

詳しい情報は、ウェブ版(データ編)をご覧ください。
<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
 (02 安全・安心、サービスでつなぐ)



西日本高速道路メンテナンス中国(株)
山口保全センター 山口事務所

山野井 均

100%の安全・安心の追求

安全に近道はない。 地道な作業の積み重ねこそがすべて。

日々の点検・監視・補修が支える 高速道路の安全・安心

1963年7月、日本で初めての高速道路となる名神高速道路 粟東インターチェンジ～尼崎インターチェンジが開通して今年で47年目を迎えた。時間の経過とともに、高速道路の損傷や劣化が確実に進行中、お客様の安全・安心を守るために、日々、高速道路の点検・監視・補修に汗を流すプロたちがいる。西日本高速道路メンテナンス中国 山口保全センター 山口事務所に勤務する山野井もこの道30年の大ベテランだ。

「私どもが担当する中国自動車道も開通して約40年になり、道路の損傷も進んでいます。日々の保守点検で見つかった損傷箇所は、緊急性を現場で判断し、NEXCO西日本と協議しながら優先順位をつけて補修しています」と山野井。具体的に現場はどのように判断しているのだろうか。

例えば、「ポットホール」(路面にできた円状の穴)を見つけた場合、補修剤で手当てできる程度の穴であれば、その場ですぐに処理するという。ところが、作業員が道路を横断する必要が生じたり、処理に時間を要したりする補修作業には危険が伴う。

副所長として現場を預かる山野井は「お客様の安全を最優先に考えるのが当たり前のことですが、まずは作業に当たる社員の安全を確保しなければなりません。特に中国自動車道はカーブが多くて見通しが悪い所も多いため、危険だと判断した場合は、慌てず簡易規制をかけて補修するようにしています」と答える。

「人の目」で行う保守点検で 危険の芽を事前に摘み取る

日々の点検では、ポットホールのほかにも、のり面の変状や樹木の倒れ込みはないか、不明瞭な標識はないかなど、

チェックするポイントは多い。見落とすことはないのだろうか。

山野井は「基本的に車で1日1回は担当する区間を見て回ります。必ず2人1組で巡回し、助手席の点検員が路面やのり面など高速道路全体をチェックしています。この仕事は経験も必要ですが、毎日道路を歩いていけば、何かあると必ずおかしいと感じるようになります」。機械ではなく「人の目」が一番信頼できるのだという。

2010年6月、山陽自動車道 宇部下関線の小野田インターチェンジ付近で発見されたのり面の変状についても、事前の保守点検が活かしたケースだ。

「のり面のブロックが道路に向かって



巡回から戻った点検員は道路の全体状況を報告する

せり出していた箇所を巡回中の点検員が発見し、NEXCO西日本が調査した結果、これは危険だという判断ですぐに通行止めにし、応急復旧、本復旧を行ったところですよ」と振り返る。

危険の芽を事前に摘み取り、災害を未然に防ぐ。いかに日ごろの点検業務が大切かを教えられるエピソードである。

NEXCO西日本との 連携強化で、 事故や災害対応を迅速に処理

事故処理や災害への対応もメンテナンス会社の大切な業務の一つだ。山野井は、事故や災害が発生したときは初動体制が重要だと語る。

「状況にもよりますが、真っ先に現場入りするのは私たちメンテナンス会社です。現場を自分の目で見て、どういう機

械が必要か、どういう人間を配置すればいいか、即座に考えをまとめ、NEXCO西日本や警察との協議がスムーズに行くよう積極的に提案しています」。

ただ、この連携には課題もあったという。「ガードレールが1枚壊れる程度の小さな事故については、警察との協議を私たちがすることもありますが、大きな事故の場合はNEXCO西日本の対応が必要になります。地理的な要因からNEXCO西日本が現場に到着するまでには少し時間がかかる場合もある中、お客様にご迷惑をお掛けしないよう、いかに現場を早く開放するかが課題でした」と話す。

そこで、NEXCO西日本は「衛星通信車」を事故や災害現場に出動させている。遠く離れた場所から現場に対してリアルタイムに指示を出すことができ、現場の迅速な開放に効果を挙げていると

