

2017年度 お客さまの声の概要と改善事例の紹介 ～お客さまの声をサービスの充実や改善に活用しています～

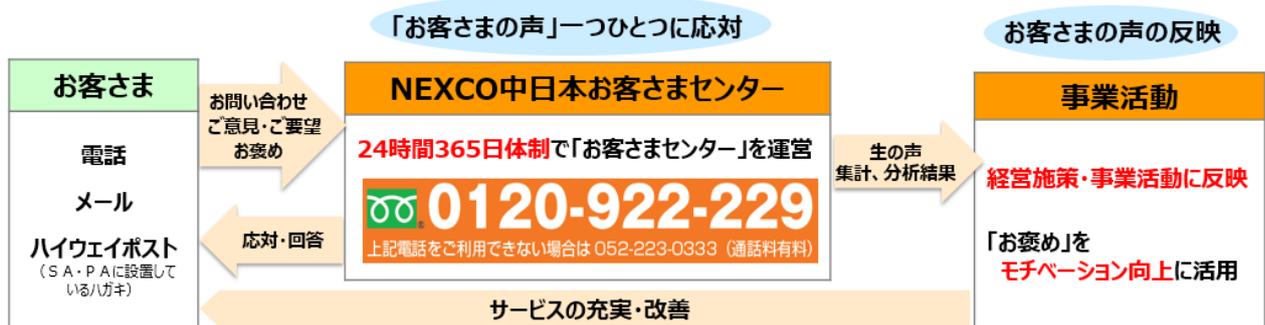
NEXCO中日本では、「お客さまの声」一つひとつを大切にし、サービスの充実や改善に活用しています。

2017年度は、約50万件のお問い合わせやご意見・ご要望、お褒めをいただきました。これからもお客さまのニーズにお応えし、より良い高速道路空間を目指して事業に反映していきます。

1. お客さまの声の反映

お問い合わせ窓口である「NEXCO中日本お客さまセンター」は、24時間365日体制でお客さまからのお問い合わせにお答えしています。

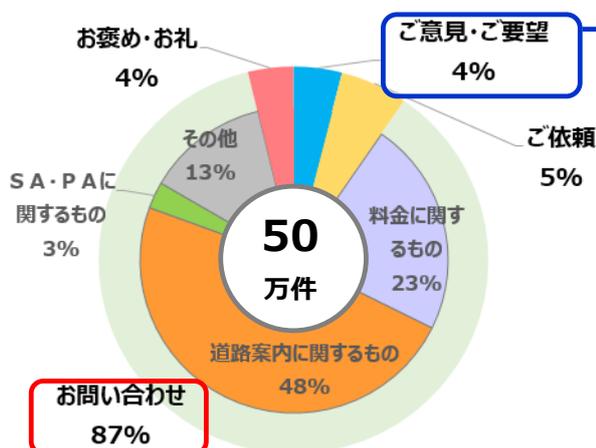
お寄せいただいたお客さまの声の内、安全に係る事案については、速やかに対応するとともに、すべてデータベース化し、関係部署が連携して一つひとつ、誠意をもって対応します。また、集計、分析したお客さまの声をNEXCO中日本グループ全体で共有し、経営施策や事業活動に反映しています。



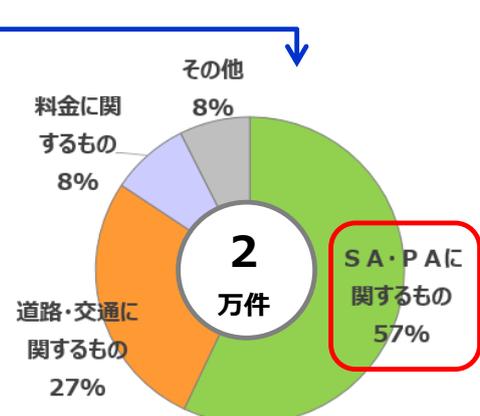
2. 2017年度 お客さまの声の概要

2017年4月から2018年2月にお寄せいただいたお客さまの声は約50万件です。【図1】そのうち、料金や道路案内、道路状況に関するお問い合わせが約90%を占めています。

