

阪神高速道路 お客さま満足度調査について

平成30年4月4日
阪神高速道路株式会社

お客さま満足度調査について

実施目的

平成18年度より阪神高速グループが提供してきた高速道路サービスに対するお客さまの評価を、定量的かつ継続的に把握し、お客さまの視点に立ったサービスの改善とブランドイメージ向上のための基礎資料として活用することでお客さまサービスの向上を図る。

調査概要

《実施期間》

概ね1ヶ月程度（平成29年度実績：平成29年8月25日（金）～平成29年9月29日（金））

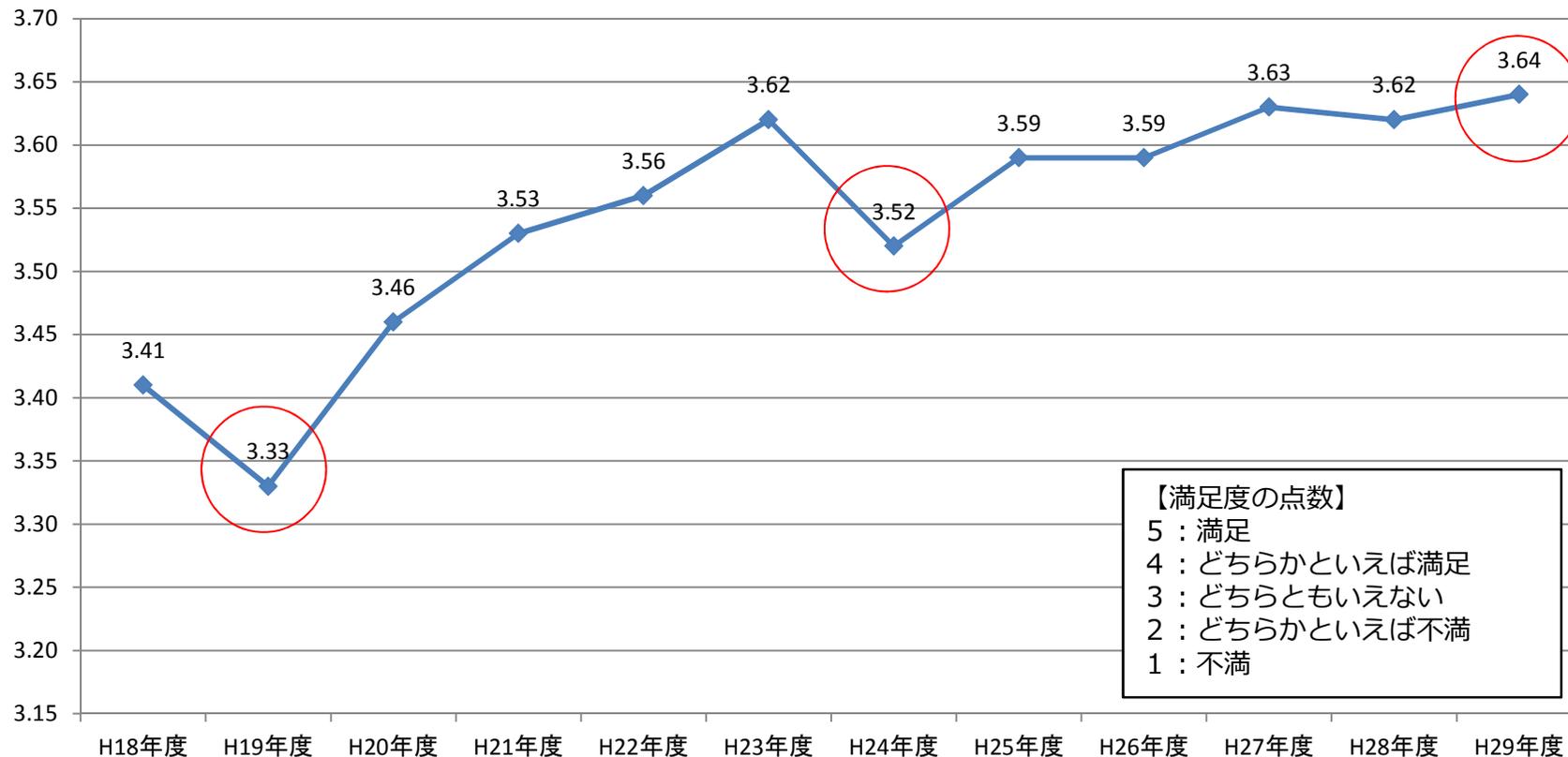
《調査媒体等》

種別	方法	平成29年度 回答数
料金所調査	料金所でお支払いいただいたお客さまへ調査票を配布	326
PA調査	対面によるヒアリング調査	380
Web調査	メール配信・ホームページ等により回答依頼を行いWeb上で回答	4,935
法人調査	DM調査：スルーウェイ法人会員へ調査票を送付	111
DM調査	昨年度回答者のうち同意をいただいた方等に調査票を送付	1,713
合計		7,465

