

## 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。

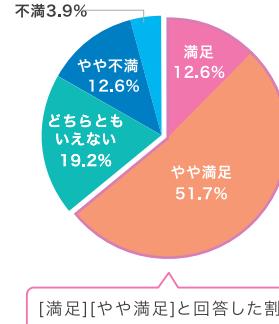
#### お客様サービスの行動指針

- 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。

## 2020年度お客様満足度調査結果

総合満足度  
**3.57**

(5段階評価の平均値)



[満足][やや満足]と回答した割合  
**64.3%**

#### 調査概要

1.調査期間：2020年9月17日～10月16日

2.調査方法：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：12,717件

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

## 2021年5月1日から新料金に変わりました！

- 均一料金制から対距離料金制に  
※非ETC車は各入口から利用可能な最大距離の料金に
- 料金圏（名古屋線・尾北線）を廃止
- 2車種区分から5車種区分に



詳しくはこち

#### 料金の具体例(普通車)



【非ETC車(現金車等)の料金算出の考え方(④のケース)】  
東海新宝から清須をご利用の場合、ETC車は利用距離  
22.5km分の1,010円ですが、非ETC車の場合は、東海  
新宝入口から利用可能な最大距離(一宮東出口まで)  
30.3km分の料金、1,260円となります。

<凡例>  
入口 → 出口  
(営業距離)  
4月30日までの料金 ⇔ 5月1日からの料金  
<非ETC車 料金>

名古屋高速お客様センター  
**052-919-3200** 受付時間 9:00～19:00  
[年末年始を除く]

名古屋高速 検索

<https://www.nagoya-expressway.or.jp/>

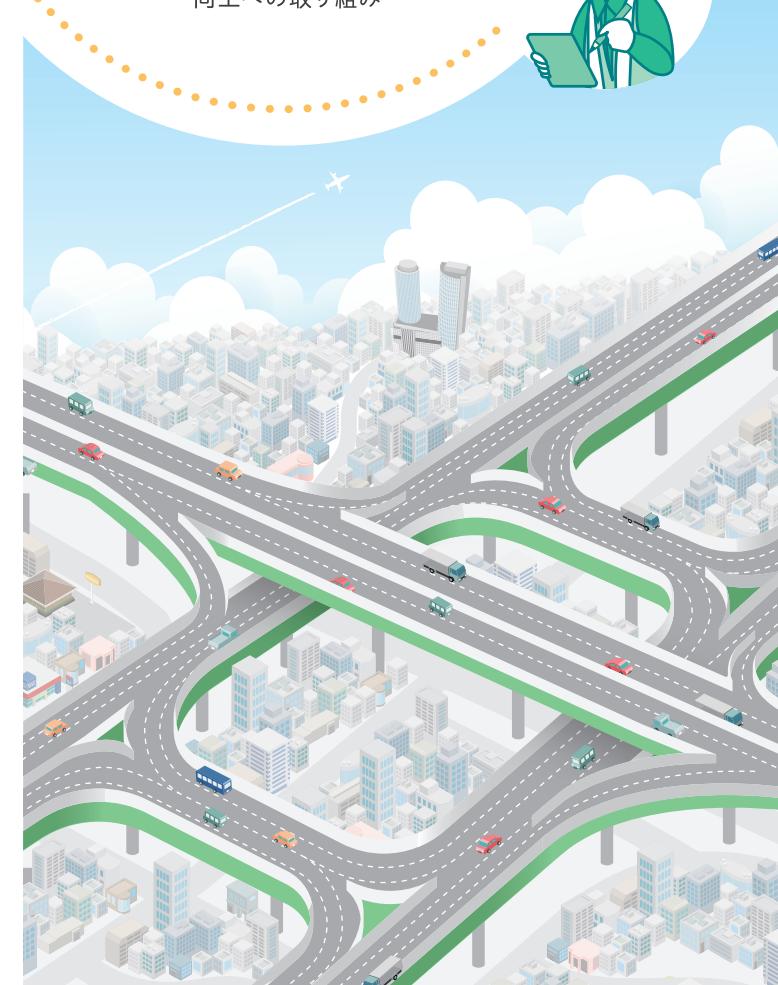
名古屋高速ハイウェイテレホン  
**052-919-3232** 最新の交通情報を24時間提供[5分ごとに更新]

スマートフォンサイト

# お客様の いつも近くに 2021



名古屋高速のお客様サービス  
向上への取り組み





# お客様の声に耳を傾け 安全・安心・快適な名古屋高速道路を目指します。

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、ホームページ等でお客様へ情報発信しています。



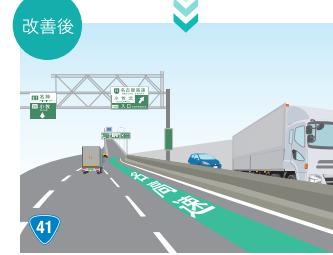
## 改善事例1 小牧北入口を案内するカラー舗装

**ご意見** 国道41号の小牧北入口を案内するカラー舗装が薄くなっていて見にくい。



**対策**

薄くなっているカラー舗装を引き直しました。併せて、名古屋高速の入口であることを示すカラー舗装に加えて路面標示を設置し、誤進入対策も実施しました。



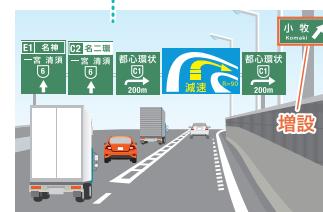
## 改善事例2 明道町JCT手前に小牧方面を案内する看板を増設

**ご意見** 都心環状線を走行して11号小牧線に向かうはずが、明道町JCT手前に小牧方面の案内がなかったため6号清須線に行ってしまった。



**対策**

明道町JCT手前に、6号清須線・C1都心環状線方面の案内だけでなく、小牧方面を示す補助標識を追加設置しました。



### Column

01

道路の分岐や、出口の案内は600m手前、200m手前に案内標識があります。案内標識が出てきたら、ゆとりをもって車線変更をしてください。



02

### 走り方のコツを動画で紹介!

都心環状線は分岐や合流が多く、車線も3~4車線と多いため、走る際に不安とのご意見があります。お出かけ前に走行動画を確認して、案内標識や安全走行のポイントをご確認ください！

※都心環状線のほか、ジャンクション部分の走り方のコツや走行ルート、名古屋高速の安全対策について、動画で紹介しています。

