

2 - 3 具体的な事業内容

1) お客様第一

(1) お客様の視点に立った新たなサービスの展開

首都高お客様センターの設置等

10月1日の民営化にあわせて、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）、E T Cサービスについてのお問い合わせ窓口である『首都高E T Cコールセンター』（9：00～18：00年中無休）がスタートしました。

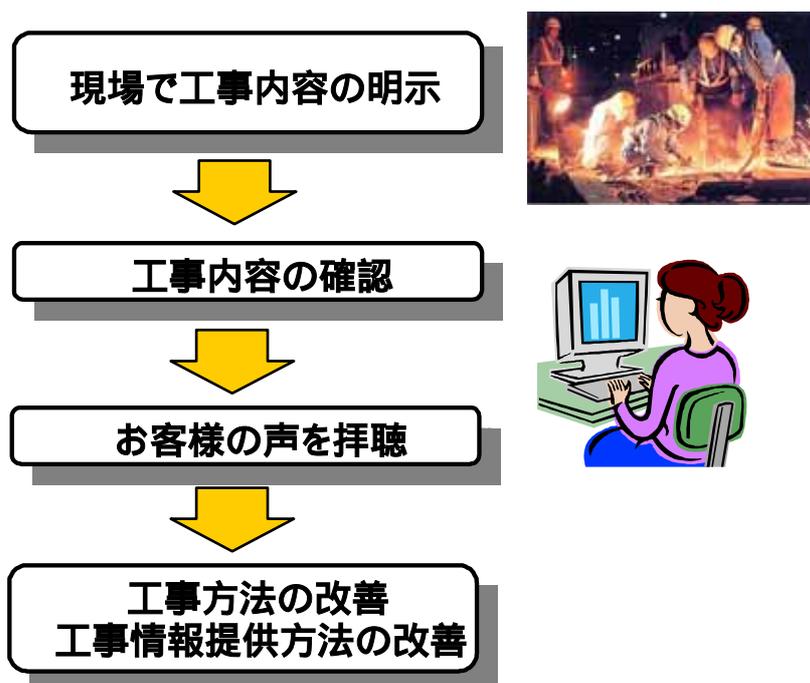
『首都高お客様センター』は所要時間案内やルート案内だけでなく、首都高に関するすべてのお問い合わせやご質問、ご意見・ご要望を承ります。『首都高E T Cコールセンター』はE T Cを利用した料金割引等様々なE T Cサービスに関する専用窓口としてお客様からのお問合せにお答えしております。

また、パーキングエリア及びホームページに設けたグリーンポストにおいても、お客様の声を承っております。いただいたお客様の声には、できる限り迅速かつ的確にお答えするよう努め、サービス向上に役立たせていただいております。

道路工事情報の拡充

首都高速道路上の工事について、工事の内容を分かり易く現場に明示するとともに、ホームページ上で工事の詳しい内容をお知らせします。

お客様の声をお聴きして、工事方法の改善や工事情報提供方法の改善の見直し等により、サービスの向上を目指します。



お客様の視点に立った道路維持管理の推進

お客様の視点に立った道路維持管理を進めるため、これまでもお客様の方々に首都高速道路のウォッチング（点検）に参加して頂いています。2005年度は、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（6月実施）し、頂いたご意見ご指摘を維持管理実務に反映し、補修等行っていきます。

