

【資料1】

第15回 阪神高速事業アドバイザー会議
議事概要

1. 日時：2023年12月5日（火） 16:00～17:30
2. 場所：本社8階第1・第2会議室
3. 出席者：浦西委員、河合委員、正司座長、松坂委員、矢野委員
(50音順)
4. 議事要旨：
 - 「議事(1)第13・14回議事概要」について説明。
 - 「議事(2)2022年度決算報告」「議事(3)2023年度の事業実施状況・トピックス」について、それぞれ事務局より説明後、委員より以下のとおり意見が出された。
 - *コロナ禍を経験し、“働き方”だけでなく”生き方”に焦点を当てることも必要と感じている。女性採用や男性育休取得促進の取り組みに期待している。
 - *働き方改革を引き続き実施し、若手が意欲的に働けるような、働き甲斐のある環境作りを進めてほしい。
 - *以前と比較し、安全・安心・快適な道路になったと感じるが、まだ交通事故件数は多いように見受けられる。引き続き事故削減に努めていただきたい。
 - *時代と共に車両の性能が上がるのと同時に、事故対策も高度化する必要がある。車両軌跡データのデジタル化を活用した分析によって交通事故減少に活かさないか。
 - *世の中の情報を多面的に考慮し、阪神高速のビジネスリスクを広く把握しておくべき。自社で実施しているものでなく、特に外注による調達には留意すべきである。
 - *経営の自由化を図り、超長期的な視点で、より自主性を持った料金の在り方を検討してはどうか。
 - *その他、労働時間の管理、社会情勢も踏まえた適正な賃上げ、現在の利益水準、関連事業利益等に関して質疑応答があった。

【資料1】

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はどうか。

*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。