

# 2026経営計画



## 目 次

|     |                            |    |
|-----|----------------------------|----|
| I   | はじめに                       | 2  |
| II  | 企業理念                       | 3  |
| III | 2026-2030の経営方針             | 3  |
| IV  | 数値目標                       | 4  |
|     | 1 各施策の評価指標                 | 4  |
|     | 2 収支実績及び計画                 | 5  |
| V   | 当社の事業範囲                    | 5  |
| VI  | 施策                         | 9  |
| ※1  | 安全性向上                      | 9  |
| ※2  | CS向上                       | 12 |
| ※3  | 円滑かつ安定的な事業運営・生産性向上         | 15 |
| ※4  | 人財マネジメントの強化・エンゲージメントの向上    | 17 |
| ※5  | コンプライアンスの徹底                | 22 |
|     | 6 リスクマネジメント・コーポレートガバナンスの強化 | 24 |
|     | 7 地域連携・環境への配慮              | 25 |
|     | ※ 重点施策                     |    |

## I はじめに

当社は、「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」というNEXCO中日本グループの企業理念を共有する料金収受専門会社として、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」等において、通行料金の収受、ETCトラブル車両への対応、お客さまからの問合せ対応等を行い、高速道路等の玄関口としてお客さまをお迎えし、お見送りをする役割を担っています。

NEXCO中日本グループでは、2026年度から新たに「経営計画チャレンジV2026-2030」がスタートしています。その中で、「安全性向上に向けた不断の取組みの深化」は、引き続き経営方針の最上位に掲げられています。

安全という課題に終わりはありません。今後もNEXCO中日本が定めた安全性向上への「5つの取組み方針」を実践することにより、当社においても、料金所を通過されるお客さま及び料金所で働く社員の安全確保に努めてまいります。

また、料金収受を担う社員の育成強化を図り、常にお客さまの声に耳を傾け、お客さまの期待に応えるサービスを提供してまいります。

この「2026経営計画」は、新たに策定した2026-2030の経営方針に基づき、2026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、常に安全を最優先とし、料金収受業務のプロフェッショナル企業として、絶えずサービス向上と変革を続けながら、高速道路事業の発展に貢献します。

### ◆私たちの基本姿勢

私たちは、安全を最優先とし、お客さま起点で考え行動します。

### ◆コーポレートスローガン

「心でつなぐ 道と人」

料金所は高速道路の玄関口。お客さまをお出迎えし、お見送りする大切な場所。私たちは真心を込めたおもてなしで、高速道路とお客さまをつないでいきます。

## III 2026-2030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、お客さまの期待に応えるサービスを提供します。
- (3) 料金収受業務の高度化等の変革に着実に対応するため、業務の効率化を推進するとともに、人財マネジメントを強化します。
- (4) 深刻な人手不足に対応するため、働き方改革等を推進し、エンゲージメントの向上や離職率改善を目指します。
- (5) 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。
- (6) 地域社会との連携を推進するとともに、環境への配慮に取り組みます。

## IV 数値目標

### 1 各施策の評価指標

| 施策                       | 大項目   | 中項目            | 2025目標                   | 2025実績  | 2026目標                   | 備考 |
|--------------------------|---|----------------|--------------------------|---------|--------------------------|----|
| 安全性向上                    | ヒューマンエラー<br>事故  | 車線立入りによる事故の防止  | 0件                       | 0件      | 0件                       |    |
|                          |   | 機器操作ミスによる事故の防止 | 0件                       | 0件      | 0件                       |    |
|                          | 業務中事故   | 業務中労働災害事故の防止   | —                        | 12件     | 前年度実績<br>(12件)を<br>下回る   |    |
| CS向上                     | お客様の声   |                | 122件                     | 116件    | 前年度実績<br>(116件)を<br>下回る  |    |
| 円滑かつ安定的な事業<br>運営・生産性向上   | 業務研究発表会提案数  |                | 82件                      | 60件     | 前年度実績<br>(60件)を<br>上回る   |    |
| 人財マネジメント・<br>エンゲージメントの向上 | 研修等の充実化<br>(NEXCO中日本グループ社員意識調査の「人材育成」数値を使用)           |                | —                        | 3.26    | 前年度実績<br>(3.26)を<br>上回る  |    |
|                          | サービス接遇検定取得率   |                | —                        | 90.1%   | 前年度実績<br>(90.1%)を<br>上回る |    |
|                          | 女性社員在籍割合  |                | 前年度実績<br>(16.4%)を<br>上回る | 17.0%   | 前年度実績<br>(17.0%)を<br>上回る |    |
|                          | 障がい者雇用率   |                | —                        | 2.28%   | 法定雇用率<br>以上              |    |
|                          | 総労働時間   |                | 1,900時間                  | 1,865時間 | 1,900時間を<br>下回る          |    |
|                          | 働きがいの向上<br>(NEXCO中日本グループ社員意識調査の「働きがい」数値を使用)           |                | —                        | 3.31    | 前年度実績<br>(3.31)を<br>上回る  |    |
| コンプライアンス<br>の徹底          | コンプライアンス意識浸透度<br>(NEXCO中日本グループコンプライアンス意識浸透度調査結果数値を使用) |                | —                        | 92%     | 100%                     |    |
|                          | コンプライアンス意識向上度<br>(NEXCO中日本グループコンプライアンス意識浸透度調査結果数値を使用) |                | —                        | 4.2     | 5.00                     |    |

