

# お客さま満足アッププラン 〔 2019 〕

2019年4月  
阪神高速道路株式会社



# はじめに

阪神高速グループでは、「先進の道路サービスへ」をグループ理念として、安全・安心・快適な道路ネットワークを通じてお客さまの満足を実現することを使命としています。

わたしたちは、2017年度より『お客さま満足アッププラン』を作成し、道路をご利用いただくお客さまにもっと安全・安心・快適を実感し、ご満足いただくための様々な取り組みを計画的に実行してきました。本年度もこれを更に進化させ、継続して、より一層の満足をお届けする各種取り組みを盛り込んだ、『お客さま満足アッププラン〔2019〕』としてまとめました。

また、お客さまにずっと使っていただける阪神高速であるため、ネットワーク整備（ミッシングリンクの解消）や高速道路リニューアルプロジェクト、耐震補強にも取り組んでいきます。

今後も、お客さまの声に耳を傾けながら、ますますのお客さま満足向上に努めてまいります。

## ネットワークの強靱化・長寿命化

大阪湾岸道路西伸部と淀川左岸線延伸部等のミッシングリンク解消

高速道路リニューアルプロジェクト・耐震補強

「お客さま満足アッププラン」  
の継続的な実施

「先進の道路サービスへ」の実現

# 目次

## 1. もっと気軽にさらに便利に

～割引施策～

- (1) 企画割引 ..... 5

## 2. いつもスムーズに

～渋滞対策～

- (1) 交通集中渋滞の削減 ..... 7  
 (2) 事故等渋滞の削減 ..... 9  
 (3) 工事渋滞の削減 ..... 10

## 3. いつも心地よく

～快適性の向上～

- (1) 走りやすさの向上 ..... 12  
 (2) パーキングエリアの充実 ..... 16

## 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 ..... 22  
 (2) 道路交通情報・交通安全情報の提供 .. 23  
 (3) 外国のお客さまへの対応 ..... 27  
 (インバウンド対応)

## 5. つねに安全・安心を

～事故・災害対策～

- (1) 逆走・誤進入対策の継続 ..... 29  
 (2) 安全走行サポート ..... 30  
 (3) 災害対策の推進 ..... 31

## 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 ..... 35  
 (2) 地域情報発信の拡充 ..... 36

## 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 ..... 38  
 (2) お客さまとの対話の促進 ..... 39

更なる“お客さま満足アップ”に向けて .. 40

# 《 1. もっと気軽にさらに便利に ～割引施策～ 》

阪神高速道路の料金は、  
〔対距離料金 + 5車種区分〕  
を基本とする料金体系です。

また、大阪・神戸都心部への  
流入分散を目的とした“都心  
流入割引”等の各種ETC割引  
を導入しています。

大阪都心発着の場合、赤・青・緑のどの  
ルートを選んでも、起点・終点間の最短  
距離を基本に料金を割り引きます。



〔大阪都心流入割引対象ルートの一例〕

神戸都心発着の場合、赤・青のルー  
トを選んでも、最短距離の緑ルー  
トの料金を上限に割り引きます。



〔神戸都心流入割引対象ルート〕



- お客さまにもっとお気軽に阪神高速をご利用いただくため、お出かけに便利な企画割引を実施いたします。



# (1) 企画割引

## ○ 乗り放題パスのご提供

土日・祝日に、阪神高速道路が定額で1日乗り放題となる「乗り放題パス」は、乗り降りが自由で、沿線の提携観光施設のクーポンもついたお得な商品です。2018年度は、のべ18万台以上のお客さまにご利用いただきました。



✓ 2019年度も“阪神高速ETC乗り放題パス”を年間約60日ご提供します！

### 【2018年度の実施概要】

#### 阪神高速ETC乗り放題パス 【2018 SUMMER-AUTUMN】

ご利用前のWEB申し込みで  
**1日 阪神高速乗り放題**  
※ETC / 阪神高速沿線等のお得なクーポン付き  
期間中1枚のETCカードで1回までお申し込み可能！※お申込日4,000名様限定

ETC

土日祝限定

**阪神高速ETC  
乗り放題パス  
【2018 SUMMER-AUTUMN】**  
2018年7月14日(土)～12月16日(日)の土日祝

軽・二輪	ETC20 940円 ETC20 890円	ETC20 1,390円 ETC20 1,320円
普通車	ETC20 1,090円 ETC20 1,040円	ETC20 1,650円 ETC20 1,570円

詳しくは専用webで！  
【お申込期間中】専用

ETC 阪神高速

2018年  
7/14～12/16の  
土・日・祝日  
(適用除外日あり)

期間中のあらかじめ  
登録した日が1日乗り放題

#### 阪神高速ETC乗り放題パス 【2019 SPRING】

**阪神高速ETC  
乗り放題パス  
【2019 SPRING】**  
期間中1枚のETCカードで4回まで  
お申し込み可能！※お申込日4,000名様限定

阪神高速沿線等のお得なクーポン付き

ご利用前のWEB申し込みで

1日限定でも乗れます！

阪神高速が1日乗り降り自由  
土日祝限定のお得なパスです

**890円～**

2019年3月9日(土)～4月14日(日)の土日祝

軽・二輪	ETC20 940円 ETC20 890円	普通車	ETC20 1,090円 ETC20 1,040円
普通車	ETC20 1,390円 ETC20 1,320円	ETC20 1,650円 ETC20 1,570円	ETC ETC20

ご利用区間によっては、沿線施設からお得なクーポンがもらえます！  
詳しくは専用webで！  
【お申込期間中】専用

ETC 阪神高速

2019年  
3/9～4/14の  
土・日・祝日

期間中のあらかじめ  
登録した日が1日乗り放題

合計で60日ご提供

※ ETCで阪神高速をご利用になる普通車、軽・二輪車限定。実施時は、ホームページやFacebook、チラシなどでお知らせします。

## 《 2. いつもスムーズに ～渋滞対策～ 》

大和川線や淀川左岸線、西船場JCTなど現在実施中の事業を着実に進めるとともに、2017年度に事業化された淀川左岸線延伸部や大阪湾岸道路西伸部の早期整備に努めています。このうち、**大和川線と西船場JCTは、2019年度内に開通します。**

ネットワーク整備により交通集中渋滞は軽減すると見込まれますが、完成までの間にも様々な渋滞対策に取り組んでいます。



- 速度回復誘導灯の設置などによる交通集中渋滞対策に取り組めます。
- 事故や故障車、補修工事などによる渋滞の低減に努めます。

# (1) 交通集中渋滞の削減

## ① 速度回復のための施設設置

速度向上効果による渋滞の早期解消効果が確認されている速度回復誘導灯について、2019年以降も、引き続き、他の渋滞箇所を展開していきます。

なお、2018年に速度回復誘導灯を設置した13号東大阪線下り森之宮付近では、渋滞の早期解消効果により、渋滞の削減が確認されています。

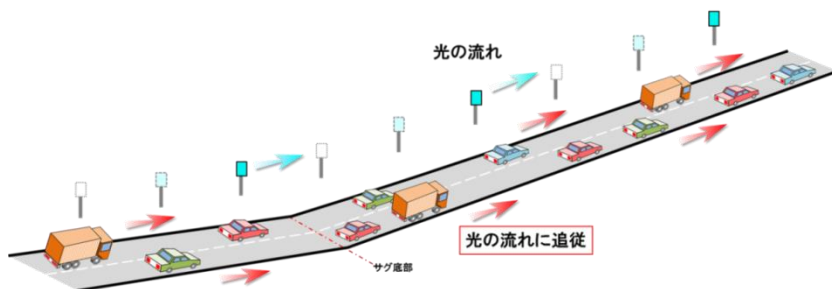


- ✓ 2019年度は、4号湾岸線上下り大浜～三宝間に速度回復誘導灯を設置していきます！
- ✓ 道路環境の異なる場所での効果を踏まえ、他の渋滞箇所へ設置を拡大していきます！

