に、審査の実務に関するeラーニング講習を実施し、審査要領や料金収受業務審査マニュアル（磁気カード方式編、レシート方式編）の内容の習得を促します。

### (2)料金所の円滑な運営

#### ①新設料金所の万全なオープン

新たな料金所、スマートICの運用に向けた職場環境整備、開通準備作業を着実に実施します。

## ②料金所運営における課題への取り組み

高度なオペレーションや対応が求められる料金所や、新たな形態で運営される料金所等が抱える課題について整理を行うとともに、その対策についてNEXCO中日本と一体となって取り組みます。

## ③料金所設備改善への積極的な取り組み

アイランド、階段等の危険箇所の改善、操作機器、モニター等の機能向上や料金所建物の補修等について、NEXCO中日本と一体となって定期的に点検し、改善を行うとともに、料金收受ポータルサイト等を活用し、進捗状況の共有を実施します。

# (3)料金收受業務の高度化

## ①i-MOVEMENTへの取り組み

将来の保全・サービス事業の戦略的事業運営手法(i-MOVEMENT)について、NEXCO中日本とともに料金收受業務の高度化に係る各種の検討を行い、料金所の機械化、集約化及びバックオフィス業務のシステム化等の調整を進めます。

## ②ETC専用化への取り組み

昨年度、3料金所が対象となったETC専用化等による料金所のキャッシュレス化・タッチレス化について、策定されたロードマップに基づき、NEXCO中日本とともに運用状況や特性等を考慮しつつ、順次拡大、運用を進めます。



# (4)未課金車両対策業務

顧客サービス営業所(川崎・八王子ご利用調査室)の円滑な運営を図り、NEXCO中日本と一体となってETC無線走行による未課金車両の通行料金の早期回収を目指します。

また、現金利用にかかる未納金等の後日精算の処理についても、迅速な対応を実施します。

なお、不法に料金を免れようとする通行車両に対する、NEXCO中日本や警察による摘発に協力します。



## (5)業務継続計画と防災体制

①新たな災害や異常事象に対する迅速・的確な対応  
激甚化する自然災害への対応について、NEXCO  
中日本と連携を図りながら、「業務継続計画（BCP）」  
を実態に沿ったものにブラッシュアップし、着実に  
運用していきます。

また、機器故障などの突発的事象に対し、迅速な収  
受業務再開とお客さま対応が可能となるよう実践的訓  
練を実施します。



②有事対応の実効性向上

定期的な参集訓練や「一斉同報システム」を用いた安否  
確認訓練を行うとともに、NEXCO中日本配備の衛星携  
帯電話等のほか、有事に強い通信手段の確保に努めます。



③災害時のお客さま支援

重大な災害が発生した際に、お客さまなどにも提供できるよう、全料金所で食料品など  
の防災備蓄や環境整備に努めます。

## (6)防犯体制

所轄警察署等に協力を要請のうえ、料金所での強盗事件を想定した防犯実地訓練（非常通  
報装置の運用等）や防犯診断、防犯講習会を営業所毎に実施し、防犯体制を構築します。

