

【資料3】お客さまサービス向上について

阪神高速が提供するお客さまサービスの基本は、「速達性と定時性の確保を前提とした安全・安心・快適な都市高速道路ネットワークサービスの提供」であると考えている。具体的なお客さまのニーズは何かを知るためにも「お客さま満足度調査」を実施し、把握している。

1. お客さま満足度調査から見たお客さまのニーズ

有料道路におけるお客さま満足度は、一般消費財とは異なる特殊なサービスであり、他商品やサービスとの比較が困難なものである。そこで毎年の調査項目も変化させず、顕在化した問題点を把握し、時系列的にとらえ今後の業務改善に取り組んでいくものとしている。

(1) 調査概要と総合満足度の推移

a.調査目的

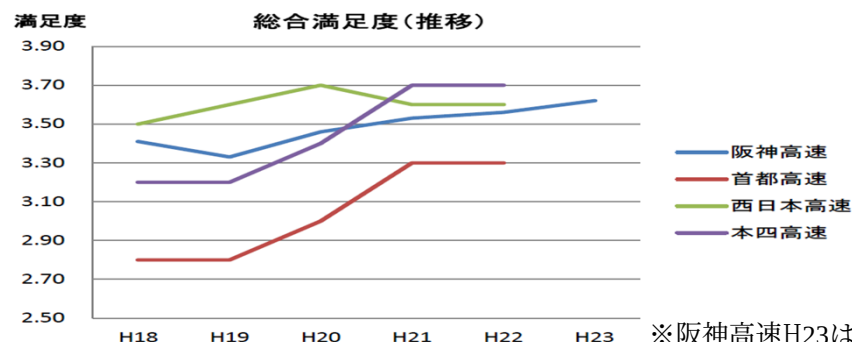
- 阪神高速の道路サービスの提供に対するお客さまの「総合的な満足度」や、個別的な道路サービスに対する「項目別満足度・重要度」について、お客さまの評価（5満点での点数評価）を経年的に調査し、お客さまの視点に立った満足とは何かを把握する。
- 道路サービスの提供に対するお客さまからの「通信簿」であるとともに、お客さま満足の向上における経営指標や経営情報として活用。

b.調査方法

- 毎年11月～12月にかけて、料金所・PA・WEB・法人・DMで大規模の調査を行っている。回収サンプルは、約5,000件であり、WEB調査で約7割、料金所・PA調査で約2割を回収。

