

## お客さま満足度調査ご協力をお願い

日頃より阪神高速道路をご利用いただき、ありがとうございます。阪神高速道路株式会社では、高速道路を安全・安心・快適にご利用いただけるよう、さまざまなサービスの向上に努めていますが、さらなるサービス向上を目的として、お客さまのご意見をお伺いしたいと存じます。お手数をお掛けいたしますが、本アンケートにご協力くださいますようお願いいたします。

アンケートの取り扱いには十分に注意を払い、上記以外の目的で使用することはございません。

### アンケートの回答方法について

■このアンケートは、**8月28日(月)10:00からインターネットでの回答も可能です。**

【webアンケートページ】 <http://www.hankou-serv.jp/cs2017/>



このアンケート用紙にご回答の場合は、以下をご覧ください。

■このアンケートには、**阪神高速道路を実際に運転してご利用のお客さま**が回答者となって、**過去1年間程度のご利用状況**を踏まえてお答えください。

■最初に、オモテ面右側の質問（お客さまのご住所・ご利用状況等）にお答えください。

■次に、オモテ面下側からウラ面に続く質問（Q1-1～Q8-1の阪神高速道路に関する**満足度・重要度・印象・好感度**）にお答えください。

Q1-1～Q5-4の**（満足度）**の回答欄と**（重要度）**の回答欄については、下の記入例のように、必ず**両方の欄**のあてはまる数字（または記号）**ひとつずつに○印**をお付けください。

満足度						重要度				
満足	どちらかといえは満足	どちらともいえない	どちらかといえは不満	不満	利用していないのでわからない	重要	どちらかといえは重要	どちらともいえない	どちらかといえは重要ではない	重要ではない
5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1

満足度の回答欄の「利用していないのでわからない」選択肢は、**過去1年間程度においてその質問内容のサービスを利用していない場合**に限ります。また、この場合でも**重要度の回答欄には必ず5段階**でお答えください。

Q6-1の**（満足度）**の回答欄とQ7-1～Q7-6の**（印象）**の回答欄については、あてはまる数字**ひとつに○印**を、またQ8-1の**（好感度）**の回答欄と**（重要度）**の回答欄については、必ず**両方の欄**のあてはまる数字（または記号）**ひとつずつに○印**をお付けください。

Q6-2の回答欄については、あてはまる番号を**最大3つ**お選びください。

担当者	平成29年	月	日	時	分	担当：
記入欄	(京橋・朝潮橋・泉大津・中島)					

### ご利用状況等について

ご住所 〒 \_\_\_\_\_

都道府県 \_\_\_\_\_ 市区町村 \_\_\_\_\_

郵便番号のみご記入ください。(不明の場合は、市区町村名までをご記入ください)

主にご利用のお車の車種と用途をお選びください。

利用車種	1) 特大型車 2) 大型車 3) 中型車 4) 普通車 5) 軽・二輪
用途	1) 自家用 2) 商用 3) 貨物用 4) 旅客用 5) その他 _____

主にご利用の路線をお選びください。・・・(この質問のみ複数回答可)

あてはまる番号ひとつに○印をお付けください

1) 「1号環状線」	2) 「2号淀川左岸線」	3) 「3号神戸線」
4) 「4号湾岸線」	5) 「5号湾岸線」	6) 「6号大和川線」
7) 「7号北神戸線」	8) 「8号京都線」	9) 「11号池田線」
10) 「12号守口線」	11) 「13号東大阪線」	12) 「14号松原線」
13) 「15号堺線」	14) 「16号大阪港線」	15) 「17号西大阪線」
16) 「31号神戸山手線」	17) 「32号新神戸トンネル」	18) 「湾岸(垂水)線」

(参考) 4号湾岸線：天保山JCT～りんくうJCT  
5号湾岸線：天保山JCT～六甲アイランド北

阪神高速のご利用頻度をお選びください。

1) ほぼ毎日	2) 週に2、3回程度	3) 週に1回程度
4) 月に1、2回程度	5) 年に数回	6) ほとんど利用しない

阪神高速を主に走行される日をお選びください。 1) 主に平日 2) 主に休日

阪神高速の主なご利用目的をお選びください。

1) 通勤・通学	2) 仕事
3) ショッピング・レジャー	4) その他 ( )