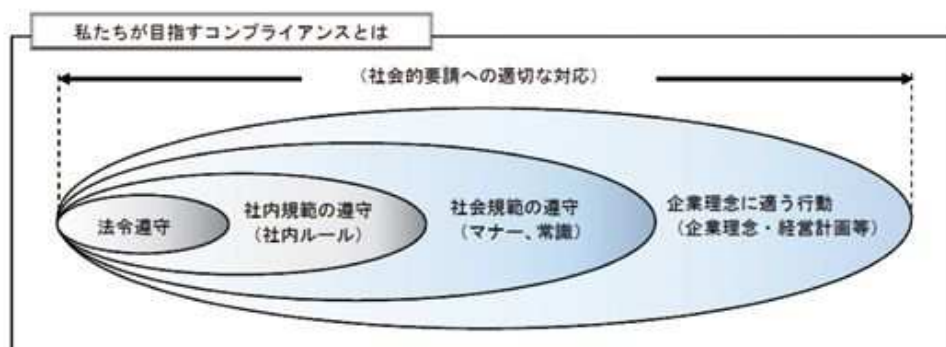


## (7)カスタマーハラスメントへの対応

就業環境を害するような顧客からのクレーム・言動に対し、当社として統一的な対応を図るた  
めの指針を策定し、従業員の精神的な安全確保に努めます。

## 6 コンプライアンスの周知徹底

コンプライアンスとは「法令・規範類の遵守」だけにとどまらず、「社会的要請への適切な対応」であるとの理解を浸透させるとともに、風通しの良い職場づくり、規律ある働きがいのある職場づくりを推進します。



### (1) 不適切事案や不祥事の再発防止

#### ① 収受金の不適切な取扱いの撲滅

料金収受のプロフェッショナル企業として、公金である収受金の適正な管理は全社員が遵守しなければならない社会的要請であることを改めて強く認識し、公金の窃取や私金の補填を撲滅します。

#### ② ハラスメントの撲滅

社員が被害者や加害者にならないために、特に管理職に対して講ずべき措置を周知徹底するとともに、社員がコンプライアンスを他人事ではなく自分事として捉えることにより、職場におけるハラスメントを撲滅します。

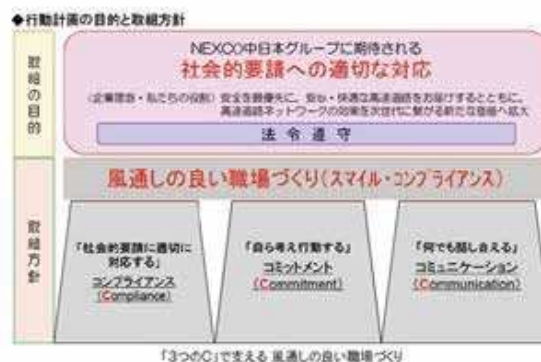
#### ③ 飲酒に係る不祥事の撲滅

「職場の飲酒運転対策メールマガジン」などを活用し、飲酒に係る不祥事を撲滅します。

### (2) コンプライアンス意識向上のための取組み

#### ① スマイル・コンプライアンス

NEXCO中日本グループ全体で取り組む「風通しの良い職場づくり(スマイル・コンプライアンス)」を踏まえ、社会的要請に適切に対応すること、自ら考え行動すること、何でも話し合えることを通して社員一人ひとりが成長することを目指します。



## ②コンプライアンスの教育・研修

当社で作成したコンプライアンスDVDを活用し、コンプライアンスの徹底を図るとともに、コンプライアンスマニュアルや啓発ポスター、コンプライアンス通信の定期配信、関係例規集等を活用し、コンプライアンス意識の社員への浸透を図ります。

また、様々な機会を通じて、社員に対し「不正のトライアングル」への理解度を深める他、各種研修時における講義等を実施し、コンプライアンスの周知徹底を図ります。



## ③コンプライアンスマニュアルの活用

法令の改正及び最近のコンプライアンス事案を踏まえ更新したコンプライアンスマニュアルを有効活用し、コンプライアンス意識の向上に努めます。

## ④「コンプラホットライン」の周知

高度な倫理観を確立し、社内秩序や規律の維持及び不祥事の未然防止のため、当社の「コンプラホットライン」の適正な運用を行うとともに、匿名による相談にも対応し、相談者の保護を図ります。