お客さま満足度調査（総合満足度の推移）（H18～）

調査結果の推移

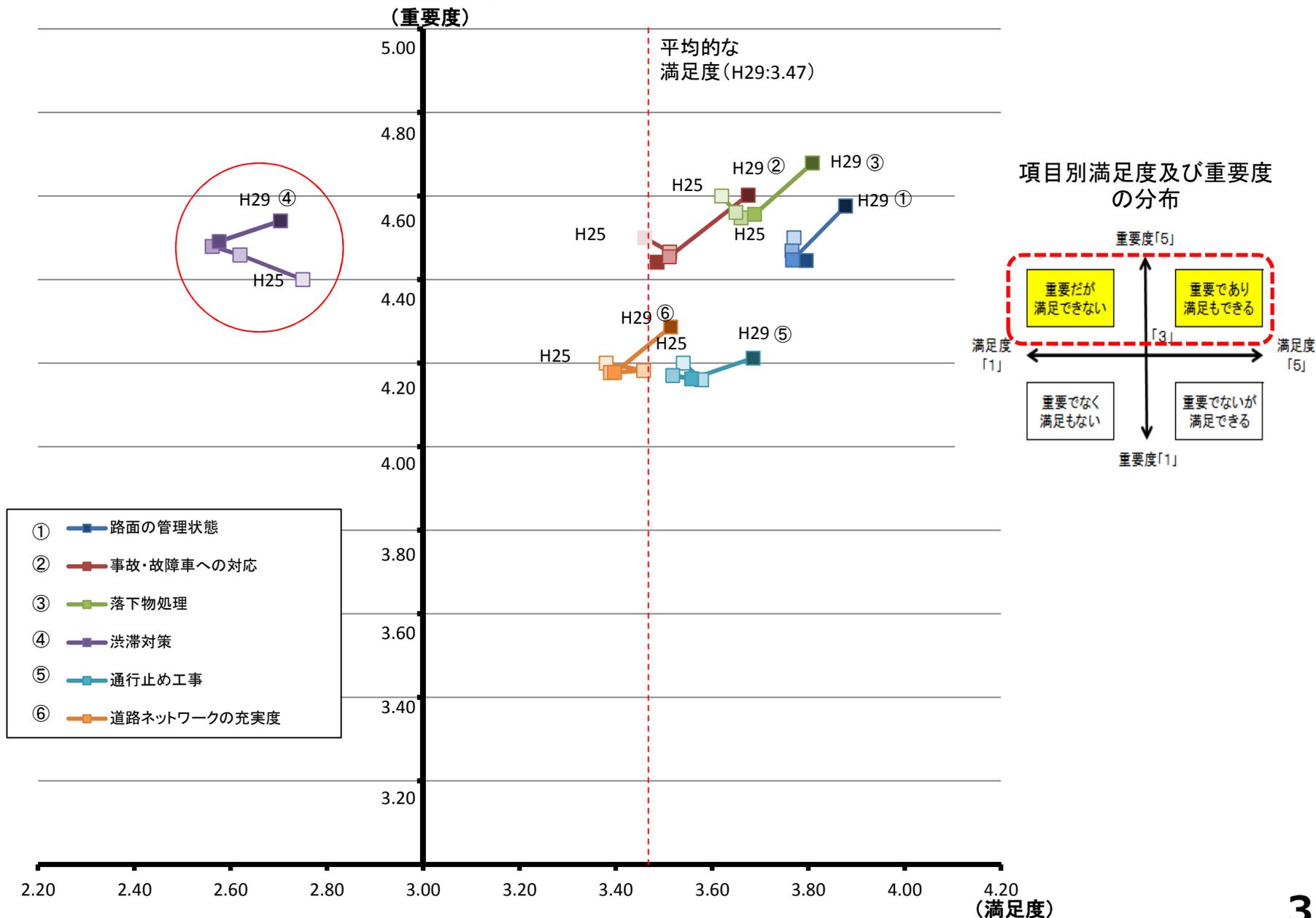
◆総合満足度の推移



- ✓ 調査開始当初の平成18年度より概ね上昇傾向にある。
- ✓ 平成19年度は下降しているが特段の理由は認められず、平成24年度は均一料金制から距離料金制への移行が要因と考えられる。
- ✓ 平成29年度は、6月に料金改定を実施したが、前年度より0.02ポイント上昇し、3.64ポイントとなった。
- ✓ 理由として、新料金広報の充実、「お客さま満足アッププラン」をはじめとするお客さまサービス向上の各種取組、新規路線の事業化などが満足度の上昇につながったと考えられる。

