

お客さまの声にお応えるために

【お客さま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」でお客さま満足度の向上に努めています。

【お客さまの声】

毎年度実施するお客さま満足度調査や、お客さまセンターに寄せられるご意見などを通じて、貴重なお客さまの声を収集しています。

【分析・共有・改善検討】

収集したお客さまの声を分析のうえ、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。

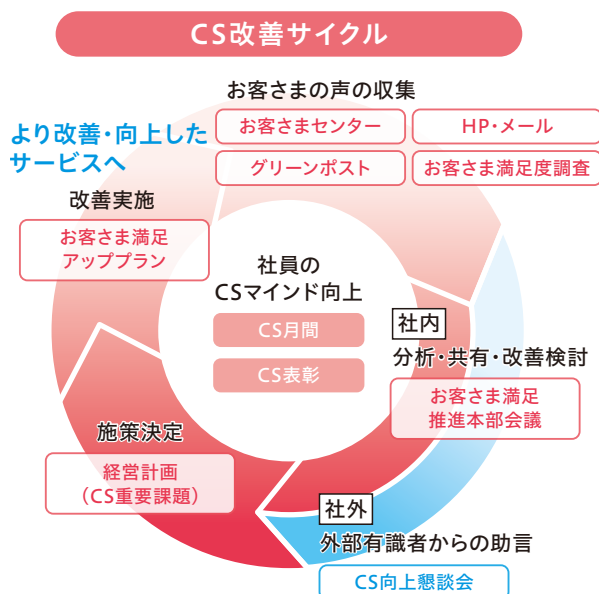
【施策決定・改善実行】

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マインド向上】

さらにグループを挙げたCSマインド向上を目指し、CS月間やCS表彰といった取り組みも行っています。

📖 P.62

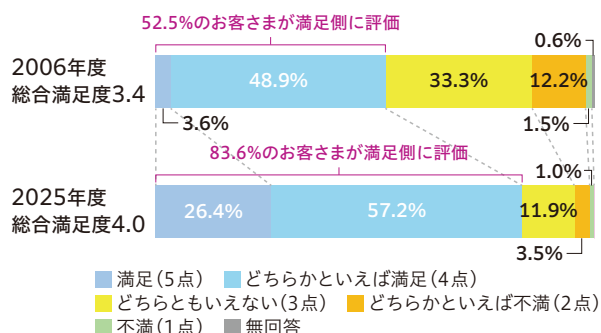


【お客さま満足度調査の実施】

阪神高速道路をご利用のお客さま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「お客さま満足度調査」を行っています。2025年度の調査では、お客さま総合満足度は4.0ポイントでした（2024年度：4.0ポイント）。今後も、阪神高速グループの社員一人ひとりが、徹底したお客さま目線を持って行動し、お客さまの声を大切にしながら、変化するお客さま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。

総合満足度の2006年度 - 2025年度比較

〈総合満足度の2006年度-2025年度比較〉



【阪神高速お客さまセンター】

阪神高速グループは、さらなるお客さま満足の向上を目指し、総合的なお問い合わせ窓口として「阪神高速お客さまセンター」を設置しています。24時間・365日、日本語や英語など計5言語で、お客さまからのさまざまなお問い合わせに対応するとともに、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やパーキングエリア設置のグリーンポストなどを通じて、お客さま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、徹底したお客さま目線で、いただいたご意見やご要望などをグループ全体で共有・分析し、改善につなげています。今後も、お客さま満足のさらなる向上に努めていきます。