



お客さま満足アッププラン2024

2024年4月1日  
阪神高速道路株式会社



当資料をご覧くださいありがとうございます。  
目次をご紹介します。

## はじめに

### 1. 民営化後取り組んできたこと

6

■ お客さま満足度調査 総合満足度推移	7
■ 阪神高速のPA数や設置個所	8
■ 各PAのトイレ	9
■ 各PAの販売サービス	10
■ 路面の管理状態と通行止め工事	11
■ 事故・故障車・落下物への対応	12
■ 通行止め・車線規制の事前広報	13
■ 入口前の情報提供	14
■ 阪神高速に関する情報の調べやすさ	15
■ 阪神高速お客さまセンターの対応	16

### 2. 2024年度に取り組むこと

17

#### 2030年のありたい姿： 最高の安全と安心を提供する阪神高速

■ リニューアルプロジェクトの着実な推進(喜連瓜破)	18
■ リニューアルプロジェクトの着実な推進(阿波座)	19
■ 湾岸線(大浜～泉大津)リニューアル工事の実施	20
■ わかりやすい道路案内標識への改善	21
■ 災害に強い阪神高速	22
■ BCPの策定および運用	23
■ 交通規制を伴わない点検手法	24

#### 2030年のありたい姿： もっと便利で快適なドライブライフを実現する阪神高速

■ ネットワーク整備の推進	25
■ 渋滞多発箇所における渋滞対策のさらなる高度化	26
■ ETC専用化の推進	27
■ 車載器キャンペーンの実施	27
■ 阪神高速企画割引の実施	28
■ LINE公式アカウントの運用開始	29



## 2. 2024年度に取り組むこと

### 2030年のありたい姿： もっと便利で快適なドライブライフを実現する阪神高速

■交通安全対策基本計画	30
■あんぜん走行ナビ	31
■料金検索機能と交通情報提供機能の統合	32
■泉大津PA大型駐車マス拡充	33
■路外PA	33
■パーキングエリアの利便性の向上	34
■聴覚障がい者の方に向けての取り組み	35

### 2030年のありたい姿： お客さまや社会に満足をお届けする多彩なビジネスを展開する阪神高速

■駐車場予約アプリの開発	36
■PAでの無人販売の拡充	36

### 2030年のありたい姿： 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

■港大橋50周年記念イベントの開催	37
■電気自動車用急速充電器の設置	38
■社会貢献活動	38

### 2030年のありたい姿： 経営基盤を確立し、グループ社員がやりがいを実感できる阪神高速

■HPのリニューアル	39
■新たなX アカウントの運用開始	39
■広報誌の充実	40

### 大阪・関西万博に貢献し、未来社会を描く阪神高速

■大阪・関西万博に係る交通需要増加への対応	41
■PAコンシェルジュカウンターの美装化	41
■美装化による周辺環境と調和のとれた道路構造物へ	42
■自動運転の走行実施に向けた取り組み	42

### おわりに

■阪神高速のCS改善サイクル	43
----------------	----

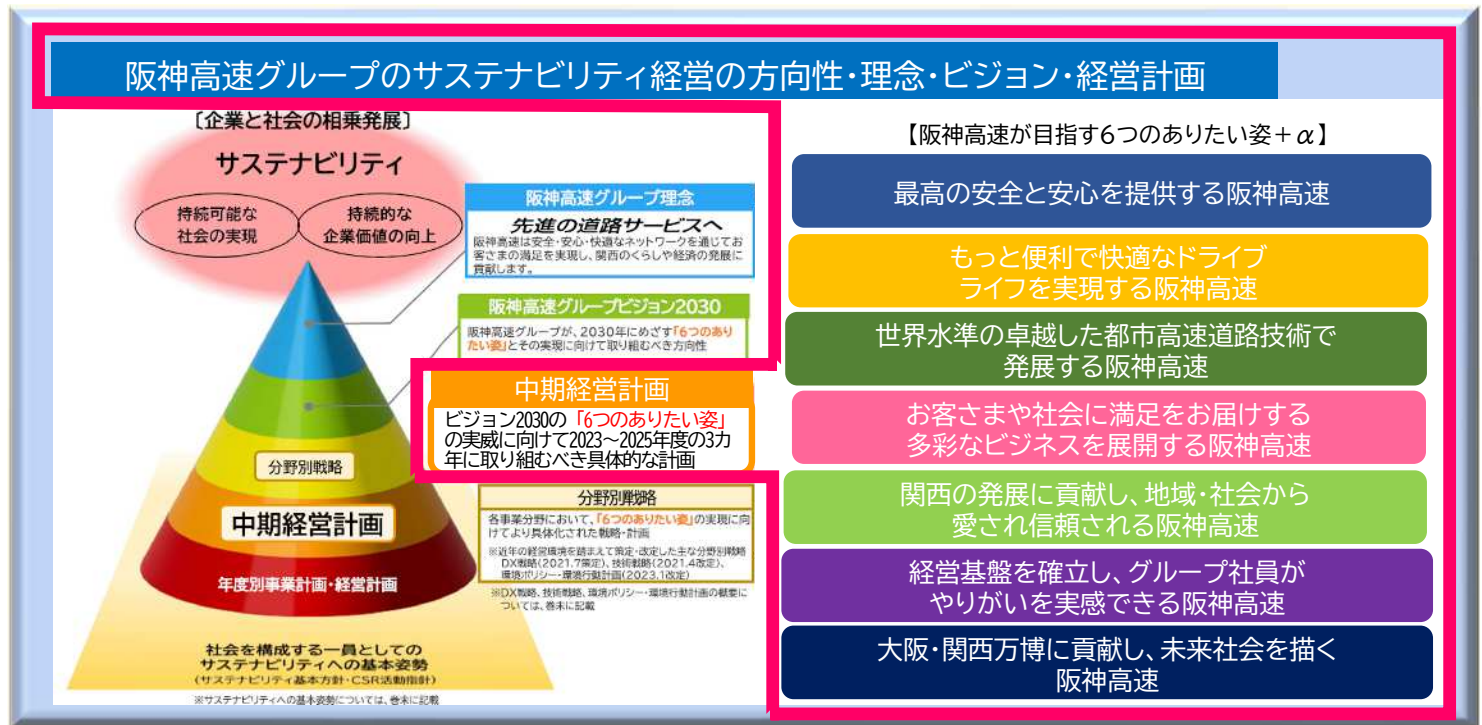




いつも阪神高速をご利用いただき、ありがとうございます。

阪神高速グループは、社会を構成する一員としてサステナビリティを共通の価値観と認識し、グループ理念である「先進の道路サービスへ」のもと、持続可能な社会の実現に貢献し、自らも持続的に進化・成長することを目指しています。このような姿勢で、グループ理念のさらなる具現化を図るため、2030年に目指すべき6つのありたい姿を示した『阪神高速グループビジョン2030』の実現に向けて、『中期経営計画(2023~2025)』に基づく取り組みを推し進めております。

### 阪神高速グループのサステナビリティ経営の方向性・理念・ビジョン・経営計画



また、近年、働き手不足やインフラ老朽化などの事業環境の変化や、地球環境の保全などの社会の要請にも対応していく必要がある中、不断の経営効率化の取り組みを進めるにあたり、昨年12月22日に、「経営効率化に向けた今後の取り組み」を公表いたしました。

 **阪神高速** (2023年12月22日公表)  
先進の道路サービスへ 経営効率化に向けた今後の取り組み

<https://www.hanshin-exp.co.jp/company/kigyuu/optimization/index.html>

これらの取り組みのうち、お客さまサービス向上に関して2024年度に実施する具体的な内容を、『お客さま満足アッププラン2024』としてまとめましたので、ぜひご覧くださいませ。





阪神高速グループでは、提供する道路サービスの品質を高め、お客さま満足度の向上を図るための課題の把握や取り組みの基礎とするために、阪神高速をご利用のお客さまを対象とする満足度調査を民営化後(2006年度)から毎年実施しています。

なお、いただいたお客さまの声はグループ内で共有し、経営やサービスの改善・向上の取り組みに生かす仕組みを構築しています。(p.44にご紹介しております)

## ■2023年度お客さま満足度

【総合的な満足度 **4.0** / 5段階評価】

※阪神高速道路の利用実態(車種別構成比)に応じて算出

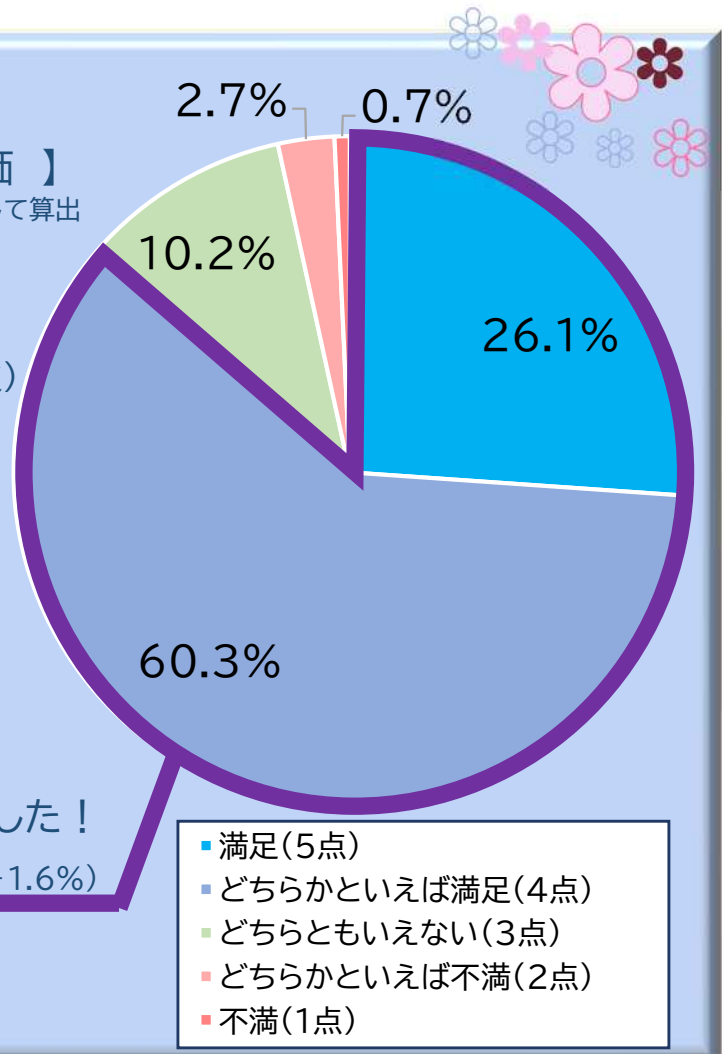
## ■お客さま満足度調査の概要

1. 調査期間: 2023年9月1日(金)~9月19日(火)
2. 調査方法: Web調査, スマートフォン
3. 調査対象: 前年度ご回答いただいたお客さま  
各種メールマガジン登録会員  
一般レーンご利用のお客さま 他
4. 回答数: 9,332件(昨年度より+1,746件)

## ■総合満足度(%)

**86.4%** のお客さまに満足側にご評価いただきました！

※2022年度は84.8%のお客さまが満足側に評価(+1.6%)



ご回答にご協力いただいたお客さま、ありがとうございました。  
今後も引き続き、阪神高速を利用していただけるよう努力してまいります。

# 1. 民営化後取り組んできたこと

阪神高速グループでは、提供する道路サービスの品質を高め、お客さま満足度の向上を図るにあたっての課題の把握や取り組みの基礎とするために、阪神高速をご利用のお客さまを対象とする満足度調査を民営化後(2006年度)から毎年実施しています。

お客さま満足度調査では、18項目の設問と総合満足度、計19項目をお聞きしています。

## お客さま満足度調査の設問項目と過去2か年の推移

設問項目		2022年度(B)	2023年度(A)	前年度比較(A-B)	
1	総合満足度	3.97	<b>4.05</b>	0.07	
2	走りやすさ	路面の管理状態	4.16	4.21	0.05
3		事故・故障車・落下物への対応	4.20	4.26	0.06
4	安全性	安全対策	3.95	4.02	0.07
5	快適性	目的地までの所要時間	3.79	3.76	-0.03
6		通行止め工事	3.79	3.76	-0.03
7	スタッフ対応	料金所スタッフの対応	4.37	4.42	0.05
8	情報の提供	通行止め・車線規制の事前広報	4.13	4.11	-0.02
9		入口前の情報提供	3.98	3.99	0.01
10		高速走行中の情報提供	3.99	4.04	0.05
11		阪神高速に関する情報の調べやすさ	3.90	3.89	-0.01
12		出発前の情報提供	3.92	3.95	0.03
13		異常気象時の事前広報や道路情報	4.04	4.06	0.02
14	お客さま対応	阪神高速お客さまセンターの対応	4.19	4.25	0.06
15	パーキングエリア	阪神高速のPA数や設置箇所	3.57	3.55	-0.02
16		各PAのトイレ	4.19	4.25	0.06
17		各PAの休息スペース	4.04	4.13	0.09
18		各PAの販売サービス	3.70	3.77	0.07
19		各PA従業員の接客対応	4.14	4.21	0.07

※赤太字は4点以上の評価を得た項目

本紙では、総合満足度を含む代表的な11項目につきまして、次ページ以降阪神高速の取り組みとあわせてとりまとめましたのでぜひご確認ください。

▶▶ p.7~16 に掲載



# 1. 民営化後取り組んできたこと

## お客さま満足度調査 総合満足度推移

### 2023

スマートフォンでの回答を容易にするためアンケートページ等を刷新

### 2008

お客さまの声を経営に活かす観点で、外部有識者会議と社員表彰制度を新たに整備



3.4

3.5

3.6

4.0

4.0

### 2020

新入社員のCS意識醸成を図るため新入社員向け研修を開始



### 2017

安全・安心・快適を実感していただく「お客さま満足アッププラン」を策定

お客さま満足アッププラン  
2017年7月～2018年6月

### 2006

お客さまのご意見を定量的に把握するため「お客さま満足度調査」を開始



※グラフはお客さま満足度調査の総合満足度の推移(2006-2023)  
※4点以上はどちらかといえば満足側評価  
※グラフ各項目は施策開始年度を掲載

## ■阪神高速が取り組んできたこと

### 1)お客さま満足度調査の実施

阪神高速道路公団民営化に伴い、2006年度にはお客さまのご意見を定量的に把握するため、「お客さま満足度調査」を開始しました。実施初年度は3,265名の方々にご協力いただきましたが、2023年度には約3倍の9,332名ものの方々よりご意見を頂戴し、お客さまが阪神高速をご利用される際の課題の把握等に努めています。