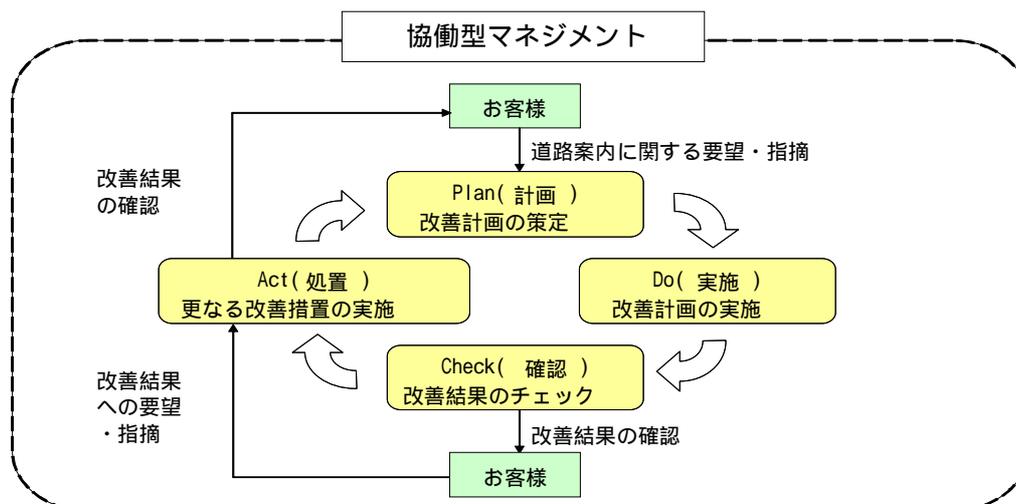


（参考）2005年度ウォッチング実施状況

お客様の視点での案内標識の再評価

お客様にとって、よりわかりやすい道路案内を行うため、有識者による「首都高の道路案内のあり方検討会」を設置し、お客様の声を反映した標識の改善方法を検討しています。また、ホームページアンケートなどを参考に標識の改善計画を策定します。

次年度以降、標識改善計画を段階的に実施していくとともに、PDCAサイクルによるお客様との「協働型マネジメント」の仕組みを導入し、継続して道路案内の向上を図ります。



(2) 渋滞対策、多様な料金サービスの推進

ネットワーク整備の推進

中央環状線等のネットワークが一部未完成であることにより、交通が都心環状線に集中し放射線の合流部等を中心に渋滞が発生しています。首都圏の三環状道路のひとつである中央環状線を全線整備すると、東京線の渋滞がほぼ解消するものと予測されることから、中央環状線の整備促進に全力で取り組んでいきます。

現在、西側区間の中央環状新宿線（延長11km）の整備を精力的に進めています。南側区間の中央環状品川線（延長9.4km）についても、事業の実施に向けた調整を進めています。



中央環状線概要図



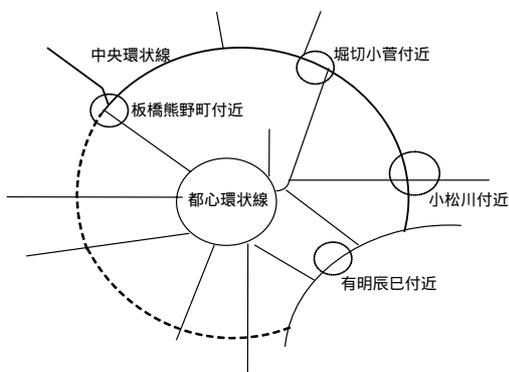
中央環状新宿線施工状況(神山・代々木シールドトンネル内)

安全性・快適性・円滑性を高める渋滞対策計画の策定

お客様の安全性・快適性・円滑性をさらに高めるため、多様なサービス向上策の取組みを図ります。お客様の要望が多い、「渋滞対策」「PA」及び「交通安全」などについて、優先度の高いメニューから具体化を進めていくこととしています。

特に渋滞対策については、首都高速道路をより安全・円滑・快適にご利用いただき、また地域の環境改善にも貢献できるような取組みとして『渋滞対策アクションプログラム』を策定し、渋滞解消に向けて取り組んでいきます。

