

平成20年度

お客さま満足度調査

アンケート用紙オモテ面

記入例	満足度の回答欄	重要度の回答欄
<small>満足度の回答欄の「利用していないのでわからない」選択は、過去1年間程度においてその質問内容のサービスを利用していない場合に限りです。また、この場合でも重要度の回答欄には必ず5段階でお答えください。</small>		

アンケート用紙

サンプル

お客さま満足度調査ご協力をお願い

日頃より阪神高速道路をご利用いただき、ありがとうございます。阪神高速道路株式会社では、高速道路を安全・安心・快適にご利用いただけるよう、さまざまなサービスの向上に努めていますが、さらなるサービス向上を目的として、お客さまのご意見をお伺いしたいと存じます。お手数をお掛けしますが、本アンケートにご協力くださいますようお願いいたします。

アンケートの取り扱いには十分に注意を払い、上記以外の目的で使用することはございません。ウラ面に記載の「個人情報の取り扱いについて」の内容にご同意の上、アンケートにご回答くださいますようお願いいたします。

アンケートの回答について

- 各質問項目について、阪神高速道路をご利用いただくときの満足度として、**満足度の回答欄**のあてはまる数字または記号ひとつに○印をお付けください。また、阪神高速道路をご利用いただくにあたり、各項目がどれくらい重要かについて、**重要度の回答欄**のあてはまる数字ひとつに○印をお付けください。**(満足度・重要度のどちらにもご回答ください。)**
- 過去1年間程度のご利用状況等を踏まえてご回答ください。
- ご回答がお済みになりましたら、ウラ面も記入済みであることをご確認のうえ、返信用封筒に入れて、切手を貼らずにポストにそのままご投函ください。
(プレゼント当選時のお届けのため、お名前・ご住所を正しくご記入ください。)

インターネットでも本アンケートを行っております。
こちらからも、お答えいただくことができます。
【webアンケートページ】 <http://www.thruway.jp/cs2008/>

＝ 阪神高速道路 お客さま満足度調査事務局 ＝

問い合わせ電話番号 06-6543-2155
受付時間 土日祝は除く(9:30～17:00)

1. 走りやすさ、安全性、快適性についてお答えください。

満足度の回答欄	重要度の回答欄
Q1-1 走行時の安全性に関し、路面の管理状態についての満足度と重要度をお答えください。	
Q1-2 走行時の安全性に関し、事故・故障車への対応についての満足度と重要度をお答えください。	
Q1-3 走行時の安全性に関し、落下物処理についての満足度と重要度をお答えください。	
Q1-4 渋滞対策（合流部の改良、入口の進入規制、出口交通の円滑化、ETCの普及促進、時間帯割引、事故・故障車・工事等により発生する渋滞の緩和など）についての満足度と重要度をお答えください。	
Q1-5 高速道路上の工事手法（通行止め、車線規制など）の選択についての満足度と重要度をお答えください。	
Q1-6 道路ネットワークの充実度（阪神高速ネットワークの形状、他の高速道路との接続など）についての満足度と重要度をお答えください。	

2. 料金所の通りやすさ、スタッフ対応についてお答えください。

満足度の回答欄	重要度の回答欄
Q2-1 料金所でのレーンの配置（「ETC専用」「一般」「ETC・一般の混在」の割合・配置、各レーンへの誘導案内など）についての満足度と重要度をお答えください。 【現金支払い以外のお客さま】この設問には回答せず、Q3-1に進みください。	
Q2-2 【現金支払いのお客さま】 料金所スタッフの対応（接客態度、料金受け渡しの迅速さなど）についての満足度と重要度をお答えください。	

3. 料金、割引制度についてお答えください。

満足度の回答欄	重要度の回答欄
Q3-1 現在の料金設定（区間別・車種別、1回の通行料金など）についての満足度と重要度をお答えください。	
Q3-2 現在のETC割引制度（マイレージ、平日時間帯/土曜・休日割引など）についての満足度と重要度をお答えください。	
Q3-3 期間限定で販売する乗り放題企画（ETC一日周遊バス、京都線ETC週末おでかけバス、年末年始おでかけバスなど）についての満足度と重要度をお答えください。	
Q3-4 現在の乗継制度（乗継ルートの設定、有効時間など）についての満足度と重要度をお答えください。	

(ウラ面へお進みください)

4. 情報の提供についてお答えください。

	満足度の回答欄					重要度の回答欄				
	十分に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	非常に重要	やや重要	どちらでもない	あまり重要でない	全く重要でない
Q4-1 工事に伴う通行止め・車線規制の事前広報（阪神高速ホームページ、高速道路上の横断幕、チラシ・ポスター、テレビ・ラジオCMなど）についての満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Q4-2 道路交通情報（所要時間、渋滞、規制など）に関し、出発前の情報提供（阪神高速ホームページ、携帯サイト「はしれGO!」など）についての満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Q4-3 道路交通情報に関し、入口前の情報提供（情報板など）についての満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Q4-4 道路交通情報に関し、高速走行中の情報提供（情報板、道路情報ラジオ、VICS情報など）についての満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Q4-5 案内表示内容・標識数（出入口案内の標識、本線分岐標識など）についての満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Q4-6 他の高速道路への案内表示（阪神高速から名神・第二神明・西名阪・近畿道など）についての満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Q4-7 料金・ETCなど、阪神高速のご利用に関する情報の調べやすさ（阪神高速ホームページ、「阪高ナビ」サイト、お客さまセンターなど）についての満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Q4-8 阪神高速の広報活動（阪神高速自体の情報（PR・キャンペーンなど）の発信、刊行物（イベントカレンダー「TACO」など）による周辺地域情報の発信など）についての満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

