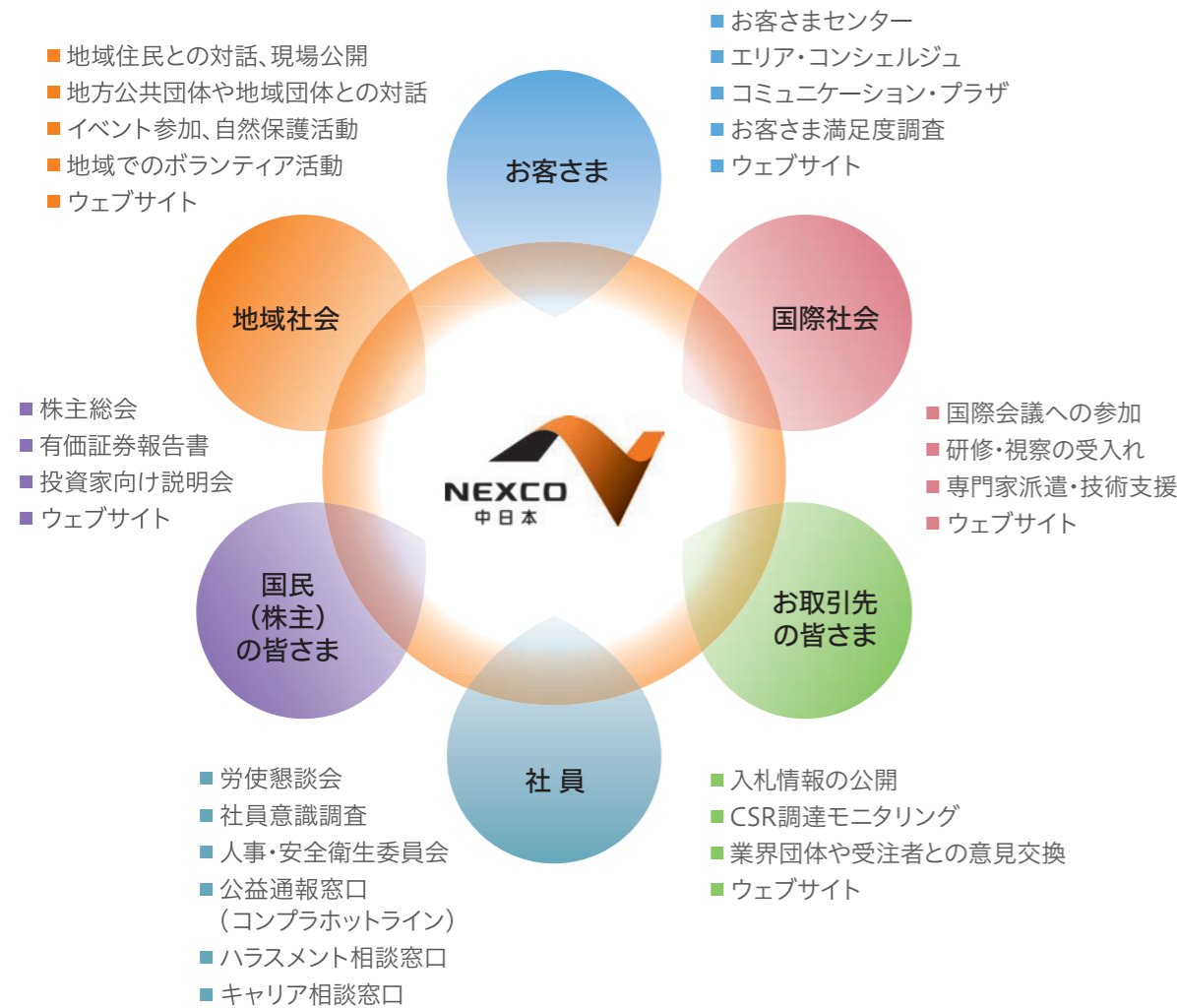


ステークホルダーコミュニケーション

当社グループは、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の皆さま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