### 【森之宮付近に設置した速度回復誘導灯の効果】

#### ＜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、勾配変化付近にて発生している渋滞に対し、渋滞中の速度回復を促す効果を期待。



#### ＜渋滞緩和効果＞

\* 13号東大阪線下り森之宮付近に、2018年6月に速度回復誘導灯を設置し、運用パターンの調整を経て、同付近の渋滞が2割削減したことを確認しました。



【森之宮付近に設置した速度回復誘導灯】

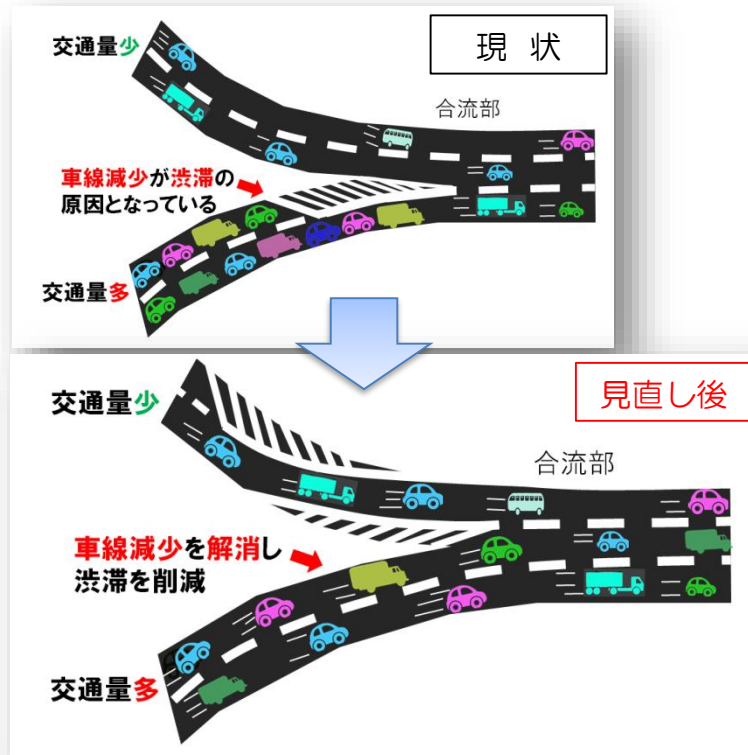
## ② 分岐・合流部の車線形状見直し

阪神高速道路の分岐部や合流部では、ご利用形態の変化に伴い、渋滞が増加するなど、改善が必要となっているところがあります。

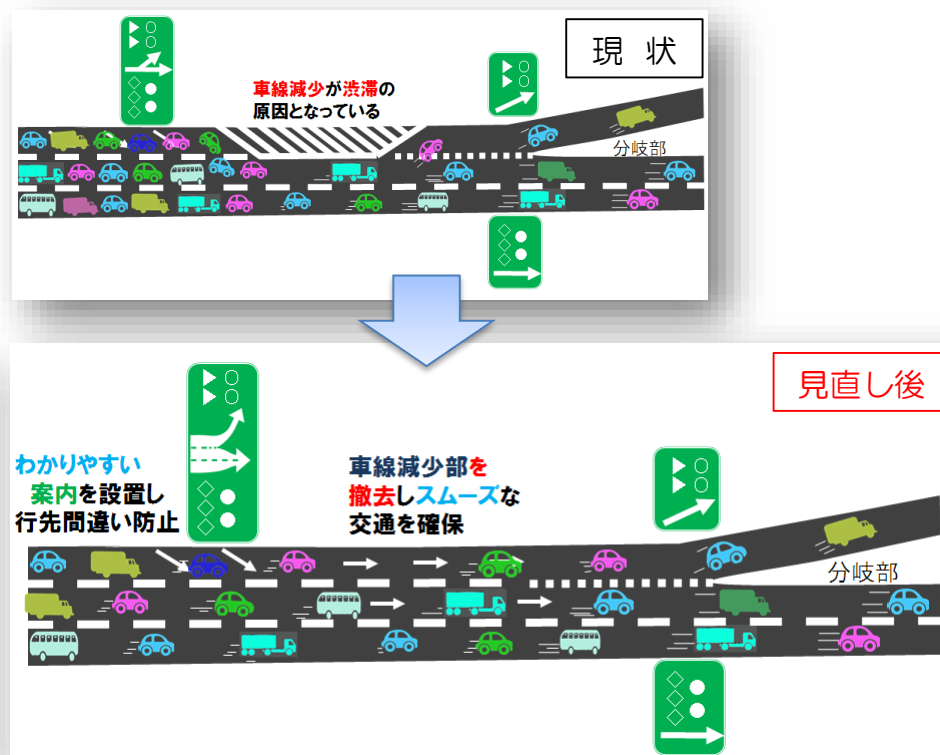
✓ 渋滞が発生していたり、安全性に課題がある分合流部について、車線形状を見直し、より安全・快適な走行環境の実現を目指します！

### 【実施概要】

#### ● 合流部の見直しイメージ



#### ● 分岐部の見直しイメージ





## (2) 事故等渋滞の削減

### ○ 事故・故障の対応時間短縮

阪神高速道路では、事故や故障による交通障害が年間約13,000件発生しています。道路パトロール隊は、巡回車に最新の機材を搭載することで作業時間を短縮し、通行の障害を速やかに取り除くことで、渋滞の早期解消を図っています。



- ✓ 交通管理隊にレッカー車を配備、事故・故障現場への到着時間を短縮することで速やかに交通障害を解消して渋滞時間を削減します！
- ✓ 大規模災害時は放置車両等を移動させ、救命活動等に従事する緊急車両等の通行にも寄与します！

#### 【これまでの状況】

- 阪神高速道路におけるロードサービス会社車両の現場到着時間は平均60分以上。
- 災害時は一般道は大渋滞。またロードサービス会社の従業員自体も被災。早期の到着は期待できない。



〔31号神戸山手線 トンネル内（車両事故）〕



- 24時間365日、高速道路上をパトロールまたは高速道路隣接の基地で待機。より早期の現場到着を見込む。
- 民間ロードサービス会社と併用でより効率的に運用。



〔多機能レッカー車〕

※ 渋滞時間の短縮により、渋滞後尾追突事故の削減も期待できます。

## (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

道路の補修工事は、騒音が発生するため昼間に実施せざるをえないものがあり、渋滞の原因となっています。そこで、渋滞が起こりにくい時間帯の工事としたり、複数の工事を集約して規制回数を減らしたりしています。また、渋滞が発生しない夜間に工事ができる低騒音の工法を開発・導入し、可能な限り工事を昼間から夜間に変更して実施しています。これらにより、工事による渋滞を減らしています。



- ✓ 同じ規制の中でより多くの工事をまとめて実施することで、渋滞が発生する時間帯の工事規制を少なくし、工事による渋滞を減らします！
- ✓ 低騒音工法を改良して、補修工事をできるだけ夜間にしていきます！

#### 【低騒音工法】

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）を開発し、改良に努めています。

※1) 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）による鋼床版アスファルト舗装撤去工法



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～ 》

阪神高速をご利用のお客さまに快適に走行して頂けるよう、24時間体制で道路を巡回し、常に交通管制室と無線で連絡をとりながら、交通事故・道路損傷・落下物等の異常事態の早期発見・処理に努めています。

また、阪神高速のパーキングエリアは、お客さまに「ほっ」としていただく処（ところ）＝「ほっと処（しょ）」をコンセプトとして、「きれい・あんしん」「やすらぎ」「ぬくもり」の3つの視点からおもてなしに努めています。



〔道路の巡回〕



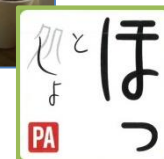
〔京橋PA〕



〔落下物の回収〕



〔中島PA〕



- いつでも「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めます。



# (1) 走りやすさの向上

## ① 本線料金所の撤去

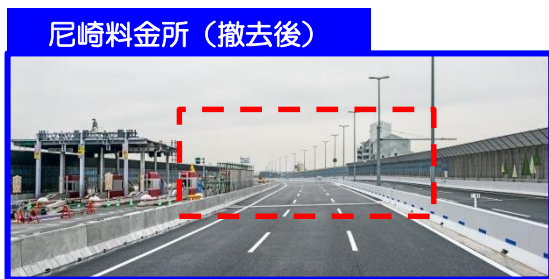
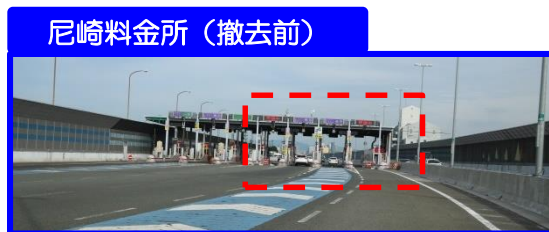
阪神高速道路はかつて地区別の料金圏ごとに料金を頂いておりましたが、全地区一括の距離料金導入に伴い、入口料金所を整備することで、旧料金圏境の5か所の本線料金所が不要となります。このうち、2か所を2016年度に撤去し、「走りやすくなったと感じた」「渋滞が減ったと感じた」との評価を頂いています。



