

新たな料金割引について

3月28日から開始される各種割引の実施に伴い、新たな需要を喚起し地域の観光振興が図られることが期待されるとともに、高速道路の混雑が予想されることから、NEXCO 中日本では、全社及びグループ会社一体となって、昨年ゴールデンウィーク時期以上のお客様サービスの強化に取り組んでまいります。

なお、お客様におかれましては、事前に交通情報を入手していただき、状況をご確認の上お出かけください。

1. 割引実施に対するお客様サービスの取組み

1) 混雑、事故防止対策など

主な強化メニュー		単位	休日割引 対応	H20 GW実績	比率
情報提供	既設情報提供ツールの広報強化及び新規ツールの拡充	次ページ参照			
渋滞・事故防止	速度低下防止を図るLED標識車の設置	基/日	49	30	1.63
	LED標識車やLED表示板による渋滞情報提供や渋滞末尾警戒の実施	基/日	42	26	1.62
休憩施設混雑	休憩施設等への仮設トイレの設置	基/日	173	57	3.04
	休憩施設における駐車場整理員の配置	人/日	262	251	1.04
	休憩施設のショップにおける営業時間の延長	時/日	319	215	1.48

その他実施する対策は3頁を参照

2) 観光など、関係機関と連携したキャンペーンの実施

包括的提携協定等を通じた関係自治体、観光協会との連携及び旅行会社との連携を深めるとともに、東名40周年イベント等も活用して、一層、観光振興に取り組んでまいります。

当社HP「高速日和」において7年ぶりの善光寺御開帳(4/5～5/31)の特集の実施及び周辺宿泊商品の販売(3月下旬～)

SA・PAで横浜開港博イベントチケットの販売

(4月28日～9月27日)

東名40周年を記念するお客様感謝イベントにおける地域観光との連携

3) お客様からの問合せへの対応

ウェブサイト「高速日和」における料金検索システムを今回の割引内容に対応するシステムに修正(3/24より利用開始予定)

SAにおけるコンシェルジュの窓口時間の延長

お客さまセンター(365日24H対応)のオペレーターを平常時休日15名程度の体制から、最大22名体制に増強

更に、GWまでにお客さまセンターを増床・増席(18席 33席)

<交通情報提供ツール>

渋滞予測情報

インターネット [<http://kousokubiyori.jp/>] (パソコン、携帯電話共通)

当社のドライブ情報サイト「高速日和」で、渋滞個所や渋滞予測を見込んだ所要時間予測情報が確認できます。

現在の道路交通情報

日本道路交通情報センターの道路交通情報

インターネット [<http://www.jartic.or.jp/>] や電話で道路交通情報を入手できます。

・電話番号 全国統一 0570-011011、携帯短縮 #8011

ハイウェイテレホン

リアルタイムの主要道路の交通情報(5分更新)を24時間入手できます。

携帯電話から「#8162〔はい、無事(帰る)〕」におかけいただくと、その場所から最も近い地域の高速道路情報が音声で入手できます。

また音声によるハイウェイテレホンと合わせ携帯電話のウェブサイトでご確認いただける、「目で見えるハイウェイテレホン」もご活用ください。

なお、自動車走行中のドライバーの携帯電話の使用は法律で禁止されています。ご利用の際は SA・PAにてお願いします。

当社のドライブ情報サイト「高速日和」にアクセスください。

[<http://kousokubiyori.jp/>] (パソコン、携帯電話共通)



高速日和QRコード

走行中に入手できる道路交通情報

道路情報板

ハイウェイラジオ(1620kHz)

VICS VICS対応のカーナビゲーションなどで入手できます。

ハイウェイ情報ターミナル(サービスエリアなどに設置)

テレビ画面などにより、分かりやすくお知らせします。

その他、サービスエリアのエリア・コンシェルジュ、案内看板などで交通情報を入手できます

、 は休憩施設で入手できる交通情報

< 具体の対策内容(前掲以外) >

対応大分類	対応中分類	対応項目	具体的な対応内容
渋滞関連	情報提供	情報提供ツールの整備・拡充	既存情報提供ツール(高速日和、ハイウェイテレフォン(#8162)、中央道すいすいモバイル等)の広報強化を図るとともに、マルチインフォメーションパネルや情報ターミナルなど新たなツールの拡充を図り、情報提供を実施【87箇所】
	渋滞軽減	休憩施設 流出入部渋滞の対応	休憩施設流出入付近の渋滞緩和の為、事前の情報提供を実施【8箇所】
	その他	渋滞時の支援物資準備	大規模な渋滞が発生した場合に渋滞渦中の車両に配布する携帯トイレや飲料水等の支援物資の準備・手配【24基地(全保全SC対応)】
事故関連	事故処理	交通管理隊の体制強化	巡回間隔の調整や勤務時間延長など体制を強化【24基地(全基地対応)】
	事故防止	逆走防止対策	路面標示(矢印等)、注意喚起標識など休憩施設等における逆走防止対策を実施【24箇所】
休憩施設関連	駐車ます	大型マスの兼用マスへの改良	大型車駐車マスを分割線引きし、兼用マスとして確保【22箇所】
	コンシェルジュ	開設時間の延長	各休憩施設のご利用状況に応じて開設時間を延長及び配置人員の見直し(増員)【44箇所】
	その他	お手洗い清掃の時間帯の拡大 清掃頻度(トイレ・ごみ)を強化	利用状況に応じ、清掃頻度の増加及び清掃時間帯の拡大【185箇所(全休憩施設)】
お客様対応関連	広報	新料金割引広報の徹底	ホームページ、パンフレット・ポスター、テレビCMによる積極的な事前広報の実施
	ETC	ETCトラブル体制の強化	ETC保守、料金機械保守の体制強化【18基地】
	料金所	料金所における体制強化	料金所係員の増員や勤務時間延長など体制を強化【229箇所(全料金所)】
その他	サービス向上施策	全社統一キャンペーンの実施	春の統一キャンペーンを活用した追加施策
		地域フェアの実施	地元自治体とのタイアップキャンペーン