

お客さま満足度調査ご協力をお願い

日頃より阪神高速道路をご利用いただき、ありがとうございます。阪神高速道路株式会社では、高速道路を安全・安心・快適にご利用いただけるよう、さまざまなサービスの向上に努めていますが、さらなるサービス向上を目的として、お客さまのご意見をお伺いしたいと存じます。お手数をお掛けいたしますが、本アンケートにご協力くださいようお願いいたします。

アンケートの取り扱いには十分に注意を払い、上記以外の目的で使用することはございません。別紙に記載の「個人情報の取り扱いについて」の内容にご同意の上、アンケートにご回答くださいますようお願いいたします。アンケートにお答えいただいた方の中から抽選で、右記の賞品をプレゼントいたします。

※プレゼント当選の発表は、賞品の発送（平成26年12月頃予定）をもって代えさせていただきます。
※なお、抽選に関するお問い合わせにはお答えいたしかねますので、予めご了承ください。

JCBギフトカード【1,000円分】を500名様にプレゼント



※券面デザインは実際と異なる場合があります。
締め切りは平成26年10月31日(金)【消印有効】です。

アンケートの回答方法について

■このアンケートは、インターネットでの回答も可能です。

【webアンケートページ】 <http://www.hankou-serv.jp/cs2014/> PC版

このアンケート用紙にご回答の場合は、以下をご覧ください。

■このアンケートには、**阪神高速道路を実際に運転してご利用のお客さま**が回答者となって、**過去1年間程度のご利用状況**を踏まえてお答えください。

■最初に、オモテ面右側の質問（お客さまのお名前・ご住所・ご利用状況等）にお答えください。

■次に、オモテ面下側からウラ面に続く質問（Q1-1～Q8、阪神高速道路に関する満足度・重要度・イメージ・好感度）にお答えください。

Q1-1～Q5-4の**（満足度）**の回答欄と**（重要度）**の回答欄については、下の記入例のように、必ず**両方の欄**のあてはまる数字（または記号）**ひとつずつに○印**をお付けください。

| 記入例 | 満足度 | | | | | 重要度 | | | | | |
|-----|------------|-----------|------------|----|----------------|-----|------------|----------------|--------|---|---|
| | どちらかといえば満足 | どちらともいえない | どちらかといえば不満 | 不満 | 利用していないのでわからない | 重要 | どちらかといえば重要 | どちらかといえば重要ではない | 重要ではない | | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

満足度の回答欄の「利用していないのでわからない」選択肢は、過去1年間程度においてその質問内容のサービスを利用していない場合に限ります。また、この場合でも重要度の回答欄には必ず5段階でお答えください。

Q6の**（満足度）**の回答欄とQ7-1～Q7-6の**（イメージ）**の回答欄については、あてはまる数字**ひとつに○印**を、またQ8の**（好感度）**の回答欄と**（重要度）**の回答欄については、必ず**両方の欄**のあてはまる数字（または記号）**ひとつずつに○印**をお付けください。

■最後に、今後のアンケート調査の協力依頼の送付にご同意いただける場合は「協力してもよい」欄に○印をお付けください。

■回答がお済みになりましたら、オモテ面・ウラ面ともに全て記入済みであることをご確認のうえ、アンケート用紙を返信用封筒に封入し、切手を貼らずにポストにそのままご投函ください。

