

# お客さま満足アッププラン

[お客さま満足向上施策実施計画]

平成29年4月  
阪神高速道路株式会社

# 目次

## 1. もっとお得に ～割引施策～

- (1) 企画割引 ..... 4
- (2) ETCポイントのプレゼント ..... 5
- (3) ETCへの転換支援 ..... 6

## 2. いつもスムーズに ～渋滞対策～

- (1) 交通集中渋滞の削減 ..... 10
- (2) 事故等渋滞の削減 ..... 16
- (3) 工事渋滞の削減 ..... 17

## 3. いつも心地よく ～快適性の向上～

- (1) 快適走行性の向上 ..... 19
- (2) パーキングエリアの充実 ..... 24

## 4. さらに分かりやすく

### ～情報提供の高度化～

- (1) 料金のご案内 ..... 31
- (2) 道路交通情報・交通安全情報の提供 ..... 33
- (3) 外国のお客さまへの対応  
(インバウンド対応) ..... 35

## 5. つねに安全・安心を

### ～事故・災害対策～

- (1) 逆走対策の実施 ..... 38
- (2) 耐震対策の推進 ..... 39
- (3) 地震防災対策の推進 ..... 40

## 6. もっと魅力的に ～地域の活性化～

- (1) ライトアップ等の実施 ..... 42
- (2) 地域情報発信の拡充 ..... 43

## 7. お客さまとともに

### ～ツーウェイコミュニケーションの促進～

- (1) お客さま参加のイベントを通じた  
コミュニケーション活動 ..... 45
- (2) お客さまモニター制度の創設 ..... 46

## 《 1. もっとお得に ～割引施策～ 》

- お客さまにもっと阪神高速をご利用いただくため、企画割引の拡充やETCポイントプレゼント等を実施いたします。
- また、現金のお客さまにはETC利用への転換支援をいたします。

## (1) 企画割引

### ○ 乗り放題パスの拡充

「乗り放題パス」のご利用対象日を増やすとともに、提携観光施設の拡充等に努めお客さまがよりご利用しやすく、より満足いただける企画割引をご提供いたします。



✓ 乗り放題パスのご利用対象日数を5割増加し、年間約60日実施します！

#### 【参考：乗り放題パスの概要】

【内 容】： 阪神高速が定額で乗り放題となるもの。

【対象車両】： 新料金導入（5車種）以降は軽自動車等、普通車がご利用いただけます。

※金額、制度等内容の詳細については検討中

#### 《参考》 現在までの実施状況 [乗り放題パスの実施回数・申込件数]

年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	合計
実施数(回)	5	2	2	2	4	3	4	3	25
申込数(件)	9,820	16,947	20,488	17,199	30,493	36,576	72,070	72,933	276,526

## (2) ETCポイントのプレゼント

### ○ ETCポイントプレゼントキャンペーン

阪神高速の通行料金としてご利用いただける「ETCポイント」のプレゼントキャンペーンを実施し、お客さまのご利用機会の拡大に努めてまいります。



✓ 高速道路ご利用状況等のアンケートにご協力いただいたお客さまを対象に、ETCポイントをプレゼントいたします！

◆◆ 20,000名様、計6,000万ポイント ◆◆ 《平成29年度秋頃スタート》

#### 【概要】

【名称】 ETCポイントプレゼントキャンペーン（仮称）

【キャンペーン期間】 平成29年秋頃

【応募方法】 阪神高速ホームページからWeb応募

#### 【概要】

\* キャンペーン期間中、高速道路ご利用状況等のアンケートにご協力いただき、ご応募いただいたお客さまを対象に、抽選で20,000名様に3,000ETCポイント、合計6,000万ETCポイントをプレゼントいたします。

## (3) ETCへの転換支援

### ① 車載器の助成

現金で阪神高速をご利用のお客さまがETC走行に移行できるよう、転換支援策を実施します。



✓ ETC2.0車載器をご購入される際に、購入代金の一部助成を実施します！

◆◆ 1万円×50,000台 ◆◆ 《平成29年4月27日スタート》



#### 《ETC2.0の機能》



#### 【概要】

現在、ETC車載器をお持ちでないお客さまが、ETC2.0車載器をご購入される際に、アンケートにご回答いただくことで、購入代金の一部助成を実施します。

【目的】：ETC普及促進

【内容】：近畿2府4県の車載器販売店等でETC2.0を購入、取付、セットアップされるお客さまに対し、1台当たり1万円、50,000台を対象に助成

【期間】：平成29年4月27日～平成29年7月31日（但し、助成台数に到達次第終了）

【備考】：NEXCO西日本と共同実施

## ② ETCパーソナルカードの普及

ETCパーソナルカードの申込書入手して頂きやすくなるよう、案内の拡充に努めてまいります。

※)ETCパーソナルカード…クレジットカードをお持ちでない方でもデポジット(保証金)を預託頂くことで、ETCをご利用頂けるカード

### 《現在の申込書入手方法》

- \* 「ETCパーソナルカード申込書」はパーキングエリア等で入手できます。
- \* また、「阪神高速お客さまセンター」もしくは「ETCパーソナルカード事務局」にお電話いただければ郵送させていただきます。
  - ※) 阪神高速お客さまセンター：TEL 06-6576-1484  
(平日 8:30~19:00/土・日・祝日、年末年始 9:00~18:00)
  - ETCパーソナルカード事務局：TEL 044-870-7333  
(土日、祝日、年末年始除く 9:00~17:00)



✓ ETCパーソナルカードの申込書入手しやすくなるよう、申込書の配布場所の拡大（ETC車載器販売店等にも配置）やホームページでの案内の拡充に努めてまいります！

※) ETCパーソナルカードの最低デポジット（保証金）はH28年7月に引下げ（4万円→2万円）より利用しやすくなりました。



### ③ ETC利用照会サービスの一層の周知

**ETC** ETC利用照会サービス(登録型)

領収書を必要とされるお客さまに対して、利便性が向上した「ETC利用照会サービス」の周知に努めます。



✓ ETC利用照会サービスの走行履歴反映時間を短縮（翌日午前中→走行後4～5時間）することにより、利用証明書発行の早期化（平成28年2月～）等を図ってきており、これらについてお客さまに広く広報を行ってまいります！

#### ≪ETC利用照会サービスとは≫

- \* ご登録頂く事で以下のサービスがご利用できます。 (<http://www.etc-meisai.jp/>)
  - ①利用明細の表示、 ②利用証明書の発行、 ③利用明細の出力
- \* ご登録には以下のものが必要です。
  - (1)ETCカード（車載器に挿入して通行料金のお支払に使用されるカード）
  - (2)パソコンのメールアドレス（携帯電話・PHS等のメールアドレスではご利用できません。）
  - (3)上記のETCカードで、ETC無線通行により高速道路をご利用した際の、車載器管理番号、車両番号（ナンバープレートの4桁の番号）、ご利用年月日

#### ＜利用証明書の一例＞

ご利用ありがとうございます。  
**利用証明書**

**阪神高速**

料金所(自) 西宮入  
 料金所(至) 神戸線(本線)出

17年 2月25日  
 11時18分

割引前料金	¥820-
割引△	¥100-
通行料金 (ETCクレジット)	¥720-

車種 1

取扱番号  
 A58702-XXXXXXXXXX **確**

本利用証明書は、ETC利用照会サービスで印字されたものです。サービス内容の確認は、<http://www.etc-meisai.jp/>にアクセスして下さい。

415



## 《 2. いつもスムーズに ～渋滞対策～ 》

- 阪神高速道路のネットワークは未だ整備の途上にあり、都心部に向かう交通と都心部を目的としない通過交通が混在するなど交通集中による慢性的な渋滞が発生しています。また、事故や故障車、補修工事などによる渋滞も発生しています。
- そのため、これまでの様々な対策に加え、さらに、以降に示します取り組みを実施してまいります。



