

安全に近道はない。 地道な作業の積み重ねこそが全て。

西日本高速道路メンテナンス九州(株)
熊本保全センター

中石 隆博



自分で歩き、見て確かめる 大小合わせて600カ所を補修

前日の路面点検の報告を受けた中石は、朝礼で路面清掃、樹木の剪定、舗装補修など各自の一日の作業工程について指示を出していた。

「年単位、月単位での作業計画も立っていますが、天候や緊急で対応しなければならない事象などに常に左右されます。それに合わせて人員の配置も変わってきますので、毎朝6時半までには作業工程を決定して指示を出せるようにしています」と中石は言う。

では、どのようにして作業する箇所を決めているのだろうか。176.9km。これは中石の所属する熊本保全センターが、高速道路を維持管理するために年1回行う点検で道路わきののり面を歩く距離だ。

「本線の路面にある小石から側道沿いの草木にいたるまで問題となる可能性のある箇所はすべて歩きながら自分たちの目で見て点検します」。

この点検に加えて、グループ会社のエンジニアリング会社が数年ごとに行う定期点検の結果、問題として現れるのは大小合わせて600件以上。これを優先順位をつけながら、1カ所ずつ補修していくのだという。



毎朝6:30までに1日の作業工程を決定し、それぞれの役割を指示する

点検、監視、補修を繰り返し、路面を常に安全な状態へ

「路面に変状発見」。定期的に日常点検にあたっている保全センターの社員が、路面にできた円状の穴を見つけた。穴の大きさや深さなどを速やかに確認し、補修作業の担当社員に作業を要請する。

路面の損傷で最も多いのがこの“ポットホール”という現象だ。高速道路の舗装は通常、厚さの異なるアスファルトを4、5層重ねて構成されている。上の層ほど薄く、路面が傷んでくると表層にひび割れが発生し、そこに雨水が浸透すると表層と二番目の層「基層」との接着力が弱まる。そこにタイヤの衝撃が加わり、表層の一部がはがれてしまうというものだ。

「この部分を通過する際に、舗装塊の飛散による車両被害をはじめ、ハンドル操作の誤りなど重大事故につながる可能性もあります。何かあってからでは遅いので緊急の対応が不可欠なんです」。

中石が担当する区間でも、供用後29年が経過、一日に平均20,000台前後が通行し、山間部に位置するため雨や雪など

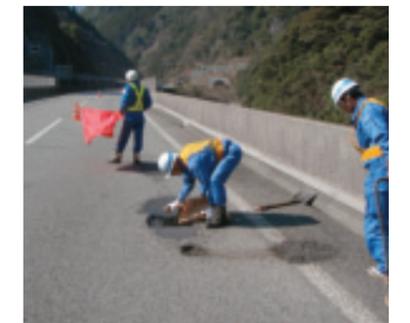
の自然現象にも曝されるため、ポットホールの現象も増加傾向にあるという。

「最近では週に平均で2、3カ所は必ず発見されますね。状況にもよりますが、発見されてから6時間以内には応急処置を施し復旧することを決めています」。

補修作業の流れはこうだ。まず現地に着いた社員が道路管制センターに規制開始連絡を入れる。連絡を受けた道路管制センターは順次、道路情報板やハイウェイラジオなどでお客さまに情報を提供。連絡を終えた現地の社員は、安全を確保しながら車線規制を実施、該当する箇所の路面を切り取って、舗装をはがし取る。そこに常温合材（常温で使用可能な特殊アスファルト）を流し込み、小型のローラーを使って固めていき、清掃した後、規制を解除する。こうした作業で機械が使えるのは部分的で人力に寄るところが大きいのだそうだ。ポットホールになるようなひび割れの状況を常にパトロール、道路点検等によってより早く発見し、お客さまの安

全を確保しながら補修するといった一連の業務がグループの連携により迅速に実施されているのだ。さらに、日常のメンテナンスだけでは対応できない大規模な補修工事はNEXCO西日本が専門業者等に発注して実施されるが、その際、メンテナンス会社とのチームワークを生かした対応が図られている。

