

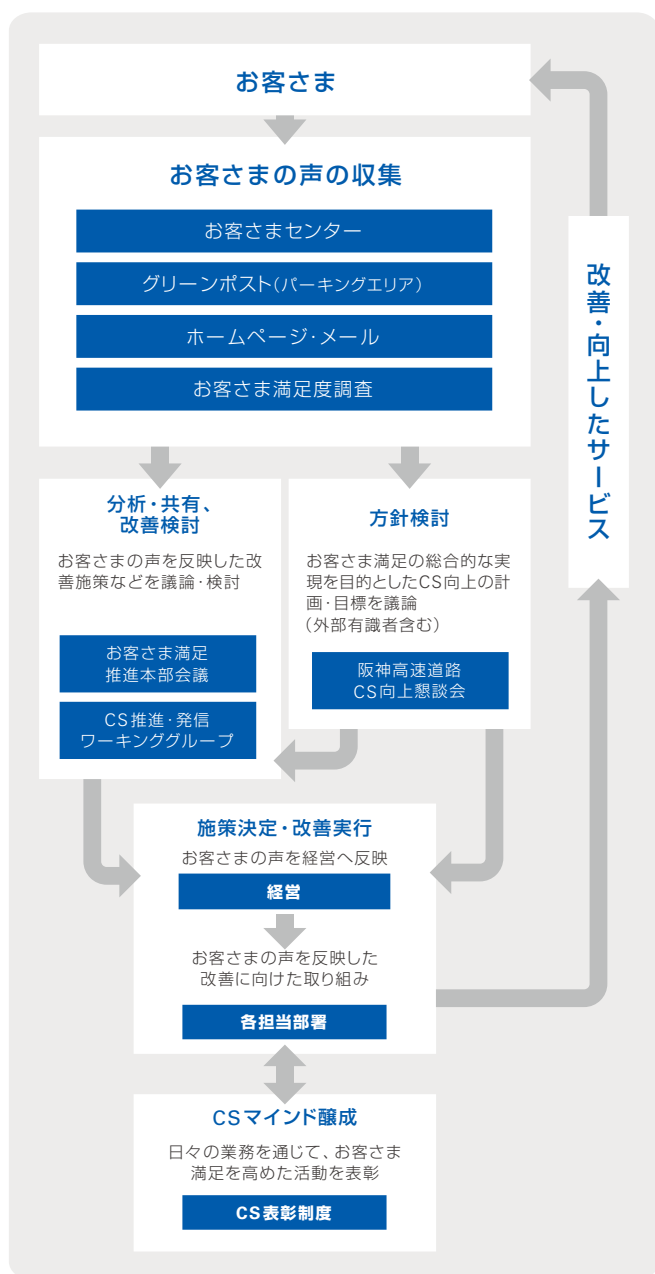


## ステークホルダーの声を反映した経営と信頼性の向上

すべてのステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを大切に、健全で効率的な経営を行い、ステークホルダーから信頼される企業グループを目指します。

### お客様の声にお応えするために

阪神高速グループでは、いただいたお客様の声をグループ内で共有し、恒常的に分析や検討を行い、経営やサービスの改善・向上の取り組みに生かしています。



### お客様満足度調査の実施

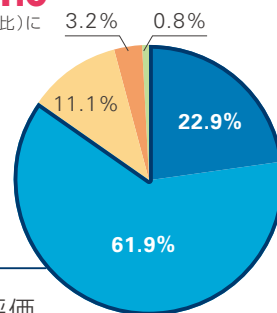
阪神高速道路をご利用のお客様の満足度や道路サービスへの評価を定量的に把握するために、毎年度「お客様満足度調査」を行っています。2022年度の調査では、お客様総合満足度4.0ポイントでした。今後も、阪神高速グループすべての社員一人ひとりが、徹底したお客様目線を持って行動し、お客様の声に耳を傾けながら、変化するお客様のニーズを捉え、さらなるサービスの向上を目指していきます。

### 総合満足度

2022年度総合的な満足度 **4.0**

※ 阪神高速道路の利用実態(車種別構成比)に応じて算出しています。

- 満足 (5点)
- どちらかといえば満足 (4点)
- どちらともいえない (3点)
- どちらかといえば不満 (2点)
- 不満 (1点)



**84.8%**

のお客様が満足側に評価

※ 2021年度は82.8%のお客様が満足側に評価

### お客様満足アッププラン

お客様にもっと安全・安心・快適を実感し、より一層満足していただけるよう、お客様の声に耳を傾けてサービスの改善を進めるとともに、「お客様満足アッププラン」を取りまとめて各種取り組みを実施しています。

お客様満足アッププランは、ホームページに掲載しています。

お客様満足アッププラン詳しくはこちら。

