

お客さま満足アッププラン〔 2020 〕

今年の阪神高速は**ココ**が変わります！

2020年4月
阪神高速道路株式会社



お客さま満足アッププラン〔2020〕

～ 今年の阪神高速はココが変わります！～

阪神高速グループは、『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、お客さま満足の実現に、日々取り組んでいます。

お客さまにずっと使い続けていただける阪神高速であるため、ネットワークの整備、高速道路のリニューアル、耐震補強をはじめ、道路をご利用のお客さまに、もっと安全・安心・快適を実感していただき、より一層の満足をお届けする取り組みを続けています。

そこで、進化する阪神高速を知っていただくため、2020年度注目の取り組みをまとめてご紹介します。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。

～ もくじ ～

1. 大和川線が全線開通して便利になりました！
2. 情報提供の高度化
(新交通管制システム)
3. リニューアル工事等による走りやすさ向上の取り組み
4. 災害対応力強化
5. 渋滞対策
6. 都市型パーキングエリアの充実
7. こんなこともやっています
8. お客さまとのコミュニケーション

1. 大和川線が全線開通して便利になりました！【時間短縮①】

例えば、松原JCTからユニバーサルシティ出口へは、距離・所要時間が短くなりました！



A:松原線ルート

(距離：25.8 k m、所要時間：27分)

B:大和川線ルート

(距離：23.0 k m、所要時間：19分)

