

# Hanshin Highway TIMES

## 阪神高速道路株式会社は 民営化20周年を迎えました

民営化以降、お客さまの声を大切に様々な取り組みをおこなってきました

阪神高速は2025年10月に民営化20年を迎えました。この節目を迎えることができたのも、お客さまから貴重なご意見をいただき支えられてきたためと、心より感謝しております。

阪神高速グループでは「徹底したお客さま目線」を基本姿勢として、お客さまの声をグループで共有し、サービスの改善・向上につなげています。そして、お客さまにもっと「安全・安心・快適」を実感し満足いただけるよう、様々な取り組みを計画的に実行してきました。今年度も、より一層のご満足を目指す取り組みを盛り込んだ「お客さま満足アッププラン2025」を策定しました。

「お客さま満足アッププラン2025」では、民営化後に取り組んできた内容も併せてご紹介しておりますので、ぜひご覧ください。

右ページでは、お客さまのご意見ご要望が多い項目について、20年間の取り組みをご紹介します。



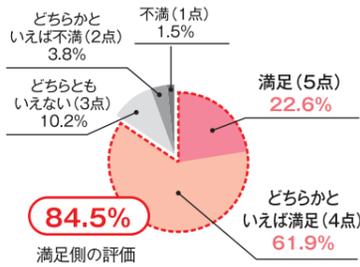
## 民営化後の取り組みとお客さま満足度

阪神高速をご利用のお客さまを対象とした満足度調査を毎年実施し、いただいたお客さまの声はサービスの改善・向上の取り組みに活用しています

### ●総合満足度推移



総合的なお客さま満足度  
**4.0/5段階評価**  
(2024年度)



お客さま満足度調査の開始以降、お客さまの声をサービスの改善につなげ、総合満足度が向上してきました。そこで、主な3項目について、民営化後の取り組みを紹介します。

- パーキングエリアの改善
- 道路保全
- 情報提供の充実

今後もお客さまの声を大切に、ご満足いただけるサービスの提供に努めています。

### パーキングエリアの改善

PA関連 満足度推移



## 「誰か」のことじゃない。

法務省啓発活動重点目標～人権啓発キャッチコピー～

### 法務省 令和7年度啓発活動強調事項

- 1) 女性の人権を守ろう
- 2) こどもの人権を守ろう
- 3) 高齢者の人権を守ろう
- 4) 障害を理由とする偏見や差別をなくそう
- 5) 部落差別(同和問題)を解消しよう
- 6) アイスの人々に対する偏見や差別をなくそう
- 7) 外国人の人権を尊重しよう
- 8) 感染症に関連する偏見や差別をなくそう
- 9) ハンセン病患者・元患者及びその家族に対する偏見や差別をなくそう
- 10) 刑を終えて出所した人及びその家族に対する偏見や差別をなくそう
- 11) 犯罪被害者及びその家族の人権に配慮しよう
- 12) インターネット上の人権侵害をなくそう
- 13) 北朝鮮当局による人権侵害問題に対する認識を深めよう
- 14) ホームレスに対する偏見や差別をなくそう
- 15) 性的マイノリティに関する偏見や差別をなくそう
- 16) 人身取引をなくそう
- 17) 震災等の災害に起因する偏見や差別をなくそう
- 18) ゲノム情報(遺伝情報)に関する偏見や差別をなくそう

差別を解消するための  
法律が施行されています

障害者差別解消法(障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律)  
ヘイトスピーチ解消法(本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律)  
部落差別解消推進法(部落差別の解消の推進に関する法律)

人権を尊重することの大切さについて考えましょう。  
**12月10日は世界人権デーです。**

### 大阪同和・人権問題企業連絡会 2025年人権標語

- 最優秀作品** 変わってます! 昔と今の「当たり前」  
変われます! あなたが気付いたその日から
- シャーマンショップ東京株式会社 山崎あかり さん  
(積水ハウス株式会社)
- 優秀作品** ハラスメント 見ているあなたも当事者です  
意識を変えて声出して
- 太平洋セメント株式会社 福元知子 さん
- 優秀作品** 誰もがどこかでなにかのマイノリティ  
ひと自分も 大事なひとり
- 株式会社メック・ヒューマンリソース 豊島優子 さん  
(三菱地所株式会社)

### 道路保全

路面の管理状態・通行止め工事 満足度推移



### 情報提供の充実

情報の調べやすさ 満足度推移

