

## 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-toll」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

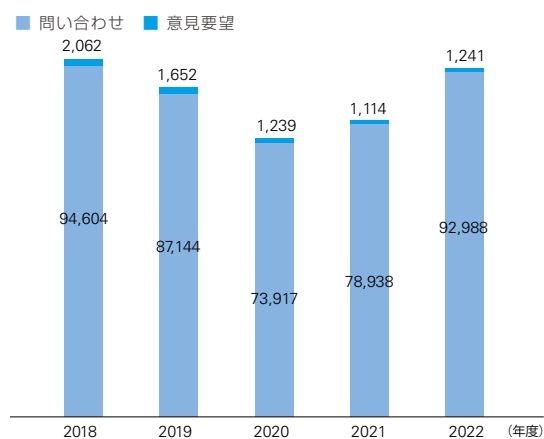
阪神高速グループは、さらなるお客さま満足向上を目指し、総合的なお問い合わせ窓口として「阪神高速お客さまセンター」を設置し、24時間・365日、日本語や英語など計5言語にて、お客さまからのさまざまなお問い合わせに対応しています。また、2023年4月よりお客さまのスマートフォンでお問い合わせを直感的に操作し解決いただけるWeb画面对応・SMS送信サービスを導入しました。お客さまの声の受付手段として、電話や阪神高速ドライバーズサイトのお問い合わせフォーム、パーキングエリア設置のグリーンポストなどを用意しており、2022年度においては、約94,000件(1日あたり約250件)のお問い合わせ・ご意見・ご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