総 合 ～ 顧客満足度 ～

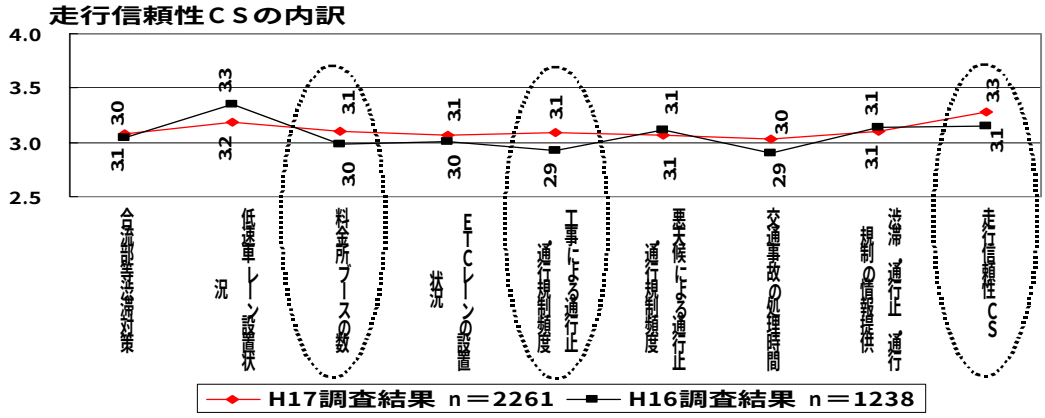
■お客様の評価を維持管理業務に反映し、お客様満足度の向上を目指します。

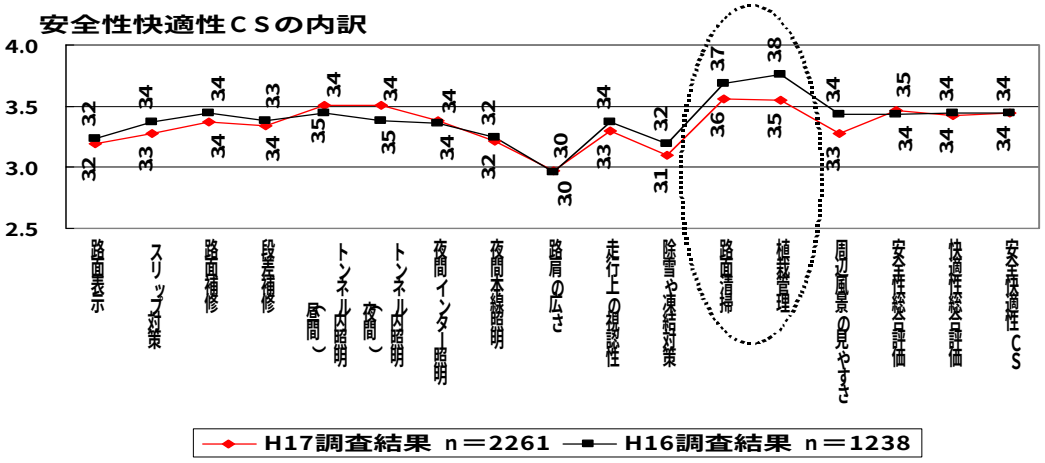
ＣＳ調査の結果、維持管理費3割コスト削減を行う中で、ＥＴＣの整備促進等により走行信頼性が向上し、顧客満足度は、3．5を維持しました

(1) 取り組みと成果

- ◆ 料金所ブース数の満足度　Ｈ１６：３．０ ⇒ Ｈ１７：３．１
- ◆ 工事による通行止・通行規制頻度の満足度　Ｈ１６：２．９ ⇒ Ｈ１７：３．１
- ◆ 走行信頼性の満足度　Ｈ１６：３．１ ⇒ Ｈ１７：３．３
- ◆ 路面清掃の満足度　Ｈ１６：３．７ ⇒ Ｈ１７：３．６
- ◆ 植栽管理の満足度　Ｈ１６：３．８ ⇒ Ｈ１７：３．３

≪Ｈ16、Ｈ17年度ＣＳ調査（Web調査）結果より≫





満足度：5段階評価

(2) １８年度の取り組み（目標値：３．５＜上回るよう努力＞）

- ◆ お客様からの評価と維持管理業務の各種取り組みとの関連性をみつけ、効果検証していきます。また、お客様満足度向上を目指し社内に「ＣＳ推進本部」を設置し、会社及びパートナー会社の従業員一人ひとりが「ＣＳ推進」の必要性について理解を深めつつ、グループ全体でお客様満足度を高める取り組みを実施します。