

料金収受業務支援システムの活用で安全・安心・快適を強力にサポート

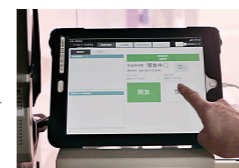
徹底したお客さま目線で 料金収受業務にあたっています

関西圏の大動脈である阪神高速道路の顔として、料金所では24時間365日高速道路でのドライブのサポートに従事しています。このたび、料金収受業務支援システムの導入により、おもてなし対応の向上が図られるようになりました。阪神高速の料金収受サービスについて阪神高速トール大阪に聞きました。

2 「料金収受業務支援システム」とは どんなシステム？

料金収受業務支援システムは、料金所と関係各所との情報共有の迅速化や、お客さまへのおもてなし対応の向上を図ることを目的として導入され、料金所に当該システムが備わった通信端末(iPad)を配備し、様々な用途に活用しています。例えば、何らかの理由で料金所を一時閉鎖した場合は、その情報が瞬時に関係各所に届くため、早期の料金所開放に向けた取組につなげることができます。また、お客さまに対しては、通行料金や渋滞、事故情報の有無、乗り継ぎ案内などの対応がスムーズに行えるようになりました。さらに、外国人のお客さまにも対応できるように、英語版ホームページをご案内したり、よくある質問を多言語表示することで、ご不便をおかけすることが少なくなりました。

料金収受業務支援システムのさらなる活用として、防災機能を備えたコンテンツの整備を進めています。大規模な地震や、津波警報等が発令された場合、料金所の状況を災害対策本部と共有し、迅速にお客さまの安全を確保できるように努めています。災害に備えた機能強化で安全、安心の道路サービスの提供に努めます。



1 阪神高速トール大阪では どんな仕事をしているの？

阪神高速トール大阪は、大阪地区の料金所で高速道路の通行料金を収受するのが主な仕事です(兵庫地区は阪神高速トール神戸が担当)。ETCシステムの普及により(利用率95%以上)、ノンストップで料金所を通行されるお客さまが増えましたが、残る現金等でご利用されるお客さまに対して通行料金の収受を行っています。そのほか、ETCカードの挿し忘れ、ETCカードをご利用のお客さまで利用証明書が必要な場合や無線通行ができない場合のETCカードによる収受、ETCバーの接触、道案内などのお問い合わせ、緊急時の避難誘導等にも対応しています。

大阪地区にはスタッフが駐在していない無人料金所が28か所あります。無人料金所には音声と画面表示にて通行料金をご案内する自動収受機を設置していますので、現金でご利用されるお客さまはご自身の操作でお支払いをしていただけます。ご不明点がある場合はインターホン・モニターを通して遠隔でスタッフがサポートします。紙詰まりなどのトラブルが生じた際は、迅速に担当者が駆けつけます。

3 工事期間中などでの お客さま対応は？

安全・安心・快適に道路サービスを提供し続けるために、阪神高速では定期的にリニューアル工事を行っています。工事による渋滞状況や工事情報については、ホームページ等でもお知らせはしておりますが、ご存じでないお客さまが料金所をご利用される場合などは、スタッフが情報提供を行い、ご理解とご協力をお願いしているところです。

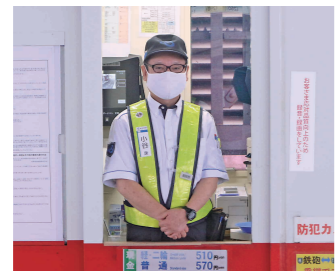
4 料金収受業務での 安全対策は？

料金所は高速道路上にあり、非常に危険が伴う場所です。ETCの普及により、低速(20km/h以下)とはいえ、車はノンストップでレーンを通行します。むやみに高速道路上に出ると事故につながりかねないため、料金所の外で作業する必要があるときはヘルメット・安全ベスト・赤旗の3点セットを身に付け、細心の注意を払って作業を行なっています。突発的な事象により飛び出してしまう危険性があるため、料金所周りには飛び出し防止チェーンをつけるなど、安全対策を徹底しています。

お客さまにおかれましても、非常に危険が伴うため、高速道路上では不用意に車外に出ることのないよう、くれぐれも注意いただきたいと思えます。また、ETCレーンにおいてはETCバーとの接触のないよう十分に減速していただき、路側表示器の【通過】表示およびETCバーが開いたことをご確認の上、安全にご通行ください。



常にお客さまの目線で、丁寧、迅速、安全な対応を心がけ、お客さま満足の向上を図ることをモットーにしています。気持ちよく高速道路をご利用いただくために、明るく元気な挨拶、お礼、お見送りの言葉がけを行い、お客さまから信頼され、愛される料金所を目指しています。お客さまからは「朝一番に料金所で『おはようございます』というスタッフの元気な声を聞くのが一日の励みになり、気持ちよく出勤できる」というお便りや、また、地方から来られたお客さまより「高速道路の路線がわからず、料金所スタッフに丁寧な案内をしてもらい、無事到着できた」というお礼の一報をいただいたこともありました。そのような嬉しいお声が料金所スタッフのやりがいにつながっています。



阪神高速をご利用される皆さまへのお願い

ETCで高速道路をご利用の際は、事前に必ずETCカードの挿入確認を行ってください。もし、ETCカードの挿し忘れにより通行料金をお支払いいただけなかった場合は、自動車の運転終了後に安全な場所から[阪神高速お客さまセンター 06-6576-1484(24時間・年中無休)]までご一報ください。なお、未払い通行料金があるにもかかわらず、ご連絡いただけない場合は、通行料金に加え割増金を請求いたします。高速道路を正しくご利用いただき、快適なドライブをお楽しみください。



阪神高速トール大阪株式会社 管理部 左より/ 管理部長 嶋津光晴・次長 堺豊・管理課長 出野みどり

5 お客さま対応で いちばん心がけていることは？