

2023年度お客さま満足度調査結果のお知らせ

阪神高速道路をご利用いただいているお客さまにより一層満足していただけるサービスをお届けするために、アンケート調査を実施し 9,332名のお客さまから回答をいただきました。
多くのお客さまにご協力いただきましたこと、厚くお礼申し上げます。

調査期間

2023年9月1日(金)～19日(火)

※一部のみ
2023年9月11日(月)～24日(日)

調査方法

- ・調査案内チラシ及びメールの送付
- ・HP及びSNSに広告掲載
- ・ネットリサーチによる調査

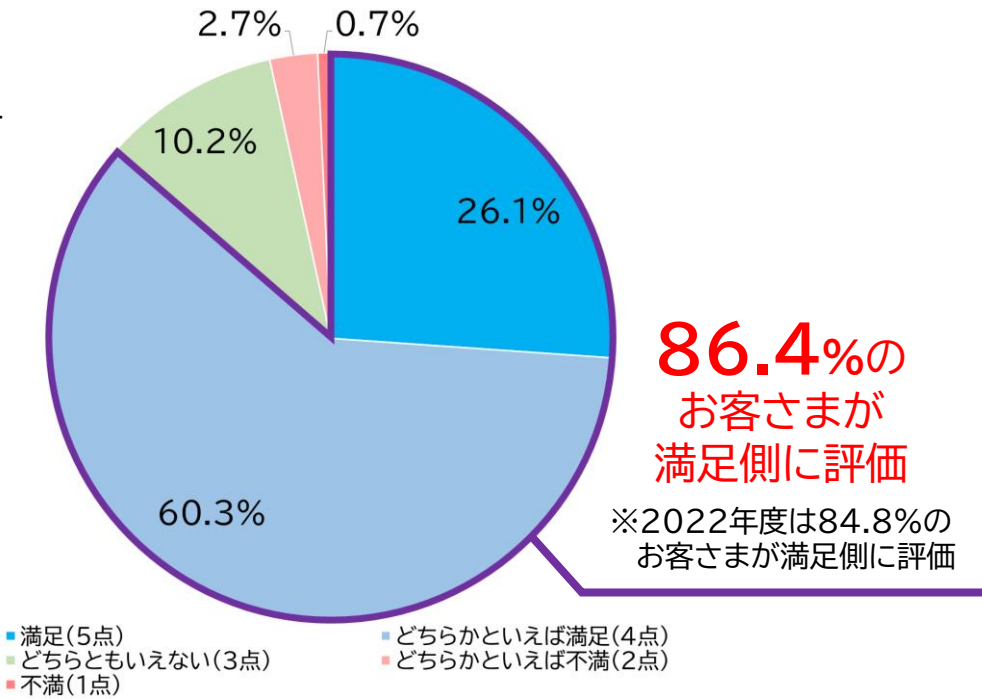
調査内容

- 項目別の満足度
 - ・走りやすさ、安全性、快適性
 - ・スタッフ対応
 - ・情報の提供
 - ・お客さま対応
 - ・パーキングエリア
- 総合的な満足度

総合満足度

2023年度 総合的な満足度 **4.0**

※阪神高速の利用実態(車種別構成比)に応じて算出しています。



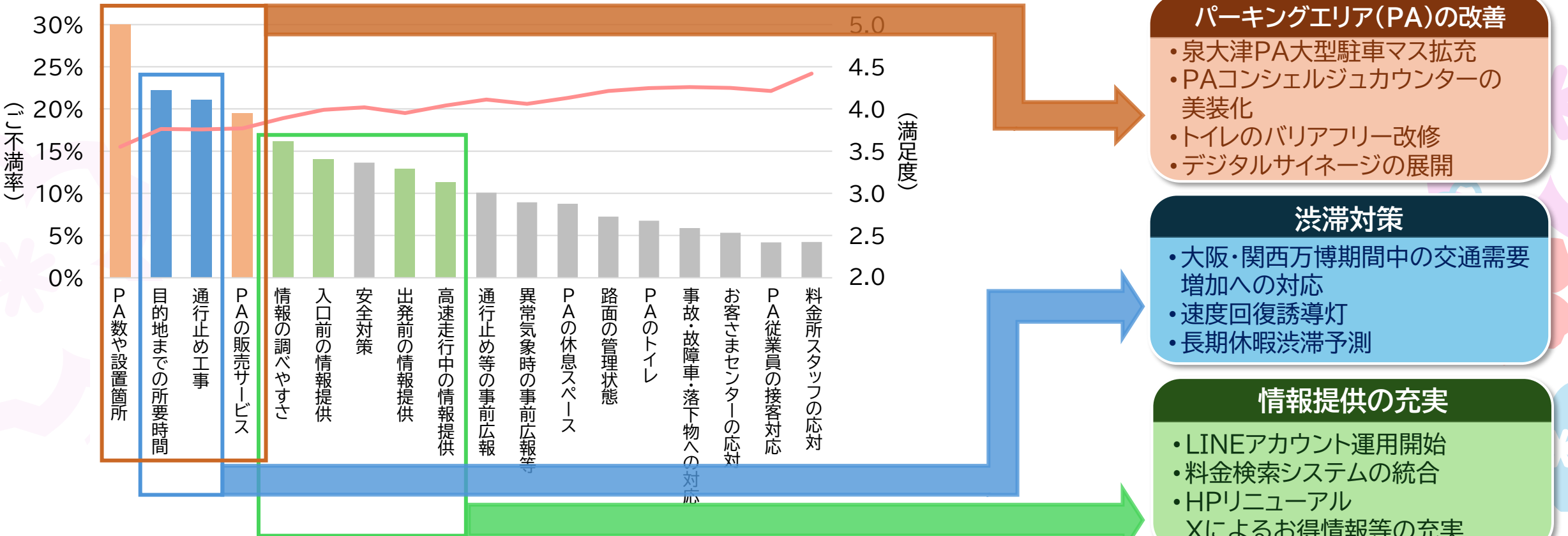
項目別満足度

	設問項目	項目別満足度
走りやすさ 安全性 快適性	路面の管理状態	4.21
	事故・故障車・落下物への対応	4.26
	安全対策	4.02
	目的地までの所要時間	3.76
情報の提供	通行止め工事	3.76
	料金所スタッフの対応	4.42
	通行止め・車線規制の事前広報	4.11
	入口前の情報提供	3.99
お客さま対応	高速走行中の情報提供	4.04
	阪神高速に関する情報の調べやすさ	3.89
	出発前の情報提供	3.95
	異常気象時の事前広報や道路情報	4.06
パーキング エリア	阪神高速お客さまセンターの対応	4.25
	阪神高速のPA数や設置箇所	3.55
	各PAのトイレ	4.25
	各PAの休息スペース	4.13
	各PAの販売サービス	3.77
	各PA従業員の接客対応	4.21

調査結果をふまえた2024年度の対応方針



お客さま満足度調査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。



※「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

『お客さま満足アッププラン2024』はこちら⇒
※2024年度に実施するお客さまサービス向上に関する取り組みについてとりまとめています



今回の調査でお聞かせいただいたお客さまの声を参考に、お客さまにもっと安全・安心・快適を実感しご満足いただけるよう、徹底したお客さま目線を心がけ、より一層のご満足＝「最高のお客さま満足」に向け、さまざまな分野の取り組みを進めてまいります。