## 《建設中路線の状況〔新設・改築事業〕》

### 整備効果〔一般国道1号 淀川左岸線延伸部〕

#### 効果1 交通円滑化による都心部の活性化〔◎〕

- ・都心部に用事のない交通を外周に転換し、交通を円滑化することで、都市中心部の経済活動を支援(図1)

大阪都市圏の通過交通(通過交通の割合)<sup>※1</sup>

【現況】10万台/日(31%) → 【将来】7万台/日(20%)

※1:台数及び割合は阪神高速1号環状線利用交通のうち大阪都市圏に用事のない交通  
出典:【現況】H17道路交通センサス  
【将来】H17道路交通センサスに基づくH42将来推計結果

#### 効果2 臨海部～内陸部の新たな道路ネットワークによる連携の強化〔◎〕

- ・臨海部と内陸部間の物流ネットワークが新たに整備されることで、速達性が向上し、物流の効率化に寄与(図2)

混雑時の所要時間

(枚方市(枚方学研IC)～大阪港(湾岸舞洲))

【現況】48分 ⇒ 【整備後】33分(15分短縮)

(第二京阪道路、東大阪線利用) (第二京阪道路、淀川左岸線延伸部利用)

#### 効果3 定時性確保による観光産業の活性化〔○〕

- ・代替路の確保により時間信頼性が高まり、関西の周遊エリア拡大・滞在時間の増加が可能となり、さらなる観光産業の活性化に寄与



図1 大阪都市再生環状道路による改善イメージ



枚方学研IC～湾岸舞洲における混雑時・通常時の所要時間<sup>※2</sup>安定性の比較



出典:車面走行速度調査(H27.4～H28.3民間プロベデータ)・設計速度より所要時間を算出  
【混雑時】渋滞が非常に多いときの所要時間(90%タイル)  
【通常時】渋滞が少ないときの所要時間(10%タイル)  
※2:終日平日上下線所要時間の平均値  
臨海部・内陸部の物流施設:浪速国道事務所調べ

図2 臨海部～内陸部間の定時性向上

## 《建設中路線の状況〔新設・改築事業〕》

### 整備効果〔一般国道2号 大阪湾岸道路西伸部〕

#### 効果1 物流効率化による阪神経済の再生〔◎〕

- ・地域間の所要時間の短縮により、阪神港等へのアクセス性が向上し、物流効率化が図られる(図1)
- ・これにより、企業立地が更に促進され、阪神経済の再生に寄与(「神戸2020ビジョン(案)※1」においてH31までに企業誘致260社を目標)※1 H28.3策定予定

地域間の所要時間の短縮

(神戸市西区(玉津IC)～大阪駅)

【現況】96分⇒【整備後】64分(32分短縮)

(神戸市西区(玉津IC)～神戸港)

【現況】45分⇒【整備後】31分(14分短縮)

出典：国土交通省調べ（H25.10平日の17時台の平均旅行時間）



図1 時間短縮効果

#### 効果2 沿道環境の改善〔◎〕

- ・渋滞解消時には、阪神高速3号神戸線の速度が約30km/h向上、大型車類のNOxは約30%減少し、沿道環境が改善(図2)

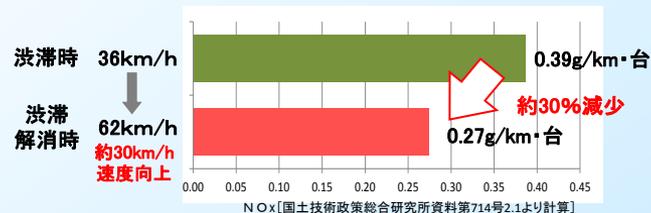


図2 沿道環境の改善効果(大型車類のNOx排出係数)

#### 効果3 通行規制時の代替路の確保〔○〕

- ・大阪湾岸道路の延伸により、代替路の確保が可能となり、交通事故等による阪神高速3号神戸線通行規制時の一般道の交通集中の緩和

## ② 速度回復のための施設設置

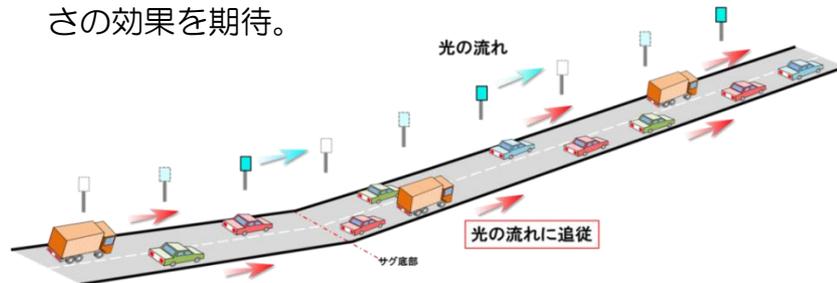
サグ（※）付近での渋滞対策として効果が確認された速度回復誘導灯を、他の渋滞ボトルネックに展開し、渋滞によるお客さまの時間損失を低減させていきます。

### 【速度回復誘導灯の概要】

※) サグ … 下り坂から上り坂への変化点

#### <概要>

\* 等間隔に配置した点滅灯を一定速度で流れるように点滅させることで、サグ付近における、お客さまの無意識な速度低下の減少および運転中の速度回復のしやすさの効果を期待。



#### <施工事例>

\* 3号神戸線東行き深江付近（深江サグ）にて過年度に速度回復誘導灯を設置。その結果、同付近の渋滞の低減が確認された。



[深江付近に設置した速度回復誘導灯]

- ✓ 今後は、同施策による、「渋滞中の速度向上効果」に着目し、サグ付近だけでなく、他の渋滞ボトルネックへの対策としても応用を図り、様々な渋滞ボトルネックにおける、お客さまの時間損失の低減を目指します！
- ✓ なお、平成29年度は、13号東大阪線東行森之宮付近へ設置していきます！

## 《 深江サグでの実証実験で速度回復誘導灯による渋滞緩和効果を確認 》

一定間隔で連続的に設置した点滅灯を、交通状況に応じた一定速度で、光が流れるように連続的に点灯させるシステム(速度回復誘導灯)の運用により、3号神戸線東行きの深江サグを先頭としたサグ渋滞が、深江サグ～魚崎において、約7割減少したことを実証実験で確認しました。

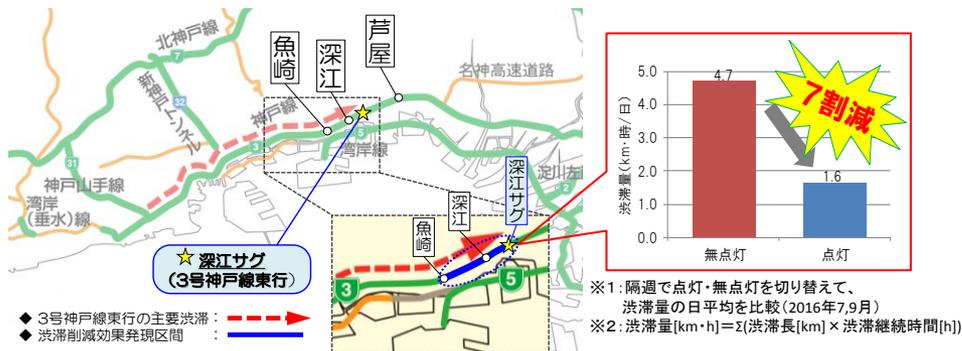
### ◆ サグ渋滞とは

緩やかな上り坂や、下り坂から上り坂にさしかかる区間(サグ)では、無意識の速度低下が原因で、ブレーキが連鎖して発生しています



### ◆ 渋滞緩和が確認された区間

3号神戸線東行きの深江サグ(深江～芦屋)に設置された速度回復誘導灯の効果により、深江サグ～魚崎間の渋滞が7割減少したことを実証実験で確認しました



### ◆ 速度回復誘導灯によるサグ渋滞の緩和



#### < 着眼点 >

生物が光刺激に反応して移動する性質(走光性)に着目し、無意識の速度低下が引き起こしているサグ渋滞対策として“光の流れ”を活用すること考えました

#### < 速度回復誘導灯の機能 >

速度回復誘導灯は、一定間隔で連続的に設置した点滅灯を、設置区間で観測した実勢速度よりも、少し早めの一定速度で光が流れるように連続的に点灯することで、車の速度変化にきめ細やかに対応した“光の流れ”を創り出しています