項目別満足度の推移（平成25年度～平成29年度）その1

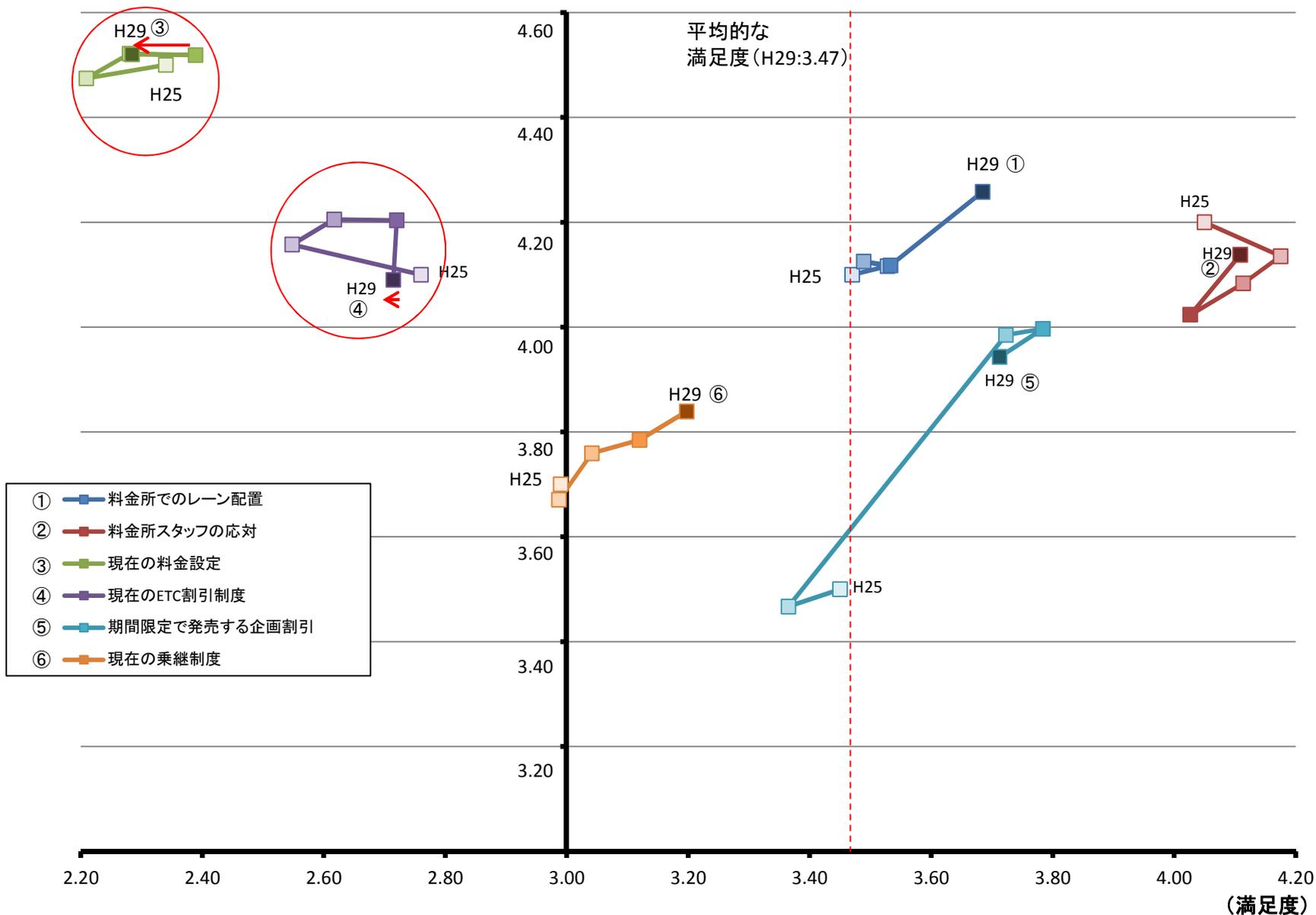
【走りやすさ、安全性、快適性について】



