

お客さま満足アッププラン 〔 2018 〕

2018年4月
阪神高速道路株式会社



はじめに

阪神高速グループでは、「先進の道路サービスへ」をグループ理念として、安全・安心・快適な道路ネットワークを通じてお客さまの満足を実現することを使命としています。

昨年度は、初めての『お客さま満足アッププラン』を作成し、道路をご利用いただくお客さまにもっと安全・安心・快適を実感し、ご満足いただくための様々な取り組みを計画的に実行してきました。

本年度はこれを更に進化させ、より一層の満足をお届けする各種取り組みを盛り込んだ、『お客さま満足アッププラン2018』としてまとめました。

また、お客さまにずっと使っていただける阪神高速であるため、ネットワーク整備（ミッシングリンクの解消）や高速道路リニューアルプロジェクト、耐震補強にも取り組んでいきます。

今後も、お客さまの声に耳を傾けながら、ますますのお客さま満足向上に努めてまいります。

ネットワークの強靱化・長寿命化

大阪湾岸道路西伸部と淀川左岸線延伸部等のミッシングリンク解消

高速道路リニューアルプロジェクト・耐震補強

「お客さま満足アッププラン」
の継続的な実施

「先進の道路サービスへ」の実現

目次

1. もっとお得に ～割引施策～

- (1) 企画割引 5
- (2) ETCへの転換支援 6

2. いつもスムーズに ～渋滞対策～

- (1) 交通集中渋滞の削減 9
- (2) 事故等渋滞の削減 10
- (3) 工事渋滞の削減 11

3. いつも心地よく ～快適性の向上～

- (1) 走りやすさの向上 13
- (2) パーキングエリアの充実 18

4. さらに分かりやすく

～情報提供の高度化～

- (1) 料金のご案内 24
- (2) 道路交通情報・交通安全情報の提供 26
- (3) ジャンクション名称の設定 27
- (4) 外国のお客さまへの対応 28
(インバウンド対応)

5. つねに安全・安心を

～事故・災害対策～

- (1) 逆走・誤進入対策の実施 32
- (2) 安全走行支援 33
- (3) 災害対策の推進 34

6. もっと魅力的に ～地域の活性化～

- (1) ライトアップ等の実施 38
- (2) 地域情報発信の拡充 40

7. お客さまとともに

～ツーウェイコミュニケーションの促進～

- (1) お客さま参加のイベントを通じた
コミュニケーション活動 42
- (2) お客さまとの対話の促進 43

更なる“お客さま満足アップ”に向けて 44

《 1. もっとお得に ～割引施策～ 》

阪神高速道路の料金は、
〔対距離料金 + 5車種区分〕
を基本とする料金体系です。

また、大阪・神戸都心部への
流入分散を目的とした“都心
流入割引”等の各種ETC割引
を導入しています。

大阪都心発着の場合、赤・青・緑のどの
ルートを選んでも、起点・終点間の最短
距離を基本に料金を割り引きます。



〔大阪都心流入割引対象ルートの一例〕

神戸都心発着の場合、赤・青のルート
を選んでも、最短距離の緑ルート
の料金を上限に割り引きます。



〔神戸都心流入割引対象ルート〕



- お客さまにもっと阪神高速をご利用いただくため、お得な企画割引を実施いたします。
- また、現金のお客さまには、よりお得なETC利用への転換支援をいたします。

(1) 企画割引

○ 乗り放題パスのご提供

土日・祝日に、阪神高速道路が定額で1日乗り放題となる「乗り放題パス」は、乗り降りが自由で、沿線の提携観光施設のクーポンもついたお得な商品です。2017年度は、のべ15万台以上のお客さまにご利用いただきました。



✓ 2018年度も“阪神高速ETC乗り放題パス”を年間約60日ご提供します！

【2017年度の実施概要】

阪神高速ETC乗り放題パス
【2017 SUMMER-AUTUMN】



2017年
7/15～12/10の土日・祝日
(適用除外日あり)
期間中のあらかじめ登録した日
が1日乗り放題

新たに、お得にご利用いただける地区別(東地区・西地区)の料金を設定

阪神高速ETC乗り放題パス
【2018 SPRING】



2018年
3/10～4/15の土日・祝日
期間中のあらかじめ登録した日
が1日乗り放題

対象台数を4,000台/日に拡大
(+1,000台/日)