中石は言う。「安全に近道などありません。こうした保全センター一体となった速やかな対応の積み重ねこそが危険を排除して、100%の安全へと一歩でも近づけ、お客さまに安心してもらえるのだと思います」と。



ポットホールの緊急措置

作業効率化の取り組み

トンネル内の照明灯具は定期的に清掃が必要になります。従来は、洗浄水とブラシを使って人力で作業を実施していましたが、当社がNEXCO中日本(株)、NEXCO東日本(株)、(株)高速道路総合技術研究所等と共同で開発したキャビテーション清掃車を使用することにより移動しながらの機械作業が可能になりました。この結果、作業の効率化が図れるとともに洗剤も不要となり環境にやさしい作業となるほか、車線規制も不要になり、お客さまの安全性向上にも寄与しています。



キャビテーション清掃車により作業が効率化

工事規制の集約化

道路の維持・補修のためには工事規制が必要になります。NEXCO西日本ではご利用いただくお客さまへの影響を最小限に抑えるため、路線ごとの時間帯別の交通需要まで考慮した規制計画を立てています。例えば、阪和自動車道のような対面通行区間では、トンネル内消防施設の定期点検や灯具清掃などのためにどうしても車線規制が必要になります。作業に要する時間や交通の安全確保を考慮、交通管理者である警察との協議を経て、秋・夜間通行止めによる規制集約化により作業を実施しています。



夜間通行止めにより作業の集約化を図る



安全・安心、サービスでつなぐ **100%の安全・安心の追求**

■NEXCO西日本グループの予防保全への取り組み

予防保全の考え方を基本に 安全のための確かな技術力を磨く。

変化する社会情勢に対応するため、 グループ体となって技術開発を推進

西日本エリアには開通後45年を経過した名神高速道路をはじめ、近畿自動車道や中国自動車道など高度経済成長期に集中的に建設された路線を中心に経過年数の高い高速道路が多く、構造物の老朽化は大きな課題になってきています。その一例としてコンクリート構造物では老朽化に伴い、表面の損傷などの事象が発生してきています。

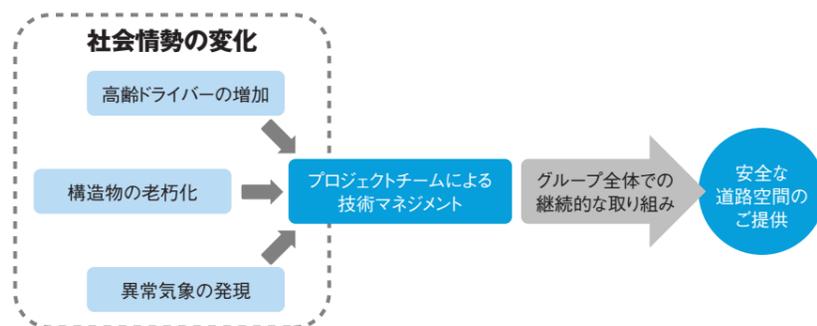
また、少子高齢化が進む日本において今後ますます高齢ドライバーの増加が予想されます。

さらに、二酸化炭素など温室効果ガスの増加に起因する地球温暖化の影響と考えられる集中豪雨など異常気象の発生も増加してきています。

NEXCO西日本グループでは、ご利用いただくすべてのお客さまに100%の安全をお届けするために、このような社会情勢の変化に伴う課題とも向き合いながら、事象が発生してから対策をとるのではなく、発生を予防する、あるいは発生を予測して事前に対策を講じる予防保全

を基本とした取り組みを早急かつ効率的に進めることが必要であると考えています。

課題克服のためには、常に現場を支える技術レベルの向上、新技術の開発が不可欠であることから私たちは、テーマごとにプロジェクトチームを設置し、グループ体となって取り組みを進めています。



道路構造物の老朽化に伴う コンクリートのはく落を未然に防ぐ

道路の老朽化に伴い、近年、橋梁やトンネルからコンクリート片が落下するなどの突発事象が発生しているため、その対応を急いでいます。また、老朽化した構造物資産が増大し、点検の効率化が必要になっています。