項目別満足度の推移（平成25年度～平成29年度）その2

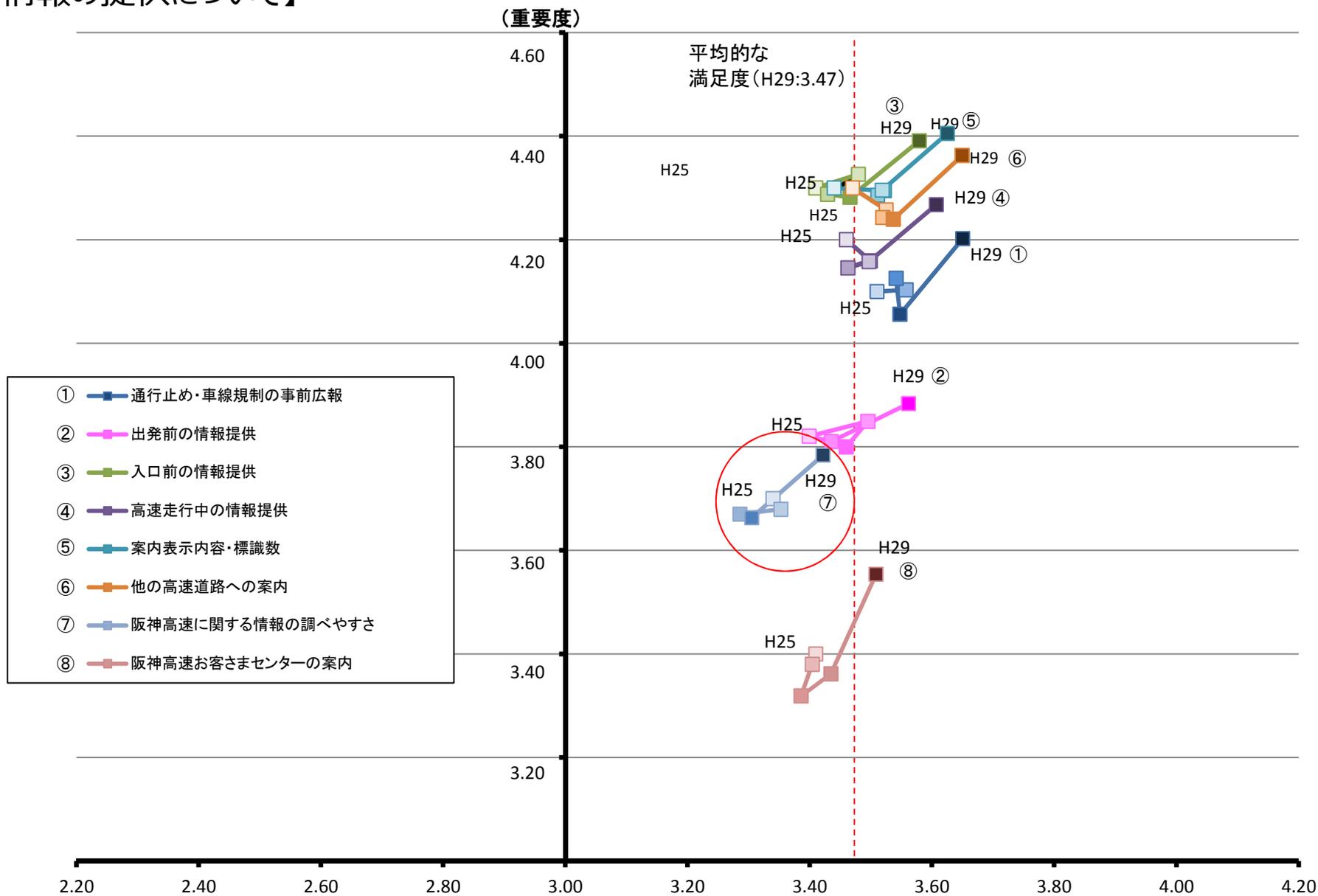
【料金所の通やすさ、スタッフ対応、料金割引制度について】

(重要度)