新たに、ETC2.0料金を設定

合計で59日間ご提供

※ 普通車、軽・二輪がETCでご利用いただけます。実施時は、ホームページやFacebook、チラシなどでお知らせします。

② ETCのご利用に便利な各種サービスのご提供

ETCでは、クレジットカードを持つ必要があることや、ご通行時に領収書や利用証明書が発行されないことから、ETCを利用されないお客さまが少なからずおられます。



- ✓ ETCのご利用に便利な各種サービスの内容充実を図るとともに、ご活用いただけるよう、ホームページ等でお知らせしていきます！
- ・クレジットカード申込みが不要な「ETCパーソナルカード」の発行
- ・ETC利用証明書を手入できるWebサービス提供や「利用履歴発行プリンター」設置

【実施概要】

● ETCパーソナルカード ●

デポジット（保証金）を預託頂くことで、ETCをご利用頂けるカードです。

ETCパーソナルカードの最低保証金額をH28年7月に2万円に引下げ、よりご利用しやすくなりました。（年会費1,234円は別途必要）

クレジットカード無しで
ETC利用が可能



● ETC利用証明書の発行●

事務所やご家庭でもインターネットでETC利用証明書を印刷できる「ETC利用照会サービス」をご提供しています。走行の4~5時間後には、照会できます。



阪神高速道路PAや事務所等43箇所に「ETC利用履歴発行プリンター」設置しています。
（PA9箇所、営業所等15箇所、空港、フェリーターミナル等19箇所）

WebでETC利用証明書入手



PA等でETC利用証明書入手

①入口料金所	②出口料金所
No. 0002 利用証明書	No. 0001 利用証明書
2017年6月3日 10:00	2017年6月3日 10:08
入口料金所 梅田	入口料金所 天王寺出
出口料金所 梅田	出口料金所 天王寺出
車種 普通車	車種 普通車
通行料金 -----円	通行料金 ¥490円
合計 -----円	合計 ¥490円

《 2. いつもスムーズに ～渋滞対策～ 》

大和川線や淀川左岸線、西船場JCTなど現在実施中の事業を着実に進めるとともに、2017年度に事業化された淀川左岸線延伸部や大阪湾岸道路西伸部の早期整備に努めています。

ネットワーク整備により交通集中渋滞は軽減すると見込まれますが、完成までの間にも様々な渋滞対策に取り組んでいます。



- 速度回復誘導灯の設置などによる交通集中渋滞対策に取り組めます。
- 事故や故障車、補修工事などによる渋滞の低減に努めます。

(1) 交通集中渋滞の削減

○ 速度回復のための施設設置

サグ(※)付近での渋滞対策として、深江付近に設置した速度回復誘導灯の有効性が確認されました。2017年度以降は、速度回復誘導灯による「渋滞中の速度向上効果」に着目し、サグ付近だけでなく、他の渋滞箇所への対策としても応用を図ることで、渋滞を和らげることを目指しています。

※)サグ・・・下り坂から上り坂への変化点



- ✓ 2018年度は、13号東大阪線下り森之宮付近に速度回復誘導灯を設置します！
- ✓ 設置箇所における効果を踏まえ、他の渋滞箇所へ設置を拡大していきます！

【速度回復誘導灯の概要】

《概要》

* 等間隔に配置した点滅灯を一定速度で流れるように点滅させることで、サグ付近における、お客さまの無意識な速度低下の減少および運転中の速度回復のしやすさの効果を期待。



《施工事例》

* 3号神戸線東行き深江付近（深江サグ）にて過年度に速度回復誘導灯を設置。その結果、同付近の渋滞の低減が確認された。



[深江付近に設置した速度回復誘導灯]