いう。山野井も「モニターを通して情報のやり取りができますので、私たちが現場で見たことを一度事務所に持ち帰って指示を仰いだりすることもなくなります」と作業時間の短縮を歓迎する。

民営化により、グループになったメンテナンス会社とNEXCO西日本。お客様に安全で快適な高速道路をご提供するという共通の目標に向かって、今後も互いに連携し努力を重ねながら、100%の安全・安心を追求していく。



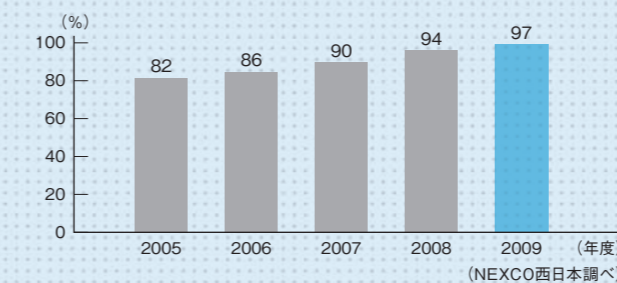
作業別に役割分担の指示を出す山野井副所長

NEXCO西日本グループの取り組み

NEXCO西日本グループが管理する高速道路では、政府の経済対策の一環として2008年度から導入している高速道路利便増進事業における料金割引の実施により、普通車を中心に通行台数が大幅に増加しており、2009年度は、2008年度比4.3%増となりました。

交通量の増加に伴い、健全な舗装路面を確保し、安全・安心な道路路面の提供を目指した取り組みを一層強化しています。舗装保全率は2007年度の90%から、2008年度は94%に向上。路面のわか

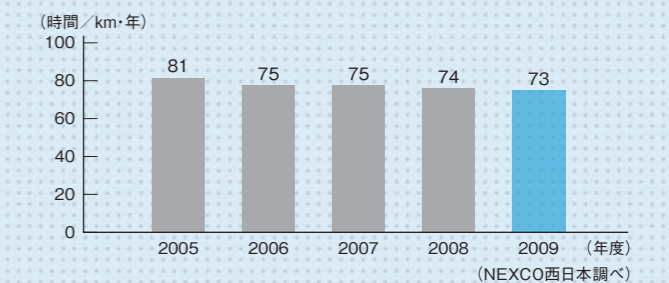
▼ 舗装保全率の推移



ち掘れや、ひび割れ等を調査し、舗装が必要な箇所約430km・車線の舗装補修を実施しました。

また、工事による車線規制を減らし、交通の円滑化と渋滞減少を目指しています。2009年度は、複数の工事工程の調整や、工事の時間を厳選した夜間工事により対応するなど、工事の重点化・集約化を積極的に実施した結果、車線規制時間は前年度より減少し、73時間/km・年となりました。

▼ 路上工事による車線規制時間の推移



100%の安全・安心の追求

道路の最前線で安全を守る。
刻々と変化する状況に最適の解を。24時間体制で高速道路の
交通安全をサポート

NEXCO西日本グループのパトロール会社は、交通管理のエキスパートとして、落下物などの路上障害物の排除や事故発生時の交通規制対応、お客さまへの道路情報の提供など、24時間体制で高速道路の交通安全をサポートしている。西日本高速道路パトロール九州佐賀基地では総勢19名の交通管理隊員が、担当する各路線において日勤で300km、夜勤では400kmを定期的に巡回している。

「日常業務として最も多いのは落下物の排除です」と話す高柳副隊長。落下物は、ビニール袋のような小さなごみから、自動車のホイールキャップや、トラックの積荷や建設資材など大型のものもあるという。

落下物の排除は、監視員と作業員の2人1組で行うが、作業は常に危険と隣り合わせだ。「当たり前のことですが、高速道路を通行されるお客さまにとって、通



定期巡回に出る前には巡回車を入念に点検する



車が走り抜けるわずかな隙について落下物を排除



西日本高速道路パトロール九州(株) 佐賀基地

高柳 伸一

常、道路上に人がいることを想定していません。お客さまの安全を守るために存在している私たちが、現場ではお客さまの障害物になり得ることを肝に銘じ、簡単な作業ほど油断しないように気を引き締めて作業しています」。