ボトルネックとなっている箇所等の例

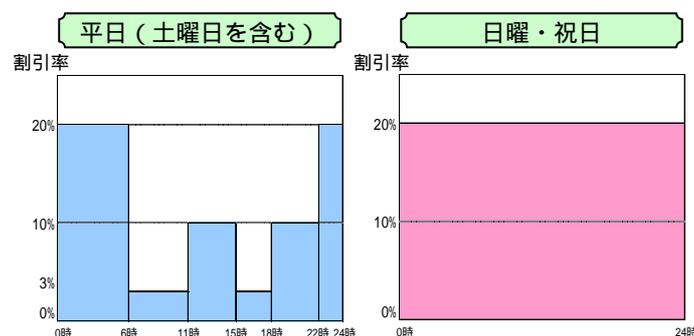


大井PA(東行き) (2005年8月9日オープン)

多様な料金サービスの推進

ETCを活用した多様な料金サービスの導入により、ETC利用率を高めるとともに、利用の程度に応じた負担という公平負担の考え方にに基づき、2003年12月の「道路関係四公団民営化の基本的枠組み」（政府与党申合せ）を踏まえ、2008年度を目標として対距離料金制への移行を目指します。ETCを活用した料金施策については、これまでも「ETC特定料金区間」「環境ロードプライシング」「夜間割引社会実験」等を実施してきましたが、10月1日からは、曜日別時間帯別割引（平日のオフピーク時や夜間及び休日（日曜日及び祝日）の首都高速道路の通行料金を割引）及び月間のご利用実績に応じたお得意様割引（頻度割引）を実施しています。

曜日別時間帯別割引



入り口料金所改修工事完了（平成18年3月予定）までの間は、日曜・祝日の割引時において、ETCゲート通過時の車載器表示や音声案内等が割引料金と異なる時間帯がありますが、請求金額は20%OFFとなります。しばらくの間ご不便をおかけしますが、ご容赦ください。

お得意様割引

ETCクレジットカードをご利用のお客様に対し、前々月のお支払い実績に応じて割引

前々月の月間お支払い額	割引率
5千円以上 1万円未満	1%
1万円以上 3万円未満	2%
3万円以上 5万円未満	4%
5万円以上 7万円未満	6%
7万円以上	8%

料金表

車種	東京線		神奈川線		埼玉線		特定料金区間(1)		特定料金区間(2)		湾岸線（横浜地区）割引社会実験		環境ロードプライシング
	普通	大型	普通	大型	普通	大型	普通	大型	普通	大型	普通	大型	大型
通常料金	700	1400	600	1200	400	800	300	600	500	1000	700	1400	950
平日 オフピーク割引 10%割引	630	1260	540	1080	360	720	270	540	450	900	630	1260	850
平日夜間割引 20%割引	560	1120	480	960	320	640	240	480	400	800	560	1120	760
日曜祝日割引 20%割引	560	1120	480	960	320	640	240	480	400	800	560	1120	760
3%off キャンペーン	680	1360	580	1160	390	780	290	580	480	970	680	1360	920

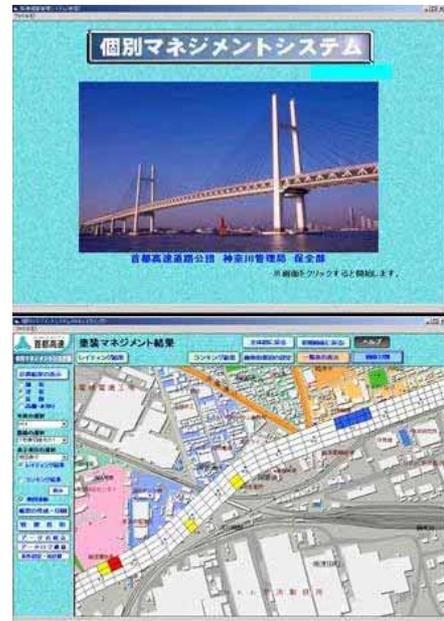
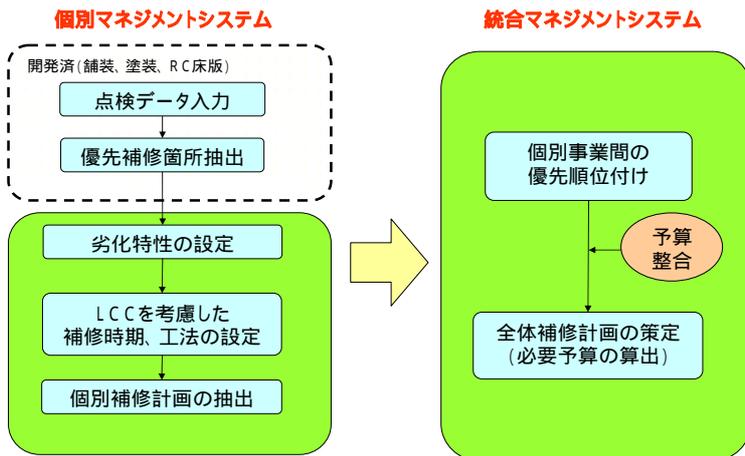
3%OFFキャンペーン実施期間：2005年10月1日～2006年3月31日