| | | |
|---|------|-------------------|
| フリガナ | 年齢 | 性別 |
| お名前 | ○ 歳代 | 男・女 |
| ご住所 | 〒 | |
| | 都道 | 市 |
| | 府県 | 郡 |
| | | 区 |
| | | 町村 |
| 電話番号 () | | 電話番号は賞品の発送の際に必要です |
| 主にご利用のお車の車種をお選びください。 1) 大型車(バス) 2) 大型車(貨物用) 3) 普通車(自家用) 4) 普通車(貨物用) 5) 普通車(商用) 6) 普通車(タクシー) 7) 軽自動車(自家用) 8) 軽自動車(貨物用) 9) 軽自動車(商用) 10) 自動二輪車(自家用) 11) 自動二輪車(商用) 12) その他() | | |
| 主にご利用の路線をお選びください。・・・(この質問のみ複数回答可) 1) 「1号環状線」 2) 「2号淀川左岸線」 3) 「3号神戸線」 4) 「4号湾岸線」 5) 「5号湾岸線」 6) 「6号大和川線」 7) 「7号北神戸線」 8) 「8号京都線」 9) 「11号池田線」 10) 「12号守口線」 11) 「13号東大阪線」 12) 「14号松原線」 13) 「15号堺線」 14) 「16号大阪港線」 15) 「17号西大阪線」 16) 「31号神戸山手線」 17) 「32号新神戸トンネル」 18) 「湾岸(垂水)線」 (参考) 4号湾岸線: 天保山JCT ~ りんくうJCT 5号湾岸線: 天保山JCT ~ 六甲アイランド北 | | |
| 阪神高速のご利用頻度をお選びください。 1) ほぼ毎日 2) 週に2, 3回程度 3) 週に1回程度 4) 月に1, 2回程度 5) 年に数回 6) ほとんど利用しない | | |
| 阪神高速を主に走行される日をお選びください。 1) 主に平日 2) 主に休日 | | |
| 阪神高速の主なご利用目的をお選びください。 1) 通勤・通学 2) 仕事 3) ショッピング・レジャー 4) その他() | | |
| 阪神高速PAの主なご利用目的は? 1) トイレ 2) 休憩 3) 情報収集 4) 食事 5) 買い物 6) 自販機 | | |
| 阪神高速での主なお支払方法をお選びください。 1) 現金 2) ETC(クレジットカード) 3) ETC(コーポレートカード) 4) ETC(パーソナルカード) 【上で、「1」現金を選ばれた方のみお答えください。】 ETCを利用されない主な理由をお選びください。 1) 有料道路を利用する機会が少ない 2) ETCカードを持っていない 3) 車載器の価格が高い 4) 車載器の入手方法がわからない 5) 車買い換え時に車載器取り付け予定 6) 社用車で車載器が付いていない 7) 領収書が出ない 8) その他() | | |

1. 走りやすさ、安全性、快適性についての満足度と重要度をお答えください。

| Q1-1 走行時の安全性に関し、路面の状況（デコボコや穴の補修）について。 | 満足度 | | | | | 重要度 | | | | | |
|---|------------|-----------|------------|----|----------------|-----|------------|----------------|--------|---|---|
| | どちらかといえば満足 | どちらともいえない | どちらかといえば不満 | 不満 | 利用していないのでわからない | 重要 | どちらかといえば重要 | どちらかといえば重要ではない | 重要ではない | | |
| Q1-1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| Q1-2 走行時の安全性に関し、事故・故障車への対応について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q1-3 走行時の安全性に関し、落下物処理について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q1-4 渋滞を緩和するための対策について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q1-5 補修工事に関し、総工事回数 総工事時間を減らす観点で、年1～2回路線を決めて計画的に通行止め工事を行うことについて。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q1-6 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、他の高速道路との接続など）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

2. 料金所の通りやすさ、スタッフ対応についての満足度と重要度をお答えください。

| Q2-1 料金所でのレーンの配置（「ETC専用」「一般」「ETC・一般の混在」の割合・配置、各レーンへの誘導案内など）について。 | 満足度 | | | | | 重要度 | | | | |
|--|------------|-----------|------------|----|----------------|-----|------------|----------------|--------|---|
| | どちらかといえば満足 | どちらともいえない | どちらかといえば不満 | 不満 | 利用していないのでわからない | 重要 | どちらかといえば重要 | どちらかといえば重要ではない | 重要ではない | |
| Q2-1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q2-2 【現金支払いのお客さま】料金所スタッフの対応（接客態度、料金受け渡しの迅速さなど）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

(ウラ面へお進みください)

3. 料金、割引制度についての満足度と重要度をお答えください。

| | 満足度 | | | | | | 重要度 | | | | |
|---|-----|------------|-----------|------------|----|----------------|-----|------------|-----------|----------------|--------|
| | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらともいえない | どちらかといえば不満 | 不満 | 利用していないのでわからない | 重要 | どちらかといえば重要 | どちらともいえない | どちらかといえば重要ではない | 重要ではない |
| Q3-1 阪神高速道路ご利用の際の料金について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q3-2 現在のETC割引制度（NEXCO・本四高速との乗継割引、西線内々利用割引など）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q3-3 期間限定で販売する企画割引（ETC乗り放題パス）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q3-4 現在の乗継制度（乗継ルートの設定、有効時間など）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

