

## 普及指導員等に求められる、相談窓口機能

西日本高速道路株式会社・西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社

### 企業の概略

日本道路公団が昭和31年に設立され、わが国初の高速道路が昭和38年に開通く名神（栗東～尼崎）>し、ハイウェイネットワーク整備が行われました。平成17年に日本道路公団の分割民営化をうけて、西日本高速道路株式会社が発足しました。

西日本高速道路株式会社は、平成23年11月1日現在管轄内3,375kmの営業延長、158kmの建設延長において、高速道路の建設・管理・料金徴収を行い、西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社は、管轄内92箇所のサービスエリア（SA）、90箇所のパーキングエリア（PA）において、商業施設（高速道路等におけるレストラン、ガステーション等）の運営を行います。



ゆとりすとパークおおとよ  
（指定管理者）



ゆとりすとベリー農園  
（ブルーベリー栽培）

### ●普及指導員派遣研修の狙い

西日本高速道路株式会社（以下、NEXCO西日本）グループでは、「長期的な成長」を期すため、グループが一体となって事業創造プログラムの推進を図ることを目的として、平成22年10月に「NEXCO西日本グループ事業創造委員会」を設立し、「事業創造アイデア募集」として高速道路やその沿線の地域において新しい事業を創造していくためのアイデアを一般に募集するなど、高速道路の資産価値を高める新たな事業の創造に取り組んでいます。

この中で、「地域と連携した活性化への取り組み」として、高知県長岡郡大豊町では、地域と連携し、観光促進や交流人口の増加に寄与する取り組みを開始しました。

NEXCO西日本グループとして、グループの資産・人材等を活用した地域活性化への貢献とネットワークとしての高速道路価値の向上、グループネットワークを生かした自家産品等の販売を地域として、グループ会社による安定的な運営（SA・PAの営業実

績・施設等維持管理手法・広報効果等）と交流人口の拡大、休耕地の有効活用及び新たな雇用機会の創出を、それぞれ期待できる効果として取り組んでいます。

今回の研修でも、普及指導員等地域で活躍される皆様にNEXCO西日本グループおよび、地域と連携した活性化への取り組みについて理解を深めていただく機会として、研修を受け入れて下さいました。

### ●実施準備・検討過程

研修受け入れにあたり、西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社（以下NEXCO西日本SHD）店舗運営グループ 今福 重徳直営営業グループリーダーを中心としたプロジェクトチームが編成されました。

実施にあたり、ミーティングを重ね、SA・PA向けの地域農産品を使った商品開発ノウハウを学ぶため、座学と見学で終わる研修ではなく、参加者同士がコミュニケーションする事により、普及指導員等が研修の成果を地域に持ち帰る事を目的として研修プログラムを検討しました。

プログラムの中で、地域農畜水産品を活用したレストランメニューやお土産を積極的に導入する「西紀SA上り」「西紀SA下り」、地元農家グループによるPA内産直が好評となっている「赤松やさい村」を実地研修先候補としました。



優秀賞 主婦の味力（みりょく）は「美味しい！」

### プロジェクトチームメンバー



NEXCO西日本SHD  
今福グループ  
リーダー



NEXCO西日本  
後藤課長代理



NEXCO西日本  
水津課長代理

しかし、実地研修先候補はそれぞれ独立した事業者がテナントとして営業を行っているため、受け入れには相手先の承諾が必要となります。

結果、すべての受け入れ候補先から快く承諾をいただくことができました。

事前のヒアリングでは、西紀SA下りを運営する天恵フーズ株式会社荻野総支配人が、今福リーダーとともに黒豆プリンの納入先メーカーにまで足を運びご準備いただくなど、関係各位にも機会提供にご配慮をいただきました。

また、会場手配や移動車両の提供など、NEXCO西日本グループ全体で研修に向けたご準備をいただき、研修を迎えることができました。

### ●研修の実施状況

今回の研修は、普及指導員3名、地域のコーディネーター等3名の計6名が参加しました。

研修にあたりメーリングリストを設け、事前課題シートを配布し、SA・PAで販売したい農産物や近くのSA・PAを訪問した感想を提出していただきました。

研修初日、まだお互いの事を知らない顔合わせにおいて、この課題をもとに「この研修で、地域に持ち帰りたいものは何か」という問いかけを行い、各参加者の思いを語っていただく事で研修がスタートしました。