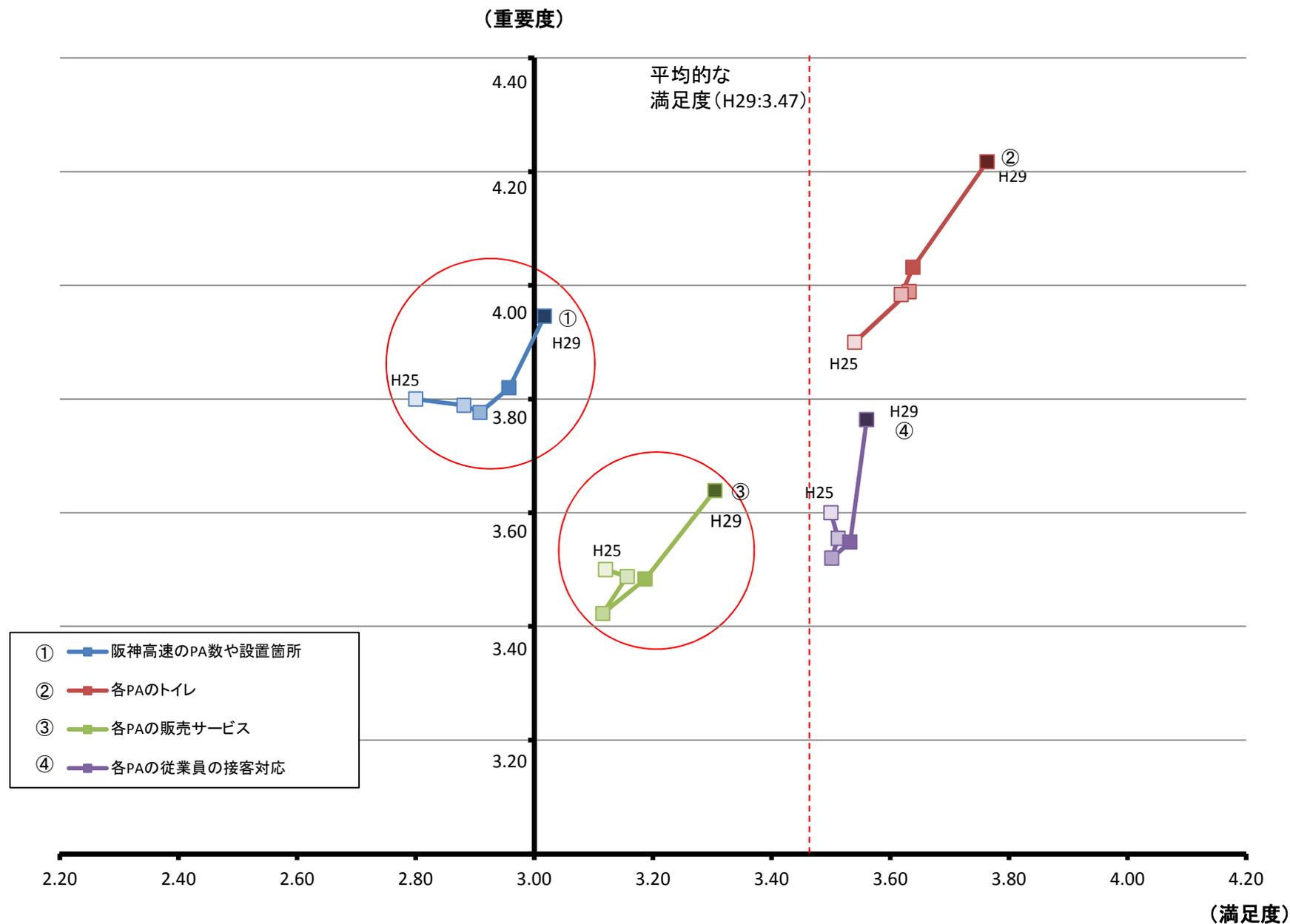
項目別満足度の推移（平成25年度～平成29年度）その3

【情報の提供について】



項目別満足度の推移（平成25年度～平成29年度）その4

【PAの使いやすさについて】



事前にお申し込みされた日の阪神高速道路の通行料金が、1日定額で乗り放題

<価格>

【普通車】	全地区	1,650円	/	東・西地区	1,090円
【軽・二輪】	全地区	1,390円	/	東・西地区	940円

<実施時期>

平成29年7月15日(土)～平成29年12月10日(日)の土日祝計46日間
(10/14,15,21,22を除く)