NEXCO西日本では、橋梁下面を赤外線カメラにて撮影し、コンクリートなどの損傷を抽出する点検を2009年度よりNEXCO西日本管内において全面展開しています。

また、ハイビジョンカメラを用いて、トン



赤外線カメラを利用した構造物の点検

ネル内を走行しながらコンクリート面を撮影し、ひび割れなどコンクリートの損傷を自動抽出する点検技術の2010年度試行運用を目指して開発中です。

運転者の高齢化に伴う逆走問題解決に向けて 自動車メーカーとともに研究を重ねる

NEXCO西日本管内における逆走事案件数(道路管制センターに通報や報告があった件数)は2002~2008年の平均で約400件発生しており、逆走事故のうち約48%は65歳以上の高齢者が起こしています。高齢化社会が今後ますます進むと予想される中、NEXCO西日本はこの問題の解決を急務と考えています。

標識の追加やセンサーの設置など従来の逆走対策強化に加え、新たな対策に関する研究を進めています。このうち、自律検知方式と呼ばれるものは、自動車メーカーとの共同研究が不可欠と考え、日産自動車と共同でカーナビゲーションに

搭載されたGPS機能を利用し、逆走時には目と耳で知らせるほか、さらにシートベルトを利用して体でも感じさせるシステムの開発を進めています。



現地実験の様子



局所的な集中豪雨など異常気象による災害に対し、 被害の発生を未然に防ぐ取り組みを進める

集中豪雨などによって起こる土砂災害や地すべりに対して、最新の技術を研究・開発し、より的確に危険箇所を把握することで対策を講じ、被害の発生を未然に防ぐことができます。

NEXCO西日本では、GPSなどの位置捕捉技術を使い、のり面の変状をリアルタイムで把握し、その変化を事前に察知

できるシステム構築を目指して取り組んでいます。また、現在、現地観測調査や危険度の評価方法についても検討しています。

さらに、気象情報の精度を高め、通行止め等の的確な判断を行い、迅速な対応をとることにより、災害による被害の発生予防・抑制に取り組んでいます。



道路の最前線で安全を守る。 刻々と変化する状況に最適の解を。



西日本高速道路パトロール関西(株)
福山基地

江野口 正樹

わずかな変化や異常を感じて伝える 見落としの許されないパトロール

夜勤明けの担当者から朝礼で引継ぎを終えた江野口は、定期巡回へ向かうため、足早にパトロールカーへと乗り込む。巡回は2人1組で行い、1人が運転、もう1人が路上の監視や無線での連絡、記録をとる。交通事故や路上障害物、路面の変化などの異常事象による2次災害を未然に防ぎ、警察や消防と連携・協力し早期の復旧を図るのが主な仕事だ。

「ちょっとした障害物や事象が事故につながる可能性もあります。目視での確認はもちろん、振動や音の違いなど五感をフルに使ってわずかな変化や

異常を感じ取っていきます。見落としは許されません」と江野口は語る。

1回の巡回で約140kmを走行し、その間に刻々と変化する道路の状況を道路管制センターへと伝えていく。連絡を受けた道路管制センターの社員は、内容により判断、迅速に関係機関への連絡を実施していく。さらに、道路情報板やハイウェイラジオなどを通じてお客さまへ情報が伝達される。「連携」がスムーズな情報伝達を支えているのだ。



朝礼時の作業確認は危険予知につながる



落下物現場では通行車が途切れるのを待って走って排除する

瞬時に事故現場の情報を把握し、 関係機関と協力しながら早期復旧を図る

2009年5月のゴールデンウィーク(以下、GW)は江野口にとって例年以上に忙しいものとなった。政府の緊急経済対策の一環で始まった高速道路料金の休日特別割引制度。この制度が始まって最初の大型連休ということもあり、高速道路料金の利用者が大幅に増えたのと同時に、事故も多発したのだ。