## IV 数値目標

### 2 収支実績及び計画

| PL 計画〔百万円〕    | 2025  |       |       |       | 計画実績差       |      | 2026<br>年度計画 |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------------|------|--------------|
|               | ①年度計画 | ②年度実績 |       |       | 増減<br>(②-①) | 増減要因 |              |
|               |       |       | 上半期   | 下半期   |             |      |              |
| <b>【売上】</b>   | 7,505 | 7,639 | 3,756 | 3,883 | 134         |      | 7,691        |
| 高速道路事業        | 7,505 | 7,639 | 3,756 | 3,883 | 134         |      | 7,691        |
| 休憩所事業         | —     | —     | —     | —     | —           |      | —            |
| その他（関連）事業     | —     | —     | —     | —     | —           |      | —            |
| <b>【費用】</b>   | 7,428 | 7,595 | 3,705 | 3,890 | 167         |      | 7,658        |
| 高速道路事業        | 6,741 | 6,939 | 3,420 | 3,519 | 198         |      | 6,982        |
| 休憩所事業         | —     | —     | —     | —     | —           |      | —            |
| その他（関連）事業     | —     | —     | —     | —     | —           |      | —            |
| 販売費及び一般管理費    | 687   | 656   | 285   | 371   | ▲ 31        |      | 676          |
| <b>【営業利益】</b> | 77    | 44    | 51    | ▲ 7   | ▲ 33        |      | 33           |
| 高速道路事業        | 77    | 44    | 51    | ▲ 7   | ▲ 33        |      | 33           |
| 休憩所事業         | —     | —     | —     | —     | —           |      | —            |
| その他（関連）事業     | —     | —     | —     | —     | —           |      | —            |
| 営業外損益         | 2     | 3     | 1     | 2     | 1           |      | 3            |
| 経常利益          | 79    | 47    | 52    | ▲ 5   | ▲ 32        |      | 36           |
| 特別損益          | 0     | ▲ 5   | 0     | ▲ 5   | ▲ 5         |      | 0            |
| 税引前利益         | 79    | 42    | 52    | ▲ 10  | ▲ 37        |      | 36           |
| 法人税           | 35    | 12    | 6     | 6     | ▲ 23        |      | 22           |
| 法人税等調整額       | 35    | ▲ 1   | 34    | ▲ 35  | ▲ 36        |      | 10           |
| 税引後当期純利益      | 9     | 31    | 12    | 19    | 22          |      | 4            |

## V 当社の事業範囲

(2026年4月1日現在)

| NEXCO中日本<br>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<br>（厚木南～新秦野、新御殿場～浜松SAスマート） | 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     |
|                  | E19 長野自動車道（岡谷～安曇野）                     | 6     |
|                  | E20 中央自動車道（三鷹～諏訪）                      | 26    |
|                  | E52 中部横断自動車道（富沢本線、富士川本線～白根）            | 5     |
|                  | E67 安房峠道路（平湯）                          | 1     |

| NEXCO中日本<br>担当支社 | 道 路 名                      | 料金所数※ |
|------------------|----------------------------|-------|
| 東 京 支 社          | E68 中央自動車道（大月～河口湖）・東富士五湖道路 | 6     |
|                  | E84 新湘南バイパス・西湘バイパス         | 5     |
|                  | E85 小田原厚木道路                | 4     |
|                  | C4 首都圏中央連絡自動車道（茅ヶ崎～八王子西）   | 10    |
| 計                | 11路線                       | 119   |