（調査データは、新料金移行前のもの。）

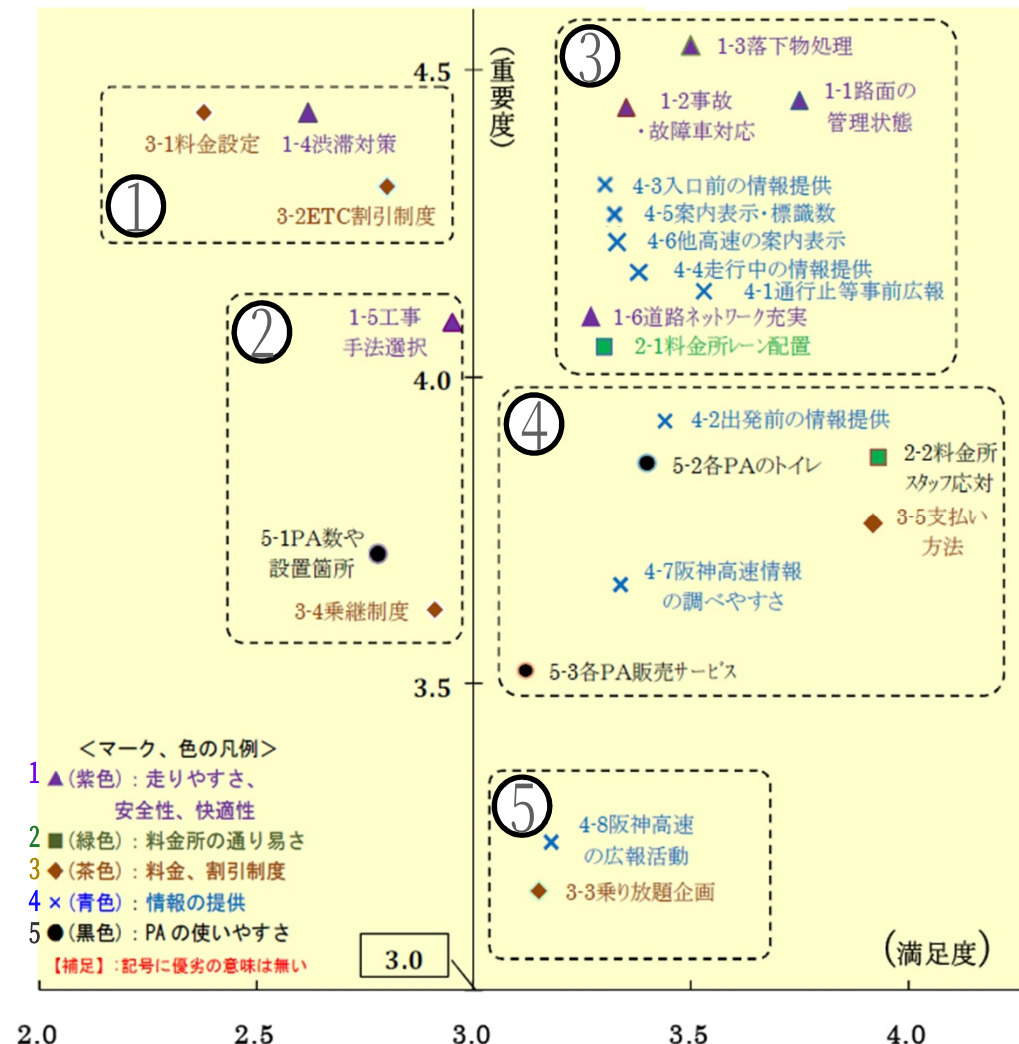
c.総合満足度の推移について（平成18年度～平成22年度）



※阪神高速H23は速報値
※他社のデータは「高速道路機構ファクトブック」から参照

評価	満足度のレベル
5	満足
4	どちらかといえば満足
3	どちらともいえない
2	どちらかといえば不満
1	不満

(2) 項目別満足度・重要度の散布図 (平成22年度調査)



- ①お客さまにとって重要度が高いにもかかわらず、満足度が平均以下となっているもので、重要度と満足度が乖離しないように満足度の底上げが望ましい。
- ②重要度が比較的高いものの満足度が平均以下となっているもので、満足度上昇のための検討が必要。
- ③・④満足度・重要度ともに平均以上となっており、下降傾向にならないよう抑止することが必要であるが、今後の動きを注視する必要。
- ⑤満足度は平均以上となっているが、重要度が下降傾向にある。ニーズがあるが認知度が低いためお客さまの重要度の低下を招いていると考えられる。認知度向上が必要。

※ 満足度・重要度ともに例年ほぼ同じ位置にある。
 ※ 阪神高速道路お客さま満足度調査実施業務 (平成22年度) 報告書より

2. 更なるサービス向上の検討の方向性

阪神高速道路が提供する商品（サービス）の基本は、「安全・安心・快適な都市高速道路ネットワーク」を提供することであり、使いやすいネットワークの整備、ハードの改良（年次計画による補修、施設対策等）、わかりやすい料金制を推進しているが、お客さま満足度調査において「料金制度」と「渋滞対策」が大きな課題としてあげられている。

これを踏まえて、料金制度については料金の対価として提供されるサービスの向上及び安定化を図る必要があり、また、渋滞対策はミッシングリンクの解消に向けたネットワーク整備に加え、構造物の日常の維持管理にも取り組みながら、安全・安心・快適な都市高速道路ネットワークの提供の一層の推進を図る必要があると考えている。さらに、お客さま満足度調査において、「料金制度」や「渋滞対策」に次ぐ課題としてあげられているパーキングについての対策をする必要がある。

これらについては、当社の経営改善によるコスト縮減の成果なども活用した取り組みを推進する。

(1) 料金制度について

阪神高速道路においては、平成24年1月1日に料金制度を対距離制に移行したが、これは、阪神高速道路のネットワークの拡大に伴って、同一料金圏内で長距離利用も短距離利用も同一料金であり、また同一料金圏内のみの利用と複数料金圏にまたがる利用とでは同じ利用距離でも通行料金が異なるなどの不公平感が拡大し、これを解消する目的で実施した。

