



ニュースレター 2015年 秋号 目次

特集：つながる。湘南から東北。

10月31日（土）圏央道「桶川北本IC～白岡菖蒲IC」間 開通
開通による主なストック効果 ……P.1

圏央道 桶川北本IC～白岡菖蒲IC「開通仕事人」インタビュー ……P.2

さいたま工事事務所 施設工事班 中田 宣行
舗装工事班 奥村 裕文

圏央道「菖蒲PAオープン」圏央道初のガスステーションも併設 ……P.3

特集：おかげさまで10年 NEXCO東日本の歩み ……P.4

高速道路ネットワークの整備／旅の喜びと、地域の魅力にあふれるSA・PAづくり
防災力強化による緊急時の迅速な対応／お客さまへのドライブサポート
CS向上・ブランド力向上の取組み／10周年キャンペーン・イベント情報

NEXCO東日本からのお知らせ ……P.6

ドラ割「とちぎ観光フリーパス」絶賛好評発売中！

コラム：第2回 高速道路豆知識～道路路面編～

編集後記



特集：つながる。湘南から東北。

いよいよ10月31日（土）15時 圏央道「桶川北本IC～白岡菖蒲IC」間が開通します。

首都圏中央連絡自動車道（圏央道）は、首都圏の道路交通の円滑化、沿線都市間の連絡強化等を目的とした、都心から半径およそ40～60kmの位置に計画されている総延長約300kmの環状の自動車専用道路です。これまでに約230kmが開通しています。

そして、いよいよ**平成27年10月31日（土）15時に桶川北本IC～白岡菖蒲IC間の開通により、東名高速から東北道が繋がります。**

開通による主なストック効果

○日本の大動脈が直結、日本経済を支援

・日本の経済活動の根幹を担う大動脈である**東名高速・中央道・関越道・東北道が直結**し、日本経済を支援

○物流施設や工場が進出する等、企業立地を促進し、雇用や投資が増加

・圏央道沿線地域の新規工場立地は平成17年から**約5.4倍**に増加
・今回の開通により、配送体制の効率化など、企業の活性化に寄与

○新たな広域ネットワークが形成され、観光交流の活性化が期待

・埼玉県・東北道方面から湘南・鎌倉周辺への移動時間が**約55分短縮**

▲久喜白岡JCT～茅ヶ崎海岸ICまで

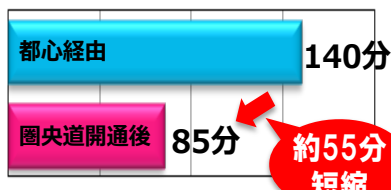
「都心経由ルート」

久喜白岡JCT→東北道→首都高速→東名高速
→圏央道→新湘南バイパス→茅ヶ崎海岸IC

「圏央道開通後ルート」

久喜白岡JCT→**圏央道**→

新湘南バイパス→茅ヶ崎海岸IC



～次ページから開通に携わった“開通仕事人”を紹介します～

この開通により、**東名高速と東北道**が圏央道で繋がり、周辺地域の方の利便性が一層高まります。今回、開通に携わった2名の社員が開通にかけた想いを語ります。

開通仕事人① さいたま工事事務所 施設工事班 中田 宣行

「自分の子どもにも使わせてあげたい」理想のトイレを目指して

高速道路本線上にある各種設備、料金所や休憩施設などの工事全般を担当したのが中田宣行です。

今回の開通では、特に菖蒲パーキングエリア(PA)のトイレについて、強いこだわりを語ってくれました。「便器数の算定やレイアウトの調整を行いました。お客さまの導線を考えて、お客さまが迷わずスムーズに移動でき、使いやすいように設計しています。また、**“キッズトイレ”**という子ども向けにカラフルな色で屋根のついたスペースを設置しています。私も5歳と3歳の子どものがいるのですが、ぜひ自分の子どもにも使わせてあげたいという想いを込めて設計しました。

また、当社管内の休憩施設では色彩計画でテーマカラーを採用しています。その地域の観光協会や地元の方と連携して、各地域に合わせたカラーリングを設定しています。「菖蒲PAが建設される埼玉県久喜市菖蒲町は“ハナショウブ”と“ラベンダー”が有名です。そのため、**菖蒲PAの施設はハナショウブやラベンダーの薄紫色を活かした造り**となっています。是非お客さまには各地域の特色を活かした休憩施設をご利用していただきたいですね。」



