

安全・安心・快適なネットワークを通じてお客さまの満足を実現し、関西のくらしや経済の発展に貢献します。

阪神高速グループの責任と企業理念 「先進の道路サービスへ」に込めた思い

阪神高速道路は、深刻な交通渋滞などの社会問題に対応するために整備が始められ、1964年に最初の区間が開通しました。その後、大阪万博の開催、関西国際空港の開港などを節目として整備が進められ、50年余りにわたって関西のヒトやモノの流れを担い、皆さまとともに歩んできました。今では1日に約75万台のお客さまにご利用いただく関西の大動脈として、皆さまのくらしや経済の発展を支えています。

阪神高速グループは、阪神高速道路の整備や管理を担い、24時間365日、確実に道路サービスを提供しています。そして、目的地に早く到着できるというだけでなく、お客さまに「安全・安心・快適」を感じていただくこ

とが私たちの社会的責任であると考えています。この考えを表すのが企業理念「先進の道路サービスへ」です。「先進」とは、今まで以上に良いこと、進歩していることで、構造物や施設などのハード面だけでなく、優しさや温かさ、そして技術やノウハウといったソフト面でもこれまでに超えていくこと、「道路サービス」とは、お客さまにとって役立ち、良い気分を感じていただくことで、「へ」は常にその方向に進んでいることを示しています。

すべては「現場」から、 そして「徹底したお客さま目線」で

私が入社した1972年頃は、道路公害問題でさまざまなご意見もある中で何とか地域の皆さまのご理解をいただきながら、阪神間のネットワーク整備に取り組んでいました。また、1994年の関西国際空港の開港に向けては、アクセス路となる湾岸線を開港までに開通させなければ会社の存在価値は無いとの決意のもと、開港半年前の全線開通を実現しました。さらに、1995年の阪神・淡路大震災では、3号神戸線を中心に大きな被害を受けましたが、関西の皆さまの後押しと、全ての関係者

阪神高速道路株式会社
代表取締役社長

幸 和範

の方々の知恵と不眠不休の努力により、3年かかると言われた復旧を1年8ヶ月で成し遂げました。これらは、私自身が「現場」の最前線で携わった仕事で、こうした仕事を通じて常々「現場」の課題解決の重要性を身に染みて感じてきました。

「現場」とは「お客さま」のいらっしゃる場所でもありません。以前は、道路の管理者という目線で仕事をみる傾向もありました。例えば、管理者には「渋滞が何kmか」という情報があれば足ります。しかし、お客さまが求めるのは「何km」よりも「渋滞を通り抜けるのに何分かかかるか」という情報のはずです。今は「徹底したお客さま目線」により、こうした道路情報の提供の方法など、一つ一つ仕事のやり方を見直しています。

「先進の道路サービスへ」に向けた決意

阪神高速道路公団には、高い技術力や堅実な仕事ぶりに加えて、地域のニーズをくみ取り、全国に先駆け新しいことに挑戦しようという「やんちゃ」さがありました。梅田出口のビルを貫く構造などが良い例です。

一方で、2005年の民営化後、公団の良い部分に民間経営のノウハウを注入すべく、改革・改善の意識の浸透やPDCAの徹底など企業風土改革に取り組みました。また、幅広い世代の社員で検討を重ねて長期ビジョンを策定しました。これは、社員自らが目標を立て挑戦する初めての計画でした。こうした中で、今年度のスローガンは「最高のお客さま満足に向け挑戦」としました。一人ひとりがお客さま満足向上の担い手であることを認識し、常にもう一段上の安全・安心・快適の実現に向けて、昨日より今日、今日よりもより良い明日を目指し、自ら考え行動することで、「最高のお客さま満足」に向けて、グループ社員とともに挑戦していきます。

そして、未来に向けて、以前からの良き伝統も受け継ぎつつ、世界に先駆けるような夢を実現するプロジェクトに果敢に挑戦していきます。

グループビジョン2030と 中期経営計画の実現

昨年4月、『阪神高速グループビジョン2030～未来への道、私たちの挑戦～』を策定しました。ここでは6つの「ありたい姿」に向けて「徹底したお客さま目線」で取り

組むことに加え、「阪神高速の挑戦」として2030年のさらに先に向けてチャレンジングな目標を掲げています。また、本年4月には、これを具体化する『中期経営計画(2017～2019)』を策定しました。

2012年に発生した笹子トンネル天井板落下事故は、私たちに強い衝撃を与えました。それまでも構造物や施設の老朽化対策を講じてきていましたが、いよいよ人の命に関わる差し迫った危険が現実化し、パラダイムシフトとも言える状況に直面したのです。こうした状況を踏まえて、リニューアルプロジェクト(大規模更新・修繕事業)をスタートさせました。

『中期経営計画(2017～2019)』でも、安全・安心の提供を最優先に掲げており、今後、リニューアルプロジェクトなどの取り組みを本格化します。また、今年度から、近畿圏の「高速道路を賢く使う取り組み」がスタートしました。公平でシンプルでシームレスな新たな料金制度を導入するとともに、ミッシングリンクの解消に向けて、関西の長年の懸案であった淀川左岸線延伸部や大阪湾岸道路西伸部の整備にも取り組んでいきます。併せて、お客さま満足向上に向けて取り組みを加速します。

「先進のCSR経営推進企業」という 高みを目指して

阪神高速グループは、これからも安全・安心・快適なネットワークを通じてお客さまの満足を実現し、関西のくらしや経済の発展に貢献することを目指します。これはグループの社会的責任であり、CSR推進に繋がるものですが、加えて、その礎となるステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションをこれまで以上に大切にしていきます。例えば、このレポートを通じた情報発信やお客さまモニター制度の創設などに新たに取り組めます。そして、グループ一丸となって、「阪神高速の挑戦」に掲げた「先進のCSR経営推進企業」という高みを目指します。