(2) 事故等渋滞の削減

○ 事故・故障対応時間の短縮

阪神高速道路では、事故・故障車や大型落下物等による交通障害が年間約3万5千件発生しています。道路パトロール隊は、巡回車に最新の機材を搭載することで作業時間を短縮し、通行の障害を速やかに取り除くことで、渋滞の早期解消を図っています。



- ✓ 事故・故障車を速やかに交通に支障のない箇所へ移動することで、交通の支障となる時間のさらなる短縮に努めます！
- ✓ 引き続き、事故・故障時に高速道路上で作業する関係機関等と連携し、作業を効率化することで、渋滞の早期解消に努めます！

【取り組み状況】

- 巡回車に搭載可能な機材を搭載し作業短時間化を実現

主な搭載機材

- ・規制用の表示板
- ・発炎筒
- ・牽引用ロープ
- ・持ち上げ用ジャッキ
- ・インパクトレンチ
- ・お客さま用飲料水
- ・ポットホール応急補修材
(雨天時対応用の最新型)



タイヤが動かなくなった
車両の移動が可能

新機材投入でタイヤ交換時間を短縮(20分⇒10分)



- 高速道路上で作業する関係機関等に対し、規制方法等の研修を実施(作業の効率化によりお客さまの安全・快適運転を確保)

(3) 工事渋滞の削減

○ 工事渋滞によるお客さまへの影響の低減

道路の補修工事は、騒音が発生するため昼間に実施せざるをえないものがあり、渋滞の原因となっています。そこで、渋滞が起りにくい時間帯の工事としたり、複数の工事を集約して規制回数を減らしたりしています。また、渋滞が発生しない夜間に工事ができる低騒音の工法を開発・試験導入し、年間約200件の工事を昼間から夜間に変更して実施しています。これらにより、工事による渋滞を減らしています。



- ✓ 同じ規制の中でより多くの工事をまとめて実施することで、渋滞が発生する時間帯の工事規制を少なくし、工事による渋滞を減らします！
- ✓ 低騒音工法を改良して、補修工事をできるだけ夜間にしていきます！

【低騒音工法（イメージ）】

補修工事に係る低騒音機材として伸縮継手（ジョイント）をワイヤーソーで切り取る工法（※1）やIHを使って鋼床版上の舗装をはがす工法（※2）を開発し、改良に努めています。

※1）伸縮継手低騒音切断撤去工法



伸縮継手をワイヤーソーで切り取る工法

※2）電磁誘導加熱（IH）による鋼床版アスファルト舗装撤去工法



IHを使って鋼床版上の舗装をはがす工法

《 3. いつも心地よく ～快適性の向上～ 》

阪神高速をご利用のお客さまに快適に走行して頂けるよう、24時間体制で道路を巡回し、常に交通管制室と無線で連絡をとりながら、交通事故・道路損壊・落下物等の異常事態の早期発見・処理に努めています。

また、阪神高速のパーキングエリアは、お客さまに「ほっ」としていただく処（ところ）＝「ほっと処（しょ）」をコンセプトとして、「きれい・あんしん」「やすらぎ」「ぬくもり」の3つの視点からおもてなしに努めています。



〔道路の巡回〕



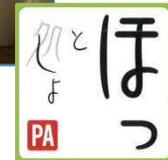
〔京橋PA〕



〔落下物の回収〕



〔中島PA〕



- いつでも「走りやすい道路」であるよう、
 - ◎ 走行時における快適性の追求
 - ◎ お客さまに心地よくご利用頂けるスペースとなるようなパーキングエリアの充実などに取り組みます。

(1) 走りやすさの向上

① 本線料金所の撤去

阪神高速道路はかつて地区別の料金圏ごとに料金を頂いておりましたが、全地区一括の距離料金導入に伴い、入口料金所を整備することで、旧料金圏境の5か所の本線料金所が不要となります。このうち、2か所を2016年度に撤去し、「走りやすくなったと感じた」「渋滞が減ったと感じた」との評価を頂いています。