#### < 渋滞減少の仕組み >

お客様の速度の変化にきめ細やかに対応した“光の流れ”を創り出すことで、“光の流れ”がお客様の速度回復を支援し、深江サグ付近の渋滞を減少させることができました

## 《 交通集中渋滞の削減施策実施の一例 [渋滞出口の2車線化] 》

渋滞が多発している5号湾岸線住吉浜出口に対して、出口及び本線の走行円滑性や走行安全性の向上を図る目的で、出口の2車線化を実施しました。【平成28年度に完了】

### 【概要】

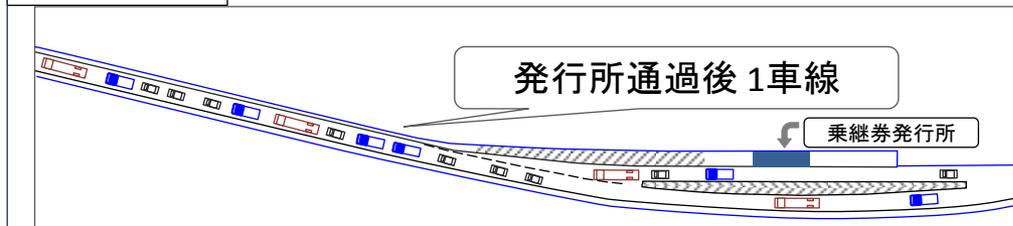
- 住吉浜出口では、急勾配で速度が出にくい大型車の影響で渋滞が多発
- 上り坂の頂点付近まで出口の2車線化を実施
- お急ぎのお客さまが、坂道で速度が出にくい大型車等を追い越すことが可能となるとともに、本線への渋滞延伸が減少
- 出口及び本線の走行安全性の向上も期待。

【位置図】

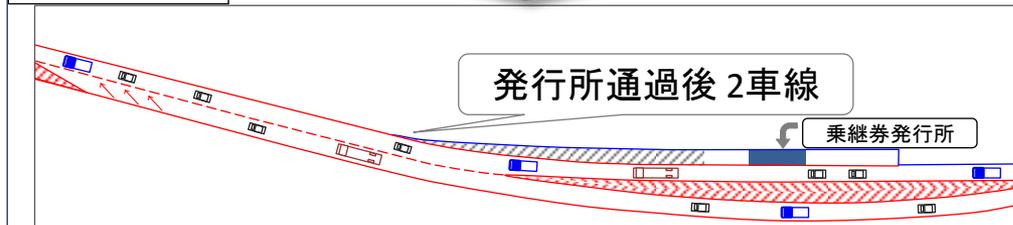


### 《 住吉浜出口 改善概要 》

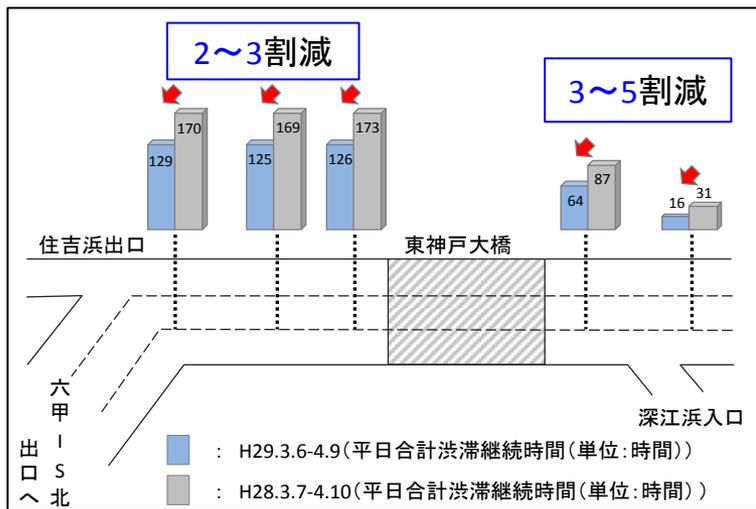
【改善前】



【改善後】



### 《 効果 》



## (2) 事故等渋滞の削減

### ○ 事故・故障対応時間の短縮

事故・故障時における作業を短時間化し、お客さまの安全・快適運転を確保するとともに、渋滞への影響を軽減します。



- ✓ 巡回車への新機材等の搭載等により事故・故障時における作業を短時間化し、お客さまの安全・快適運転を確保するとともに、渋滞への影響を軽減します！  
(実施済事例：インパクトレンチ導入等)
- ✓ 高速道路上で作業する関係機関等に対し、規制方法等の研修を実施し、当該作業の効率化によりお客さまの安全・快適運転を確保するとともに、渋滞への影響を軽減します！

#### 【施策イメージ】

- ▶ コードレスインパクトレンチの導入によるタイヤ交換処理時間の短縮

＜従来のタイヤ交換作業＞



＜インパクトレンチによるタイヤ交換作業＞



コードレス  
インパクトレンチ  
の使用





## (3) 工事渋滞の削減

### ○ 工事渋滞によるお客さまへの影響の低減

工事の実施にあたっては、お客さまへの影響を考慮して工事渋滞を極力減らすよう様々な工夫をこらします。これを実現するために、例えば規制の時間帯に配慮するとともに、夜間規制工事が可能となる低騒音工法の開発・導入をめざします。



- ✓ 工事のさらなる集約を図るとともに、工事渋滞遅れ時間を意識したきめ細やかな工事計画を立案します！
- ✓ 補修工事に係る低騒音機材として伸縮継手（ジョイント）をワイヤーソーで切り取る工法（※1）やIHを使って鋼床版上の舗装をはがす工法（※2）の開発を進め、昼間に実施している補修工事を夜間に実施できるよう工事方法を検討します！

#### 【低騒音工法の開発（イメージ）】

##### < ※1) 伸縮継手低騒音切断撤去工法 >



- \* 伸縮継手低騒音切断撤去工法
- ⇒ 伸縮継手をワイヤーソーで切り取る工法

##### < ※2) 電磁誘導加熱（IH）による鋼床版As舗装撤去工法 >



- \* 電磁誘導加熱（IH）による鋼床版As舗装撤去工法
- ⇒ IHを使って鋼床版上の舗装をはがす工法

## 《 3. いつも心地よく ～快適性の向上～ 》

- ▶ 初めて阪神高速道路を走行されるお客さまにも「走りやすい道路」であるよう、
  - ◎ 走行時における快適性の追求、
  - ◎ お客さまに心地よくご利用頂けるスペースとなるようなパーキングエリアの充実、などに取り組んでまいります。



## ② 短区間ジョイントの解消

短い区間でのジョイント（橋の継ぎ目）集中の解消を図り、走行中のお客さまへの騒音・振動を低減し快適性を向上させるとともに、周辺環境を改善します。



- ✓ 短い間隔のジョイントが連続する区間を対象として、当社で開発した技術等を活用したジョイントレス化を推進し、ジョイント部通過時の騒音・振動を軽減します！
- ✓ ジョイントレス基本方針を策定の上、フレッシュアップ工事の機会等を活用し計画的に取り組みます！