また、当面の割引としてNEXCO・本四との乗継割引、西線内々利用割引、池田線や西大阪線などの端末区間割引など数多くの割引施策を実施している。

料金制度の今後のあり方については、高速道路の有効活用、渋滞緩和、交通需要の調整などの観点から、路線の特性、財政状況、本来道路管理者等の意見を勘案し、利用しやすいものとするべく「阪神圏の新たな料金体系に関する検討会(国と地方の検討会)」において、平成25年度末を目途に一定の方向性を示すべく検討がなされるものである。

当面は、会社が機構への貸付料の支払いに支障のない範囲で実施することができる、①地域の活性化に寄与する企画割引や、②社会実験などへの取り組みを更に進める。

①地域の活性化に寄与する観光を軸とした企画割引

a.これまでの主な取り組み(乗り放題パス)と事例

「阪神高速ETC1日乗り放題パス」

- 事前に申し込んだ1日(土曜・日曜・祝日)を定額で乗り放題。
- 普通車(ETC利用)を対象とし、夏、秋の観光シーズンなどに実施。
- 阪神高速道路沿線の施設でご利用できるクーポンを提供。

※割引額については、お客さまにとってお得感がありながらも過剰な割引にならない設定が必要。

※事業許可上、国土交通大臣への届出事業となっている。

※ETC普通車を対象とし、京都線を除く阪神高速全線で適用

	商品名	割引内容	実施期間	販売実績	売上
1	阪神高速ETC1日乗り放題パス(2009夏)	1日 1,200円	H21.6.6~8.30 (土日祝日) 27日間	6,780件	8,136,000円
2	阪神高速ETC1日乗り放題パス(2009秋)		H21.9.5~10.12 (土日祝日) 16日間	4,725件	5,670,000円
3	阪神高速ETC1日乗り放題パス(2010夏)		H22.7.17~8.29 (土日祝日) 15日間	5,608件	6,729,600円
4	阪神高速ETC1日乗り放題パス(5周年記念)		H22.10.2~11.28 (土日祝日) 17日間	6,046件	7,255,200円
5	阪神高速ETC1日乗り放題パス(2011夏)		H23.7.16~8.28 (土日祝日) 15日間	6,332件	7,598,400円
6	阪神高速ETC1日乗り放題パス(2011秋冬)		H23.11.26~12.11 (土日祝日) 6日間	2,701件	3,241,200円

