

## 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。

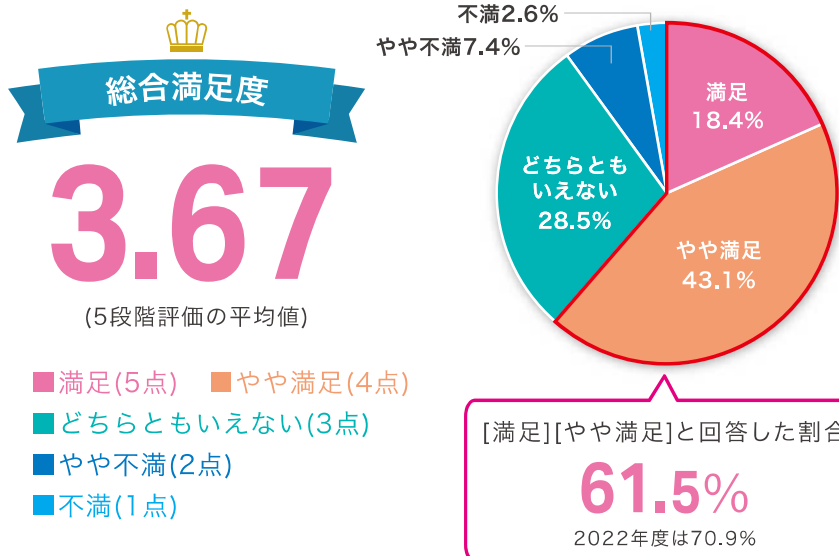
### 基本方針

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。

## 2023年度お客様満足度調査結果



### 調査概要

- 1.調査期間：2023年9月1日～9月30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：8,643件

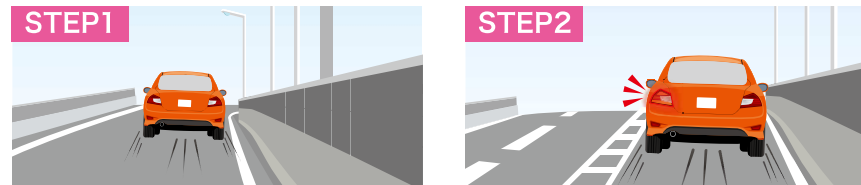
お客様満足度調査の結果は、ホームページでも公開しております  
詳細はこちら▶



## 名古屋高速の走り方

### Point 右側入口からの合流に注意!

名古屋高速道路の入口から本線への合流は、多くの箇所が右からとなっています。  
スピードに乗った車が走る右側車線への合流は加速・合図・確認がとても大切です。  
公社ホームページにて、走り方のコツ動画を紹介しておりますので、ぜひご覧ください。



Point 入口でしっかり加速! Point ウィンカーで合図!



Point ミラー及び目視で確認!

本線走行中の方も含めドライバー皆さまで協力し、安全、安心、快適な走行ライフを守っていきましょう!

## ETC 利用照会サービス

ETCカードご利用の場合、利用明細の確認や利用証明書の発行は、ETC利用照会サービスが便利です。(登録無料)