※時間は規制速度での走行時間



大和川線は「エヴァンゲリオン」とタイアップしています。

1. 大和川線が全線開通して便利になりました！【時間短縮②】

例えば、堺浜から松原JCTまで所要時間が大幅に短くなりました！



※平成27年度 全国道路・街路交通情勢調査 平均旅行速度を用いて算出

堺浜から松原JCTまでの一般道経由での所要時間は
およそ45分かかっていましたが、
大和川線利用により所要時間はおよそ16分と
大幅な時間短縮が可能になります。

阪神高速六号「大和川線」
3月29日 全線開通

阪神高速
先進の道路サービスへ

阪神高速 エヴァ

大和川線は「エヴァンゲリオン」
とタイアップしています。

2. 情報提供等の高度化（新交通管制システム）

○ 最先端の交通管制

新たな交通管制システムを構築し、最先端の交通管理・情報提供により、更なる安全・安心・快適な道路サービスを実現



○ 最先端の交通管理

巡回車の位置情報をリアルタイムに把握・交通管理することで、より早くお困りのお客さまのもとに駆け付けます



車載タブレット



当社機動支援隊レッカー車による事故処理状況

○ 最先端の情報提供

道路情報板での**事案（事故・落下物等）**の車線別情報提供

京橋 — 生田川 **左側事故 注意**

京橋-生田川区間の
左側車線で事故が
発生しています

道路情報板での**渋滞通過時間**に関する情報提供

摩耶 — 魚崎 **渋滞 3km**

通過 15分

摩耶-魚崎区間で
渋滞が3km発生
**通過するのに
15分かかります**

○ 料金所タブレット

各料金所での**情報端末を用いた経路・所要時間等**に関する交通情報提供

摩耶-魚崎区間で渋滞3km
発生しています。通過するのに
15分かかります



情報板情報

摩耶-魚崎
渋滞
3Km

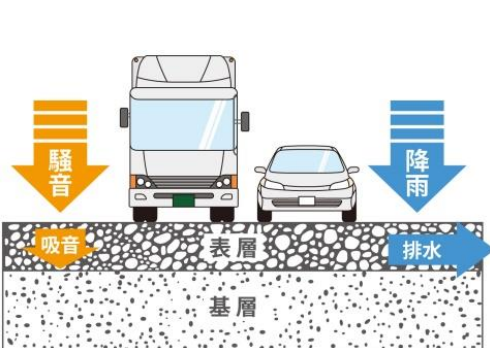
料金所タブレット



3. リニューアル工事等による走りやすさ向上の取り組み

○走りやすい舗装への全面打ち替え

雨天時でも視認性の良い排水性舗装や、カーブ区間などにはすべりにくい舗装を全面的に施工することにより、安全性の向上を図る



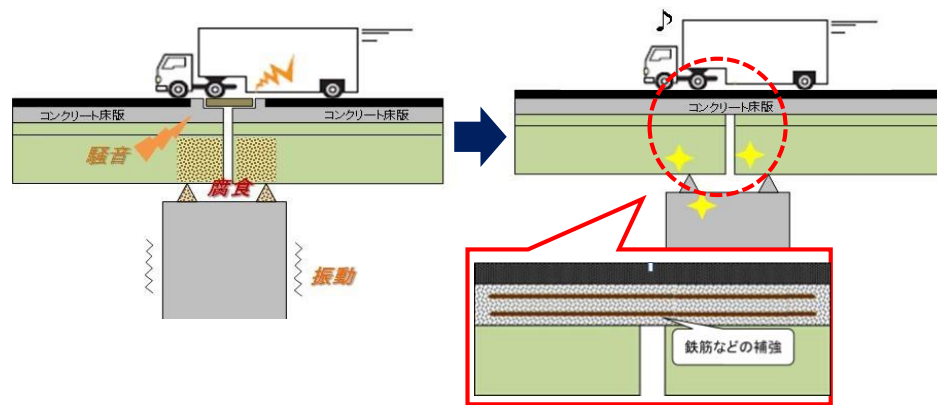
排水性舗装の効果



排水性舗装の例

○橋の継ぎ目による段差の解消

損傷したジョイントを新しいジョイントに取り替えると共に、一部のジョイントをなくす工事を実施



ジョイントをなくす工事の例

○道路案内の分かりやすさの向上

分合流部において、分かりやすい案内によりスムーズな交通を促すため、カラー舗装や標識のカラー化を実施



カラー舗装・標識のカラー化の例



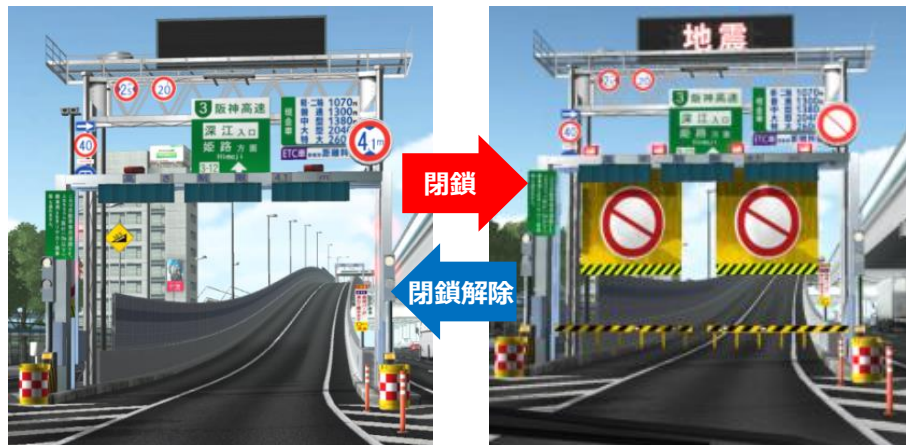
リニューアル工事にて舗装を全面的に打ち替えた例

4. 災害対応力強化

○入口の通行止め装置の整備

地震発生時のお客さまの安全確保に向けて、遠隔操作により、迅速に入路閉鎖・閉鎖解除ができる装置を整備

※無人料金所など、閉鎖に時間を要する入路を対象



入路遠隔閉鎖装置のイメージ

○災害時の途切れない情報提供

災害時にお客さまへの情報提供が途切れないよう、交通管制システムの相互バックアップ機能を整備



○通行止め予測情報の提供

大雨、強風、大雪により、通行止めが予測される場合は、概ね24時間前から通行止めが予測される区間と時間帯をHPやSNSに掲載

ホームページやTwitterによる情報発信

○ 速度回復誘導灯の展開

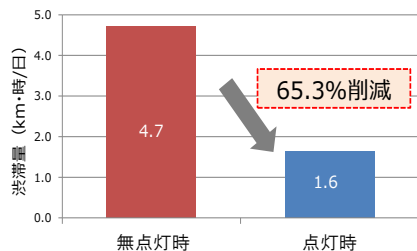
- ・11号池田線下り福島付近
- ・11号池田線上り塚本付近 に速度回復誘導灯を設置！