### 2)「お客さまの声」を分析・共有し経営改善へ反映

いただいたお客さまの声を経営へ反映するため、社内ではお客さまの声の取り組み全般について経営層で議論する場として「お客さま満足推進本部会議」を設置するほか、実務責任者を中心に「CS推進発信WG」を定期的開催し組織横断的な議論を行っています。また、2008年度には外部有識者から構成される「阪神高速道路CS向上懇談会」を設け、有識者からいただいた貴重な知見の社内展開をはかっています。

さらに2017年度からは、阪神高速をご利用いただくお客さまに安全・安心・快適を実感し、ご満足いただくため様々な取り組み等を「お客さま満足アッププラン」として取りまとめ、計画的に実行していくとともに、毎年ブラッシュアップを重ね取り組みを公表しています。

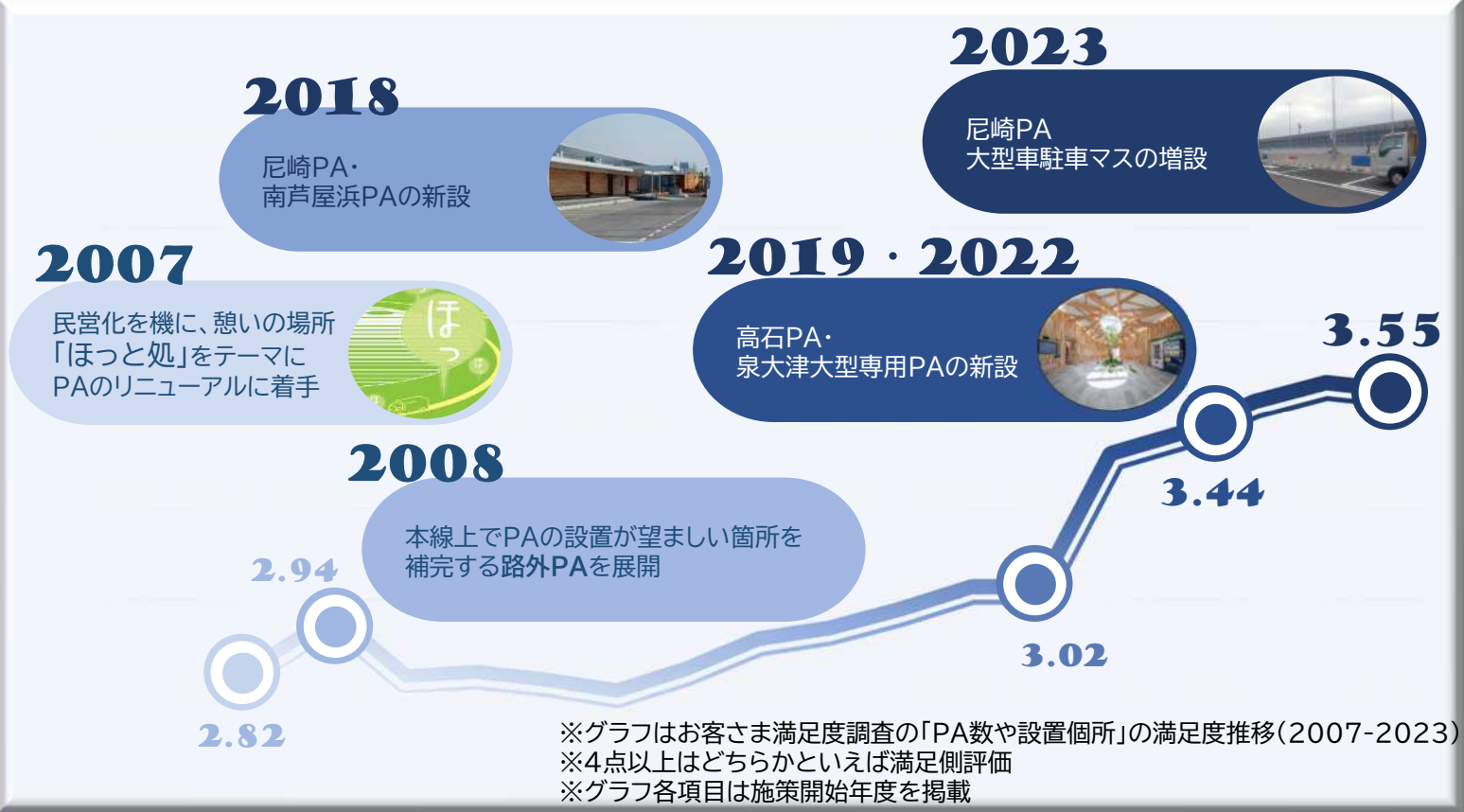
### 3)社員のCSマインド醸成に向けて

いただいたお声を展開するだけでなく、社員一人ひとりが考え、自発的にお客さま満足を考えた社員の優秀な取り組みについて表彰する制度を2008年度から整備しました。また、2011年度から外部講師を招いたCS向上セミナーを毎年度開催し、途切れることなく社員のCSマインドの醸成をはかっています。



# 1. 民営化後取り組んできたこと

## 阪神高速のPA数や設置個所



## ■阪神高速が取り組んできたこと

### 1) 本線料金所跡地を活用し、PAを設置

お客さまからPA設置のご要望を多くいただいているところ、ご利用距離に応じた料金制度の導入(2011年度)により不要となった本線料金所を撤去し、その跡地を活用して、尼崎PA・南芦屋浜PA(2018年度)・高石PA(2019年度)・泉大津大型専用PA(2022年度)の4か所を新たに整備しました。

### 2) より多くのお客さまが休憩できるよう駐車枠を増設

泉大津PAでは、大型車駐車枠が不足していた状況に対して、泉大津本線料金所跡地のPAを大型車専用のPAとして整備しました。その他、白川PAで駐車枠を増設したり、尼崎PAで大型車駐車枠を増設するなど、より多くのお客さまにご休憩いただけるよう取り組んでいます。

### 3) 本線上でPAの設置が望ましい箇所を補完する路外PA(社会実験)を展開

本線上でPAの設置が望ましい箇所(お客さまの連続ご利用距離が長い箇所、渋滞が多く発生する箇所など)では、都市高速道路での立地的制約等から設置が困難なPAを補完する目的で、沿線地域と連携しETCシステムを活用した路外PA(社会実験)を展開しています。





# 1. 民営化後取り組んできたこと

## 各PAのトイレ

**2008**

小児用便器・ベビーチェア・  
ベビーベッド・パウダーコーナー  
オストメイト対応トイレ等設置開始



**2007**

民営化を機に、憩いの場所  
「ほっと処」をテーマに  
PAのリニューアルに着手



**2021**

全PAのトイレに  
空調設置開始



**2018**

トイレの全面リニューアル



3.23

3.45

3.77

4.14

4.25

※グラフはお客様満足度調査の「各PAのトイレ」の満足度推移(2007-2023)  
※4点以上はどちらかといえば満足側評価  
※グラフ各項目は施策開始年度を掲載

## ■阪神高速が取り組んできたこと

### 1) 多様なお客様のニーズに沿った機能の整備

多様なお客様のニーズに応えるため、親子連れのお客様ま向けに、ベビーチェア・ベビーベッドや子供向けトイレブースを設置しました。また、女性のお客様向けにパウダーコーナーも整備しています。

その他、ゆとりのある「大きめブース」や空調設備の拡充など、多くのお客様が快適にご利用いただけるトイレ空間を追求しています。

### 2) バリアフリー化の推進

障がいをお持ちのお客様にも気軽にPAにお立ち寄りいただけるよう、全PAに車いす使用者対応トイレを設置し、オストメイト用設備や介護用シートなどを備えた多機能トイレとしてバリアフリー化を推進しました。

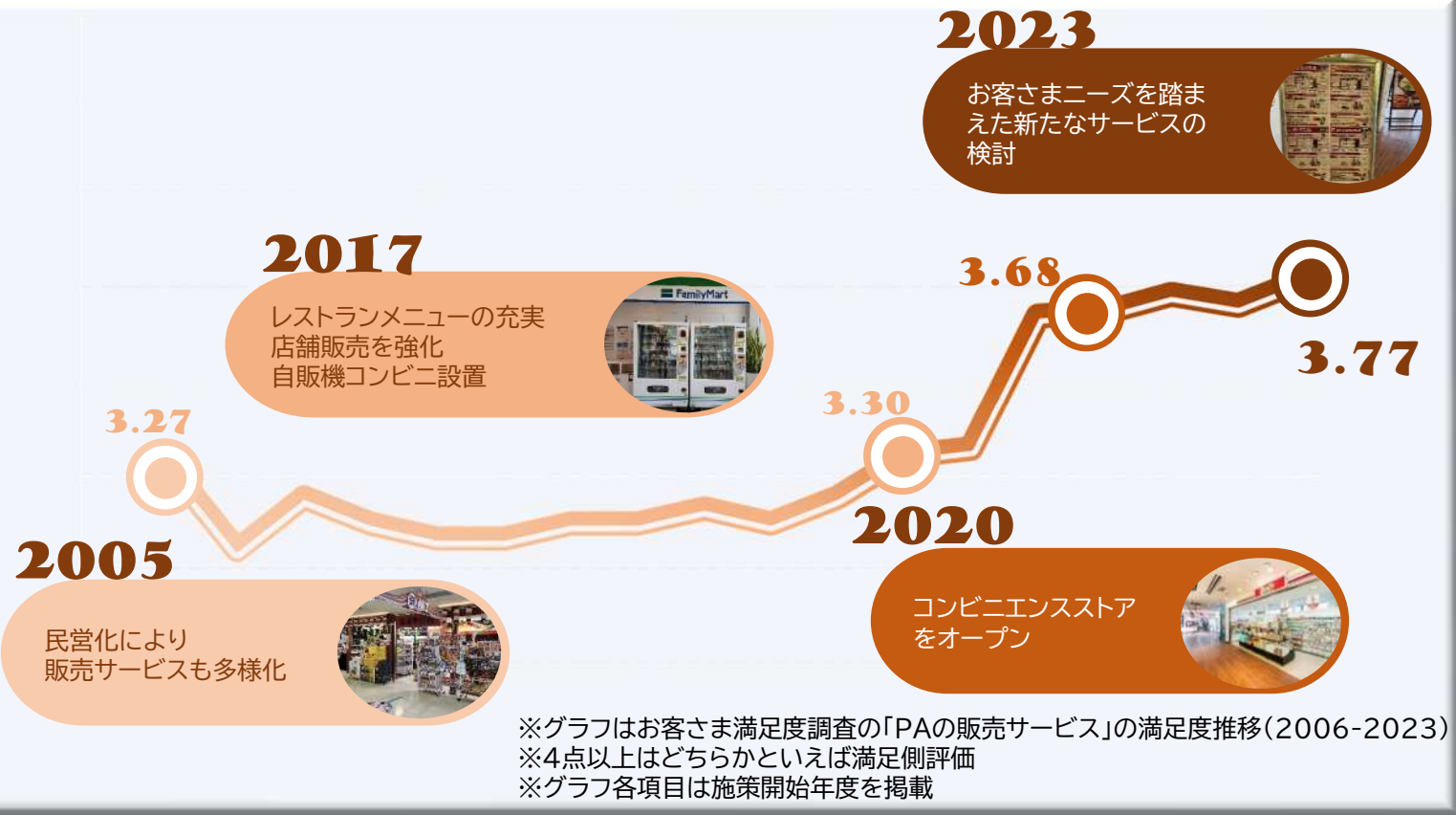
### 3) トイレサインの見直し

海外からお越しのお客様にも分かりやすいよう、トイレサインに多言語表記やピクトグラムを導入し、また、遠くからでもトイレと認知しやすいデザインに見直しました。



# 1. 民営化後取り組んできたこと

## 各PAの販売サービス



## ■阪神高速が取り組んできたこと

### 1) レストラン・売店の充実

民営化により、PAにおける販売サービスも多様化しました。レストランでは、定番から季節限定など幅広いメニューや特別メニューを展開する感謝祭を定期的に行うなど、お客さまサービスの向上に努めてきました。また、売店においては、軽食やデザート類のほか地域の特性を生かしたお土産など、様々な商品をご提供しております。

### 2) コンビニエンスストアの設置等

2019年、本線料金所の跡地に設置された「尼崎PA」と「南芦屋浜PA」において、当社では初めてとなる自販機コンビニを設置しました。24時間軽飲食をご提供しています。以降、整備された無人のPAにおいては、自販機コンビニの設置を進めています(高石PA、泉大津大型専用PA)。

