

お客様の いつも近くに 2019

お客様対応方針

基本理念 いつでも「安全」「安心」「快適」な道路サービスを提供し、地域社会を支える名古屋高速を目指します。

基本方針 お客様を第一に考え、安全・安心・快適な利用環境を提供します。

お客様サービスの行動指針

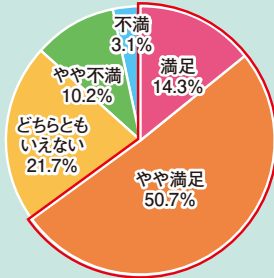
- 職員全員がお客様の声に誠意をもって耳を傾け、お客様の更なる満足向上のために励みます。
- 一層の安全対策に努め、お客様に安心して走行していただくことを常に判断基準の中心に置きます。
- 道路交通情報や道路案内等の充実に努め、お客様が目的地まで確実かつ速やかに到着できるよう快適なご利用をサポートします。

2018年度お客様満足度調査結果

総合満足度

3.63

(5段階評価の平均値)



- 満足 (5点)
- やや満足 (4点)
- どちらともいえない (3点)
- やや不満 (2点)
- 不満 (1点)

「満足」「やや満足」と評価した割合
65.0%

調査概要

1. 調査期間: 2018年9月5日～10月5日
2. 調査方法: 主要な料金所等による調査票の配布及びインターネットによるアンケートを実施
3. 回答数: 4,634件

項目別満足度から見たお客様の評価

- お客様満足度の値が高かった項目
 - ・路面管理 (路面清掃の状況) について
 - ・料金所サービス (料金所係員の態度・対応など) について
- お客様満足度の値が昨年度と比較上がった項目
 - ・高速走行中の情報 (出口案内標識) について
→平成30年度改善しました (改善事例1)
 - ・一般街路・料金所の情報 (街路情報板、入口手前の情報板) について
→平成30年度改善しました (改善事例3)

お客様満足度調査の結果は、ホームページでも公開しております



お客様満足度調査結果 QRコード

逆走・誤進入防止に取り組んでいます

車両の逆走や歩行者等の誤進入を防ぐため、路面標示や看板などの対策を行っています。また「逆走検知・警告システム」を3箇所 (錦橋出口・吹上東出口・笠寺出口) で試行運用しています。



進入禁止イラスト入り看板



運転注意ポイントを案内する走行動画を 作成しました



名古屋高速の走り方や走行ルートを動画で分かりやすく説明しています。



動画を CHECK!

名古屋高速の走り方のコツ QRコード



道路情報・ETC等のお問い合わせ

名古屋高速お客様センター
受付時間 9:00～19:00 [年末年始 (12/29～1/3を除く)]

TEL052-919-3200

最新の交通情報のお問い合わせ

名古屋高速ハイウェイテレホン
24時間対応 (5分ごとに更新)