高速道路の上に立つとわかるが、車は想像以上のスピードで走り抜けていく。一瞬たりとも気が抜けない中、現場ではパートナーと息の合った連携が必要になる。「道路上では、2人の声は車が通る音にかき消されてほとんど聞こえませんので、旗や笛、身振り手振りで合図をします。そのため、日ごろからコミュニケーションを取ってお互いの動作を把握しておくことが重要になります」と高柳は語る。

SA・PAの安全・快適にも
目を光らせる

定期巡回では、サービスエリアやパーキングエリアにも目を光らせる。駐車場では、熱中症などで具合が悪い人はいないか、ドライバーが戻らない放置車や不審な車は止まっているか状況を把握し、事故やトラブルを未然に防止するよう努めている。

「2009年3月から始まったETC休日特別割引の影響で、休日におけるサービスエリアの使われ方が変わり、連休などでは車中泊が多く見受けられるようになりました。夜間に保護者の方が寝ておられるのに、小さなお子様達だけ車外に出ていることもありますので、十分な注

意が必要です」。

また、トイレにも足を運び、ごみが落ちていないか、照明が切れていないかなど見て回り、お客さまにトイレを気持ちよく使っていただけるよう配慮も怠らない。

「NEXCO西日本、メンテナンス会社と協働で高速道路を維持しているという考えでやっています。それぞれに役割分担はありますが、例えば、メンテナンス会社は夜間の巡回ができませんので、私たちが見て回るのは当然です。お客さまからも「いつもトイレがきれいで



渋滞区間での巡回車の配置等をNEXCO西日本と協議

気持ちがいいですね」とお声を掛けていただくこともあり、これも民営化の良い影響だなと感じています」。

命を守っているという
“誇り”と“恐れ”を胸に
業務にあたる

事故が発生したときの緊急対応も重要な業務だ。「西九州自動車道の一部で無料化社会実験が始まった影響で、この道路と接続する長崎自動車道も土日を中心に混雑し、交通事故が増えています。先日、川登サービスエリアから武雄ジャンクションの間で、乗用車2台が絡む追突事故がありました。その直後から渋滞が始まり、規制を行っている途中で、今度は事故現場からおよそ100m後方で二次事故が発生したんです」。

事故対応で交通規制を行っているときは、こうした渋滞が始まる直前が一番危ないのだという。「渋滞が起これ始めると、100キロの速度で走っていた車が急に減速し、何も状況がわからない後続車が危険にさらされます。交通規制で大切なことは、通行されているお客さまを迷わせないことです。目の前に何か見えるけど、これはどちらを通ればいいのかと一瞬でも迷わせてしまうと重大な事故につながる可能性があります」とその危険性を指摘する。

パトロール歴25年の高柳はいう。「私たちの仕事は命がけです。だからこそ、危険に対する細心の注意を払いながら自分はもちろん、パートナー、そしてお客さまの命を守っているという“誇り”と“恐れ”を胸に今後も業務にあたっていきたい」と決意を新たにしていた。

NEXCO西日本グループの取り組み

交通管理業務では、交通事故や故障車、路上障害物などの異常事態が発生していないか、定期的に交通管理巡回を実施しています。異常事態を発見した場合には、路上障害物の迅速な処理や、警察・消防と連携して交通事故等の早期復旧にあたるとともに、後続のお客さまの二次事故の防止に努めています。

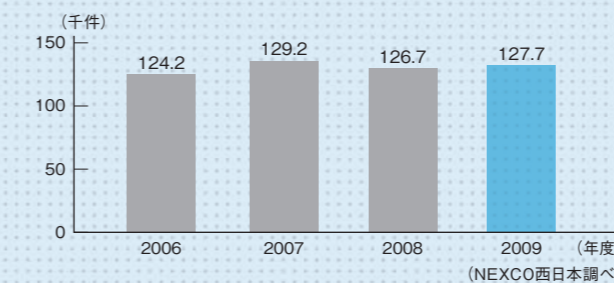
死傷事故率は、2009年度にETC休日特別割引による交通量増加の影響で上昇しているものの、全体としては、高機能舗装の整備な