※スマートIC 25カ所、遠隔対応IC 10カ所、ETC専用IC 29カ所を含む。

### ○集約料金所

| 支社   | 統括料金所<br>統括補助料金所   | 遠隔対応 IC<br>(無人)                | スマート IC  |
|------|--------------------|--------------------------------|--|
| 東京支社 | 静岡統括<br>吉田統括補助     | 磐田                             | 日本平久能山<br>大井川焼津藤枝<br>遠州豊田 PA                       |
|      | 伊勢原大山統括            | 新秦野〔夜間〕                        | 秦野丹沢<br>厚木 PA                                      |
|      | 新富士統括              | 長泉沼津<br>新清水<br>清水いはら<br>新静岡    | 足柄<br>駒門<br>愛鷹 PA<br>富士川 SA<br>駿河湾沼津 SA            |
|      | 浜松浜北統括<br>藤枝岡部統括補助 | 島田金谷<br>森掛川<br>浜松いなさ北<br>浜松いなさ | 静岡 SA<br>三方原 PA<br>舘山寺<br>遠州森町<br>新磐田<br>浜松 SA     |
|      | 八王子統括              | —                              | 梓川<br>談合坂<br>笛吹八代<br>双葉<br>諏訪湖<br>富士吉田西桂<br>富士吉田忍野 |



## 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めます。

#### (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、安全指導マネージャーによる巡回、各研修、役員対話、安全対話、社内報等で徹底を図ります。また、安全行動指針について、携帯用カードにより周知徹底を図るとともに、各種会議後などの際に唱和します。

更に、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

安全に関する気付きを書き留める「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日前後に実施する「安全対話」に加えて、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ります。

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、「安全活動推進総会」を継続実施し、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

車線立入り事故や適切でない機器操作などによ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

また、新たな「安全行動の基本スキル（安全・操作）DVD」の制作を進めるとともに、VR（仮想現実）等を活用した安全教育ツールの開発に着手

##### ○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

安全に係る対応状況を、本社に設置された安全指導マネージャーが各料金所に赴き、定期的に点検・指導

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へ情報共有



##### ○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

##### ○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、原因等を詳細に分析・評価した内容についても、全社員に再共有

## (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、アイランド及び階段等の連絡路において、お客さま並びに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を使用した一次救命処置スキルの取得

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AED講習受講の推進を継続します。



### ③労働安全意識の向上

昨今の労働災害事故の発生状況を踏まえ、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、社員の労働安全意識の向上に積極的に取り組みます。

また、安全衛生委員会を通じ、安全衛生に関して社員の理解と協力を得て、職場における労働災害防止の対策と会社全般の安全衛生管理を円滑に推進します。

### ④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適性検査の実施を促し、自らの運転傾向を把握し運転者自身の事故防止に向けた取組みを行います。

## 2 CS向上 【重点施策】

NEXCO中日本グループのCS行動指針を念頭に置き、お客さまからのご意見・ご要望の一つひとつを大切にするとともに、お客さまの期待に応える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。

なお、カスタマーハラスメントについては、「NEXCO中日本グループ・カスタマーハラスメントに対する基本方針」及び「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に基づき毅然とした対応を行います。

### (1) NEXCO中日本グループCS行動指針の周知徹底

「NEXCO中日本グループCS行動指針」について、携帯用カードにより周知徹底を図ります。

### (2) CS向上の推進

#### ① 接遇スキル・収受スキルの向上

お客さまの期待に応えるサービスを提供するため、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、接遇スキル・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」、「料金収受の心構え」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

また、「料金精算機の基本スキルDVD」の見直しとスマートIC 対応等、現場の実態に即した新たなDVD作成を検討



○カメラ映像、音声記録等の活用

カメラ映像や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

更に、映像を活用した振り返り指導・教育体制の構築に向け、カメラ設置を試行

○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  
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



○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

2025年度  
【安全・CS振り返り講習】

② CS向上

中日本エクスートル横浜株式会社  
事業部



CS行動指針「STTR」

挨拶しない・お礼をしない・横柄な態度・乱暴な言葉使いなどは有ってはならないことです。  
あためて、CS行動指針「STTR」の「T」について理解を深め  
【ありがとうの気持ち】で行動し、接客苦情を無くしましょう。

| CS行動指針「STTR」    |        |
|-----------------|--------|
| 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      | time   |
| 4. 空ける空間を創る     | relax  |