▲菖蒲城趾あやめ園。

菖蒲PAのテーマカラーのハナショウブとラベンダー。
(開花時期：6月上旬～7月上旬)

▲菖蒲PA内のキッズトイレ。
カラフルな色使いで見るのも楽しい造りとなっている。
▼中は子ども用の大便器と小便器がそれぞれ設置されている。

- 氏名 中田 宣行（なかた のぶゆき）
- 出身 青森県 八戸市
- 現所属 東日本高速道路株式会社関東支社
さいたま工事事務所 施設工事班
- 経歴 平成12年4月入社

開通仕事人② さいたま工事事務所 舗装工事班 奥村 裕文

全国の想いがつまった圏央道

高速道路建設工事の最後の仕上げとなる路面舗装、標識、遮音壁などの工事を担当している奥村裕文です。品質や安全も含めた工事全般において、施工業者や地域の方、警察など様々な関係機関との調整係も担っています。

「案内標識は法律で設置位置が決まっていますが、実際には道路の線形によっては、前後の標識や情報板と重なって読み取りづらくなってしまう可能性があるため、実際に現地に赴き、位置を調整しています。また、逆光対策として標識板の文字部分を切り抜き光を通過させることで、**ドライバーが逆光時でも文字が見やすいように工夫**をしています。

また、防音対策として、透光性遮音壁を採用しています。採用理由として、交通騒音に優れた遮音性を確保しつつ、**周辺にお住まいの皆さまの日当たりに配慮した透光性遮音壁を使用することによって、日照権などに配慮**しています。ドライバーにとっても、視界を妨げることがないため開放感があり、**運転中にストレスを感じない**ようになっています。

今回の開通区間は、部品や資材などは大阪や兵庫、滋賀など全国各地から手配しており、全国の想いが積み重なって出来上がっています。工事に携わった全国の人々の想いを背負って10月31日の開通を目指し最後の仕上げに向けて頑張っていきたいと思っています。」



▲透光性遮音壁。遮音性に加え、ドライバーにとっても圧迫感のないよう眺めが確保され、近隣住民の方にも日照が確保されるよう配慮した部材を採用している。



- 氏名 奥村 裕文（おくむら ひろふみ）
- 出身 長野県 上田市
- 現所属 東日本高速道路株式会社関東支社
さいたま工事事務所 舗装工事班
- 経歴 平成21年4月 入社

新たにオープンする
桶川加納IC。
今回の開通によって
企業の配送体制の
効率化が見込まれる。
国道17号との
アクセスも抜群。



クルマの旅に、もうひとつのよろこびを。 パーキングエリアご紹介

圏央道「菖蒲PA」

～デザインコンセプトは地元の“菖蒲”。圏央道初のガスステーションも併設～
平成27年10月31日（土）15時 OPEN！

圏央道 桶川北本IC～白岡菖蒲IC間の開通に合わせて、菖蒲パーキングエリア（PA）に商業施設がオープンします。菖蒲PAは、内回り・外回りの両方からご利用いただける集約一体型のPAです。

菖蒲PA 3つの特長

① 地域の特徴を活かしたパーキングエリア

「菖蒲PA」のデザインコンセプトは地域の花“菖蒲”です。花菖蒲をイメージしたペンダント照明で地域性を表現しつつ、インパクトのある空間を演出。お花見をするような感覚で、お買い物やお食事をお楽しみいただけます。



▲菖蒲PAのフードコート、ショッピングセンター「SHOBU 花見 CHAYA」の花菖蒲をイメージしたペンダント照明

② 地元埼玉の有名ラーメン店が高速道路初出店

『ラーメンWalker埼玉』で第1位にも選ばれた川越の人気店「頑者」が高速道路に初出店します。同店舗では、創業時のラーメンを再現するライトな醤油とんこつ「ガンジャラーメン」と濃厚魚介系スープの2種類のラーメンをベースにご提供いたします。

他にも、「菖蒲のごはん屋さん」もオープン。気軽に立ち寄れる“町の定食屋さん”のイメージで、丼、定食、うどん・そばなどの定番メニューの他に、埼玉県内の郷土料理や圏央道がつなぐ各高速道路沿線の地域食材を使用したメニューもお楽しみいただけます。

③ 各高速道路沿線のお土産品が一堂に集結

圏央道がつなぐ各高速道路沿線の人気の銘菓をはじめとするお土産品を取り揃え、「旬」、「限定」、「定番」、「地産」のテーマごとにご紹介いたします。

また、「モノづくり」と“日本のスグレモノ”をテーマに、日本全国から“こだわり”の商品を集める「日本百貨店」と提携するコーナーでは、お客さまの心に届く商品を取り揃えた魅力ある売り場で、お客さまをお迎えいたします。



◀圏央道がつなぐ各高速道路沿線の人気の土産品

Point !

