

2 2006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

首都高お客様センターの設置等

2005年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）、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。

『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ETCコールセンター』はETCを利用した料金割引等様々なETCサービスに関する専用窓口としてお客様からのお問い合わ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。

なお、グリーンポストについては、現在、積極的なご利用や、迅速なお客様ご意見の聴取とともに速やかにお客様への回答ができるよう、新たに携帯電話のメールからご意見等を投稿頂ける「携帯グリーンポスト」（仮称）の設置等も検討しております。

さらに、顧客満足度調査（CS調査）やアンケート等を通じて、お客様の要望をお伺いし、サービス向上に役立てていきます。

首都高に関するお問合せは、首都高お客様センターへ

TEL：03-3580-1881（7：00～20：00 年中無休）

FAX：03-3591-5003（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

TEL：03-5226-1119（9：00～18：00 年中無休）

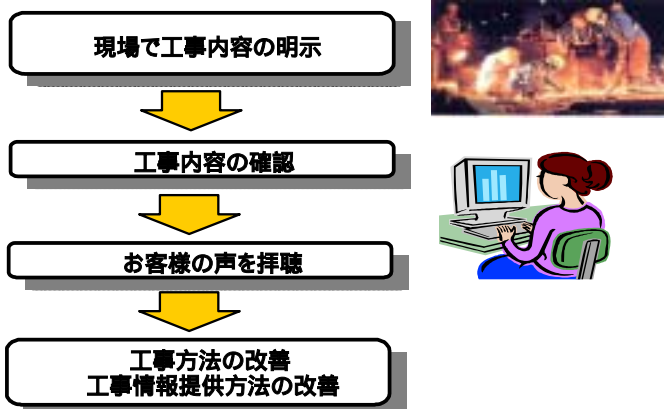


道路工事情報の拡充

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。

2006年度は標識車の表示装置の改修等を行う予定です。



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）に参画して頂いています。2006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、頂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) 2005年度ウォッチング実施状況 (2005年6月)

お客様の視点での案内標識の再評価

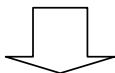
お客様からグリーンポスト等を通じ、出入口名やジャンクション名の表示がわかりにくい、また、地点名より路線名を用いた案内とするほうが走行しやすい場合もあるとのご意見が寄せられており、これらを踏まえ、中央環状線の供用によるさらなるネットワークの整備に備え、新たな標識体系案を作成し、お客様によりわかりやすい道路案内を行うことに取り組んでいます。

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。引き続き道路案内のあり方について審議、お客様の声を反映した新たな標識体系の確定を行います。

2005年8月より4回実施

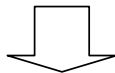
2005年

首都高の道路案内のあり方検討会



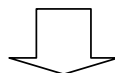
2005年11月 ホームページ等を通じ意見募集実施
2006年 3月 初心者・高齢者の方と意見交換会実施

お客様の声の反映



2006年

標識体系の確立



案内標識の変更(標識体系の確立後随時変更)