

## お客さまサービス向上への取り組み

～ 開設から 1 年、お客さまセンターでは、  
毎日平均 約 1,300 件の声にお応えしています。～

NEXCO 東日本は、「お客さま第一」の経営方針のもと、より安全で快適な高速道路と良質なサービスの提供に努めています。

平成 19 年 3 月に設立した「お客さまセンター」では、24 時間 365 日、1 日約 1,300 件の「お客さまの声」にお答えしています。また、頂いたご意見・ご要望は、現場組織に直ちに伝達されるとともに、会社トップに毎朝報告されています。さらに、専用のシステムで様々な角度から分析し、サービスの向上に役立てています。

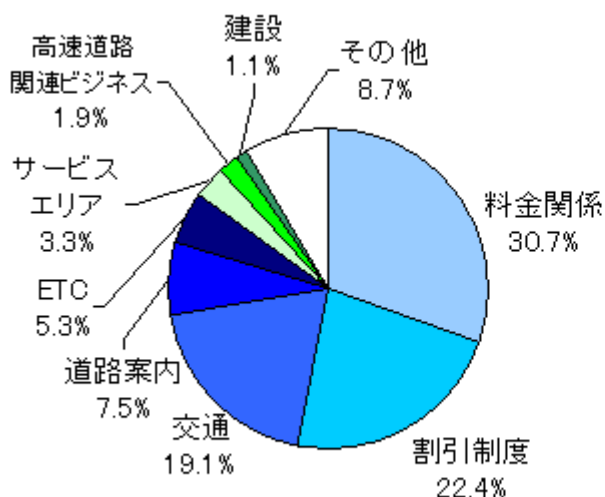
### 1. お客さまの声の受付状況 (平成 19 年度)

平成 19 年 4 月～平成 20 年 3 月

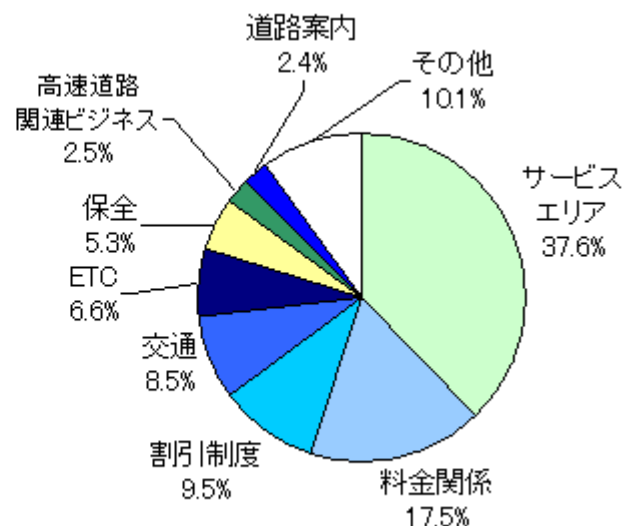
	総受付件数	お問合せ	ご意見・ご要望
1 年間合計	478,964 件/年	468,392 件/年	10,572 件/年
1 日あたり	1,312 件/日	1,283 件/日	29 件/日
構成比率	100 %	98 %	2 %

日最大受付件数 3,925 件 (9 月 7 日 大型台風 9 号上陸の日)

#### 「お問合せ」の内訳



#### 「ご意見・ご要望」の内訳



24時間、365日、お客さまの声をお聞きしています。

NEXCO 東日本 お客さまセンター

0570-024-024

PHS・IP 電話のお客さま: 03-5338-7624

¥  
高速料金

ETC  
割引サービス

交通情報

MAP  
経路案内

P  
SA・PA

イベント情報

緊急情報

道路維持

会社情報

その他

## 2. サービス向上への取り組み

### 道路・交通

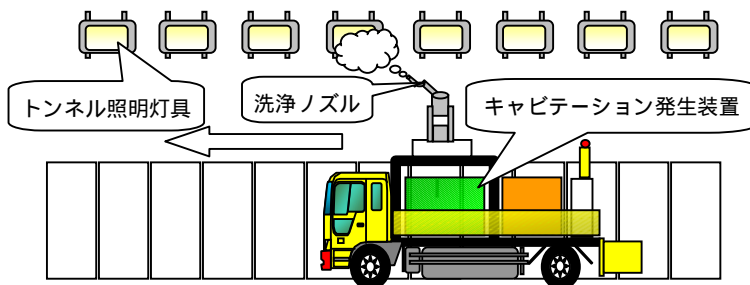
#### 1) 「作業に伴う交通規制を少なくしてほしい。」の声にお応えしました。

トンネル照明灯具を高速度で清掃できる車両を導入します。

圧力低下させた水の沸騰により発生する気泡が、物体に接触して弾ける時に衝撃力を発生する現象（キャビテーション）を活用した高速清掃装置を開発しました。

現在、トンネルの照明灯具清掃は車線規制を行った上で1灯ずつ作業をしていますが、この技術を活用した清掃車両の導入により時速約50キロで走行しながらの作業が可能となり、作業時間や規制時間が大幅に短縮されます。