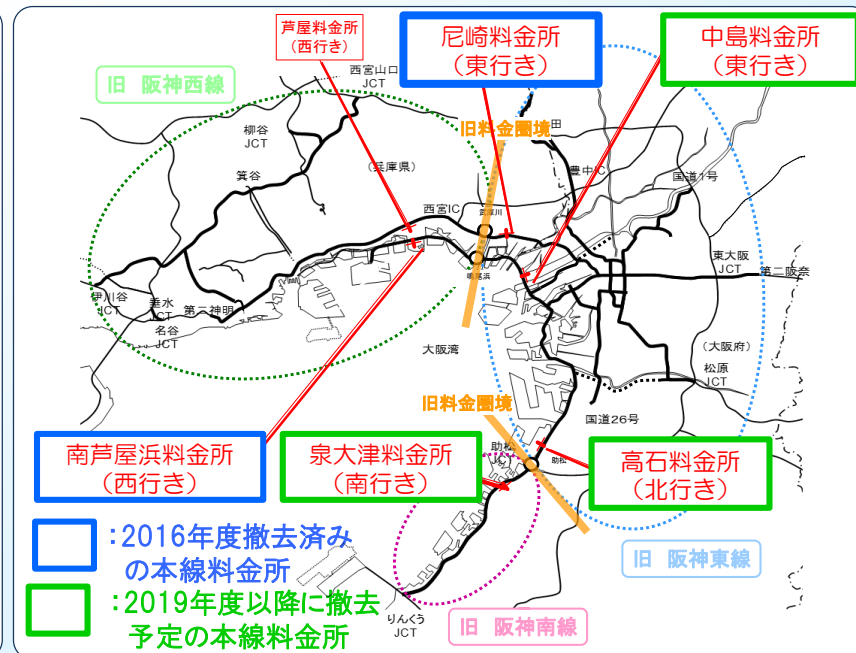
✓ 高石、泉大津の各本線料金所を2019年度内を目標に撤去して、走りやすくします！

### 【2018年度までの進捗状況】

- 尼崎、南芦屋浜の各本線料金所は2016年度に撤去済み
- 高石、泉大津、中島の各本線料金所を撤去するために必要な入口料金所の設置工事に着手



### 【撤去対象の本線料金所】



## ② 短区間ジョイントの解消

短い間隔でジョイント（橋の継ぎ目）が連続すると、継ぎ目を通るたびにガタガタして走りにくく、騒音・振動も発生します。そこで、短い間隔でジョイントが連続する箇所、ジョイントを無くす工事を進めています。2018年度は11箇所のジョイントを無くしました。

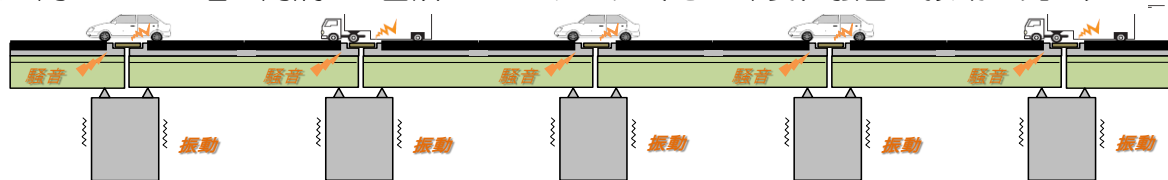


✓ 2019年度のリニューアル工事でも約10箇所のジョイントを無くし、走りやすくするとともに、騒音・振動を減らします！

### 【実施イメージ】

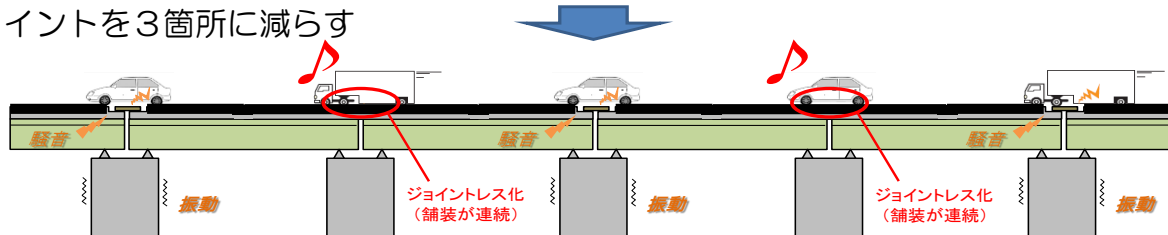
＜改善前＞

- 当該区間において短い間隔で5箇所のジョイント（その都度、騒音・振動が発生）



- ジョイントを3箇所に減らす

＜改善後＞



※ 2017年度に策定した「ジョイントレス基本方針」に基づき、短い間隔（約25m以下）でジョイントが連続する箇所（約110箇所）を順次無くしていきます。（ジョイントレス化＝ジョイントを無くす）

### ③ 快適で安全性の高い舗装の実現

お客さまにとって、いつも安全で快適な道路であるよう、ポットホール（道路面に空いた穴）などの損傷を速やかに直すとともに、舗装を打ち替える時には、カーブ区間などはすべりにくい舗装、それ以外では雨天時に走りやすく静かな舗装（高機能舗装）を積極的に取り入れています。リニューアル工事後は、「雨天時走りやすくなった」とのご意見もお客さまより頂いています。



- ✓ 2019年度の3号神戸線リニューアル工事では、静かな舗装等を大規模に打ち替えることで、より走りやすく、周辺の環境をよりよくします！
- ✓ G20やラグビーW杯の開催に向けて、安全・安心・快適にご利用いただけるよう、空港へのアクセス道路の舗装を打ち替えて、おもてなしします！

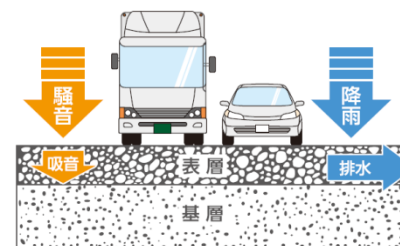
#### 【2018年度実施概要】

・堺線・西大阪線リニューアル工事（約17.2km区間）において、工事区間内の舗装の約95%を打ち替え、すべりにくい舗装や走りやすく静かな舗装にしました。



#### 【打ち替え舗装の一例（高機能舗装）】

高機能舗装  
（多くの空隙  
（すきま）の  
ある舗装）



## ④ 路面や標識の工夫による分かりやすさの向上

分岐が連続するところでは、道に迷いやすく、事故を起こす危険性が高くなっています。そこで、複雑な分岐を分かりやすくするため、道路面と標識を連動させたカラー表示の案内を導入しました。お客さまからもカラー表示は分かりやすいと、高く評価されています。



✓ 出入口やジャンクション、パーキングエリアの分岐が連続する箇所において、道路面や標識にカラー表示を取り入れた案内を増やします！

### 【施工事例】

環状線  
信濃橋出口・西船場JCTの連続分岐案内



### 【2019年度実施概要】

16号大阪港線  
天保山出口・天保山JCT  
の連続分岐案内

〔イメージ〕



3号神戸線  
京橋出口・同PA  
の連続分岐案内

〔イメージ〕





## (2) パーキングエリアの充実

### ① PAの拡充

PAは、トイレ休憩と合わせて、ほっと一息ついていただく場所“ほっと処”として設けていますが、お客さまより“もっと増やして欲しい”とのお声を頂いています。

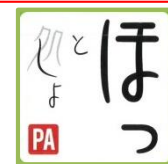
一方、本線料金所を撤去した跡地スペースを、新たなPAに活用するプロジェクトを進めており、2019年3月に尼崎（リニューアル）、南芦屋浜（新設）の2つのPAをオープンしました。