<申込方法>

当社ホームページ内の専用WEBサイトで入力

<登録回数>

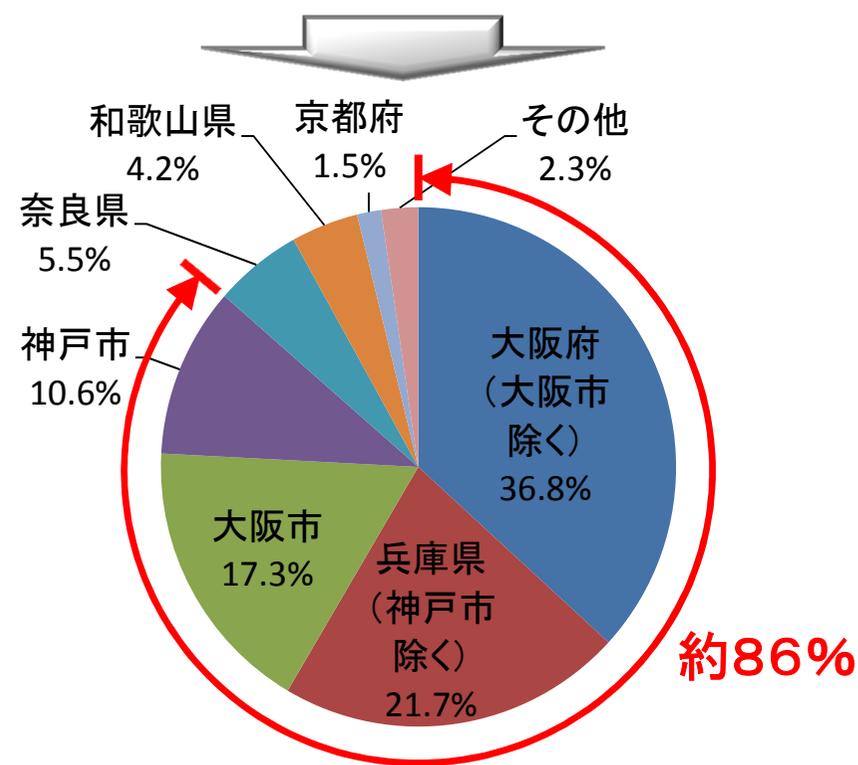
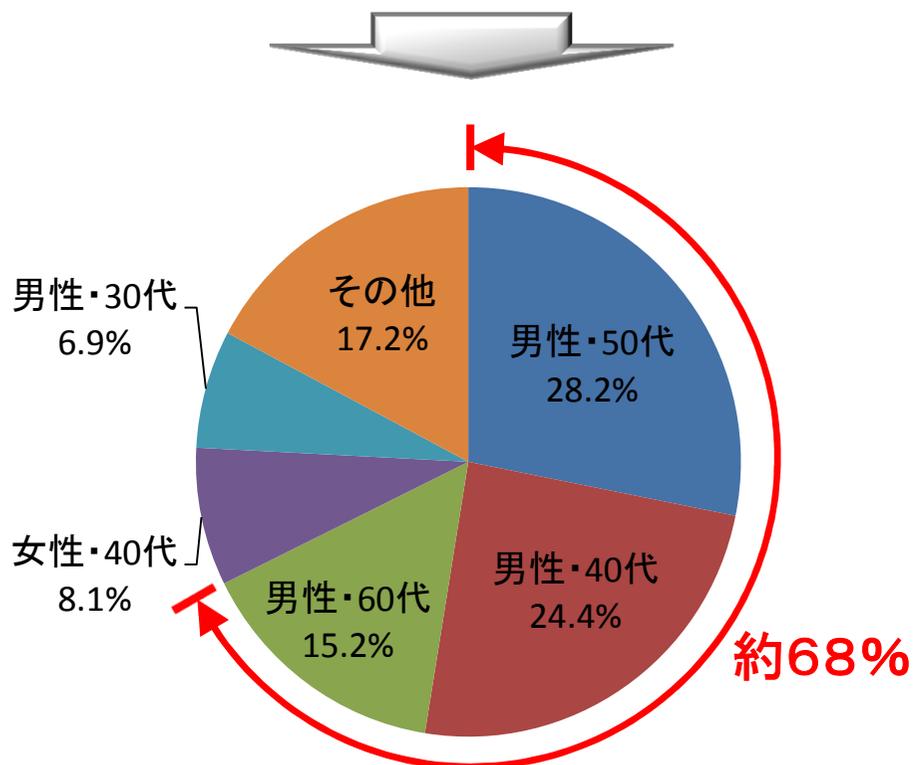
実施期間中、1枚のETCカードで10回まで申込可能

<販売実績等>

113,197台 (2,461台/日)	【申込数	131,847台 (2,866台/日)】
うち普通車 98,287台 (2,137台/日)	【申込数	113,705台 (2,472台/日)】
軽・二輪 14,910台 (324台/日)	【申込数	18,142台 (394台/日)】