ど交通安全対策の実施により、減少傾向にあります。また、NEXCO西日本では、社会とのコミュニケーションを通して、運転に対する安全意識を変えていこうとする新しい形の交通安全プロジェクト「DRIVE&LOVE(ドライブ&ラブ)」を立ち上げ、高速道路での交通事故撲滅を目指し、啓発活動を進めています。

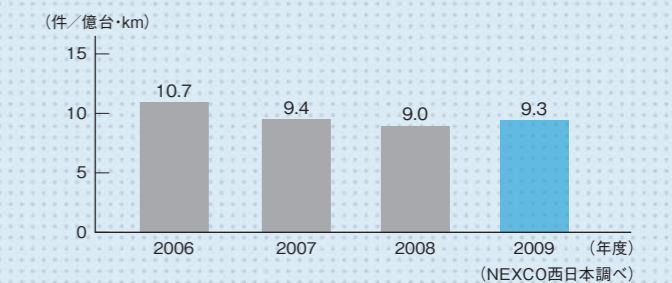
<http://drive-love.jp/>



▼ 路上障害物の処理件数



▼ 死傷事故率



詳しい情報は、ウェブ版(データ編)をご覧ください。
<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
 (02 安全・安心、サービスでつなぐ)



西日本高速道路サービス中国(株)
 蒜山料金事務所
 (所属・役職は取材当時のものです)

柿本 敬

お客さまサービスの向上

「料金所」から「総合案内所」へ。 笑顔とおもてなしの心で総合サービスに努める。

お客さまと“心”で接する 誠心誠意の気持ちで お客さま満足につながる

「料金収受の仕事で一番大切なことは、誠心誠意の気持ちでお客さまと“心”で接することだと思っています。米子自動車道 蒜山料金所に所長として勤務する柿本は真つすぐな目でそう答える。料金所は高速道路をご利用になるお客さまが必ず通る場所であり、社員にとってはお客さまと直接触れ合える最前線の現場だ。お客さまから通行料金をお預かりし、お待たせをしないよう迅速かつ正確な対応が求められる。柿本は「スムーズな処理や笑顔での挨拶は接客の基本で、その徹底だけではお客さまにご満足いただくことはできません。誠意と真心の気持ちがお客さ

まに伝わったとき、初めてご満足いただけるのだと思います」と接客に対する考えを明かす。

観光地として知られる蒜山高原には、週末を中心に年間約250万人の観光客が訪れる。観光客の方に「また蒜山にきたい」と思っていただけのように、毎日の朝礼で接客の基本を繰り返し社員に伝えている。「ありがとうございます。お気をつけて」といった挨拶が心か



“心”で接するという気持ちでお客さま対応にあたる

ら自然と出るように毎日の朝礼で唱和を実施しています。」

お客さまサービスの向上へ 社員の研鑽を支える 各種研修制度

最近ETCに関するトラブルが増えている。その主な原因がカードの未挿入や有効期限切れ、カードのチップ汚れによる車載器の読取不良だという。「トラブルが発生したとき、まずは「お怪我はありませんか」とお客さまに無事を確認するようにしています。大きな問題に発展させないためには、適切な初動対応が重要なんです」と柿本。

こうしたトラブル時の対応を社員に浸透させるため、西日本高速道路サービス中国(株)では、新人研修をはじめとする

階層別研修や現地研修など多様な研修プランを用意している。また、NEXCO西日本と定期的実施している事業調整会議などを通して、日常的に発生した事案の情報共有や課題の改善策を社員にフィードバックしている。

さらに柿本は「NEXCO西日本の『マイスター制度』も社員の良い刺激になっています」という。マイスター制度とは、収受員が料金収受業務の実施にあたり求められる知識や、接客・安全管理に関する知識についての審査を受け、一つ星～三つ星の3段階で認定を受けるといったもの。