5. PA（パーキング・エリア）の使いやすさについてお答えください。

	満足度の回答欄					重要度の回答欄				
	十分に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満	非常に重要	やや重要	どちらでもない	あまり重要でない	全く重要でない
Q5-1 阪神高速のPAの数や設置箇所についての満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Q5-2 各PAのトイレ（設備、清掃）についての満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Q5-3 各PAの販売サービス（レストランのメニュー・おいしさ・営業時間、売店・自販機の品揃え、従業員の接客対応など）についての満足度と重要度をお答えください。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

6. 総合的な満足度についてお答えください。

	満足度の回答欄				
	十分に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満
Q6 最後に、以上のお答えを踏まえて、阪神高速道路についての「総合的な満足度」をお答えください。	5	4	3	2	1

7. その他

Q7 その他、阪神高速道路のサービス向上について、お気づきの点、ご意見などがございましたらお書きください。	
---	--



阪神高速道路株式会社では、今後、平成20年度お客さま満足度調査に関する追加アンケート、平成21年度お客さま満足度調査アンケートを行う場合、ご同意いただけるお客さまにご協力をお願いをお送りすることがあります。
ご同意いただけるお客さまは、右の「協力してもよい」を○で囲んでくださいますようお願いいたします。

協力してもよい

アンケートは以上で終了です。ご回答いただき、誠にありがとうございました。お手数ですが、ご回答いただいたアンケート用紙は、返信用封筒に入れて、切手を貼らずにポストにそのままご投函ください。

締め切りは平成21年（2009年）1月30日（金）【消印有効】です。

～個人情報の取り扱いについて～

1. 阪神高速道路株式会社（以下「道路会社」という。）及び阪神高速サービス株式会社（以下「サービス会社」という。）は、個人情報の取り扱いについて、法令及び関係するガイドライン等を遵守します。
2. 道路会社及びサービス会社は、個人情報の取扱いにあたって、適法かつ適正な方法で取得します。
3. お答えいただいた内容は厳密に管理し、個人が特定される情報が外部に出ることはありません。ただし、安全管理が図られるよう必要かつ適切な監督の下、個人情報の取り扱いを第三者に委託する場合があります。
4. 道路会社及びサービス会社は、個人情報の利用にあたって、その利用目的を明確にし、その範囲内でのみ利用します。
5. 本アンケートにより取得した個人情報は、以下の内容に限り利用します。
 - ・阪神高速道路のサービス向上に関する調査分析
 - ・プレゼント賞品の発送
 - ・平成20年度お客さま満足度調査に関する追加アンケート及び平成21年度お客さま満足度調査アンケートへの協力依頼の発送（ご同意のある場合のみ）

インターネットでも本アンケートを行っております。こちらからも、お答えいただくことができます。

【webアンケートページ】 <http://www.thruway.jp/cs2008/>

フリガナ	年齢	性別
お名前	<input type="text"/> 〇 歳代	男・女
ご住所 〒	—	
	都道府県	市区町村
電話番号 ()	—	※電話番号は商品の発送の場に必要なです
あてはまる番号ひとつを○で囲んでください	主にご利用のお車の車種をお選びください。 1) 乗用車 2) タクシー 3) バス 4) 貨物車 5) 大型貨物 6) 二輪車 7) その他 ()	
	主にご利用の路線をお選びください。・・・（この質問のみ複数回答可） 1) 「1号環状線」 2) 「2号淀川左岸線」 3) 「3号神戸線」 4) 「4号湾岸線」 5) 「5号湾岸線」 6) 「湾岸(墨水)線」 7) 「7号北神戸線」 8) 「8号京都市線」 9) 「11号池田線」 10) 「12号守口線」 11) 「13号東大阪線」 12) 「14号松原線」 13) 「15号堺線」 14) 「16号大阪港線」 15) 「17号西大阪線」 16) 「31号神戸山手線」 (参考) 4号湾岸線：天神山JCT～りんくうJCT 5号湾岸線：天神山JCT～大岸アイランド北	
	阪神高速のご利用頻度をお選びください。 1) ほぼ毎日 2) 週に2、3回程度 3) 週に1回程度 4) 月に1、2回程度 5) 年に数回 6) ほとんど利用しない	
	阪神高速の主なご利用目的をお選びください。 1) 通勤・通学 2) 仕事 3) ショッピング・レジャー 4) その他 ()	
	阪神高速での主なお支払方法をお選びください。 1) 現金 2) ETC(クレジットカード) 3) ETC(コーポレートカード) 4) ETC(パーソナルカード)	
	【上で、「1）現金」を選ばれた方のみお答えください。】 ETCを利用されない理由をお選びください。 1) 車載器の価格が高い 2) 領収書がない 3) 社用車で取付けていない 4) 高速を利用する機会がない 5. 車賃換時に取付ける予定 6) どこで取付けてよいか分からない 7) その他 ()	