

## ステークホルダーコミュニケーション

NEXCO中日本グループは、社会の期待に的確に応えるため、様々なステークホルダーとの対話を大切にしています。



### ■コーポレート・ステートメント

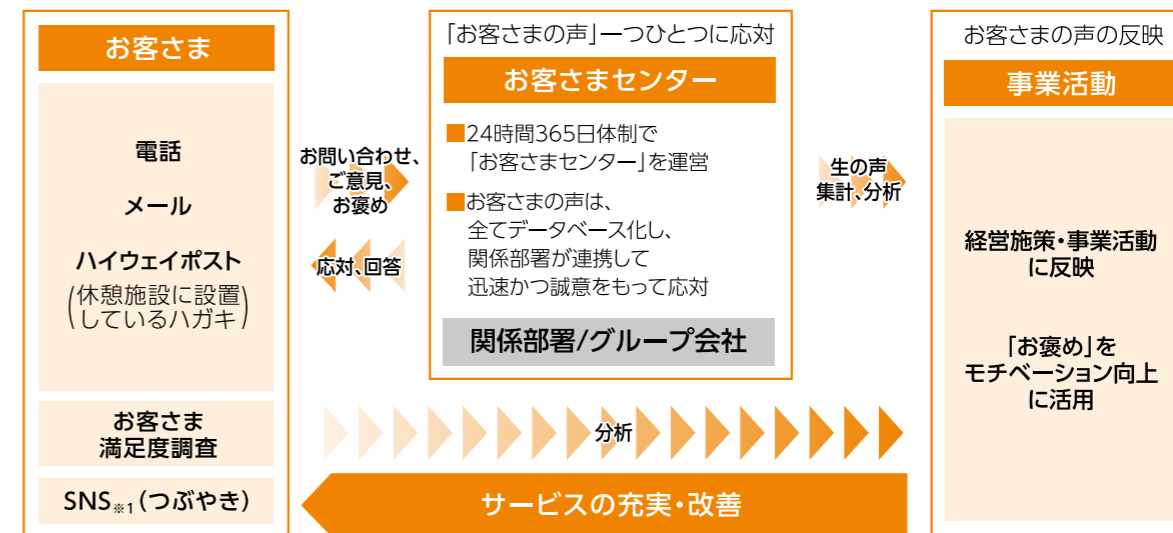
NEXCO中日本グループのコーポレート・ステートメントは、私たちの取組みを通じてステークホルダーの皆さまに提供する価値を表現しています。

## もっと安全に、もっとスムーズに

私たちが、造り、守り続ける高速道路は“みんなの想い”をはこぶ道。心のコモった「うれしい」プレゼント、津々浦々の「おいしい」食べ物、お出かけ日中の「たのしい」気持ちをみなさまへお届けする道です。だから、「もっと安全に、もっとスムーズに」私たちは、地域を結び、日々の暮らしを支え、“みんなの想い”を未来へつないでいきます。

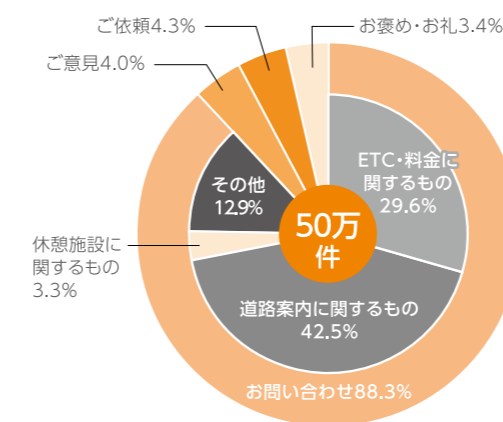
### ■お客さまの声の反映

当社グループでは、お客さま起点で考え、「お客さまの声」一つひとつを大切に、サービスの充実や改善に活用しています。2016年度は、50万件以上のお問い合わせやご意見、お褒めをいただきました。いただいた「お客さまの声」やお客さま満足度調査、SNSの分析などによりお客さまのニーズを把握し、より良い高速道路空間をめざして事業に反映しています。



NEXCO中日本は、ISO10002(品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針)の自己適合宣言をしています。  
 ※1 SNS(Social Networking Service)とは、インターネット上の交流を通して社会的ネットワークを構築するサービスのことです。

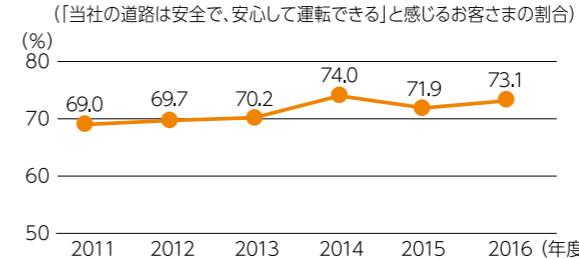
### ▶ お客さまの声の内訳(2016年度)



### ▶ お客さま満足度 (年度)

項目	2016実績	2017目標	2020目標
お客さま満足度	64.2点	64.5点	65.2点

### ▶ 「お客さまの安心感」の推移 (「当社の道路は安全で、安心して運転できる」と感じるお客さまの割合)



### ▶ お客さまの声にお応えし改善した事例

**お客さまの声**  
 「トイレから出たとき、駐車場の方向がわからず迷ってしまいました。」  
 (東名高速道路 足柄SA(上り線))

**改善内容**  
 トイレの出口の床に駐車場と商業施設の案内標示を追加しました。



WEB 改善事例をウェブサイトで紹介しています。  
<http://highwaypost.c-nexco.co.jp/voice/index.html>