圏央道初の24時間営業のガスステーションも併設

圏央道で初めてガスステーションが併設されます。今回、桶川北本IC～白岡菖蒲IC間が開通することで東名高速・中央道・関越道・東北道が直結します。そのため、今回の開通区間を利用した長距離ドライブをする方にも安心してお立寄りいただけるPAです。

外観イメージ



【菖蒲PA 施設概要】

【所在地】埼玉県久喜市菖蒲町下栢間
（圏央道 桶川北本IC～白岡菖蒲IC間）

【トイレ】男性：小24基・大10基、
女性：54基、
多機能：2基

【駐車場】

内回り：大型35台、小型68台、
身障者2台、トレーラー2台
外回り：大型35台、小型68台、
身障者2台、トレーラー2台

特集：おかげさまで10年 NEXCO東日本の歩み

NEXCO東日本は、「あなたに、ベスト・ウェイ。」をコーポレートスローガンに掲げ、常にお客さまを第一に考え、効率性を追求し、公正で透明性の高い事業運営を行うとともに、良質なサービスを提供し、また緊急時においても暮らしや社会を支え続ける高速道路を目指して努力してまいりました。今回のニュースレターでは、この10年間の取り組みや高速道路の変化について紹介します。

これからも「安心・安全・快適・便利な高速道路サービスをお届けすること」「元気な地域社会づくりに貢献すること」「緊急時・災害時には、命の道としてしっかりとお役に立つこと」という社会的使命を着実に果たし、皆さまのご期待に応え、持続可能な社会づくりに取り組んでまいります。



おかげさまで10年。

“おかげさまで10年”ロゴに込められた想い

10周年専用サイト ⇒ <http://www.e-nexco.co.jp/10th/>

創立10周年を記念して、ロゴを作成しました。この10年間、24時間365日、細心の注意を払い、高速道路の管理・運営をしてきました。安全、安心な道と魅力的なエリアのサービスを通して、「利便性や時間効率性のため道路空間インフラの整備とサービス・ソフト面の追求」を行っているNEXCO東日本の10年の歴史と、お客さまの想いを一体化したマークとしました。「1」はまっすぐに伸びる道を表し、「0」はお客さまなど様々な人の想いを表しています。

高速道路ネットワークの整備

この10年間（H17.10～H27.9）で、新たに**約497キロ（関東エリア約236キロ）**が開通しました。圏央道や外環道がつながることで、高速道路を結ぶ道路ネットワークが形成されます。慢性的な渋滞緩和や物流の信頼性向上、地域経済と雇用の創出が大いに期待されます。事業中区間についても早期開通を目指し事業を進めています。



旅の喜びと、地域の魅力にあふれるSA・PAづくり

お客さまに喜ばれ、お客さまがご利用しやすくなること第一に考え、魅力にあふれるSA・PA造りに努めました。

■東北道 羽生PA（上り線）「鬼平江戸処」

江戸時代、関所が近くにあった羽生PAを江戸への入口と見立て、その時代の町並みを再現したテーマ型パーキングエリア。現代の私たちが忘れかけた江戸の人情を体験してみませんか？



■関越道 寄居PA（上り線）「星の王子さまPA」

童話「星の王子様」の著者ゆかりの地である南フランスのプロヴァンス地方の雰囲気を出した日本初のテーマ型パーキングエリア。「星の王子様」で使われた心に残るメッセージが施設内にちりばめられています。



防災力強化による緊急時の迅速な対応

■常磐道「Pasar守谷」（上り線）



平成26年3月19日にリニューアルオープンした守谷SA（上り線）は、SA・PA初の試みとして、災害時の防災拠点として機能を備えています。

■常磐道「Pasar守谷」（下り線）



平成27年9月関東・東北豪雨の際には、守谷SA（下り線）の駐車マス（100台分）を「災害支援車両専用スペース」として確保し、災害支援車両への後方支援を実施しました。