Q. 申込者の性別・年代別

Q. 申込者のお住まい

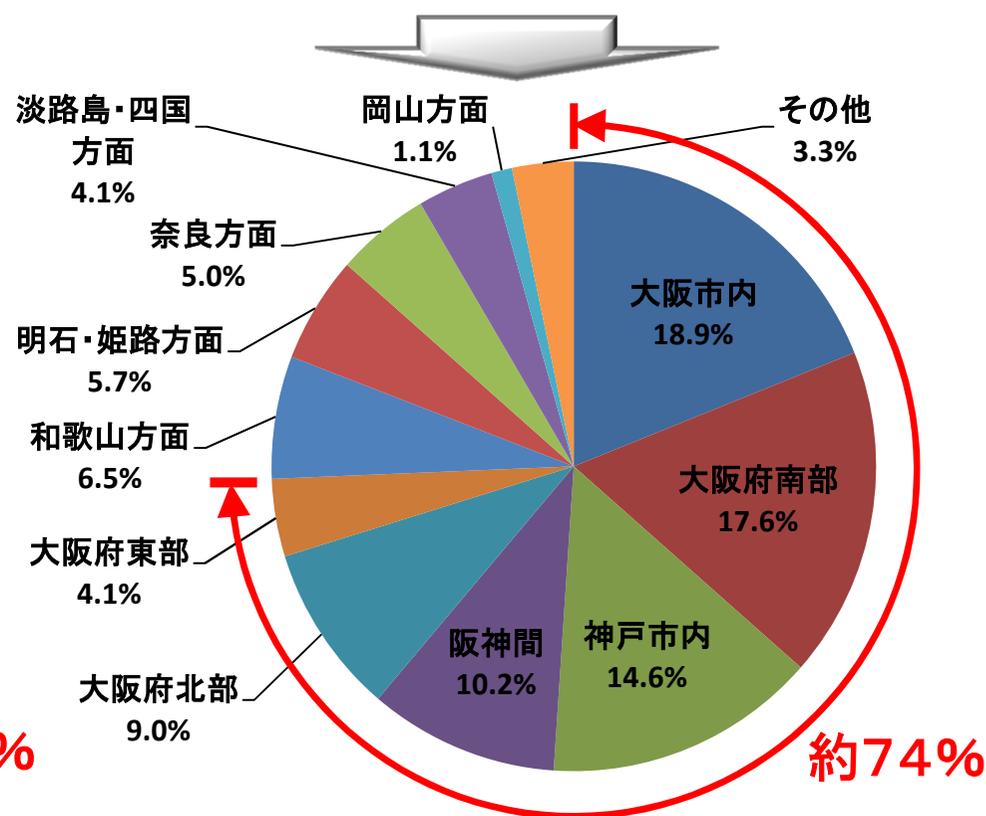
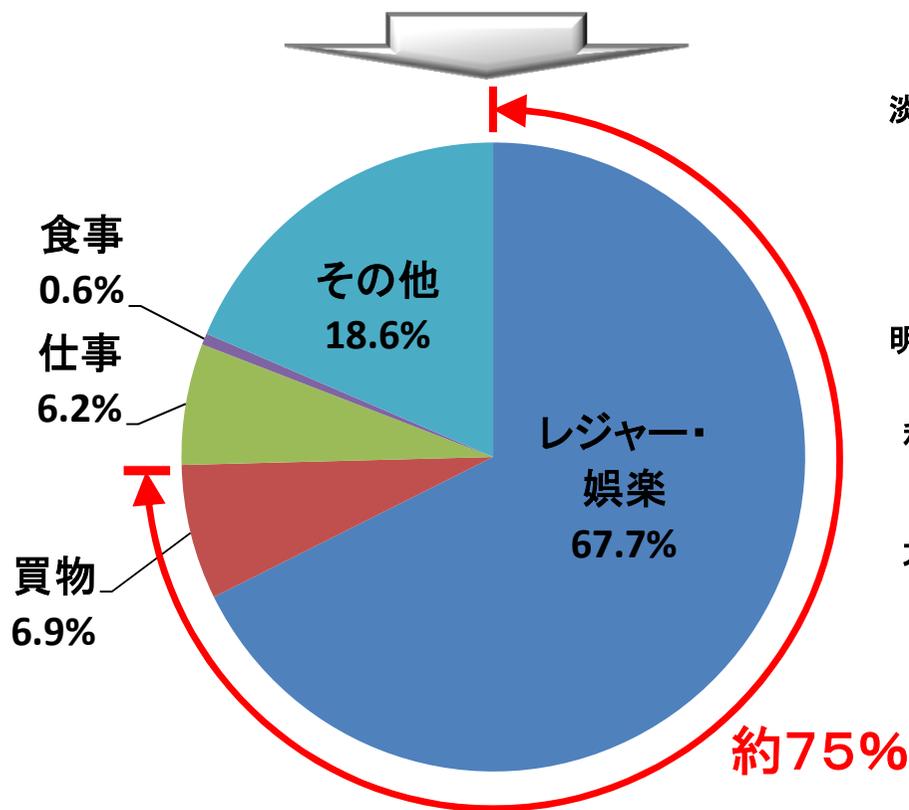