✓ 高石、泉大津、中島の各本線料金所を2019年度内に撤去して、走りやすくします！

【2017年度までの進捗状況】

- 尼崎、南芦屋浜の各本線料金所は2016年度に撤去済み
- 高石、泉大津、中島の各本線料金所を撤去するために必要な入口料金所の設置工事に着手

尼崎料金所（撤去前）



↓

尼崎料金所（撤去後）



【撤去対象の本線料金所】



② 短区間ジョイントの解消

短い間隔でジョイント（橋の継ぎ目）が連続すると、継ぎ目を通るたびにガタガタして走りにくく、騒音・振動も発生します。そこで、短い間隔でジョイントが連続する箇所、ジョイントを無くす工事を進めてきました。



✓ 2018年度のリニューアル工事で約15ヶ所のジョイントを無くし、走りやすくするとともに、騒音・振動を減らします！

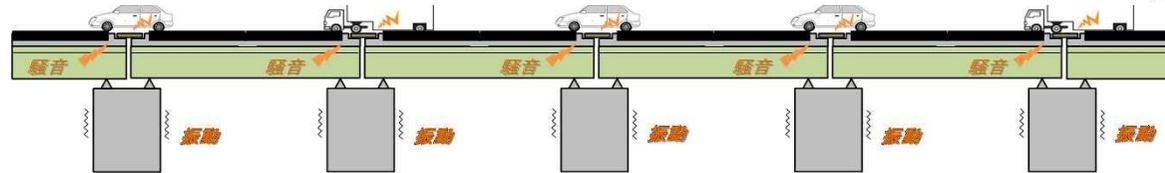
【実施イメージ】

＜改善前＞

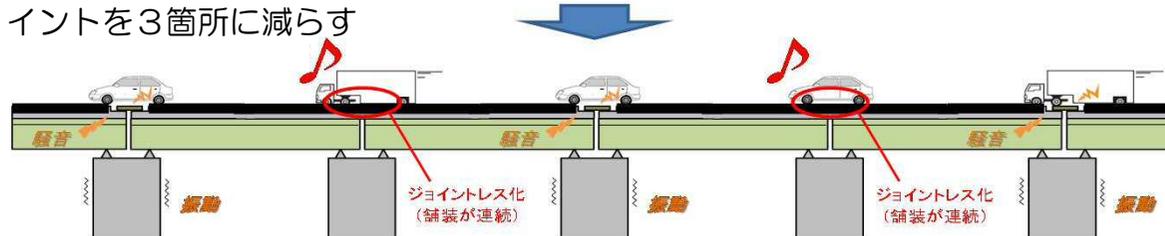


＜改善後＞

- 当該区間において短い間隔で5箇所のジョイント（その都度、騒音・振動が発生）



- ジョイントを3箇所に減らす



※ 2017年度に策定した「ジョイントレス基本方針」に基づき、短い間隔（約25m以下）でジョイントが連続する箇所（残り約100か所）を順次無くしていきます。（ジョイントレス化＝ジョイントを無くす）

③ 快適で安全性の高い舗装の実現

お客さまにとって、いつも安全で快適な道路であるよう、ポットホール（道路面に空いた穴）などの損傷を速やかに治すとともに、舗装を打ち替える時には、カーブ区間などはすべりにくい舗装、それ以外では雨天時に走りやすく静かな舗装（高機能舗装）を積極的に取り入れています。リニューアル工事後には、「雨天時走りやすくなった」とのご意見もお客さまより頂いています。