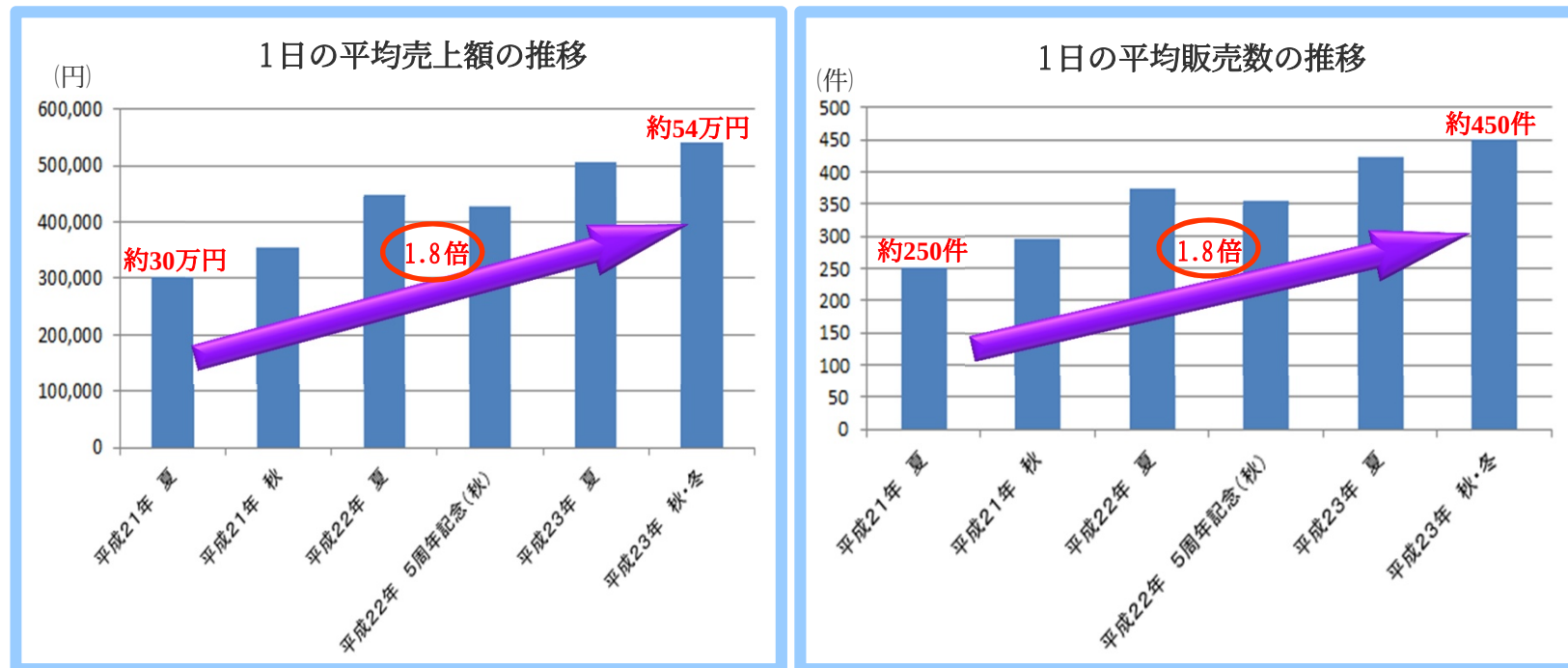
b.これまで商品をご購入いただいたお客さまの主な声

「阪神高速ETC1日乗り放題パス」

- レジャー・買い物で利用。(約8~9割)
- 商品購入の動機は、乗り放題で価格設定が魅力的。(約9割)
- 商品の満足度については、ほとんどが満足・やや満足。(約9割)
- 商品を知ったきっかけは、当社ホームページから。(約5~7割)
- 提携施設は利用していない。(約8割)
- 遊園地等テーマパーク、アウトレットや温泉での提携施設があれば利用したい声が多い。
- 実施期間に平日も含めてほしい。また、長期間、頻繁にしてほしい。(約2~3割)

※利用しやすい提携施設や実施期間については検討が必要。

c. 乗り放題パスの平均売上と平均販売数の推移



d. 今後の取り組み

「阪神高速ETC1日乗り放題パス」の拡充

- 事前に申し込んだ1日(土曜・日曜・祝日)を定額で乗り放題。
- ETC普通車を対象とし、観光シーズンなどのご利用期間を拡大した商品。
- アンケートに基づくお客さまニーズに即した沿線施設のクーポンを提供。

