2 2007年度事業の概要

1) お客様第一

(1)お客様の視点に立ったサービスの展開

「お客様の声」の受付・反映

首都高に関するお客様からの総合的なお問い合わせ窓口である『首都高お客様センター』(7:00~20:00年中無休)、ETCサービスについてのお問い合わせ窓口である『首都高ETCコールセンター』(9:00~18:00年中無休)を設置し、お客様サービスの一層の向上に取り組んでおります。

また、ホームページに設けたグリーンポストや携帯電話のメールにおいても、お客様の声を 承っております。

2007年度も引き続き、上記の取り組みに併せて、顧客満足度調査(CS調査)、首都高モニター制度及び各種アンケート等を通じて得られたお客様の要望、貴重なご意見を各種改善に反映し、サービス向上に役立ててまいります。

首都高に関するお問合せ は、首都高お客様センターへ

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、質問、 ご意見、ご要望等

TEL: 03-6667-5855 (7:00~20:00 年中無休)

FAX:03-3249-1161 (聴覚障害の方専用)

ETCに関するお問合せ は、首都高ETCコールセンターへ ETCを利用した料金割引等、様々なETCサービスに関するお問い合わせ 専用窓口

TEL:03-6667-5859 (9:00~18:00 年中無休)



PAにおけるサービス向上

首都高のPA(パーキングエリア)ではバリアフリー化を推進しているところですが、ハード面に加え、 PAの管理や施設部門に所属する社員16名が「サービス介助士」の資格を取得し、高齢者や身体障害者に対する対応などソフト面での向上を図っています。

また、主なPAに「AED(自動体外式除細動器) 」を設置したほか、ETC利用履歴発行プリンターの設置を進めております。

2007年度には、設置場所を拡大するなど取り組みを拡充していきます。

さらに、2007年度は、代々木PAの改良に着手し、駐車スペースの拡張 や食堂、トイレなどの立体集約化を行い、お客様がより快適にご利用でき るよう施設の充実を図ります。

昨年好評だった『大黒PAジャズライブ』(2006年10月6~7日開催)を2007年度から定例開催するほか、『大黒PA、八潮PAイルミネーション』(2006年12月1日~2007年1月8日)の継続開催など、PAでのイルミネーション活動なども積極的に取り組んでいきます。

なお、関連事業としても、コンビニエンスストアと連携し多機能化を図るなどPA事業に積極的に取り組んでいます。

【関連事業については、P21『関連事業の着実な実施』をご覧下さい。】



AED(自動体外式除細動器)…突然心停止状態に陥ったときに装着して用いる救命装置

道路工事情報の拡充

首都高速道路上の工事情報はホームページ上に分かり易く提供しており、通行止めを行う工事については、横断幕、工事広報看板、ラジオ道路交通情報、ホームページ、新聞等で、早い段階から広報し、交通影響が少なくなるように努めています。

2007年度においては、工事場所や工事内容などの詳しい工事情報をホームページ上で路線網図から分かり易く見られるように変更します。また、所要時間案内からも経路に工事がある場合は、工事情報をご覧になれるようにします。



お客様の視点に立った道路維持管理の推進

~ 首都高ウォッチングの実施~

お客様の視点に立った道路維持管理を進めるため、これまでに首都高モニターや土木工学専攻の大学生の方々など、お客様の方々に首都高速道路のウォッチング(点検)に参加していただいています。2006年度も一般の方々に参加していただき、首都高施設安全週間の一環として実施しました。

2007年度も、維持管理業務の紹介や意見交換の場を設けるなど、内容を拡充して開催し、いただいたご意見ご指摘を維持管理実務に反映し、補修等を行っていきます。





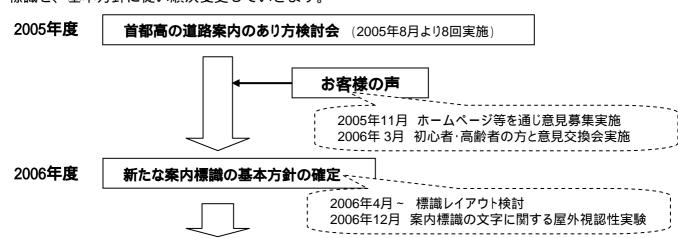
(参考) 2006年度ウォッチング実施状況 (2006年6月)

お客様の視点での案内標識の整備

お客様からグリーンポスト等を通じ、案内標識に表示している地名などがわかりにくい、また、 地点名より路線名を用いた案内とするほうが走行しやすい場合もあるとのご意見が寄せられてい ます。

2005年8月、「首都高の道路案内のあり方検討会(委員長:家田 仁 東大教授)」を設置し、 道路案内標識に対するお客様のご意見募集を行うなどニーズの把握を行いました。2006年度は、 目標地名の検討、標識文字の屋外視認性実験、標識のレイアウト検討を経て新たな案内標識の基 本方針を定めました。

2007年度は、中央環状新宿線(②新宿線~⑤池袋線間)の開通に伴い必要となる箇所等の案内標識を、基本方針に従い順次変更していきます。



2007年度~

案内標識の変更

新たな案内標識の基本方針

表示内容の簡素化 方向をイメージしやすい路線名、出口名等で案内 車線の分岐形状を反映した矢印の採用 主要情報にローマ字を表示

視覚心理に配慮したレイアウトの採用

民営首都高のあり方を考える懇談会のフォローアップの実施

「首都高辛口応援団~民営首都高のあり方を考える懇談会~」から示された「民営首都高への提言」に基づき、成果や取り組み状況をフォローアップするため「~民営首都高のあり方を考える懇談会~フォローアップ会議」を開催し、首都高の取り組みを紹介しました。

2007年度においては、ホームページのリニューアルやホームページで紹介している「首都高夜景セレクション」の更なる拡充など、懇談会やフォローアップ会議でいただいた辛口なご意見を真摯に受け止め、お客様にご満足いただけるサービスの提供を目指して、今後、全力で取り組んでまいります。

座長:家田仁 東大教授、2006年4月~6月に4回開催



~ 民営首都高のあり方を考える懇談会 ~ フォローアップ会議(2007年3月)

【取り組みの概要についてはP23『資料1』をご覧下さい。】