この車両は、平成20年度から順次導入を予定しています。



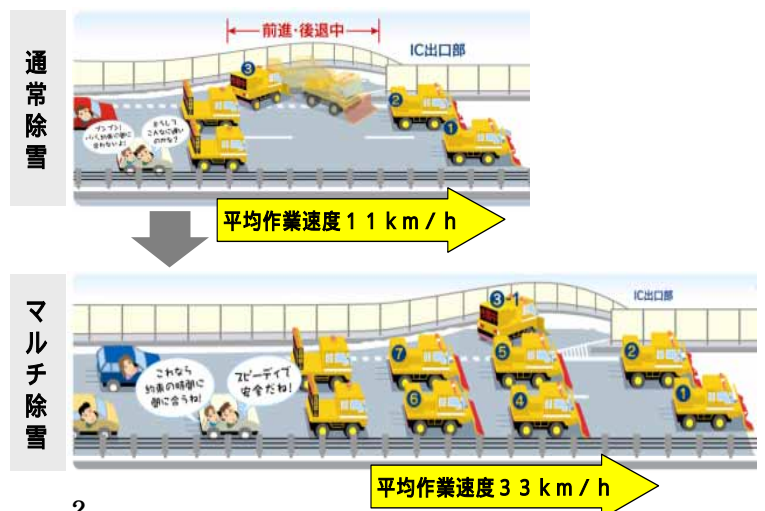
この技術は、NEXCO 総研(高速道路総合技術研究所)とNEXCO 3会社が共同開発したものです。

#### 2) 「除雪作業のスピードアップをしてほしい。」の声にお応えしました。

札幌市街地区間の高速道路(22km)の除雪時間が、  
約1/3 (約120分 約40分) に短縮しました。

札幌南～札幌西間(22km)は、本線の除雪と多くのインターチェンジ出入口(8箇所のICと1箇所のJCT)の除雪を同時に行なう必要があるため、平均作業速度が時速11キロと遅く、お客さまに大変ご迷惑をおかけしておりました。

今までの除雪は、除雪車3台と標識車2台で行っていましたが、除雪車7台と標識車2台がチームを組み、このうち2台の除雪車が本線を、5台の除雪車が各々インターチェンジ出入口をそれぞれ1箇所ずつ分担して除雪を行なうことで、平均作業速度が時速33キロにアップし、大幅な時間短縮となりました。



### 3) 「渋滞を減らしてほしい。」 の声にお応えしました。

上り坂やサグ部<sup>1</sup>での渋滞を緩和させるために、速度回復情報を提供しています。

上り坂やサグ部の渋滞は、上り坂にさしかかったときに無意識のうちに走行速度が低下することが原因で発生し、全交通集中渋滞の約8割を占めます。そこで、渋滞が予測された今年のゴールデンウィークには、東北道や関越道、常磐道等で、視認性に優れたLED（発光ダイオード）表示板を利用して速度回復を促すための情報提供を行いました。その結果、対策箇所全体(27カ所)で渋滞量<sup>2</sup>が約7%減少しました。

- 1 凹部のことをいい、道路では下り坂から上り坂に変化する箇所
- 2 渋滞規模を表す指標。(渋滞長さ×渋滞時間)



### 4) より安心してETCをご利用いただくために取り組んでいます。

ETCカード挿し忘れなどをお知らせするアンテナを設置しています。

ETCカードの挿し忘れや挿し込み不良によるトラブルを未然に防止するために料金所などに「お知らせアンテナ」を設置しています。

平成20年度末までに253箇所を予定。  
(すでに、126箇所が設置完了)



ETCレーンをより安全に走行していただくために、各種対策を実施中です。



ETCレーンでのトラブル発生時のお客さまへの案内表示



音と振動で注意を喚起する舗装など  
(試行中)



## サービスエリア

### 1) 「気持ち良く使えるトイレにしてほしい」 の声にお応えしました。

平成22年度までに全ての休憩施設のトイレ(294箇所)を対象にトイレリフレッシュ計画を進めています。

暖房洗浄便座や温水対応自動水栓の設置、混雑している女性用トイレの増設などを行なっています。また、パウダールームやフィッティングルームなど、一段上の快適さを目指した施設も積極的に導入しています。



温水対応自動水栓の設置



パウダールーム



フィッティングルーム

### 2) 「もっと魅力的な施設がほしい」との声にお応えしました。

コンビニエンスストア(25ヶ所)や地域の食材をご購入いただける野菜市場(5箇所)などを次々とオープンさせるほか、人気スポット「海ほたるPA」のリニューアルや新しいタイプの商業施設「Pasar 幕張」をオープンさせました。