お客さまからいただいたご意見・ご要望は約2万件（全体の4%）で、そのうちSA・PAに関するご意見・ご要望が約60%を占めています。【図2】



【図1】2017年度 お客さまの声の状況
 (2018年2月までの集計値)



【図2】2017年度 ご意見・ご要望の状況
 (2018年2月までの集計値)

3. SA・PAに関するご意見・ご要望との改善事例の紹介

SA・PAに関するご意見・ご要望のうち、特に多い項目は、次表のとおりです。

【2017年度 SA・PAに関するご意見・ご要望の多い項目ランキング】

順位	項目	件数
1位	商業施設に関するもの	7,351
2位	駐車場に関するもの	1,331
3位	トイレに関するもの	685

(2018年2月までの集計値)

ご意見・ご要望を踏まえた改善事例の一部をご紹介します。

① 商業施設に関する改善事例

事例1 E8 北陸自動車道 小矢部川SA（上り）

 **お客様の声** 駐車場から店舗へ向かう階段が急です。

 **取り組み** 階段を緩やかにし、手すりを設置しました。

改善前



改善後



※ スロープは設置済み

事例2

 **お客様の声** SA・PAのどこのお店で、クレジットカードや電子マネーが利用できるか知りたいです。

 **取り組み** ウェブサイトに、クレジットカードや電子マネーが利用できる店舗の一覧を掲載しました。

 <http://sapa.c-nexco.co.jp/special?id=881>

SA・PAでクレジットカード・電子マネーが利用できる店舗のご紹介

クレジットカード・電子マネーが利用できる店舗をご紹介します♪

「SAやPAではクレジットカードや電子マネー使えないの?…」と思っているお客様にお知らせです。
クレジットカードや電子マネーがご利用いただける店舗をご紹介します。ぜひご活用ください♪

※読み取り機械の故障などの理由により、ご利用できない場合がございます。予めご了承ください。



事例 3

お客様の声 SA・PAで、深夜にどこのお店が営業しているのかが知りたいです。

取り組み ウェブサイトに、深夜営業を行っている店舗の一覧を掲載しました。

WEB <http://sapa.c-nexco.co.jp/special?id=845>

深夜でもお食事・お買物ができるSA・PA

深夜に食事・お買物ができるSA・PAをご紹介します♪

「SAやPAでは、遅い時間に食事や買物ができない...」と思っているあなたに朗報！！
夜遅くても営業している店舗があるので、ぜひご利用ください♪

■店舗一覧はこちら>>

※深夜時間帯は一部店舗では食事メニューを限定しております。予めご了承ください。



事例 4

お客様の声 海外からのお客様のマナー違反があります。

取り組み 外国語でのご案内表示やSA・PAのスタッフの積極的な声掛けなどマナー啓発に取り組んでいます。

外国語版のサービスエリアガイドでのマナー啓発

WEB <http://globalsapa.c-nexco.co.jp/en/index.php>



外国語版のサービスエリアガイドは、英語、中国語（簡体・繁体）、韓国語の4ヶ国語で発行しています。

給茶器の利用方法の掲示



About rest areas (SA/PA)

Rest areas are located at regular intervals for your safety and comfortable driving on the Expressway. They are equipped to help "Service Area Biggie", which is located about every 50km, and "Mickey Area Diner", which is located about every 100km, and "24-hour convenience" of Central Japan Expressway Company (CJEC)-Control are waiting for you. Rest areas have Resting Area, Space, Restroom, Washing Area, Information Space, Show Show Space, and Gas Station or more. In addition, we will be changing facilities for electric vehicles, etc. as planned.

How to use the expressway rest facility

How to use the toilet

Western style

- Be careful of the direction of use. Please sit down. (The western style toilet seat is up.)
- Flush toilet paper down the toilet after use because of the water flush facility.
- Press the button to flush with toilet paper.

Japanese style

The toilets in expressways are high-tech and comfortable space. Try our clean and comfortable system!

Toilet cleaning

Washing the toilet under the brush, then spray the floor and clean out. (Please use the brush.)

Washlet

Washlets, that fill with water and use air bubbles, please use them well.

Water

Water is available.

Washing

Washing is available.

A toilet flushing sound simulator

Please do not flush about your hand. Then you can hear the flushing sound. (Please do not get surprised about the sound of toilet use.)

