

お客様の声にお応えするために

お客様の声に対する取組体制

阪神高速グループでは、右図に示す「CS改善サイクル」でお客様満足度の向上に努めています。

【お客様の声】

毎年度実施するお客様満足度調査や、お客様センターへいただくご意見などを通じて、貴重なお客様の声を収集しています。

【分析・共有・改善検討】

収集したお客様の声を分析のうえ、グループ内で共有するとともに、外部有識者からの助言も得て、改善取組の方向性を検討しています。

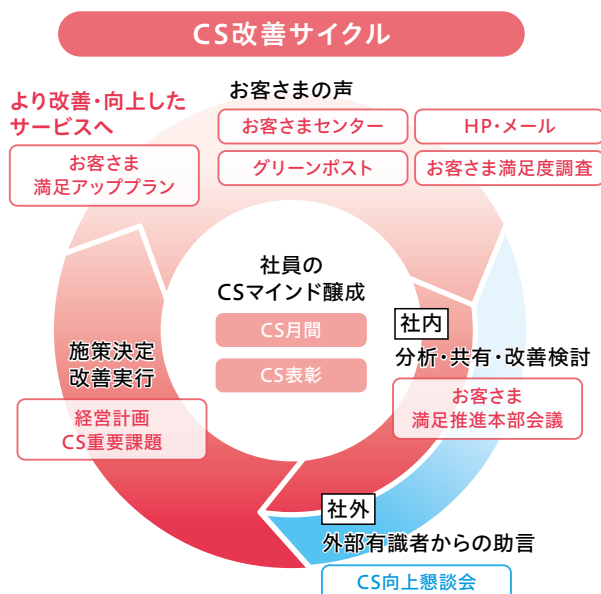
【施策決定・改善実行】

検討した改善取組については、経営計画のCS重要課題として施策に落とし込み、より改善した道路サービスの提供を目指しています。

【社員のCSマインド醸成】

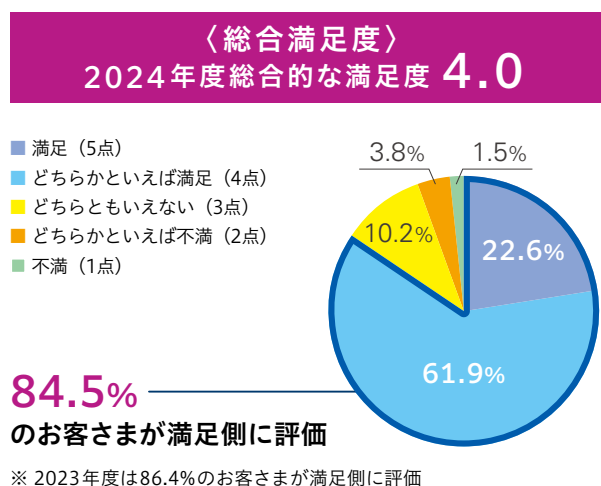
さらにグループを挙げてCSマインドを醸成するため、CS月間やCS表彰といった取り組みも行っています。

📖 P.58



お客様満足度調査の実施

阪神高速道路をご利用のお客様の満足度や道路サービスへの評価を定量的に把握するために、2006年度から「お客様満足度調査」を行っています。2024年度の調査では、お客様総合満足度は4.0ポイントでした。今後も、阪神高速グループの社員一人ひとりが、徹底したお客様目線を持って行動し、お客様の声に耳を傾けながら、変化するお客様のニーズを捉えることで、さらなるサービスの向上を目指していきます。



阪神高速お客様センター

阪神高速グループは、さらなるお客様満足度の向上を目指し、総合的なお問い合わせ窓口として「阪神高速お客様センター」を設置し、24時間・365日、日本語や英語など計5言語にて、お客様からのさまざまなお問い合わせに対応しています。また、電話以外にも阪神高速ドライバーズサイトのお問い合わせフォーム、パーキングエリア設置のグリーンポストなどを通じて、お客様の声を受け付けています。

阪神高速グループでは、より安全・安心・快適に阪神高速道路をご利用いただけるよう、これからも徹底したお客様目線で、いただいたご意見やご要望などお客様の声をグループ全体で共有・分析し、さらに改善につなげていくことで、さらなるお客様満足度の向上に努めていきます。