阪神高速PAの主なご利用目的は？

1) トイレ	2) 休憩	3) 情報収集	4) 食事	5) 買い物	6) 自販機
--------	-------	---------	-------	--------	--------

阪神高速での主なお支払方法をお選びください。

1) 現金	2) ETC(クレジットカード)
3) ETC(コーポレートカード)	4) ETC(パーソナルカード)

【上で、「1) 現金」を選ばれた方のみお答えください。】

ETCを利用されない主な理由をお選びください。

1) 有料道路を利用する機会が少ない	2) ETCカードを持っていない
3) 車載器の価格が高い	4) 車載器の入手方法がわからない
5) 車買い換え時に車載器取り付け予定	6) 社用車で車載器が付いていない
7) 領収書が出ない	8) その他 ( )

## 1. 走りやすさ、安全性、快適性について

質問	満足度						重要度				
	満足	どちらかといえは満足	どちらともいえない	どちらかといえは不満	不満	わからない	重要	どちらかといえは重要	どちらともいえない	どちらかといえは重要ではない	重要ではない
Q1-1 走行時の安全性に関し、路面の状況（デコボコや穴の補修）について。	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
Q1-2 走行時の安全性に関し、事故・故障車への対応について。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1
Q1-3 走行時の安全性に関し、落下物処理について。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1
Q1-4 渋滞を緩和するための対策について。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1
Q1-5 補修工事に関し、総工事回数 総工事時間を減らす観点で、年1～2回路線を決めて計画的に行う通行止め工事について。	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
Q1-6 道路ネットワークの充実度（阪神高速ネットワークの形状、他の高速道路との接続など）について。	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1

## 2. 料金所の通りやすさ、スタッフ対応について

質問	満足度						重要度				
	満足	どちらかといえは満足	どちらともいえない	どちらかといえは不満	不満		重要	どちらかといえは重要	どちらともいえない	どちらかといえは重要ではない	重要ではない
Q2-1 料金所でのレーンの配置（「ETC専用」「一般」「ETC・一般の混在」の割合・配置、各レーンへの誘導案内など）について。	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
【現金支払い以外のお客さま】この設問には回答せず、Q3-1にお進みください。											
Q2-2 【現金支払いのお客さま】料金所スタッフの対応（接客態度、料金受け渡しの迅速さなど）について。	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1

(ウラ面へお進みください)

### 3. 料金、割引制度について

	満足度					利用して いないので わからない	重要度				
	満足	どちらか といえば 満足	どちら ともい えない	どちらか といえば 不満	不満		重要	どちらか といえば 重要	どちら ともい えない	どちらか といえば 重要 ではない	重要 ではない
Q3-1 阪神高速道路ご利用の際の料金について。	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
Q3-2 現在のETC割引制度（都心流入割引、短距離区間利用割引など）について。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1
Q3-3 期間限定で販売する企画割引（ETC乗り放題パス）について。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1
Q3-4 現在の乗継制度（乗継ルートの設定、有効時間など）について。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1

### 4. 情報の提供について

	満足度					利用して いないので わからない	重要度				
	満足	どちらか といえば 満足	どちら ともい えない	どちらか といえば 不満	不満		重要	どちらか といえば 重要	どちら ともい えない	どちらか といえば 重要 ではない	重要 ではない
Q4-1 工事に伴う通行止め・車線規制の事前広報（阪神高速ホームページ、高速道路上の横断幕、チラシ・ポスター、テレビ・ラジオCMなど）について。	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
Q4-2 道路交通情報（所要時間、渋滞、規制など）に関し、出発前の情報提供（阪神高速ホームページ、Facebook、モバイルサイト「阪神高速はしれGo!」、お客さまセンターなど）について。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1
Q4-3 道路交通情報に関し、入口前の情報提供（情報板など）について。	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
Q4-4 道路交通情報に関し、高速走行中の情報提供（情報板、道路情報ラジオ、VICS情報など）について。	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
Q4-5 案内表示内容・標識数（出入口案内の標識、本線分岐標識など）について。	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
Q4-6 他の高速道路への案内表示（阪神高速道路から名神・第二神明・西名阪・近畿道など）について。	5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
Q4-7 料金・ETCなど、阪神高速のご利用に関する情報の調べやすさ（阪神高速ホームページ、Facebook、モバイルサイト「阪神高速はしれGo!」、お客さまセンターなど）について。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1
Q4-8 阪神高速お客さまセンターのご案内（情報提供内容・お客さま対応など）について。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1