また、NEXCO中日本グループ会社共通の「コンプラ弁護士ホットライン」の周知を図ります。

## (3)コンプライアンス担当部署の体制強化

当社は、コンプライアンス相談窓口への相談案件が比較的多いことから、事案発生の際に即時かつ適切に対応するため、コンプライアンス担当部署の体制強化を図ります。

## 7 組織マネジメント・コーポレートガバナンスの強化

コロナ禍をきっかけとしたコミュニケーションの変容が社会的な課題である中、以下の施策に取り組み、組織の活性化、内部統制とガバナンスの強化を図ります。

### (1) 組織活性化

#### ① トップの現場対話促進

役員対話での全社員との対話や、安全対話時の料金所等での意見交換を通じて、当社の経営方針の浸透やコミュニケーションの活発化等に係る意思疎通を深めます。



#### ② 「褒める文化」を浸透する取組みの促進

2021年度から開始した安全・CSに係る表彰制度の「安全タマゴ賞」と「CSタマゴ賞」を継続するとともに、「イエローノート活動」の内容充実や接客のモチベーション向上を図ります。



また、四半期ごとに実施している「タマゴ賞」の中から年間大賞を選考し、社員を「褒める」機会の拡充に取り組めます。

更に、「褒める文化の醸成ガイド」や「褒めあう職場づくり虎の巻」などを全職場に周知し、日々の業務の中で「褒める」行為を促すとともに、他社比較で当社の経営指標を客観視することなどによって、日常的に褒めるマインドの醸成を図ります。

「褒めあう職場づくり」虎の巻  
「褒める文化の醸成ガイド」  
「イエローノート活動」  
「安全・CSタマゴ賞」  
「CSタマゴ賞」  
「安全タマゴ賞」  
「タマゴ賞」  
「年間大賞」

#### ③ コミュニケーションの向上

昨年度、社内公募したコーポレートキャッチコピー「心でつなぐ 道と人」を全社員に周知し、コロナ禍で希薄となった会社の一体感を醸成するとともに、当該キャッチコピーの具現化に取り組めます。

また、オンラインや動画配信といったコロナ禍以降の新たなコミュニケーションツールを活用し、社内のコミュニケーション向上を図ります。

## 心でつなぐ 道と人

#### ④ 福利厚生

職場のコミュニケーション向上を図るため、同好会の助成や福利厚生に係るアウトソーシングサービスの充実を進めます。

## (2)健康管理

### ①健康管理の推進

定期健康診断の着実な受診や人間ドック利用推奨のための助成を実施するとともに、従業員一人ひとりが診断結果を活用するよう啓発します。

また、出勤時の体調の自己申告を継続するとともに、他の従業員の体調変化にも留意するなど、お互いの身体を気遣う職場の雰囲気づくりを推進します。

更に、嘱託医師や保健師による巡回健康相談を実施するほか、2021年度に新設した「健康相談ホットライン」を継続し、社員が健康相談しやすい環境を整備するとともに、メンタルヘルスクエア導入の検討を継続します。

### ②インフルエンザ感染症対策

インフルエンザ予防接種費用を全額負担し、予防強化を図るとともに、政府機関等が公表するサイトにて情報収集した内容をもとに注意喚起を実施します。

### ③新型コロナウイルス感染症対策

感染症法上の分類変更などの諸情勢を踏まえ、社員の感染対策に適切に取り組みます。

### ④熱中症防止対策

熱中症の発生が予測される時期に向け、空調服等対策グッズを備えるとともに、当該期間には社員への注意喚起等を適切に実施します。

## (3)リスクマネジメントの着実な運用

### ①リスクマネジメントシステム

経営管理、システム障害、人財育成・活用、労働災害、不祥事、地震等による被災などのリスクに対し、整理・体系化した「2022年度版リスクマップ」を基に、リスクマネジメントを着実に運用していきます。

### ②内部監査の確実な実施

安全性向上及び適切な料金收受業務の履行を最重点項目とし、併せてCS向上の取組みの実施内容、コンプライアンス意識の向上、情報セキュリティの徹底状況及び各種手続きの適正な執行等について監査を実施します。