また、2020年には、お客さまからのご要望が多かったコンビニエンスストアを、中島PAと泉大津PA(陸側)にオープンしました。

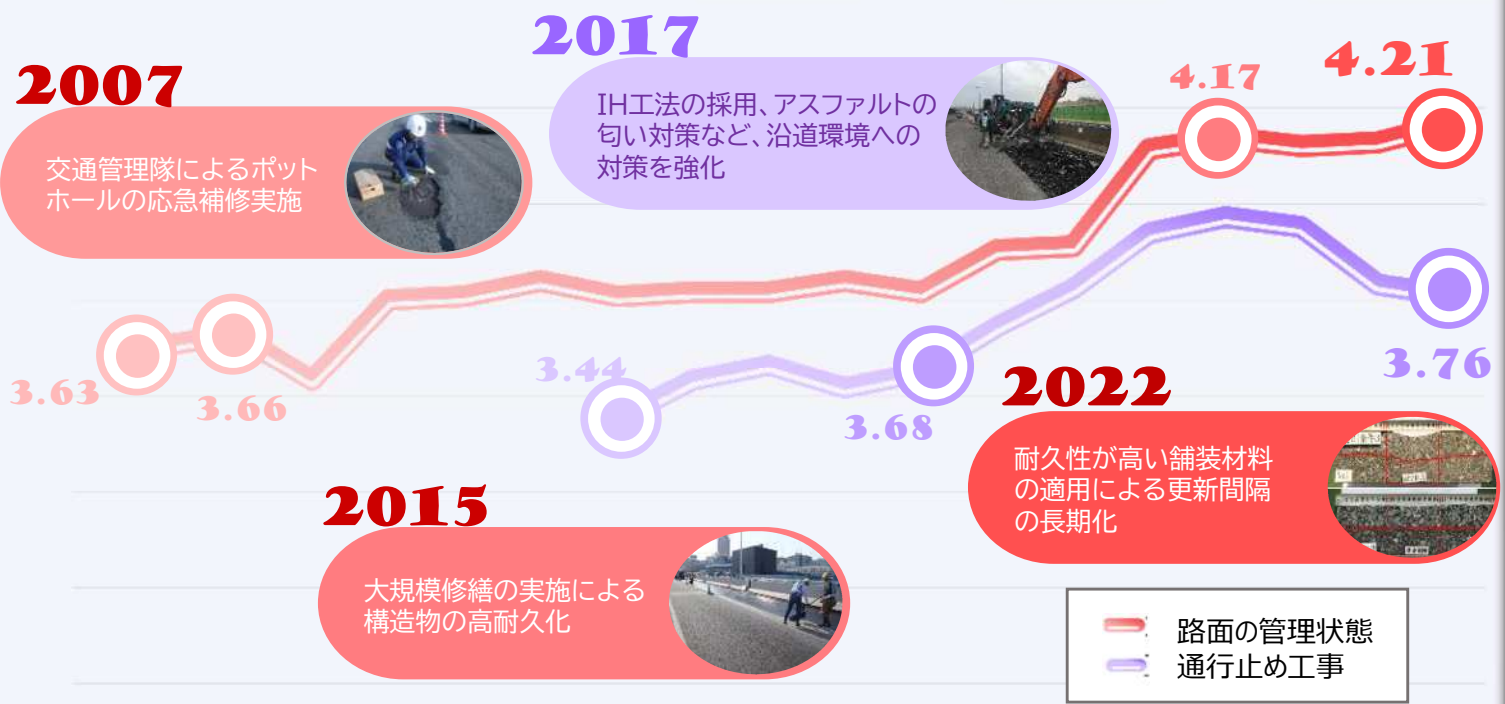
### 3) 更なるサービスの向上に向けて

現在、多様化するお客さまのニーズを踏まえ、キャッシュレス決済対応やメニューの多言語化などを進めています。今後も、お客さまの声に寄り添いサービスの向上を図るほか、キャンペーンやイベントの開催により、PAを訪れたお客さまの体験価値向上を目指します。



# 1. 民営化後取り組んできたこと

## 路面の管理状態と通行止め工事



※グラフはお客さま満足度調査の「路面の管理状態(2006-2023)」と「通行止め工事(2012-2023)」の満足度推移  
※4点以上はどちらかといえば満足側評価  
※グラフ各項目は施策開始年度を掲載

## ■ 阪神高速が取り組んできたこと

### 1) 高速道路リニューアルプロジェクトの実施

阪神高速は、供用延長の約5割が開通から40年以上経過しています。また、1日あたりの交通量は70万台以上におよび、道路構造物により負担のかかる大型車両の比率も高く、構造物の老朽化や劣化が進行しています。これまでの部分的な補修・補強の繰り返しでは、高速道路の長期的な安全性や耐久性の確保が困難になりつつありますので、抜本的な対策として「高速道路リニューアルプロジェクト」に取り組んでいます。

### 2) 終日通行止めによる工事の実施

阪神高速では、終日通行止めによる工事を実施しています。車線規制による補修工事では制約が多く、多くの日数が必要となりますが、比較的短い期間で大規模かつ集中的な補修工事を実施することで、お客さまへの負担軽減を図っています。

### 3) 沿道環境への工事騒音等抑制

沿道の住民の皆様への騒音や振動を少しでも抑制するために、舗装の撤去に「IHヒーターを使用した舗装撤去工法」を積極的に採用しています。この工法により、大きな音の出る人力の剥取り作業が無くなり、騒音や振動が抑制できます。そのほか、防水材の中に香料を混ぜるなど、臭気対策も実施しています。



# 1. 民営化後取り組んできたこと

## 事故・故障車・落下物への対応



※グラフはお客さま満足度調査の「事故・故障車・落下物への対応」の満足度推移(2008-2023)  
 ※4点以上はどちらかといえば満足側評価  
 ※グラフ各項目は施策開始年度を掲載

## ■ 阪神高速が取り組んできたこと

### 1) 最新機材の搭載による作業時間短縮

道路パトロール隊の巡回車に最新の機材を搭載することにより作業時間を短縮し、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。

- 主な搭載機材
- ・規制用の表示板
  - ・発炎筒
  - ・牽引用ロープ
  - ・持ち上げ用ジャッキ
  - ・インパクトレンチ
  - ・お客さま用飲料水
  - ・ポットホール応急補修材 (雨天時対応用の最新型)

車輪が回転できない車両の移動が可能

新機材投入で  
 タイヤ交換時間短縮  
 (20分⇒10分)

### 2) レッカー車の配備

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分以上です。また、災害時は一般道の渋滞や、ロードサービス会社の従業員自体も被災することが想定されます。そこで、道路パトロール隊にレッカー車を配備し、事故等の発生時に現場への到着時間を短縮し、速やかな交通障害の解消を図っています。



### 3) 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・情報提供を実施することにより、更なる安全・安心・快適な道路サービスを実現しています。



# 1. 民営化後取り組んできたこと

## 通行止め・車線規制の事前広報

2017

工事特設サイトやSNSを積極的に利用した広報を展開



2023

デジタルサイネージ等様々な媒体を活用した広報を展開



4.11

3.41

2020

工事特設サイトにてう回ルートของ所要時間検索サービスを提供



3.65

4.02

※グラフはお客さま満足度調査の「通行止め・車線規制の事前広報」の満足度推移(2008-2023)  
※4点以上はどちらかといえば満足側評価  
※グラフ各項目は施策開始年度を掲載

## ■阪神高速が取り組んできたこと

### 1) 様々な広報媒体の活用

阪神高速では従前よりテレビCM、ラジオCM、新聞広告といった媒体による広報を実施しておりましたが、スマートフォンの普及やインターネットによる動画視聴者の増加などの生活を取り巻く環境の変化により、SNS、インターネット広告、デジタルサイネージといった様々な広報媒体の活用が可能となりました。各広報媒体の特徴や役割を明確にし、より多くのお客さま、沿道の皆さまに工事について認知いただけるよう努めています。

### 2) 工事特設サイトの開設

通行止め等の工事実施時には工事特設サイトを開設しています。サイトでは「工事の内容」「交通影響の予測」「う回経路のご案内」「工事進捗情報」等の情報を提供しており、通行止めの詳細情報をご確認いただくことができます。

また、工事に関する情報の発信のみではなく、う回経路の最新の所要時間を検索いただける等、お客さまが必要な情報を確認いただけるよう、サイト内での提供内容の拡充を図っています。

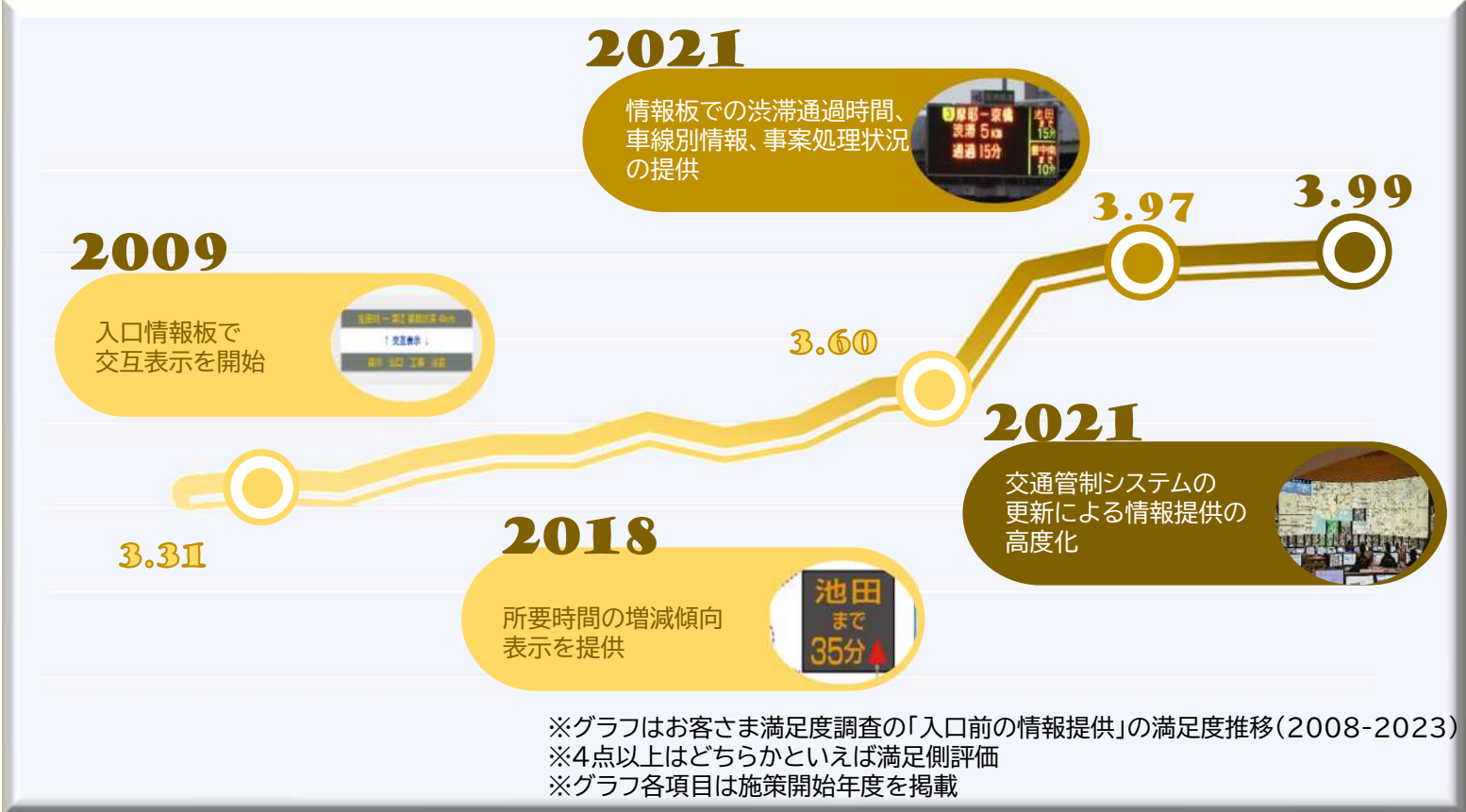
### 3) 調査結果を基にした広報の実施

過去の工事に関する広報の認知度や効果に関するアンケート等の調査結果を基に、工事について認知いただくだけでなく、工事の必要性や工事に伴う影響及び対策等について、よりご理解いただけるよう、効果的な広報の実施に努めています。



# 1. 民営化後取り組んできたこと

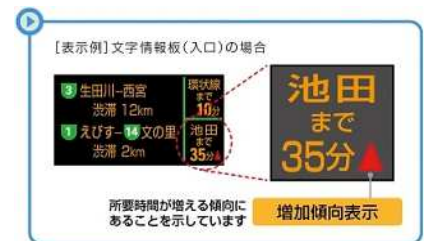
## 入口前の情報提供



## ■阪神高速が取り組んできたこと

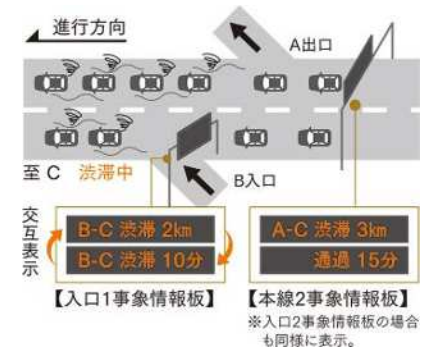
### 1) 情報板での交互表示、所要時間の傾向表示

入口手前に設置している情報板では、交互表示機能や所要時間傾向表示の導入を行いました。交互表示により、今まで一つの情報しか表示出来なかった情報板でも、複数の情報を提供することが可能になりました。また、傾向表示では、文字情報板や所要時間表示板に表示されている所要時間が増加する傾向の場合に、赤い三角印▲のアイコンの増加傾向表示により、交通状況などが直感的にわかる表示を提供しています。