特に多かったのはトンネル内での多重事故。江野口の担当する笠岡IC～河内IC間はトンネルが比較的多いエリアで、これまでも事故はしばしば起こっていた。

しかし、2008年のGWはトンネル内事故が5件だったのに対し、2009年のGWはトンネル内多重事故だけで16件と予想以上の数だったという。

通常、事故などの緊急事象が起こったという一報が入れば、現場に最も近い場所をパトロールしている車両が向かう。同時に関係機関と連絡をとりながら、最善の対応方法を考えて作業全体の安全を組

み立てていくのだ。

「緊急連絡を受けてから現場に到着するまでにどれだけ情報を仕入れることができるかにかかっています」。これによって対応する選択肢が大きく変わってくるのだと江野口はいう。

たとえば、長いトンネルの中で事故があった場合、トンネル内に設けられた非常駐車帯の近くで起こったのか、離れたところで起こったのか。近くで起こったのであれば非常駐車帯での作業も考えられるが、離れたところとなれば通行止めトンネル内での作業となる可能性が高い。こうした瞬時の判断の積み重ねによって、現場での復旧作業の時間は短縮され、元の円滑な流れを取り戻すことができるのだ。

ただし、事故や故障を起こした一般の利用者から連絡が入った時に大事なのは、状況を聞くよりも先に「お怪我はありませんか」と声をかけることだという。

「我々が接するお客さまは、多くの場合、

ETCを安全に ご利用いただくために

NEXCO西日本では、カード未挿入によるETCレーンでの停止車両を低減させ、お客さまの安全を守るため、インターチェンジ入口手前等に、「カード未挿入お知らせアンテナ」を順次整備しています。ETCカードが正しく挿入されていないETC車両がアンテナの下を通過すると、車載器から警告音が鳴る仕組みとなっています。

また、ETCレーンでは通過速度を時速20kmに規定していますが、なかには、この規制速度を大幅に超過する速度でのご利用も見受けられます。このため、2008年度からETC開閉バーの反応速度を調整することで、速度抑制を促す取り組みを始めています。

料金所におけるサービス会社社員の業務内容もブースでの料金清算から、カード未挿入等により一時停車されるお客さまに対して速やかに手作業で料金の清算をさせていただいたり、後続の車両に対しては前方の状況をお知らせし、安全に誘導するなどの対応へと移りつつあります。

気が動転して途方にくれていらっしゃいます。まずこちらからお声をかけて安心していただき、冷静になって事故の状況をお話いただけるようにします。これが結局最も早く的確な情報を得られることにもつながるんです」。

危険と常に隣り合わせの作業 自らの安全は自らが守る

路上での作業が中心となる現場は常に危険と隣りあわせだ。時速100km近くのスピードの車が次々と通り抜けていくなかで落下物の排除作業。通行車が途切れるのを待って二人一組で走って排除にあたるが、「早く排除しなければ」という気持ちから、いつものタイミングからずれて事故につながる可能性がある。また、事故現場に緊急で向かう際に、渋滞が発生し車両と車両のわずかな隙間をぬって通り抜けなければならない時もあるが、

スペースがなく、前後左右の見通しも悪いため、いつ、どのようなことが起きるかも分からない状況もあるという。

「しかし」と江野口は言う。「私たちはプロとして見られています。どんな状況であろうと事故を起こせば、そのお客さまにご迷惑をお掛けするだけでなく、大きな信頼を失います。また貴重な人員を失うことにもなりかねない。ですから、自分がハンドルを握るときだけは絶対に事故を起こさないという意識を持って全員

に強く言い聞かせています」。

自らの安全を守ることはお客さまの安全にもつながるのだ。

高速道路というインフラの安全を支える仕事の一端を最前線で担う重責と、一日に何十万人というご利用されるお客さまの安全で快適な走行を手伝うという使命感を胸に、今日もパトロールカーへと乗り込み高速道路へと走り出していく。

