

中日本エクスートル名古屋

会社概要 2023



Contents

- 事業概要 会社概要
- 事業紹介
- 2023年度 経営計画
- 中日本エクスートル名古屋株式会社 事業範囲

事業概要

当社は、NEXCO中日本グループの一員として、愛知県、岐阜県、三重県、福井県、石川県、富山県と滋賀県及び長野県の一部に存する高速道路の料金所の運営を行っています。(遠隔対応箇所を含め全219箇所：2023年5月現在)

「高速道路の玄関口」を守ることで、お客さまに安全・安心・快適な高速道路を24時間365日ご利用していただけるよう取り組んでいます。

企業理念

- 私たちは、「高速道路の玄関口」を守る会社として、安全を何よりも優先し、24時間365日、お客さまに安心・快適を提供します。
- 私たちは、受け継いだ知識や技術を磨き、伝え続けるとともに、時代や環境変化に対応するよう、日々研鑽します。
- 私たちは、従業員一人ひとりが、高速道路事業に携わることに誇りを持ち、社会に貢献します。

経営方針

- 私たちは、お客さまの安全を何よりも優先し、安心して快適な高速道路を24時間365日ご利用いただけます。
- 私たちは、常にお客さま起点の姿勢で、CS(お客さま満足度)・ES(従業員満足度)を向上させ、お客さまの期待に応えます。
- 私たちは、ETC専用化等、事業環境の変化へ着実に対応します。
- 私たちは、社会の発展に貢献し、信頼される会社づくりに取り組みます。
- 私たちは、スマイル・コンプライアンスの取組みを推進します。
- 私たちは、人財を大切にし、長く働きやすい職場づくりを通じて、働きがいを高めます。

スローガン

- 私たちは、安全行動を第一とし、正確で適正な収受業務をおこなうことを、「常に考え、実践し、習慣化します。」

会社概要

会社名	中日本エクストール名古屋株式会社
設立年月日	2006年10月30日
事業開始日	2007年 4月 1日
資本金	1億円(中日本高速道路株式会社100%出資)
代表者	代表取締役社長 佐々木拓次
本社所在地	名古屋市中区錦一丁目19番24号 名古屋第一ビル6F
事業エリア	愛知県、岐阜県、三重県、福井県、石川県、富山県と滋賀県及び長野県の一部
従業員数	約2,000名※(2023年4月1日現在)※パート従業員などを除く
ホームページ	http://www.n-extoll.jp

事業紹介

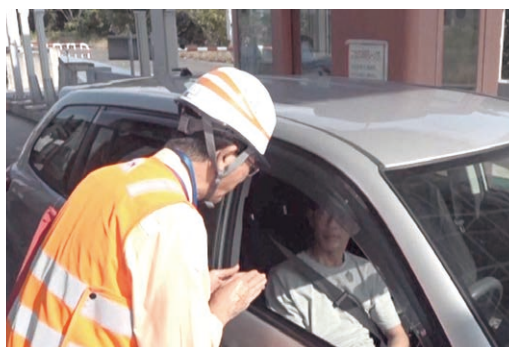
当社の主たる事業は、高速道路の通行料金収受、お客さまからのお問い合わせやETCレーンでのトラブルへの対応などの料金所の運営全般です。業務実施にあたっては、安全性の向上に最優先に取り組み、お客さまに親切・丁寧な対応ができるよう努めています。

料金収受業務(各料金所)

現金やクレジットカードなどで通行料金をお支払いされるお客さまへの対応をおこなっています。



トレイを使用した収受



お客さまへのお声かけ

車線対応業務

料金所内のモニターで、車線の状況やETC機器の動作などを確認し、通信異常などが発生した場合は速やかに車線に向かい、安全を確保してETCレーンでお客さま対応をおこないます。

あわせて、人の立入りや原付バイクや自転車の進入を防ぐとともに、お客さまからの情報をもとに、路上落下物などを通報し、事故の防止にも取り組んでいます。



レーン監視画面



インターホンでのお客さま対応状況

料金精算機対応業務

料金所内のモニターで、料金精算機車線を確認し、お客さまからの問い合わせや各種割引の適用などにインターホンを通じて対応します。



料金精算機監視業務



料金精算機

遠隔対応業務(スマートインター遠隔対応室、一部料金所)

