

ステークホルダーとのコミュニケーション事例

Ⅰ 高速道路ご利用のお客さま

お客さま満足アッププラン

お客さまにこれまで以上に「安全・安心・快適」を実感していただくことを目指し、阪神高速グループの総力を挙げて推進する取り組みを、毎年度「お客さま満足アッププラン」として公表しています。

「お客さま満足アッププラン2026」では、2025年度に実施したお客さま満足度調査の結果を踏まえ、2026年度に実施予定の施策を中心にサービス向上施策を取りまとめました。お客さまから特にご要望の多い「パーキングエリアの改善」「安全対策・リニューアル」「渋滞対策」「情報提供の充実」に注力しています。舗装や標識類にカラーを用いて視認性を高めた案内とすることで、分岐をわかりやすくしてほしいというお声に応えるなど、これまでの取り組みとあわせて幅広い施策を紹介しています。



よりわかりやすい案内標識への改善事例

有人パーキングエリア

お客さまに「ほっ」としていただく処(ところ)＝「ほっと処(しょ)」をコンセプトに阪神高速パーキングエリアを管理・運営しています。有人パーキングエリアでは、お客さまに行先までの経路や目的地周辺の観光情報をタブレット端末(iPad)を活用して案内しています。お客さまの知りたい情報を丁寧に素早く正確に案内することを心掛け、お客さまに満足いただけるおもてなしを行っています。



タブレット端末を活用した道案内

料金所・遠隔サポートセンター

有人料金所ではスタッフがお客さまに交通情報や料金を案内する際に、タブレット「i-toll」を活用しています。また、海外からお越しのお客さまとの多言語でのコミュニケーションにも活用しています。無人料金所における事案に対しては、遠隔で機器を操作しお客さま応対を行うための拠点として、「遠隔サポートセンター」を整備しています。



遠隔サポートセンター

PICK
UP!

お客さま満足アッププラン

詳細は、阪神高速ホームページで紹介しています。



詳しくはコチラ

| 地域・社会

積極的な情報発信

阪神高速グループの取り組みや経営状況について、記者会見やマスコミ向け現場見学会、プレスリリースなどメディアを通じた積極的な情報発信に努めるとともに、ホームページおよびSNSを通じて、阪神高速グループの事業やイベント・ドライブ情報もご案内しています。

また、ホームページでは、交通状況や工事情報など、お客さまが知りたい情報にすぐにアクセスできる構成としているほか、SNSとあわせて、台風接近時や降雪時の通行止め予測・開始・解除といった即時性の高い情報をきめ細かく発信しています。



ドライバーズサイト(交通状況／工事情報)

お客さま・地域の皆さまへの事業PR

淀川左岸線関連では、「阪神高速土木フェスタ」において、(仮称)豊崎ICにて建設現場見学ツアーなどのイベントを開催しました。大阪湾岸道路西伸部関連では、神戸まつりなど地域イベントへの参加を行ったほか、さらなる建設への期待感の醸成を目指し、建設中の海上部長大橋を神戸の特定ビューポイント(視点場)から楽しむことができるARアプリを2025年12月にリリースするなど、事業PRを積極的に展開しています。



大阪湾岸道路西伸部ARアプリ

| 取引先

工事における労働安全の推進

1966年7月20日に12号守口線の建設工事現場で発生した事故を契機に、1966年から「工事安全管理委員会」を設立し、安全衛生管理体制の強化を図っています。以降、事故防止に向けた取り組みとして、毎年「安全管理重点項目」を掲げ、工事現場の安全査察を実施しています。

また、1987年2月10日に7号北神戸線の建設工事現場で発生した重大事故を風化させないため、1990年に毎年2月10日を「安全の日」と定め、この日を含む週を「安全週間」としました。「安全週間」では、安全衛生管理意識の向上を目的に「安全大会」を開催し、安全衛生管理活動が優秀な受注者を表彰しています。今後も、死亡事故および重大な事故の発生防止に努めていきます。



「安全大会」での表彰

金融機関・投資家

IR活動

阪神高速道路(株)では、関西地域にとどまらず、全国の投資家の皆さまへ事業概要や経営・財務状況の説明を行っています。また、証券会社主催のセミナーへの登壇、ホームページでのIR動画の公開、決算説明会や現場見学会などの多様なIR活動を通じて、金融機関・投資家の皆さまとのコミュニケーションの機会を設けています。現場見学会では工事現場などの見学を通じて事業の重要性やスケール感を実際に感じていただいています。今後もより多くの方々に理解を深めていただけるようコミュニケーションを続けていきます。



金融機関向け現場見学会

グループ社員

グループ社員参加型企画

阪神高速グループ会社間の相互理解を深め、グループマインドを醸成することを目的に、グループ社員の参加型企画を開催しています。2025年度は、若手・中堅社員を対象とした座談会を開催し、各会社の事業内容や取り組みの共有、グループ会社間での連携・協働に対する率直な意見交換を実施しました。今後もこのような企画を継続し、社員同士のコミュニケーションを活性化させることで、相互理解の深化と、連携・協力の一層の促進に努めていきます。



座談会の様子

VOICE

グループ理念の実現に向けて

阪神高速グループでは、グループ理念を体現できる組織を目指し、理念の浸透に取り組んでいます。その一環として、グループ会社を含む幅広い年代の社員をゲストに迎え、仕事への想いや理念との関わりなどを語る社内ラジオを月2回配信しています。配信を通じて、ゲスト社員が理念を深く考える契機となるとともに、視聴する社員が理念を身近に感じ、自分ごととして捉える機会を創出しています。こうした取り組みにより、理念に基づく方針・戦略のもと事業展開し、これからも関西のくらしや経済の持続的な発展に貢献していきます。



阪神高速道路株式会社
経営企画部経営企画課
草別 若奈