また、コロナ禍を契機として開始したリモート監査等で得られたノウハウを基に、より効果的で確実な監査を実施します。

なお、監査実施後は、監査結果の指摘内容や料金所好事例の水平展開を図ります。



### ③情報セキュリティ

NEXCO中日本と連携した、情報セキュリティ事故等の対応体制を着実に運用します。

また、「情報セキュリティ担当者会議」を定期的を実施し、ITにかかるスキル等を向上させるとともに、未然に情報セキュリティ事故を防ぐ取組みを強化します。

更に、特定個人情報をはじめとする重要情報を取り扱う際には、基本方針及び規程類の遵守を徹底します。

## (4)経営マネジメント

### ①予実管理

経営計画の施策に応じた予算と実績を比較し、達成率と達成の状況を検討して、目標に達していない場合にはその理由を明らかにしたうえで、新たに目標を達成するための対策を実行します。

### ②業績管理

NEXCO中日本グループの一員として「グループ会社業績評価制度」を適切かつ確実に運用し、経営目標を定めPDCAを回して業績管理を実施します。

### ③公正・透明かつ効率的な調達

中日本エクストール名古屋と共同購入している自主調達品や、NEXCO中日本グループで一括調達している消耗品等の購入を継続し、調達の効率化を図ります。

また、2020年度から開始したリバースオークションについて、その利用を更に拡大し、調達の透明性を向上します。

更に、NEXCO中日本が進める複合機の一括調達についても、料金所等に設置されている対象機器の更新時期に合わせ、順次、入替を実施します。

### ④適切な事務処理の徹底

営業所を対象とした「事務担当者会議」を定期的を実施し、「必携 事務の手引き」などを用いた適切な事務処理の徹底を図ります。

### ⑤NEXCO中日本との連携強化

NEXCO中日本が主催する各種定例会議などを通じて、諸課題の提起や解決方法の議論などを行うことで、更なる連携の強化を図ります。

### ⑥営業所組織の適正化検討

現在、14箇所に展開している営業所組織について、今後のETC専用化などの事業環境の変容を見据え、その機能や人員配置を最適化する観点から、組織の適正化について検討します。

### ⑦事業領域拡大の検討

NEXCO中日本グループに内在している料金收受業務と親和性の高い業務について、事業化の可否を模索し、当社の事業領域拡大に向けた検討を開始します。



## 8 地域貢献・環境への配慮

当社の事業活動の中から、持続可能な社会の発展(SDGs)に寄与する以下の施策に取り組めます。

### (1) 地域連携～地域学習等推進

#### ①美観の保持・地域色の創出

日常的に料金所を清掃し美観を保つとともに、地域を代表するモニュメントやキャラクター等を料金所周りに設置すること等により、地域色を創出します。



#### ②料金所等の見学会

NEXCO中日本グループと協働して、料金所を小・中学生の社会科見学、職場体験学習等、地域学習推進の場所として提供するとともに、高速道路事業への理解促進を図ります。



#### ③地域イベント等への参加

高速道路の内外を問わず、料金所周辺の地域主催のイベント等にNEXCO中日本と協働又は単独で参加します。

#### ④障がい者の方への支援活動

料金所に設置している自動販売機の売上げの一部を公益財団法人静岡県障害者スポーツ協会へ寄付することにより、スポーツを通じて障がい者の方々の社会参加を促進し、支援を行う取組みを推進します。

また、料金所近隣の社会福祉協議会や保全・サービスセンターと連携し、料金所の花壇整備を障がい者の方々と共に実施する取組みも継続します。

### (2)環境マネジメントシステムの構築

ISO14001でこれまでに蓄積したノウハウを踏まえ、環境に関する方針や目標を再設定し、これらの達成に向けて取り組みます。

### (3)脱炭素社会への貢献

業務用車両のハイブリッド化や執務室照明のLED化、エコマーク付消耗品の優先購入など、当社の業務活動によるCO2の排出量を可能な限り減らし、脱炭素社会の実現に向けて地球環境の保護に努めます。

### (4)廃棄被服のリサイクル

料金所の廃棄被服をリサイクルし、環境負荷の軽減に寄与します。

### (5)防災備蓄品の寄付

更新時に入替となる防災備蓄品について、マッチング企業を介し、子ども食堂などに寄付する取組みを進めます。