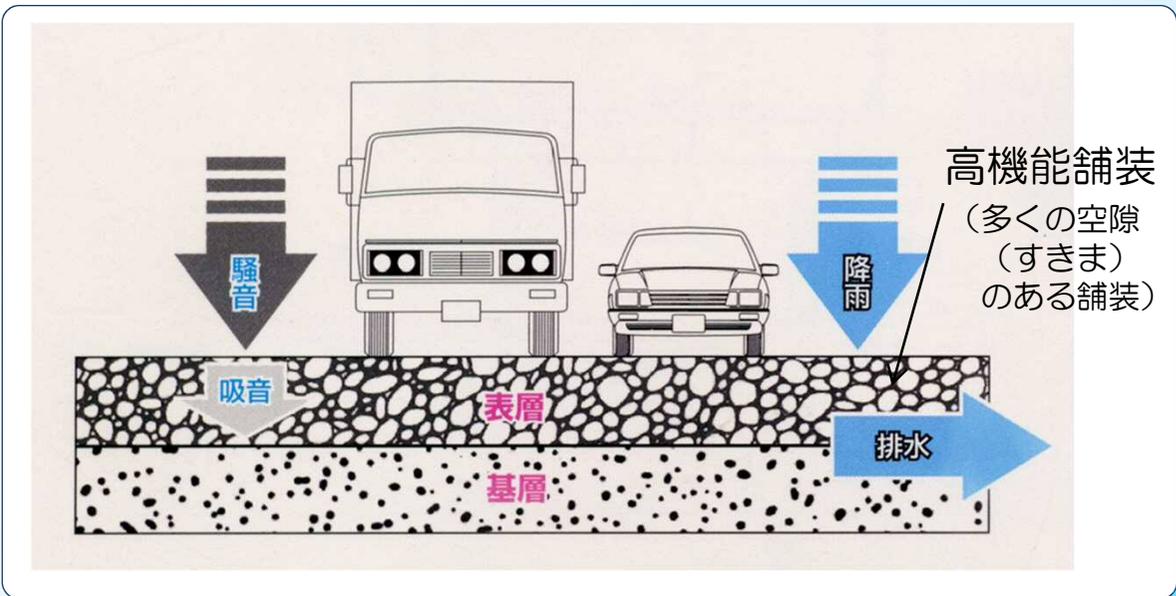
✓ 2018年度のリニューアル工事でも、舗装を大規模に打ち替えてより走りやすくするとともに、静かな舗装を積極的に取り入れて周辺環境をよくします！

【2017年度実施概要】

- 適用構造などの方針を決めました。
- 湾岸線リニューアル工事（約6.0km区間）において、工事区間内の舗装の86%を打ち替えて、すべりにくい舗装や走りやすく静かな舗装にしました。



【打ち替え舗装の一例（高機能舗装）】



④ 道路面や標識による案内の分かりやすさの向上

分岐が連続するところでは、車両接触などの事故が多発しています。そこで、複雑な分岐でもスムーズに走れるよう、道路面や標識の案内表示を分かりやすくしています。信濃橋出口と大阪港線へ分岐が連続する西船場ジャンクション付近において、道路面と標識にカラー表示で案内をしています。お客さまからも、カラーを使うのが分かりやすい、とのご意見を頂いています。



- ✓ 出入口やジャンクションの分岐が連続する環状線や天保山付近で、道路面や標識での案内を、カラー表示を使ってわかりやすくします！
- ✓ その他の場所でも、お客さまの声を伺い、分かりやすい案内に努めます！

【施工事例】

環状線の信濃橋出口・西船場ジャンクションの連続分岐



〔信濃橋出口800m手前案内看板〕



【2018年度実施予定箇所】

16号大阪港線の天保山出口・天保山ジャンクションの連続分岐 計画イメージ



← 泉佐野方面

予告イメージ



⑤ 合流地点のスムーズな車線変更に向けて

大阪港線と神戸線の阿波座合流区間は、短い区間に車線変更が集中してスムーズに走りにくい状況です。そこで、車線変更がしやすくなるよう、西船場ジャンクション（2019年度完成予定）の大阪港線から環状線への渡り線建設とあわせて、阿波座合流区間の車線増設工事を行っています。