4. 情報の提供についての満足度と重要度をお答えください。

| | 満足度 | | | | | | 重要度 | | | | |
|---|-----|------------|-----------|------------|----|----------------|-----|------------|-----------|----------------|--------|
| | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらともいえない | どちらかといえば不満 | 不満 | 利用していないのでわからない | 重要 | どちらかといえば重要 | どちらともいえない | どちらかといえば重要ではない | 重要ではない |
| Q4-1 工事に伴う通行止め・車線規制の事前広報（阪神高速ホームページ、高速道路上の横断幕、チラシ・ポスター、テレビ・ラジオCMなど）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q4-2 道路交通情報（所要時間、渋滞、規制など）に関し、出発前の情報提供（阪神高速ホームページ、携帯サイト「阪神高速はしれGO!」、お客さまセンターなど）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q4-3 道路交通情報に関し、入口前の情報提供（情報板など）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q4-4 道路交通情報に関し、高速走行中の情報提供（情報板、道路情報ラジオ、VICS情報など）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q4-5 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）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q4-6 他の高速道路への案内表示（阪神高速から名神・第二神明・西名阪・近畿道など）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q4-7 料金・ETCなど、阪神高速のご利用に関する情報の調べやすさ（阪神高速ホームページ、携帯サイト「阪神高速はしれGO!」、お客さまセンターなど）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q4-8 阪神高速お客さまセンターのご案内（情報提供内容・お客さま対応など）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

5. PA(パーキングエリア)の使いやすさについての満足度と重要度をお答えください。

| | 満足度 | | | | | | 重要度 | | | | |
|---|-----|------------|-----------|------------|----|----------------|-----|------------|-----------|----------------|--------|
| | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらともいえない | どちらかといえば不満 | 不満 | 利用していないのでわからない | 重要 | どちらかといえば重要 | どちらともいえない | どちらかといえば重要ではない | 重要ではない |
| Q5-1 阪神高速のPAの数や設置箇所について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q5-2 各PAのトイレ（設備、清掃）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q5-3 各PAの販売サービス（レストランのメニュー・おいしさ・営業時間、売店・自販機の品揃えなど）について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q5-4 各PAの従業員（コンシェルジュ・清掃員を含む）の接客対応について。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

6. 総合的な満足度についてお答えください。

| | 満足度 | | | | | |
|--|-----|------------|-----------|------------|----|----------------|
| | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらともいえない | どちらかといえば不満 | 不満 | 利用していないのでわからない |
| Q6 以上のお答えを踏まえて、阪神高速道路についての「総合的な満足度」をお答えください。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |

7. 阪神高速道路のイメージについてお答えください。

| | イメージ | | | | |
|--------------------|---------|---------|---------|------------|-----------|
| | よくあてはまる | ややあてはまる | どちらでもない | あまりあてはまらない | 全くあてはまらない |
| Q7-1 安全・安心に走行できる。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q7-2 快適に走行できる。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q7-3 お客さまを大事にしている。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q7-4 地域社会に貢献している。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q7-5 環境や景観に配慮している。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Q7-6 先進技術を活用している。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

8. その他

| | 好感度 | | | | | | 重要度 | | | | |
|--|---------|--------------|---------|----------------|--------|----------------|-----|------------|-----------|----------------|--------|
| | 非常に好ましい | どちらかといえば好ましい | どちらでもない | どちらかといえば好ましくない | 好ましくない | 利用していないのでわからない | 重要 | どちらかといえば重要 | どちらともいえない | どちらかといえば重要ではない | 重要ではない |
| Q8 阪神高速が関連事業として阪神高速道路以外の道路（大阪港咲洲トンネル、第二阪奈有料道路など）を一体的に管理していることについて。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | ? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

9. 自由意見

お答えいただいた質問項目全般を通して、ご意見などありましたらお書きください。

阪神高速道路株式会社では、今後、平成26年度お客さま満足度調査に関する追加アンケート、平成27年度お客さま満足度調査アンケートを行う場合、ご同意いただけるお客さまにご協力をお願いがございます。

ご同意いただけるお客さまは、右の「協力してもよい」を○で囲んでくださいますようお願いいたします。

協力してもよい