(3) 安心・安全の確保、向上

適切な管理水準を確保した合理的、効率的な道路維持管理の推進 - アセットマネジメントの導入 -

老齡化する道路資産の維持管理を行うには、適切な目標管理水準の設定、合理的かつ効率的な道路維持管理計画が必要です。そのため、**アセットマネジメント**の概念を適用した道路維持管理計画を立案するシステムを構築すべく、検討を進めています。

首都高速アセットマネジメントシステムの体系

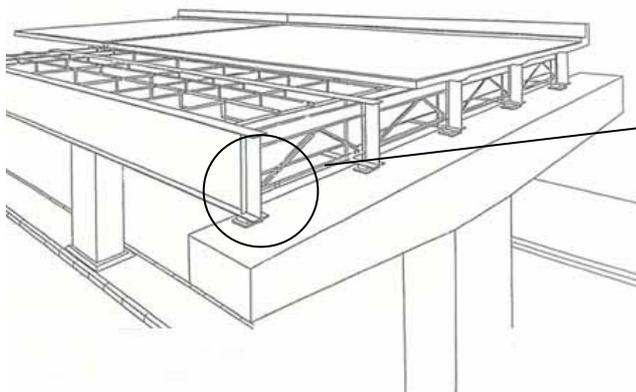


(参考) 個別マネジメントシステムの起動画面

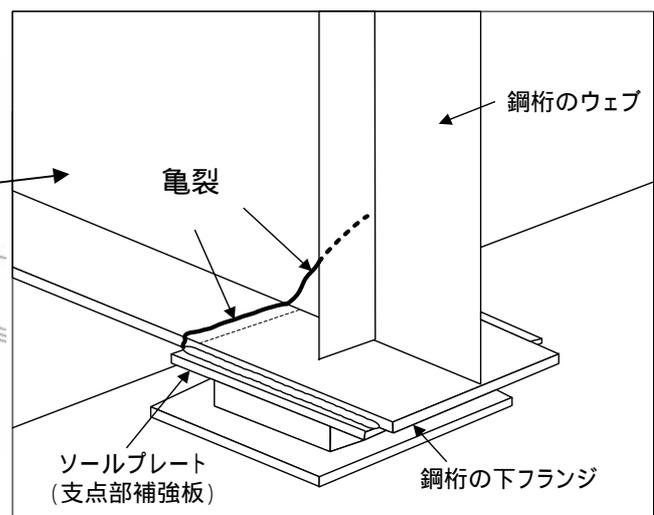
地震防災対策、道路構造物安全対策等の推進

地震災害時の安全を強化するため、横浜ベイブリッジなど長大橋梁等の耐震補強、トンネルの耐震補強を継続して実施します。

また、鋼製橋脚隅角部等の鋼構造物の疲労耐久性向上対策などを継続して実施します。さらに、2005年度から、鋼橋重大疲労損傷対策に着手しています。



鋼橋重大疲労損傷対策の概要



ソールプレート(支点部補強板)溶接部から進展した鋼桁の疲労亀裂の例

交通安全対策の推進

交通事故分析に基づき、事故多発地点に対して交通安全対策を実施するほか、お客様の安全・快適な走行を確保するために、雨天時の事故防止に効果のある高機能舗装への更新を図ります。