#### ✓ 今後、新たに3つのPAを増設します！

- 4号湾岸線(北行) 新高石PA、同(関空方面行) 新泉大津PA
- 5号湾岸線(関空方面行) 新中島PA

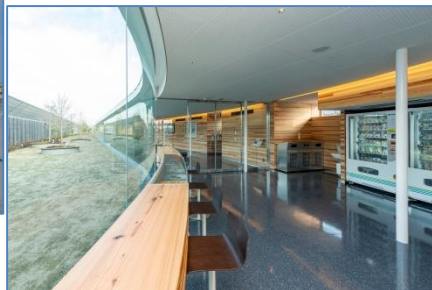
※ PA名称はすべて仮称、順次整備を進める予定。



#### 【実施概要】

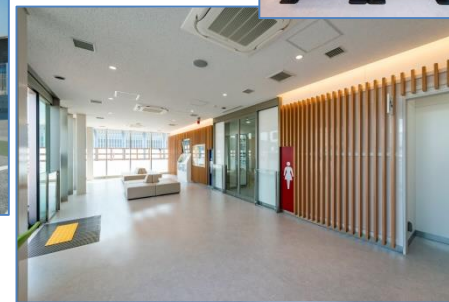
##### 尼崎PA（3号神戸線（東行））

- 長い縁側のような芝生と壁面緑化に囲まれた穏やかなオープンスペース（長さ約150m）
- 軽飲食メニューの自販機コンビニ



##### 南芦屋浜PA（5号湾岸線（西行））

- 芦屋の風を爽やかに感じることのできるウッドデッキ
- 軽快感のあるテント屋根
- 軽飲食メニューの自販機コンビニ



## ② 路外パーキングサービスの拡充

“パーキングエリアを増やして欲しい”とのご要望をお客さまより多数頂いています。一方、本線料金所撤去跡地のようなスペースが確保できないと、本線上に新たに設置するのは困難です。

そこで、トイレ・休憩等で沿道指定施設をパーキングエリアのようにご利用いただける「路外パーキングサービス」を、現在、5号湾岸線尼崎末広出入口付近の「尼崎テクノランド」と11号池田線豊中南出入口付近の「ロイヤルホームセンター豊中」で提供しています。



✓ 「3号神戸線」尼崎東出口～尼崎西入口間（西行）の新たな施設で路外パーキングサービスを開始します！（年内予定）

### 【実施概要】

#### 路外パーキングサービスとは？

ETCを利用して、高速道路外の沿道施設を高速道路上のPAのようにご利用いただけるサービスです。

- ◆料金の扱い 指定施設を利用し、出口を出て1時間以内に高速道路に戻ると、1回分の通行料金でご利用可能（順行方向に限る）
- ◆対象車種等 ETC搭載車を搭載した普通車、軽・二輪

#### ＜路外パーキングサービスの仕組み＞



※ 社会実験として実施しています。

〔実験中施設：2箇所〕



尼崎テクノランド  
(5号湾岸線尼崎末広)



ロイヤルホームセンター豊中  
(11号池田線豊中南)

〔ETC2.0通信スポットでの情報提供〕

路外パーキングサービス情報

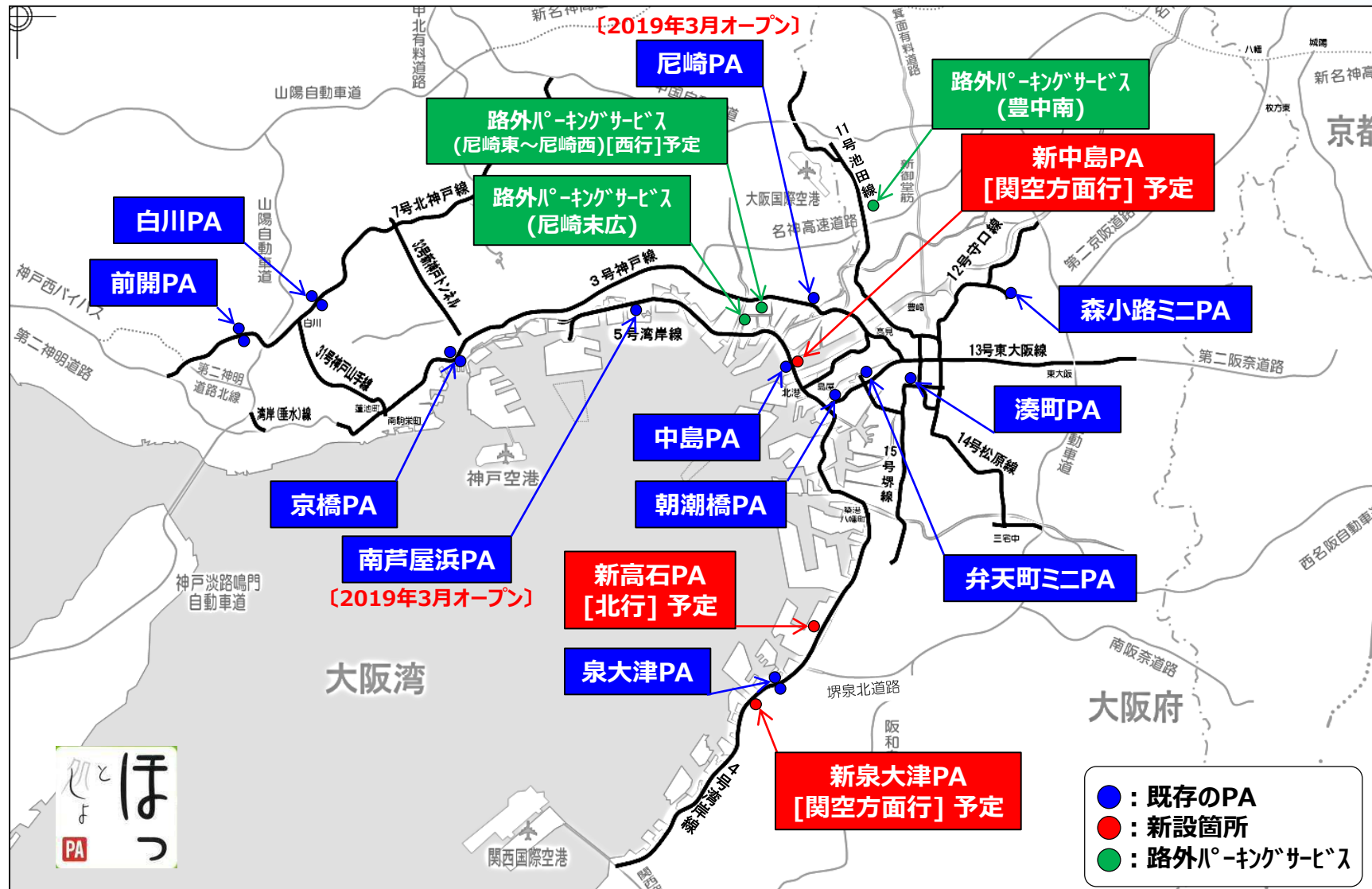
普通車、軽・二輪限定

ロイヤルホームセンター豊中  
豊中南出口降りて1Km  
(営業時間: 6:30~20:00)

ご利用ください!