✓ 最もご利用の高い層は男性・50代であり、男性・40代~60代で全体の約70%を占める

✓ ご利用されるお客さまのお住まいは阪神エリアで約90%を占める

Q. 乗り放題パスをご利用になった
主な目的は何ですか。

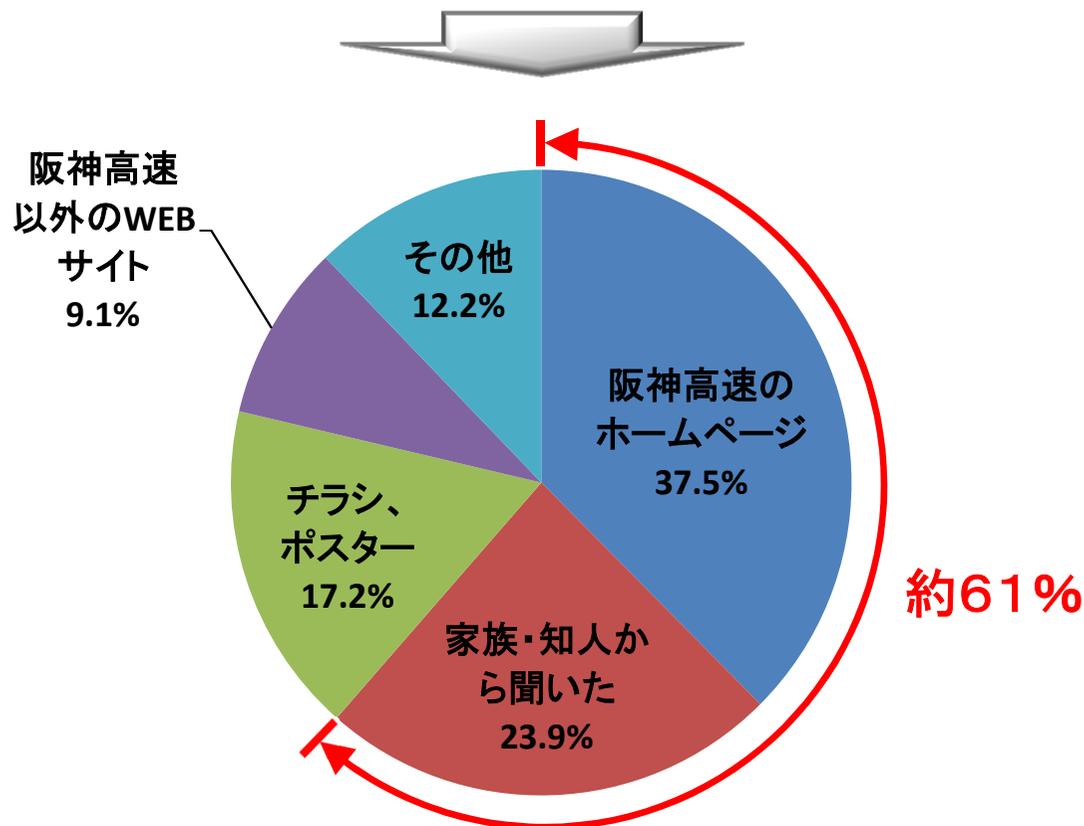
Q. どの方面（地域）に出かけられ
ましたか。



✓ 主な利用目的としては約75%程度が
「レジャー・娯楽」・「買物」

✓ お出かけ先としては阪神エリアが
70%以上を占める

Q. 阪神高速ETC乗り放題パス【2017 SUMMER-AUTUMN】をどのようにしてお知りになりましたか。〔初めてご利用されたお客さまが知り得た認知方法〕



✓ 認知方法に関しては、「阪神高速のホームページ」及び「家族・知人から聞いた」による認知で60%以上が占められている