### 2) 渋滞通過時間の提供

優先的な提供事案がなく、自然渋滞が発生している場合において、区間・渋滞長の表示に加えて、渋滞通過時間を本線・入口情報板での提供を行っています。



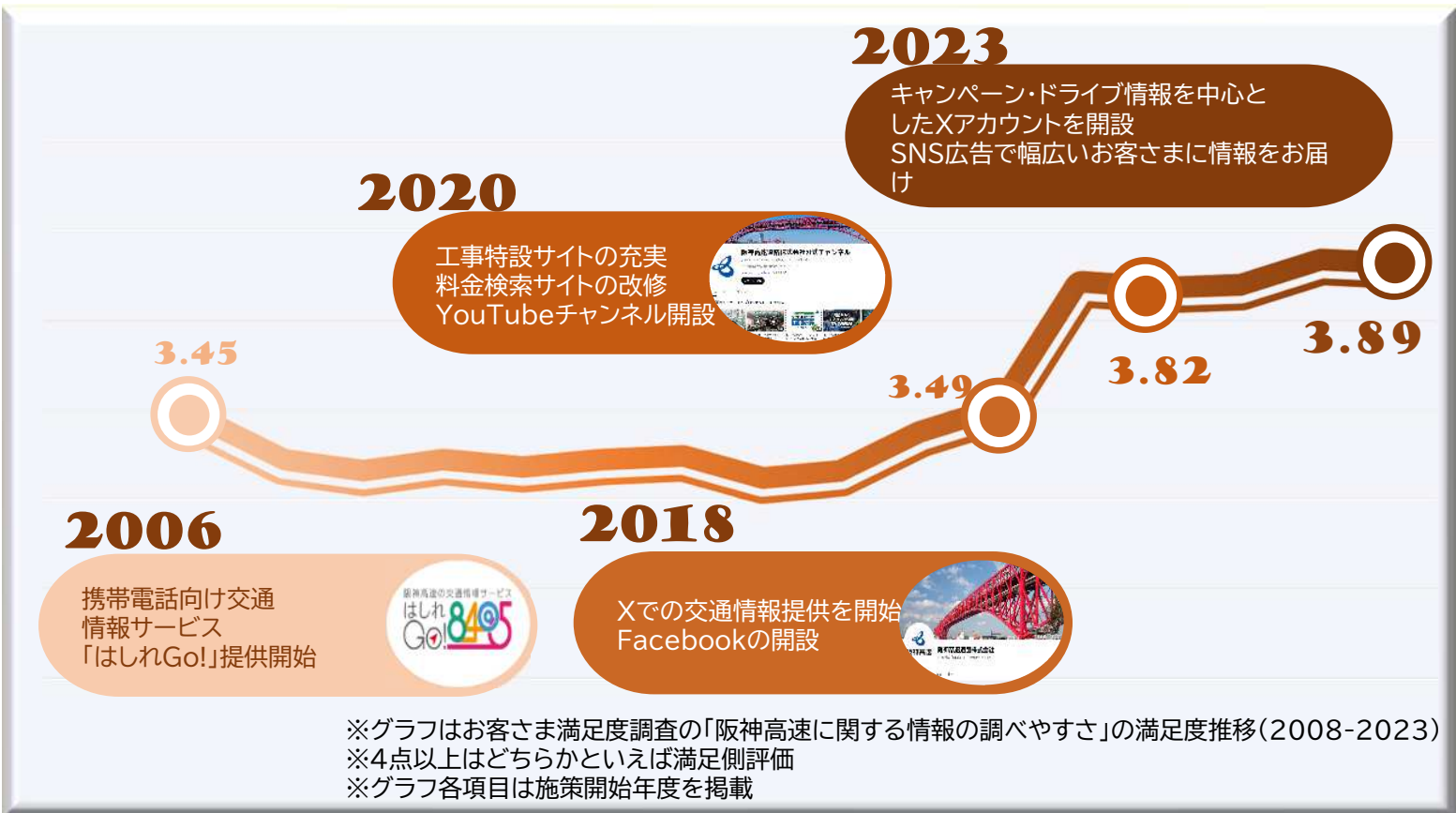
### 3) 情報提供更新時間の短縮

2021年度の交通管制システム更新に伴い、渋滞判定の処理や情報提供の更新間隔を短縮し、突発事象発生時の急激な渋滞延伸などに対応するとともに、お客さまに最新の渋滞情報等を提供しています。



# 1. 民営化後取り組んできたこと

## 阪神高速に関する情報の調べやすさ



### ■阪神高速が取り組んできたこと

#### 1) ホームページに関すること

お客さまが“知りたい情報”にすぐアクセスできるよう2016年度にはスマートフォンの普及に対応した大幅なホームページリニューアルを行いました。なかでもお客さまニーズの高い「料金検索サイト」を中心に改修し、2022年からは様々な見え方のお客さまに配慮したカラーデザインを選択できる機能を追加してカラーバリアフリー対応を行うなど、より利便性の高いサイトとなるよう取り組みました。

#### 2) SNSに関すること

ホームページだけではお伝えしきれない情報をYouTube動画やFacebookを通じてPRしてきました。また、即時性が求められる道路情報等はX(旧Twitter)を中心に発信するなど、目的・場面に応じた情報発信を心がけています。さらに、お客さまの声をヒントに、キャンペーン・ドライブ情報発信に特化したXアカウントを開設するなど、SNSの特性やニーズを踏まえ、現在も進化を続けています。

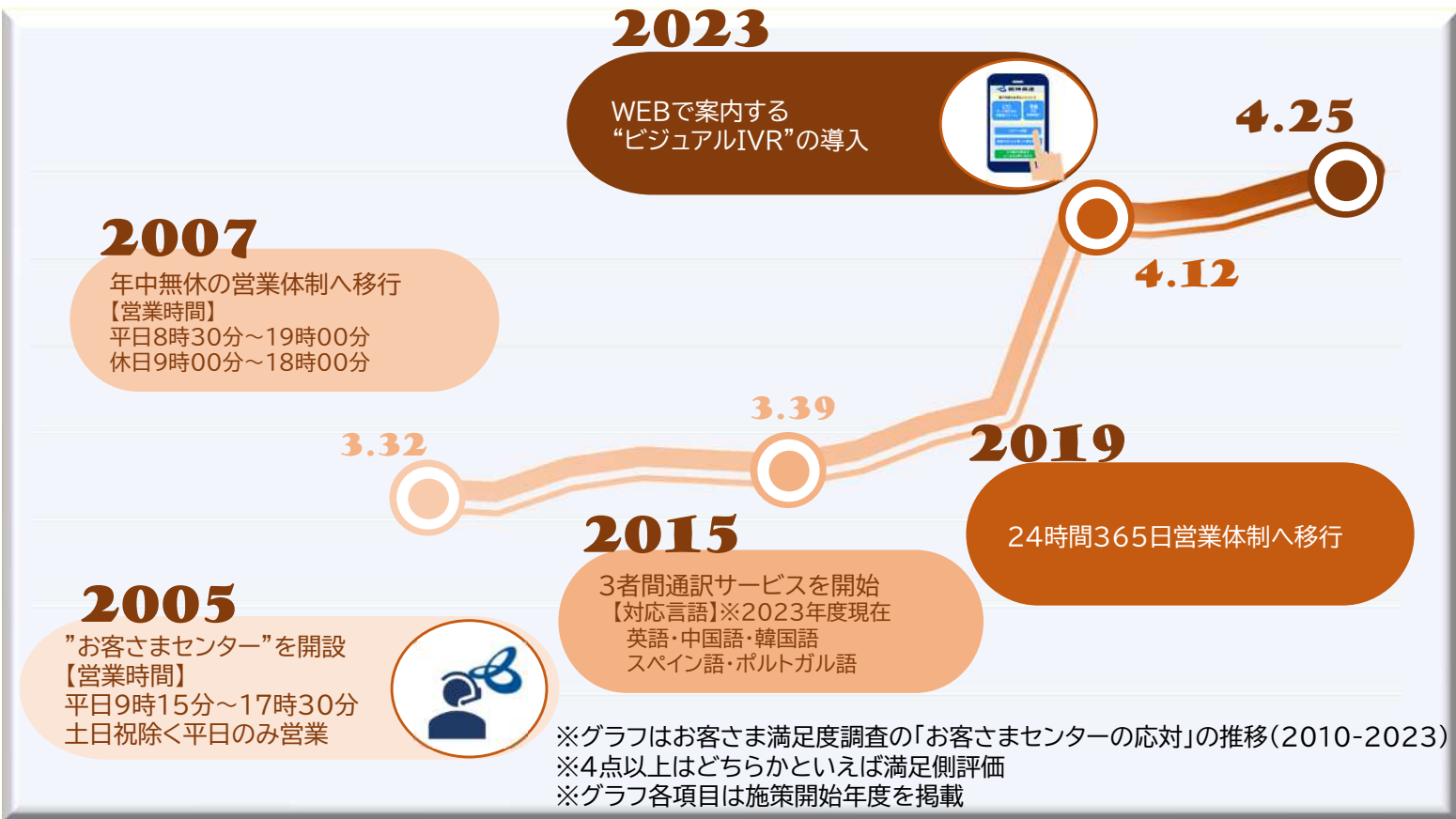
#### 3) 携帯電話向け交通情報サービス「はしれGo!」での情報提供開始

情報板のある場所など定点的、限定的な情報提供にかわり、携帯電話を使って24時間いつでも交通情報を確認できる「阪神高速の交通情報サービスはしれGo!」の情報提供サービスを開始しました。また、その後、SNSを使った情報発信も開始、お客さまセンターの24時間対応など、阪神高速の情報収集に役立つ様々なコンテンツを展開しました。



# 1. 民営化後取り組んできたこと

## 阪神高速お客さまセンターの対応



## ■阪神高速が取り組んできたこと

### 1) お客さまセンターの開設から24時間365日体制へ

2005年10月に阪神高速道路公団民営化と同時に、お客さまからの問い合わせやご意見の受付窓口として、“お客さまセンター”を開設しました。開設当初の営業時間は平日9時15分～17時30分でしたが、2007年8月に年中無休の営業体制へと移行しました。昨今、大規模な災害が頻発しており、緊急時の情報提供と併せてお客さまへの絶え間ない対応の重要性が増していることを踏まえ、2019年9月に24時間365日の営業体制へと移行しました。

### 2) 3者間通訳サービスの導入

外国語を話されるお客さまからも問い合わせが受けられるよう、お客さまセンターと通訳会社を繋いで対応する3者間通訳サービスを導入しました。導入時は3カ国語対応でしたが、現在では5カ国語に対応しており、より多くのお客さまからの問い合わせを受け付けています。

### 3) ビジュアルIVRの導入

ETCカード未挿入や車載器エラー等に関するお問い合わせについて、お客さま自身がスマートフォンを操作し、自己解決いただける「ビジュアルIVR」を道路会社で初めて導入しました。今後も様々なお問い合わせを解決するためにさらなるお客さまサービスの向上に努めます。



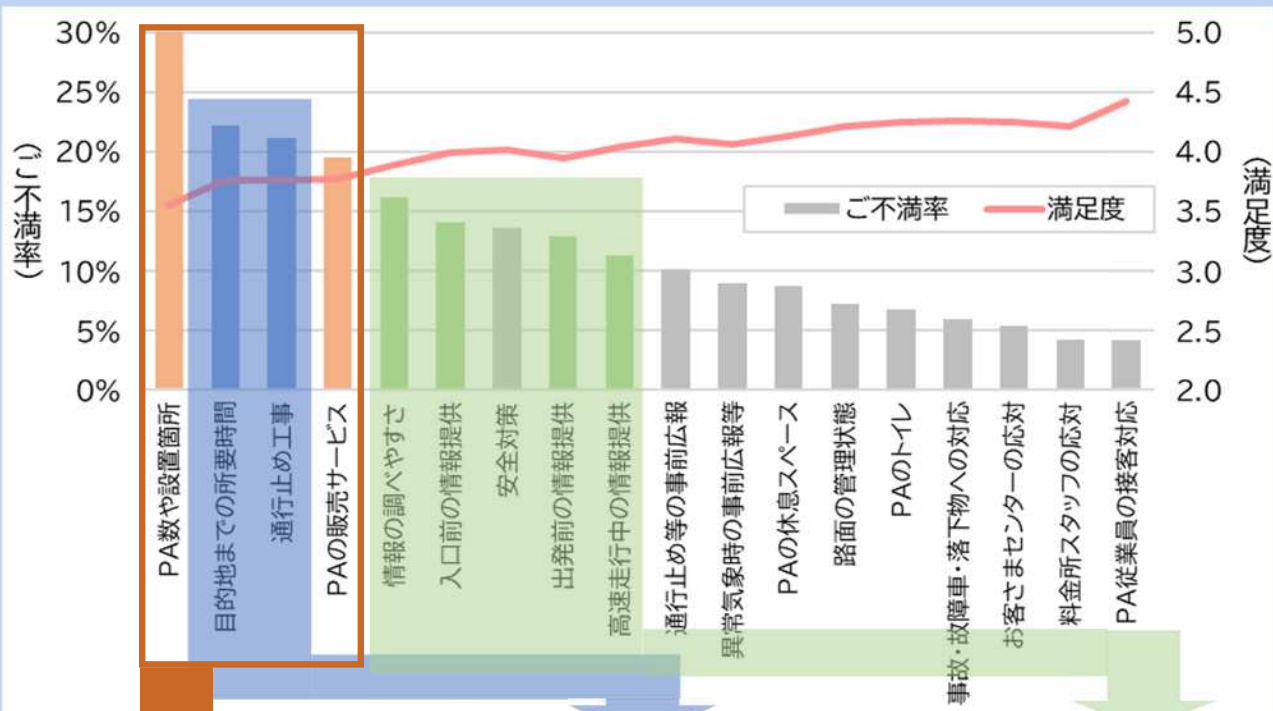


## 2. 2024年度に取り組むこと

下記図は、お客さま満足度調査(2023年度)でいただいた回答数をご不満率の高い順に並び変えたグラフです。

お客さま満足度調査(2023年度)の結果を整理分析した結果、お客さまのご要望が多い「パーキングエリア(PA)の改善」「渋滞対策」「情報提供の充実」に真摯に対応し、さらなる改善に努めるとともに、お客さまのご要望の変化、サステナビリティの実現等の社会の要請等を踏まえつつ、新たなサービスを展開します。

### お客さま満足度調査(2023年度)結果



#### パーキングエリア(PA)の改善

- 泉大津PA大型駐車マス拡充 ▶▶▶ p.33
- デジタルサイネージの展開 ▶▶▶ p.34
- PA無人販売の充実 ▶▶▶ p.36
- PAコンシェルジュカウンター美装化 ▶▶▶ p.42

#### 渋滞対策

- 長期休暇予測
- 速度回復誘導灯 ▶▶▶ p.26
- 大阪・関西万博期間中の交通需要増加への対応 ▶▶▶ p.41

#### 情報提供の充実

- LINEアカウント運用開始 ▶▶▶ p.29
- 料金検索システムの統合 ▶▶▶ p.32
- HPリニューアルXによるお得情報等の充実 ▶▶▶ p.40

※「ご不満率」と「満足度」について

各項目について「不満」「どちらかといえば不満」「どちらかといえば満足」「満足」の4段階又は「利用していないのでわからない」でご回答頂いた結果により次のとおり算出

ご不満率… 各項目のご回答数のうち「不満」「どちらかといえば不満」が占める割合(「利用していないのでわからない」は回答数から除く)

満足度… 4段階(不満:1点、どちらかといえば不満:2点、どちらかといえば満足:4点、満足:5点)で得たご回答の平均値

松原線が工事で不便です。仕方ないのですが。  
(軽・二輪ご利用男性)

松原線の工事完了期待しております。  
(普通車ご利用男性)