# 【パーキングエリア位置図】

※新設PAの名称はすべて仮称



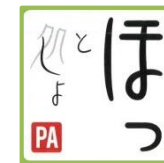


### ③ PAの快適性向上

全てのお客さまが気軽に立ち寄り、ほっとできるPA “ほっと処” を目指し、もっと快適に過ごして頂けるよう、サービスの向上を図っています。PAのトイレや販売サービスに一定のご満足は頂いておりますが、より一層ご満足いただける取り組みを進めています。



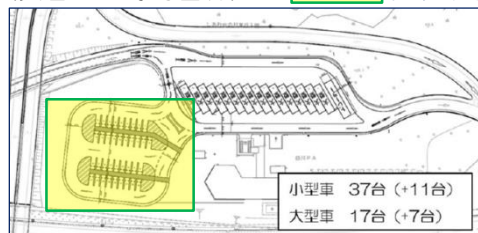
- ✓ トイレ・休憩室の内外装および空調設備等を改修していきます！
- ✓ 時節に見合った特別メニューやお客さま感謝祭等を1年を通じて実施します！
- ✓ より魅力あるPAを目指して、さらなるサービス向上に努めます！



#### 【2018年度実施概要（一例）】

##### ●白川PA 駐車場スペース拡張（6月）

（箕谷・宝塚方面行） 拡張部分



拡張後のご利用状況



（拡張部：小型車）



（大型車枠増設部）

駐車台数が増え、ご利用いただきやすい白川PAに生まれ変わりました。

##### ●泉大津PA LED表示板設置（12月） ●春の特別メニュー（2019年4月～）



大型車駐車場の状況

LED表示板を設置し、小型車が間違えて大型車駐車場に入らないよう、さらに丁寧なご案内を実施しています。

##### メニューの一例



旬の食材を使ったおすすめの春にちなんだメニューをご用意しています。

## ④ 休憩施設の充実

阪神高速のPAでは、高速道路をご利用されるお客さまに、ゆっくりしていただける質の高い休憩を提供することが課題でした。



- ✓ 泉大津PA（北行）海側11階に2019年8月、高速道路で初のカプセルホテル「HOSTEL O2（ホステロツー）」をオープン、短時間から仮眠・休憩やシャワーのみのご利用も可能で、より質の高い休憩をお取りいただけます！
- ✓ 展望施設は24時間開放、美しい夜景や早朝の景色をお楽しみいただけます。



### 【実施概要】

【レセプション】



【カプセル個室】



【展望施設からの夜景】



- 関西国際空港に近いので、早朝や深夜のフライト前後にもご利用いただけます。
- 疲労回復効果の高い酸素カプセルを設置し、手軽にリフレッシュしていただけます。
- ※ 「HOSTEL O2（ホステロツー）」はホテル（HOSTEL）とO2（泉大津の「オーツ」と酸素の「O2」）を組み合わせ命名。
- ※ 「HOSTEL O2」の経営と運営は共同技研株式会社が行います。

## 《 4. さらに分かりやすく ～情報提供の高度化～ 》

阪神高速道路の交通管制システムは、交通に関するあらゆる情報を収集・処理しています。

これらの情報をもとに、お客さまに安全に走行して頂く、また渋滞の悪化を防止するための情報提供を道路情報板などで行っています。

また、ホームページにて、料金が検索できるサービスをご提供しています。

様々な種類の道路情報板を阪神高速道路上に約500面程度設置



〔道路交通情報の提供〕



- 阪神高速道路周辺の近畿圏の高速道路料金を分かりやすくご案内します。
- モバイル媒体を活用し、渋滞回避や安全走行を支援する、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阪神高速を快適にご利用頂けるよう、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 料金検索サイトの使いやすさ向上

阪神高速道路ホームページでは、全国的高速道路の通行料金などを検索できる「全国版」と、阪神高速道路と周辺的高速道路の通行料金や所要時間、さらに走行動画も確認できる「阪神版」の2種類の料金検索サービスをご用意しており、調べたい内容に応じたご利用が可能です。2018年度にもさらに使いやすく改良しました。



✓ 今後も、お客さまのご意見を伺い、料金検索サービスをより使いやすいものにしていきます！

### 【2018年度実施概要】

2018年度には以下の使いやすさ向上を行いました。

- ① 観光施設等名称から経路検索ができるようになりました。
- ② 郵便番号から経路検索ができるようになりました。  
注) 最寄り出入口を起終点とした経路検索になります。
- ③ 地図が見やすくなりました。
- ④ 検索速度が向上しました。

※ 今後も、料金検索サイトについて弊社HP等でアンケートを実施します。ぜひご意見をお聞かせください！

The screenshot shows the '料金・経路・所要時間検索 [阪神版]' website. The search results for a route from '阿波座 (5300005)' to '岸和田南 (岸和田だんじり会館)' are displayed. The route details show a distance of 34km and a travel time of 30 minutes for 1,300 yen. Callouts highlight: 1) The ability to search for routes starting from a specific facility like '岸和田だんじり会館'. 2) The ability to search for routes starting from a specific postal code. 3) The display of travel time information for the route. 4) The improved map readability.

## (2) 道路交通情報・交通安全情報の提供

### ① お客さまセンターの24時間対応化

お客さまセンターは、お客さまからの様々なお問い合わせに対応させて頂いております。昨今、大阪北部地震、西日本豪雨、大型台風など大規模な災害が頻発しており、緊急時の情報提供と合わせてお客さまへの絶え間ない対応の重要性がますます高まっています。



✓ お客さまセンターの営業時間を、10月を目途に24時間対応に拡大します！

#### 【実施概要】

平日 8:30~19:00  
 土日祝 9:00~18:00  
 (年末年始含む)



24時間、  
365日  
受付！

お客さまが必要な時に、いつでも対応します！

TEL 06-6576-1484 / FAX 06-6576-3921



阪神高速お客さまセンター

## ② Twitterによるタイムリーな情報提供

阪神高速に関する情報はホームページやFacebookでお知らせしています。一方、Twitterはユーザー数が多く即時性・拡散性が高いので、より多くのお客さまに情報をお届けできるという特徴があります。2018年度には、阪神高速のアカウントを開設し、当社の取り組みや本線・出入口の通行止め情報等の配信を開始しました。



✓ Twitterで、本線や出入口の通行止め情報や、その他阪神高速に関する幅広い情報を、わかりやすく、タイムリーにお届けします！

### 【Twitterによる高速道路に関する情報配信】

- 2018年10月23日より、本線・出入口の通行止め情報を配信しています。
- また、リニューアル工事の実施状況や自然災害時の道路情報等も継続して配信していきます。



阪神高速のアカウント (@hex\_info)



通行止め情報配信チラシ



堺線・西大阪線リニューアル工事の完了

### ③ 情報の品質向上とメディアの多様化

お客さま一人ひとりのニーズに応える情報をお届けするには、不足している情報を補うような情報の内容充実と、お知らせ手段の拡大が必要です。



- ✓ 道路情報板の所要時間増加傾向表示の実施箇所を拡大、お客さまの経路選択にお役立ていただけるようにします！
- ✓ ETC2.0付きナビゲーションシステムを通じて、看板や道路情報板では伝えきれない豊富な情報を提供します！

