

第16回 阪神高速事業アドバイザー会議〔現場視察〕 実施概要

1. 実施概要

- 1)開催日:2024年5月16日(木) 14:00~17:30
- 2)視察場所: 大阪地区遠隔サポートセンター及び本線料金所
- 3)出席者:河合委員、正司座長、関委員、中浜委員、松坂委員(50音順)

2. 開催状況

- ①大阪地区遠隔サポートセンター及び本線料金所
全体説明の後、2班に分かれて交互に視察。
- ②意見交換会(本社 役員会議室)
「意見交換会資料」について説明後、委員より以下の意見が出された。

*クレジットカードによる料金支払への対応も検討してみてもどうか。

*料金徴収や割引適用に係る現場対応において、かけるコストと不正抑止の効果を見極めることも重要である。海外の公共交通機関における課金方法も参考にしてみてもどうか。

*時間帯割引については、待機渋滞やそれによる事故等の副作用が考えられる。事前に対応を検討しておくことが必要と考える。

*お客さま満足度の数値は日々の努力の賜物であると思う。特にお客さまセンターは、お客さま目線を持った対応ができているからこそその結果だと感じている。

*お客さま満足度にあたってはユーザー別の区分も必要である。大型トラック運転手、商用車、レジャー利用者で、それぞれサービスや施策に対する評価は異なるはず。今後は、ユーザーごとの満足度を上げていく工夫も必要ではないか。

*LINE 公式アカウントの開設は画期的な良い取り組みである。

*ミッシングリンクの整備については、料金改定により財源を確保することも含めて世間の理解も進んできていると思うので、引き続きよろしく願いたい。

*その他、料金改定に伴う割引導入の趣旨・効果、遠隔サポートセンターの停電時の対応等に関して質疑応答があった。