

1. これまでの取り組み

阪神高速では、

企業理念「先進の道路サービスへ」

を掲げ、安全・安心・快適なネットワークを通じて、
お客さまの満足を実現し、関西のくらしや経済の発展に貢献。

企業理念のさらなる具現化に向け、
おおむね10年後の「ありたい姿」を示す

『阪神高速ビジョン～道路、地域の未来を拓く～』

を策定し、

その実現に向け、より具体化された計画である

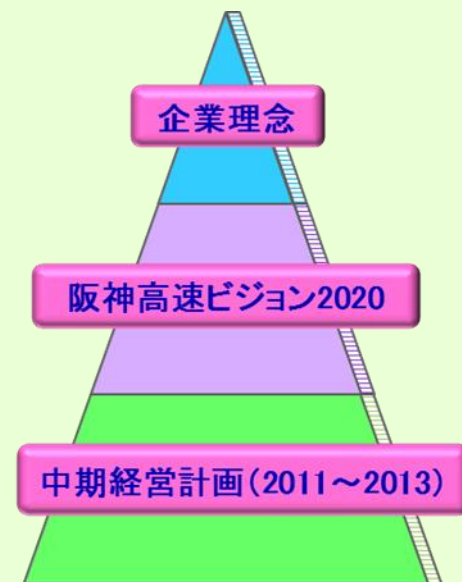
『中期経営計画(2011～2013)』

のもと、お客さまサービス向上の観点で、以下の取り組みを実施。

(1) 使いやすいネットワーク・料金

(2) 安全・安心・快適の追求

(3) 環境・景観を重視し、地域に根ざした取組・社会への貢献を実施

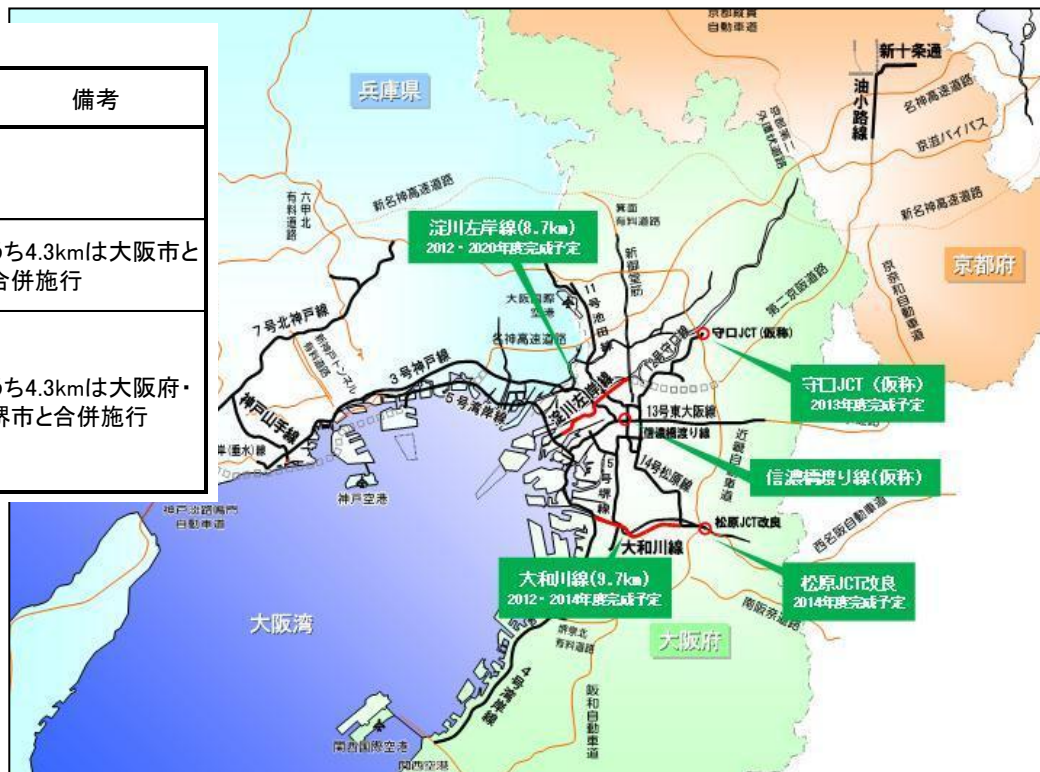


(1) 使いやすいネットワーク・料金

① 使いやすいネットワーク整備

○ 事業中路線

路線名	区間	総延長 (km)	完成予定	総工費 (億円)	備考
淀川左岸線	島屋～海老江JCT	4.3	H24年度末	2,778	
	海老江JCT～豊崎	4.4	H32年度末	91	うち4.3kmは大阪市と合併施行
大和川線	三宝JCT～三宅西	9.1	H26年度末	2,756	うち4.3kmは大阪府・堺市と合併施行
	三宅西～三宅JCT	0.6	H24年度末	17	



② お客さまにとってわかりやすく、より利用しやすい料金制への移行

* 阪神圏について対距離制を導入するとともに、それに際して当面の割引として NEXCO・本四との乗継割引、端末区間割引等を実施。(平成24年1月1日より)

(2)安全・安心・快適の追求

日常の維持管理、ハードの改良(伸縮継手取替や舗装打替などの年次計画による補修、施設対策、耐震補強等)やお客さま満足(CS)の向上施策の着実な実施に加えて、ドライバーに働きかけるソフト対策にも重点的に取り組み。

①交通安全対策

* 交通安全対策アクションプログラムにより、カーブ区間・分合流区間・本線料金所等の事故多発地点での施設対策や逆走・誤進入対策に加え、お客さまの安全走行を支援するソフト対策にも重点的に取り組み、総事故件数を削減。



②渋滞対策

* ネットワーク整備等に加え、出口交差点での車線運用変更、入口交互閉鎖の試行、交通集中期間における渋滞予測情報の提供等の対策を実施。