✓ 2018年5月に西船場ジャンクション阿波座合流区間の増設車線を開放します！

【実施概要】

阿波座合流区間の車線増設により、

○大阪港線は、神戸線との合流部で1車線に絞られていたのが、2車線のまま合流できるようになり、走行・車線変更がスムーズになります。

○大阪港線から阿波座出口へ向かうお客さまは、事前に右側車線をご利用いただくことで、スムーズに出口に向かえます。

〔大阪港線拡幅イメージ〕



〔車線運用イメージ〕



(2) パーキングエリアの充実

① PAの拡充

PAは、トイレ休憩と合わせて、ほっと一息ついていただく場所“ほっと処”として設けていますが、阪神高速道路には14箇所しかなく、お客さまより“もっと増やして欲しい”などのお声を頂いています。一方、本線料金所を撤去した跡地スペースを、新たなPAに活用するプロジェクトを進めています。



✓ 2018年内に、新たに2つのPAをオープンします！

- 3号神戸線(東行) 尼崎PA〔旧尼崎ミニPA改修〕
- 5号湾岸線(西行) 新南芦屋浜PA〔新設〕



✓ その他の場所でも、順次、PAを新設します！

- 4号湾岸線(北行) 新高石PA、同(関空方面行) 新泉大津PA
- 5号湾岸線(関空方面行) 新中島PA 《2020年度内に設置予定》 ※ PA名称はすべて仮称

【実施概要】

【尼崎PA〔改修〕】

- 2018年12月オープン予定
 - 長い縁側のような芝生と壁面緑化に囲まれた穏やかなオープンスペース（長さ約150m）
 - 軽飲食メニューのコンビニ自動販売機
- 読書や飲食など、自由かつ多様な休息時間を過ごせる空間で、より一層のやすらぎ・くつろぎをご提供

※ 新南芦屋浜PA〔新設〕も2018年12月にオープン予定



② 路外PAの拡充

“パーキングエリアを増やして欲しい”とのご要望をお客さまより多数頂いています。一方、本線料金所撤去跡地のようなスペースが確保できないと、本線上に新たに設置するのは困難です。

そこで、トイレ・休憩等で沿道指定施設をパーキングエリアのようにご利用いただける「路外パーキングサービス」を、現在、5号湾岸線尼崎末広出入口付近の「尼崎テクノランド」にて行っています。