### 5. PA(パーキングエリア)の使いやすさについて

	満足度					利用して いないので わからない	重要度				
	満足	どちらか といえば 満足	どちら ともい えない	どちらか といえば 不満	不満		重要	どちらか といえば 重要	どちら ともい えない	どちらか といえば 重要 ではない	重要 ではない
Q5-1 阪神高速のPAの数や設置箇所について。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1
Q5-2 各PAのトイレ（設備、清掃）について。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1
Q5-3 各PAの販売サービス（レストランのメニュー・おいしさ・営業時間、売店・自販機の品揃えなど）について。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1
Q5-4 各PAの従業員（コンシェルジュ・清掃員を含む）の接客対応について。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1

### 6. 総合的な満足度についてお答えください

	満足度					利用して いないので わからない	重要度				
	満足	どちらか といえば 満足	どちら ともい えない	どちらか といえば 不満	不満		重要	どちらか といえば 重要	どちら ともい えない	どちらか といえば 重要 ではない	重要 ではない
Q6-1 以上のお答えを踏まえて、阪神高速についての「総合的な満足度」をお答えください。	5	4	3	2	1		/				
Q6-2 【Q6-1において、「総合的な満足度」を「1」～「3」と回答されたお客さま】 「総合的な満足度」が「4」又は「5」とならなかった理由を、次の項目の中から最大3つお選びください。							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
①路面の状況(デコボコや穴の補修) ②事故・故障車への対応 ③落下物処理 ④渋滞を緩和する対策 ⑤計画的に行う通行止め工事 ⑥道路ネットワークの充実度 ⑦料金所でのレーン配置 ⑧料金所スタッフの対応 ⑨阪神高速道路ご利用の際の料金 ⑩現在のETC割引制度 ⑪期間限定で販売する企画割引 ⑫現在の乗継制度 ⑬工事に伴う通行止め・車線規制の事前広報 ⑭道路交通情報に関した出発前の情報提供 ⑮道路交通情報に関した入口前の情報提供 ⑯道路交通情報に関した高速走行中の情報提供 ⑰案内表示内容・標識数 ⑱他の高速道路への案内表示 ⑲阪神高速のご利用に関する情報の調べやすさ ⑳阪神高速お客さまセンターのご案内 ㉑阪神高速のPAの数や設置箇所 ㉒各PAのトイレ ㉓各PAの販売サービス ㉔各PAの従業員の接客対応											

### 7. 阪神高速に対するお客さまの印象をお答えください

	印象				
	よくあてはまる	ややあてはまる	どちらでもない	あまりあてはまらない	全くあてはまらない
Q7-1 安全・安心に走行できる。	5	4	3	2	1
Q7-2 快適に走行できる。	5	4	3	2	1
Q7-3 お客さまを大事にしている。	5	4	3	2	1
Q7-4 地域社会に貢献している。	5	4	3	2	1
Q7-5 環境や景観に配慮している。	5	4	3	2	1
Q7-6 先進技術を活用している。	5	4	3	2	1

### 8. その他

	好感度					利用して いないので わからない	重要度				
	非常に好ましい	どちらか といえば 好ましい	どちら でもない	どちらか といえば 好ましくない	好ましくない		重要	どちらか といえば 重要	どちら ともい えない	どちらか といえば 重要 ではない	重要 ではない
Q8-1 阪神高速道路以外の道路（大阪港咲洲トンネル、第二阪奈有料道路など）を一体的に管理していることについて。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1
Q8-2 阪神高速をご利用になって、これは良いというものがあればより一層良いサービスにしたいので、その内容と理由をお聞かせください。											

### 9. 自由意見

お答えいただいた質問項目全般(走りやすさ、情報の提供、PAのサービス等)について、ご意見などありましたらお書きください。

### ＝ 阪神高速道路 お客さま満足度調査事務局 ＝

アンケートは以上で終了です。  
ご回答いただき、誠にありがとうございました。  
ご回答いただいたアンケート用紙は、係員にお渡しください。