③快適な走行

* ノージョイント化により走行車両の快適性を高めるとともに、沿道環境の改善を推進。

④情報提供

* システム高度化により、更にリアルタイムに近い道路交通情報提供を実施。

* 「阪高ナビ」「はしれGO！」等ITサービスを構築し、多様な情報提供を推進。

⑤CSの向上

- * ハード・ソフト、スタッフ等に関するお客さまの声の収集・分析等を踏まえて、CS向上策を検討・実施。
- * PA改善アクションプランに基づき、「ほっと処」をキーワードとして、各PAを改修するとともに、PAクルーのホスピタリティ向上等に努め、PAのサービス充実に取り組み。



⑥防災対策

- * 兵庫県南部地震で受けた被害を教訓に、道路橋の耐震補強を実施。長大橋については、個別に解析・設計し、耐震補強を実施。
- * 東日本大震災を踏まえた津波対策等の強化について検討中。

(3) 環境・景観を重視し、地域に根ざした取組・社会への貢献を実施

- * 社会的責任を果たすため、地球環境の保全、都市環境との共生に取り組むとともに、地域社会との連携を推進。



2. 更なるサービス向上の検討の方向性

更なるお客さまサービス向上に向けて、下記観点で検討。

(1) 情報提供の充実などによる安全・安心・快適の追求

- * 新技術を活用した積極的な情報の提供の取り組み
- * 使いやすい路外パーキングエリアの推進 など

(2) 対距離制を踏まえたサービスの充実

- * お客さまニーズを踏まえ、観光等を軸とした企画割引や社会実験による割引など、更なるコスト縮減の成果も活用し、多様で弾力的な料金割引施策を検討

今回の事業変更における割引制度には、当面の割引が含まれることから、平成26年度以降の料金制度のあり方について、別途国と地方の検討会において検討

- * 利用照会サービスの拡充の取り組み
- * 更なるETC普及の取り組み

(3) その他

《参考》お客さまサービスに関する当社の仕組み

お客さま満足（CS）の総合的な実現のために、当社独自の計画だけに止まらずお客さまの声も反映できる仕組みづくりを確立。

お客さまの声 ①お客さまセンターの開設、②グリーンポストの設置、
③HPに寄せられる「お客さまの声」、
④「お客さま満足度調査」によるお客さま視点での現状課題の把握

