

別表1 料金收受業務の心得・身だしなみ（第3条関係）

1 基本姿勢

この業務は、公社が運営する高速道路事業の中で、料金の收受という重要な役割を担うものです。高速道路事業は、非常に公共性の高い事業であり、收受する料金は公金ですので、厳正かつ正確に取り扱う必要があります。

また、同時に利用者（お客様）に対しては、高速道路の利用を提供し料金をいただくというサービス業でもあるので、親切・丁寧な対応が必要となります。

このため、業務に従事する収受員は、常に次の事項を念頭において業務にあたらなければなりません。

- (1) 業務内容を十分理解し、正確かつ迅速に処理する。
- (2) 常に誠実な心で業務を行い、信用と信頼を損なわないよう努める。
- (3) お客様と接するときは、親切・丁寧な対応を行う。
 - ① 「おはようございます。」「ありがとうございます」等のあいさつを元気よく行う。
 - ② 丁寧でハッキリとした言葉づかいで話す。
 - ③ テキパキとした動作と和やかな表情で対応する。
 - ④ 料金收受に際しては、「少々お待ちください。」「お待たせしました。」等の声掛けを行う。

2 服装・容姿（身だしなみ）

身だしなみは、接客時の第一印象になります。

第一印象が悪くお客様に不快感を抱かせると、その後の対応にも影響しかねませんので、良い仕事をすうえでも身だしなみを整えることは必要です。

- (1) 勤務時は制服・制帽を正しく着用する。
- (2) 動きやすい靴を履く。（サンダル等は不可。）
- (3) 所定の場所に名札をつける。（ブースにもネームプレートを掲示する。）
- (4) 清潔感のある身だしなみに努める。（髪、髭、爪、化粧、衣服の汚れ・しわ等）

3 安全管理

受注者は、業務実施にあたり、車線に入る必要がある場合は、業務仕様書第2条のETC対応マニュアルを遵守し、安全確保に努めなければならない。

また、料金所では現金を取り扱いますので、日頃から防犯意識を高め、万一強盗等に遭った場合は、身体の安全を確保し、慌てず冷静に対応してください。

4 注意・禁止事項

(1) ブース内での留意事項

- ① ブース内には私物は極力持ち込まない。（特に私的な現金の持ち込みは禁止。）
- ② 喫煙、飲食（ガム・飴等を含む）は休憩中の者が所定の場所で行うもの以外は禁止。
- ③ 新聞・雑誌は休憩中の者が所定の場所で見るとともに禁止。
- ④ 携帯電話の私的使用は休憩中の者が所定の場所で行うもの以外は禁止。
- ⑤ 接客中は原則としてマスク禁止。

(2) 飲酒について

- ① ブース内、営業所内での飲酒は厳禁。
- ② 酒気帯びでの勤務は厳禁。

※ 全従事者について出勤時にアルコールチェックを実施し、数値が出た場合（数値が「0.00」以外の場合）は勤務不可の措置をとるとともに会社に報告すること。

(3) 個人情報の適正な取扱い

業務上知り得た利用者の個人情報（ICID等）は適正に取り扱うこと。