「料金所」から「総合案内所」へ。 笑顔とおもてなしの心で総合サービスに努める。

お客さまと“心”で接する 誠心誠意の気持ちがお客さま満足につながる

「料金収受の仕事で一番大切なことは、誠心誠意の気持ちでお客さまと“心”で接することだと思っています」。

米子自動車道 蒜山料金所に所長として勤務する柿本は真っすぐな目でそう答える。料金所は高速道路をご利用になるお客さまが必ず通る場所であり、社員にとってはお客さまと直接触れ合うことができる最前線の現場だ。お客さまから大切な通行料金をお預かりし、ブースでお待たせをしないよう迅速かつ正確な対応が求められる。

柿本は「スムーズな処理や両手での収受、笑顔で挨拶といったことは接客の基本ですから、それらを徹底するだけではお客

さまにご満足いただくことはできません。お客さまに誠意と真心を持って接すること。そうした気持ちがお客さまの心に伝わったとき、初めてご満足いただけるのだと思います」と接客に対する考えを明かす。

蒜山料金所は米子自動車道の蒜山インターチェンジにあり、岡山県下最大の観光地として知られる蒜山高原への玄関口である。京阪神をはじめ全国各地から約250万人の観光客が週末を中心に蒜山を訪れる。総勢9名の部下を束ねる柿本は、観光客の方に「また蒜山にきたい」と思ってもらえるよう、毎日の朝礼で接客の基本を繰り返し社員に伝えているという。

「『ありがとうございました。お気をつけて』といった挨拶が心から自然と出るように毎日の朝礼で唱和を実施しています。また、最近はETCに関するトラブルが増えていますので、いざという時にお客さまにご迷惑をお掛けしないよう収受員の案内を統一するため想定話法を作って唱和をしています」。



“心”で接するという気持ちでお客さま対応にあたる

お客さまサービスの向上へ 社員の研鑽を支える各種研修制度

料金所でのトラブルで最も多いのがETCに関するトラブル。カードの不挿入や有効期限切れ、カードのチップ汚れによる車載器の読取不良などが主な原因だという。

「トラブルが発生した時、まずは『お怪我はありませんか?』とお客さまにお声掛けして無事を確認するようにしています。その一声があれば、トラブルが大きな問題に発展することはありません。適切な初動対応が重要なんです」と柿本。では、こうしたトラブル時の対応は、社員に浸透しているのだろうか。

「当社には、新人研修をはじめ、スキルアップ研修、中堅・管理職研修、ETC

や車線横断等の現地研修など多様な研修プランが用意されており、社員のスキルアップに努めています。また、NEXCO西日本と定期的実施している事業調整会議等を通して、日常的に発生した事案をNEXCO西日本と情報共有するとともに、問題提起や課題の改善策を検討し社員にフィードバックすることによって、トラブル時での適切な対応がとれるよう浸透を図っています」。

さらに柿本は「NEXCO西日本の『マイスター制度』も社員の良い刺激になっています」という。マイスター制度とは、収受員が料金収受業務の実施にあたり求められる知識や、接客・安全管

理に関する知識についての審査を受け、一つ星、二つ星、三つ星の3段階で認定を受けるといったものだ。

「蒜山料金所では、年次計画を立てて積極的にマイスター試験にチャレンジしています。現在、一つ星が3名いて、次回は一つ星に1名、二つ星に1名が挑戦します。新人の教育育成等はリーダー、サブリーダーが中心になっています。マイスター制度という目標を持つことによって彼らのモチベーションが上がれば、料金所全体が力をつけることになり、ひいてはお客さまサービスの向上につながります」と制度の有効性を語る。



西日本高速道路サービス中国(株)
蒜山料金事務所
柿本 敬

NEXCO西日本と連携を図り、 地域観光ともタイアップ

蒜山料金所には、お客さまからさまざまなご要望が寄せられる。“西の軽井沢”ともいわれ四季を通じて観光客の多い蒜山では、観光地の案内に関するお問い合わせが多いようだ。

「道順のご案内とともに時間の許す限り観光案内も行っています。観光地が賑わえば蒜山高原全体が活性化し、料金所をご利用くださるお客さまの増加にもつながりますから、みんなでアイデアを出し合っています」。