「蒜山料金所では、年次計画を立てて積極的にマイスター試験にチャレンジしており、現在、一つ星が3名います。マイスター制度という目標が社員のモチ

ベーションを上げるため、最終的にはお客さまサービスも向上します」と制度の有効性を語る。

NEXCO西日本と連携を図り、 地域観光ともタイアップ

“西の軽井沢”ともいわれ四季を通じて観光客の絶えない蒜山料金所では、観光案内に関するお問い合わせも多い。「道順のご案内とともに時間の許す限り観光案内も行っています。観光地が賑わえば、料金所をご利用くださるお客さまの増加にもつながりますから、みんなでアイデアを出し合っています」。その一つが、料金所から各観光地までの経路や時間が載っている「蒜山観光マップ」。NEXCO西日本との協働で作成

したもので、料金所で配布をしている。

また、観光協会とのタイアップも積極的に進めている。観光協会発行のパンフレットなどを料金所で配布する一方で、観光協会のホームページでは高速道路の経路や各種料金割引に関する情報も提供されている。「イベント時の渋滞情報などをお知らせしたり、逆にこちらからはイベントの入場者数などを教えていただいたりしています」と、相互連携による地域活性化支援を進めている。



蒜山観光協会との情報交換を業務に生かす

NEXCO西日本グループの取り組み

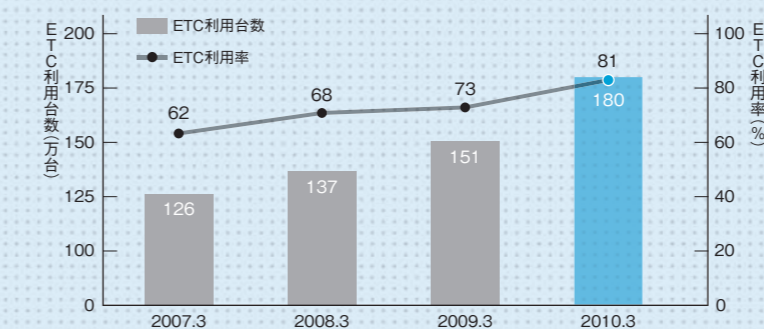
NEXCO西日本グループでは、ETCの普及を促進し、サービスの向上を目指しています。ETCレーンの増設などETC利便性のさらなる向上および各種料金施策により、2010年3月のETC利用率は81%まで向上しました。

また、ETC開閉パーへ接触する事故に対しては、開閉を遅らせる対策の実施により対策前後でのETCレーンへの高速進入車両が約

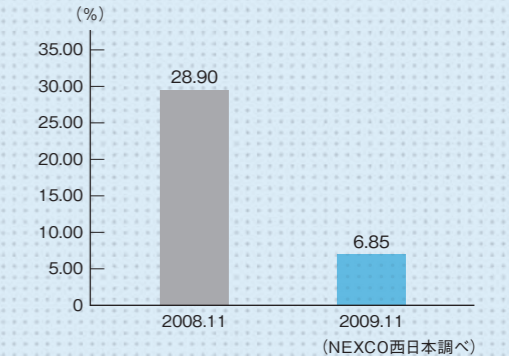
76%減少しました。さらに、速度低下に伴い、開閉パー接触発生率は約33%減少しました。

各料金所では、これらのETCに関するトラブルやお客さまからのお問い合わせに対して適切な対応を行っています。お客さまとの接点を大切に、さらなる安全・安心に向けたサービス向上を目指して、今後もグループ一丸となって努めていきます。

▼ ETC利用台数・利用率



▼ ETCレーンの高速進入車両の推移



詳しい情報は、ウェブ版(データ編)をご覧ください。
<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
 (02 安全・安心、サービスでつなぐ)



西日本高速道路サービス・ホールディングス(株)大阪支店

高田 興一

お客さまサービスの向上

もっと便利に、もっと快適に。 お客さま視点で改革の手を緩めない。

お客さまの声を活かし 新しく生まれ変わった 草津PA(上り線)

