

3

特集

数字で見る CS の取り組み

NEXCO 西日本グループでは、お客さま満足（CS）の向上を目指し、地域の特色を活かした店舗づくりなどを通してサービスを提供し、快適にご利用いただけるようサポートしています。

お客さま
サービスの向上



SA・PA の数

182 カ所

※第三セクターの運営を除く
有人の営業施設

SA・PA において、地域の特性を踏まえた利用しやすい店舗づくりや品揃えを心掛けることで、くつろぎ・楽しさ・にぎわいを実感していただける空間を提供しています。



クリーンキーパーの数

約 560 人 / 日

SA・PA を訪れる人に、感動を与えることのできる休憩施設を目指して、全員が一つになって、快適な空間づくりに努めています。



インフォメーションの数

67カ所

※第三セクターの
運営を除く

お客さまの快適で楽しく、安全なハイウェイドライブのために、
高速道路の交通情報、SA・PAのご案内、地域の観光に関する情報
など、さまざまな情報をお客さまに発信しています。



年間のお問い合わせ数

約 41 万件

高速道路に関する総合的な相談窓口として、正確、親切、爽やかな
対応を基本に業務を行っています。お客さまにとって利用しや
すい相談窓口を目指しています。

「チーム NEXCO 西日本」 一丸となって CS 向上に取り組んでまいります。

各部門のスタッフが業務の壁を越えて連携し、
お客さま満足の上に取り組んでいます。

西村 隆 NEXCO 西日本 広報 CS 推進部 CS 推進課長



NEXCO西日本グループでは、2005年10月の発足当初から、「安全」と「安心」、「お客さま満足の向上」をキーワードに、様々な部門のスタッフが、種々のサービスを提供しております。

お客さまから2016年度にお寄せいただいたお問い合わせは、全体で約41万件、そのうちご意見・ご要望は6千件以上ございました。貴重なご意見・ご要望をお寄せいただきました多くのお客さまに心より感謝申し上げます。頂戴したご意見・ご要望は一件一件、私も含めた広報CS推進本部のスタッフが拝見し、社内関係部署はもとより社外の関係機関とも調整を行いながら、適切な改善に向けた取り組みを実施しております。

また、2015年度からは、お客さまとの会話や日々の業務の中で、スタッフ自らがお客さま満足の向上について「気づき」を見つけ、その気づきをグループの業務の壁を越えて意見交換を

行いながら改善に繋げていく取り組みも展開しております。

高速道路やSA等でのサービスが、以前と比べ「何か変わった」と感じていただき、お客さまの「ご不満」が「応援」の声へと変わり、増え続けることを目標に業務に励んで参りたいと考えております。

引き続き、お客さま・地域・社会から信頼され、必要とされるグループを目指し、「チームNEXCO西日本」一丸となってCS向上に取り組んで参ります。



CS交流会の様子



POPがあると一目でどこに
何があるかが分かります

おもてなしの気持ちを
POPに込めて

また寄ってみたいと感じていただけるような
店舗づくりを心掛けています。

柳居 志穂 西日本高速道路リテール(株) 道口PA(下り線)

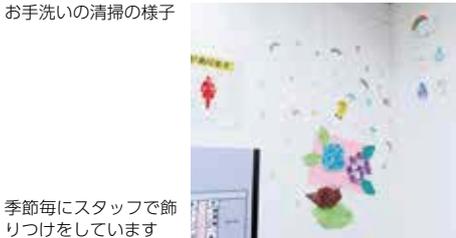
販売商品の管理などの事務職がメイン業務ですが、私は、お土産の説明やお勧め商品のご提案、メニューボードの作成など、様々なPOPを考えることが得意なので、オリジナルのPOPで店舗を彩ることに力をいれています。POPはお客さまが安心して買い物をされる道標になると考えており、私が心掛けたことは、ただ商品が陳列されている店内のイメージを変え、ぱっと見てどこに何があるのかイラストを用いたコーナーボードを飾り、お土産はお勧めコメントのPOPを立てかけていることで、また寄ってみたいと感じていただける店舗づくり