名古屋、金沢の道路管制センター内2拠点で各地のスマートインターの遠隔対応をおこなっています。
また、一部の料金所でも、料金所近隣のスマートインターの遠隔対応をおこなっています。



名古屋スマートインター遠隔対応室



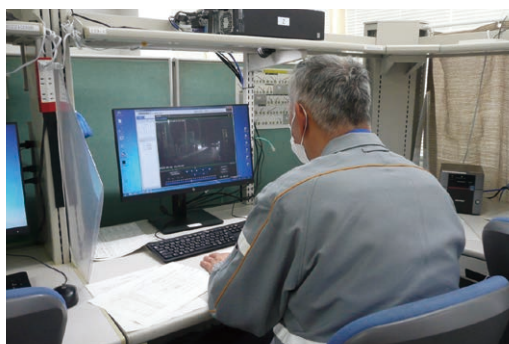
金沢スマートインター遠隔対応室

ご利用対応業務(ご利用対応室)

ETCレーンにおける通信異常などで、料金所で通行料金をお支払いいただけなかったお客さまに、精算案内などをおこなっています。



お客さまにお問い合わせ



お客さまのご利用状況の調査

料金所総数

①各営業所管内料金所及び集約料金所.....	149料金所
②名二環単独料金所.....	41料金所
③有人スマートインター(亀山PA、守山).....	2料金所
④遠隔対応スマートインター(安八、養老、小黒川、駒ヶ岳、鞍ヶ池、五斗蒔、岐阜三輪、湖東三山、小谷城、鈴鹿PA、敦賀南、三方五湖、南条、安宅、能美根上、徳光、高岡砺波、流杉、入善、南砺、上市、座光寺、豊田上郷、多気ヴィンソン、刈谷、ひるがの高原、多賀(下り)).....	27料金所
計	219料金所

安全性の向上

従業員の安全を確保した上で、一人ひとりがお客さまの安全のために確実に業務を遂行します。

1 「何よりも安全を優先する」意識の理解・浸透及び安全行動の定着を図ります。

- 高速道路の料金所での勤務は特に安全性が求められることから、事故が発生しないよう、安全マニュアルに定める安全行動の目的・背景を理解し、正しい作業手順を習慣化することで、自身とお客さまの安全を守ります。
- 安全行動宣言を制定し、全従業員が日々唱和しながら、安全意識の理解・浸透と安全行動の定着を図っています。

【安全行動宣言】

私たちは、「安全」こそ、
最大のお客さまサービスであると
考えています。

私たちは「安全ルール」を守る為、
お急ぎのお客さまをお待たせするかも知れません。

それでも私たちは、
お客さまに「安全」に対応することが
一番大切なことだと考えています。

それがお客さまに対する誠意だと考えています。

これからも私たちは
安全を第一に行動します。

2 安全業務を適正に履行し、技能を向上させ、伝承します。

- さらなる安全性向上に取り組むため、現場管理者である営業所長及び料金所長による安全指導を実施します。
- 労働災害の防止の新たな施策として、安全担当部長及び安全指導役が全料金所に赴いて、現場管理者を対象に安全管理講習会を実施し、安全管理の能力を高めます。

CSの向上

お客さまの期待に応え、「お招き」と「おもてなし」の心で誠実に応対し、24時間365日適正な業務を実施することにより、CSの向上を図り、感動を提供します。

1 お客さま対応技能を向上させ、伝承します。

- 自己適合宣言した「お客さま応対方針 (ISO10002お客さま応対マネジメントシステム)」を着実に運用し、お客さまからいただくご意見などを正確に把握し、対策を検討することにより、さらなるお客さま応対品質の維持、向上に努めます。
- 「サービス接遇実務検定」などの外部評価に基づく技能認定の取組みを推進しています。
当社でのサービス接遇実務検定の2級合格保有者数は1,595名です。本社契約のパートを含めた全従業員の66%です。(2023年3月末時点)