2010年4月、名神高速道路 草津パーキングエリア(上り線)がリニューアルオープンした。店舗の外観は、江戸時代に宿場町として栄えた草津のシンボル「草津宿本陣」の門構えをモチーフにしており、趣のある佇まいを見せる。平日はビジネスマンの営業車や輸送用の長距離トラックが、休日は観光バスや家族連れのマイカーが立ち寄り、大いに賑わっているという。



和風でモダンな外観が好評の草津PA(上り線)

リニューアルの特徴について、西日本高速道路サービス・ホールディングス(SHD)大阪支店の高田は「お客さまからの声を反映した、便利で快適で楽しい『お客様満足施設』に生まれ変わったと思っています」と自信を覗かせる。

このエリアの交通量は1日当たり平均5万5千台。近くには京都などの観光地があることから、休日ともなると上り線・下り線ともに観光バスがずらっと並び、「そこで、地元滋賀県をはじめ、お客さまニーズの高い京都のお土産を数多く取り揃えた売場をコーナー化し、大阪・神戸なども含めた地域ごとのお土産をバラエティ豊かに展開しています」と高田。

さらに、売り場スペースの改善にも着手。「以前は、混雑してくるとレジに並んでいるお客さまの列が売り場の方にまで続くこともあり、ゆっくりとお買い物を楽しんでいただけない状態でした」。

売り場を増床するため、建物前面を増築し、倉庫・事務所を別棟にすることで売り場面積を約1.5倍に広げ、レジ数も4台に倍増したという。また、平日のトラックドライバーのご要望に応え、NEXCO西日本では4店舗目、名神高速道路では初めてとなるシャワーステーションも設置。お客さまの多様なニーズに合わせたPAに生まれ変わった。

テナントと協力しながら お客さまの視点に立って 店舗支援

各テナントの店長や支配人を一堂に集めた月1回のミーティングでは、効率的な売り場づくり、サービスの提供方法などについて意見交換や情報共有を実施。「責任者の皆さんには、売上だけではなく、いかにお客さまのご不便を解消するか、そして、安全・安心・快適なエリ

アづくりを実現するにはどうすればいいか話し合っています」とお客さまの視点に立った店舗支援を心がける。

また、店舗グループの社員は各々「支援店舗」を持ち、高田は草津PA(上下線)を担当している。「週1回は現場に出て店舗の運営状況を売上などの具体的なデータを用いながら確認し、その週の課題や反省点を洗い出すとともに、次週に向けた計画などを店長と一緒に考えて作っています」と高田。しかし、販売のプロであるテナント責任者に意見をしたり、指示を出したりするのは難しいのだろうか。「当社が民営化になってすぐの2006年、大手小売店のバイヤーとして2年間外部研修に行かせていただいたんです。銘店とギフトの仕入れ交渉や販売支援を行った経験が今の仕事に活かしています」。高田がここで学んだことが現場での的確な指示につ

ながり、テナントからも高い信頼を得るにいたっているのだろう。

お客さまの「ありがとう」が 私たちの喜びであることを 再認識

民営化から4年。高田は、会社の方針とともに社員の意識や行動も変わってきているという。「以前はテナントに対して管理者という意識が少なからずあったと思います。それが今は『すべてはお客さまのため』という同じ目標に向かって対等の関係が築けています」。

具体的な行動として何があるのだろうか。「例えば、評判のお店や新規オープンしたお店があれば見学に行き、面白い販売方法があれば会議、または現場での打ち合わせの際に報告するなど、情報の共有化に努め、テナントと一緒

になって魅力ある売り場づくりを考えます。また、毎月第一日曜日に『お客様感謝デー』という2割引サービスを実施していますが、これには毎回現場に向き、商品の補充、店舗内外の清掃などお客さまの不便解消のために、店舗支援を実施しています」と積極的にテナントと協働する姿勢が浮かび上がってきた。

今後、SA・PAがさらに飛躍するためには何が必要か、高田に尋ねると間違いなく「接客」だという。「常に笑顔というのは接客の基本ですが、疲れてくるとできないときがあります。でも、そんなときこそ笑顔で接客することを意識する。そして、『お気をつけて』と一言添えることで、お客さまから『ありがとう』という感謝の言葉をいただくことができます。私たちにとってそれ以上の喜びはないと思います」。