詳細はこちら

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 2024

## 名古屋高速のお客様サービス 向上への取り組み



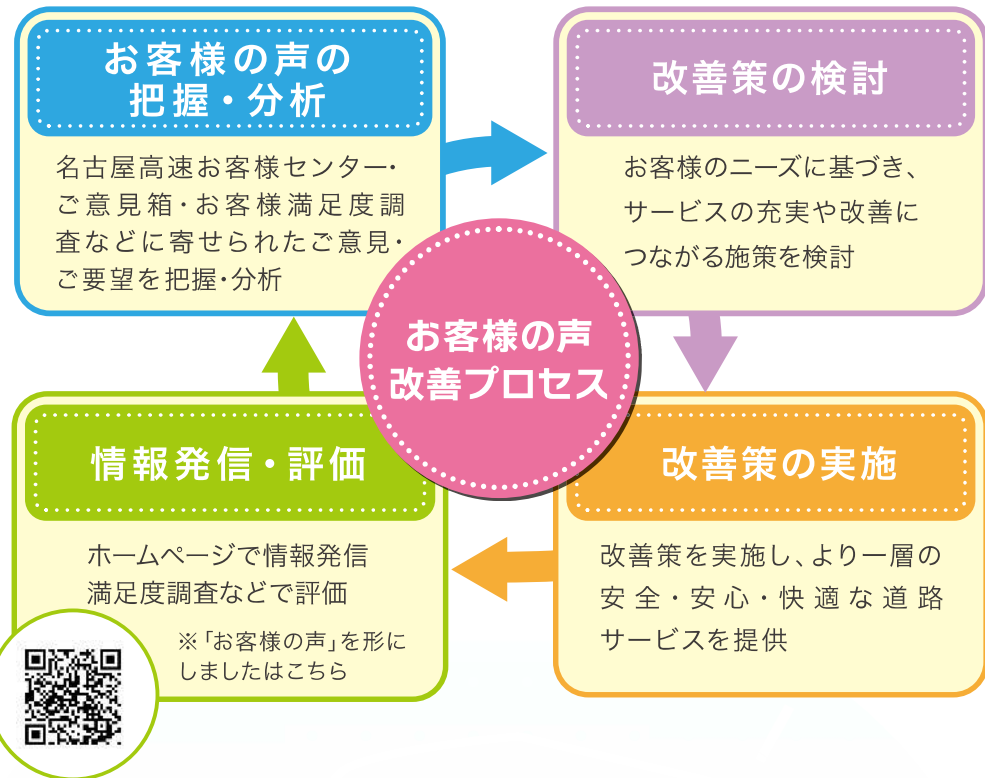
いつも近くに  
名古屋高速



# 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、ホームページで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。

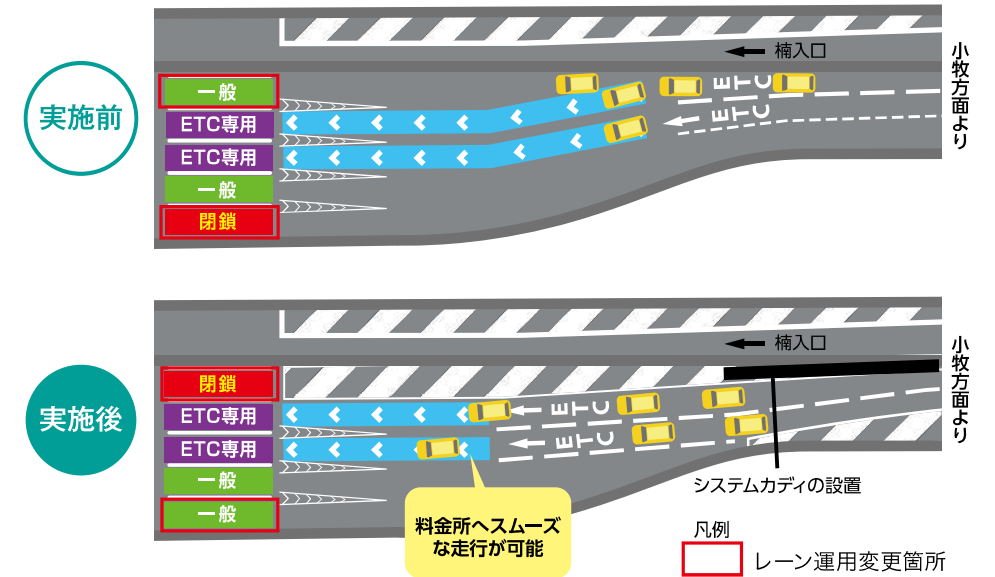
改善事例は、ホームページなどでお客様へ情報発信しています。



## 改善事例 1 料金所手前の線形改良・ETCレーン運用の変更

**ご意見** 小牧方面から楠料金所に入る際、手前が少しカーブするような形のため、車同士でぶつかりそうになって危ない。

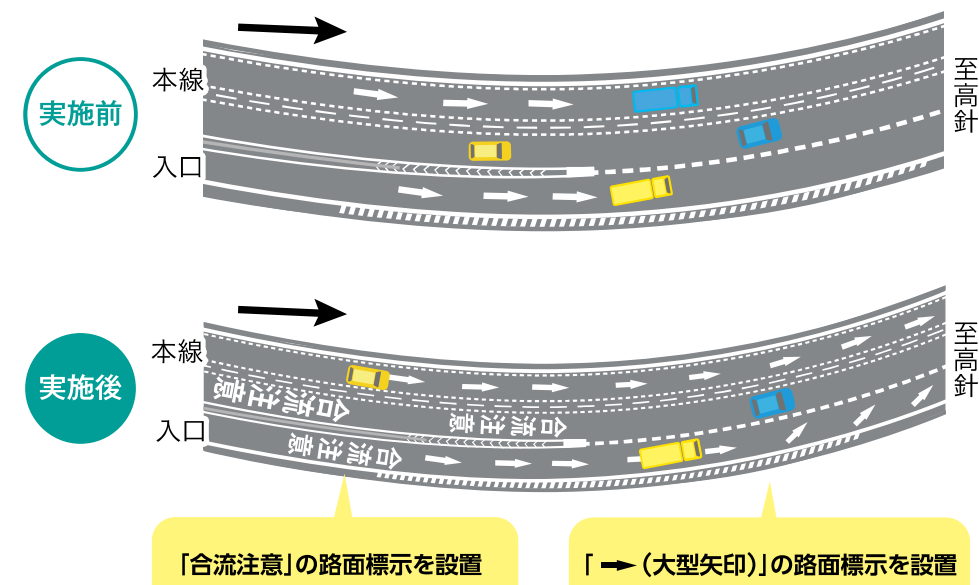
**改善** 安全、安心、快適にご利用いただけるように、料金所のレーン運用を変更し、区画線の描き換えも行いました。



## 改善事例 2 入口付近における円滑な合流を促す対策の実施

**ご意見** 春岡入口付近の入口からの本線合流が難しい。

**改善** 安全かつ円滑に本線へ合流できるように、「合流注意」などの路面標示を設置しました。



## 改善事例 3 公社ホームページのリニューアルを実施

**ご意見** ①降雪などによる大規模な交通規制時に、ホームページにつながりにくい。  
②トップページがごちゃごちゃしていて見づらい。

**改善** 公社ホームページのリニューアルにあわせて、  
①アクセス集中によるサーバダウンを避けるため、サーバの強化を実施しました。  
②目的のページへ容易にたどりつくことができるよう、ドライバーズサイトと企業サイトに分けました。



公社ホームページをぜひご利用ください!