速度向上効果による渋滞の削減が期待される速度回復誘導灯はこれまでに

- ・3号神戸線上り深江付近
 - ・13号東大阪線下り森之宮付近
 - ・4号湾岸線上り大浜～三宝間
- に設置され、それぞれ効果を発揮しています。

塚本付近 2020年度設置予定	福島付近 2020年度設置予定
--------------------	--------------------

* 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、道路の上り下りの激しい区間等で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。



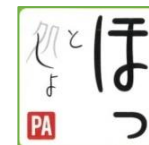
6. 都市高速（阪神高速） Styleのパーキングエリア

もっと身近でもっと気軽に立ち寄れるパーキングエリアに進化
 お客さまに“ほっ”としていただける**処**をご用意してお待ちしております。

○ お客さまからご要望の多い“コンビニエンスストア”をオープン いつもの商品がここでも買える



都市のオアシス
 “ほっと処”
 きれい・あんしん
 やすらぎ
 ぬくもり

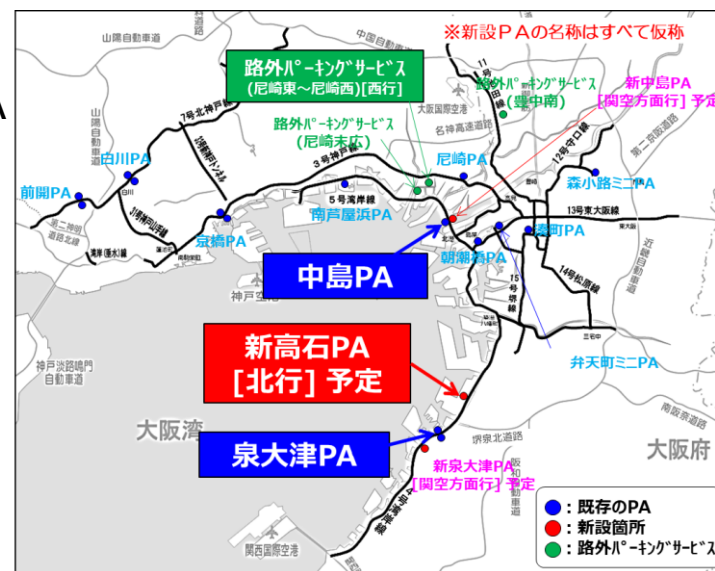


○ (仮称)新高石パーキングエリアを2020年度内にオープン



尼崎PA、南芦屋浜PA
 に続く、新PA第3弾！

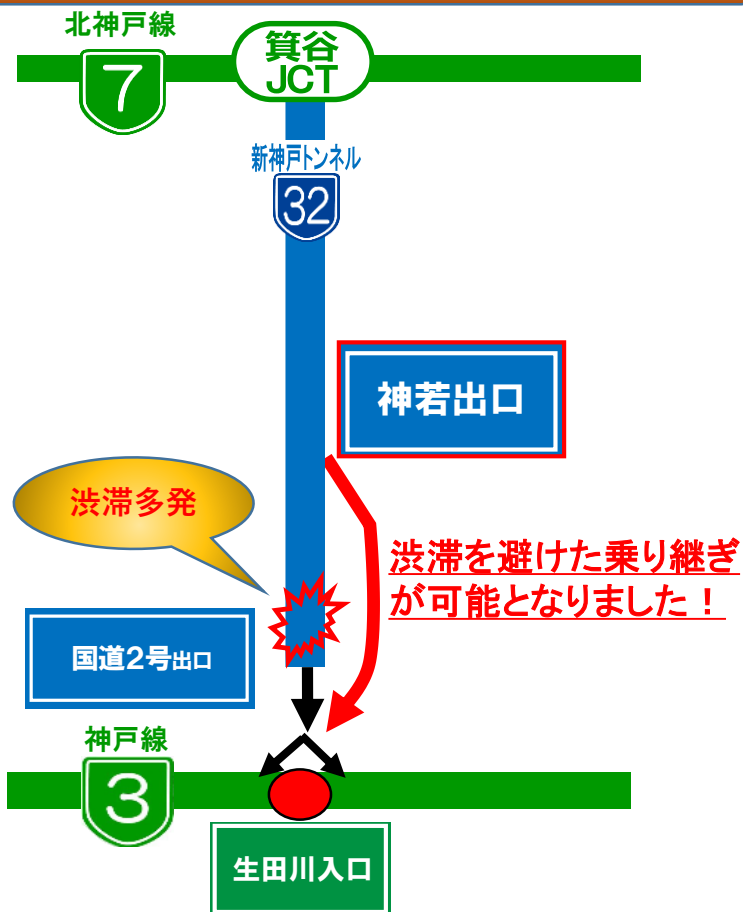
自販機コンビニも配備



24台 10台 2台

○神若出口からの乗継・尼崎地区での路外パーキングサービスが新たに始まりました！

乗継がより便利に！



これまで 32号新神戸トンネルから3号神戸線への乗り継ぎは、“国道2号出口” → “生田川入口”のみでしたが、“**神若出口**”からも乗り継ぎが可能となりました。
(ETC無線通行限定)

路外PAが尼崎に新規オープン！

おすすめポイント！