コンプライアンスの推進

法令や社会のルールを遵守することはもとより、より高度な倫理観のもと、常に、公正、公平、清廉を旨として、従業員一人ひとりが適切に行動します。

1 「正確で適正な料金収受業務」を遂行します。

- 「正確で適正な料金収受業務」を継続することが、当社の責務であることについて、全従業員にさらなる理解、浸透、定着を図ります。

2 「スマイル・コンプライアンス」の取組みを推進します。

- NEXCO中日本グループで実施している「スマイル・コンプライアンス」に、当社でも積極的に取り組み、3つのC(コンプライアンス、コミットメント、コミュニケーション)の実践を通じ、風通しの良い職場づくりにつなげます。

料金所運営の変化への対応

ETC専用化等、スマートインター集約化などに向け、NEXCO中日本とともに、着実に対応します。

1 ETC専用化等を着実に開始し、適切に運用します。

○NEXCO中日本との十分な調整のもと、今年度からのETC専用化等を着実に開始・運用します。

- 4月18日～ 東海環状道 大野神戸・山県料金所
名二環 鳴海第一・有松第一料金所
- 第2四半期 北陸道 丸岡・美川・立山料金所



2 スマートインター集約監視化への準備を着実に進めます。

○スマートインターに関する業務は、名古屋・金沢にある遠隔対応室への集約を順次進めています。確実な業務が実施できるよう万全な体制を構築します。



CSR活動

女性従業員の活躍や、障がい者雇用の促進をはじめ、地域連携、環境対策などを積極的におこないます。



1 地域社会との連携強化を図ります。

- 地域イベントへの参加などを通じて、地域社会との交流を図ります。
- 安心してご利用いただける「高速道路の玄関口」の確保をめざして、料金所周辺の環境美化及び保持をNEXCO中日本と一体となって進めます。

2 女性従業員の雇用充実、障がい者の雇用確保に努めます。

- 女性従業員の雇用を積極的に推進し、さらなる活躍の場を広げます。(収受部門の女性従業員数359名・14.8%(2023年3月末時点))
- 障がい者が働きやすい職場環境を整え、雇用することにより、法定雇用率を超える雇用を達成していきます。(障がい者雇用率2.48%(2023年3月末時点))

人財の確保・育成

料金所運営に適格な人財を確保した上で、お客さまから一層の信頼と好感をいただくため、人財育成に取り組み、お客さまサービスの向上に努めます。

1 料金所運営を支える優秀な人員の安定的な育成に取り組みます。

- ホームページの採用サイトに、応募フォーム機能を追加し、求人者の方の応募手続きの効率化を図ります。
- 優秀な従業員の長期雇用を推進します。(定年65歳以降も雇用可)

2 自ら考え行動できる人財を育成します。

- 収受技能やお客さま対応に優れた従業員を「マイスター」として認定し、全料金所への配置を進め、お客さまサービスの向上に取り組みます。当社従業員のマイスター認定者数は499名です。(2023年3月末時点)

ESの向上

ES(従業員満足度)の向上を図り、モチベーションを高め、従業員一人ひとりが生き生きと働ける職場づくりを進めます。

1 コミュニケーションの充実や、チームワークを強化した業務運営に取り組みます。

- 役員による経営計画キャラバン、料金所激励を実施し、意見交換などを通じ、料金所従業員まで顔の見える関係をめざします。
- 従業員の日常的な頑張りを褒める「がんばっツール!」評価制度を活用し、従業員のモチベーションを向上させます。
- 営業所長、料金所長など現場管理者が、従業員一人ひとりにとって、適切なメッセージや相談先となるようコミュニケーション能力を充実させます。