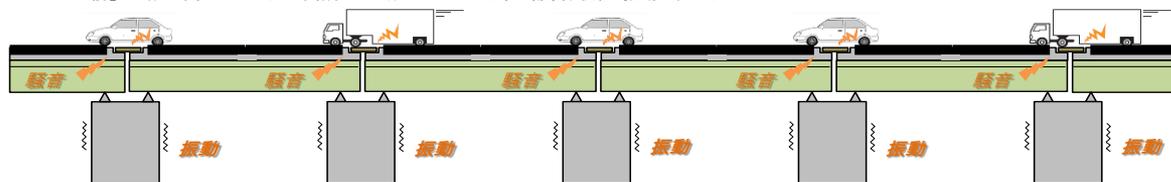
### 【改善イメージ】

<改善前>

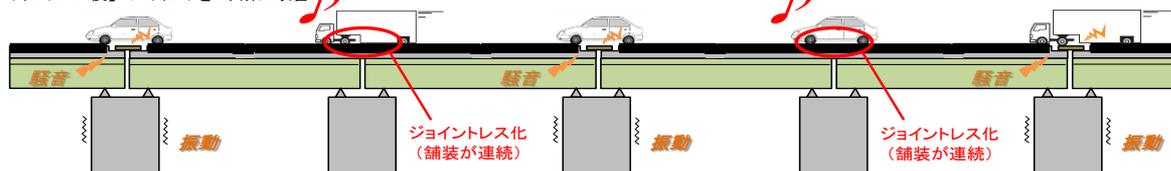


<<改善後>>

【ジョイントレス前】 当該区間において短い間隔で5ヶ所のジョイント（その都度、騒音・振動が発生）



【ジョイントレス後】 ジョイントを3ヶ所に改善



### ③ 高機能舗装の積極的採用

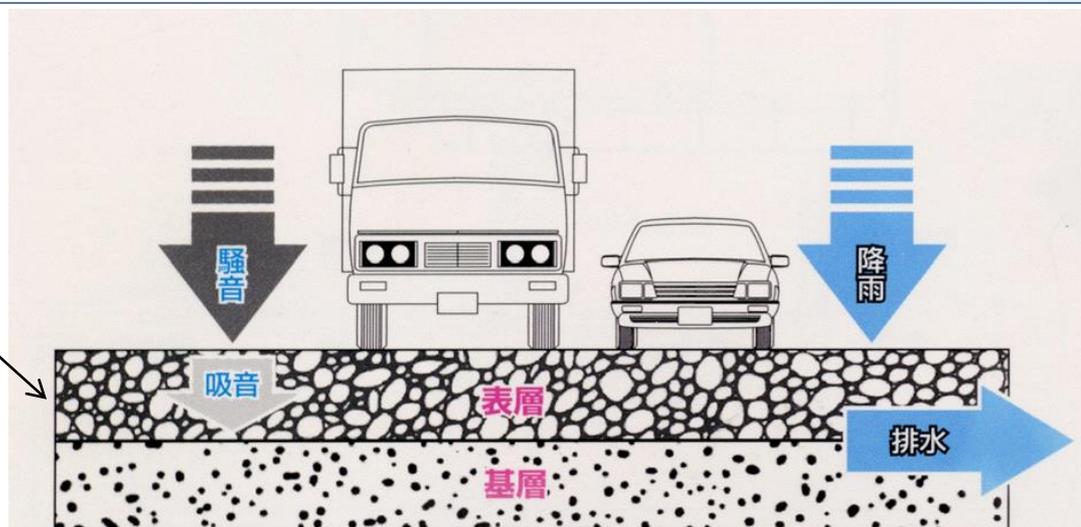
従来の舗装よりも多くの空隙（すきま）のある高機能舗装を積極的に採用し、降雨時の走行安全性を向上させるとともに、自動車からの騒音を低減し周辺環境の改善を図ります。



✓ 高機能舗装の積極採用に向けて、適用箇所の拡大やそのための適用構造などの方針を策定し、舗装打替え時に順次取り組みます！

#### 【概要】

高機能舗装  
 (多くの空隙(すきま)  
 のある舗装)



## ④ 路面表示や案内標識等の視認性の更なる確保

環状線など分合流部においては、車両接触などの事故が多発しており、分合流部の多い区間については、路面表示や案内標識の改善が急務

分合流部地点で円滑な走行を確保するために、舗装や標識矢印をカラー化し、トータルで視認性をよくします。



- ✓ 主に環状線を対象に、出口と分岐部が連続する箇所についてカラーを用いてわかりやすくします。環状線等で4ヶ所を対象に対策を検討します！
- ✓ その他の箇所についてもお客さまの声を聞きながら検討を進めます！

### 【施工事例】

《参考》1号環状線の信濃橋出口・西船場JCTの連続分岐部における、カラー舗装の実施例



〔信濃橋出口800m手前案内看板〕



## ⑤ 合流地点のスムーズな車線変更に向けて

西船場JCT整備事業（平成31年度末完成予定）のうち大阪港線拡幅部は先行運用を目指すことにより、大阪港線と神戸線の複雑な合流形状による車線変更箇所の集中を分散させ、余裕を持った車線変更をしていただくことにより、事故発生の抑制に繋がります。

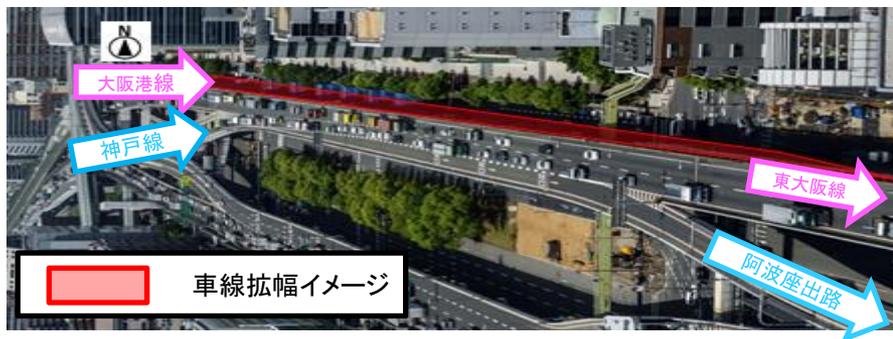


✓ 西船場JCT大阪港線拡幅部について先行運用を目指します！

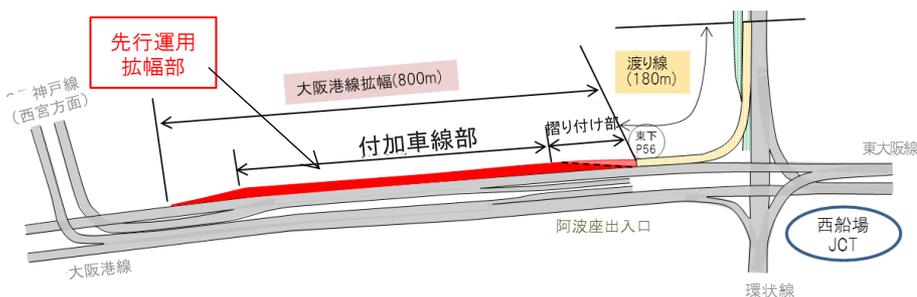
### 【メリット】

- 大阪港線と神戸線の合流がピンポイントでなくなるため、十分な合流長が確保されることでスムーズな車線変更に寄与する。
- 大阪港線から阿波座出口への車両に予め右側車線への案内が可能となり、出口案内の向上に寄与する。