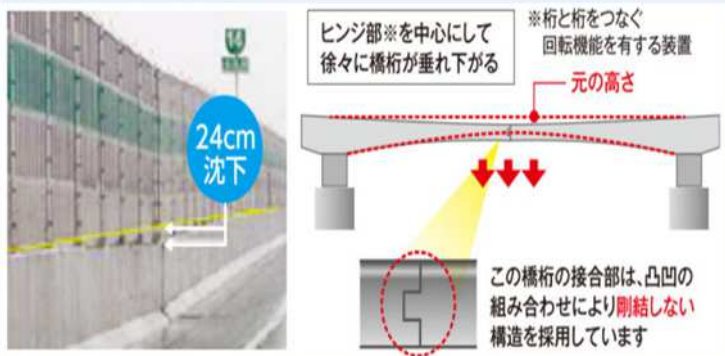


ご協力いただき、誠にありがとうございます。  
2024年3月時点の喜連瓜破付近橋梁大規模更新工事の工事について  
ご説明させていただきます。

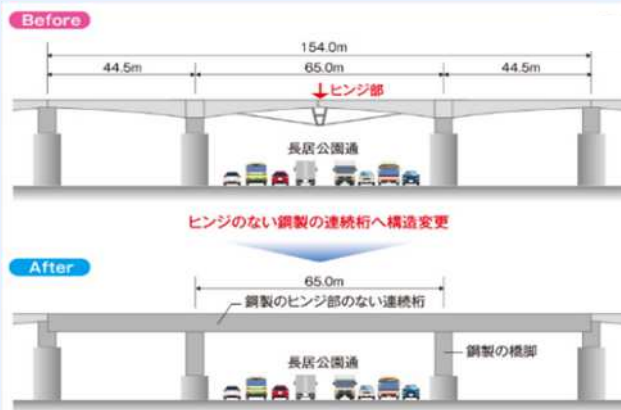
### 喜連瓜破付近橋梁の状況

喜連瓜破付近の橋梁は、供用から約40年経過したコンクリート橋で、経年とともに橋桁中央のヒンジ部を中心に設計時の想定を上回る垂れ下がりが進行し、路面が大きく沈下しました。

垂れ下がり解消のためにケーブルによる補強を行いました。抜本的な解決には至らず、2022年6月より14号松原線(喜連瓜破～三宅JCT)を終日通行止めとし、橋梁架替え工事を行っています。



橋桁の垂れ下がり状況



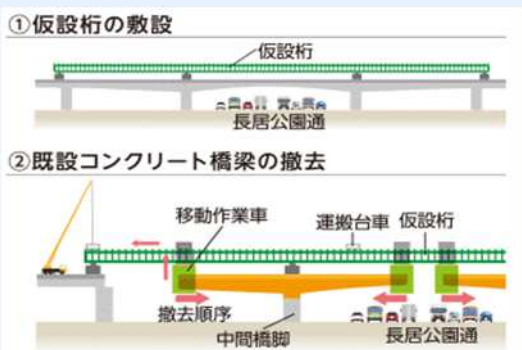
工事内容

### 一般道路の通行を妨げない工法を採用

架替えを行う橋梁がある瓜破交差点周辺付近は自動車等の交通が多い場所であるため、既設コンクリート橋梁の撤去時に周辺地域への影響が最小限になるよう一般道路の通行をできるだけ妨げない工法を採用しました。また、新設橋梁の架設時には、短期間の一般道路の規制で施工可能な工法を採用しました。

### 工事進捗状況(2024.2末)

2024年2月末時点、既設橋梁の撤去作業を実施しています。引き続き、新設橋梁の架設を実施していきます。なお、2025年3月末までの工事完了を目指しています。



オーバー・ザ・ブリッジ工法



南側の中間橋脚の足場を解体し  
柱だけの姿となりました

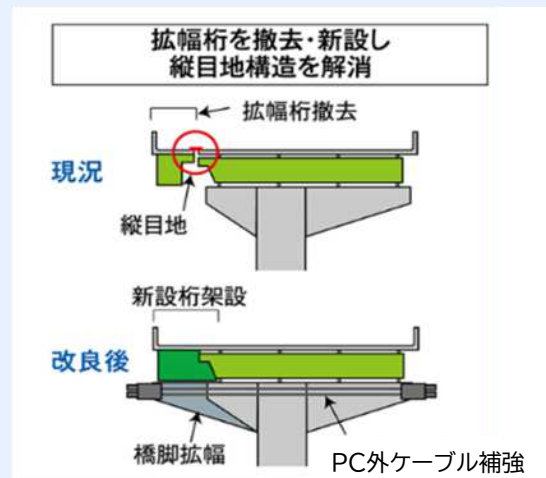


阿波座の工事を早く終わらせて欲しい  
(普通車ご利用男性)

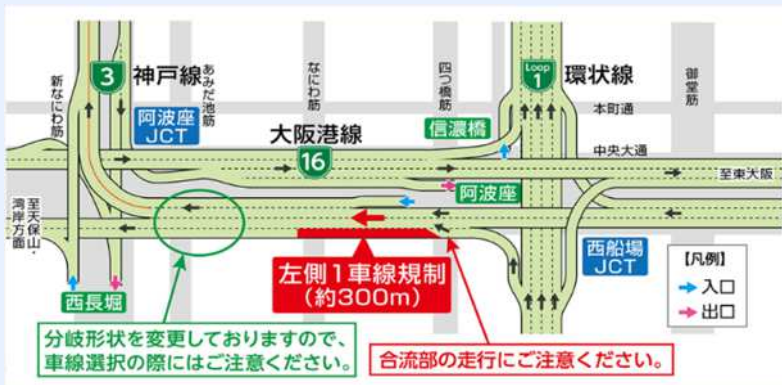
阿波座の縦目地改良工事における終日1車線規制は、早期開放に向け引き続き工事を実施してまいります。

### 阿波座付近縦目地の状況

阿波座付近では、1997年に慢性的な渋滞対策として車線拡幅工事を実施しました。拡幅桁を支える新たな橋脚の設置位置に制約があり、既設桁と拡幅桁の橋脚位置を同一とせず、新旧の桁を構造的に連結しない構造を採用しました。新旧の桁の境界部分にはゴム製の縦目地を設置し、走行面を連続化しましたが、工事完了後より一部の区間にて大きな損傷・異常音の発生などの不具合が生じました。そこで、橋脚の拡幅・桁の取り替えにより、独立していた桁・床板を一体化させ、縦目地構造を解消させる大規模な改良工事を行っています。



### 工事進捗状況(2024.2末)



阪神高速のリニューアル工事の動画をホームページから見させてもらった。とてもいい動画だった。リニューアル工事動画を見て老朽化対策をしていかなければいけないと思いがこもっていて涙が出た。未来に残していける安全安心の道路にしていかなければならない、そういった思いがあり、リニューアル工事にたった経緯もしっかり説明していてわかりやすい。安全、安心に生まれ変わるんだという決意を感じた。とてもいい動画だったので、伝えたくなった。  
(2022年度 お客さまセンターへのお声)

ご理解いただき、ありがとうございます。引き続きリニューアルプロジェクトを着実に進めてまいりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

湾岸線(大浜～泉大津)リニューアル工事の実施

湾岸線をよく利用させて頂いておりますが、道路の舗装状況がよくない箇所が多い。具体的には舗装面が荒れている箇所が多い。  
(普通車ご利用男性)

湾岸線の舗装の痛みが目立ってきたように感じております。直して頂けるとありがたいです。  
(大型車ご利用男性)



阪神高速では、お客さまに安全・安心・快適に走行いただくため、4月16日～26日の4号湾岸線(大浜～泉大津)リニューアル工事等において、構造物の補強工事や損傷した舗装の補修等を実施します。

4号湾岸線の大浜～泉大津区間は1987年3月に大浜～出島区間、1993年11月に  
出島～泉大津区間が開通後、それぞれ約37年、約30年が経過しています。

開通して以来、一度も通行止め等による大規模補修工事を実施しておらず、他の区間  
と比較しても穴ぼこ(ポットホール)などの舗装損傷が顕在化しています。



■主な工事内容



構造物の長寿命化



走行性の向上



分かりやすい道路案内

いつも通行止めのアナウンスがあると「えーっ」と思いますが、工事が終わってからの走りやすさで納得しています。これからも安全、快適に走れるよう管理していただければと思います。  
(普通車ご利用女性)



ご理解いただき、ありがとうございます。  
引き続き、安全・安心・快適に走行頂けるよう、走行性の向上に加え、構造物の長寿命化に努めます。



前回の神戸線リニューアル工事で、出入口等の表示板が見やすくなっていて、分かりやすいです。

(普通車ご利用男性)

今年度も、分岐が連続するわかりにくいJCTなどでの標識の改善や、間違いやすい高速入口へのカラー舗装などの施工を検討しております。

### 前回の神戸線リニューアル工事

3号神戸線京橋入口は、大阪方面と姫路方面の料金所が併設されており、間違った方面への進入が発生していたため、3号神戸線(京橋～摩耶)リニューアル工事にて、より分かりやすい案内看板への取替を行いました。



2024年度も引き続き  
わかりやすい道路案内の施工を検討しております



### わかりやすい道路案内(例)

#### ●出口部での案内改善

危険な逆走につながる可能性の高い出口部において、視認性の高い案内看板への取替などを実施しています。(写真は4号湾岸線貝塚出口の追加設置例)



進入禁止看板の材料変更による視認性向上  
(超高輝度シートの採用)

「赤色矢印板」への超高輝度シートの採用

「高速出口」壁面表示  
(逆走方向からのみ視認可能)

#### ●間違いやすい高速入口へのカラー舗装

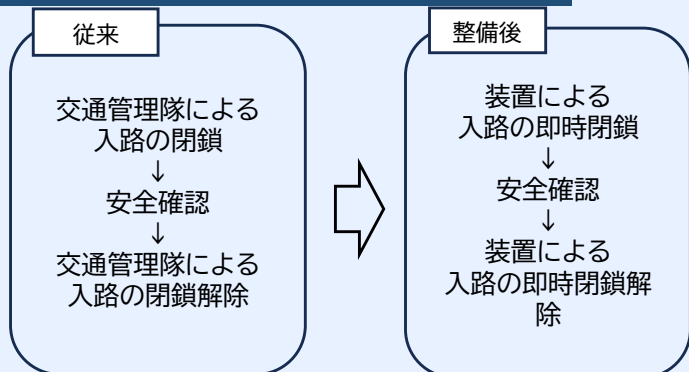
バイパスなどと直結している高速入口に誤って進入しないようにカラー舗装を設置しています。(写真は守口線守口(国道1号)入口の設置例)



耐震工事ご苦労様です。路面標示の色分けは目的地への方向が分かり、走りやすくなっています。これからもよろしくお願いします。  
(普通車ご利用男性)

阪神高速では、近い将来発生が予想されている南海トラフ地震などの災害発生時にお客さまの安全を確保するとともに、人命救助および緊急交通路の確保に取り組んでおります。

### 入口遠隔閉鎖装置の整備



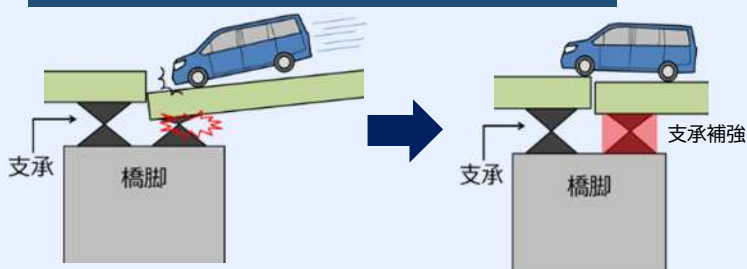
震度5強以上の地震が発生した時、管制室からの遠隔操作で「車両通行止め」標識が描かれた閉鎖シートが、門構上部より降下することにより、入口の閉鎖をお知らせします。

### 変電設備の津波対策



変電設備の嵩上げ対策を行い、津波による浸水被災時の被害軽減を推進しています。

### 耐震性の更なる向上



既に完了している落橋・倒壊対策としての耐震補強に加えて、さらなる補強や段差防止構造の設置などの耐震対策を引き続き推進します。

### 交通管制システムの相互バックアップ

大阪エリア(朝潮橋)・神戸エリア(京橋)の2カ所に整備し、情報提供や高速道路の安全を見守っている“交通管制システム”。有事に備え、災害時には被災していない地区から他方の運用もできるよう、相互バックアップ機能を整備しています。





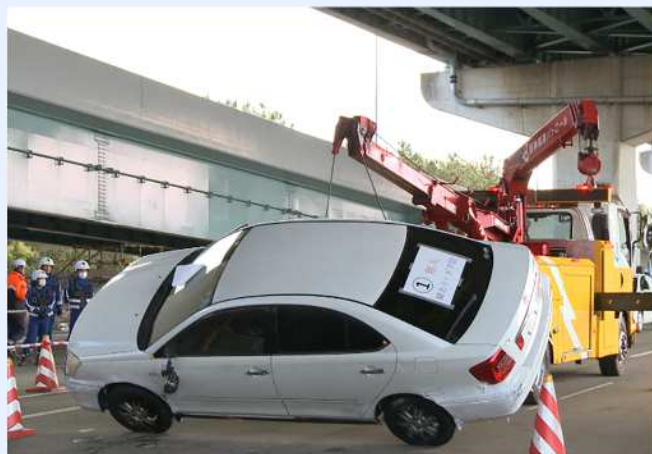
加えて、阪神高速では事業継続計画(BCP)を策定し、災害発生時には24時間以内に緊急車両が通行するための緊急交通路としての道路機能を確保し、人命救助・早期復興に貢献します。  
また、大規模災害に備えて、応急資材等を整備しています。

### 事業継続計画(BCP)の策定及び運用

事業継続計画(BCP)では、事前措置として災害発生時における損害を最小限にとどめる活動や対策を定めるとともに、災害発生時には人命救助や道路復旧による緊急交通路の確保を最優先に対応することとしています。また、発災時の効率的な即時対応、確実な事業継続を行ってBCPの実効性を高めるために総合防災訓練等の各種訓練を実施しています。



総合防災訓練状況



道路啓開訓練状況(2024. 1. 16に実施)



陸上自衛隊との合同訓練状況

### 応急資材等の備蓄

地震時等で橋梁の伸縮接手部に段差が生じた場合に備えて、可能な限り早期に応急復旧するために、応急資材等を備蓄しています。



応急資材(上:土のう、下:段差のりこえ装置)

### 地震時の高速上での行動に関する啓発

地震が発生した場合、お客さまに実施いただきたい行動を阪神高速HP等でご案内しています。



啓発動画(Youtube)



安全に安心して走行できるよう、これからも適切な維持管理がなされることを願います。

(普通車ご利用男性)