でした。飲食コーナーでは、スタッフと情報共有を行い、お客さまから好評なメニューが一目でわかるよう、POPボードを作り、店舗全体の活性化に繋げていく努力をしています。

私がこの仕事を通じて一番大切だと感じていることは、お客さま視点で心を込めたおもてなしができてこそ、清潔・快適な店舗が活きてくるということです。PAに立ち寄られたお客さまに、親近感を感じていただけるような店舗づくりが必要だと思えます。これからも、私の持ち味を活かしながらオールマイティに店舗運営を支えていきたいです。



お手洗いの清掃の様子



季節毎にスタッフで飾りつけをしています

お客さまを笑顔でお出迎えし、快適でリラックスできる空間づくりにスタッフみんなで取り組んでいます。

保坂 朋子 西日本高速道路メンテナンス九州㈱ 山田SA(上り線) クリーンキーパー

SAを快適にご利用いただけるように、常に「お客さま視点」を心がけています。特に、私たちがおもてなしでこだわっている場所はトイレ内の飾りつけです。

スタッフみんなで持ち寄った色とりどりの四季のお花を花瓶に活け、トイレに入るとお花の匂いがするよう、心地よく清潔感のある空間づくりや、四季に合わせた手作りの飾りつけもしています。利用された子供さんからは「綺麗」「かわいい」と声をかけられたりすることもあります。また、お客さまが少しでもリラックスできる空間になるように、アットホームな空間を演

出しておりますが、一方で、紙の散乱や水が流されていないなど、ご意見をいただくこともあります。そのため、定期的な清掃管理を徹底し、少しでも次のお客さまに不快な思いをさせないように努めております。

SA・PAでは、運転で疲れたお客さまが安らぐ施設にすることが大切だと思っており、笑顔でお客さまに寄り添えるような接客に喜びとやりがいを感じています。これからも、お客さまにスタッフ一同笑顔で寄り添い「ありがとう」と言っていたりするような仕事をしていきたいです。

お客さまの旅をサポートしながら、安心をお届けできるように心掛けています。

伊藤 真智子 西日本高速道路ロジスティクス㈱ 石鎚山SA インフォメーション

普段は道路案内業務を中心としていますが、SA内の遺失物の取り扱いのほか、月に一度インフォメーションメンバーで店頭のオススメ商品の試食などを行い、情報共有の場を設けることで、いつでもお客さまに新しい情報をお届けできるよう、サービスの向上に努めています。また、観光案内のご質問への対応を充実させるために、私自身も身近な観光地や四国八十八ヶ所へ行き、お客さまの立場に立ったご案内ができるように努めています。

その他に、SAを安心してご利用していただくためには、防災対策を強化していくことが重要だと感じています。災害時にお客さまを安全に誘導できるよう、避難訓練にも日頃から力を入れることも、私たちの仕事に欠かせないことだと思います。

近年は外国のお客さまがSAに訪れることが増えてきました。これからも笑顔とアイコンタクトで、お客さまに気持ちよく出発していただけるように、心掛けていきます。



道路案内の様子

近隣観光地のご案内もしています



お客さまに安心していただけるよう、センター全体で対応品質の向上に取り組んでいます。

大福 大 NEXCO 西日本 広報 CS 推進部 お客さまセンター

お客さまセンターは電話による対応が主な業務ですが、私が常に忘れてはいけないと感じていることは、お客さまは「知らない・分からないのが当たり前」だということ、その前提でお問い合わせされており、私たちはそれを真摯に受け止める姿勢が重要だということです。

様々なお問い合わせがある中で、最近では近畿圏の新料金制度に関するものが増えました。料金改定に備え、お客さま目線でより分かりやすくご案内ができるよう、対応マニュアルを作成

してセンターのスタッフで勉強会を実施しました。また、交替制であるスタッフ全員の知識レベルを揃えることも重要ですので、各スタッフの意見を取り入れながら対応マニュアルを適宜更新し現在も活用しています。

私は、お客さまの「不満の声」が「納得の声」に変わった瞬間、業務にやりがいを感じます。いかに私たちの「声」でお客さまに安心していただくことができるか。今後も、お客さまセンター全体の対応品質向上に繋がるよう全力で取り組んでいきます。



センター内のスタッフと連携しています

