

## 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伺いたいと存じます。お手数をお掛けしますが、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。別紙に記載の「個人情報の取り扱いについて」の内容にご同意の上、アンケートにご回答いただくようお願いいたします。アンケートにお答えいただいた方の中から抽選で、右記の賞品をプレゼントします。

- ※プレゼント当選の発表は、賞品の発送（2021年1月頃予定）をもって代えさせていただきます。
- ※なお、抽選に関するお問い合わせにはお答えしかねますので、あらかじめご了承ください。

JCBギフトカード【1,000円分】を抽選で500名様にプレゼント



※券面デザインは実際と異なる場合があります。  
締め切りは 2020年9月30日(水)【消印有効】です。

## アンケートの回答方法について

■このアンケートは、インターネットからも回答いただけます。ぜひ、インターネットからの回答にご協力ください。

<https://secure.hankou-serv.jp/cs2020/hkic/>



■このアンケートは、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（お客さまの年齢・性別・ご利用状況等）にお答えください。

■次に、オモテ面下側（Q1-1）からウラ面に続く質問にお答えください。Q1-1からQ8の満足度と重要度については、当てはまる番号（または記号）**ひとつずつに○印**をお付けください。

■最後に、今後の各アンケート調査へのご協力についてお伺いしております。ご協力いただけるお客さまは、○印をお付けください。

■回答がお済みになりましたら、オモテ面・ウラ面ともに全て記入済みであることをご確認の上、アンケート用紙を返信用封筒に封入し、切手を貼らずにポストにそのままご投函ください。

## ご利用状況等

年齢  歳 性別 男・女

主にご利用のお車の車種をお選びください。

- 1) 特大車
- 2) 大型車
- 3) 中型車
- 4) 普通車
- 5) 軽・二輪

主にご利用のお車の用途をお選びください。

- 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）

- |                  |               |                |             |
|------------------|---------------|----------------|-------------|
| 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) 「11号池田線」 |
| 9) 「12号守口線」      | 10) 「13号東大阪線」 | 11) 「14号松原線」   | 12) 「15号堺線」 |
| 13) 「16号大阪港線」    | 14) 「17号西大阪線」 | 15) 「31号神戸山手線」 |             |
| 16) 「32号新神戸トンネル」 | 17) 「湾岸（垂水）線」 |                |             |
| 18) 「大阪港咲洲トンネル」  | 19) 「夢咲トンネル」  |                |             |
- (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

《平日（月～金）》の平均的な阪神高速のご利用頻度をお選びください。

- 1) 毎日（週5日）
- 2) 週4日
- 3) 週3日
- 4) 週2日
- 5) 週1日
- 6) 月3日
- 7) 月2日
- 8) 月1日
- 9) 年に数日
- 10) ほとんど利用しない

《平日（月～金）》の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 ( )
- 5) 平日は使わない

《土休日》の平均的な阪神高速のご利用頻度をお選びください。

- 1) 週2日
- 2) 週1日
- 3) 月3日
- 4) 月2日
- 5) 月1日
- 6) 年に数日
- 7) ほとんど利用しない

《土休日》の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 ( )
- 5) 土休日は使わない

《阪神高速PA》のご利用頻度をお選びください。

- 1) (阪神高速走行時)はほぼ毎回
- 2) (阪神高速走行時)の半分程度
- 3) 時々
- 4) 全く利用しない

《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)

## 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	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	重要	どちらかといえば重要	どちらかといえば重要ではない	重要ではない
Q1-1 道路面が適切に管理されており、安全に走行できるでしょうか。（デコボコや穴の補修が適切にされているか）	5	4	2	1	5	4	2	1
Q1-2 高速道路上での事故・故障車・落下物への対応が適切に行われており、安全に走行できるでしょうか。	5	4	2	1	5	4	2	1
Q1-3 高速道路の安全対策が適切に行われており、安全に走行できるでしょうか。	5	4	2	1	5	4	2	1
Q1-4 阪神高速道路をご利用いただいた際の目的地までの所要時間はどのようでしょうか。	5	4	2	1	5	4	2	1
Q1-5 路線を決めて、年1～2回計画的に行う通行止め工事についてはどのようでしょうか。（補修工事の総回数、総工事時間を減らすために集約しています。）	5	4	2	1	5	4	2	1
Q1-6 道路ネットワークの充実度はどのようでしょうか。（阪神高速道路ネットワークの形状や他の高速道路との接続など）	5	4	2	1	5	4	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	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	重要	どちらかといえば重要	どちらかといえば重要ではない	重要ではない
Q2-1 料金所におけるレーン（「ETC専用」「一般」「混在（ETC／一般）」）の割合・配置、各レーンへの誘導案内などはどのようでしょうか。	5	4	2	1	5	4	2	1
Q2-2 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）はどのようでしょうか。	5	4	2	1	5	4	2	1