#### 研修参加者



兵庫県龍野農業改良普及センター 若狭普及主査



佐賀県東松浦農業改良普及センター 西村主査



兵庫県姫路農業改良普及センター 櫛普及指導員



柑橘館河田商店 河田代表



大鹿村役場 高畑氏



泉佐野市公園緑化協会 福島常務理事

#### 研修スケジュール 実施期間:平成23年11月15日～11月18日

事前課題		集合場所	
参加者にてSA・PA(場所は自由)の店舗を事前視察し、気に入った商品およびメニューを撮影・消費し、感想をまとめておく。		大阪府大阪市北区堂島1-6-20 堂島アバンザ18F 最寄駅:JR大阪駅	
日程			
第1日[11月15日(火)] 10:00～17:00	第2日[11月16日(水)] 9:30～17:00	第3日[11月17日(木)] 9:30～17:00	第4日[11月18日(金)] 9:30～12:00
9:45集合 西日本高速道路(株) 10:00研修開始(講義) ・開講挨拶(NEXCO西日本) ・事前課題相互発表 研修の趣旨(事務局) 13:00「西日本高速道路株式会社 社の概要」(NEXCO西日本 経営企画部) 14:15「NEXCO西日本におけるア グリ事業への挑戦」 (NEXCO西日本 環境部) 15:30「地域商品」への取り組み について」(NEXCO西日本SHD 店舗運営部) ・本日のまとめと課題整理 17:00終了	9:20集合 西日本高速道路 (株) 9:30研修開始(実地研修) ○地域商品の取り組み視察 ○現場責任者との意見交換 NEXCO西日本SHD車両にて移 動し下記にて実地研修 ・西紀SA(下)テナント ↓ ・西紀SA(上)テナント ↓ ・赤松PA(上)「やさい村」  西日本高速道路(株)本社戻り ・本日のまとめと課題整理 17:00終了	9:20集合 西日本高速道路 (株) 9:30研修開始(グループ討議) ○グループ討議(NEXCO西日 本、NEXCO西日本SHD)  ○現地見学を踏まえた現状分 析、課題整理、課題解決策 の企画立案  17:00終了	9:20集合 西日本高速道路 (株) 9:30研修開始(発表) ○成果プレゼン ・グループワークの成果発表(各 自) ○研修総括(NEXCO西日本、 NEXCO西日本SHD) ○閉講挨拶(NEXCO西日本 SHD) 12:00終了・解散



●第1日「出会う・知る」

「高速を地域の方々に使っていただきたい」事業開発本部 竹下事業開発部長の挨拶で研修が開講。

事前課題の発表により、参加者同士による出会いの和が深まりました。NEXCO西日本グループを知る講義「西日本高速道路株式会社の概要」では、経営企画課 濱野課長代理、CSR推進課 高卯課長代理により、「なるほど、高速道路」を用いたクイズや、道路地図・イベント配布グッズによりわかりやすく解説されました。

続いて、技術本部 環境部環境課 川原田主任による「NEXCO西日本のアグリ事業への挑戦」についての講義では、多くの事例紹介とともにアグリ事業が紹介され、「高速と農業」の関係についての理解が深まりました。

初日最後は、「“地域商品”への取り組みについて」と題し、NEXCO西日本SHD 店舗運営グループ 今福グループリーダーにより生鮮野菜直売所「やさい村」による地域の活性化。通信販売事業における地域商材の掘り起こし等について、具体的事例の紹介が行われ、草野サブリーダーより、「地産地消メニューコンテスト」等、イベント実施時の考え方や課題などについて議論が交わされました。



工夫された研修資料により、事業への理解が深まる

●第2日「探る・学ぶ」

2日目は、集合後グループ討議を行う2チームをつくりチーム毎に分乗して実地研修に向かいました。

移動中も各車両内では、ITSの仕組みやサービスエリア名称の決定方法など、高速道路に関する質疑応答が行われました。西紀SA（下）では、営業を実施する天恵フーズ株式会社荻野総支配人により、地域の農産物を用い、「地産地消メニューコンテスト」グランプリを獲得した「丹波産野菜のあったか