また、P A や料金所などで交通事故防止のための的確な情報提供を行うとともに、ホームページに掲載している交通安全情報の拡充を図り、交通安全フェアなどの啓発活動も引き続き実施していきます。

(4)ITS等の推進

スマートウェイの更なる推進

2004年8月、スマートウェイ推進会議（国土交通省、委員長：豊田章一郎 経団連名誉会長）で「ITSセカンドステージへ」が提言され、ITSを支えるスマートウェイの進展が求められています。

首都高速道路においても、早くから通信技術を活用した交通管制システムの構築、それによる情報提供、VICIS・ETCの整備等、ITSにおける「スマートウェイ」の実現に向けて取り組んできましたが、更なる推進を図るため「SHUTOKOスマートウェイ検討会」（2005年3月）を設置し、持続発展的なスマートウェイを目指し取組みを行なっています。

また、国土交通省が行なう「参宮橋AHS社会実験」等に継続して協力していきます。



AHS社会実験の概要

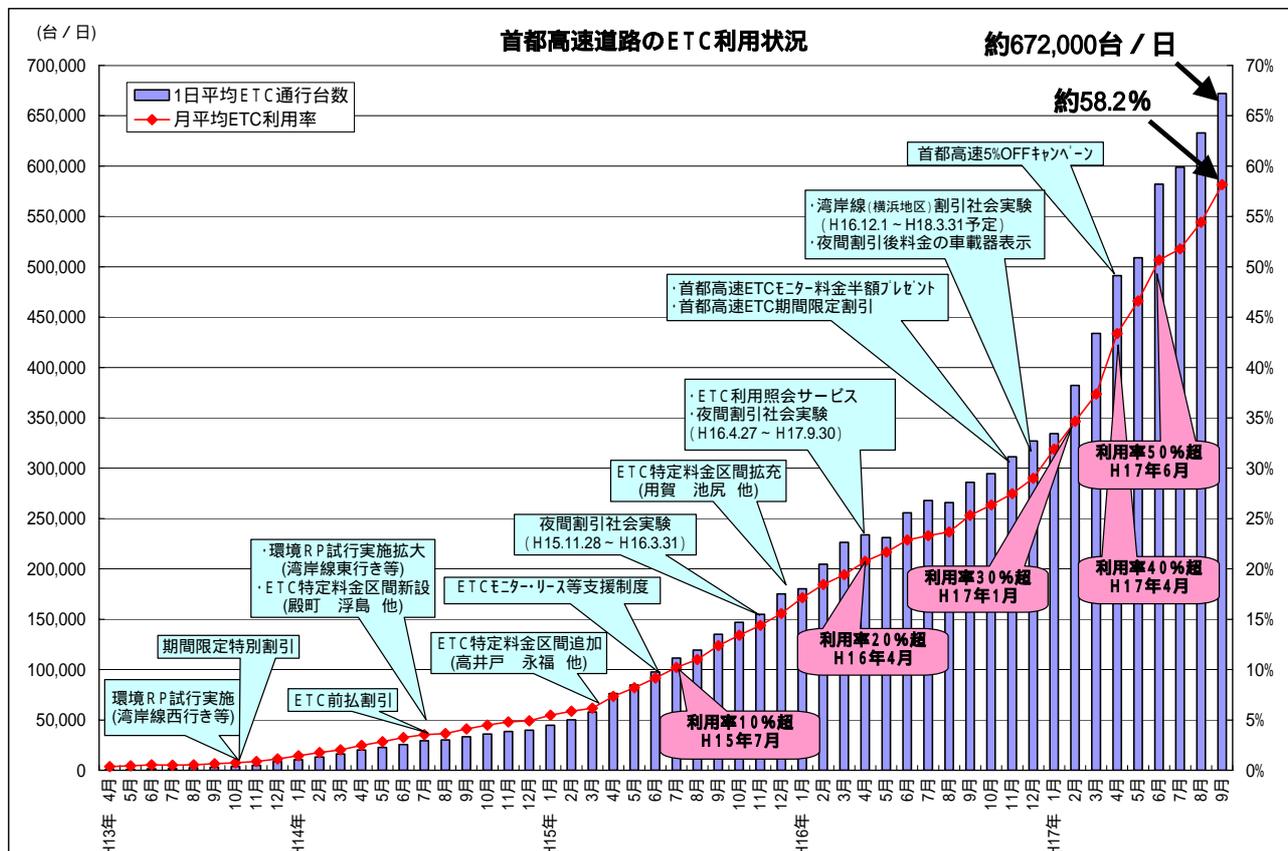
(2005年3月1日より社会実験開始)