2 働きやすい職場環境を整備します。

- 料金所施設(ブース、建物等)の改修整備について、継続してNEXCO中日本と連携のうえ、推進し、改善を図ります。

生産性の向上

業務の効率化・デジタル技術の活用などを進めるとともに、従業員の当事者意識を向上させ、生産性の向上につなげます。

1 業務の効率化を進めます。

- 業務上の報告資料の電子化などによる効率化を図ります。
- 2024年1月からの電子帳簿保存法(電子取引)の義務化や、2023年10月からの適格請求書等保存方式(インボイス制度)の義務化に、適切に対応します。

2 従業員の当事者意識の向上や、自主的取り組みを進めます。

- 社内提案制度「N・ET BOX」への投稿など、従業員からの提案に対して、フィードバックをおこなうとともに実現をめざします。
- NEXCO中日本とともに、安全に関する備品などの自主調達を促進し、勤務中の安全性の向上を図ります。

リスクマネジメント

持続的に発展していくための障壁となるリスクを詳細に把握し、企業として適切に対策をおこないます。

1 災害等発生時の業務継続に向けた取り組みを進めます。

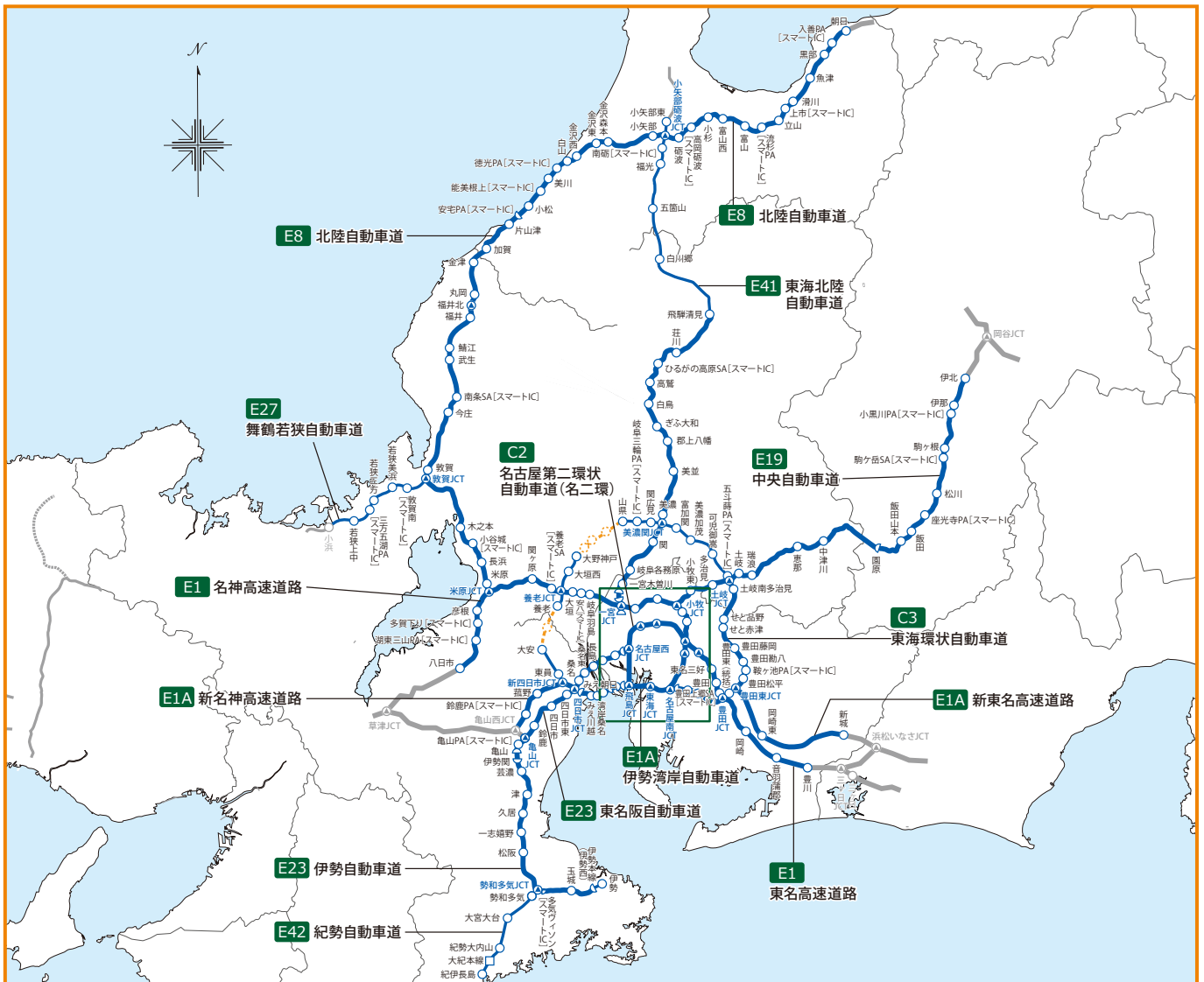
- 停電時の機器故障や通行止めなど、突発的事象が発生した際に料金所運営を継続し、お客さま応対が迅速かつ適切におこなえるよう、平時から実践的な訓練を実施します。