また、ドライブ旅行に、お手軽に楽しめる「どら弁当」の販売も始めました。



3) 「ペットと一緒に、快適にドライブしたい」の声にお応えしました。

ドライブ途中で愛犬と楽しんでいただけるよう新たに2ヶ所(市原SA上下)の「ドッグラン」を設置しました。

NEXCO東日本エリアでは、合計5箇所となりました。

また、58ヶ所のサービスエリアでは愛犬用の「どら弁当ポチ」の販売を開始しました。



4) 「売店などのない休憩施設にも自動販売機がほしい」の声にお応えしました。

売店などがない休憩施設 全112ヶ所のうち110箇所に飲料自動販売機を設置しました。

災害緊急時には、飲料の無料サービスができ、  
情報提供機能(メッセージボード)も備えています。



5) このようなご要望にもお応えしました。

関越道 谷川岳PA(下り)には、「谷川の六年水」と命名した湧き水があります。

お客さまに大変ご好評のため、水くみ場は新たに2ヶ所増設し、現在、3ヶ所になりました。



「谷川の六年水」水くみ場

## 情報提供

1) 「複雑な分岐の案内をもっとわかりやすく。」 の声にお応えしました。

鶴ヶ島ジャンクションと川崎浮島ジャンクションでは、既設の標識に加え、行き先方面の地名を路面に標示して、よりわかりやすくしました。



圏央道 鶴ヶ島ジャンクション



東京湾アクアライン 川崎浮島ジャンクション

2) 「お出かけ前に渋滞ポイントや雪道情報などを知りたい」の声にお応えしました。

ドライブ旅行のポータルサイト「ドラぶら」を開設し、様々な情報を提供しています。中でも、「渋滞ポイントマップ」や「気をつけて! 高速道路ヒヤリマップ」、ライブ画像が見られる「雪道情報」(冬期限定)は大変ご好評です。



「気をつけて! 高速道路ヒヤリマップ」



「雪道情報」



3)「サービスエリアでも色々な情報を知りたい。」 の声にお応えしました。

33箇所のサービスエリアに「エリアコンシェルジェ」を配置。様々なご質問やご要望にきめ細かく対応しています。その他、冬道ドライブをサポートする「ドライビングウェザーチャンネル」(東北地方)の館内放映、有料でインターネットをご利用いただける「コイン式インターネットシステム」など様々なサービスを試行しています。



エリアコンシェルジェ



コイン式インターネットシステム

4)「携帯でも高速道路情報が見たい。」 の声にお応えしました。

いつでもどこでも、通行料金の検索や最新の道路情報、サービスエリア情報をご覧いただけるようドライブ旅行のポータルサイト「ドラぶら」のケータイ版「ドラぶらモバイル」を開設しました。

## 料金所 ・ 料金案内

1)「ETC割引の適用範囲をわかりやすくしてほしい。」 の声にお応えしました。

「ドラぶら」には、通勤割引及び早朝夜間割引の適用区間(100km以内)の検索ができるシステムの提供を開始するなど、ETCのお得な利用情報を積極的に提供しています。

また、ETCの利用履歴が印刷できるプリンターを首都圏16箇所のSA・PAに設置したほか、割引適用時にはETCレーンの路側表示器に「割引」の文字を表示させるなど改良を行っています。



ETCレーンの割引表示

2) 料金所係員の接客マナーの向上に取り組んでいます。

接客マナーの向上を目的とした研修の強化や表彰制度の導入など、お客さまに快適なドライブをご提供できるよう各種取り組みを行なっています。

## 多様なサービス

1) 「サービスエリアで泊まれる宿がほしい。」 の声にお応えしました。

「E-NEXCO LODGE 佐野SA店(運営: <sup>はたごや</sup>旅籠屋)」が

今夏、7月24日オープンします。

長距離ドライブのお客さまの宿泊ニーズにお応えするために、高速道路から直接ご利用が可能で、お手軽で経済的に宿泊できる施設を「E-NEXCO LODGE」の名称で展開していきます。



イメージ図

2) 「ドライブ旅行に便利でお得な割引商品を作ってほしい。」の声にお応えしました。

定額で周遊エリア内を自由に乗り降りできる、  
お得な! 「ドラ割」を発売しています。



### ドラ割 えちごトキめきフリーパス <発売中>

【指定宿泊施設にご宿泊いただくと首都圏発新潟県内の高速道路が週末乗り放題!】  
【普通車2日間パス9,000円、3日間パス10,000円】

### ドラ割 北海道ETC夏トクふりーぱす <発売中>

【北海道内の高速道路が週末3日間乗り放題! 普通車7,000円】

### ドラ割 ETC夏トク洞爺湖パック <発売中>

【指定宿泊施設にご宿泊いただくと札幌発洞爺湖周辺の高速道路が2日間乗り放題!】  
【普通車4,500円】

### ドラ割 仙台・宮城 遊遊フリーパス(首都圏発着型、宮城県域型)

【宮城県を中心とした高速道路が週末3日間乗り放題! 8月発売開始予定】