実施主体： 国土交通省 国土技術政策総合研究所 / 首都高速道路株式会社

ETC普及促進の取組み

ETCの普及促進のため、専用レーン設置料金所の拡大、各種料金施策の実施、ワンストップサービスの実施等の取組みを行った結果、ETC利用率は順調に増加し、首都高速におけるETC利用率は約6割に達しました。また、ETC利用の増加により、2005年9月の本線料金所の渋滞がほぼ解消しています。

引き続き、2006年春の目標であるETC利用率85%に向けて普及促進策を展開していきます。



ETC普及促進のための取組み

- ETC利用促進のための環境整備 (2005年11月1日現在)
 - ETC専用レーン設置料金所数の拡大 (132箇所)
 - ETCカード未挿入お知らせアンテナ設置 (9箇所)
 - 首都高ETCコールセンター開設
- 弾力的な料金施策 (実施中)
 - 曜日別時間帯別割引、お得意様割引 (頻度割引) の導入、ETC特定料金区間、環境ロードプライシングの継続、首都高速湾岸線 (横浜地区) 割引社会実験等

2) 地域社会との共生

(1) 環境・景観に配慮した高速道路サービスの提供

良好な環境・景観への取組み

首都高速道路を21世紀の首都東京の都市環境にふさわしいものとするため、お客様の快適性と道路景観の向上を目指し、『**快適空間創造プロジェクト**』において環境及び景観の向上を図る施策を引き続き実施します。

また、川崎地区及び横浜地区において並行する横羽線と湾岸線の大型車に対し、料金格差を設け、湾岸線への交通転換により沿道環境の改善を図る**環境ロードプライシング**を継続して実施します。

実施例：大井PA（西行き）



改修前



改修後

3) 自立する経営

(1) 料金収入目標の達成

利用促進策の展開

健全かつ確実な経営を図るために、長期的な収支見通しのもとに、より一層の収入を確保する必要性から、首都高速道路の交通特性等について客観的に分析し、お客様の視点に立った利用促進計画を取りまとめ、実施・評価を行います。

【施策の内容】

具体的な利用促進方策としては、

大口利用者に対するトップセールス ダイレクトメールの送付

テーマパーク等沿道大規模集客施設との連携

ホームページ上に女性向けカーライフサイトの掲示

実写映像による運転シミュレーターのホームページでの公開

地方公共団体等との連携による観光地情報等のP Aでの提供

周辺施設の情報に掲載した利用促進パンフレットの作成

路線別・曜日別・時間帯別の混雑情報と組合せたレジャー施設へのドライブ情報提供等を実施する予定です。



女性向けカーライフサイト「SHUTOKO Women's Voice」



「運転シミュレーター」画面

(2) コスト削減

建設事業費のコスト削減の推進

管理費の削減目標(30%)の達成(2002年度比較)

民営化を控え利用交通量の低迷など厳しい経営環境の下、健全経営を達成するため「コスト削減計画(2003年3月:首都高速道路公団)を策定し、コスト削減を進めて来ました。