NEXCO西日本グループの取り組み

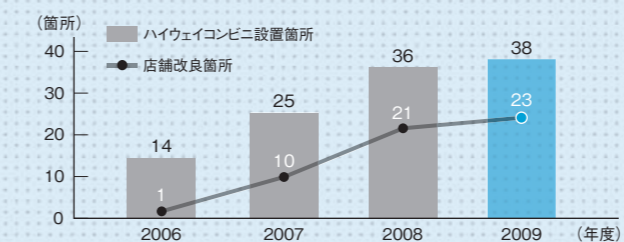
NEXCO西日本のSA・PAでは、これまでの単なる休憩施設から「お客様満足施設」と呼ばれるにふさわしいサービスの提供を目指しています。

例えば「ハイウェイコンビニエンス」の取り組みでは、ドライブで疲れた体をほぐすリラクゼーションコーナー、メディカルコーナー、軽食のとれるイートイン、無線LANコーナーなど、エリアごとの特性に応じて、市中の通常店舗では見られないコンテンツをコンビニ

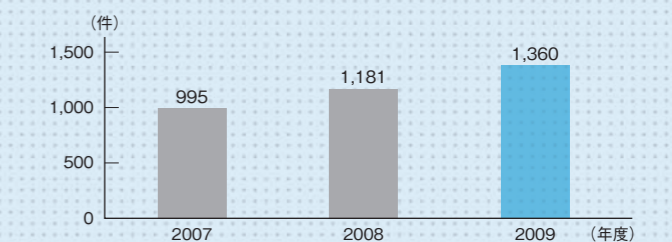
エンスストアと併せて展開しており、2009年度までに計38カ所の整備を進めています。

SA・PAに対するお客さまからのお褒めの件数も年々増加しており、2009年度は1,360件と、2007年度の約1.4倍となっています。特に営業施設で働く従業員の接客態度や、レストラン・フードコート等で提供するお食事の味付け・提供時間、お土産品の品揃えなどについて高い評価をいただいています。

▼ 24時間ハイウェイコンビニ設置箇所数と店舗改良箇所数



▼ SA・PAに対するお褒めの件数



詳しい情報は、ウェブ版(データ編)をご覧ください。
<http://corp.w-nexco.co.jp/corporate/csr/>
 (02 安全・安心、サービスでつなぐ)



お客様センター
テレコミュニケーター
佐藤 由美子

お客様サービスの向上

すべてのお客様にご満足いただけるサービスを目指して。

複雑な割引制度をわかりやすく お客様の立場に立った ご案内を心がける

高速道路の総合的なご相談窓口として、24時間フリーコールで対応しているNEXCO西日本グループのお客様センター。2006年の開設以来、お客様からのお問い合わせが年々増えているという。その背景には、料金に対するお客様の関心が高まっていることがあるようだ。

ETC時間帯割引や一部の区間で導入された無料化社会実験など、高速道路料金に関する制度が複雑化したことにより、ビジネスや旅行で高速道路を利用する際に、いつ、どこを、どのように走れば割引が適用されるのか、すぐに理解するのは難しい状況だ。

お客様センターに勤務するように

なって3年目の佐藤も「お客様からのお問い合わせで最も多いのはETC時間帯割引に関すること」と話す。「走行する区間に合わせて、曜日や時間帯によってどのように走れば安くなるのかという内容が多いです」。

佐藤たちテレコミュニケーターは、割引の条件が変更になるなど新しい料金制度がスタートするときには必ず事前にレクチャーを受けることになっているが、プロである彼女たちでさえ、それらを一度で理解するのは難しいという。だからこそ、お客様の立場に立った丁寧なご案内が必要だと佐藤は語る。



手持ちの資料には割引制度のポイントがびっしり

迅速かつ正確にご案内することが お客様の安全・安心・快適に つながっていく

お客様センターに現在お寄せいただいているお電話の総数は、全体で1日約2,000件、夏休みなどの行楽シーズンには約5,000件に達する。その中で佐藤は、1時間におよそ15件、1日当たり100件以上の電話に回答しており、通行止めなどの事象が発生した場合は200件を超えることもあるという。

