

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。

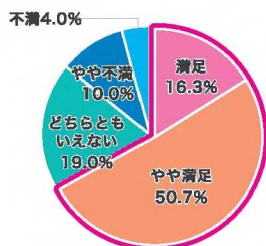
お客様サービスの行動指針

- ▶ 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。

2021年度お客様満足度調査結果

総合満足度
3.65
(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]と回答した割合
67.0%
2020年度は64.3%

調査概要

- 1.調査期間: 2021年9月16日～10月15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: 10,783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
詳細はこちら▶



対距離料金制で、利用しやすくなりました!

※2021年4月までの料金と比較
※対距離料金制はETC無線通行のみ

料金の具体例(ETC車・普通車)

① 東片端 → 小牧北
(13.2km)
1,150円 ⇨ **700円**
<非ETC車 700円>

② 白川 → 千音寺
(6.7km)
780円 ⇨ **490円**
<非ETC車 510円>

③ 西春 → 明道町
(9.8km)
1,150円 ⇨ **590円**
<非ETC車 1,170円>



※非ETC車(現金等)は入口から利用可能な最大距離の料金となります。

ETCガイド

ETC利用照会サービス

インターネット上で無線通行時の利用明細の確認や利用証明書の発行等が可能なサービスです。登録無料。



詳細はこちら

ETC利用履歴発行プリンター

ETCカードに記録されている利用履歴を利用明細書として印刷できます。ネックス・プラザ等に設置しており、走行後すぐに無料でご利用いただけます。



名古屋高速

検索

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



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

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
いつも近くに
2022



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。

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。

お客様の声の把握・分析

名古屋高速お客様センター・ご意見箱・お客様満足度調査等に寄せられたご意見・ご要望を把握・分析

改善策の検討

お客様のニーズに基づき、サービスの充実や改善につながる施策を検討

お客様の声改善プロセス

情報発信・評価

ホームページで情報発信
満足度調査などで評価

改善策の実施

改善策を実施し、より一層の安全・安心・快適な道路サービスを提供

※「お客様の声」を形にしましたはこちら



改善事例 01

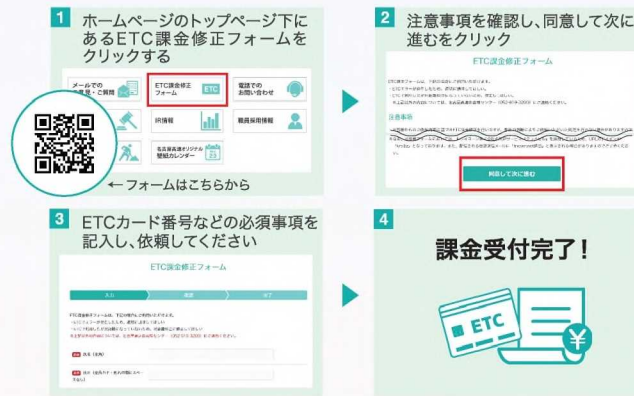
ETC課金修正フォームをホームページに新設しました

ご意見

ETCの課金修正依頼をお客様センター営業時間外でもできるようにしてほしい。

改善

課金修正依頼をいつでも受けられるよう、ホームページにETC課金修正フォームを新設しました。



改善事例 02

高針JCT (Cランプ) の事故対策を実施しました

ご意見

高針JCTの事故対策を実施してほしい。

改善

高針JCTでは高い走行速度のままカーブ区間に入ることにより、施設衝突事故が多発していることから、走行速度の抑制を促す対策等を実施しました。



改善事例 03

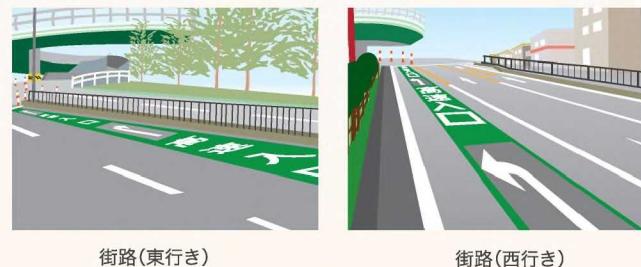
黒川入口を案内する路面塗色を施工しました

ご意見

一般道を走行していたら、高速道路に乗るつもりがないのに黒川入口に入ってしまった。

改善

街路の黒川入口につながる車線に路面標示と路面塗色を施工しました。



名古屋高速防災情報(通行止め)メールサービスをご活用ください

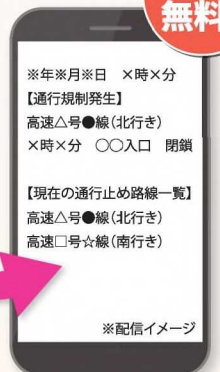
雪や事故等による通行止め情報を、高速道路を利用する前にわかるように、メールでお知らせします。
通行止め情報は、路線・時間帯を選択できます。

登録
無料!

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



※配信イメージ