建設事業費については、2003年度以降の残事業費に対して、10%のコスト削減を図るべく、2005年度末までに、目標の50%の削減を行います。

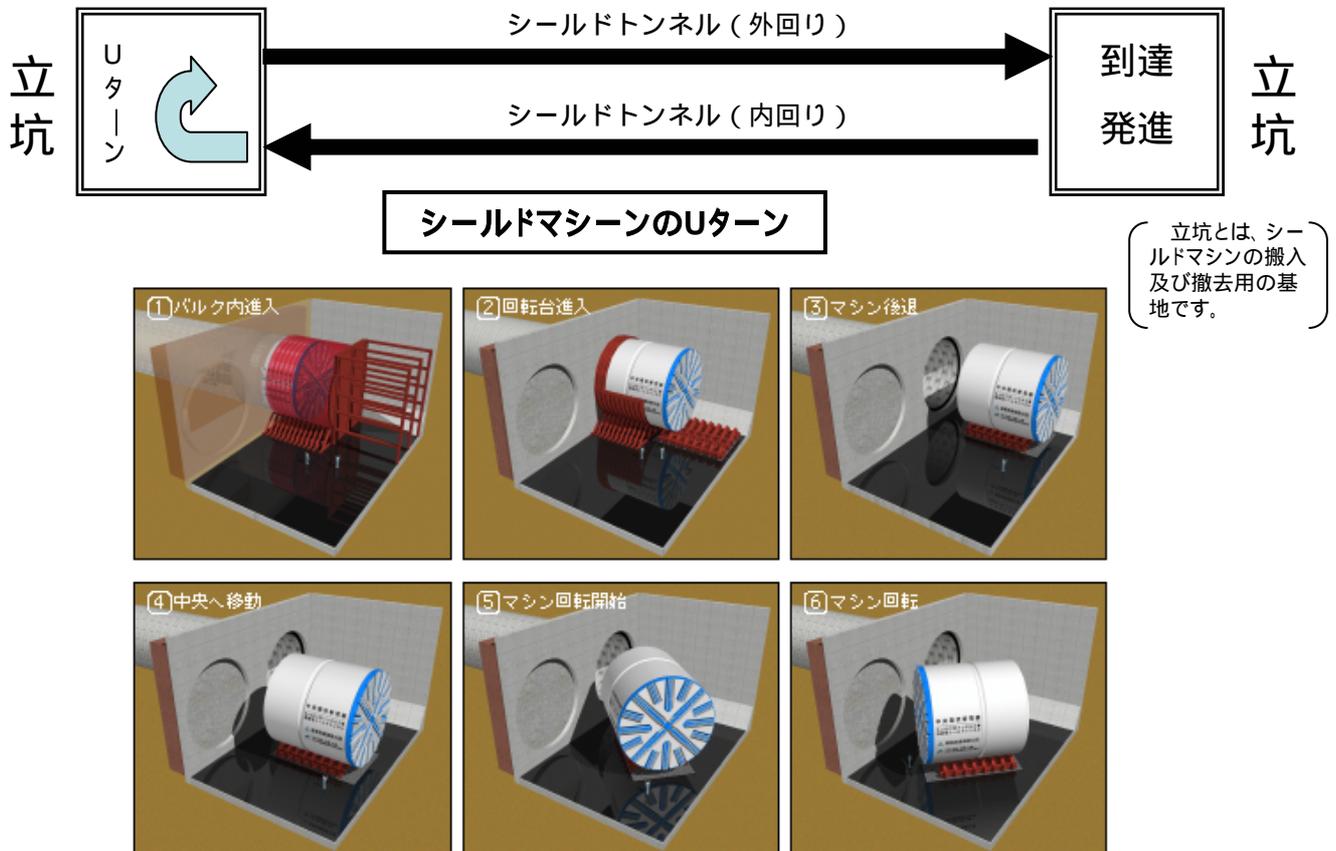
今後、さらに事業区分の見直し等により、合計で約20%程度の削減を目指します。

管理費については、2002年度予算と比較し、30%の削減目標(新規開通等による増を除く)を確実に達成するべく努力するとともに、首都高速道路の適正な管理水準に与える影響を検証しつつ、引き続き経営合理化について努力していきます。