阪神高速では点検・補修時の工事規制回数を削減することで、お客さまへの影響を削減しつつ、適切な維持管理を実施しています。

交通規制を伴わない点検手法

「ドクターパト2.0」や車載カメラ等の新技術活用により、工事規制を行わずに一部の点検を実施しています。



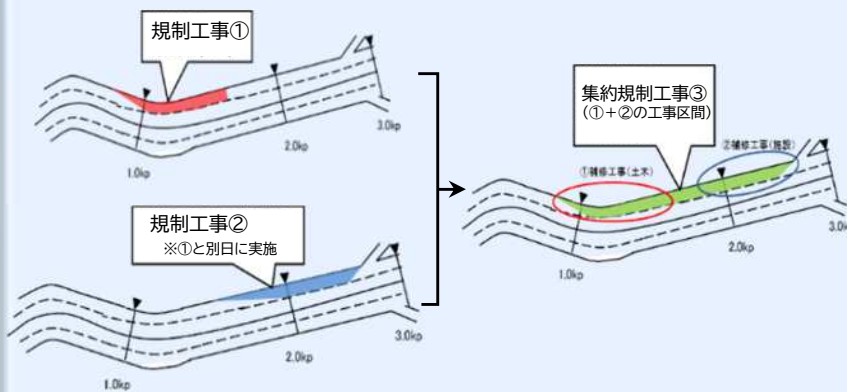
路上点検車「ドクターパト2.0」による定期点検



車載カメラを活用した日常点検

規制工事の削減

工事間の調整による近傍箇所での規制工事の集約化や、損傷を見える化し、同一規制で工事が可能な箇所を抽出することで規制工事の回数を削減しています。



近傍箇所での規制工事の集約化



同一規制で工事が可能な箇所を抽出

ほぼ毎日利用してます。とても快適です。これからも利用します。道路整備、点検よろしくお願いたします。

(大型車ご利用男性)

ご意見ありがとうございます。安全・安心・快適にご利用いただけるよう、引き続き努めてまいります。





阪神高速では、お客さまにもっと便利で快適なドライブライフを実現できるようネットワーク整備の推進に努めてまいります。ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。



淀川左岸線(2期)・淀川左岸線延伸部  
大阪湾岸道路西伸部の3か所で  
建設事業を実施しています

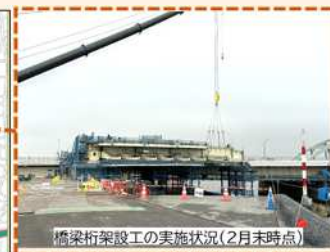


淀川左岸線(2期)

大阪市より受託している海老江地区及び豊崎地区の工事(開削トンネル・換気所・橋梁)では、桁架設工、床版工、掘削工および函体工等を実施しています。

淀川左岸線延伸部

豊崎地区では地中障害物撤去工事等を実施しています。また、トンネル部では有識者の助言を踏まえ設計検討、堤防・道路一体構造の安全性等の検討を実施しています。



大阪湾岸道路西伸部

駒栄地区では開削トンネル工事において函体工を、六甲アイランド地区では橋梁の基礎工事として鋼管杭工を実施しています。

また、新港・灘浜航路工区では、海上部長大橋の詳細設計契約に向けて手続きを進めています。



左岸線の開通に期待します。頑張れ阪神高速

(軽・二輪車ご利用男性)

神戸線の慢性的な渋滞を回避するために北神戸線を使用したり湾岸線で迂回しますが、湾岸線延伸早期開通を大いに期待しています。

(軽・二輪車ご利用男性)

ご意見ありがとうございます。

建設事業の進捗については弊社HPでも公開しています。ぜひご覧くださいませ。

# もっと便利で快適なドライブを実現する阪神高速 渋滞多発箇所における渋滞対策のさらなる高度化

自然に渋滞が発生するのはなぜなのでしょう？

(普通車ご利用男性)

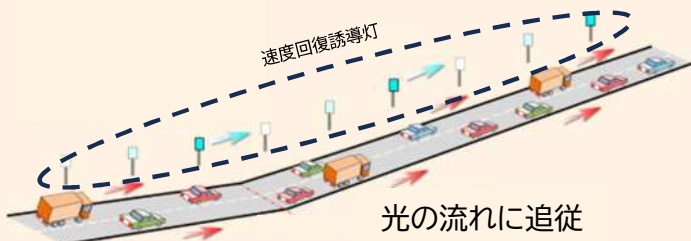


特定の時間帯・区間へのご利用の集中により渋滞は発生しますが、入口と本線が合流する区間や、下り坂から上り坂に変化する区間(サグ部)などで渋滞が発生しやすくなっています。

例えば、サグ部では、速度回復誘導灯の設置により、渋滞緩和に努めています。

## サグ部での渋滞対策 ～速度回復誘導灯の設置～

下り坂から上り坂に変化する区間(サグ部)では、道路脇に等間隔に配置した点滅灯(速度回復誘導灯)を一定速度で点灯させることで、上り坂での無意識な速度低下の抑制や渋滞中の速度回復を促進しています。これからは、より効果的なものとするために、点灯パターンにAI技術を活用していきます。



あまり阪神高速を使わない他県の人のために渋滞する曜日や時間をホームページとかに載せてくれると有りがたく思う利用者が増えると思います。

(軽・二輪ご利用女性)



普段あまり阪神高速をご利用にならない方のご利用が増えるゴールデンウィークやお盆、年末年始の期間を対象に、渋滞予測情報を阪神高速HPで提供しています。

## 過去の渋滞予測情報の提供事例(2023年度年末年始期間)

【移動日の決定には渋滞カレンダーをご参考に！】

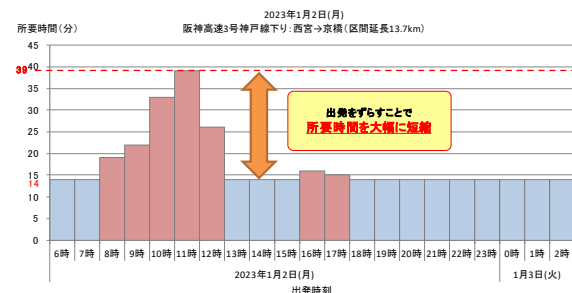
大阪地区							兵庫地区						
日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
				12/28	29	30					12/28	29	30
31	1/1	2	3	4			31	1/1	2	3	4		

渋滞が少ない ← 少ない ふうふう 多い 特にお多い 渋滞が多い

【時間帯別・路線別の詳しい情報は渋滞予測図で！】



【出発時刻をずらせば、快適にご利用いただけました事例も！】



前年度の所要時間実績の事例を紹介

料金所で「サポート」表示のレーンを見たがあれは何なのか？  
 (普通車ご利用男性)

ETC専用料金所では、ETC車でのご利用をお願いしているところですが、誤ってETC車以外の車両でETC専用料金所に入ってしまった場合は、「サポート」表示のレーンにお進みいただき、インターホンにより係員の指示に従ってください。

### ETC専用化の推進

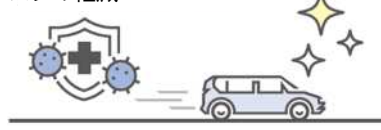
阪神高速では、右図のとおり13か所をETC専用料金所として運用しています。料金所がETC専用となると、以下のようなことが可能となるため、近年のETC利用率の拡大等の社会情勢の変化を踏まえつつ、今後もETC専用料金所を順次拡大し、料金所のタッチレス化やキャッシュレス化を推進しています。



料金收受員の人員確保が困難なかでの持続可能な料金所機能を維持



料金收受員や利用者に対する感染症リスクの軽減



戦略的な料金体系の導入が容易になること等を通じた混雑の緩和など利用者の生産性の向上



### 車載器キャンペーン

阪神高速では、2023年度にETC車載器購入助成キャンペーンを以下のとおり実施いたしました。

- ①関西・中国・四国・九州エリアキャンペーン  
 期間:2023.4.3~2023.6.2 助成額:最大1万円
  - ②大阪・兵庫エリアキャンペーン  
 期間:2023.11.13~2024.1.31 助成額:最大1万円
- 併せて、軽・二輪車限定ギフト券プレゼントキャンペーンを実施

■大阪・兵庫エリアキャンペーンチラシ



観光で使うので乗り放題パスはかなり重宝してます。  
どんどんやって欲しいです。(普通車ご利用男性)

乗り放題パスはとても良かったです。普段行かないところにも  
行こうかなと思いますし、阪神高速を積極的に利用しようと思  
いました。ありがとうございました。(普通車ご利用女性)

2024年度の実施に向けて、現在検討中です。

開催のたびに大好評をいただいております

### 「阪神高速企画割引」を

2023年度は、秋から春にかけての約7か月間、実施しました。

阪神高速のご利用を通じた沿線地域の振興と活性化を図るため、  
今後もお客さまの利便性を考慮した企画割引を実施できるよう、  
企画・検討を進めてまいります。

【参考】2023年度実施日：2023年9月16日(土)～2024年3月31日(日)の土日祝  
(2023年12月30・31日、2024年1月1日を除く)  
※各日 5,000名様限定



## 阪神高速企画割引のご案内

事前登録で  
阪神高速が  
おトクに！



阪神高速の沿線施設で使えるおトクなクーポンをご提供

阪神高速HPはもちろん、このあとご紹介するLINE公式アカウントでも、  
いち早く企画割引情報をご案内いたします。

台風などの災害時、事前に通行止め予定などわかれば嬉しいです。  
(軽・二輪車ご利用男性)



緊急情報をいち早くお手元のスマートフォンに通知する阪神高速の「LINE公式アカウント」を運用しております。ぜひ友だち追加をお願いします。

災害などの緊急情報のほか、  
阪神高速の各種情報を手軽に入手できる  
阪神高速の「LINE公式アカウント」の運用を開始しました



★LINE公式アカウントで  
こんなことができます



- 災害・緊急時等の大規模交通障害に関する情報のプッシュ配信
- 企画割引、キャンペーン情報のプッシュ配信
- 阪神高速周辺の高速度道路料金の検索
- 交通情報へのアクセス
- ETC利用履歴情報へのアクセス
- パーキングエリア、お出かけ情報
- 阪神高速に関する詳細な情報を簡単に入手  
(阪神高速ウェブサイト内の検索機能)
- お得なクーポンの配信 など



LINE公式アカウント:  
阪神高速  
@hanshin-exp

阪高マークが目印です↓



QRコードでも追加できます! →



※画面はイメージです



緊急情報だけでなく、お得なキャンペーン、企画割引などの情報もいち早くお知らせしますので、ぜひ友だち追加をお願いします。



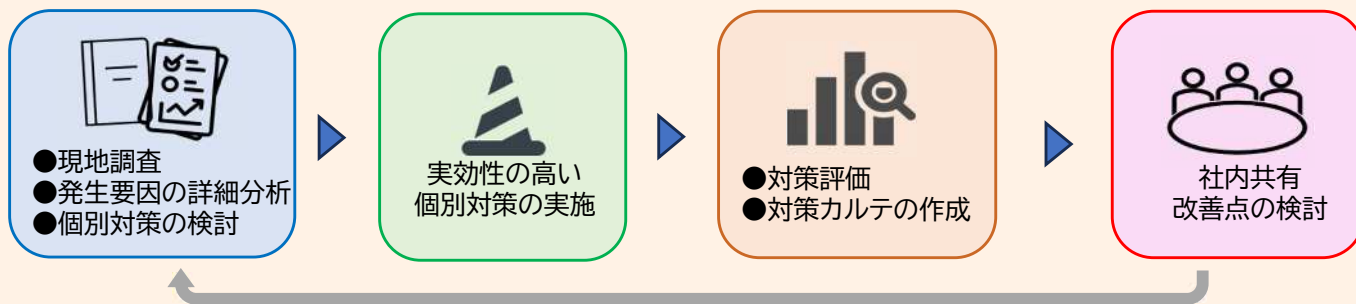
社会状況の変化やこれまでの交通安全に関する各種取り組みの成果及び課題を踏まえ、今後、交通安全対策のさらなる実効性向上や底上げを実現していくための方針を「交通安全対策 基本計画(2024-2028年度)」としてとりまとめました。

交通安全対策基本計画

2024年度は、本基本計画の第1期(2024-2025)として、多発区間に対し効果・実績のある施策を確実に推進しつつ、特に多発する区間等を対象に詳細分析を通じて実効性の向上を図っていきます。

また第2期(2026-2028)以降の、さらなる底上げを見据え、実効性があり汎用性も高い施策の展開に向けた考え方の整理や新技術の開発、交通安全コンテンツの作成に注力していきます。

例)詳細な分析等による個別対策の実効性向上に向けた実施フロー

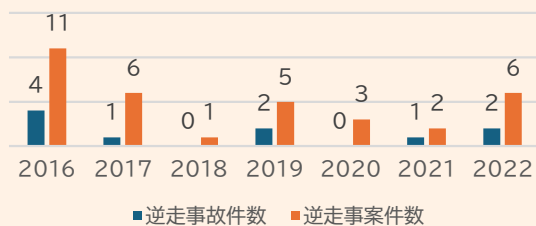


参考)第3次アクションプログラム(2017-2021)での実績

■標準的な逆走・誤進入対策



■逆走件数

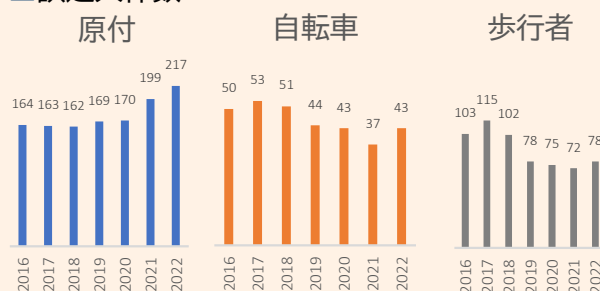


逆走事故件数: 逆走による年間事故発生件数  
逆走事案件数: 交通事故または車両確保に至った逆走事案件の年間件数  
※警察統計(暦年)で集計

■標準的な対策に追加で実施した逆走・誤進入対策



■誤進入件数



マナー向上と意識改革のため、スムーズな合流、渋滞時のファスナー合流・削減車線の有効活用など、啓発活動を継続して実施していただきたい。(普通車ご利用男性)



お客さまにより安全に阪神高速をご利用いただけるよう、区画線の改良を伴う工事を実施した際には、阪神高速の交通安全啓発サイト「あんぜん走行ナビ」にて詳しい内容をご説明させていただきます。

あんぜん走行ナビ > 阪高あんぜんナビマガジン

<https://www.hanshin-exp.co.jp/drivers/driver/column/>



「ファスナー合流」!?