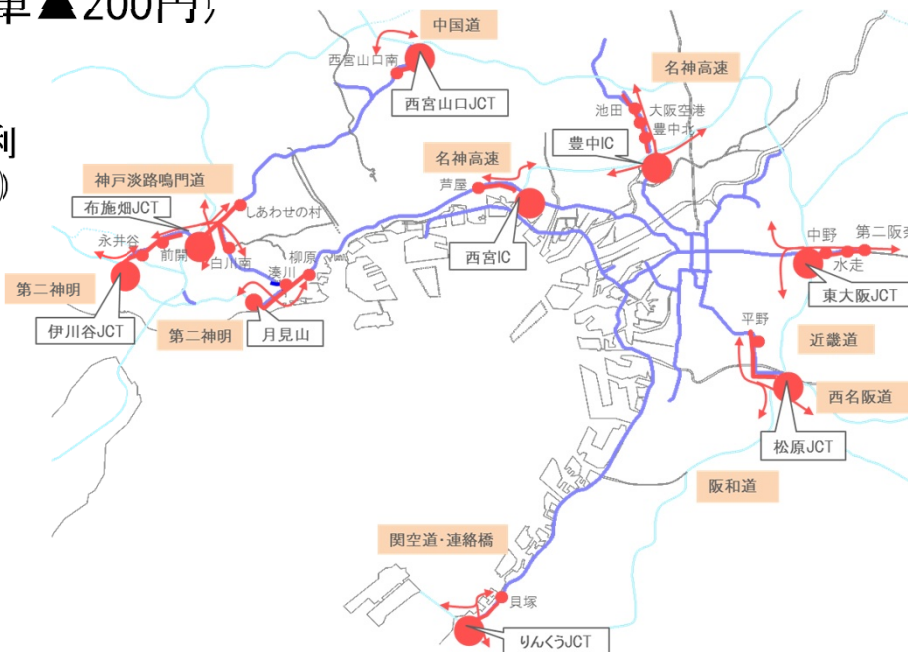
②割引施策の充実に向けた社会実験

a.現在実施中の割引 (NEXCO・本四との乗継割引) について

対距離制へ移行後、NEXCO・本四との乗継割引を実施中 (平成25年度まで)
(割引額: 普通車▲100円 大型車▲200円)

NEXCO・本四の管理する高速道路と阪神高速道路を乗継利用し、阪神高速道路の利用が6km以下の場合に適用 (ETC車対象)

乗継対象箇所: 豊中IC、松原JCT、東大阪JCT、
西宮IC、月見山 (第二神明)、
西宮山口JCT、布施畑JCT、
伊川谷JCT、りんくうJCT



b.今後の取り組み

乗継割引の充実に向けた社会実験を検討

- 他の有料道路と阪神高速との連続利用時に料金を割引く社会実験を検討。

③ ETCの利用促進及び普及促進

距離料金への移行に伴い、現金車とETC車の料金格差の課題が残っているため、ETCの利用促進及び普及促進に取り組む。

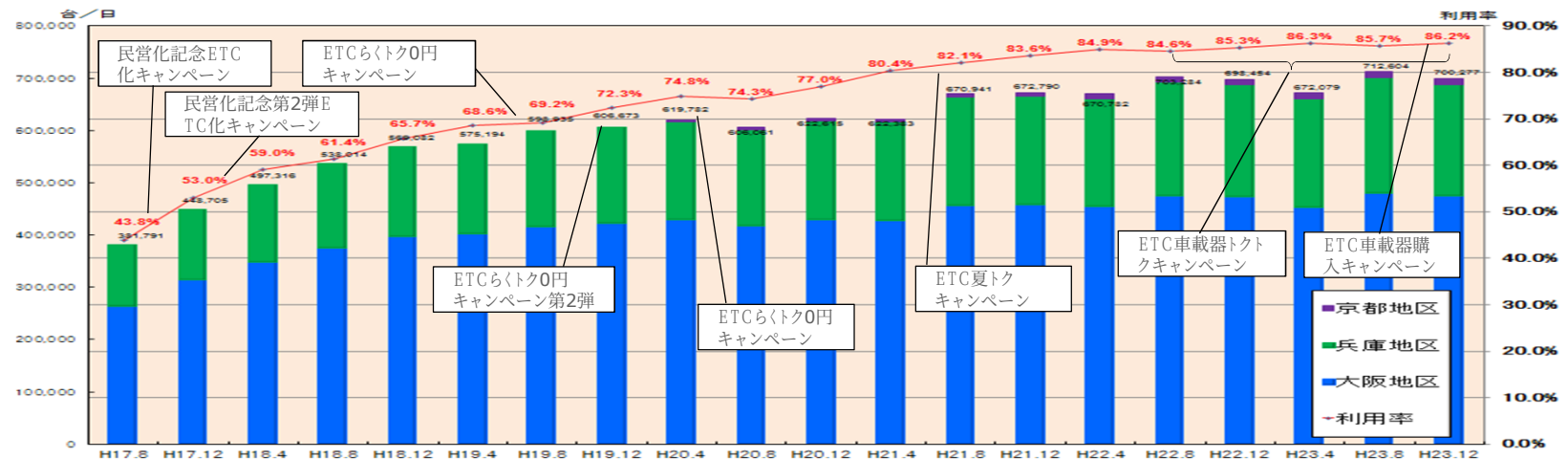
a.これまでの取り組み

- 車載器購入支援施策等の実施
車載器購入の抵抗感を軽減し、ETC利用率を早期に向上させるため、平成16年度より車載器購入支援策等を継続的、かつ、大規模に実施。現在の利用率は86.2% (H23.12) となる。
- 様々なETCサービス施策の展開
ETC専用レーンの増設はもとより、二輪車や路線バスへの適用拡大やETC乗継の実施、企画割引等、多様なサービス施策を展開。

