

Hanshin Highway TIMES



お客さま満足アッププラン2026

声をカタチに、安全・安心・快適な道路へ

阪神高速グループは、「先進の道路サービスへ」をグループ理念として掲げ、お客さまの声を大切に、安全・安心・快適な道路サービスの提供に取り組んでまいりました。

「お客さま満足アッププラン2026」では、これまでの取り組みを踏まえ、2026年度に取り組むサービス向上施策を取りまとめました。お客さま満足度調査等で多く寄せられるご意見・ご要望をもとに、重点となる取り組みを整理しています。

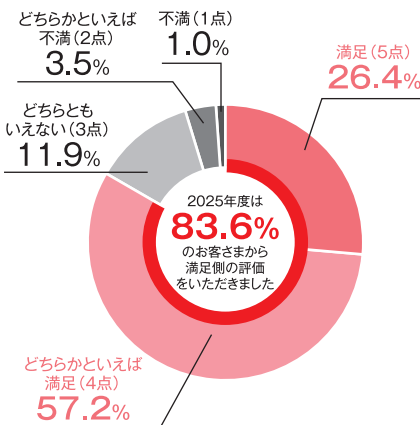
当グループは「徹底したお客さま目線」を基本姿勢とし、グループの総力を上げて、お客さま満足のさらなる向上に努めてまいります。

お客さま満足度調査

〈2025年度お客さま満足度調査〉の結果

総合満足度は

5点満点中「4.0」



お客さまの声をもとに
改善項目に着目し
お客さま満足の向上を目指します

お客さま満足度調査(2025年度)の結果を踏まえ、相対的に満足度が低い項目に特に着目して、2026年度もお客さま満足のさらなる向上に取り組んでいきます。

●注力する項目

パーキングエリア(PA)の改善

安全対策・リニューアル

渋滞対策

情報提供の充実

主な取り組みを右ページでご紹介

「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8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)アイヌ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 2026年人権標語



変わるの 誰かじゃなくて 自分から
その気づきこそ 差別をなくす

サントリーホールディングス株式会社 岡本圭奈 さん

優秀作品

互いに認める多様性
新たに生まれる可能性

大阪石油化学株式会社 木元和貴 さん

優秀作品

あなた“で”いい と あなた“が”いい
一文字で変わる 言葉の気遣い

大和ハウス工業株式会社 岡田 愛 さん

パーキングエリア(PA)の改善



パーキングエリアでの休憩時間も、
もっと楽しめたらいいなあ

2026
の取り組み

レストランフェアやPAイベントの開催

阪神高速のPAでは、より快適で楽しい時間をお過ごしいただけるよう、2026年度も季節ごとのフェアや各種イベントを開催します。売店では、さまざまなお土産も販売しています。

●2025年度のレストランフェアの例



●売店のお土産



中島PA(神戸方面行)

「ほっと処(しょ)」をコンセプトに、お客さまに「ほっ」としていただけるPAづくりを心がけています。ぜひPAやイベントにお越しください。

安全対策・リニューアル



行先を間違えないように
一目でわかるような案内がほしいな

4 天保山入口での誤進入・行先間違い対策

誤進入の特に多い天保山入口は、看板の改善やカラー舗装により、一般道との区別や分岐部での行先が分かりやすくなりました。

●一般道と高速道路の案内改善



高速入口を示すカラー舗装の明瞭化

●一般道の目的地を示す横断幕の追加



カラー舗装と連動したより分かりやすい看板

●分岐点での行先間違い対策



路面表示とカラー舗装で先行を明示

32 箕谷出口での行先間違い対策

カラー舗装を行うことで、高速道路本線と出口の分岐が分かりやすくなりました。



高速道路本線を示す青色舗装

●一般道への出口を示す青色舗装



After

渋滞対策



渋滞ポイントを改良して、ストレスなく
走れる道にしてほしいな

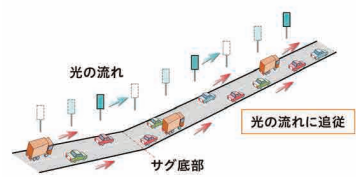
2026
の取り組み

速度回復誘導灯

速度低下しやすい上り坂や合流部において、速度回復誘導灯(5箇所)を導入し、渋滞を緩和させています。2026年度には、これまでの運用結果を踏まえ、AI技術を活用したより効果的な点灯パターンを試行していきます。



光の流れ



光の流れに連従

5号湾岸線との合流部の改良

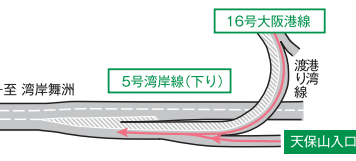
万博会場方面への交通量増に対応するため、1車線の天保山JCTの容量拡大(2車線化)を実施しました。



Before



After
2024年5月27日に2車線化完了



16号大阪港線

5号湾岸線(下り)

天保山入口

16号大阪港線

5号湾岸線(下り)

天保山入口

情報提供の充実



道路交通状況をいち早く手に入れ、
余裕を持って出かけたいな

2026
の取り組み

「阪神高速はしれGo!」の更新間隔改善

「阪神高速はしれGo!」の情報更新間隔を
5分毎→1分毎に改良する取り組みを進めます。



モバイル・PC向け交通情報サービス「阪神高速はしれGo!」は、最新の渋滞・規制情報やライブカメラ映像を提供し、お客さまの安全で円滑な走行と、適切なルート選択をサポートします。

機能1 阪神高速道路のリアルタイム情報提供
出入口指定で24時間、交通情報と最短ルートを検索

機能2 お知らせメール機能
メールアドレス登録で所要時間などを指定時刻にメール通知

機能3 ETC料金検索機能
出入口指定でETC料金を簡単検索・比較