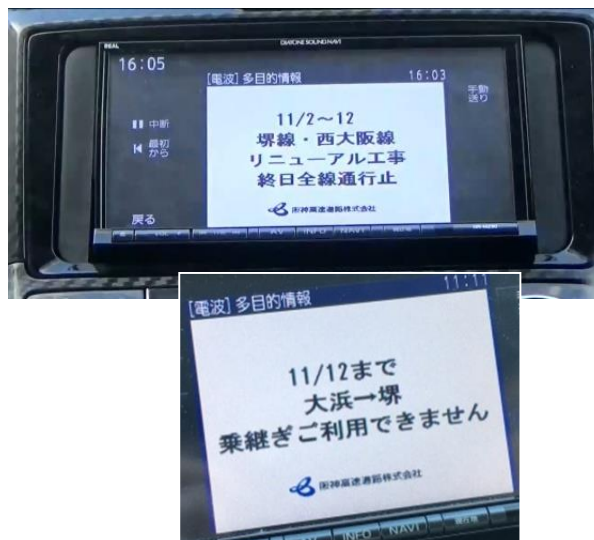
#### 【実施概要】

##### ● 所要時間増加傾向表示例

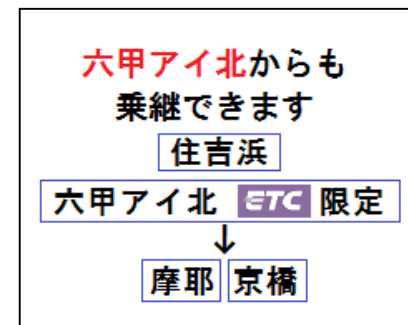


道路情報板の「主な行先までの所要時間」に、▲で増加傾向を表現

##### ● ETC2.0車載器によるお知らせ (工事事前告知・工事中情報)



##### ● ETC2.0車載器によるお知らせ (乗り継ぎに関する補足情報)





### ③ 情報の品質向上とメディアの多様化（続き）

お客さま一人ひとりのニーズに応える情報をお届けするには、不足している情報を補うような情報の内容充実と、お知らせ手段の拡大が必要です。



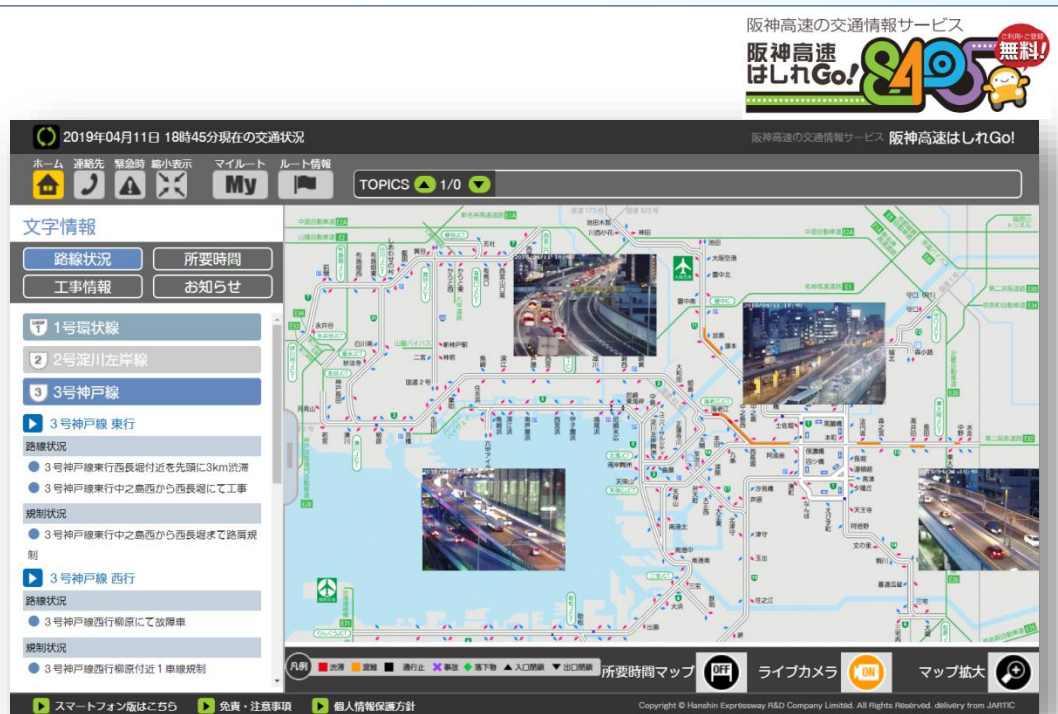
- ✓ 2019年4月23日より、新たに、「阪神高速はしれGo!」PC版を公開します！
- ✓ これまでのモバイル向けコンテンツと併せて、順次内容を充実させます！

#### 【実施概要】

- PC版では、文字情報と図形情報をまとめて一目で確認できます。
- 公開後も、お客さまのニーズに応じた画面のカスタマイズ機能など、より使いやすくするための改善を続けます。
- モバイル版も含めて、ライブカメラ情報の増設など、阪神高速の状況をより分かりやすくお伝えするよう、継続してコンテンツ改良を進めます。



〔ライブカメラ配信イメージ〕



〔阪神高速はしれGo! PC版イメージ〕

# (3) 外国のお客さまへの対応 (インバウンド対応)

## ① パーキングエリア・料金收受等におけるインバウンド対応の実施

外国のお客さまにも快適に阪神高速をご利用いただけるよう、パーキングエリア、料金所、お客さまセンター及び事故や故障時の巡回車対応などにおいて、外国語対応の各種サービスを行っています。



- ✓ 外国のお客さまのご意見も伺い、さらなるインバウンド対応に努めます！
- ✓ 有人パーキングエリアにおいて、日本政府観光局の外国人観光案内所の認定を受け、おもてなしを充実させます！

### 【現在の実施内容】

#### <パーキングエリア>

##### ◆施設での外国語表記等



#### <料金所>

##### ◆外国語案内パネルを使用した対応

泉大津入口料金所 Izumiotsu En TOLL GATE ※普通車用  
第一料金所付

ようこそ！ Welcome！ 阪神高速公路歓迎您！ 靑禧！

① 阪神高速は有料道路で、通行料金は1,300円です。現金又はETCカードでお支払いください。なお、クレジットカードは使用できません。  
【英】 This is a toll highway. Please pay at 1,300JPY by cash or ETC card. Payment cannot be made by credit card.  
【中】 阪神高速公路為收費公路。請您用現金或ETC卡支付通行費。通行費為1,300日圓。很抱歉我們無法受理信用卡、銀聯卡以及二維碼支付。  
【韓】 이것은 유료 고속도로입니다. 현금 또는 ETC 카드로 1,300JPY를 지불하십시오. 신용카드 결제 할 수 없습니다.

② 領収書/通行証は次の料金所通行時に提示してください。  
【英】 Please show the RECEIPT/PASS at a next toll gate.  
【中】 請您在通過收費站時向收費員出示發票/通行證。  
【韓】 다음 요금소에 영수증 / 통행권을 보여주세요.

③ 領収書/通行証は出口までお持ちください。(出口流出後は無効)  
【英】 Please keep the RECEIPT/PASS to an exit. (Not valid after exit)  
【中】 請您在駛出阪神高速公路之前一直保管好發票/通行證。(退出後無效)  
【韓】 나갈 때까지 영수증 / 통행권을 소지하셔야 합니다. (종료 후 유효하지 않음)

④ 阪神高速のご利用ありがとうございます。お気をつけて。  
【英】 Thank you very much for driving Hanshin Expressway. Have a safe driving/trip.  
【中】 感謝您利用阪神高速公路！ 祝您一路平安！  
【韓】 한신 고속도로를 운전 해 주셔서 대단히 감사합니다. 안전한 운전 / 여행 되십시오.

泉大津入口料金所の例

#### <事故や故障時の巡回車>

> 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  
韓 國語：저희는 한신고속 담당자입니다. 무슨 일이십니까?  
中 國語：我们是阪神高速的工作人员，请问发生了什么事情？  
台 灣語：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
- ・パンク…went flat/평크/漏気/漏氣
- ・道間違い…Road mistake/길 실수/道路錯誤/道路錯誤
- ・その他…Others/그 외/其他/其他

#### “現場対応表”

#### 同時通訳サービス



# 《 5. つねに安全・安心を ～事故・災害対策～ 》

高速道路をつねに安全に安心して走行して頂けるよう、「交通安全対策第3次アクションプログラム」を策定し、更なる交通安全対策に取り組んでいます。

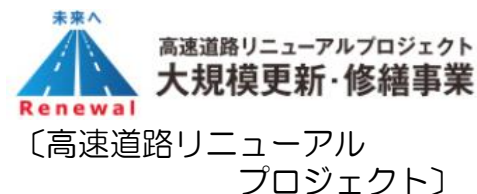
阪神高速が将来にわたって、安全に安心して走って頂ける道路であるために、傷んだ橋の大規模な補修を行う「高速道路リニューアルプロジェクト」を進めています。

また、万が一、地震時に道路が損傷しても、速やかに通行できるようにするため、道路面の段差発生を防ぐ対策等、橋などの更なる「耐震補強」を進めています。

加えて、本社に災害対策本部室を常設し、定期的に防災訓練を実施するなど、防災対応力の強化にも努めています。



交通安全対策第3次  
アクションプログラム



〔防災訓練の様子〕

- 昨今、社会的にも問題となっている「逆走・誤進入」に係る対策や、交通安全をサポートする情報提供、津波地震防災対策などにも取り組み、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・誤進入対策の継続

阪神高速道路では、2018年度も1件※1の逆走、人等の立入事案が約330件※2発生しています。国及び他高速道路会社とともに進める逆走対策に加え、歩行者や自転車等の誤進入を防ぐための対策も充実させる必要があります。



