

アンケートの回答について

- 下の「質問欄」の各項目について、阪神高速道路をご利用いただくときの満足度として、「満足度の回答欄」のあてはまる数字に○印をお付けください。また、阪神高速道路をご利用いただくにあたり、各項目がどれくらい重要かについて、「重要度の回答欄」のあてはまる数字に○印をお付けください。（右側の満足度および重要度の回答欄の両方に○印をお付けください。）
- この面のご回答が済みましたら、ハガキ部分のおもて面についてもご記入・ご回答の上、ハガキ部分を切り取ってポストにご投函ください。（プレゼントをお届けするため、お名前・ご住所を正しくご記入ください。）

質問欄

1. 走りやすさ、安全性、快適性についてお答えください。

- (Q1-1) 走行時の安全性に関し、路面の管理状態への満足度と重要度をお答えください。
- (Q1-2) また、走行時の安全性に関し、事故・故障車への対応、落下物処理状態についての満足度と重要度をお答えください。
- (Q1-3) 渋滞対策（入口の進入規制、工事の渋滞措置、車両合流部や料金所の改良など）への満足度と重要度をお答えください。
- (Q1-4) 道路ネットワークの充実度（阪神高速ネットワークの形状、他路線との接続など）への満足度と重要度をお答えください。

2. 料金所の通りやすさについてお答えください。

- (Q2-1) 料金所での ETC レーンの設置（ETC 専用レーン数の割合、ETC レーンへの誘導案内など）への満足度と重要度をお答えください。
- (Q2-2) （現金支払いの方）料金所スタッフの対応（態度、迅速な対応など）についての満足度と重要度をお答えください。

3. 料金、割引制度についてお答えください。

- (Q3-1) 道路サービスの対価として、現在の料金設定（区間別・車種別、1 回の通行料金など）への満足度と重要度をお答えください。
- (Q3-2) 現在の ETC 割引制度（マイレージ、平日時間帯/土曜・休日割引、その他）への満足度と重要度をお答えください。

4. 情報の提供についてお答えください。

- (Q4-1) 渋滞情報の提供（高速の情報版、ホームページ、道路情報ラジオ、VICS 情報など）への満足度と重要度をお答えください。
- (Q4-2) 案内表示内容・標識数（出入口案内の標識、本線分岐標識など）への満足度と重要度をお答えください。
- (Q4-3) 他の高速道路への案内表示についての満足度と重要度をお答えください。
- (Q4-4) 阪神高速の広報活動（阪神高速自体の情報提供、周辺地域のイベント情報提供など）への満足度と重要度をお答えください。

5. PA（パーキング・エリア）の使いやすさについてお答えください。

- (Q5-1) 阪神高速の PA の数や設置箇所への満足度と重要度をお答えください。
- (Q5-2) 各 PA のトイレ（設備、清掃）への満足度と重要度をお答えください。
- (Q5-3) 各 PA の販売サービスの内容（レストランのメニューおいしさ・営業時間、売店・自販機の品揃え等）への満足度と重要度をお答えください。
- (Q5-4) 各 PA の従業員の接客態度への満足度と重要度をお答えください。
- (Q5-5) 各 PA で得られる情報についての満足度と重要度をお答えください。

(Q6) **6. 最後に、以上のお答えを踏まえて、阪神高速道路への「総合的な満足度」をお答えください。**

(Q7) **7. その他、今後の阪神高速道路のサービス向上についてご意見がございましたらお書きください。**

（ご協力ありがとうございました。）

アンケート調査票 サンプル

記入例	満足度の回答欄					重要度の回答欄				
	十分に満足	どちらでもない	非常に不満	非常に重要	どちらでもない	全く重要でない				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q1-1)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q1-2)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q1-3)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q1-4)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q2-1)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q2-2)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q3-1)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q3-2)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q4-1)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q4-2)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q4-3)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q4-4)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q5-1)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q5-2)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q5-3)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q5-4)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q5-5)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q6)	5	4	3	2	1					
(Q7)	(サービス向上への自由意見)									