「お客さま第一」という  
私たち一人ひとりの気持ち(マインド)が必要不可欠

2. ありがとうの気持ちを持つ Thanks

おもてなしの目的を常に考え行動する。  
お客さまに心地よく高速道路をご利用してもらえるよう、一人ひとりがおもてなしの気持ち・感謝の気持ち・思いやる気持ちを忘れず行動していくことが重要です。

○ISO10002(苦情対応マネジメント)

お客さま対応規程に基づき、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「2025年度お客さまの声白書」を作成し、全社員に共有

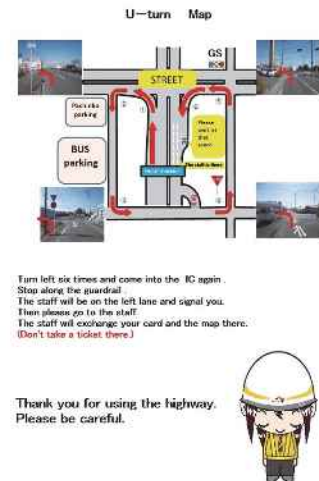
②好事例の共有

CSに係る好事例については、CS指導マネージャーの点検指導時や社内報「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・感謝の気持ち事例集」を作成し、全社員に共有します。



③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)カスタマーハラスメントへの対応

お客さまからのご意見・要望のうち、内容に妥当性が欠き、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもので、社員の就業環境が害される恐れがある不当な要求や言動（カスタマーハラスメント）に対しては、統一的な対応を図るために策定した「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に基づき、組織的に対応することにより、社員の精神的な安全確保に努めます。



### 3 円滑かつ安定的な事業運営・生産性向上 【重点施策】

24時間・365日、通行料金を適正かつ的確に収受する料金所において、円滑かつ安定的な事業運営を図るとともに、社会・経済情勢の大きな変化の中にあって、社内の生産性や効率性の向上を図るため、以下の施策に取り組みます。

#### (1) 料金所の円滑な運営

##### ① 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が抱える課題への対策について、NEXCO中日本と一体となって取り組みます。

##### ② 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、改善を提案します。

また、料金収受ポータルサイト等を活用し、進捗状況の共有を行うことで早期改善を目指します。



##### ③ 適正な料金収受業務への取り組み

適正な料金収受業務の執行を確保するため、関係規程、要領等を適宜適切に見直し、周知徹底を図ります。また、管理職を対象とした研修等において、審査業務に係る内容の充実を図ります。

#### (2) 料金収受業務の高度化

##### ① i-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収受業務の高度化に係る各種の検討を行い、料金所集約化の推進ならびに集約後の円滑な運営に努めます。

##### ② ETC専用化への取り組み

昨年度、新たに17料金所が対象となったETC専用化による料金所のキャッシュレス化について、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。



### (3)未課金車両対策業務

顧客サービス営業所の円滑な運営を図り、NEXCO中日本と一体となって未課金車両の通行料金の早期回収を目指します。

また、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。



### (4)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。



#### ②有事対応の実効性向上

定期的な訓練、広域的なETC障害対応訓練や「安否確認システム」を用いた安否確認訓練を行い、有事対応の実効性向上に努めます。



#### 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、NEXCO中日本と協議のうえ、防災備蓄や環境整備に努めます。

### (5)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。



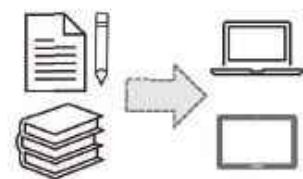
### (6)デジタル化の推進

#### ①システム部門の体制強化

業務のデジタル化を推進するため、担当部署の体制強化を図るとともに、人財の育成に努めます。

#### ②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。



### ○勤務管理のシステム化

2料金所に導入した勤務管理システムについて、システム及び運用面での課題を整理し、順次導入料金所を拡大



### ○社会保険等の手続き電子化の促進

社会保険手続きの完全電子化を目標に、新たなシステム導入・運用を検討

### ○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に係る知識・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

## (7)業務改善の提案

### ①「業務研究発表会」の更なる活性化

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、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各職場と共有します。

### ②業務改善提案への取組み

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・エンゲージメントの向上 【重点施策】

生産年齢人口が減少を続ける中において、必要な人財を確保し、料金収受に必要な知識・技術を習得させるとともに、社員一人ひとりの働きがいやESの向上を図るため、以下の施策に取り組みます。

### (1)人財の確保

#### ①必要な人財の確保と定着化

継続的に採用活動を行うことにより必要な人財の確保に努めるとともに、採用情報に重点を置いてリニューアルした当社のウェブサイトを活用し、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、社員の定着化を促進します。