Have a break comfortably ~ Ask from Michimaru-kun ~

Water

From Michimaru-kun, we have prepared water and energy drinks in rest areas. Please take up your table for more please.

Be careful when you use the table.

Some of people don't like smoking. Many smoking or smoking area.

Take a moment please at the table free space.

Be the earth in the future, separate and recycle trash.

Central Nippon Express Company Published December 2017

② 駐車場に関する改善事例

事例 5



お客様の声

混雑していて、駐車場の利用マナーが悪いです。何とかしてもらえませんか？



取り組み

チラシ配布や交通管理隊による声かけ、エリア・コンシェルジュによる館内放送での呼びかけ、駐車場整理員の配置などマナー啓発に取り組んでいます。



▲ マナーや駐車場での安全啓発用のチラシ・パンフレット

▲ 駐車場整理員による誘導

事例 6



お客様の声

駐車場の混雑状況を知りたいです。



取り組み

情報板による混雑状況のご案内に加え、特に混雑しやすい東名、新東名の駐車場を中心にWEBサイトでリアルタイムの満空情報（一部施設では車種別の満空情報）をご提供するなど、きめ細やかな情報提供に努めています。



▲ 情報板

SAPA混雑状況				
車名		新東名 中央道		
● 両方 ● 上り ● 下り				
方面	名称	混雑状況		
		小型車	大型車	
上り	駿河湾沿岸SA	空	混雑	空
下り	駿河湾沿岸SA	混雑	混雑	混雑
上り	清水PA	空	混雑	空
下り	清水PA	混雑	満車	混雑
上り	静岡SA	空	空	混雑
下り	静岡SA	空	空	空
上り	藤枝PA	空	空	空
下り	藤枝PA	空	空	混雑
上り	掛川PA	空	空	空
下り	掛川PA	空	空	空
上り	遠州森町PA	空	空	空
下り	遠州森町PA	空	空	空
上り	浜松SA	空	空	混雑
下り	浜松SA	空	混雑	空

▲ WEB＜満空情報＞

（東名/新東名/中央道の一部のエリアで実施中）



アイハイウェイ中日本 : <http://c-ihighway.jp/web/>

事例7 E1A 新東名高速道路 駿河湾沼津SA（上り、下り）

 **お客様の声** 駐車場が混雑しているのを、駐車マスを増やしてほしいです。

 **取り組み** 駐車場のレイアウトや既存のスペースを見直し、駐車マスを増設する改良工事を実施中です。



▲ 駿河湾沼津SA（上り）の駐車場改良工事



▲ 駿河湾沼津SA（下り）の駐車場改良工事

③ トイレに関する改善事例

事例8 C4 圏央道 厚木PA（内回り）

 **お客様の声** 女子トイレが混雑している際、待つ場所がわからずにバラバラに並んでいます。何とかしてもらえませんか？

 **取り組み** 並び順がわかるように、待ち位置を表示しました。



また、トイレ混雑時のご利用状況やお客様の動線等を調査し、混雑対策を行いました。



▲ 出入口通路で交錯しないように床に方向を表示



▲ ショートカット防止の仕切りを設置

事例9 E20 中央自動車道 諏訪湖SA（上り）

お客さまの声 トイレで、どの個室に子ども用補助便座を設置しているかわかりにくかったです。

取り組み 子ども用補助便座を設置しているトイレの個室に案内表示をしました。



■子供用便座設置■

小さなお子様もご利用いただけるよう、脱着式の子供用便座を設置しております。



事例10

お客さまの声 トイレのベビーチェアに座った子どもが誤ってドアの鍵を開けてしまいます。鍵の位置を変えるなどしてもらえませんか？

取り組み 子どもが誤ってドアの鍵を開けないような対策を順次実施しています。



▲ 新東名 岡崎SAに設置したトイレの鍵

▲ 新東名 浜松SA（上り） 鍵を2箇所に設置

4. お褒めをモチベーション向上に活かす取り組み

お客さまからいただいたお褒めを集約したお褒め事例集「感謝のブーケ」を作成し、好事例の水平展開とともにモチベーション向上に活用しています。



▲ お褒め事例集「感謝のブーケ」