

## 第2回 阪神高速事業アドバイザー会議 議事概要

1. 日時：平成28年10月12日（水）16：00～17：30
2. 場所：阪神高速道路株役員会議室
3. 出席者：北前委員、斎藤座長、正司委員、中浜委員、矢野委員（50音順）
4. 議事要旨：

「議事(1)前回議事概要」について事務局より説明。

「議事(2)第1回会議でのご意見に対する補足」、「議事(3)平成27年度決算報告、平成27年度の取り組み・トピックス」について、事務局より説明の後、委員から以下のとおり意見が出された。

- \* 点検・補修に関して、コストを下げ効率よく実施していくことについては非常によく努力されている印象。ただ、今後、古くなっていくモノをいかに効率的に点検・補修をしていくかが大きな課題。今まで以上に取り組んで欲しい。
- \* 満足度調査については、お客さまの要求水準は本当のところどこか、何を要求されているのか、を常に念頭において分析して欲しい。例えば最初は良いサービスであっても慣れてしまうとそこが要求水準となる。(満足度の)スコアが高くても、更なる改善をしていかなければならないものもある。
- \* 満足度調査において、相対的に評価が低い「料金、割引制度」や「パーキングエリア(PA)数や設置個所」に対する評価結果は、利用者の素直な意見と感じる。例えば、PAのレストランでの食事をよくすると、それを目的としてわざわざ出向くということもあり、評価が上がるのではないかと。
- \* 評価の中には様々なニーズが入っている。例えば、料金については、安ければ良いというような要求や、高くても良いからこういうところを改善して欲しい、といったものもある。データの取り方は難しいが、ニーズを把握して分析していく必要がある。

- \* 高速道路の案内標識に関して、外国人利用者がこれから増加することを考えると、知らない人間が初めて乗っても使いやすいような案内を心がけてほしい。
- \* 昨今、消費者も安全・安心・防災についての意識が高いが情報を得る機会がない。安全・安心・防災や路外P A、その他、阪神高速の様々な取り組みについて、もっと目に見えるような情報提供をして欲しい。
- \* 決算に関して、連結売上の中に占める道路事業単体の収益の比率が上がってきている。(新規の関連事業については) リスクは抱えることとなるが、グループ全体で、可能性も含めて色々と検討して頂ければよいのではないかと。
- \* その他、津波発生時のお客さまの避難誘導や非常用電源の確保、路外P A実験などについて質疑応答等があった。また、新たな高速道路料金について、適宜・適切な情報提供の要望があった。

- 以 上 -