更に、一部営業所に配置した「指導員」の拡充と指導内容の拡大を検討し、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。



当社HP QRコード

## ②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すとともに、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。

## ③多様な人財の確保と採用に向けた職場環境改善の推進

女性や障がい者等の採用を積極的に進めるとともに、人財の多様化に対応した施設（トイレ、仮眠室、シャワールーム等）の設置について、引き続きNEXCO中日本との調整を行い、誰もが働きやすい職場環境の整備を推進します。

## (2)人財育成

### ①研修・社員教育等の拡充

ステップアップ研修（昇格時研修）を実施することで、職位に応じたスキルの向上を図るほか、教育動画や通信教育等の拡充を行い、社員が自発的に教育を受けられる環境の整備を行うことで、社員のスキルアップを支援します。

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料金所管理職の育成強化

職場の核となる料金所管理職のリーダーシップやコミュニケーション等のマネジメント能力を向上させるため、管理職を対象とした研修内容の充実を図ります。

## ③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るほか、2025年に新たに全額資格補助とした外部資格の取得推進を行います。

## ④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、「料金収受技能検定（1級・2級）」を年2回実施して基本スキルの一層の定着を図ります。

また、年1回実施する「トールアドバイザー技能適性審査」を通じて、社員の中からより高度な技能を有する者を「トールアドバイザー」に認定し、これらの者を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。



## (3)働き方改革の推進

### ①働き方改革関連法等への取組み

「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、育児・介護等のため未取得休暇積立て制度や短時間勤務制度を活用するなど、働き方改革に関連する取組みを着実に実践します。

### ②日勤・夜勤の推進

料金所の集約化に伴い、昼夜勤に替わり日勤・夜勤の勤務形態を導入し、拘束時間の短縮を実施します。

### ③総労働時間短縮に向けた取組み

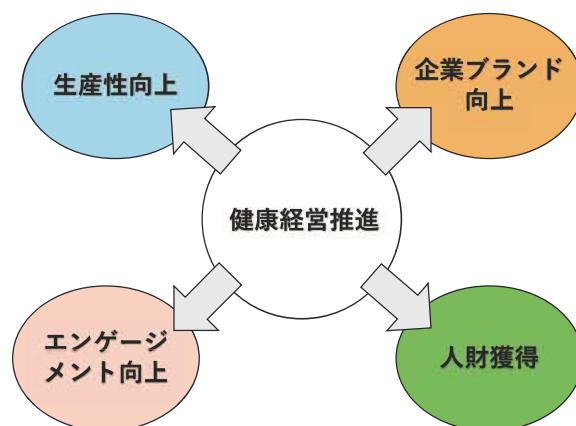
社員のワークライフバランスの改善に向け、業務効率化の推進や効率的な人財活用および、総労働時間の短縮を目指します。

## (4)健康経営

### ①健康経営の推進

企業理念や経営方針に基づき、各施策を着実に実施し、当社の使命を果たしていくうえで、その礎となる社員一人ひとりの「からだ」と「こころ」の健康保持・増進の取組みを進めます。

また、この取組みを継続し、健康経営優良法人認定の更新を目指します。



### ②健康診断の適切な実施

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

### ③社員の健康維持・向上に向けた取組み

新たに導入した健康管理システムを活用し、社員一人ひとりが自身の健康状況を確認できるようにするほか、産業医等による確認を行い、適宜指導をしていける仕組みを構築します。また、ウォーキングイベントの実施や、卒煙支援等の取組みを実施します。

更に、高年齢労働者の労災防止のため、安全衛生委員会における産業医等の意見を取り入れながら、転倒による怪我や腰痛防止のための施策を検討、実施していきます。

### ④ストレスチェックの適切な実施

社員のストレスの程度を把握し、自身のストレスへの気付きを促すとともに、職場環境改善につなげ、働きやすい職場づくりを進めることによって社員のメンタル不調の未然防止に努めます。

### ⑤健康相談の実施

社員の健康維持のため、嘱託医師による面談、保健師・看護師による巡回健康相談を継続して実施します。

また、メールによる「健康相談ホットライン」のほか、電話での相談も可能とした「健康相談室」を設置し、社員からの健康相談に対応する環境を整えます。



#### ⑥ヘルスリテラシーの向上

様々な健康に関する情報を提供するほか、社員の健康に関する基本的能力を向上させるための教育機会を設定します。

#### ⑦感染症予防対策

インフルエンザ予防接種や新型コロナウイルス予防接種の全額費用負担をするなど、社員の健康維持や職場における感染症拡大を防止するための施策を実施します。

#### ⑧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。

### (5)組織風土の活性化

#### 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

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、四半期毎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みます。

