

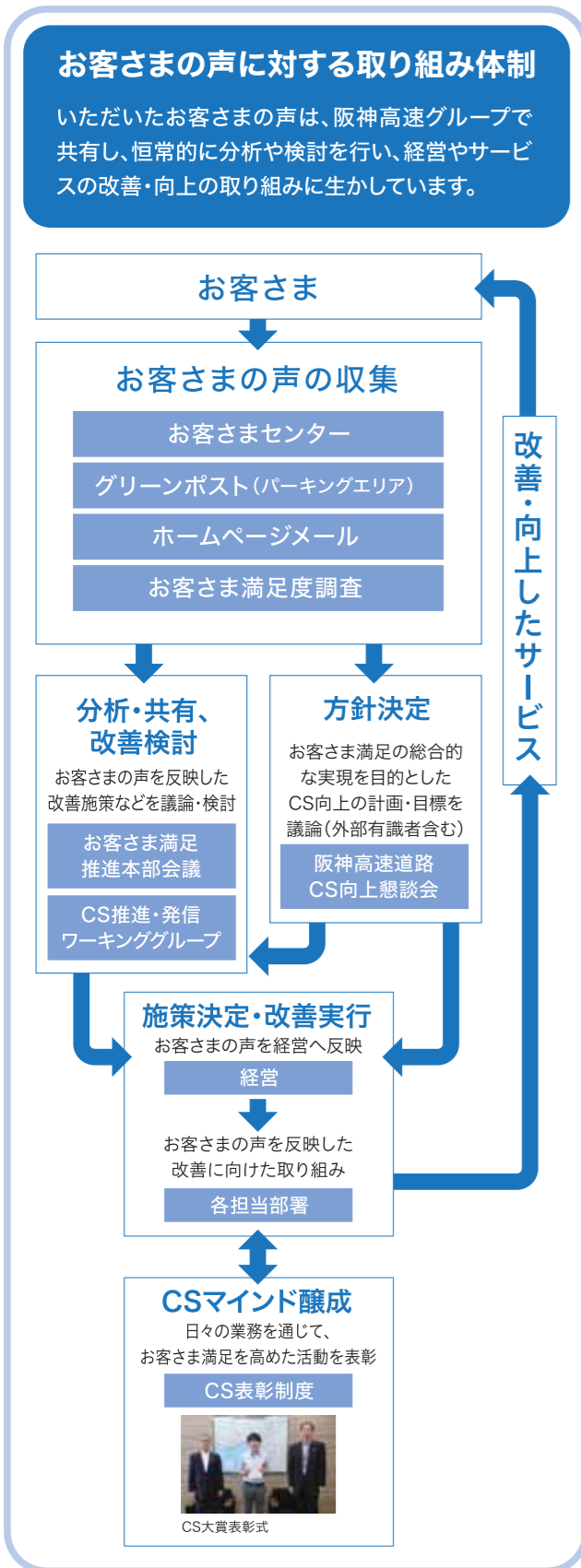
# さらなるお客さま満足に向けた取り組み

お客さまにもっと安全・安心・快適を実感し、より一層ご満足していただけるよう、お客さまの声をもとにサービスの改善を進めるとともに、「お客さま満足アッププラン」を取りまとめて各種取り組みを実施しています。

お客さま満足アッププランは、ホームページに掲載しています。進捗状況などご確認いただけます。



お客さま満足アッププラン詳しくはこちら。

### お客さま満足アッププランの概要

- 
**大和川線 6**  
**新規路線の建設**  
 より便利に高速道路をご利用いただけるように、大和川線などの新規路線の建設を進めます。
- 
**情報提供の高度化**  
 最新機器を利用してより細やかな情報を提供します。
- 
**走りやすさ向上**  
 リニューアル工事などで舗装の打ち換え、橋の継ぎ目による段差の解消を行い、わかりやすい道路案内などで走りやすさ向上を図ります。
- 
**災害対応力強化**  
 入口通行止め装置の設置や通行止め予測情報の提供により、よりすばやい災害対応を図ります。
- 
**渋滞対策**  
 速度回復誘導灯による上り坂での速度低下の抑制など、さまざまな手法を検討していきます。
- 
**パーキングエリアの充実**  
 本線料金所跡地を利用して、都市高速ならではの、ほっとできるパーキングエリアを工夫していきます。
- 
**お客さまとのコミュニケーション**  
 情報提供や対話などさまざまなコミュニケーション活動を行います。

### お客さま満足アッププランの2020年度の成果

- 大和川線全線開通の効果**  
 松原ジャンクション⇄堺浜間の所要時間が15分と、一般道に比べ34分、松原線ルートに比べ22分短縮されました。エヴァンゲリオンとタイアップし、PRも実施。多くのお客さまにご利用いただいています。
 

6号大和川線開通
- 細やかな情報を**  
 有料料金所スタッフが、タブレット型情報端末を使って、渋滞情報や経路所要時間などの道路情報をお伝えしています。
 

料金所スタッフによる道路案内
- もっと走りやすく**  
 1号環状線(南行)のリニューアル工事では、舗装や橋の継ぎ目を補修するとともに、中之島ジャンクションや東船場ジャンクションでの合流の仕方を改良。また天神橋ジャンクションでの行先路面表示や、出口分岐でのカラー舗装などにより、もっと走りやすくなりました。
 

行先案内・道路標識(天神橋ジャンクション イメージ図)
- 災害に強く**  
 災害が起こった際は、入口通行止め装置が遠隔操作ですばやく高速道路入口を閉鎖し、お客さまの安全を守ります。2020年度は4箇所の入口に設置しました。
 

入口通行止め装置(助松入口)
- よりスムーズに**  
 11号池田線の塚本(上り)と福島(下り)で新たに速度回復誘導灯の設置・運用を開始しました。等間隔に並んだランプが流れるように青く点滅し、無意識の速度低下を防ぎ渋滞を抑制しています。
 

速度回復誘導灯(塚本)
- 都市高速Styleのパーキングエリア**  
 高石本線料金所の跡地は、2021年3月30日から、高石パーキングエリア(北行)としてお客さまをお出迎えしています。
 

高石パーキングエリア(北行)
- コミュニケーションを大切に**  
 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2020年度はオンラインでグループインタビューを行い、お客さまの声を直接お聞きしました。
 

オンラインによるグループインタビュー