その一つが、NEXCO西日本と協働で作成した「蒜山観光マップ」だ。蒜山の観光名所をリストアップし、料金所から各観光地までの経路、距離、時間を現地調査して完成させたもので、料金所で配布をしているという。

また、観光協会とのタイアップも積極的に進めている。観光協会が発行する地図やパンフレットを料金所で配布する一方で、観光協会のホームページでは高速道路の経路や各種料金割引に関する情報も提供されている。

「イベントなどがある時は、交通量や渋滞などの情報をお知らせしたり、逆にこちらからもイベントの入場者数などについて情報を頂いたりしています」と相互連携による地域活性化支援を進めている。



蒜山観光協会との情報交換を業務に生かす

さまざまな料金割引制度に関する お知らせに努めています。

複雑な料金割引制度をお客さまに正しくご理解していただくために、当社ではさまざまな媒体を通じてご案内しています。

①ETC利用ガイドブック

ETCの時間帯割引を紹介するガイドブック「ETC利用ガイドブック」を作成。各種割引の実施にあわせて随時内容の更新を行い、SA・PA等でお客さまにご提供。



②トクトクETC ETCで走ろう会 <http://www.tokutoku-etc.jp/>

ETC専用のサイト「トクトクETC ETCで走ろう会」を立ち上げ、ETC時間帯割引情報やETC時間帯割引早見表などのおトク情報をご提供。

③NEXCO西日本携帯サイトにおける割引情報

NEXCO西日本の携帯サイト(NEXCO西日本ドライブポーターモバイル<<http://www.w-nexco.co.jp/mobile/>>)の料金・経路検索画面で、ETC時間帯割引の概要をご紹介。



西日本高速道路サービス・ホールディングス(株) 広島支店

渡邊 圭

安全・安心、サービスでつなぐ **お客さまサービスの向上**

もっと便利に、もっと快適に。 お客さま視点で改革の手を緩めない。

イメージを一新するSA・PA お客さまの声を受けサービスの充実を図る

「休憩施設」から「お客様満足施設」へ。民営化後のサービスエリア(SA)・パーキングエリア(PA)は、そのイメージを一新しつつある。お客さまの声に素早く反応し、便利で快適なサービスを次々と提供する動きが加速しているのだ。

中国地方のSA・PAの中でも要衝といえる山陽自動車道 小谷SA(下り線)もそ

の。長距離を運転するトラックドライバーの方のご要望に応え、中国地方の高速道路としては初めてとなる「シャワーステーション」を設置したり、お母さま方からのご要望で、小さなお子さまを遊ばせておくことができる「キッズルーム」を設けたり、といったサービスの充実を図っている。

小谷SAと奥屋PAの管理を担当する西日本高速道路サービス・ホールディングス(SHD) 広島支店の渡邊は「革新的に何かを一挙に変えることは難しい。お客さまの声一つひとつに真剣に向き合い、さまざまご意見・ご要望にできるだけ早くお応えすることが大切だと思っています」とSA・PAの利便性向上に知恵を絞る。



24時間営業のシャワー・ステーション



トラックドライバーの方に好評のコインシャワー



女性に好評いただいているパウダーコーナー

待望のシャワー・ステーションを設置 事業で得た利益はお客さまの利便性向上に

2009年2月、小谷SA(下り線)に「シャワー・ステーション」がオープンした。

「シャワー施設に関しては、以前からトラックドライバーの方を中心に大変多くのお問い合わせやご要望をいただいていた」と渡邊。

シャワー・ステーションは、ショッピング施設から離れた別棟の建物に、男性3室、女性1室のコインシャワー、コインランドリー、無料のマッサージチェアを備える。管内初の24時間営業を実現し、深夜にトラックを走らせるドライバーにとっては便利な施設といえる。