【西船場JCT 大阪港線拡幅イメージ】

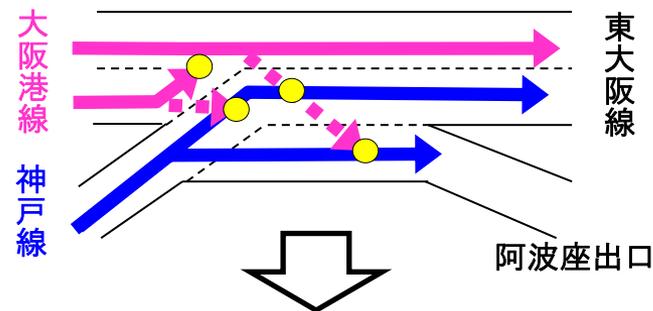


【西船場JCT 大阪港線拡幅対象箇所】

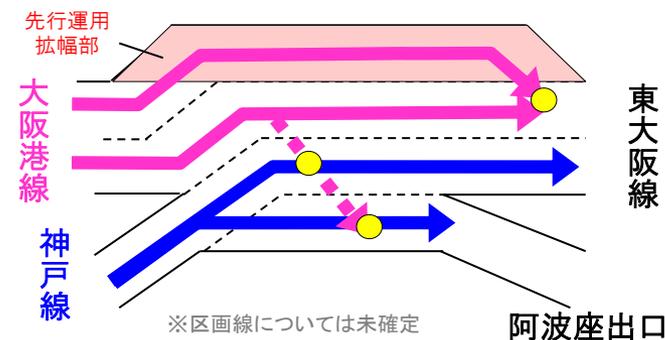


【車線運用イメージ】

### 現況



### 計画



## (2) パーキングエリアの充実

### ① ミニPAの拡充

既存ミニPAの改修および本線料金所跡地の有効活用によりミニPAを増設し、お客さま利便性の向上を図ります。



#### ✓ ミニPAを新設します！

- 5号湾岸線(西行)南芦屋浜ミニPA新設  
(本線料金所跡地)      《平成30年度内に設置予定》
- 5号湾岸線(関空方面行)中島ミニPA新設  
(本線料金所跡地)      《平成32年度内に設置予定》

#### ✓ 既存のミニPAを改修(リニューアル)します！

- 3号神戸線(東行)尼崎ミニPA改修   《平成30年度内》

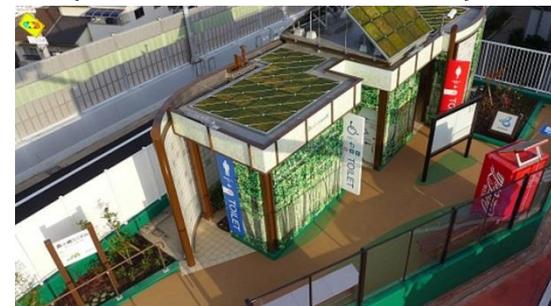
#### ✓ 尼崎ミニPAにコンビニ自動販売機を設置します！

- お客さまのニーズに合わせた軽飲食メニューを提供します。

- ✓ その他、今後のミニPAの建物整備にあわせて食事メニューの提供の充実を検討します！

### 【ミニPA改修事例】

平成26年度にリニューアルした  
12号守口線森小路ミニPA



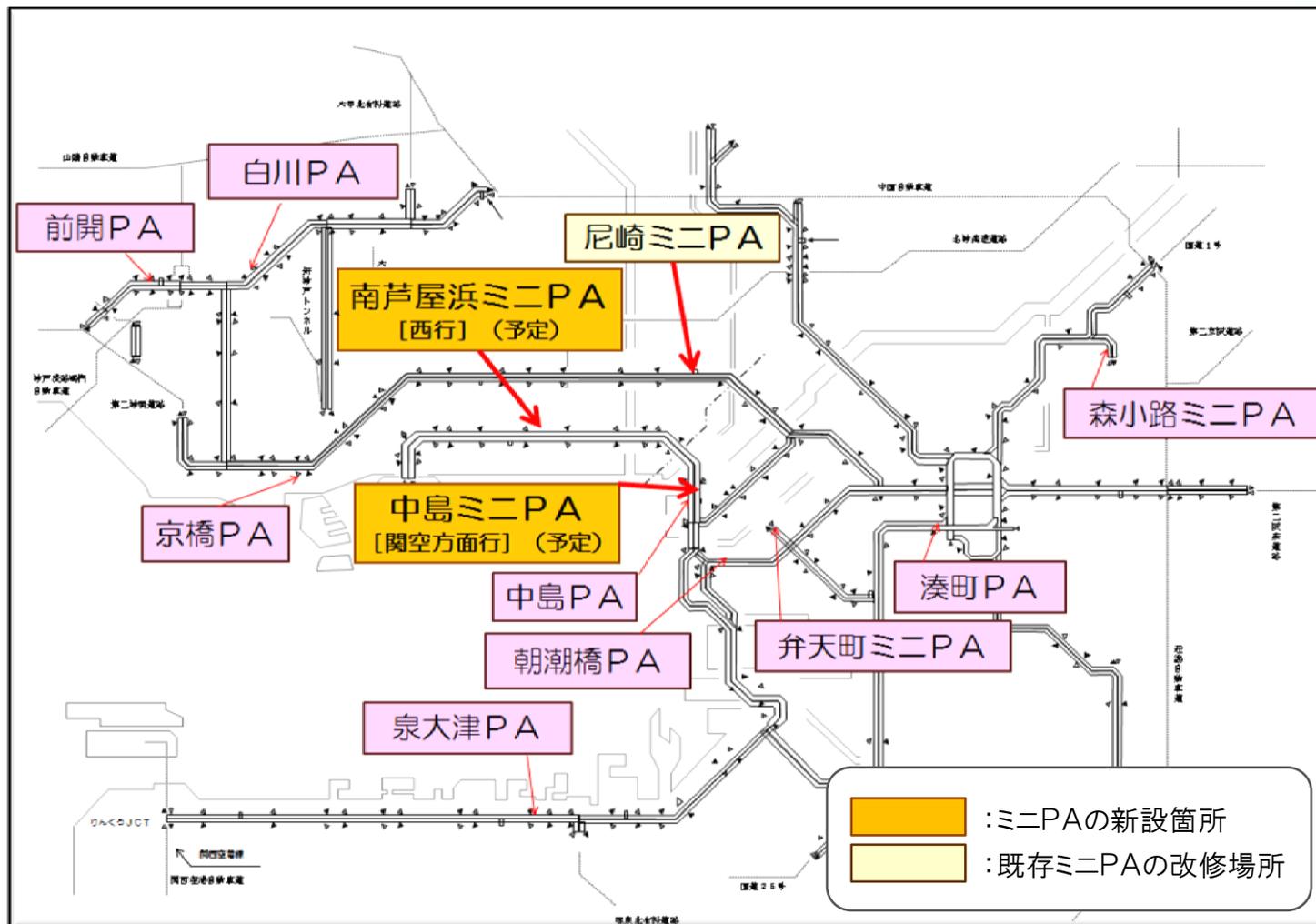
※) 森小路ミニPAを「森の小さな散歩路」というコンセプトで森をイメージした外観と、トイレ設備の更新、バリアフリーの充実、喫煙コーナーの整備等、少しでも多くのお客さまにくつろいで頂けるようリニューアル工事を実施しました。

[コンビニ自動販売機設置イメージ]





## 【ミニPAの拡充位置図（改修・新設）】



※）新設・改修を実施する3か所のミニPA（尼崎・南芦屋浜[西行]・中島[関空方面行]）では、災害時における早期道路啓開の応急復旧用資材（土のう等）を保管する施設もあわせて整備いたします。

## ② 路外PAの拡充

お客さまニーズの高い路線において、沿道指定施設をPAのようにご利用いただき、トイレ・休憩等のサービスを提供します。

○現在、5号湾岸線尼崎末広出入口付近、尼崎テクノランドで実施中。

○より多くのお客さまにご利用頂けるよう、路外PA実施箇所を拡充します。

※) 実施に当たっては、社会実験で得られた知見を総括するとともに、お客さまニーズを把握した取り組みの検討を行ってまいります。



✓ 新たに、「11号池田線」および「3号神戸線」において、路外PAを増設します！

※) 尼崎テクノランド及び増設候補箇所（2箇所）の計3箇所で社会実験を実施予定

### ➤ 路外パーキングサービスとは？

・路外パーキングサービスとは、高速道路におけるPA施設の整備にあたり、ETC技術を利用して高速道路外の沿道駐車場施設を高速道路上のPAのご利用いただき、お客さまサービスの拡大を図るもので、社会実験として実施しているもの。