更に、各職場における取組みについて、好事例を情報共有することなどにより、「褒める文化」を浸透するための取組みを進めます。

#### ③コミュニケーションの向上

コーポレートスローガン「心でつなぐ 道と人」を活用し、会社の一体感を醸成します。

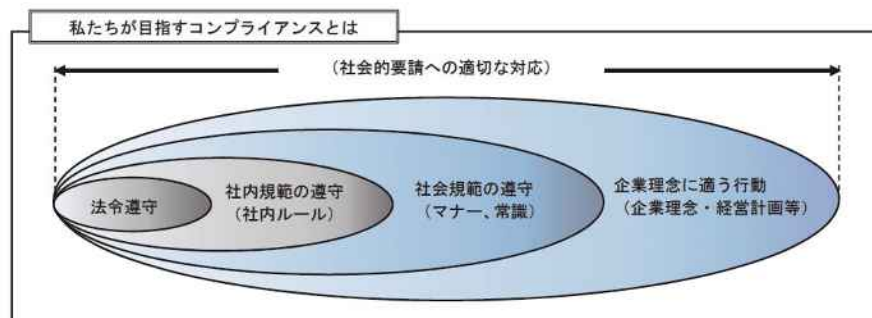
オンライン会議や動画配信といったコロナ禍以降の新たなコミュニケーションツールを活用し、社内のコミュニケーション向上を図ります。

#### 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。

## 5 コンプライアンスの徹底 【重点施策】

コンプライアンスとは、「法令・規範類の遵守」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、規律ある職場づくりを推進するため、以下の施策に取り組みます。



### (1) コンプライアンス意識向上のための取組み

#### ① 中日本高速道路グループ倫理行動規範の周知徹底

「中日本高速道路グループ倫理行動規範」について、携帯用カード及びコンプライアンスマニュアルにより周知徹底を図ります。

#### ② 法令・規程・規則遵守の徹底

当社の社員として、守るべき法令や規程・規則を遵守することの重要性について、各研修等を通じて周知します。

#### ③ 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。



#### ④ 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等を活用し、コンプライアンス意識の更なる浸透を図ります。

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」への理解を深めるほか、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徹底を図ります。



#### ⑤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。

#### ⑥「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、NEXC O 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。

## (2)不適切事案や不祥事の再発防止

#### ①料金收受業務における不適切な取扱いの撲滅

料金收受のプロフェッショナル企業として、收受金、釣銭準備金、通行券類等の適正な管理は、全社員が遵守しなければならない基本事項であることを改めて強く認識し、これらの窃取や私金の補填など不適切な取扱いを撲滅します。

#### ②ハラスメントの撲滅

社内外にかかわらず、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被害者や加害者にならないよう効果的な教育を実施し、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

各種研修で飲酒運転防止に関する啓発を実施するほか、アルコール依存症への理解を深める取り組みを実施するとともに、「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。



## 6 リスクマネジメント・コーポレートガバナンスの強化

当社を取り巻くリスクを適切に管理するとともに、当社の業務の適正性を確保するため、以下の施策に取り組みます。

### (1) 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「2025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ます。

#### ② 内部監査の確実な実施

法令や社内ルールに従い業務が適切に実施されているか、料金收受業務が契約に基づき適切に履行されているかを適正かつ厳正に監査します。

また、経営計画の施策達成に向け、業務の有効性・効率性を評価し意見や助言を行うとともに、働きやすい職場環境の整備も目的とします。

なお、監査実施後は監査結果（指摘事項や好事例）を共有し、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実施し、ITに係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。

### (2) 適切な業務執行

#### 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、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。

### ④適切な事務処理の徹底

一般事務を担当する社員を対象として、新人事務職研修や事務担当者会議を実施し、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 地域連携・環境への配慮

当社の事業活動を通じて、地域社会との連携を図るとともに、脱炭素社会の実現に寄与するため、以下の施策に取り組みます。

### (1)地域連携～地域学習等推進

#### ①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。



### 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。



### 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継続します。

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)環境への配慮

### ①脱炭素社会への貢献

業務用車両の電動車化や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CO<sub>2</sub>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。

### ②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。