b.取り組みの効果

ETCの導入により、①お客さまの利便性の向上、②料金所渋滞の解消・緩和、③管理費の削減、④料金所建設費用の節減、⑤料金所周辺の環境改善の効果が期待されたところであり、ETC利用率の向上により、それぞれの効果が発現している。

c.阪神高速におけるETC利用の推移(民営化後)



d.今後の取り組み

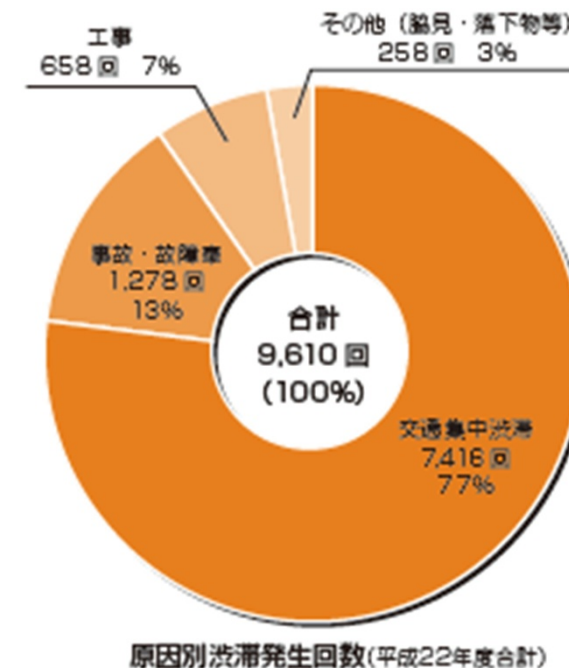
距離料金導入後、ETC車と現金車において料金格差が生じていることから、現金利用のお客さまが円滑に距離料金に移行できるよう、引き続きETC車載器購入助成などの現金車支援策を実施し、更なるETCの普及促進を進めていく。

(2) 渋滞対策について

渋滞対策の抜本的な解決のためにはネットワークの整備がもっとも効果的であることから、大和川線、淀川左岸線、守口JCT、松原JCT北西渡り線の事業を着実に進めていく。また、信濃橋渡り線の整備により環状線の渋滞緩和と、利便性の向上を図る。

今後は、ミッシングリンクの解消に向けた、淀川左岸線延伸部、大阪湾岸道路西伸部などについて、国や地方公共団体との連携を確保しつつ、都市計画の決定や整備のあり方に向けた議論に当社の技術力や企画力を生かしながら積極的に参画していく。

当面は、①交通集中による渋滞を削減するためのきめ細かな情報提供の充実、②事故による渋滞を削減するための交通安全対策、③補修工事による渋滞の削減に取り組むこととし、ハード面からもソフト面からもサービスの提供を行うよう努める。



①モバイル媒体を活用した道路交通情報、交通安全情報の提供の充実

a.これまでの取り組み

携帯電話を用いた道路交通情報提供サービス「はしれGO!」は、平成18年7月からサービスを開始し、現在会員数は2万6千名。必要な時刻に必要な区間の所要時間情報をメールで配信するなど独自の提供手法が好評。



インターネットを用いた安全運転支援サイト「阪高SAFETYナビ」は、WEB上でお客さまの運転特性を診断し、阪神高速での走り方をアドバイス。企業単位で取り組んでいただいているケースもある。



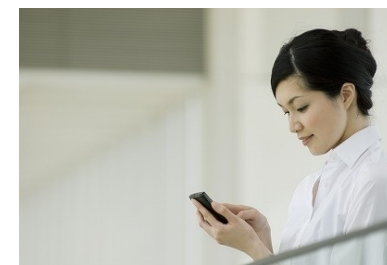
b.情報提供に関する現状と今後の展開

- 距離料金の導入により、お客さまが阪神高速に求める道路交通情報の品質はこれまで以上に高まっているので、所要時間情報の精度向上を継続的に進めていく。
- 提供の手法については、従来型の路上における文字情報板による提供に加えて、お客さま一人ひとりの走行経路や運転特性に合わせた、きめの細かい情報提供を展開する必要。

c.今後の取り組み

道路交通情報提供サービス「はしれGO!」、安全運転支援サイト「阪高SAFETYナビ」を、急速に普及が進む高速大容量の通信が可能なスマートフォン上で統合展開を図り、これまでの文字情報板等による画一的な情報提供内容だけでなく、それぞれのお客さまに合ったきめ細かい情報提供を進めていく。例えば、