- ◆対象施設 平成28年度は尼崎テクノランドで実施
- ◆実験期間 平成20年度～
- ◆対象 ETC車載器を搭載した普通車（2t以下）  
※自動二輪を除く
- ◆料金の扱い 一旦高速道路を降りるため2回利用となるが、1回利用の料金として処理（順行方向に限る）

### ＜路外パーキングサービスの仕組み＞



### ③ パーキングエリア（PA）の充実

全てのお客さまが快適にご休憩いただける環境を提供するため、既存のPA（ミニPA含む）について、以下の取り組みなどを実施して参ります。

- ・ 高齢・障がいをお持ちのお客さまにもやさしいPA作り
- ・ お客さまに喜んでいただけるようレストラン・売店でのイベントの拡充



- ✓ PAのコンシェルジュ全員がサービス介助基礎検定を取得します！ 《～平成29年度中》
- ✓ 各PAにて順次、時節に見合った特別メニューやお客さま感謝祭等を実施していきます！《随時》

#### 【実施内容の概要】

##### サービス介助基礎検定とは

◎コミュニケーション能力の必要性と介助技術の基礎を知る

- ・ 2時間完結の体験をメインとした検定で、高齢な人や障がいのある人とのコミュニケーションのきっかけとなる新たな気づきを学び、車いす操作や視覚障がい体験などサービス介助の基礎から、こころのバリアフリーの第一歩を始めることができるもの。



〔サービス介助基礎検定(イメージ)〕

#### 【これまでの取組の一例】

##### PA売店通りの改修事例



全てのお客さまが快適にご休憩いただける環境を提供するため、既存のPA（ミニPA含む）について、以下の取り組みなどを実施して参ります。

- ・ 高齢・障がいをお持ちのお客さまにもやさしいPA作り
- ・ 施設・設備の改修
- ・ 利便性向上のための駐車場対策



- ✓ 経年劣化したトイレ・休憩室の内外装および空調設備等を随時改修していきます！  
 《平成29～31年度》
- ✓ 4号湾岸線泉大津PA駐車場入口の大型車・小型車分岐部に誘導用のLED看板を設置します！  
 《平成31年度までに》
- ✓ 3号神戸線京橋西行PA駐車場に、バス優先枠を設置します！  
 《平成29年度》
- ✓ 上記のほか、お客さまニーズを踏まえ、一層魅力あるPAを目指し、更なる改善策を検討・実施してまいります。  
 《平成29年度～31年度》

【これまでの取組の一例】



トイレの拡充  
 (温水洗浄便座・多機能トイレ)



〔授乳室の設置〕



〔車いすの設置〕



〔駐車場のカラー舗装〕

## サービス介助基礎検定とは

コミュニケーション能力の必要性と介助技術の基礎を知る

2時間完結の体験をメインとした検定で、高齢な人や障がいのある人とのコミュニケーションのきっかけとなる新たな気づきを学び、車いす操作や視覚障がい体験などサービス介助の基礎から、こころのバリアフリーの第一歩を始めることができるもの。

※サービス介助基礎検定 認定・運営団体 公益財団法人 日本ケアフィット共育機構 (<http://www.carefit.org/>)



## サービス介助基礎検定のねらい



誰とでも良好なコミュニケーションをとるために、サービス介助の知識と実技を体験



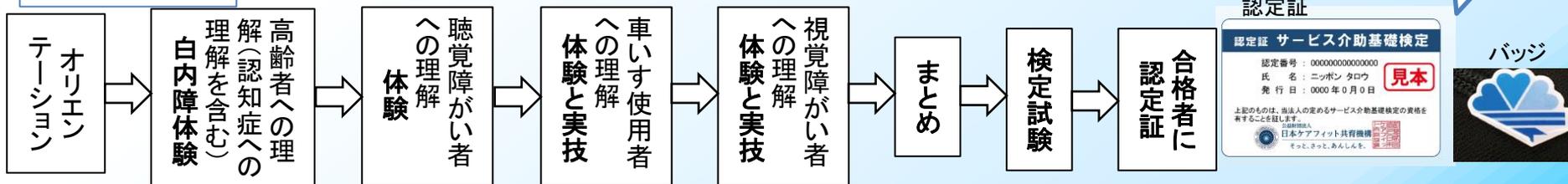
2時間完結型の検定でコミュニケーションの第一歩となる声かけを学ぶ



座学の知識だけでは分からない“気づき”を得て、こころのバリアフリーにつなげる

この認定証とバッジをコンシェルジュが胸に掲げる

## 研修内容



## 《 4. さらに分かりやすく ～情報提供の高度化～ 》

- 平成29年度からの「近畿圏の新たな高速道路料金」導入に合わせて、更なるお客さまの利便性向上を図ります。
- モバイル媒体を活用して、渋滞回避や安全走行の支援に資する、それぞれのお客さまのニーズに合ったきめ細かい情報提供を行います。
- 増加する外国人のお客さまにも快適に阪神高速をご利用頂けるよう、外国語対応のサービスを各種実施します。

## (1) 料金のご案内

### ① 料金案内表示の改善

E T C車の通行料金案内方式を出口でご案内する方式に改め、より分かりやすくします。



- ✓ E T Cの料金案内方式を以下のとおりに改め、E T C車に対し通行料金を分かりやすくご案内します！  
《平成29年6月より実施》

【これまで】

「入口で最遠端までの通行料金、  
出口で利用距離に応じた払戻料金」  
を案内する方式



【改善後】

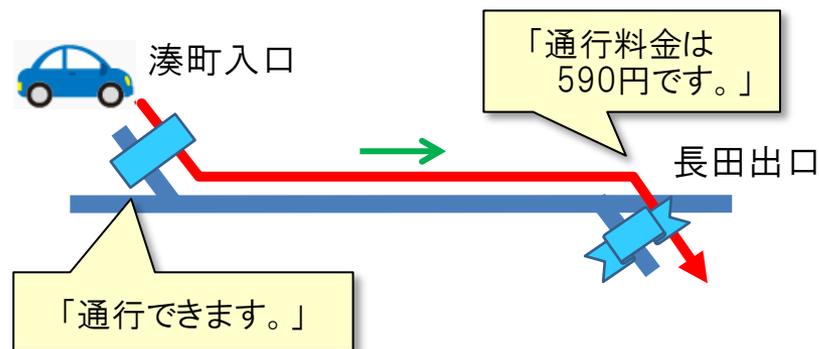
「出口で利用距離に応じた通行料金」  
を一括でご案内する方式  
〔NEXCO等と同様〕

#### 【案内イメージ】

- ▶ 入口通過の際には「通行できます」のみご案内。

(※車載器によって案内内容は異なります)

- ▶ 出口通過の際に入口からの利用距離に応じた通行料金をご案内。



## ② 料金検索webの利便性の向上

全国の高速度道路の通行料金を検索できるサービスを開始し、よりお客さまの利便性向上を図ります。



- ✓ 阪神高速ホームページの料金検索サイトにおいて、阪神高速だけでなく全国すべての高速道路の通行料金を検索できるようにします！

《平成29年6月より実施》

- ✓ あわせて、経路上に阪神高速のPAがある場合は、PA情報をわかりやすくご提供できるようにします。

《平成29年度中》

### 【概要】

平成29年度からの近畿圏の新たな高速道路料金の導入に合わせて、料金検索可能範囲を全国に拡大します。

【目的】：よりわかりやすい情報の提供

【内容】：阪神高速とNEXCO等の高速道路を連続してご利用されるお客さまに、複数の道路に跨る料金を一括で検索できるサービスをご提供する。

【開始時期】：平成29年6月1日《予定》

### 《検索画面（イメージ）》

例：本町[出発地] ⇒ 鹿児島[到着地]