お客さまへのドライブサポート

【ドラぷら】

目的地までの料金・経路や所要時間を簡単検索。お出かけ前に渋滞を確認して前もって渋滞を回避できます。



高速道路に関する情報は「ドラぷら」で
www.driveplaza.com/

ドラぷら 検索

【ハイウェイウォーカー】

SA・PAで配布される旬なニュースが満載の無料情報誌。



【ドラ割】ETC車限定

地元の観光協会や観光施設と連携して、高速道路料金がお得になる企画割引を発売。



CS向上・ブランド力向上の取組み

NEXCO東日本お客さまセンターは、HDI-Japan（ヘルプデスク協会）が実施する「問合せ窓口（電話）格付け」調査で、最高評価となる“三つ星”認定証を4年連続（平成24～27年）で獲得しました。（平成22・23年は二つ星）

- ・過去大手企業延べ1,700社のうち、三つ星は1割ほどに過ぎません
- ・最高評価の「三つ星」認定証を4年連続で獲得したのは、過去10社のみ（平成27年8月末現在）



※HDI（ヘルプデスク協会）とはITサポートサービスにおける世界最大の会員団体で、世界初の国際認定制度を設立。日本では、これまで延べ1,700社の調査を実施。

当センターは、お客さまからの電話による一次対応を24時間365日、一元的に行うことを目的に、平成19年3月に設立しました。CSの向上・ブランド力の向上を図るため、お客さまから頂いたご意見等の迅速な社内共有、担当部署との連携強化、オペレータのスキルアップ、等の取り組みを行ってまいりました。

その結果、「言葉使いは丁寧で親しみやすく質問をしやすい雰囲気であり、満足することができた。礼儀正しく、落ち着いた雰囲気であってくれたので、話がしやすいと感じた。質問に答えるだけでなく、気持ちに添えてくれる人もいてとてもよかった」など、お客さまに寄り添った対応が高い評価を受け、4年連続で“三つ星”を獲得することができました。

NEXCO東日本は、これからもお客さまを第一に考え、安心・安全・快適・便利な高速道路サービスをご提供してまいりますので、ご期待ください。

問合せ窓口（電話）格付け評価項目

※格付け調査とは、クオリティ（品質）、パフォーマンス（実績）の評価における5つの項目をそれぞれ審査し（各4点満点）、クオリティ評価、パフォーマンス評価の平均点数がともに3.5点以上で三つ星となります。

クオリティ（品質）

サービス
体制

コミュニ
ケーション

対応スキル

プロセス
（処理手順）

困難な対応

パフォーマンス（実績）

平均対応
速度

電話
放棄呼率

通話時間

初回コンタ
クト解決率

顧客満足率

10周年キャンペーン・イベント情報

NEXCO東日本関東支社では、これまでのご愛顧に感謝して、「関東めぐって集めよう♪SA・PAスマホ・スタンプラリー」を実施しております。スマートフォンを使って、対象休憩施設でハイウェイスタンプを5つ以上集めると豪華景品が当たるチャンス。ご家族やお友達同士の車の旅の思い出に、是非スタンプラリーにご参加ください。

【実施期間】平成27年10月1日(木)～12月31日(木)

【プレゼント応募期間】平成27年10月1日(木)～平成28年1月10日(日)

【プレゼント応募コース】

初級コース 1,000名様

- ・・・スタンプ5個取得
- ↳特製オリジナルトランプ（非売品）

中級コース 250名様

- ・・・スタンプ10個取得
- または全5ブロックのうち2ブロック分のスタンプ取得
- ↳ドラぷらショッピング2,000円相当の人気商品

上級コース 10組20名様

- ・・・スタンプ全23個取得
- ↳東京湾アクアライン見学ツアー
- 及びドラぷらショッピング2,000円相当の人気商品



←詳しくはQRコードより
専用サイトをご覧ください。



日光東照宮400年式年大祭など話題の豊富な栃木県を楽しめる、
ドラ割「とちぎ観光フリーパス」絶賛好評発売中！

NEXCO東日本関東支社では、**400年式年大祭で盛り上がりを見せる“日光”をはじめ、自然を楽しめる“那須高原”**など、魅力溢れる栃木県をめいっぱい楽しんでいただくため、ドラ割「**とちぎ観光フリーパス**」を発売しております。