- 文字情報板では提供しきれない多くの情報の中から、実際の走行ルート上でそれぞれのお客さまに必要な情報を選別し提供する。
- カーブ区間の運転が不安な方には、実際の走行ルート上にある交通事故多発箇所での安全運転支援メッセージを提供する。

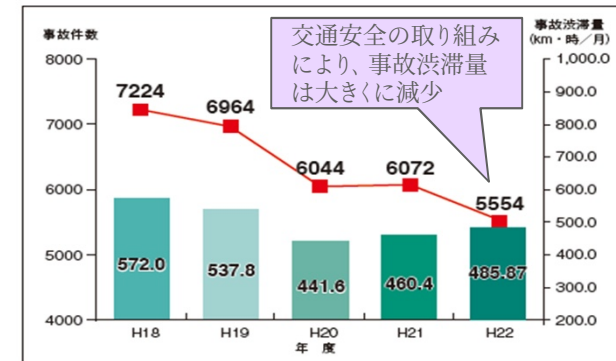


②事故渋滞の削減に向けた取り組みを継続

a.これまでの取り組み

- ◆ 阪神高速で発生する渋滞の発生原因のうち、約1割は交通事故に起因する。
- ◆ お客さまサービスの向上として、渋滞を減らす取り組みの1つとして様々な交通安全対策に取り組んでいる。
- ◆ 結果、事故渋滞量は平成18年度572km・時/月に比べ、平成22年度では485km・時/月と約15%削減。

【事故渋滞量と事故件数の推移】

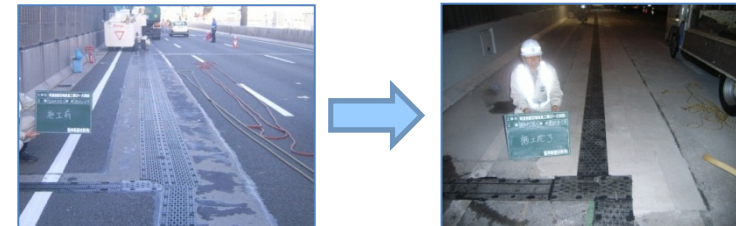


b.今後の取り組み

在来技術の改良や新技術の導入を積極的におこない、更なる交通安全対策に取り組んでいく。

①縦目地の幅員縮小、解消

ネットワークの拡充のため、JCT、出入口の新設、本線料金所、車線の拡幅を実施した箇所については、広幅員の縦目地が設置されているが、より一層の走行安全性を確保するため、新技術や高度な解析技術を用いて、目地幅員の縮小や、目地そのものの解消を進めていく。



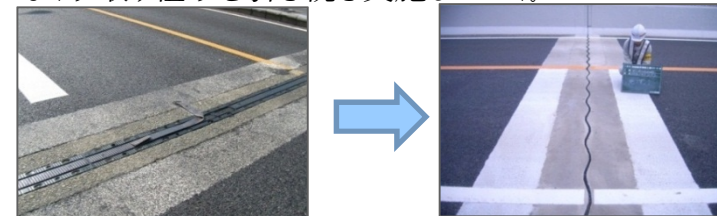
②施設接触、車両接触事故に対する対策

カーブ区間のスリップ事故を減らすため、視線誘導灯の設置やすべり止め舗装を実施しているが、ITS技術を用いた分合流時の安全運転支援や、より耐久性の高い滑り止め舗装などの新技術を活用した交通安全対策に取り組んでいく。



③交通快適性を保つための対策

走行中の事故、落下物、交通騒音の低減等への対策として、新開発技術も用いて伸縮継手の段差をなくす取り組みを引き続き実施していく。



ゴムジョイントの損傷事例
(鋼鈑の露出、段差の発生)

