

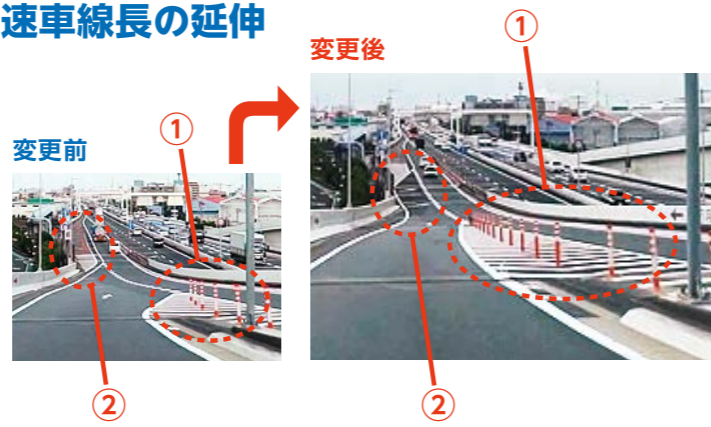
合流部ソフトノーズの延伸と加速車線長の延伸



生麦JCT(横羽線(上り)方面)の渋滞がひどいので何とかしてほしい。



横浜北線(上り)と大黒線(上り)の合流箇所で、早期合流の抑止を目的とした合流部ソフトノーズの延伸(①)や、合流機会の増加を目的としたゼブラ帯消去による加速車線長の延伸(②)を行いました。



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。

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/>



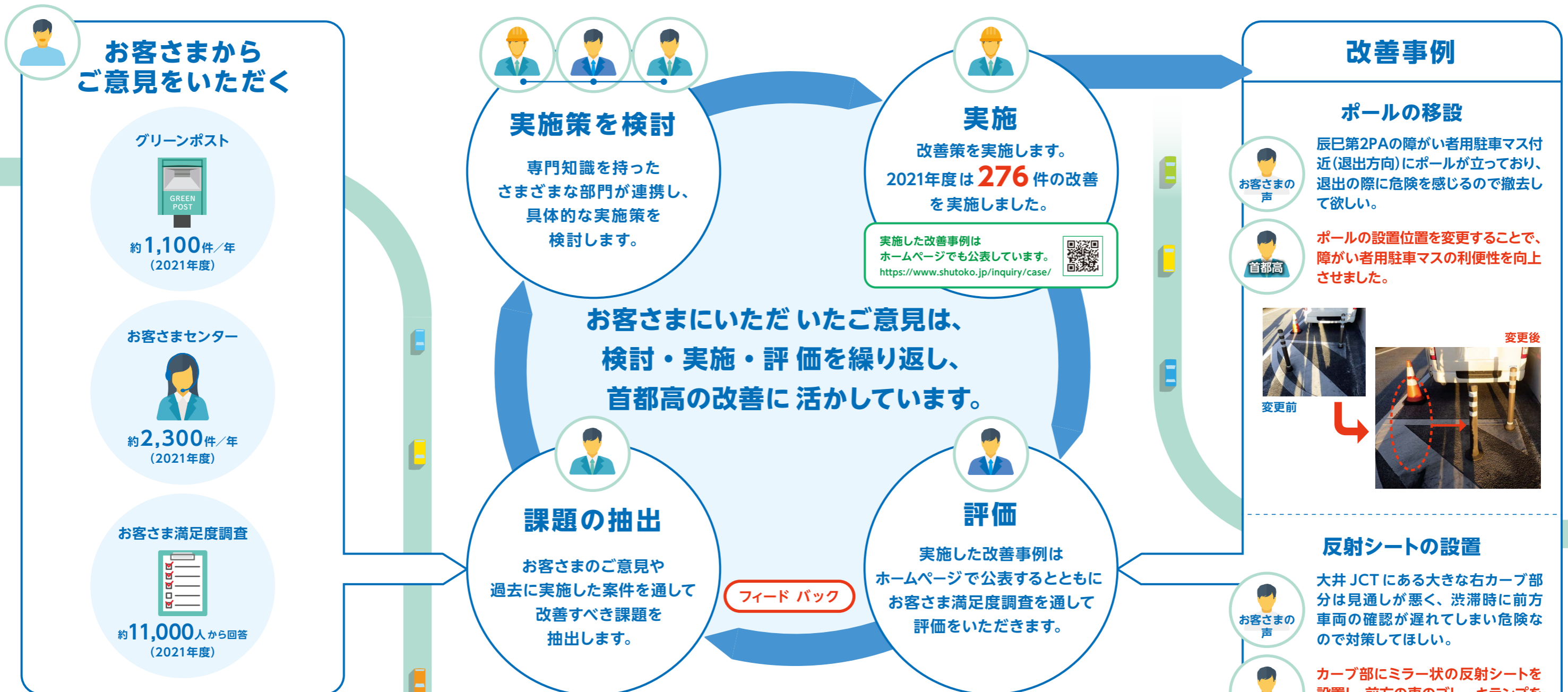
首都高のお客さまサービスの取り組み



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
(2021年度)

お客さまセンター



約2,300件/年
(2021年度)

お客さま満足度調査



約11,000人から回答
(2021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。
2021年度は**276**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

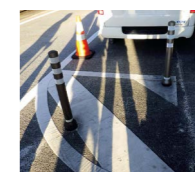
実施した改善事例はホームページで公表するとともにお客さま満足度調査を通して評価をいただきます。

改善事例

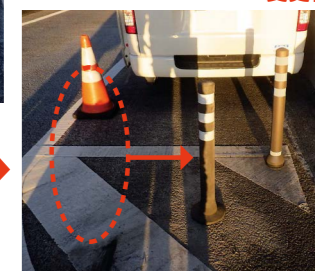
ポールの移設

辰巳第2PAの障がい者用駐車マス付近(退出方向)にポールが立っており、退出の際に危険を感じるので撤去して欲しい。

ポールの設置位置を変更することで、障がい者用駐車マスの利便性を向上させました。



変更前



変更後

反射シートの設置

大井JCTにある大きな右カーブ部分は見通しが悪く、渋滞時に前方車両の確認が遅れてしまい危険なので対策してほしい。

カーブ部にミラー状の反射シートを設置し、前方の車のブレーキランプを把握しやすくしました。



2021年度お客さま満足度調査結果

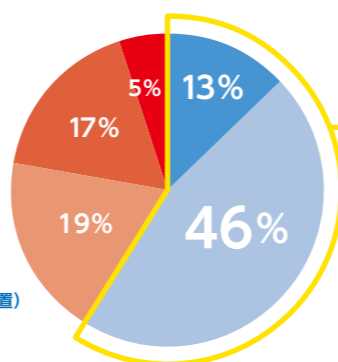
お客さま満足度

【総合満足度平均値 **3.4**】

※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：2021年10月15日(金)～11月12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：11,255件



総合満足度(%)

【満足側 **59%**】

- 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)