

## 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。

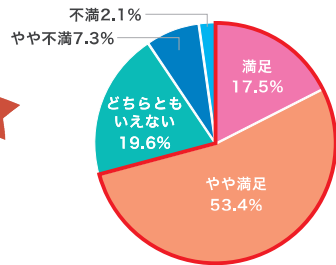
## 2022年度お客様満足度調査結果

### 総合満足度

# 3.77

(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

## 70.9%

2021年度は67.0%

### 調査概要

- 1.調査期間：2022年9月15日～10月14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：8,711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▶



## 短い距離のご利用が便利に!

ETCでご利用の料金は2021年5月より対距離料金になっています。短い距離を走行する場合は、以前の均一料金より利用しやすくなりました。

### ETC 限定

#### 料金の具体例 (普通車)

#### ① 東新町 → 六番北

旧料金 780円 ⇨ 現行料金 490円

#### ② 四谷 → 黄金

旧料金 780円 ⇨ 現行料金 500円



料金について  
詳細はこちら

## 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

クイック さんに、まるまる 受付時間 9:00～19:00  
[年末年始を除く]  
**052-919-3200**

### 名古屋高速ハイウェイテレホン

24h **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 2023

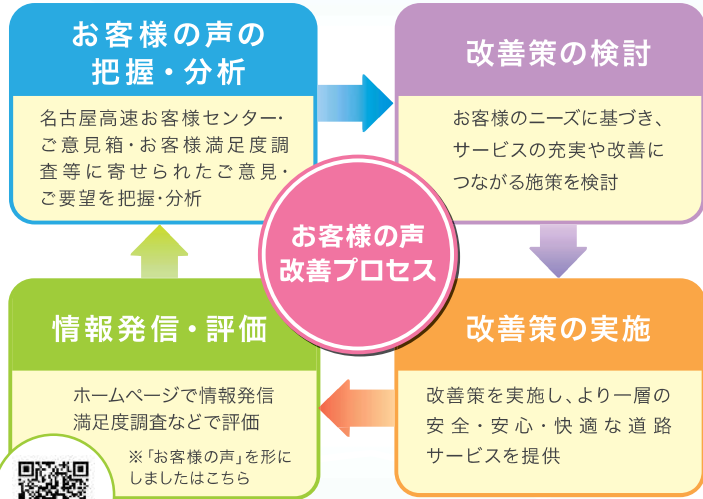
名古屋高速のお客様サービス  
向上への取り組み



# 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。

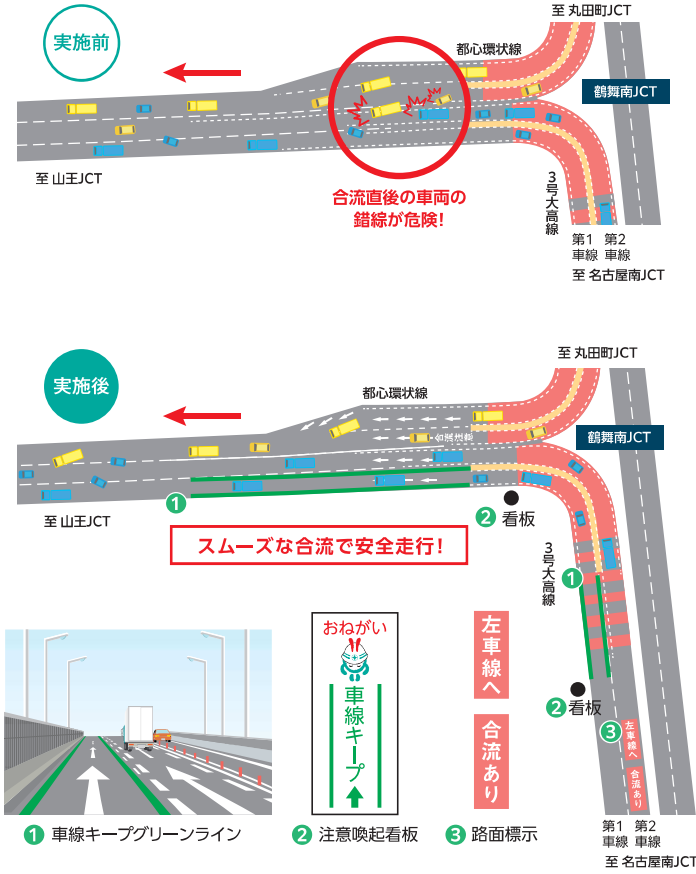
改善事例は、ホームページ等でお客様へ情報発信しています。



## 改善事例 01 鶴舞南JCT合流部の安全対策

**ご意見** 鶴舞南JCTの合流部は車線変更する車両が多く危険を感じるので対策してほしい。

**改善** 合流部付近の車線変更による混雑を抑え、事故の危険を減らすことを目的に、3号大高線(北行き)から鶴舞南JCTを経て都心環状線までの約1kmの区間の第1車線に車線キープグリーンライン、路面標示、注意喚起看板等の複合対策を実施しました。

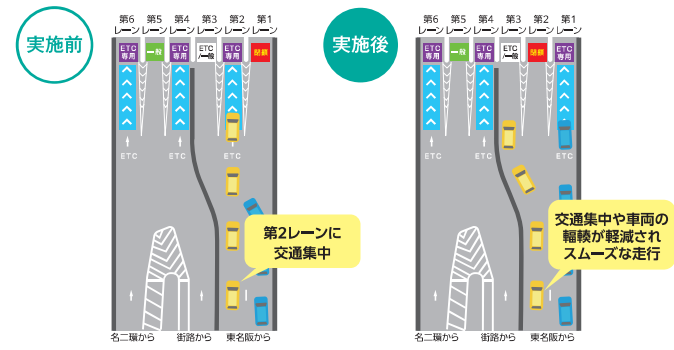


●車線キープグリーンラインとは、車線キープを促すために設置した緑色のラインのことで、ラインに沿って車線キープを続けていただくようお願いいたします。

## 改善事例 02 千音寺料金所におけるETCレーン運用の変更

**ご意見** 千音寺料金所の閉鎖レーン(第1レーン)を走行できるようにしてほしい。

**改善** これまでETC専用で運用していた第2レーンを閉鎖し、代わりに閉鎖していた第1レーンをETC専用に変更しました。これにより、混雑時に第2レーンに集中していた交通が、第1、第3レーンに分散し、よりスムーズに走行できるようになります。



## 改善事例 03 堀田出口における注意喚起看板の設置

**ご意見** 堀田出口のように2列に並ぶ出口には、事前に注意喚起看板を設置してほしい。

**改善** 整流化による混雑緩和を目的に、橋脚の梁部に2列に並んでいただくよう促す看板を設置しました。