ポトフ」や、ベーカリーの人気商品「黒豆パン」などについて紹介があり、企画段階、商品化段階、販売後それぞれの成果や課題について、具体的なノウハウ提供を含む意見交換が行われました。

6次化に向けた取り組みについて荻野総支配人より、「こだわった農産物を使う際、誰に相談すれば良いかわからない」「利益目的ではなく公的な立

■西紀SA下り



気になる商品について  
気づいた事をまとめる



ランキング表示やPOPから  
売り方を学ぶ



グランプリ受賞  
ポトフ



丹波黒豆を用いた  
商品群



天恵フーズ(株)  
荻野総支配人

■西紀SA上り



西紀SA上り外観



購買意欲をそそる  
立て看板



アイランドフューチャーコーポレーション(株)

新林支配人(右上)細見副支配人(右下)



■赤松PA下り生鮮野菜直売所「やさい村」



岡田代表



山田さん



夕方になっても人が多い

## ご尽力いただいたNEXCO西日本グループの皆様



場でコーディネートをしてくれる機関があれば良い」という意見がありました。

西紀SA上りでは、アイランドフューチャーコーポレーション株式会社細見副支配人により、「地産地消について、消費者・世間の流れが変わった」との認識が示され、商品開発時の発想のポイントや具体的な業務について説明がありました。6次化に望むことについて何うと「農産品に関する相談窓口がないか」上りと同じ内容の質問があり、一同驚きを感じるとともに、早速参加者が地域の普及センターと連絡をとりNEXCO西日本SHDに担当者を紹介しました。

赤松PA上り生鮮野菜直売所「やさい村」では、参加する農家数や売上規模など、具体的な質問が飛び交いました。ETC1,000円割引の影響がほとんどなく、ゴルフ帰りの男性がリピーターとなっている事例など、高速道路上の直売所ならではの事例を何う事ができました。

### ●第3日、第4日「考える・まとめる・知らせる」

3日目は、実地研修で学んだ事、気づいた点を全体でディスカッションした後、NEXCO西日本から経営企画本部 濱野課長代理、事業開発本部 後藤課長代理、多和田係員も参加し、2チームに分かれてグループ討議を行いました。

討議テーマは、NEXCO西日本グループからの課題解決依頼とし、各チームで解決案を作成し、4日目にチーム毎に発表を行いました。

短時間の演習でしたが、高速道路およびSA・PAの現場が持つ強みを活かした3案が発表されました。

最後にNEXCO西日本SHD 瀬崎部長より、「今回の研修はお見合いであり、お見合いとは本来良い部分だけを見せたいもの。今後は我々が苦手な部分も見



組織間合意形成の難しさを体験するグループワーク



「アイデアが出やすい」車座形式のプレゼンテーション

見ていただき、良い関係を築きましょう」との総括をいただき、3日半の研修が終了しました。

### ●研修の結果(アウトプットとアウトカム)

初日、「研修を通して地域に持ち帰りたいものは何か」を参加者全員で発表したところ、「地域の農畜産品や6次化による加工品が、地元SA・PAに置かれるためにすべき事」等が挙げられました。

最終日、各自の総括を行ったところ、初日期待した成果を持ち帰る事に加え「どのような品質・価格・単位・タイミングで提供すれば良いか」や、「SA・PAも素材調達で悩んでいる事を知った」等、研修を通じた気づきがわき出て来ました。

アテンドとして側面から勝手を述べますと、上記のように、参加者が各地域に戻って研修で得た経験を基に活動する事がアウトプットであり、研修への参加、受け入れ、実施だけでは終わらない「つながり」ができた事が最大のアウトカムであると強く感じました。

研修終了後に個別の商品提案やイベント相談も行われており、このお見合いが良い関係のスタートとなる事を確信しています。



文：民間企業等民間派遣研修 [NEXCO西日本担当]  
スマイルゲート株式会社 代表取締役 竹内 哲也  
(食農連携コーディネーターFACO)