## 3. 料金、割引制度について

質問	満足度				重要度			
	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	重要	どちらかといえば重要	どちらかといえば重要ではない	重要ではない
Q3-1 各種割引制度を含めたご利用の際の料金はどのようでしょうか。	5	4	2	1	5	4	2	1
Q3-2 期間限定で販売するETC乗り放題パスはどのようでしょうか。	5	4	2	1	5	4	2	1
Q3-3 現在の乗継制度はどのようでしょうか。（乗継ルートの設定、有効時間など）	5	4	2	1	5	4	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	どちらか といえば 不満	不満		重要	どちらか といえば 重要	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はどうでしょうか。(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などでお知らせしています。)	5	4	2	1		5	4	2	1
Q4-2 出発前にお知らせしている道路交通情報(所要時間、渋滞、規制など)はどうでしょうか。(阪神高速ホームページ、阪神高速Twitter、阪神高速が提供する交通情報サービス「阪神高速はしれGo!」などでお知らせしています。)	5	4	2	1	?	5	4	2	1
Q4-3 入口前の道路情報板でお知らせしている、道路交通情報はどうか。	5	4	2	1		5	4	2	1
Q4-4 高速道路走行中に道路情報板等でお知らせしている道路交通情報はどうか。(道路情報板、1620kHz道路情報ラジオ、ETC2.0などでお知らせしています。)	5	4	2	1		5	4	2	1
Q4-5 案内看板・標識の数はどうか。(出入口案内・他高速案内、本線分岐案内などの標識を設置しています。)	5	4	2	1		5	4	2	1
Q4-6 案内看板・標識の表示は分かりやすいでしょうか。(出入口案内・他高速案内、本線分岐案内などの標識を設置しています。)	5	4	2	1		5	4	2	1
Q4-7 料金・ETCや出入口など、阪神高速のご利用に関する情報の調べやすさはどうか。(阪神高速ホームページ、阪神高速が提供する交通情報サービス「阪神高速はしれGo!」などでお知らせしています。)	5	4	2	1	?	5	4	2	1
Q4-8 阪神高速お客さまセンターの対応はどうでしょうか。(情報の正確さ、お客さまへの適切な対応など)	5	4	2	1	?	5	4	2	1
Q4-9 異常気象(大雨・台風)時にお知らせしている事前広報やその他の道路情報はどうか。(阪神高速ホームページ、阪神高速Twitter、阪神高速が提供する交通情報サービス「阪神高速はしれGo!」などでお知らせしています。)	5	4	2	1		5	4	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	どちらか といえば 不満	不満		重要	どちらか といえば 重要	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(路外パーキングサービスを含む:以下同じ)の数や設置箇所はどうでしょうか。	5	4	2	1	?	5	4	2	1
Q5-2 各PAのトイレ(設備、清掃)はどうでしょうか。	5	4	2	1	?	5	4	2	1
Q5-3 各PAの休憩スペース(設備、清掃)はどうでしょうか。	5	4	2	1	?	5	4	2	1
Q5-4 各PAの販売サービスはどうでしょうか。(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)	5	4	2	1	?	5	4	2	1
Q5-5 各PA従業員の接客対応はどうでしょうか。(コンシェルジュ・清掃員・販売員など)	5	4	2	1	?	5	4	2	1

### 6. 総合的な満足度について

	満足度				
	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
Q6 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」はどうでしょうか。	5	4	3	2	1

### 7. 自由意見

Q7 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、ご記入ください。

### 8. 大阪港咲洲トンネル、夢咲トンネルについて (阪神高速道路株式会社が管理しています)

	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	どちらか といえば 不満	不満		重要	どちらか といえば 重要	どちらか といえば 重要では ない	重要では ない
Q8-1 道路面の補修や、事故・落下物への対応など適切に行われており、安全に走行できるでしょうか。	5	4	2	1	?	5	4	2	1
Q8-2 ご利用に当たっての満足度、重要度はどうか。	5	4	2	1	?	5	4	2	1
Q8-3 ご利用に当たり感じた、ご意見、ご要望、改善点などありましたら、右の欄にご記入ください。(自由記述)									

フリガナ  
お名前

---

ご住所 〒 \_\_\_\_\_  
 都道府県 市区町村

電話番号 ( ) \_\_\_\_\_  
賞品の発送の際に必要です。

メールアドレス \_\_\_\_\_

追加のWEBアンケート等にご協力いただける場合、ご記入のメールアドレス宛にご案内させていただきます。

阪神高速道路株式会社では、今後、2020年度お客さま満足度調査に関する追加のWEBアンケート、次回実施のお客さま満足度調査を行う場合、ご同意いただけるお客さまにご協力のお願いをお送りすることがあります。  
 ご協力いただけるお客さまは、それぞれに○印を付けていただくようお願いします。

追加のWEBアンケート	協力してもよい
次回実施のお客さま満足度調査	協力してもよい(郵送での案内) 協力してもよい(電子メールでの案内)

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。  
お手数ですが、ご回答いただいたアンケート用紙は、返信用封筒に入れて、切手を貼らずにポストにそのままご投函ください。