案内標識・看板の改良

お客さまの声

川口線（上）新郷入口を案内する看板がわかりにくく、一つ手前の信号で間違って右折する車がいる。

首都高

標識が設置された箇所のすぐ先ではなく、2つ目の交差点で右折することがわかるよう、入口案内標識と補助看板のレイアウトの改善を実施しました。

変更前

変更後

弊社では、「お客さま対応の基本方針」及び「お客さま対応の行動指針」を定め、2015年にお客さま対応の国際規格であるISO10002の「自己適合宣言」を行い、2020年には当時最新となる上記規格への適合を確認しました。これを踏まえ、お客さまへの一層のサービス向上に取り組みます。

お客さま対応の基本方針

首都高速道路株式会社は、「お客さま第一」の経営理念に基づき、常にお客さまの声に耳を傾け、迅速、誠実かつ公平に対応し、より良いサービスにつなげることにより、お客さま満足の向上を図り、お客さまから信頼される企業を目指します。

お客さま対応の行動指針

1. お客さまに迅速、誠実かつ公平に対応します。
2. お客さまが何を望まれているかをしっかり把握し、お客さまの視点で何ができるかを考えます。
3. お客さまへの説明は具体的にわかりやすく行い、ご理解・ご納得を頂けるよう努めます。
4. お客さまの声は貴重な財産として会社全体で共有し、より良いサービスにつなげ、その成果は積極的に公表します。
5. お客さまの個人情報の保護をはじめ、関係法令を遵守します。

首都高 CSR レポート

弊社のCSRに対する考え方や取り組み等について取りまとめた「首都高CSRレポート」を掲載しておりますので、首都高企業情報サイトで是非ご覧ください。

「首都高 CSR レポート」
https://www.shutoko.co.jp/company/info/csr/report/

私達は、喜ばれる首都高を目指しています。お気づきの点があればお気軽にご連絡ください。

弊社では、お客さま満足度調査や下記のお問い合わせ窓口、ホームページに設けたグリーンポストなどを通じ、お客さまと首都高との相互コミュニケーションを図る機会を設け、サービス向上に役立てております。

●首都高に関するお問い合わせは、首都高お客さまセンターへ　※所要時間・ルート案内など首都高における全てのお問い合わせ、ご質問、ご意見、ご要望等

TEL：**03-6667-5855** 24時間（年中無休）　FAX：**03-3249-1161**（耳が不自由な方専用）

●事故・故障・落下物を発見したときは、道路緊急ダイヤル「#9910」へ
※非常電話が近くにない、車外に出られない状況の場合は、非常駐車帯など安全な場所に停車してから、携帯電話等で「#9910」⇒「1」を押すと弊社の交通管制室につながります。

首都高に関する詳細は、下記サイトをご覧ください

「首都高ドライバーズサイト」
https://www.shutoko.jp/

「首都高企業情報サイト」
https://www.shutoko.co.jp/

首都高の交通情報「mew-ti」
https://search.shutoko-eng.jp/

首都高のお客さまサービスの取り組み

お客さまの声で変わる首都高 2023

首都高は、お客さまに満足いただける質の高いサービスのご提供を目指し、常にお客さまとともに歩んでまいります。

首都高

私達は、お客さまの声に耳を傾けることで、より良い首都高をつくっています。

お客さまからご意見をいただく

グリーンポスト

約1,100件／年
（2022年度）

お客さまセンター

2,400件／年
（2022年度）

お客さま満足度調査

約12,000人から回答
（2022年度）

実施策を検討

専門知識を持った
さまざまな部門が連携し、
具体的な実施策を
検討します。

実施

改善策を実施します。
2022年度は118件の改善を実施しました。

実施した改善事例は
ホームページでも公表しています。
https://www.shutoko.jp/inquiry/case/

**お客さまにいただいたご意見は、
検討・実施・評価を繰り返し、
首都高の改善に活かしています。**

課題の抽出

お客さまのご意見や
過去に実施した案件を通して
改善すべき課題を
抽出します。

フィードバック

評価

実施した改善事例は
ホームページで公表するとともに
お客さま満足度調査を通して
評価をいただきます。

改善事例

案内標識の移設

お客さまの声：大黒線（下）大黒ふ頭出口への分岐案内標識が本線直上にあるため、さらに先に分岐があるのではないかと誤認してしまう。

首都高：併設の大黒 PA 案内標識のレイアウトを見直し、出口分岐案内標識と共に分岐車線側に移設しました。

変更前

変更後

路面文字の改良

お客さまの声：都心環状線（内）神田橋 JCT で、八重洲線からの合流がしにくいので対策してほしい。

首都高：八重洲線からの合流手前に設置している路面文字「合流注意」を、より目立つ赤背景のものへ改良しました。

2022年度 お客さま満足度調査結果

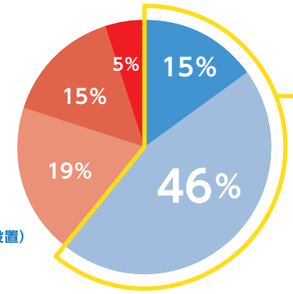
お客さま満足度

【 総合満足度平均値 3.5 】

※満足度平均値とは…お客さま満足度の 5 段階評価の平均値

お客さま満足度調査の概要

1. 調査期間：2022 年 8 月 12 日（金）～ 9 月 9 日（金）
2. 調査方法：PC 及びスマートフォン（首都高 HP にアンケートを設置）
3. 回答数：12,028 件



総合満足度（%）

【 満足側 61 % 】

■満足（5点）　■どちらかと言えば満足（4点）
■どちらともいえない（3点）　■どちらかと言えば不満（2点）
■不満（1点）