

(概要版)

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



©A.M/J-8BW

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。

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。

これらの取り組みのうち、お客さまサービスの向上に関して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、民営化後に取り組んできた内容と併せてとりまとめましたので、ぜひご覧くださいませ。

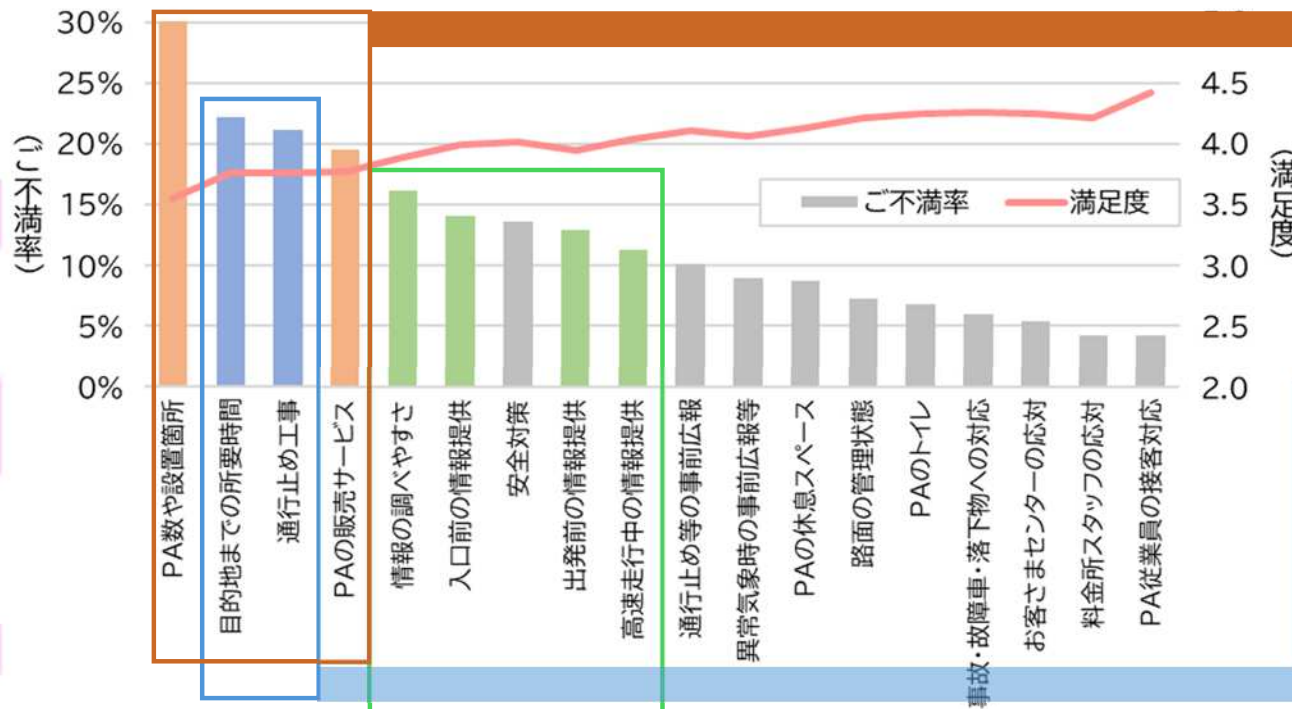
お客さま満足度調査(2023年度)結果をふまえた2024年度の対応方針



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おります。

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)調査結果



パーキングエリア(PA)の改善

- ・泉大津PA大型駐車マス拡充
- ・PAコンシェルジュカウンターの美装化
- ・トイレのバリアフリー改修
- ・デジタルサイネージの展開

渋滞対策

- ・大阪・関西万博期間中の交通需要増加への対応
- ・速度回復誘導灯
- ・長期休暇渋滞予測

情報提供の充実

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

※「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



阪神高速は、お客さまの声をお待ちしております。



パーキングエリア(PA)の改善

多くのお客さまにご利用いただきやすいよう多様なニーズに対応する取り組みを実施します。
また、「物流の2024年問題」の対応も踏まえ、湾岸線の終日通行止め工事内で大型車の駐車マスの拡充を行います。

PAコンシェルジュカウンターの美装化・トイレのバリアフリー改修

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するとともに、バリアフリートイレへの改修を進めるなど、どなたにも使いやすいトイレを目指します。



デジタルサイネージの展開

各PAにデジタルサイネージを整備し、PAから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)