2 感染症予防対策を確実に実施し、従業員の安全確保に努めます。

- 平時から感染症予防対策をおこない、従業員を感染症から守ります。
- 罹患者発生時には消毒の実施や勤務交替の実施などにより、従業員やお客さまへの感染拡大の防止に努めます。

中日本エクスートル名古屋株式会社 事業範囲

当社は、NEXCO中日本が所掌する事業エリアのうち、愛知県、岐阜県、三重県、福井県、石川県、富山県と滋賀県及び長野県の一部に存する以下の地図上の料金所の運営を担当しています。(2023年5月1日現在)



■営業所業務紹介 以下の料金所の業務を所掌しています。

豊田営業所	E1 東名:豊川〜豊田、E1A 新東名:豊田東統括(岡崎東、新城)
名古屋営業所	E1 東名:東名三好〜春日井、守山スマートインター、名古屋瀬戸道路:長久手
飯田営業所	E19 中央道:中津川〜伊北
多治見営業所	E19 中央道:小牧東〜恵那、C3 東海環状道:豊田松平〜可児御嵩
大垣営業所	E1 名神:小牧〜関ヶ原、E41 東海北陸道:一宮稲沢北〜一宮木曽川、C3 東海環状道:養老〜大野神戸
彦根営業所	E1 名神:彦根〜八日市、E8 北陸道:米原〜木之本
岐阜営業所	E41 東海北陸道:岐阜各務原〜郡上八幡、C3 東海環状道:美濃加茂〜山県
高山営業所	E41 東海北陸道:ぎふ大和〜白川郷
名古屋二環東営業所	C2 名二環:本郷集約、桶集約、19単独料金所(鳴海〜山田西)
名古屋二環西営業所	C2 名二環:清洲集約、大治集約、名古屋西集約、19単独料金所(平田〜飛島北)
名古屋西営業所	E23 東名阪道:名古屋西〜桑名
四日市営業所	E23 東名阪道:四日市東〜亀山、亀山PAスマートインター、E1A 伊勢湾岸道:湾岸弥富〜みえ朝日、E1A 新名神:菰野、C3 東海環状道:東員〜大安
津営業所	E23 伊勢道:伊勢岡〜伊勢本線、E42 紀勢道:勢和多気〜大紀本線
名港営業所	E1A 伊勢湾岸道:豊田南第一〜飛島第二、東海合併、飛島本線、C2 名二環:名古屋南集約、3単独料金所(名古屋南〜有松)
●金沢支店	
敦賀営業所	E8 北陸道:敦賀〜今庄、E27 舞鶴若狭道:若狭上中〜若狭美浜
福井営業所	E8 北陸道:武生〜金津
金沢営業所	E8 北陸道:加賀〜金沢森本
富山営業所	E8 北陸道:小矢部〜朝日、E41 東海北陸道:福光〜五箇山、E41 能越道:小矢部東本線

■遠隔対応室

スマートインター遠隔対応室	名古屋スマートインター遠隔対応室、金沢スマートインター遠隔対応室
お客さまご利用対応室	名古屋お客さまご利用対応室、金沢お客さまご利用対応室