- 1 路外PA初のショッピングモール **amado**
- 2 高速出口から国道43号を直進でわかりやすく



大好評！



このマークが目印

路外パーキングサービスは、ETCを活用し、阪神高速道路を追加料金なしで乗り降りして沿線の対象施設を“仮想PA”として立ち寄れるサービスです。

阪神高速のこと、もっと知ってください

○ YouTube公式チャンネル

企業PRや事業を動画で紹介



阪神高速道路株式会社公式チャンネル

○ Facebook Twitter

阪神高速の交通情報やお役立ちコンテンツを配信



Facebook



Twitter

○ FM大阪 赤maru

「阪神高速 maruごと ハイウェイ！」

毎週水曜14:30~14:40 ON AIR (コーナー提供)
阪神高速沿線のおすすめスポットや阪神高速の最新トピックスを紹介。社員が出演することも。



○ 震災資料保管庫の公開

阪神淡路大震災の経験を風化させることなく後世に語り継ぐため、被災した道路構造物を保管・公開。



第1・3の水・日曜のみ一般公開 (事前登録制)

阪神高速のこと、もっと知ってください

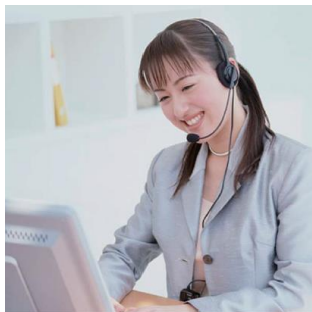
○ STOP! NAGARA DRIVING PROJECT



2020年4月よりFM大阪、NEXCO西日本、本四高速、阪神高速の4社共同で始動。わき見をし「ながら」の運転、スマートフォンを操作し「ながら」の運転など交通事故につながる危険運転撲滅を目指します。

お客さまのこと、お聞かせください

○ お客さまセンター・Pubinfo



いいよ阪神

06-6576-1484
24時間（年中無休）



阪神高速HP お問い合わせフォーム

○ 阪高SAFETYナビマガジン

阪神高速を安全に走行いただくための旬な情報を分かりやすくお届けします！



最新号は
“大和川線運転のコツ”

○ お客さまモニターインタビュー

お客さまにご協力いただき、直接ご意見をうかがいます