## (2) 道路交通情報・交通安全情報の提供

### ① シームレスな情報提供

阪神高速は、NEXCOや本四高速と多くの結節点（JCT）でつながっているため、できるだけ他の機関と均質な情報提供を行っていきます。



✓ 情報板の渋滞区間表示を、NEXCO・本四高速と同じ表示に変更します！

渋滞の「先頭を左側、末尾を右側」



渋滞の「末尾を左側、先頭を右側」

#### 【概要】

➤ 「深江」先頭で渋滞が摩耶まで伸びている場合



＜情報板の渋滞区間表示変更の一例＞

〔従来〕 深江 - 摩耶 渋滞 4 km 【阪神高速式】



〔変更〕 摩耶 - 深江 渋滞 4 km 【名神高速式】

## ② 情報提供の高度化

リアルタイムの道路情報を提供するよう、情報提供の高度化を図ります。



- ✓ 交通管制システムから、工事規制や落下物などの最新情報を、阪神高速をご利用中のお客さまのモバイル機器に提供する仕組みを、平成31年度までに構築します！

### 【概要】

交通管制センターで落下物などの最新情報をキャッチ！

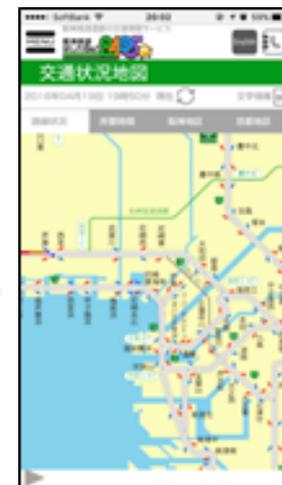


交通管制システムから

工事規制・落下物などの最新情報を

リアルタイムでご提供

モバイル機器へ



### (3) 外国のお客さまへの対応（インバウンド対応）

#### ① 事故や故障時の巡回車対応・料金収受におけるインバウンド対応の実施

事故や故障時の巡回車対応・料金収受において現在現場対応表（3ヶ国）によるインバウンド対応を実施していますが、さらなるコミュニケーションの充実を図り事案対応の短時間化を図ります。



✓ 電話による現場での同時通訳サービス（英語・中国語・韓国語、24時間対応）を導入します！  
 ≪平成29年度より≫

⇒ 現場対応表に記載されていない項目においてもコミュニケーションを高めます！

#### 【概要】

> 阪神高速ですが、どうされましたか？

英語：We are from the Hanshin Expressway. How can we help you?

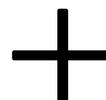
韓国語：저희는 한신고속 담당자 입니다. 무슨 일이십니까?

中国語：我们是阪神高速的工作人员，请问发生了什么事情？

台湾語：我們是阪神高速的人員，發生了什麼事情？

- 事故…accident/사고/事故/事故
- 故障…malfunction/고장/故障/故障
- 怪我…injuries/다치신/受傷/受傷
- バック…went flat/펑크/漏気/漏気
- 道間違…Road mistake/길 실수/道路错误/道路錯誤
- その他…Others/그 외/其他/其他

現在使用中の  
 “現場対応表”



#### 同時通訳サービス

出口が分からないそうです。

わかりました。  
 では誘導します。

通訳業者

電話機の受け渡し



## ② ホームページの多言語版リリース

既存の企業情報サイト英語版に加え、阪神高速をご利用になる外国人のお客さま向けドライバーズサイト英語版を開設しました。

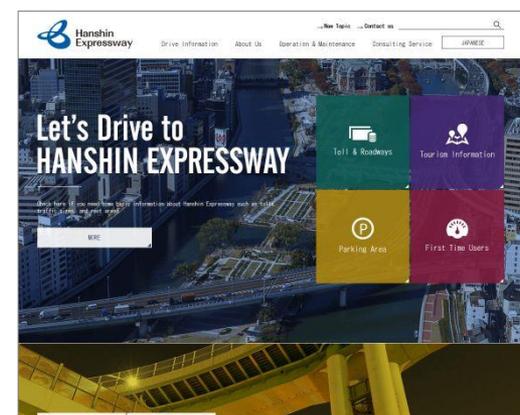
また、中国語版、韓国語版について導入に向けた作業を行い、インバウンド及び日本在住の外国人のお客さまに対して、情報提供、利用促進、お客さまサービス向上を図ります。



- ✓ ホームページドライバーズサイトにおけるインバウンド対応（多言語版）を実施します！
- 英語版（スマホ対応含む）      《平成28年度に実施済み》
- 中国語(繁体字、簡体字)・韓国語版（スマートフォン対応含む）《平成29年度実施予定》

### 【概要】

- 外国のお客さまに親しんでいただけるビジュアルデザインを採用し、通行料金やPA施設の情報のみならず、日本における自動車の運転方法、関西の主な観光スポットへのドライブ案内、トラブル時の対処方法等、外国からのお客さまが必要な情報に絞り、わかりやすく説明しています。



## 《 5. つねに安全・安心を ～事故・災害対策～ 》

- これまでも実施して参りました安心・安全に係る取組に加えて、昨今、社会的にも問題となっている「逆走」に係る対策や熊本地震における高速道路被災事例を踏まえた「耐震補強」などにも取り組み、更なる「安全・安心」な阪神高速道路を目指してまいります。

## (1) 逆走対策の実施

国及び他の高速道路会社とともに進めている逆走対策を推進するとともに、案内標識と路面表示にカラーを活用し、効果的に表示したり、カーナビ業者との連携やICTを活用したりするなどの対策を進めます。



《全出口対象》 「注意喚起看板」、「矢印路面表示」及び「高輝度矢印板」  
《全合流部対象》 「ラバーポール」、「大型矢印路面表示」及び「高輝度矢印板」



平成29年度末までに設置します！

### 【概要】

#### <出口部>



#### <合流部(入路一本線)>



## (2) 耐震対策の推進

熊本地震の道路被災事例を踏まえたロッキング橋脚を有する橋梁等の更なる耐震補強等を推進することにより、大規模な地震時においても速やかに道路機能を回復し、震災復旧に貢献します。



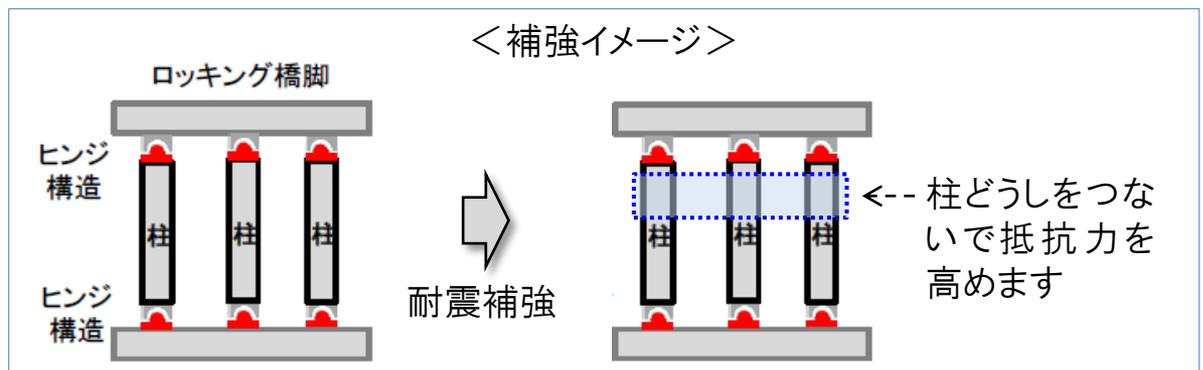
✓ 東大阪線等のロッキング橋脚7ヶ所の耐震補強に平成29年度から着手します！

※)1995年阪神淡路大震災以降、道路橋の耐震補強が進められた。その結果、熊本地震時では落橋・倒壊する橋梁は明らかに減少した。しかしながら、速やかな機能回復が確保できず、震災復旧に貢献できない橋梁も見られた。そのため、大規模な地震時においても、速やかに道路機能が回復できるよう耐震補強を行います。

