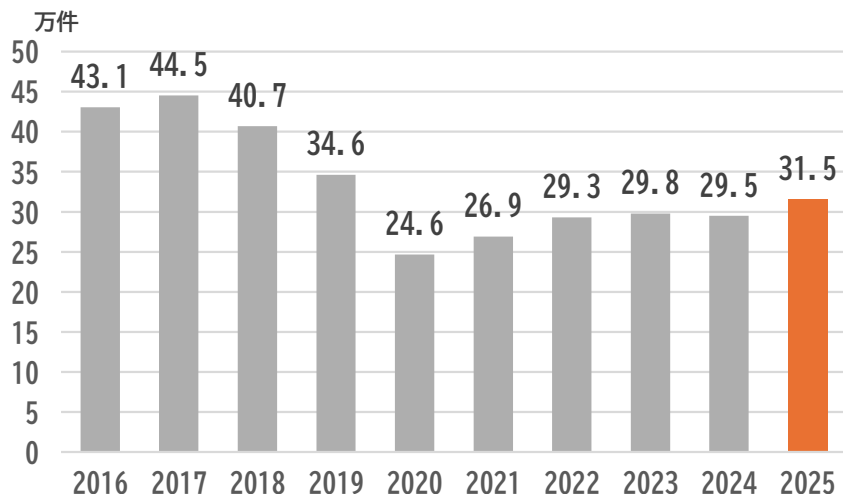


# 「お客さまの声」への対応状況(NEXCO中日本お客さまセンター)

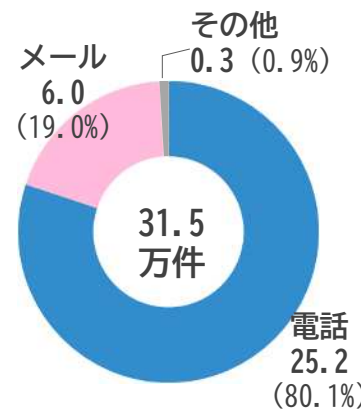
- NEXCO中日本お客さまセンターは、24時間・年中無休で、お客さまからのお問い合わせやご意見・ご要望を受け付け。すべてのお申し出をシステムに記録して社内に共有し、安全・安心やサービスの向上につなげている。
- 2025年度のお客さまの声の総数は31万5000件(前年度比+6.9%)。
- このうち、ご意見・ご要望は約1万1000件(前年度比+4.5%)。「マナー・交通法規違反(約1400件)」が最も多く、「料金所の接客(約1200件)」と「通行規制(約1000件)」と合わせて、全体の約3分の1を占める。

【図1】 受付件数の推移(過去10年)

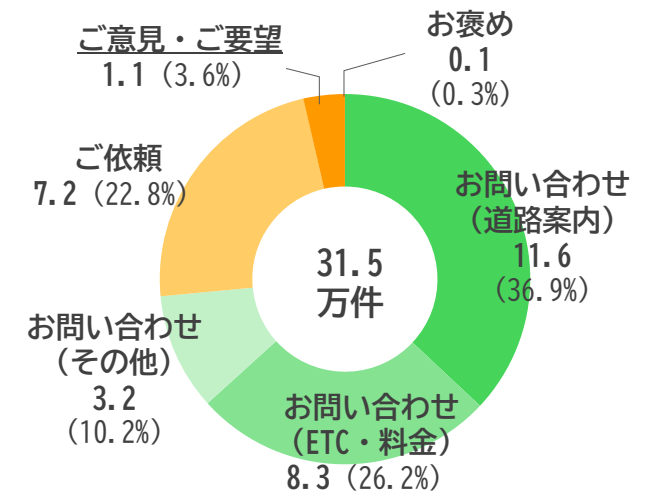


[注] 自動音声ガイダンスにより対応完了した件数を含まない。

【図2】 受付方法



【図3】 お客さまの声の内訳



# 「お客さまの声」への対応状況(NEXCO中日本お客さまセンター)

## お客さまの声からの改善事例

### 事例 1 身障者用バス駐車マスの周辺環境を改善

2025年度



バスの駐車マスを利用しようとしたところ、車止めの柱に阻まれて、車椅子用のリフトが降ろせませんでした。  
【北陸自動車道 南条SA下り】

#### 《改善内容》

- ・ 車止めの柱を細いものに変更し、かつ本数を減らして、リフトの昇降スペースを広くしました。
- ・ バスの停車位置の目安となるよう、路面に「昇降位置」を標示しました。
- ・ 駐車マスとお手洗いの間にあったゴミ箱を移設して、車椅子の動線を確保しました。



### 事例 2 複数あるトイレ出入口を色分けしてわかりやすく

2024年度



トイレの出入口が複数ある場合は、色分けして場所が分かるようにしてほしい。今まで母親と何度もはぐれました。【東名高速道路 足柄SA上り】

#### 《改善内容》

- ・ トイレの5箇所の出入口に、それぞれ異なる色の枠と絵柄を配置して、区別しやすくしました。

ピンク・さくら / 赤・くるま / 黄・ほし / 緑・さかな / オレンジ・とり

ピンク・さくらの例



サービス改善事例をWEBサイトでご紹介しています。  
<https://highwaypost.c-nexco.co.jp/voice/>