「当初は1日約50名のご利用を想定していたんですが、今、一番多い日で約150名にご利用頂き、時間帯によっては

行列ができるほどの混雑ぶりです」と予想外の反響の大きさに驚いているという。

小谷SA(下り線)では、お客さまのご不便を解消するため施設のバリアフリー化や多機能化を進めている。例えばトイレでは、段差の解消や、手すりおよびベビーキープシートを整備して安全性を確保。NEXCO西日本はSA・PA事業で得た利益を最優先に還元することにより、洋式便座の洗浄器、給湯洗面器、パウダーコーナーも完備し快適性を向上させている。一方、小さなお子さまのいる方からのご要望に応え、テパトなどでよく見かける「キッズルーム」を設置。通常の土日で約30組、夏休みには約50組の親子連れで賑わうなど利用者からの評判も高いようだ。また、

犬を連れて旅行されるお客さまのために「ドッグラン」を設置するなどさまざまなお客さまのご不便解消に努めるとともに、SA周辺にお住まいの方が高速道路を経由せずにSAの施設を利用できるように「ウェルカムゲート」と呼ばれる専用の出入り口を設ける、といった地元地域との交流も盛んに行われている。

SA・PAの売上げ増による利益の一部を お客さまの利便性向上に

2009年3月28日から2年間限定で始まった通行料金の休日特別割引により、サービスエリア・パーキングエリアを多数のお客さまにご利用いただいた結果、2008年に比べて売上げが増加しています。NEXCO西日本グループでは、この売上げ増による利益の一部を活用してお客さまの利便性を向上させることを目的として、シャワーステーション、ユニット式トイレなどのさらなる充実を実施していく方針です。また、この考え方に賛同をいただいた、SA・PAのテナントも、自発的に特定日に商品の割引を実施するなど独自の取り組みを行っています。「いいことやろう西日本」の取り組みをテナントと一体となって実践しています。



テナント独自でお客さま還元を実施

三位一体の連携で、「お客様満足施設」の実現を目指す

西日本高速道路SHD広島支店では、広島地区(SA・PA計14カ所)の各テナントの店長が集って毎月1回会議を開いている。各テナントの取り組みや課題について、成功事例、失敗事例などを交えながら発表し、情報の共有やさらなるレベルアップを図っているという。

4月に小谷SA(下り線)のショッピングコーナーをリニューアルした渡邊は「お客さまの動線を考えてレジ位置を変更し、販売台を低くして店内全体を見渡せるようにしたところ、お客さまが1カ所に滞留することなくスムーズにお買い物を楽しまれるようになり、テナントの売上も上がりました。これを店長会議ですぐに報告し、他のエリアのテナントさんに見学に来て

いただいたんです」とうれしそうに話す。

また、テナントとの協働とともに不可欠なのがNEXCO西日本との連携だ。道路施設との調整や工事の安全確保について定期的に会議を実施しており、西日本高速道路SHD、テナント、NEXCO西日本と三位一体の連携でお客さまのご要望にお応えしていく。そうした地道な取り組みが、便利で快適な「お客様満足施設」を実現しているのだ。



小さなお子さまに大人気のキッズルーム

すべてのお客さまにご満足いただけるサービスを目指して。

ご要望を詳細にヒアリングし、お客さま視点での確なご案内を

「今から東京に行こうと思ってるんです。ETC割引があると聞いたんですが、どういうルートで走るのが一番安いんですか」
「はい、お客さま、まずご出発はどちらからになりますか」。

さわやかな笑顔で電話を受けたのは、お客さまセンターに勤務するようになって3年になるヘッドコミュニケーターの古賀である。道路交通管制センターと連携したモニターで道路状況を確認しつつ、パソコンの画面に道路地図や料金検索システムを素早く呼び出し、手元の資料も

見ながら具体的にお答えしていく。
お客さまセンターに頂戴するお電話の中で、今最も多いお問い合わせがこうしたETC割引についてだという。
「今の料金制度はとても複雑で、プロの私たちですら難しいと感じるので、お客さまにとってはより複雑で分かりにくいことだと思います。道路が1本ずつとつながっているわけではありませんが、途中で料金を精算したり、別の管理会社管内に入ったりと、通るルートによって割引も変わってきます。いつ、ど