### 【概要】

#### ≪ロッキング橋脚≫

- 鉛直荷重を支持するが水平方向の抵抗力は受け持たない橋脚



### (3) 地震津波防災対策の推進

災害備蓄品（非常食等）や道路構造物の応急復旧用資材（土嚢等）を保管する施設を新たに整備いたします。

また、お客さまが高速道路を通行中に地震・津波が発生した場合の情報提供や対応方法について、案内の拡充に努めてまいります。



✓ 既存のPAに加え、以下の箇所において保管施設を整備いたします！

- ▷ 保管施設整備箇所
  - ・ 尼崎ミニPA （3号神戸線東行）
  - ・ 南芦屋浜料金所跡地 （5号湾岸線西行）
  - ・ 中島料金所跡地 （5号湾岸線関空方面行）
- ▷ 保管物資
  - ・ 被災されたお客さま等の災害備蓄品 （非常食等）
  - ・ 早期道路啓開の応急復旧用資材 （土のう等）

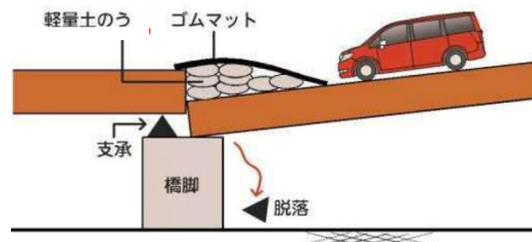
#### 【概要】

##### <主な災害備蓄品>

- ◆ 飲料水(500ml)
- ◆ ビスケット
- ◆ 簡易トイレセット
- ◆ アルミ製保温シート 等



##### <段差発生時の応急復旧イメージ>



渡し板

軽量土のう

<首都高速道路(株)提供>



## 《 6. もっと魅力的に ～地域の活性化～ 》

- 阪神高速道路が通過する地域のにぎわいを創出して誘客につなげ、まち全体が活性化するよう、構造物をまちの魅力づくりの資源として活用します。

## (1) ライトアップ等の実施

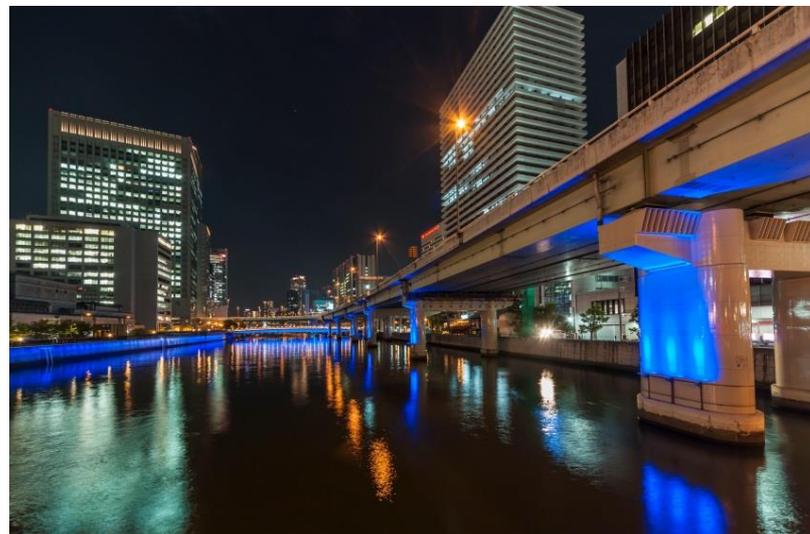
地域活性化、まちの魅力づくりを目指し、公共団体や経済団体と一体となって光のまちづくりを推進します。



✓ 地域と連携して、中之島界隈の橋脚ライトアップを継続、天保山ベイエリア等の橋のライトアップを検討します！

### 【概要】

- 阪神高速道路は、中之島界隈に在る41基の橋脚をライトアップしています。
- 大阪府が実施する堂島川の橋のライトアップ及び大阪府が実施する護岸のライトアップと連携して、この地域の光の景観を形成しています。
- また、ベイエリア等で検討が進んでいるまちの魅力づくりとともに阪神高速道路の橋のライトアップを総合的な見地から検討を進めます。



## (2) 地域情報発信の拡充

阪神高速道路の沿線にある観光スポットや集客施設を紹介すること等により、お客さまのおでかけ機会を創出し、地域の賑わいにも貢献します。



✓ 情報誌「どらいぶらり」(4回/年)の継続発行などにより、沿線情報の発信に努めるほか、沿線観光施設や集客施設とタイアップして、阪神高速をご利用して施設を訪れたお客さまに特典(クーポン等)をご提供するキャンペーンを実施いたします!

### 【概要】

- 情報誌「どらいぶらり」は、体験・グルメ・散策など沿線地域の「楽しみ方」「遊び方」を提案。
- 幅広い読者層がおでかけしたくなる、多くのスポットを魅力的に紹介。
- 時流やテーマに沿った、観光スポットを紹介する利用促進冊子を作成。

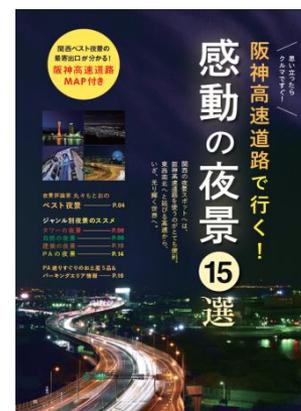
≪平成28年度実施事例≫

\*りんくうプレミアムアウトレットと提携し、お客さまにクーポンを提供

≪沿線情報発信のための情報誌の一例≫



[どらいぶらり]



[ 阪神高速で行く！  
感動の夜景15選 ]



[真田幸村ゆかりの地ドライブ]

## 《 7. お客さまとともに ～ツーウェイコミュニケーションの促進～ 》

- お客さまに対して、会社が行き組む事業について理解を深めて頂くとともに、対話を通じてお客さまからのご意見を集約することにより、お客さまから真に求められている姿を把握することで、お客さま満足の向上につなげてまいります。

## (1) お客様参加のイベントを通じたコミュニケーション活動

お客様との接点の場を創出し、その場で維持管理、更新、防災・減災、交通安全などの会社事業の取り組みを紹介するなどコミュニケーションを図ってまいります。



✓ これまでも実施してきている、土木の日協賛行事、建設技術展等での出展やインフラツーリズムを通じて、阪神高速へのご理解を深めて頂くとともにお客様とのコミュニケーションの充実を図ります！

### 【概要】

コミュニケーションの充実



お客様との接点を創出



【開通前イベント（ハイウェイウォーク・クォーターマラソン）】

＜取り組み事例＞



【土木の日の協賛行事】

## (2) お客さまモニター制度の創設

高速道路ご利用のお客さまから様々な意見を頂戴し、更なるサービス向上に役立ててまいります。



- ✓ 阪神高速ご利用のお客さまに対し、定期的にアンケートや直接ご意見をいただく場をもうけ、いただいたご意見をお客さま満足向上施策に反映いたします！

### 【概要】

- 出口表示等の案内のわかりやすさなど、多様なお客さまのニーズや意見・評価等を把握し、的確に施策や事業に反映させることを目的に、インターネットやグループインタビュー等を活用したお客さまモニター調査を平成29年7月より実施します。