本ドラ割は、栃木県周遊エリア内の高速道路が定額で、連続する最大2日間乗り降り自由になる便利な高速道路周遊パスで、様々な栃木の魅力を楽しみたい方にぴったりの商品となります。さらに、各種割引を受けられる本物の出会い栃木パスポートやクーポンなどの優待特典も多数あり、大変お得です。有名な観光地や大自然、温泉、買い物など魅力がたくさん詰まった**とちぎ**で本物の出会いを探してみたいはいかがでしょうか。

特典①

アンケートに答えて抽選で当たる！

NEXCO東日本創立10周年記念**3,000円分のQUOカード**を10名様にプレゼント！
ほかにも栃木県の名産品などをプレゼント！

特典②

お得なクーポンがいっぱいの「本物の出会い栃木パスポート」

周遊エリア内の対象のSA・PAでお申し込み完了時に届く「お申し込み内容お知らせメール」の所ご呈示で1申し込みにつき**スタンプを1個**プレゼント！

特典③

佐野プレミアム・アウトレットおよび那須ガーデンアウトレットでの割引！

お申し込み完了時に届く「お申し込み内容お知らせメール」をインフォメーションコーナーなどの所ご呈示の場でご呈示いただくと、割引が受けられるクーポンをもらえます！



中禅寺湖



那須サファリパーク



益子焼

※写真はすべてイメージです



実施期間	平成27年9月4日(金)～9月18日(金)および 9月24日(木)～12月23日(水)
有効期間	実施期間のうち、連続する最大2日間 (日曜日のみでもご利用いただけます。)
対象車種	ETC車限定 普通車または軽自動車等(二輪車含む)
販売価格	普通車 4,500円 軽自動車等 3,600円

注) 周遊エリア内のIC相互間のご利用に限り「とちぎ観光フリーパス」が適用されます。それ以外のご利用には、ドラ割料金とは別途、周遊エリア外料金が必要となります。お客さまのご利用によっては割高となる場合がございます。

コラム 第2回：高速道路の豆知識 ～道路路面編～

いつも何気なく利用している高速道路ですが、意外と知られていないことが多くあります。このコラムでは、高速道路の豆知識をご紹介します、普段のドライブに少し役立つような情報をお届けしていきます。

高速道路に引いてある、いわゆる「白線」の正式名称はご存じですか？これは「区画線」といい、中でも、片側2車線以上の車線がある道路の走行車線と追越車線の間に引いてある線のことを「**車線境界線**」と呼びます。

車線境界線は、8mの白線と12mの空白区間の計**20m**で構成されています。白線と空白区間が5セットで計100mなので、白線を目安にすることで前の車との車間距離を測ることができます。ちなみに、高速道路の区画線の中には、塗料にガラスビーズを混ぜ込んだものがあります。この特殊な塗料は、照明やヘッドライトの反射をより拡散させるため夜間や雨天時に特に有効です。また、白線上に突起が設置されている区画線もあり、タイヤがこの白線に乗ると振動や音を発することで、居眠り運転等の車両へ車線逸脱に対する注意を促します。

車間距離を測る大事なツールとは・・・

適正な車間距離を測る手助けをするツールとして「**車間距離確認表示板**」が設置されています。表示板の間隔は、制限速度が時速80kmのところでは40m毎、時速100kmのところでは50m毎で、原則各IC間に1カ所ずつ設置されています。

車間距離の目安は、今自分が走っている速度以上の距離といわれています。たとえば、時速100kmで走行していたら車間距離は100メートル以上必要です。また、雨などで路面が濡れていたり、タイヤがすり減っている場合には、この約2倍程度の車間距離が必要とされています。



編集後記

はじめまして、7月に関東支社広報課の課長代理としてまいりました平栗一哉と申します。着任してからは、お盆や秋の大型連休の渋滞状況や台風等による道路状況などをお伝えさせていただいたりと慌ただしく、あっという間の3ヶ月でした。

10月でNEXCOも民営化10年を迎え、各種イベントも各地で行われており、また、圏央道の開通に先駆け、マスコミ現場見学会といった機会も提供させていただきました。引き続き、NEXCOの取り組みについてPRしていきたいと思っておりますのでお気軽にお声掛けください。