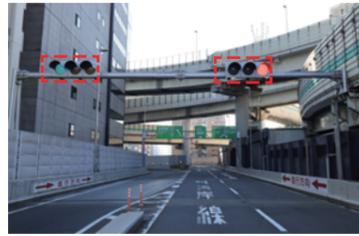


信号の撤去



6号向島線箱崎ロータリーで、高速上に信号機があるとは思わないので混乱する。

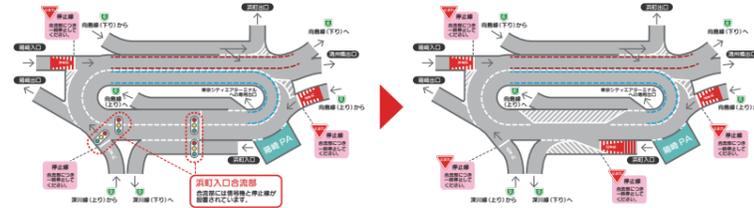
変更前



変更後



位置図



箱崎JCT(ロータリー部)の2か所の信号機を撤去し、区画線等を変更しました。

弊社は、「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めます。



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、お客さま満足の上昇を図り、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出来るかを考えます。
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。

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
2025

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。



私達はお客様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。

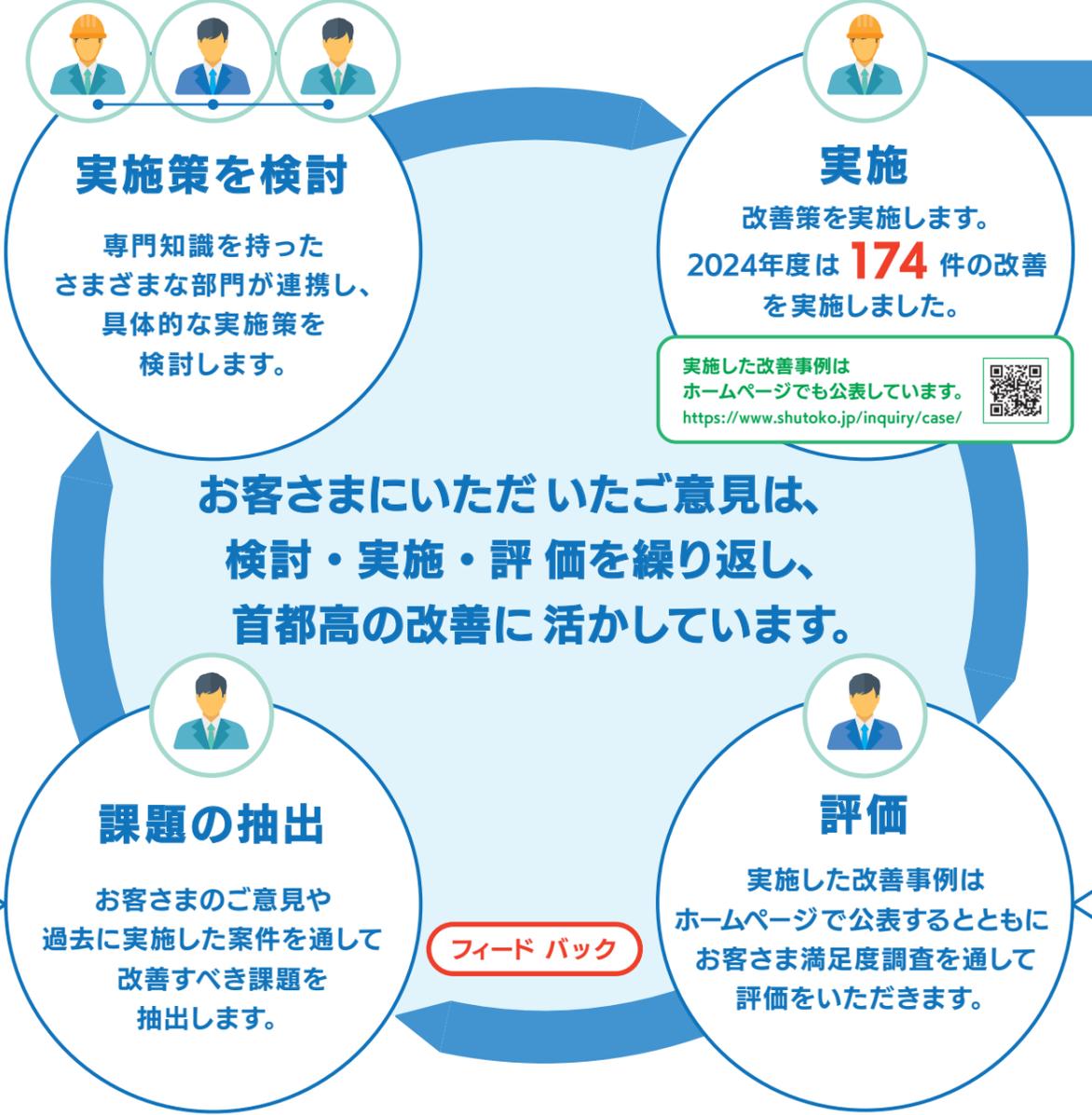
お客さまからご意見をいただく

- 

グリーンポスト
約700件/年
(2024年度)
- 

お客さまセンター
約2,100件/年
(2024年度)
- 

お客さま満足度調査
約10,000人から回答
(2024年度)



改善事例

路面標示と案内標識の設置

お客さまの声
湾岸線(西)多摩川トンネルよりアクアラインへと向かう車両が影響する行楽渋滞が特にひどい。事故も多い。

首都高
分流上流から分岐案内の強化を行い、分流車両に対して、上流での車線変更を促すために、上流側から順に
①青カラードット舗装 ②路面文字 ③案内看板の設置の各対策を実施しました。

変更前 **変更後**

分岐案内の改善

お客さまの声
3号渋谷線(上り)は、大橋JCTの直前に池尻出口の分岐があるため、出口とJCTを間違えそうになる。

首都高
出口を案内する小型の看板を追加し、大橋JCT分岐部から600m手前の本線側に設置されていた案内看板を、池尻出口と誤認しない直進のみのレイアウトに変更しました。

変更前 **変更後**

2024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 **3.55**】
※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：2024年8月16日(金)～9月13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：10,444件

総合満足度(%)
【満足側 **63%**】

- 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)