お客様の声にいかに素早くお答えできるかが重要になってくるが、それと同時に情報の正確さも求められる。テレコミュニケーターは、電話を通してお客様と音声だけでつながる仕事だ。それだけに伝えられる情報量は少なく、ひとたび間違ったご案内をすればお客様に多大なご迷惑をお掛けしてしまうこと

になるからだ。そのあたりのことを佐藤はどう思っているのか聞いてみた。

「そうですね、お客様にご案内するときにはやはり集中力がようになります。話をしながらお客様のご要望に対するお答えを何通りか頭の中に用意し、常に最適な答えができるようにしています。それから大切なのは、できるだけ早い段階でお客様の状況を把握することです。例えば、出発前で時間に余裕がある方には、ゆっくりと丁寧にご説明するように心がけていますし、逆に走行中でお困りの方には、速やかにお答えするようにしています」。

集中力の持続と的確な状況判断が、



お客様満足の向上に向け上司と話し合う佐藤

迅速かつ正確なご案内へとつながり、ひいてはお客様の安全・安心・快適につながっているといえるだろう。

お客様からいただいた 貴重なご意見・ご要望を 業務に活かしています

お客様から寄せられるご意見・ご要望は、社内でもどのように共有し、業務にどう活かしているのだろうか。

「私たちテレコミュニケーターがお伺いしたお客様の声は『顧客対応支援システム』に入力することによって社内でも共有化を図っています。その上で、さらなる検証が必要なものについてはチームマネージャーに相談し、各担当部署に対応の依頼をしています」と佐藤。その後、毎週開催しているCS推進本部会議に諮り、経営幹部を交えた意見交換を実施。ここで再検討や改善が必要なケース

は今後の対応の方針を決め、お客様センターにフィードバックする体制になっている。

では、実際にお客様の声はどう反映されているのか。佐藤が事例としてあげたのが、ジャンクション(JCT)の標識について、設置場所と表示内容をホームページに掲載した一件だった。

「お客様からJCTにある標識の表示内容について詳細に聞かれることが多かったのですが、これらの情報をお電話で正確にお伝えすることがとても困難だったことから、JCTにある標識の設置場所や表示内容をホームページで紹介してほしいと、お客様センターとしてCS推進本部会議に提案しました」。その結果、現在ホームページに情報を随時アップしている状況だという。

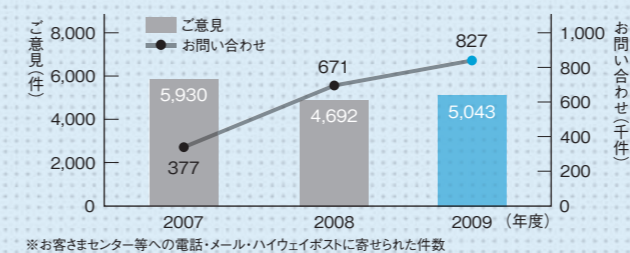
NEXCO西日本では、今後もお客様からいただいた貴重な声を業務の改善に活かしていきます。

NEXCO西日本グループの取り組み

お客様からお伺いさせていただく内容は、割引などの料金に関すること、渋滞などの道路状況に関する事などが中心です。2009年度は前年度比23%増となる82万7千件のお問い合わせをいただき、このうち、5,043件のご意見については、全社システムで共有して対応の確認を行っています。

お客様の声をもとに、トイレの計画的な改修や、標識、路面表示の

▼ お客様のお問い合わせ・ご意見の件数



改善など、さまざまな施策を推進しており、具体的な改善事例はホームページでもお知らせしています。

<http://corp.w-nexco.co.jp/activity/cs/>

また、「お客様満足度調査」を行うことで、NEXCO西日本に対するお客様の評価を把握し、具体的施策に反映することにより、CS向上に継続的に取り組んでいます。

▼ 2009年度 お客様のご意見・ご要望の内訳