こから出発して、どこまで行かれるのか、できるだけ細かくお聞きして的確にお答えできるようにしています」とお客さまの視点に立ったご案内を心がける。



複雑さを増す割引制度などは計算例を手持ちの資料に書き込んでいる

誠意を持って対応する その積み重ねがお客さま満足度を向上させる

お客さまセンターは、高速道路の総合的なご相談窓口として、24時間フリーコールで対応している。

現在お寄せいただいているお電話の総数は、お客さまセンター全体で1日約4,000件あり、そのうち、およそ6割の約2,500件を受電している。その中で古賀は1日平均約100件、多いときには約200件の声に耳を傾けるといい、雪氷により交通が乱れる時期には電話が鳴り止まない状況になるという。1人

あたりの通話時間を古賀に尋ねると「私の場合、短い人であれば、名神高速道路の渋滞状況について教えてほしい、といった内容で数十秒。最長では約1時間お話ししたことがあります」との返事が返ってきた。フリーコールとはいえ、お客さまにとっても1時間は貴重な時間。こういった相談だったのだろうか。

「その方はご年配の方で、1年ぶりにお孫さんに会いに行く計画をしておられたんです。とてもうれしそうにお話し

てくださって、ここのサービスエリアではこんなおみやげが有名ですよとか、ここに休憩できる施設がありますよ、といったご案内をしているうちに、私もお客さまと一緒に旅行をしている気分にならせていただきました」と目を細める。

お客さまに誠意を持って接する。当たり前のことだが、その当たり前を着実に積み重ねていくことこそ、お客さま満足度の向上につながる近道であると、改めて教えられるようなエピソードである。



お客さまセンター
ヘッドコミュニケーター
古賀 美紀

お一人おひとりに笑顔で対応 ご要望以上の価値を提供していきたい

古賀がお客さまにご案内する際に心がけていることが3つあるという。

「お客さまと私はお互いに見えていない関係ですが、やはり自分の感情は声に伝わりますから、気持ちよくお電話をしていただけるように、お一人おひとりに笑顔で話すようにしています。さらに、お客さまが一番考えていること——料金、距離、走行しやすいルート、などを

お伺いして、的確なご案内ができるようにしています。また、急いでおられる方には手短かに、料金などの複雑なことは時間を掛けて丁寧に、といったようにお客さまのペースに合わせることも大切にしています」。

これだけプロ意識の高い古賀は今後の目標をどう定めているのだろうか。
「電話を通してお客さまに満足をお

届けすることが大きな使命だと思っています。ただ、正確にお答えすることは当然のこと、これはお客さま満足ではありません。お問い合わせいただいたこと以上の価値をご案内できること、これが私の目標です」ときっぱり。

現状に満足せず、お客さまによりご満足いただける質の高いサービスの提供に向け、決意を新たにしていた。

刻々と変わる道路状況を携帯電話でリアルタイムに確認

NEXCO西日本では、お客さまの多様なニーズに対応するため、情報をお伝えする手段の一つとして携帯電話を活用した道路交通情報サービス「アイハイウェイ」を開発。2008年11月からサービスの提供を無料*で始めています。

このサービスでは最新の道路交通情報をご提供するとともに、通行止め等により刻々と変わる現場の復旧状況をリアルタイムにご確認いただくことができます。2009年8月には、道路交通状況を映像(静止画)で確認できるようになるなど機能の向上にも努めており、視覚的な情報提供も可能なツールとしてご好評いただいています。*パケット通信料は別途お客さま負担となります。



<http://ihighway.jp>

貴重なご意見・ご要望を業務に反映しています

お客さまからの声には、ETC割引や渋滞情報などのお問い合わせ以外に、さまざまなご意見・ご要望、ときには厳しいお叱りもいただきます。こうしたご意見・ご要望はすべて「顧客対応支援システム」に入力し全社で共有化を図っています。その上で、検証が必要な声については月2回開かれているCS推進本部会議の中で社長を交えた意見交換を行い、必要に応じて現場に改善の指示を出すとともに、担当する各事業部署で今後の対応の方針を決め、お客さまセンターにフィードバックする体制を整備しています。