

お客様の評価を維持管理業務に反映し、お客様満足度の向上を目指す

顧客満足度 (単位:ポイント)	実績値 2004年度	3.5
	実績値 2005年度	3.5
CS調査等で把握するお客様の満足度(5段階評価)	次年度目標値 2006年度	前年度を上回るよう努め、定期的にチェック

(1)達成度報告(昨年度の取り組みと成果)

維持管理費3割削減により植栽等の快適性が低下する一方で、ETCの整備促進により走行信頼性が向上し、3.5を維持したと推測できる。

(2)業績計画(今後の取り組みと期待される成果)

CS向上を目指し体制を整備し、維持管理業務のみならず、道路全般に対してお客様との双方向コミュニケーション活動等により、お客様へのきめ細やかな情報収集・提供を図り、お客様満足度を高める取り組みを行う。