

## 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伺いたいと思っております。お手数をお掛けしますが、本アンケートにご協力くださいました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、上記目的以外で使用することはございません。別紙に記載の「個人情報取り扱いについて」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。

# アンケート用紙 サンプル

### 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/cs2009/> PC版のみ

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り、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）にお答えください。

Q1-1～Q5-3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	満足度の回答欄					重要度の回答欄					
	十分に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	利用していないのでわからない	非常に重要	やや重要	どちらでもない	あまり重要でない	
	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」選択数は、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～Q7-7の「イメージの回答欄」についても、あてはまる数字ひとつに○印をお付けください。

Q8については、記述方式でお答えください。

■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。  
 (平成21年11月30日(月)【消印有効】です)

フリガナ	年齢	性別	
お名前	<input type="checkbox"/> 〇 歳代	男・女	
ご住所	〒 _____		
	都道府県	市区町村	
電話番号 ( ) _____	電話番号は商品の発送の際に必要です		
あてはまる番号ひとつに○印をお付けください	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)      3) 普通車 (自家用)		
	4) 普通車 (貨物)      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)      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) 「湾岸(臨水)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」			
(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) 車載機の価格が高い      4) 車載機の入方法がわからない			
5) 車買い換え時に車載機取り付け予定      6) 社用車で車載機が付いていない			
7) 領収書が出ない      8) その他 ( )			

## 1. 走りやすさ、安全性、快適性についてお答えください。

		満足度の回答欄					重要度の回答欄					
		十分に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	利用していないのでわからない	非常に重要	やや重要	どちらでもない	あまり重要でない	全く重要でない
Q1-1	走行時の安全性に関し、路面の管理状態についての満足度と重要度をお答えください。	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の満足度と重要度をお答えください。	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の満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1
Q1-4	渋滞対策（合流部の改良、入口の進入規制、出口交通の円滑化、ETCの普及促進、時間帯割引、事故・故障車・工事等により発生する渋滞の緩和など）についての満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1
Q1-5	高速道路上の工事手法（通行止め、車線規制など）の選択についての満足度と重要度をお答えください。	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）についての満足度と重要度をお答えください。	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お答えください。

		満足度の回答欄					重要度の回答欄					
		十分に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	利用していないのでわからない	非常に重要	やや重要	どちらでもない	あまり重要でない	全く重要でない
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）についての満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1
Q2-2	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）についての満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	?	5	4	3	2	1

(ウラ面へお進みください)

### 3. 料金、割引制度についてお答えください。

満足度の回答欄  
十分に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満 利用していませんのでわからない

重要度の回答欄  
非常に重要 重要 どちらでもない あまり重要でない 全く重要でない

Q3-1	現在の料金設定（区間別・車種別、1回の通行料金など）についての満足度と重要度をお答えください。	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1
Q3-2	現在のETC割引制度（平日時間帯/土曜・休日割引、湾岸線連続利用割引など）についての満足度と重要度をお答えください。	5 4 3 2 1 ?	5 4 3 2 1
Q3-3	期間限定で販売する乗り放題企画（ETC一日周遊バスなど）についての満足度と重要度をお答えください。	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）についての満足度と重要度をお答えください。	5 4 3 2 1 ?	5 4 3 2 1
Q3-5	お客さまご自身の主なお支払方法（現金、ETCクレジットカード、ETCコーポレートカード、ETCパーソナルカード）についての満足度と重要度をお答えください。	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1

### 4. 情報の提供についてお答えください。

満足度の回答欄  
十分に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満 利用していませんのでわからない

重要度の回答欄  
非常に重要 重要 どちらでもない あまり重要でない 全く重要でない

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）についての満足度と重要度をお答えください。	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「はしれGO!」など）についての満足度と重要度をお答えください。	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）についての満足度と重要度をお答えください。	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）についての満足度と重要度をお答えください。	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）についての満足度と重要度をお答えください。	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）についての満足度と重要度をお答えください。	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、「阪高ナビ」サイト、お客さまセンターなど）についての満足度と重要度をお答えください。	5 4 3 2 1 ?	5 4 3 2 1
Q4-8	阪神高速の広報活動（阪神高速自体の情報（PR・キャンペーンなど）の発信、刊行物（イベントカレンダー「TACO」など）による周辺地域情報の発信など）についての満足度と重要度をお答えください。	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お答えください。

満足度の回答欄  
十分に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満 利用していませんのでわからない

重要度の回答欄  
非常に重要 重要 どちらでもない あまり重要でない 全く重要でない

Q5-1	阪神高速のPAの数や設置箇所についての満足度と重要度をお答えください。	5 4 3 2 1 ?	5 4 3 2 1
Q5-2	各PAのトイレ（設備、清掃）についての満足度と重要度をお答えください。	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、従業員の接客対応など）についての満足度と重要度をお答えください。	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。

満足度の回答欄  
十分に満足 満足 どちらでもない やや不満 非常に不満

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。

イメージの回答欄  
よくあるイメージ ややあるイメージ どちらでもない あまりないイメージ 全くないイメージ

Q7-1	安全に走行できる	5 4 3 2 1
Q7-2	安心して走行できる	5 4 3 2 1
Q7-3	快適に走行できる	5 4 3 2 1
Q7-4	お客さまを大事にしている	5 4 3 2 1
Q7-5	地域社会に貢献している	5 4 3 2 1
Q7-6	環境や景観に配慮している	5 4 3 2 1
Q7-7	先進技術を活用している	5 4 3 2 1



もぐらのこじん

### 8. その他

Q8  
 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21年度お客さま満足度調査に関する追加アンケート、平成22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をさせていただきます。  
 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

アンケートは以上で終了です。ご回答いただき、誠にありがとうございました。お手数ですが、ご回答いただいたアンケート用紙は、返信用封筒に入れて、切手を貼らずにポストにそのままご投函ください。

締め切りは平成21年11月30日（月）【消印有効】です。

＝ 阪神高速道路 お客さま満足度調査事務局 ＝

実施機関 阪神高速サービス株式会社  
 問い合わせ電話番号 06-6543-2155  
 受付時間 9:30～17:00（土日祝は除く）