

お客さま対応・情報提供の充実

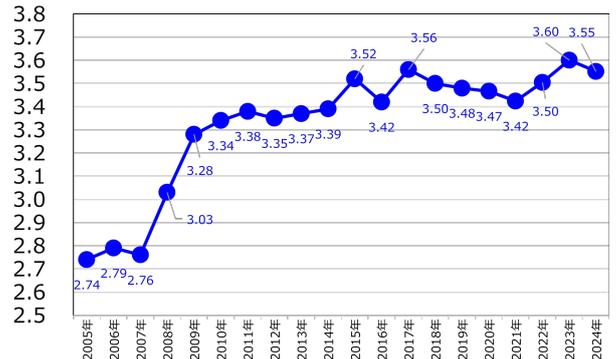
お客さまセンターの充実

首都高に関するお客さまからのお問い合わせの総合的な窓口として設置しているお客さまセンターは、2018年4月に英語・中国語などの多言語対応を、また同年10月には24時間運営を開始し、多様なお客さまの声に迅速に応えています。



お客さま満足度の向上

民営化時は2.77であった総合顧客満足度（5段階評価）が、2024年度は3.55まで上昇。首都高の安全性向上や料金所係員の良質な対応、PAの改善などの取り組みが寄与しています。



もっと詳しく見る
<https://www.shutoko.jp/fun/cs/result/>

道路交通情報の提供の充実

適切な交通情報をリアルタイムに提供できるよう、アプリやSNSを活用したサービスを進めてきました。2014年にはスマートフォンアプリ『mew-ti』をリリースし、2019年にはX（旧 Twitter）・LINEでの情報提供も開始しております。

アプリの多彩な情報を使いこなして、首都高をもっと便利に快適に！

無料！
mew-ti
 首都高専用の道路交通情報アプリ

リアルタイムで首都高の情報が
 どこよりも早くわかる！！

渋滞 規制 最適ルート

アプリダウンロードはこちら！
 iPhoneアプリ | Androidアプリ

首都高技術部

X 首都高のことつぶやきます!!

LINE 首都高に詳しい友だちいりませんか？

首都高全体の交通情報
 どこよりも早く首都高の情報が手に入る！

詳細な通行止め情報
 解除見込み情報など、公式ならではの
 詳しい通行止め情報がわかる！

ルートを検索機能
 ○(入口)から△(出口)と検索すると
 ルートや所要時間がわかる！

お知らせ
 大規模工事情報や防災情報など
 重要な首都高の情報をメッセージで配信！

明日の渋滞情報
 明日の渋滞状況がわかる！

フォローはこちら！
 アカウント名: (公式)道路交通情報@首都高
 ID: @shutoko_traffic

友だち追加はこちら！
 アカウント名: 首都高 道路交通情報(mew-ti)
 ID: @shutoko_traffic

もっと詳しく見る <https://search.shutoko-eng.jp/>

お客さま対応・情報提供の充実

お客さまの声を活かした改善の積極的な実施

お客さまのご要望、貴重なご意見を真摯に受け止め、近年5か年は年間平均約250件のご要望に対応して改善を実施しました。

改善事例 1

色を用いた路面標示と案内標識の設置

【都心環状線（内・外）、6号向島線（下り）江戸橋 JCT～箱崎 JCT】



江戸橋 JCT～箱崎 JCT 間は複雑な構造となっていて、限られた距離の区間で合流や車線変更、分岐をしなければならないので、通行量が多い時は非常に不安や恐怖を感じる。



位置図

このページの案内標識・路面標示設置箇所
都心環状線（外回り）→
6号向島線（下り）
江戸橋 JCT～箱崎 JCT



改善しました！
（東京東局・東京西局）



余裕を持って走行していただけるように、合流～分岐の形状を標識に表現しつつ、行先に応じた色別の案内を合流手前から実施。

お客さま対応・情報提供の充実

改善事例 2

渋滞対策

【湾岸線（東行き）鶴見つばさ橋付近】



大黒JCTから湾岸線（東行き）に合流後、鶴見つばさ橋付近で混雑が発生しているため対策してほしい。



位置図



改善しました！
（神奈川県）

指向性スピーカー
（設置感覚約40m×計17台）



注意喚起看板の設置（2023.9）に加えて、指向性スピーカーを設置し車両感知器に連動した放送メッセージで上り坂の速度低下を注意喚起する対策を開始しました。