コスト削減の取組み事例

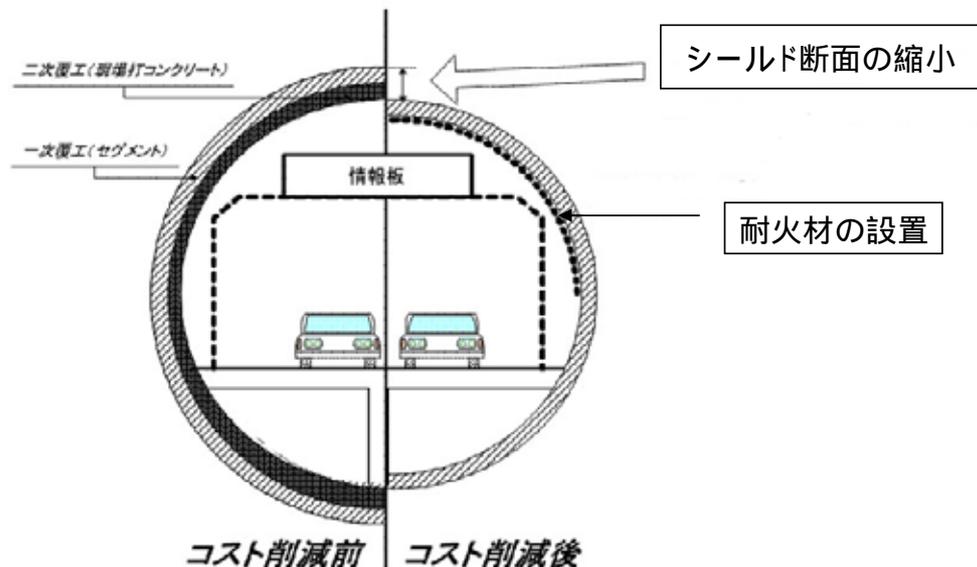
【シールドマシンの往復利用により設備費用を削減しました】

従来は、内回りと外回りの2つのシールドトンネルを掘る時には、おのこのトンネル用のシールドマシンを製作していましたが、中央環状新宿線においては、最初に構築したトンネル用のシールドマシンを立坑内でUターンさせて他方のトンネルの掘削に使用することにより、1機分のシールドマシンの制作費を削減することが出来ました。



【トンネルの内装の簡略化によりトンネルの断面積を小さくしました】

シールドトンネル工事において、二次覆工コンクリートを省略し、内装に厚さの薄い耐火材を採用することにより、トンネルの断面積を小さくしました。この結果、工事費が削減出来ました。



(3) 関連事業の着実な実施

既存事業の経営基盤の確立と新規事業参入の検討

都市計画駐車場（5箇所）

- ・ 駐車場内でのコンビニエンスストアの開店
- ・ 100円単位の利用しやすい料金体系への変更
- ・ トイレや階段のリニューアル、バリアフリー化の推進のための検討

< 駐車場内コンビニエンスストア開店イメージ図 >



パーキングエリア事業

【八潮PAでのモデル化事業先行実施】（2006年春）

- ・ 都市型PAの実現を目指して、コンビニエンスストアと提携し多機能化を図る。
（都市型の多機能PA： ATMの設置、料金収納代行業務の受付、宅配便の受付、無線LANの整備、など）
- ・ トイレ、交通情報提供装置のリニューアル改修、駐車マスの増設など

高架下を活用した駐車場

- ・ 駐車場の新規開設及び既存駐車場の2層化
- ・ 月極駐車場から時間貸駐車場への転換

新規事業展開の検討

道路の高架下などのスペースを有効に活用し、トランクルームをはじめとする地域の皆様のお役に立てる事業など様々な事業展開の検討を進めます。