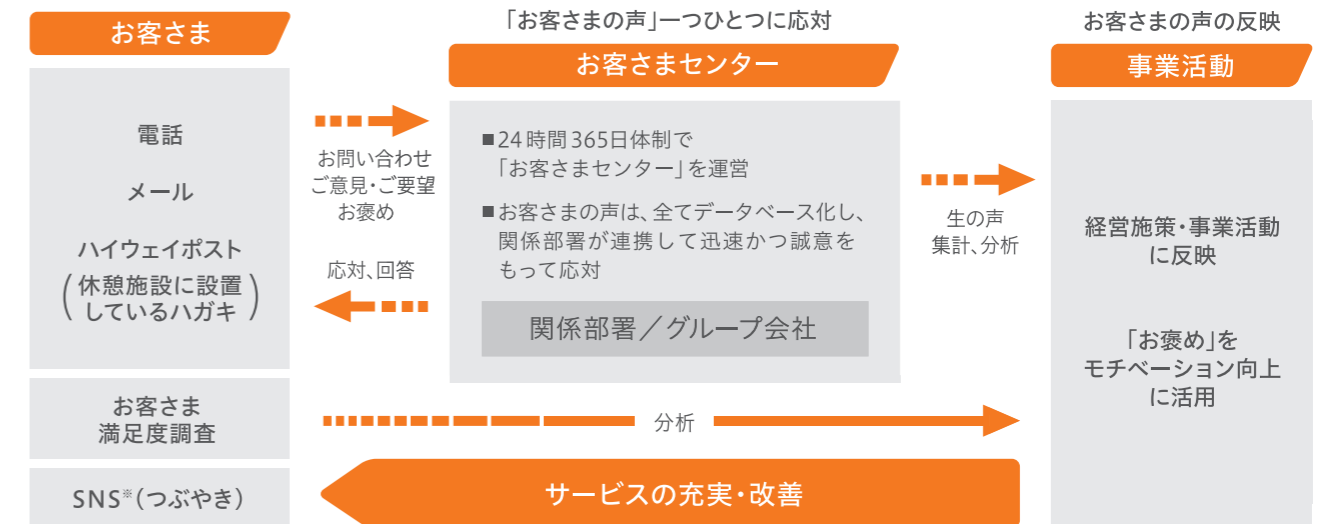
当社グループのコーポレート・ステートメントは、私たちの取組みを通じてステークホルダーの皆さまに提供する価値を表現しています。

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。心のこもった「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。

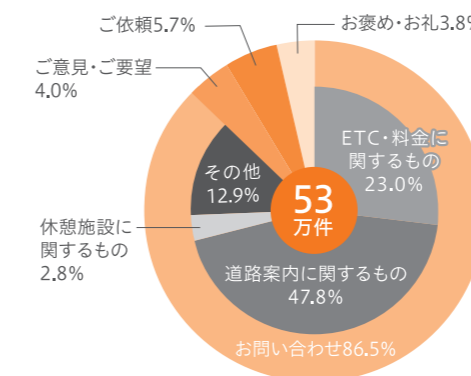
お客さまの声の反映

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。2017年度は、53万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。いただいたご意見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。



当社は、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。
*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。

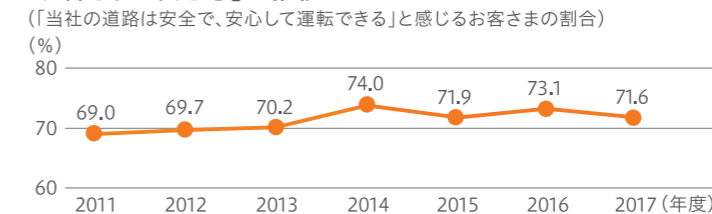
お客さまの声の内訳 (2017年度)



お客さま満足度

項目	2017実績	2018目標	2020目標
お客さま満足度	63.2点	64.7点	65.2点

「お客さまの安心感」の推移



お客さまの声にお応えし改善した事例

お客さまの声

「駐車場から店舗に向かう階段が急です。」
(北陸自動車道 小矢部川ISA [上り線])

改善内容

階段を緩やかにし、手すりを増設しました。



・スロープは設置済み



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>