

阪神高速トール大阪株式会社
班長 竹中 幹雄



いつでも
安心安全を、
大切にします。

万が一の事態にも、冷静に
対処できる
チームをめざして。

3班あるひとつの班の班長として、料金所にて従事。料金の收受はもちろんのこと、清掃や阪神高速の区間での工事をする時に、料金所を閉鎖するなど業務があります。最近増えてきたことは、バーを修理すること。ETCが普及してきて、便利になった反面、カードを車載器へ挿入しないままレーンへ進入したり、ブレーキが間に合わず

バーへ接触してしまうお客さまもいます。後続からやってくる車との接触事故を未然に防ぐために、チームで安全かつ迅速に対処。それをまとめる班長として心がけているのは、月に一度は、班員数名と山登りや遠出をして、絆を深め、社員の潤滑油となること。これからもコミュニケーションをとりながら、万が一の事態にも冷静に対処できる班をめざしたいと思います。



阪神高速トール神戸株式会社
才野 順子



感謝の気持ちを
忘れず業務に
取り組んでいます！

料金所の体系が変わっても、
感謝の気持ちを
持ち続けます。

トール神戸監那営業所に所属し、料金の收受や、遠隔監視システムでレーンの監視をしています。男性の職場と思われがちですが、私以外にも女性スタッフが活躍しています。日頃の業務で心がけていることは、心地よく阪神高速を利用してもらうこと。料金所でお客さまに関わるのは、わずか数秒です。どんなに忙しい時でも、慌てず冷静に料

金を確認することで、誤った金額を收受しないように配慮してきました。最近、ETCを搭載した車が普及してきたこともあり、お客さまへ直接お礼を伝えることができる機会も減ってきましたが、モニター越しからでも感謝の気持ちを忘れず、女性だからこそできる気配りで高速道路を快適にご利用していただけるよう、業務に取り組んでいます。

刻一刻と状況が変化する 高速道路で、 安全なドライブをお手伝い。

阪神高速
知られざる
スターたち
「料金所篇」

すべての仕事にまごころを。
「愛される料金所」をめざします。

阪神高速道路の出入口として、時には高速道路の安全を守るために機能するための役割を担っているのが、24時間体制で稼働している「料金所」です。速さと正確さ、そしてお客さまとのコミュニケーションを大切にしています。また、通行料金を受け取るだけではなく、さまざまなお問い合わせに対応することもあります。そのひとつが、道案内。お客さまが目標としている場所への方向を誤らないためにも、正確にお答えしています。最近では、ETCレーンを通る車の増加により料金所の仕事も大きく変化。



研修風景

ETCカードの差し忘れで通行バーが開かずレーン上で停止したり、カードを挿入しないままバーに接触してしまった車への対応を行います。料金所にはもうひとつ、大切な役割があります。高速道路上で事故、災害、雨や雪による通行止めが発生した場合、管制センターからの指示により、速やかにレーンを閉鎖。万一閉鎖が遅れば、事故につながる可能性もあるため、迅速かつ確実に対応することが求められます。収受業務、お問い合わせ、ETC対応・・・そしてレーンの閉鎖。日々変わる状況に誠実に対応しながら、安全な阪神高速を支える立場として、これからも皆さまに愛される料金所をめざしていきます。



料金所スタッフのレベルアップで、より快適な高速道路をめざします。

●成績優秀者を表彰！『ラウンダー制度』

料金所スタッフのお客さま対応スキルをレベルアップさせるため、それぞれの料金所を巡り接客状況等を毎月調査しています。コンテスト形式で優秀者を表彰することで、モチベーションを高めながら接客技術の向上をめざします。

●充実の社内研修で、スキルの向上を図ります。

入社すると、営業所にて新人研修、料金所でのOJT研修を1ヵ月程度実施しています。また、料金収受業務の経験・習熟度毎にそれぞれの営業所で主任や班長・副班長として活躍できる素養があるか確認し、必要な知識や技能のレベルアップを目的とした階層別研修も実施しています。

