注意喚起看板の設置

お客さまの声

鶴見つばさ橋において渋滞が発生している。鶴見つばさ橋を過ぎたら渋滞はなく、直線が続く路線なのに渋滞する原因を調べて対策をしてほしい。

首都高

当該渋滞の主原因が「鶴見つばさ橋の登り勾配に伴う速度低下」であったことから、速度低下への警告や渋滞時の速度回復を促す注意喚起看板を設置しました。

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5月にお客さま対応の国際規格であるISO10002の「自己適合宣言」を行いました。この宣言を踏まえ、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 2020

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2020」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 2020」
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2020

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800件／年
（2019年度）

お客さまセンター

約1,900件／年
（2019年度）

お客さま満足度調査

約14,000人から回答
（2019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。
2019年度は**377**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

喫煙所の改善

お客さまの声：パーキングエリア内の喫煙所の場所を改善し、分煙してほしい。

首都高：喫煙所を移設することは困難でしたので、歩行者と喫煙者の間にパーテーションを設けました。

大黒 PA 駐車場の改善

お客さまの声：大黒 PA 大型駐車場の後方ガードが石のものに変わり、特に夜は目立たなくて見えづらい。

首都高：擬石製の後方ガードについて、夜間の視認性を補うため、反射テープを貼り付けました。

変更前

変更後

2019年度 お客さま満足度調査結果

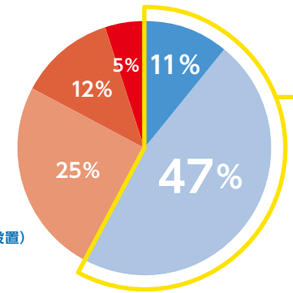
お客さま満足度

【 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：2019 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：13,508 件



総合満足度（%）

【 満足側 **58%** 】

■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）