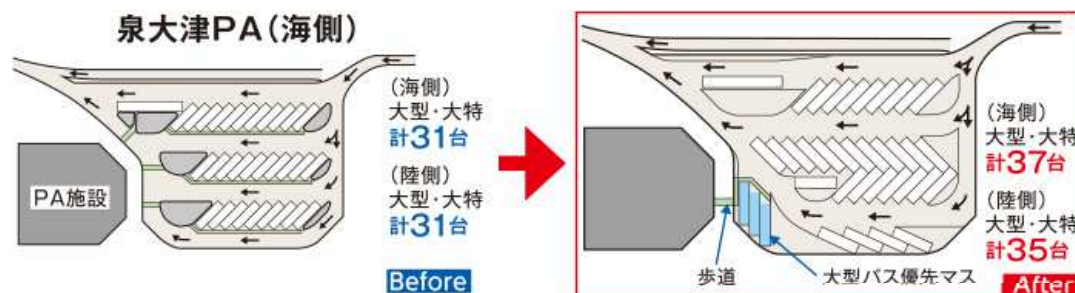


タッチパネル式
デジタルサイネージ

PAコンシェルジュがない無人PA(一部)では遠隔対応ができるタッチパネル式のデジタルサイネージを配置予定です

泉大津PA大型駐車マス拡充

阪神高速では2024年4月16日～26日の10日間大浜～泉大津間の終日通行止めを実施します。
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。



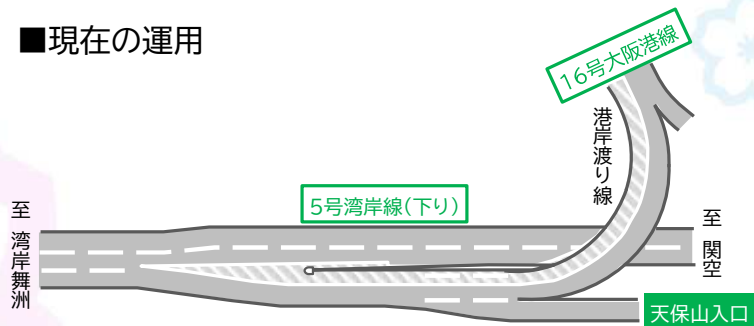
渋滞対策

大阪・関西万博に関係する交通集中が予想される出口およびJCTについて、円滑な交通確保に努めることを目的とし、二車線化の実施を予定しております。また、渋滞を緩和し、スムーズな走行環境の実現を目指します。

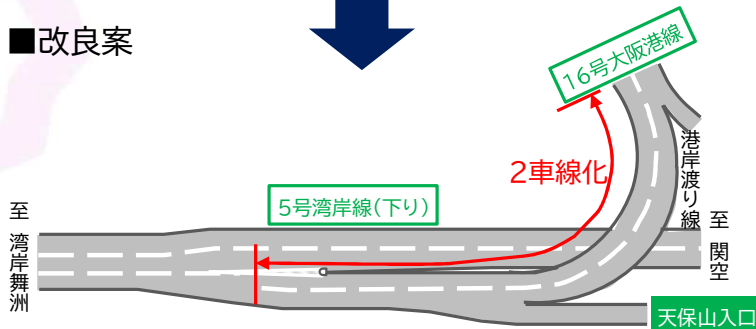
大阪・関西万博に関係する交通需要増加への対応

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。

■現在の運用



■改良案

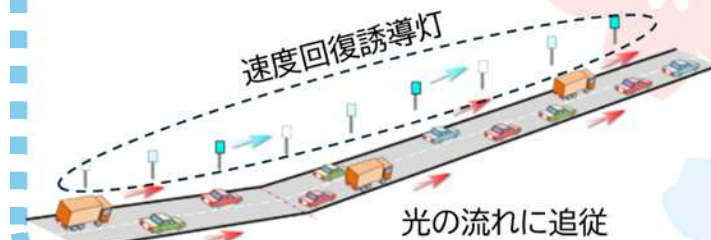


【天保山JCT渡り線】

万博会場方面への交通量増に対応するため、現状1車線の容量拡大(2車線化)を実施

速度回復誘導灯

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。



長期休暇渋滞予測

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HPで提供しています。

日	月	火	水	木	金	土
				12/28	29	30
31	1/1	2	3	4		



情報提供の充実

お客さまからのご要望が多い情報提供の充実をはかるため、出発前・出発後にそれぞれ必要な情報を簡単に入手できるよう、情報の精度とわかりやすさを向上する取り組みを行います

LINE公式アカウント運用開始

災害時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:
阪神高速
@hanshin-exp



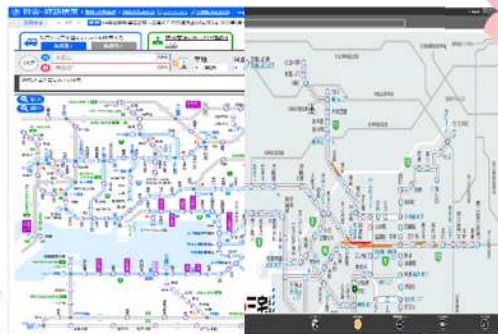
【LINE公式アカウントでできること】

- 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

ぜひ友だち追加をお願いします

料金検索機能と交通情報提供機能の統合

「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統合を予定しています



料金検索サイト

はしれGo!