段差解消、高耐久ジョイント

③工事渋滞の削減に向けた取り組みを継続

a.これまでの取り組み

①工事情報サービスの充実

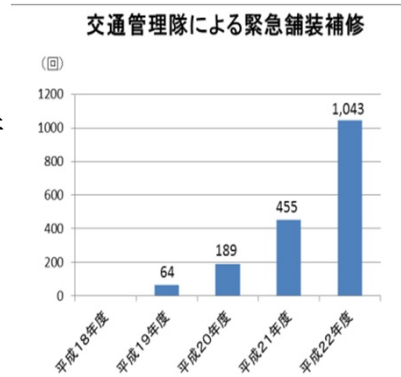
工事に起因する渋滞を抑制するため、HP等で情報提供。

- ・向こう1ヶ月間における、渋滞が予想されるあるいは通行止め等を伴う主な工事の情報
- ・向こう1週間における、2時間以上の車線規制を伴う工事
- ・リアルタイムの工事情報



②交通管理隊によるポット ホール補修

平成22年度には1,000件以上の緊急対応を行っており、高速道路の安全性向上、規制時間の短縮による渋滞損失の低減に寄与



③集中工事・工事集約化の推進

効率的な工事の集約、通行止めによる大規模補修工事により工事渋滞時間の短縮化

【通行止め工事による効果】

項目	1車線規制工事 (a)	通行止め工事 (b)	(b)／(a)
規制日数	235日(約4年)	8日	—
時間便益の損失額	24億円	9億円	約2／5
阪神高速渋滞量	10,740km・h	1,305km・h	約1／8

※H22年度松原線フレッシュアップ工事における試算

b.今後の取り組み

新技術の開発・導入

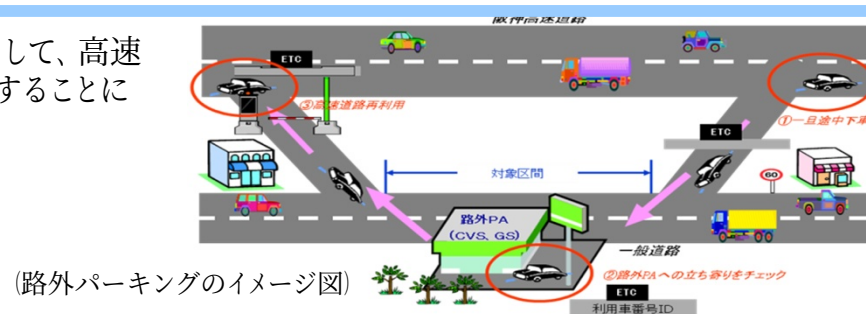
- 騒音を伴う作業で交通量の多い昼間時間帯にしか実施できなかったものを、低騒音工法の開発・導入により、交通量の少ない時間帯(例えば、夜間)に実施することで渋滞を削減
- 耐久性の高い舗装材料や伸縮装置を採用し、補修・打ち換え機会を削減し、渋滞低減

(3) 路外パーキング

ETCで阪神高速をご利用中に一旦高速を降りて、高速の外にある沿道の施設を阪神高速パーキングエリアと同じようにご利用いただけるサービスとして展開。サービスの有効性や、ETCを用いた運用確認を行うもの。

a. 路外パーキングイメージ

高速道路上のパーキングエリアを補完するものとして、高速道路外の駐車場などの施設を路外パーキングとすることによりお客さまサービスの向上を図る。



b. これまでの取り組み (社会実験) の概要と成果

実施期間	平成21年2月28日～平成23年12月31日	登録者	約5,000名
料 金	阪神高速から路外パーキングへの立ち寄り、再度、阪神高速の乗り入れて、2回分の料金を徴収するが、阪神高速1回利用した料金と路外パーキングを利用した2回分の料金の差額相当を回数券付け替えサービスで翌月還元している。		
成 果	路外パーキングの運用が円滑に行えることを確認		

c. 今後の取り組み

- PAの不足する箇所において、これを補う手法として実施
- 周辺交通への影響や減収の有無等の確認
- 駐車場事業者等との協力関係の構築
- 利用者にとってわかりやすい、使いやすい、仕組みの構築
 - ※車載器管理番号登録からETCカード番号登録へ移行 (登録方法の簡素化)
 - ※料金請求時に調整済み額を請求 (料金調整の簡素化)