**2019年度も、逆走や誤進入の削減を目指して、さまざまな対策を続けます！**

## 【実施概要】

### ● 逆走対策

2017年度末までに全出口約150箇所、全合流部約250箇所への対応を完了

《全出口対象》  
「注意喚起看板」  
「矢印路面表示」  
「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」  
「高輝度矢印板」



注意喚起看板(「進入禁止」看板)

高輝度矢印板

矢印路面表示

〔出口部の対策事例〕

### ● 新規開通する出入口への“逆走等を検出し警告する装置”の設置



逆走・不法行為  
検出警告装置  
(6号大和川線鉄砲出口の設置例)

### ● 既往出入口における地道な誤進入対策



〔カラー舗装による高速入口の明示〕



〔わかりやすい看板による高速出口の明示〕

※1：件数は警察庁集計の速報値 ※2：阪神高速道路集計速報値

## (2) 安全走行サポート

### 〇ウェブサイト”阪高SAFETYナビ”の充実

阪神高速は「難しい、危ない、怖い」というイメージを持たれがちです。「阪高SAFETYナビ」では、安心して阪神高速を運転できる“コツ”の紹介や、企業・団体の皆さま向けに安全運転研修を支援するコンテンツ等を公開、安全な走行に役立てていただいています。



✓ 「阪高SAFETYナビマガジン」を新たに公開、阪神高速を安全に走行頂くための旬な情報を分かりやすくお届けします！

#### 【実施概要】

#### 【新コンテンツ】

##### 〔達人と学ぶ阪高運転のコツ〕

「5分で簡単！安全でできる！合流が怖い！」  
 Presented by 阪高SAFETYナビ  
**達人と学ぶ 阪高運転のコツ**  
 阪神高速をより安全にご利用いただくため、阪神高速の運転の“達人”が安全に走行するコツをお教えします！  
 スマートフォンからさすくアクセス！  
<https://www.safetynavi.jp/sp/tatsujin/> SAFETYナビ 検索

➤ 「車線変更」「合流」など、運転に慣れていない方が不安に思いがちな局面毎に、達人から運転のコツをアドバイスします。

##### 〔団体用阪高SAFETYナビ〕

企業・団体向け 阪高SAFETYナビ  
 団体用「阪高SAFETYナビ」が安全運転研修を応援します！  
 安心して、研修を受けてください  
 結果と一緒に、集めて研修するのだから  
 どんな教材が、いいのかわからない  
 よくある教材は、もうやり尽くした  
 ポイント 「阪高SAFETYナビ」の概要はこちらをご覧ください。  
 1 ご担当者様の負担はとどゼロ  
 2 お仕事への支障なし  
 3 信頼度の高い教材  
 4 新しい安全運転研修教材

➤ 阪高SAFETYナビの各種ツールを用いて、安全運転研修を負担なく行うことができます。

##### 〔阪高SAFETYナビマガジン〕

阪高SAFETYナビマガジン  
 「阪高SAFETYナビマガジン」では、阪高SAFETYナビ編集部が取材を行い、安全運転するための情報やコツ、快適な運転のためにしている阪神高速の施設などを紹介しています。  
 時に忘れがちな安全運転への意識、あるいは、自分では意識しているつもりでも、読者を不安にさせてしまったり、そんな時は、『阪高SAFETYナビマガジン』の記事を読んでみてください。実際の事故データや傾向、その対策などを知れば、安全運転への意識が高まるかもしれませんよ。  
 もちろん記事を読んだ後は、『阪高SAFETYナビ』の各コンテンツも試してみてください！すでに体験済みの方も、未経験の方も、新しい安全運転の発見があるかも。  
 それでは今日も、安全運転でいらっしゃい！  
 最新号  
 NO.4 雨の日も事故の1割？「阪神高速の達人」に聞く、安全運転の心得  
 NO.3 一般道より高速道路の方が安全って本当？皆さんの実体験とデータで検証してみました。  
 NO.2 阪神高速の安全への取り組み～アクションプログラムの策定～【続編】  
 NO.1 阪神高速の安全への取り組み～アクションプログラムの策定～【初編】

➤ 阪高SAFETYナビマガジンでは、高速道路の安全な利用のために、皆さまの疑問へのお答えや交通安全の今をコラム形式でお届けします。

### (3) 災害対策の推進

#### ① 大雨・台風・大雪時等の安全確保のためのお知らせ充実など

大雨や台風など、過去の経験を上回る自然災害が頻発しています。お客さまの安全確保に係る取組をさらに進める必要があります。



- ✓ 大雨・台風・大雪等の際は、気象予測を参考に出控えのお願いや通行止め予告の広報を実施し、必要に応じて早い時間からの交通規制を実施していきます！
- ✓ 交通状況を確認するカメラの死角を減らすため、カメラを増設して、立ち往生車両の有無等を早期に情報収集することで、迅速かつ確実な対応に努めます！

#### 【実施概要】



〔降雪予報を受けた事前の注意喚起 (Twitter) 〕



〔台風時の交通状況の確認映像〕

2018年度 台風21号



〔交通状況を確認するカメラ〕



## ②地震等発生時の安全確保のためのお知らせ拡充

地震などの大規模な災害が発生した時、高速道路を走行中のお客さまに安全を確保していただくため、あらかじめ対処方法等をお伝えするとともに、災害時にも、さまざまな手段で速やかに情報をお伝えすることが望まれています。



- ✓ 地震が発生した時の対処方法をホームページ等でお知らせしています。より多くの方にあらかじめお知らせするように努めます！
- ✓ 災害が発生した時、お客さまにリアルタイムに適切な情報をお届けするよう努めます！

### 【実施概要】

#### ● 地震が発生したときの対処方法（ホームページ掲載）

安全走行ガイド  
地震のとき

1. クルマを停止させてください

- 大地震が発生した場合、阪神高速では高速道路上の安全を確保するため、道路の緊急点検を行いますので、通行止（※1）となります。
- 地震による強い揺れを感じた場合は、急ブレーキをかけないでゆっくり左側の路肩（※2）に寄せて停車（※3）し、緊急車両が通行できるスペースを空けてください。



注1) 沿線が震度5強以上で通行止になります。  
注2) 左側路肩に寄せて停車することが困難または危険な状態となった場合は、右側路肩へ停車をお願いします。  
注3) 大きな斜面の下やトンネル出口付近は、崩落の危険がありますので、極力、避けて停車してください。

● 地震に遭遇した時に取って頂きたい行動を掲載しています。



● 南海トラフ地震発生時の津波浸水想定マップを掲載しています。

- 2019年度は、より多くのお客さまに知っていただくために、PA等においてリーフレット等でお知らせします。
- 車に積んでおくと、いざというときに、すぐご確認いただけます。



### ③ 災害備蓄品や応急復旧資材保管の充実

地震発生時にPA等へ避難されたお客さまにお配りするための非常食や、段差のできた高速道路を応急復旧する土のう等を保管しています（5箇所では応急復旧資材、10箇所では非常食等を保管）。災害発生時にスムーズな対応ができるよう、保管場所を増やす必要があります。



**今後新設するPAにおいても、物資の保管施設の整備を進めます！**

- ▷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機材（土のう等）

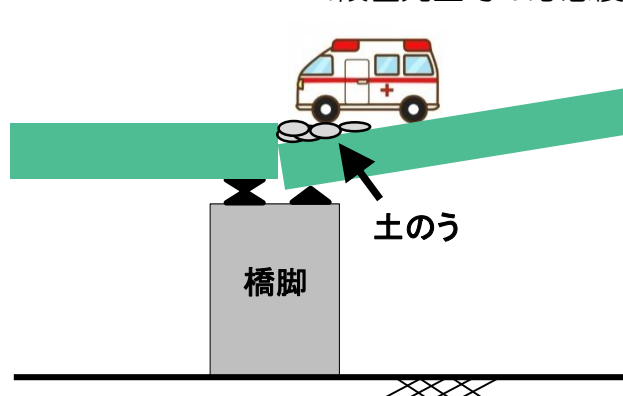
#### 【実施概要】

##### ＜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＞



〔南芦屋浜PAでの保管状況〕

2019年3月19日にオープンした、尼崎PAと南芦屋浜PAでも物資を保管しました。

今後、新高石PA、新泉大津PAも整備次第、順次保管します。（設置予定PAの名称はすべて仮称）

## 《 6. もっと魅力的に ～地域の活性化～ 》

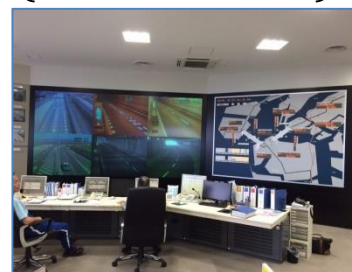
阪神高速グループでは、「関西の発展に貢献し、地域社会から愛され信頼される阪神高速」を目指して、さまざまな社会貢献に取り組んでいます。

