首都高の持続可能な道路サービスに関する検討会（第１回）
議事要旨

1.　日 時：２０２５年１０月２７日（月）　１０：００～１１：００

2.　出席者：
＜委員＞
太田和博座長、加藤一誠委員、楠田悦子委員、河野康子委員、清水哲夫委員、谷口綾子委員、根本敏則委員

3.　議事：
１）設立趣旨・規約
２）首都高速における道路サービスの状況

（主な意見）
・ 首都高の走行機能を維持することは重要。今後議論を進めるにあたっては走行機能の維持が大前提になるのではないか。
・ お客様サービス向上の検討にあたっては、一般のお客さまだけではなく、事業者なども意識する必要があるのではないか。
・ 今後のサービス向上（災害対応、自動運転、ETC 専用化や補修点検のＤＸ化など）を進めていく上では、関係者などとのコミュニケーションを図っていく必要があるのではないか。
・ 時代とともに、サービスの重みや種類も変化してきており、社会の変化に合わせて、サービスレベルも考えていくべきだと思う。
・ 補修等を日々しっかりと行っていることは理解した。日々の維持管理や更新事業は今後もしっかりと継続されたい。
・ 渋滞対策に取り組んでいることはアピールすべき。
・ お客さまセンターの業務内容や機能について効率化も検討していくべきではないか。
・ 道路サービスを考える上でお客さま満足度調査の結果は重要であり、総合満足度の結果だけではなく、個人属性など、変動要因をしっかり把握しておくべきではないか。
・ 道路サービスを考える上で、首都高の役割はどのように移り変わっていて、今後どのようにかわっていくかも考慮する必要がある。

以　上