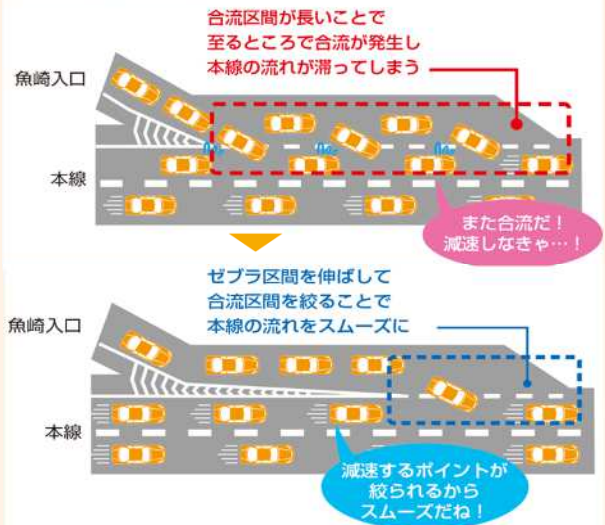
本線を走行する車と合流する車が交互に合流することで、スムーズな流れを維持する合流方法です。

ああ、交互に合流していく様子がファスナーのように見えるからか!



例) 阪高安全ナビマガジンvol17 (3号神戸線RN工事がいよいよ開始! ~事故を分析し、解決に導く工夫~)

ファスナー合流のイメージ



※イメージです。



例) 環状線北行きリニューアル工事時走行イメージ動画 動画を見比べていただくことで、工事前後の違いをご確認いただけます。

また、大阪・関西万博期間中の混雑が予想される天保山と湾岸舞洲の交通容量拡大のための区画線改良工事を実施する予定としております。(詳しくはp.41をご覧ください) そこで、初めて走行されるお客さまが不安なくより安全に走行頂けるよう、あんぜん走行ナビでは工事概要の解説コンテンツ&区画線改良前後の走行イメージ動画を2024年度に掲載する予定としております。



料金検索がわかりづらいので直感的に検索しやすくしてほしいです。

(普通車ご利用男性)

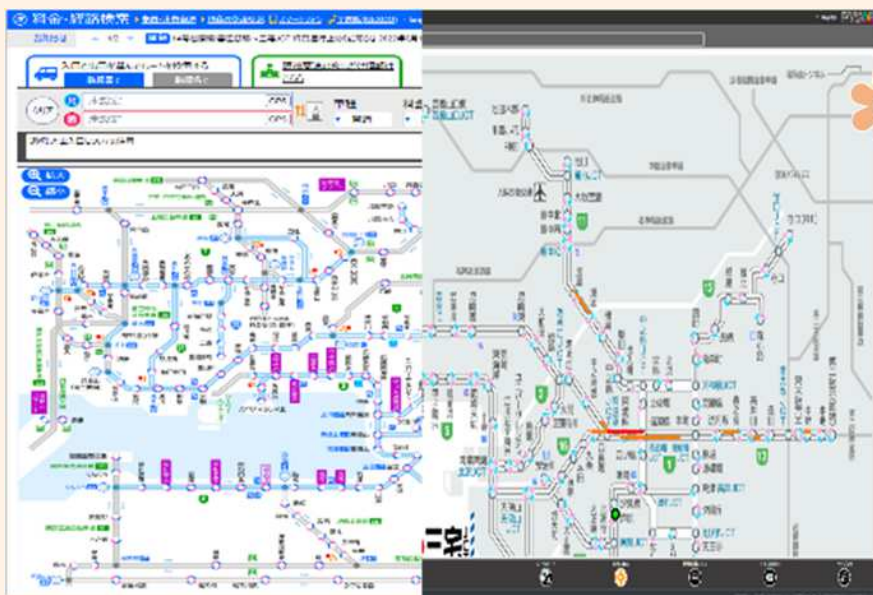


料金検索機能と交通情報提供機能を合わせた新たなサイトでの情報提供を開始します。新たなサイトでは新たな割引施策を反映した各経路の料金と所要時間を確認いただき、経路選択をしていただくことができます。

「はしれGo!」と「料金検索サイト」を統合し、より使いやすいシステムへ更新を予定しています

阪神高速道路内の料金を調べる「料金検索サイト」と交通情報を提供する「はしれGo」とは、別々の入口から検索するデザインとなっており、どちらを使用すればよいかお客さまにわかりにくい状況となっていました。

そこで、2024年度内に2つのサイトを統合し、料金検索機能と交通情報提供機能を合わせた新たなサイトでの情報提供を開始します。



料金検索サイト

はしれGo!

新たな情報提供サイトでは、わかりやすく、検索しやすい構成で、お客さまに情報提供を行います

はしれGo!はよく利用しています。特に渋滞情報をすぐに得られるので、回避の判断がしやすいです。

(普通車ご利用男性)



ありがとうございます。よりわかりやすく、使いやすい情報となるよう今後も改善を進めます。





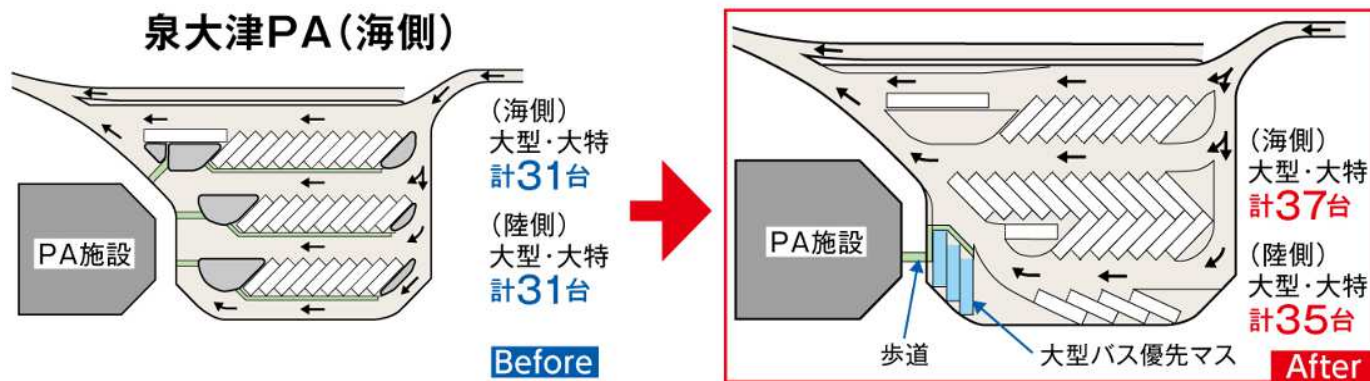
大型車での通行がほとんどなので、パーキングに大型車があまり停めれないので不便。

(大型車ご利用男性)

泉大津PA(海側・陸側)3階の大型車専用駐車場の駐車マス数を拡充しますので、ご紹介します。

泉大津PA 大型車マス拡充

泉大津PA(海側・陸側)3階の大型車専用駐車場について、駐車場の区画線を変更し、大型車駐車マス数の拡充を図ります。また、大型バス優先マスをPA施設に隣接して配置することで、車道を横断することなくPA施設を安全にご利用いただけるようになります。



泉大津PA(海側)の駐車場改良イメージ

路外パーキングの利用方法がよくわからない。ここで降りていいのか、どこが路外パーキングなのか。

(普通車ご利用男性)

路外パーキングサービスのご利用方法をご紹介します。今後もわかりやすい広報に努めてまいります。

路外PA

ご利用はとってもカンタン!

- 1 阪神高速に乗る
- 2 指定出口より阪神高速を降りる
- 3 ETCカードを挿入したまま、路外パーキング施設をご利用
- 4 指定入口から阪神高速に戻る
- 5 目的の出口で降りる



- ロイヤルホームセンター豊中
- 利用方法 11 指定出口 池田線 豊中南出口  
指定入口 池田線 豊中南入口
- amado
- 利用方法 3 指定出口 神戸線 尼崎東出口  
指定入口 神戸線 尼崎西入口

PAはいつもきれいにされていて気持ちよく利用しています。渋滞情報なども掲示板で見やすく心構えができます。

(軽・二輪ご利用女性)



PAにお立ち寄りいただいたお客さまへの情報提供の拡充に努めています。無人PAにおいても、遠隔対応によりお客さまへのご案内ができるようにします。

### PAから道路情報や沿線地域の魅力を発信

各PAにデジタルサイネージを整備し、阪神高速道路の情報や周辺の観光地・地産品など地域の魅力を発信していきます。

(一部PAを除く)



### 遠隔対応によるお客さまへのご案内

PAコンシェルジュがいない無人PAにおいても、デジタルサイネージを介した遠隔対応により、お客さまへのご案内やお問い合わせに対する回答が可能となるようにします。

(一部PA)



タッチパネル式デジタルサイネージ



高石PA(イメージ)

### PAトイレのバリアフリー改修

大阪・関西万博への主要ルートとなる湾岸線では、どなたにも使いやすいトイレを目指し、車いすユーザーのトイレの大きさの見直しや多機能トイレに集約されている機能を分散化します(泉大津(海・陸)PA・中島PAで更新予定)



聴覚障がい者です。最近無人の料金所が増えて、全く知らない機械が備え付けられていて一目見ただけで判断ができず、操作が分かりづらい。聞こえないので電話もできない。私たちが安心して利用できる機械を料金所でも設置をお願いしたい。そしてモニターで対応者が少しでも手話を使っていたらと私たちは本当にうれしいです。

(普通車ご利用男性)

ご意見ありがとうございます。2024年1月、試行的に無人料金所1か所で自動收受機に聴覚障がい者マーク(蝶々マーク)を設置いたしました。現在、全無人料金所の自動收受機への展開を順次進めております。

阪神高速道路 5号湾岸線 深江浜東行料金所にて自動收受機をご利用されるお客さまに少しでも安心してご利用いただけるよう2024年1月に聴覚障がい者マーク(蝶々マーク)を試行設置いたしました。さらに、兵庫地区の全ての無人料金所で遠隔サポートセンタースタッフが手話によるご案内を始めました。

### 自動收受機設置イメージ



(写真:深江浜東行料金所)

### ご利用手順

- 「障がい者用レバー」を押し下げてスタッフにお知らせください
- 「確認用カメラ」にて、蝶々マークを指さしていただければ、スタッフが確認します



モニター画面よりご案内用のフリップを使用して対応させていただきます

- 「⑦証明書用カメラ」にて障がい者手帳を確認させていただきます

2024年度中に、全無人料金所の自動收受機において、聴覚障がい者マーク(蝶々マーク)を順次設置してまいりますのでぜひご利用くださいませ。



阪神高速では、高架下やトンネル上部で駐車場を展開しており(運営:グループ会社)、多くの地域の皆さまにご利用いただいております。

### 駐車場予約アプリの開発

現在、月極駐車場等の空枠をアプリで事前予約して利用できる駐車場予約サービス「リザパー<sup>(※)</sup>」を展開中です。駐車場の検索、予約から決済までオンラインで完結。ますます便利になる駐車場を是非ご利用ください。これからも、サービス対象エリアを順次拡大予定です。

※「リザパー」は、グループ会社と提携企業が共同運営するスマートフォンアプリを利用した会員向けサービスです。



阪高ファインパーク敷津東第1

自動販売機しかないPAを利用した際、普段目にしない珍しい軽食的なものが売っていて、思わず購入してしまいました。

(普通車ご利用女性)



ご利用ありがとうございます。これからも、お客さまニーズの把握・検証結果を踏まえながら、無人販売の拡充など様々なサービスの展開を図ってまいります。

### PAでの無人販売の拡充



決済型冷蔵スマートショーケースによる販売実証実験 (泉大津PA〔海側〕11階展望ルーム)



食品自販機によるケーキの販売 (泉大津PA〔海側〕11階展望ルーム)





阪神高速では、事業の内容や取り組みについて、お客さまにご理解を深めていただけるよう広くイベントを開催しています。

2023年度、多数のイベントに参加させていただきました！  
ご参加いただいたお客さまありがとうございました



大阪モーターショー  
2023.12



土木の日  
2023.11



泉大津PA観光フェスティバル  
2023.5



## 港大橋50周年記念イベントを予定しております



大阪ベイエリアにある阪神高速道路初の長大橋梁の港大橋が、  
今年度、開通から**50周年**を迎えます。  
各種記念イベントを通じて、お客さまとのコミュニケーションの  
更なる充実を図ります！

吊桁部の一括吊上げ架設



(1974年7月15日開通)

現在の港大橋



詳細が決まりましたら、阪神高速HPでお伝えします。



PAのEV急速充電器(50kW以上)を増やして欲しい。  
(普通車ご利用男性)



阪神高速道路のPAに設置している急速充電器については、更新の際に高出力化およびユニバーサルデザイン・バリアフリーへの対応を順次行っていきます。2024年度においては、16号大阪港線 朝潮橋PA、4号湾岸線 泉大津PA(海側・陸側)の3か所で更新の予定です(※)。

電気自動車用急速充電器



現在 20kW (一部のPAは44kW)



更新後: 50kW以上に高出力化

- ユニバーサルデザイン・バリアフリー化
- ・段差の解消
- ・駐車スペースの拡大
- ・充電器操作ボタン等の位置下げ

写真はバリアフリー化のイメージ(高知自動車道 立川PA)  
(写真提供:株式会社e-Mobility Power)

(※)更新は補助金の活用を前提としています



阪神高速は周辺地域との調和がとれた都市景観の形成や沿線自治体等と連携した施策、サステナブルな高速道路を訴求する機会を通じ、地域との連携と、地域社会の活性化を図っています。

来年度はいよいよ大阪・関西万博の開催を控えております。社会を構成する一員として、持続可能な社会の実現に貢献し、自らも持続的に進化・成長することを目的に、「安全・安心」「人づくり」「地域・社会の活性化」「環境」を重点テーマとして、社会貢献活動に取り組んでいます。