『阪神高速グループの森づくり』を通じて、地球環境保全と地域の活性化に貢献しています。

高速道路の維持管理の技術・ノウハウを活用し、大阪港咲洲・夢咲トンネルの維持管理を受託するなど、公共インフラ管理者のニーズにお応えしています。



〔阪神高速グループの森づくり（植樹会）〕



〔咲洲交通管制室〕



〔CSRレポート〕



- 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に、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

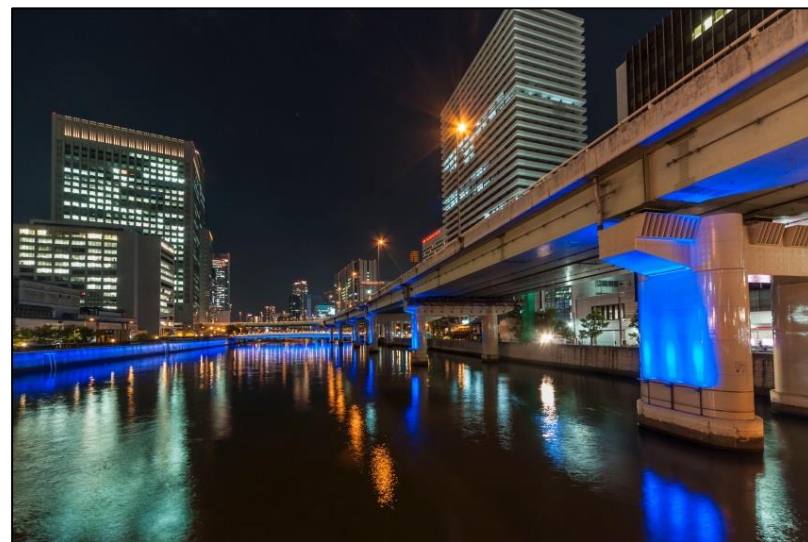
地域活性化、まちの魅力づくりを目指し、公共団体や経済団体と一体となって光のまちづくりを推進しています。



✓ 地域と連携して、中之島界隈の橋脚ライトアップを続けます！

### 【実施概要】

- 阪神高速道路は、地域と連携して、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。
- 大阪市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。



## (2) 地域情報発信の拡充

情報誌の発行などを通じ、お客さまがおでかけしたくなるような、阪神高速道路の沿線にある観光スポットや商業施設を紹介しています。また、2018年度は7自治体とコラボイベントを開催しました。



- ✓ 沿線の観光施設を盛り込んだスタンプラリーキャンペーンを実施します！
- ✓ 沿線地域の観光情報を発信するため自治体とコラボしてパーキングエリアイベントを実施します！

### 【概要】

- 阪神高速沿線にある歴史街道ゆかりの施設をめぐるスタンプラリーを実施
- 沿道地域と連携したイベントをパーキングエリア（京橋PA・泉大津PA）及び道の駅で実施



[スタンプラリー]



2018.7 兵庫県&養父市  
(京橋PA)



2018.11 阪南市  
(泉大津PA)



2019.1 岸和田市  
(道の駅 愛彩ランド)

[PAでの地域コラボイベント]

[道の駅]



## 《 7. お客様とともに ～ツーウェイコミュニケーションの促進～ 》

お客さまセンターなどに頂いた「お客さまの声」をもとに、“徹底したお客さま目線”で、阪神高速道路のサービス向上と品質改善に努めています。

また、阪神高速の取り組みはホームページ、Facebookや各種パンフレット・チラシなど、各種媒体でお知らせしています。

その他、各種イベントなどでも、各種取り組みをご紹介します。



〔建設事業パンフレット等〕



- お客さまとの直接の「対話」を通じて、会社が取り組む事業について理解を深めて頂くとともに、お客さまからのご意見を集約し、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) お客さま参加のイベントを通じたコミュニケーション活動

お客さまとの接点を増やし、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ご紹介するとともに、会社へのご意見をいただくなどコミュニケーションの充実を図っています。各種イベントに参加頂いたお客さまに、阪神高速へのご理解を深めて頂いています。



✓ 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、お客さまに、阪神高速へのご理解を深めて頂くとともに、様々なご意見をいただくコミュニケーションを深めます！

## 【概要】

コミュニケーションを充実



お客さまとの接点を増やして

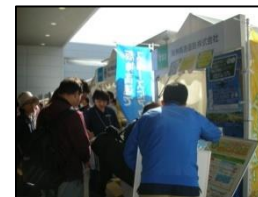
<例年実施している取り組み>



[震災資料保管庫特別開館]

貴重な体験!! 巨大シールドトンネル見学!  
**阪神高速大和川線工事現場潜入と**  
**阪神高速道路**  
 現場 目からウロコになるほど  
 ツアーのポイント  
 ● 通常は入れない貴重な体験!  
 ● 交通管制室も見学!  
 ● 大和川線工事現場を見学!  
 ● 海老江JCTと北津JCTの下から見学!  
 料金 8,980円  
 開催日 2022.11.6(日) 10:00~16:30

[インフラツーリズム]



[関空旅博 ブース出展]



[道の駅 ブース出展]

※ イベント情報は、弊社HP、Facebook等でお知らせします。

## (2) お客様との対話の促進

2017年度に開始したお客様モニター制度を2018年度も継続し、多くのお客様と直接対話することができました。今後もいろいろな形でより多くのお客様と対話するとともに、いただいたお客様の声を大切に、よりよい道路とする方策を考えていきます。

- ✓ 2019年度も、お客様にモニターになっていただき、ご意見を伺います！
- ✓ 阪神高速をより多くご利用いただいているお客様など、さまざまなお客様と直接対話する機会を増やします！
- ✓ いただいたお声をお客様満足の向上につなげます！

### 【概要】

阪神高速をご利用のお客様にウェブアンケート調査にご協力いただくとともに、35名の方に会議室にお集まりいただき、高速道路の案内標識、パーキングエリアや防災対策、料金などについて、直接ご意見を伺いました。



- 案内標識の分かりやすさ



写真 A



写真 B

「次は」の記載がある方がわかりやすい。

- PAレストラン（感謝祭メニュー）



「名物」（そこならではのもの）があると食べてみたいと思う。

# 更なる“お客さま満足アップ”に向けて

阪神高速グループは、今後も、『お客さま満足アッププラン』を継続的に実施し、恒常的にお客さま満足  
の向上に努めてまいります。

取り組みに際しては、お客さまとの「対話」を通じたニーズの把握に加えて、AI・IoT・ロボット等の技術  
を活用し、お客さま対応の高度化や業務効率化とそれによるコスト縮減を図るなど、阪神高速グループ全  
体での経営の効率化をこれまで以上に進め、更なる“お客さま満足アップ”につなげてまいります。

<活用を検討するメニュー>

業務効率化  
コスト縮減

AI・IoT・ロボット等  
の技術を活用

お客さま対応  
高度化

- 路面（舗装）点検効率化
  - 落下物検知等、交通障害検知効率化
  - 道路施設異常検知効率化
- 等々

- お客さまセンター対応高度化
  - 情報提供の精度向上
- 等々

○ 活用事例（PA駐車場満車表示の自動化）



〔PA駐車場〕

〔満車表示板〕

画像処理技術を活用し撮影画像から自動的にPAの駐車車両  
を検出、PA手前の満車表示板で情報提供するシステム