阪神高速道路内の交通情報を提供する「はしれGo」と料金を調べる「料金検索サイト」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。

HPリニューアル／Xによるお得情報等の充実

ホームページ(HP)をリニューアルし、Xによる
お得な情報等の発信もさらに充実していきます

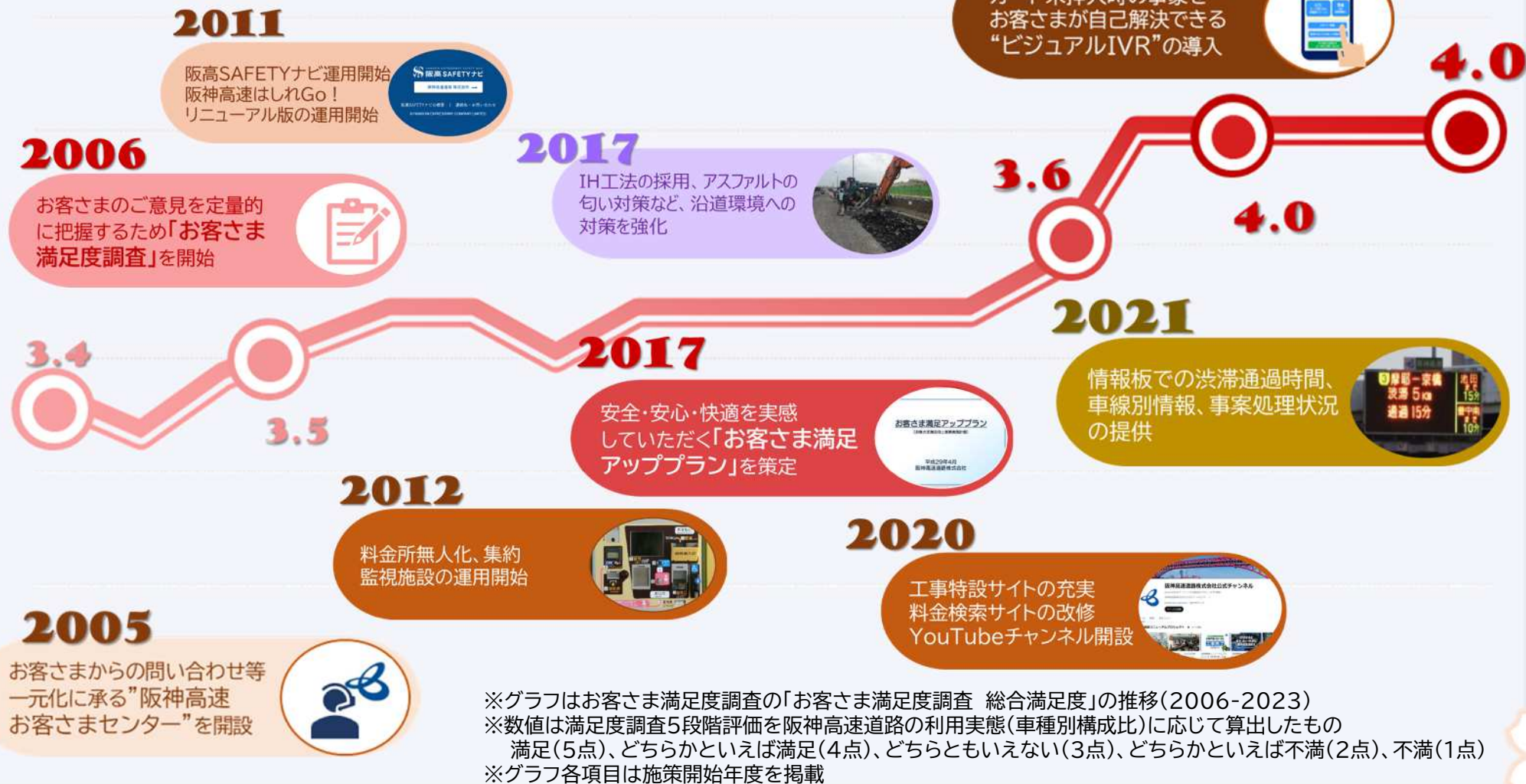
必要な情報に素早くアクセスできるよう、2024年度内のHPリニューアルを予定しています。また、お客さまの声をヒントに立ち上げた新たなXアカウントにより、キャンペーンやお得な情報等の発信もさらに充実していきます。





お客さま満足アッププラン2024では、民営化後から取り組んできたことをお客さま満足度調査の項目別にご紹介させていただいております。
本概要版では各取り組みの抜粋版としてご紹介させていただきます。

お客さま満足度調査 総合満足度推移



※グラフはお客さま満足度調査の「お客さま満足度調査 総合満足度」の推移(2006-2023)
 ※数値は満足度調査5段階評価を阪神高速道路の利用実態(車種別構成比)に応じて算出したもの
 満足(5点)、どちらかといえば満足(4点)、どちらともいえない(3点)、どちらかといえば不満(2点)、不満(1点)
 ※グラフ各項目は施策開始年度を掲載

(全体版掲載取り組み一覧) ■お客さま満足度調査 総合満足度推移 ■阪神高速のPA数や設置個所 ■各PAのトイレ ■各PAの販売サービス ■路面の管理状態と通行止め工事 ■事故・故障車・落下物への対応 ■通行止め・車線規制の事前広報 ■入口前の情報提供 ■阪神高速に関する情報の調べやすさ ■阪神高速お客さまセンターの対応 合計11項目



阪神高速は、お客さまの声をお待ちしております。

