

## タスク・ダイエット活動について

～ 社員一人一人が自主的に取り組む「実施型の業務改善活動」～

### 1 タスク・ダイエットの目的

現場重視の経営を基本とし、効率的な事業運営を目指すため、より楽に、より快適に仕事をすることで、お客様の「ベスト・ウェイ」につなげることを目的としております。

### 2 活動状況

平成18年10月に活動を開始し、様々な活動を展開しております。

- ・ 本社、支社における発表会の開催
- ・ 全国の支社、事務所及びグループ会社へのキャラバン活動
- ・ 社内イントラネットにおける専用掲示板による事例の共有化

また、本年7月には常務執行役員を委員長とする「タスク・ダイエット推進委員会」を設置し、グループ会社も含めた全体的な活動の更なる強化・支援を図っております。

### 3 改善事例

これまでの改善事例数 約900件（H20.9.1現在）  
H20年度はそのうち約200件

また、4つの支社における1年間の主だった事例を集め、9月4日（木）に本社において「第2回全社タスク・ダイエット発表会」を開催し、活動を活性化するための組織的な取組み、現場での細やかな工夫や改善事例について、支社単位の発表を行いました。

グループ全体で細やかな工夫から大規模な取組みまで幅広く実施しておりますが、主な事例は次のとおりです。

スマイルネームプレートで笑顔のサービス                      ネクスコ・トール関東  
高速道路における二次事故防止対策                      ネクスコ・サポート北海道  
冬期間視線誘導用フラッグ取付方法の簡略化                      ネクスコ・メンテナンス東北

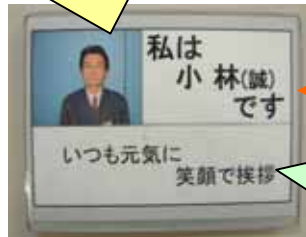
## 4 主な事例

### スマイルネームプレートで笑顔のサービス

料金所におけるお客様サービス向上のため、収受員名と顔写真、及びメッセージを入れた手作りプレートを作成し、お客様から見えるブースの前面に貼り付けたことにより、お客様の好感度が向上し、収受員の収受態度に係る苦情が半減するなどの効果がありました。

(1)笑顔の写真

笑顔は最大のサービスであり、すべての人に通じる言葉として収受員の顔写真(制服、胸上、笑顔の表情)を掲げ、「お客様へ笑顔」を貫く姿勢とする。



(2)自分の言葉

基本的な姿勢を表現する言葉の中から印象的な自分の言葉で作成する。

- ・お客様への言葉「ありがとうございます」は最も大切であること。
- ・無言は最も恥じるべき接客であること。

### 高速道路における二次事故防止対策(「旗振り」によるメッセージ周知)

交通管理隊は高速道路を日夜パトロールし、異常事態の処理を行っております。事故処理などの路上作業中は、「旗振り」による誘導を行っておりますが、お客様にそのメッセージ内容(「速度落とせ」や「止まれ」等)が伝わらないこともあり、お客様も交通管理隊も危険な状況にあうことがあります。

このような二次事故が起きる可能性を防ぐため、「旗振り」の意味をお客様に広く理解していただけるよう、巡回の合い間などの空き時間を利用して作成したポスターやインフォメーションDVDを用いて、高速道路内の他、警察署、自動車学校、外部イベント等においても積極的な広報を行いました。その結果、非常に分かりやすいと多くの方から評価をいただいております。

【自作ポスター】

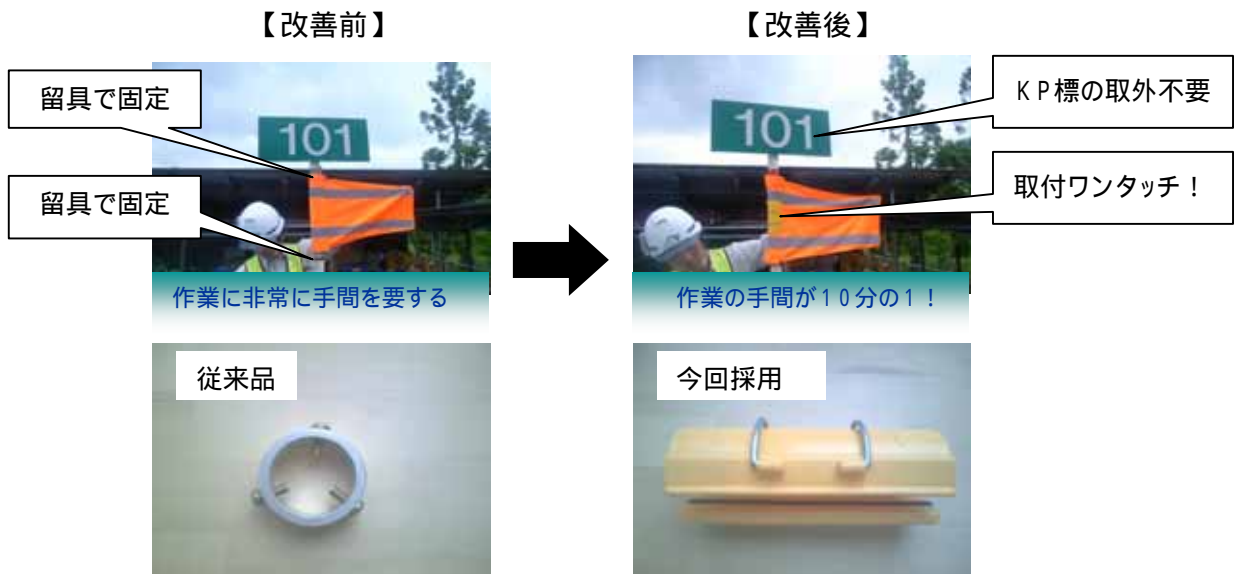


【自作インフォメーションDVD】



## 冬期間視線誘導用フラッグ取付方法の簡略化

冬場の視認性の向上を目的として路肩に設置してあるスノーポールにフラッグを設置する作業について、従来の取付金具を使用する方法から、より簡易的な部品を使用する方法に変更することにより、作業時間、コストともに約10分の1の削減を行いました。



## 効果的・効率的な雪氷対策

冬期間の降雪による通行止めの削減に向けて、除雪作業の高速化及び計画的な運搬排雪作業の対策を導入することにより、通行止め量及びこれに伴う減収額の大幅な削減を行うことができました。

