

ステークホルダーとのコミュニケーション

阪神高速グループでは、取り巻く社会の主要な要請や期待、変化を感性鋭く捉え、グループ一体となって柔軟に 대응していくため、さまざまなステークホルダーとのコミュニケーションを大切にしています。

ステークホルダー	主なコミュニケーション	内容
高速道路ご利用のお客さま 	お客さまセンター	 P.45
	有人パーキングエリア	有人パーキングエリアでは、コンシェルジュがさまざまな問い合わせに対応。道路交通情報などの提供
	料金所、遠隔サポートセンター	料金所スタッフがタブレット「i-toll」を活用し、外国人旅行者を含むお客さまからの問い合わせに対応。渋滞情報や料金案内などの提供
	お客さま満足度調査	 P.43
地域・社会 	記者会見	社長による定例記者会見を年2回(春・秋)実施し、阪神高速グループの主な取り組みを発信
	現場見学会	 P.45
	経済団体活動	各種委員会活動などに参画し、経済団体の一員として関西活性化の取り組みなどに協力
	ホームページ、SNS	 P.45
取引先 	業界団体との意見交換	受注者の働き方改革などを推進するため、阪神高速の事業に関係する業界団体との意見交換を定期的実施
	安全大会、優良者表彰	 P.46
	入札監視委員会	入札・契約の過程および契約内容の一層の公平性、透明性を図るため、社長の諮問機関として設置
株主・投資家 	株主総会	毎年6月に定時株主総会を開催し、会社の経営に関して重要な事項(剰余金処分・役員選任など)を意思決定
	IR活動	 P.46
グループ社員 	チャレンジアップ運動、CS表彰	 P.50
	社内ラジオ	 P.46
	社内報	社内コミュニケーションツールとして「頑張る社員の姿」を毎月取り上げることで、連帯感醸成や家族の仕事への理解・サポートを期待

ステークホルダーとのコミュニケーション

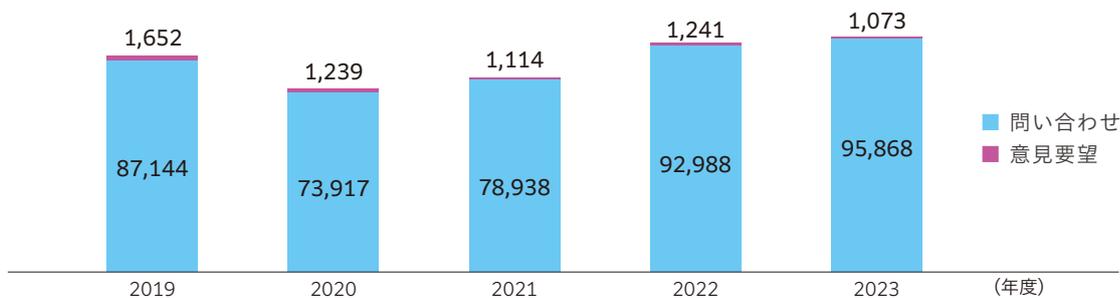
■ お客さま(事例)

阪神高速お客さまセンター

阪神高速グループは、さらなるお客さま満足向上を目指し、総合的な問い合わせ窓口として「阪神高速お客さまセンター」を設置し、24時間・365日、日本語や英語など計5言語にて、お客さまからのさまざまな問い合わせに対応しています。お客さまの声の受付手段として、電話や阪神高速ドライバースイトの問い合わせフォーム、パーキングエリア設置のグリーンポストなどを用意しており、2023年度においては、約97,000件(1日あたり約270件)の問い合わせ・ご意見・ご要望をいただきました。

より安全・安心・快適に阪神高速道路をご利用いただけるよう、これからも徹底したお客さま目線で、いただいたご意見やご要望などお客さまの声をグループ全体で共有・分析し、さらに改善につなげていくことで、お客さまサービスの向上に努めていきます。

〈受付件数推移〉



■ 地域・社会(事例)

積極的な情報発信

阪神高速グループの取り組みや経営状況について、記者会見やマスコミ現場見学会、プレスリリースなどメディアを通じた積極的な情報発信に努めるとともに、ホームページ、Facebook、X(旧Twitter)などを通じて、阪神高速の事業やイベント・ドライブ情報も発信しています。

また、ホームページでは、災害などの緊急時にアクセスしやすい環境を整え、Facebook、Xとあわせて、台風接近時や降雪時の通行止め予測・開始・解除といった即時性の高い情報を細かく発信しています。



マスコミ現場見学会

お客さま・地域の方への事業PR

工事への理解と建設事業への親しみやすさを促進することを目的として、地域の方に現場見学会へ来ていただいたり、阪神高速道路(株)が地域のイベントに参加したりしています。淀川左岸線では、現場の周辺地域にお住まいの方々を対象に現場見学会を実施するなど事業PRを行いました。大阪湾岸道路西伸部では、共同事業者である国土交通省と連携して六甲アイランドなどで模型、パネルを展示し、事業を知っていただくイベントを実施しています。このほか、地域との関わりを大切に、ナナ・ファーム須磨でのイベント実施や地元イベントへの出展など、数多くの事業PRを行っています。



建設中路線の事業PR

取引先(事例)

工事における労働安全の推進

工事現場における事故防止と事故の再発防止のため、「工事安全管理委員会」を設置しており、工事中事故ゼロを目指して、工事現場の安全管理状況の査察を実施しています。また、1987年2月10日に7号北神戸線の建設工事現場で発生した事故を教訓に、毎年2月10日を「安全の日」とし、この日を含む週を「安全週間」と定めています。現場での安全衛生に対する取り組みなどが特に優良な受注者に対して表彰をし、安全管理意識の向上を促しています。なお、2023年度において死亡事故・重大な事故は発生しませんでした。



安全査察

株主・投資家(事例)

IR活動

阪神高速道路(株)では、対面・Webを活用し、関西地域にとどまらず、全国の投資家へ事業概要や経営・財務状況の説明を行っています。さらに、ホームページでのIR動画の公開、決算説明会や現場見学会などの多様なIR活動を通じて、投資家・金融機関の皆さまとのコミュニケーションの機会を設けています。現場見学会では工事現場などの見学を通じて事業の重要性やスケール感などを実際に感じていただいています。今後もより多くの方々に理解を深めていただけるようコミュニケーションを続けていきます。



金融機関向け現場見学会

グループ社員(事例)

社内ラジオ“こころラジオ”

社員のリアルな声を届ける社内ラジオ「こころラジオ」(略して“こころラジオ”)を毎月2回配信しています。

阪神高速グループ理念の浸透を目的に、グループ会社も含めた幅広い年齢層の社員をゲストに招き、仕事に対する想いなどのトークをラジオ形式でお届けしています。“こころラジオ”の配信によって、社員同士のコミュニケーションの活性化にもつながっています。



ラジオ配信の様子

VOICE お客様からの貴重な声を社内に届けます

ETC普及率が9割を超え、お客さまと接する機会が減る中、お客さまの声を直接聞くことができるのがお客さまセンターです。お客さまセンターに寄せられる声には「こういう点がわかりにくかった」「こう変えたら便利なのに」などのサービス向上のためのヒントが多数散りばめられています。

お客さまセンターはお客さまからのお問い合わせにお答えするとともに、お客さまの声を会社全体に届ける重要な役割を担っていると考えます。今後も「阪神高速の顔」として、お客さま一人ひとりと向き合うお客さまセンターを目指してまいります。



阪神高速道路株式会社
営業部お客さまセンター
主任

濱家 未奈