安全・安心



交通安全啓発活動

地域・社会の活性化



阪神高速 未来(あす)へのチャレンジプロジェクト

人づくり



学生の総合学習支援

環境



阪神高速グループの森づくり



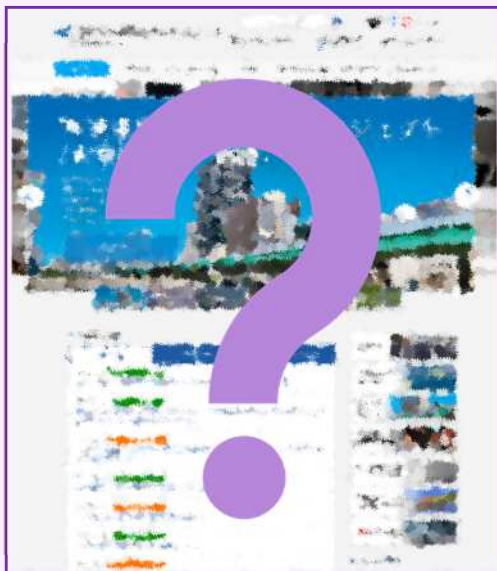
砂浜清掃ボランティア活動



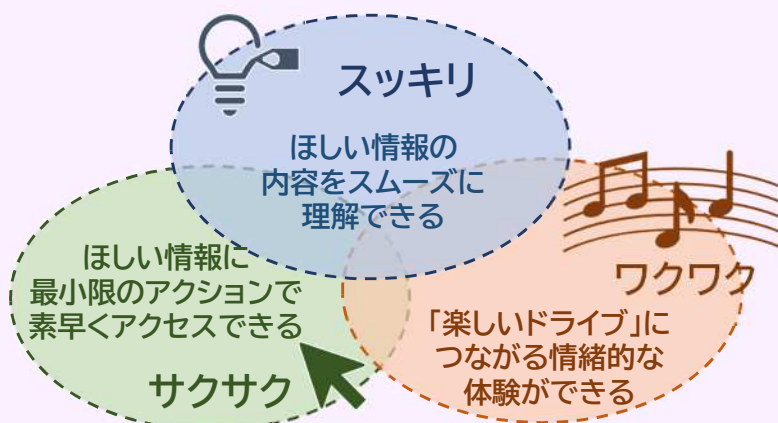
渋滞情報などをもっと簡単に検索/表示してほしい  
(普通車ご利用男性)



阪神高速では、2024年度内に  
ホームページのリニューアルを行う予定をしております。



「便利で快適なドライブライフ」を実現することをコンセプトに  
現在リニューアルを進めています



今後も阪神高速の楽しい情報をお願い致します。  
(普通車ご利用男性)



阪神高速では、お客さまのお声をヒントに、  
キャンペーン情報などを発信する新たなXアカウントを2023年10月に  
開設しました。

@hex\_info

@hex\_otoku\_info

【重要】大規模的改修工事  
【重要】大規模的改修工事  
【重要】大規模的改修工事



交通情報や工事情報など  
阪神高速グループからお客さまに  
お知らせしたい情報を発信しています



【重要】大規模的改修工事  
【重要】大規模的改修工事  
【重要】大規模的改修工事



阪神高速のキャンペーン情報や  
阪神高速道路に関するいろいろな話題を  
発信しています



PAの広報誌で、運転の楽しみになっています。  
(普通車ご利用女性)

無料の冊子や地図など、とても見るのを楽しみにしています。  
(普通車ご利用女性)



ご愛顧ありがとうございます。  
フリーペーパーの季刊誌『阪神ハイウェイ』は各PAでお手にとっていただけるほか、HPでは数号分のバックナンバーも含めご覧いただけます。

地域経済や文化、暮らしの様々な情報を発信しています

阪神高速グループの社員が出演～PRするページもあります

地域の経済や文化、暮らしの様々な情報を発信しています

阪神高速グループの社員が出演～PRするページもあります

「入口遠隔閉鎖装置」の設置に取り組んでいます

「どこのようにして進捗報告をするの？」

「なぜ入口遠隔閉鎖装置が必要なの？」

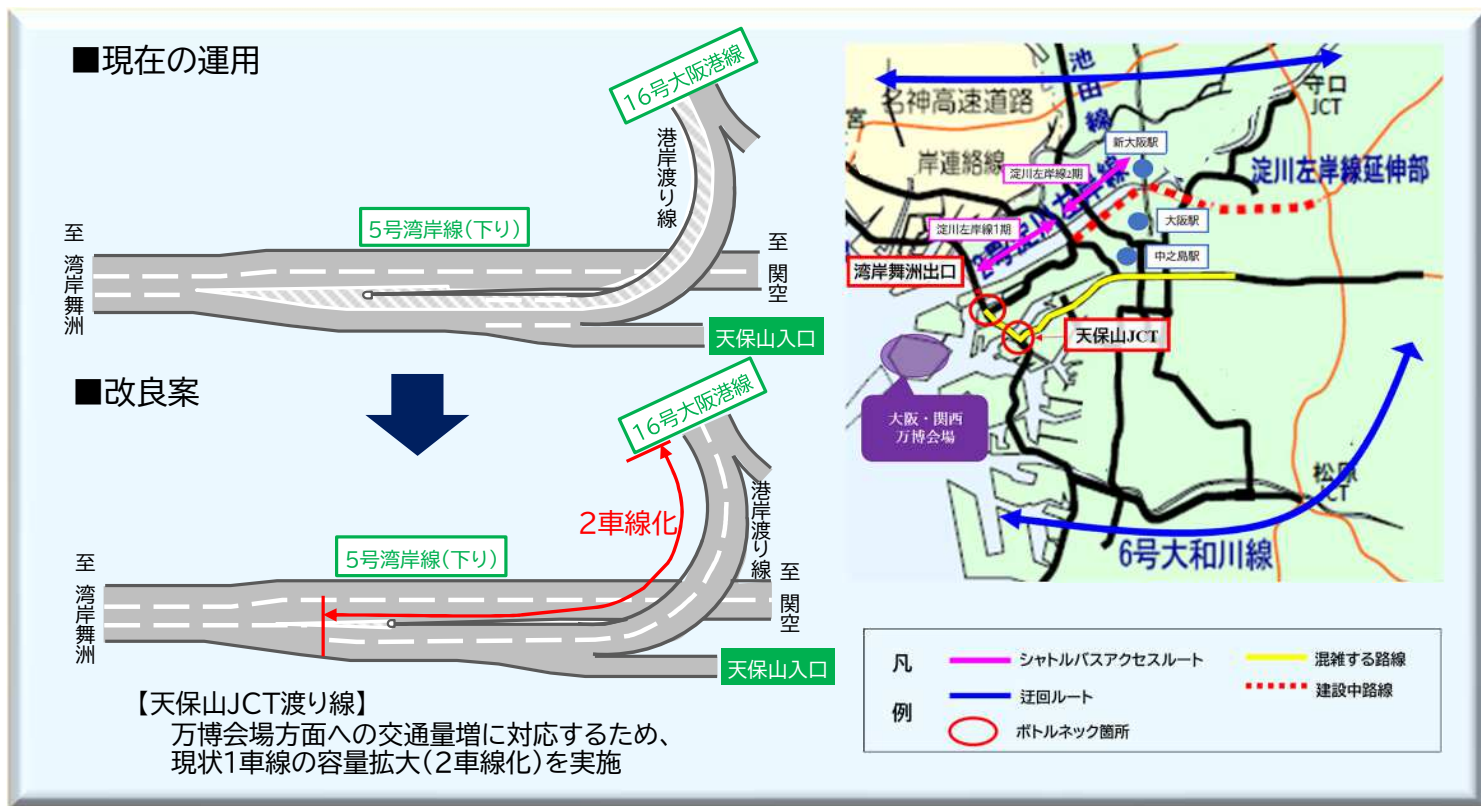
「どこのようにして進捗報告をするの？」







万博開催期間中に交通集中が想定される北港JCT湾岸舞洲出口や天保山JCT渡り線において交通容量拡大対策(2車線化)を実施します。この工事をできるだけ早期に完了させることで、夏以降に増大が見込まれる舞洲関連事業(万博及びIR)の工事車両による混雑等影響を緩和し、一般交通の円滑な交通確保に努めます。



外国人が運転することが今後増えると思うので、外国人でもわかりやすい標識や表示の検討をお願いします。

(普通車ご利用男性)



これまでもPAでは、外国からのお客さま向けに多言語表記やピクトグラムによる案内を行うとともに、タブレットの翻訳サービス(PAコンシェルジュ)や三者通話(お客さまセンター)を活用することでコミュニケーションを図ることができるよう努めてまいりましたが、さらにインフォメーションの視認性を高めます。

万博を機に関西を訪れる外国からのお客さまにも分かりやすいように、コンシェルジュカウンターに視認性の高いインフォメーションサインを設置し、外装をリニューアルします



泉大津(海・陸)PA・朝潮橋PA  
中島PA・湊町PAで更新予定です



大阪・関西万博に伴い、たくさんの来場者がいらっしゃると思います。

「水都大阪」の中心地につきましては、高架下の美装化を予定しており、大阪の魅力アップに努める取り組みも予定しています。

大阪・関西万博会場周辺や観光客が集まるスポットを中心に、周辺環境と調和のとれた美しい道路構造物へと生まれ変わり、賑わいに溢れたコミュニティ空間の創出と機運醸成に取り組みます



景観に配慮した維持管理施設(難波交差点)



橋脚の塗装による美装化(北港JCT付近)

将来の自動運転を見据え、阪神高速でも走行実装に向けた調整を実施しています。

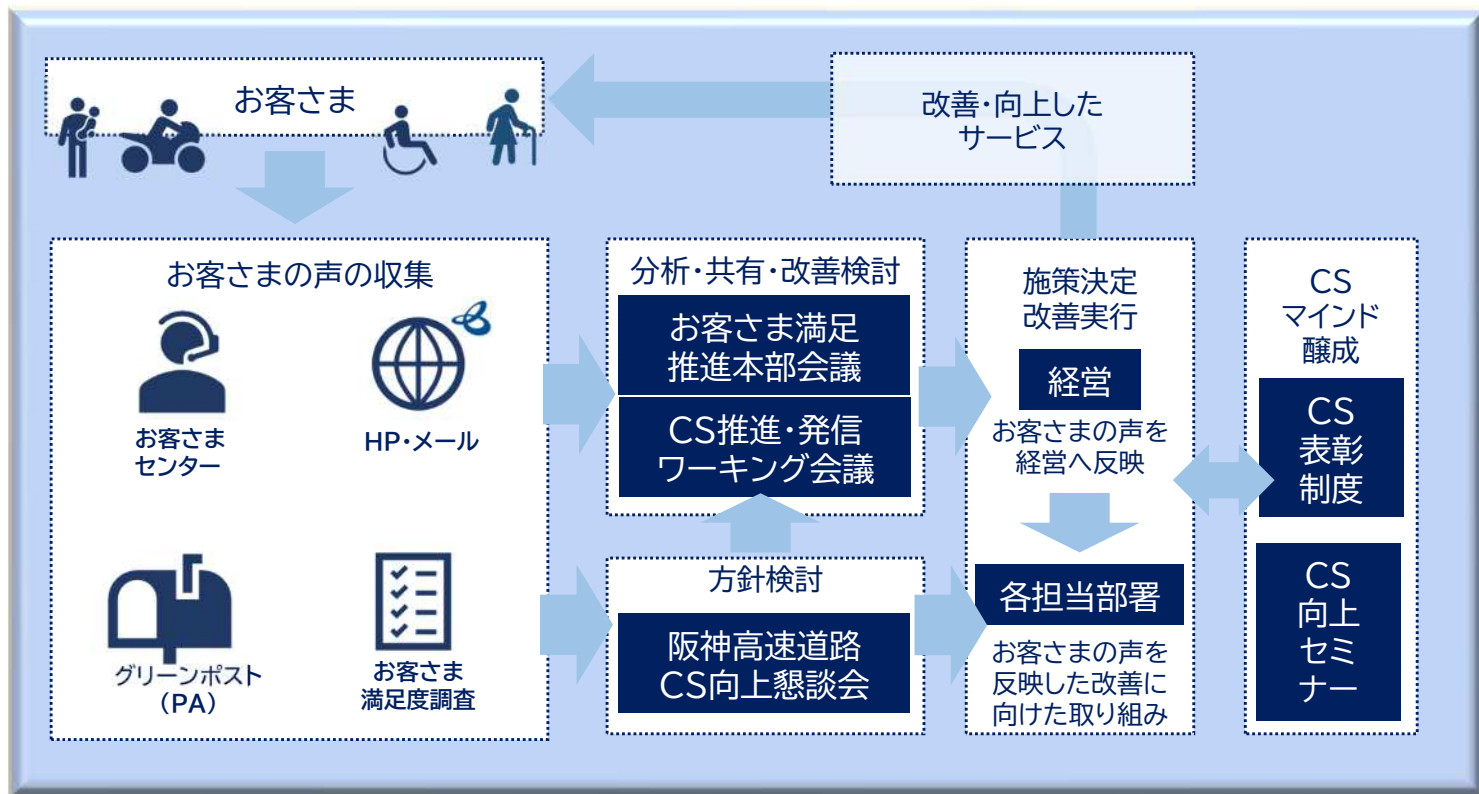
今後の自動運転車の拡大、将来の完全自動運転化を見据え、大阪・関西万博会場へのシャトルバスアクセスルートにおいて、関係機関とともに、バス事業者が行う自動運転車の走行を支援するため、阪神高速道路上での合流支援システム・先読み情報提供等による情報提供を実施に向けて調整しています





阪神高速グループでは、いただいたお客さまの声をグループ内で共有し、経営やサービスの改善・向上の取り組みに生かしています。

### 阪神高速のCS改善サイクル



最近特に感じることは、我々利用者をお客さまという風に扱っていただけになった事が大きく変わった点だと思います。歩みよってきた、と感じます。通してやってる、という、昔の態度が全く感じない、皆さんの努力を感じずにはおれません。このような、アンケート集計など、積極的に行われて感謝します。工事も多々おこなわれているおかげで、走りやすいし、出口の掲示等しつこいよな、と思うほどで、そこも努力感じますよ。長期工事に関しても、しかたないよな、と皆、思ってますから、気にせず頑張ってください。

(普通車ご利用女性)



嬉しいお言葉をありがとうございます。阪神高速グループではいつでも、お客さまの声をお待ちしております。2024年度も引き続き、お客さま満足度調査を実施しますので、どうぞよろしく願いいたします。

HP・SNS等で阪神高速の最新情報を発信しています。ぜひフォローをお願いいたします。





先進の道路サービスへ