TEL052-919-3232

スマートフォンサイト



携帯電話サイト



道路の異状を見つけたら

道路緊急ダイヤル

#9910

いつも近くに

名古屋高速



名古屋高速道路公社

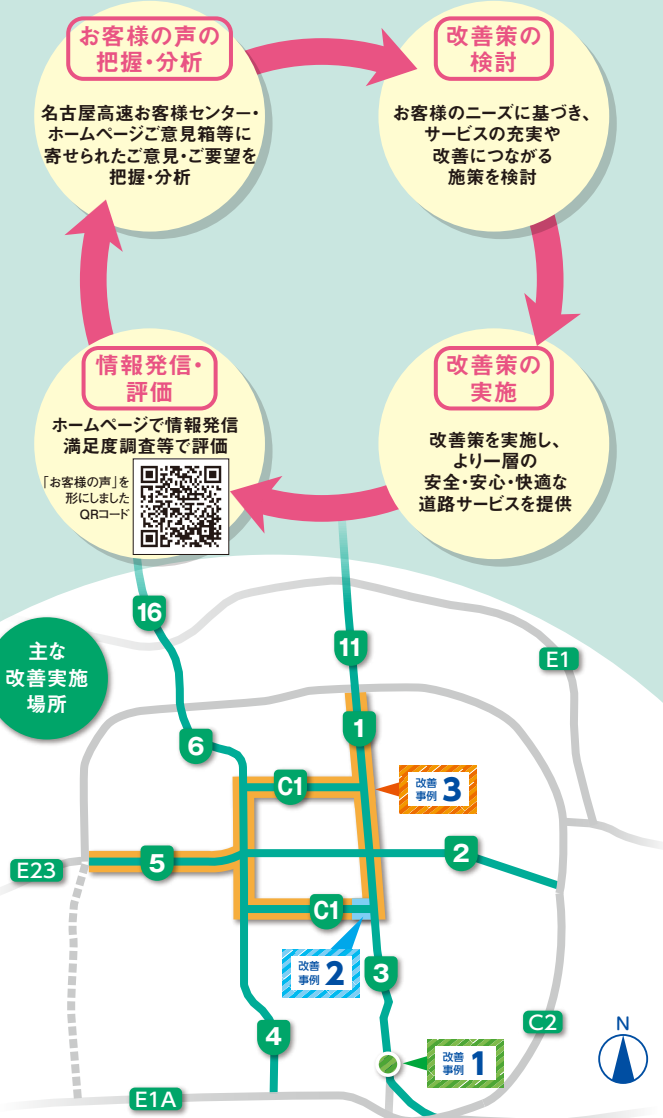
NAGOYA EXPRESSWAY PUBLIC CORPORATION

お客様を第一に 安全・安心・快適 な名古屋高速道路を目指します。

お客様の声改善プロセス

名古屋高速お客様センター、ホームページご意見箱などに寄せられるお客様のご意見・ご要望を把握・分析し、お客様ニーズに基づいた改善や施策への反映に努めています。改善事例は、ホームページでお客様へ情報発信しています。

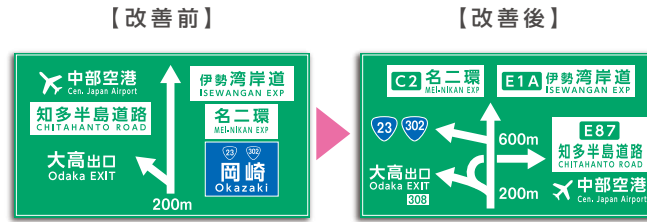
右記の改善事例の他にも、ホームページでお客様へ情報発信しています。▶<http://www.nagoya-expressway.or.jp/>



改善事例 1 名古屋南JCT付近の案内標識を改善しました

ご意見 高速3号大高線(南行)名古屋南JCT付近では分岐が連続し、案内標識が分かりづらい。

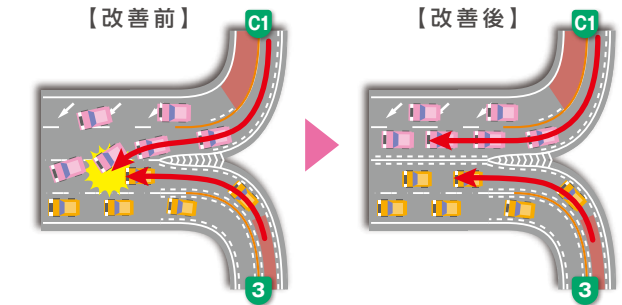
改善 ご意見をいただいた高速3号大高線の標識について見直しを行い、伊勢湾岸道、知多半島道路、名二環、国道23号、国道302号などの分岐点を明確化しました。



改善事例 2 鶴舞南JCT合流部のエスコートラインを延伸しました

ご意見 鶴舞南JCTの高速3号大高線と高速都心環状線の合流箇所、車両が錯綜しないように対策してほしい。

改善 鶴舞南JCTの合流箇所にあるエスコートラインを延伸し、高速都心環状線の車線減少と高速3号大高線からの車線変更区間が重複するのを避ける対策を実施しました。



改善事例 3 渋滞通過時間の情報提供を開始しました

ご意見 事故渋滞が発生している時に、入口情報板で渋滞の長さは確認したが、渋滞を通過できる時間が表示されていないので、分かりづらい。

改善 入口・出口・JCT情報板を更新し、渋滞長と渋滞通過時間を表示できるようにしました。

※28面対応済(楠線、万場線、環状線) ※残り95面(2024年度完了予定)



改善事例 4 「名古屋高速防災情報(通行止め)メールサービス」を開始しました

ご意見 雪や事故等による通行止め情報、高速道路を利用する前にわかるようにしてほしい。

改善 事前にご登録頂いたお客様のメールアドレスに、通行止め情報をお届けする「名古屋高速防災情報(通行止め)メールサービス」を開始しました。

下記QRコードからメールアドレスをご登録頂くと、通行止め情報がメールで届きます。



「名古屋高速防災情報(通行止め)メールサービス」登録ページ QRコード