✓ 2018年5月から「11号池田線」豊中南出入口（上下線）付近に新たな路外PAを開設します！

【実施概要】

➤ 路外パーキングサービスとは？

路外パーキングサービスとは、ETCを利用して、高速道路外の沿道施設を高速道路上のPAのようにご利用いただけるサービスです。

◆料金の扱い 指定施設を利用し、制限時間内に高速道路に戻ると、1回分の通行料金でご利用可能（順行方向に限る）

◆対象車種等 ETC搭載車を搭載した普通車、軽・二輪

《池田線新設箇所》



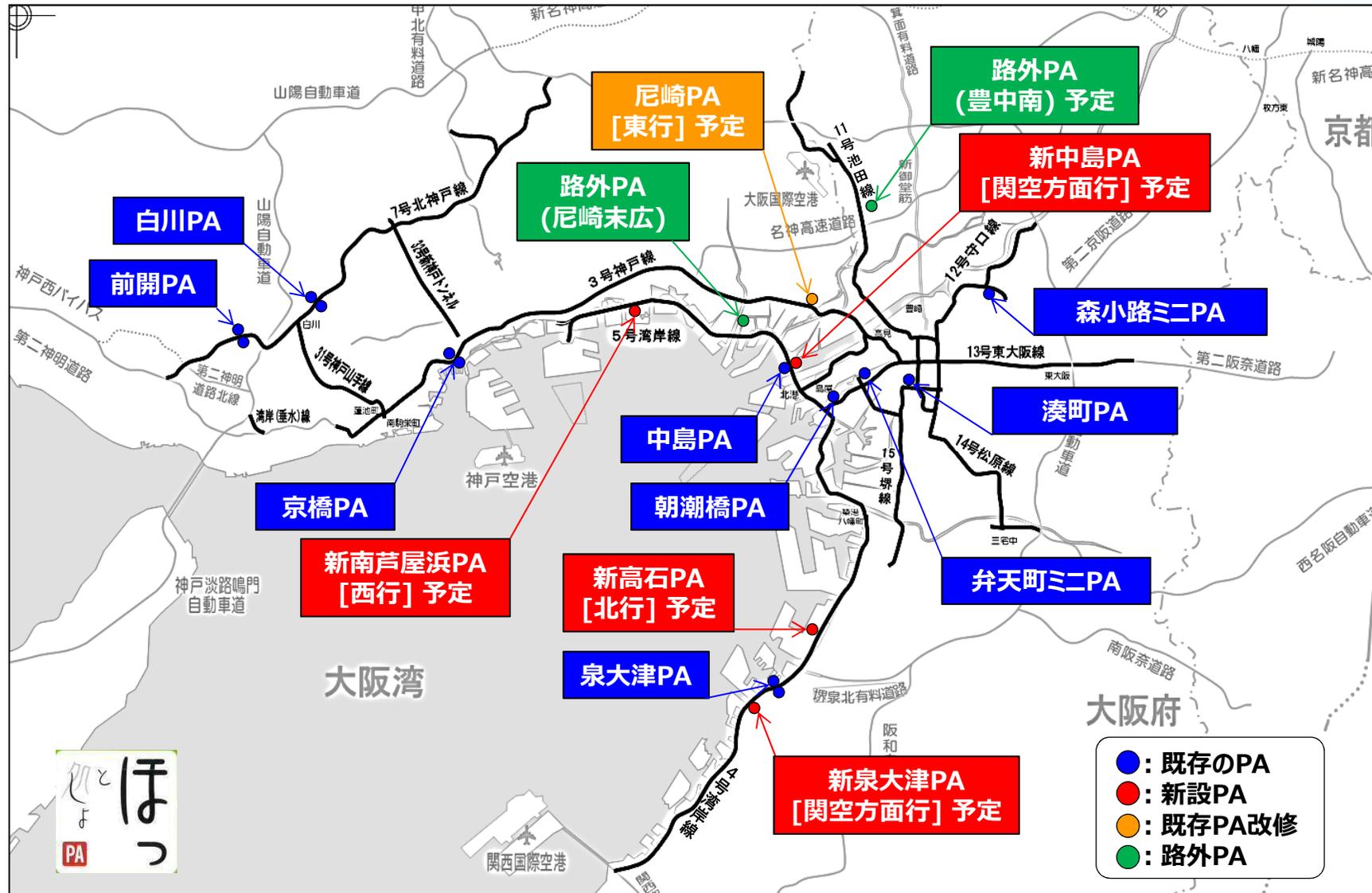
＜路外パーキングサービスの仕組み＞



※ 社会実験として実施しています。

【パーキングエリア位置図】

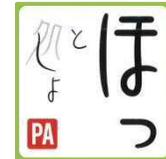
※改修・新設PAの名称はすべて仮称



【2017年度の実施概要（一例）】

お客さまにもっとご満足いただけるパーキングエリアを目指して、お客さまからのご意見や社員の気づきをもとに、順次サービスの向上を図っています。

～コンセプト『ほっと処』～ 「きれい・あんしん」「やすらぎ」「ぬくもり」



●全有人PA（4月）



コンシェルジュ全員が「サービス介助基礎検定」取得

●泉大津PA海側展望フロア（11階）（5月）



コインマッサージチェアを設置

●泉大津PA海側（5月）



施設案内の充実（床面サインを設置）

●京橋（西行）PA駐車場（6月）



バス優先枠を設置

●泉大津PA側フードコート（6月）



多様なお客さまに対応（4人用から2人用のテーブルへ変更）

●白川PA東行き（9月）



無人PAにも試行的に道路情報ターミナルを設置

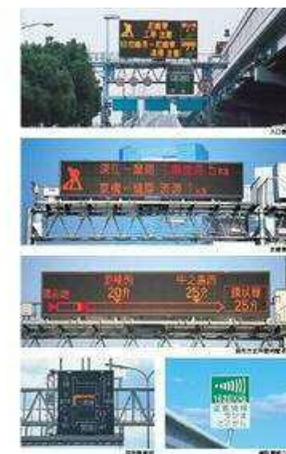
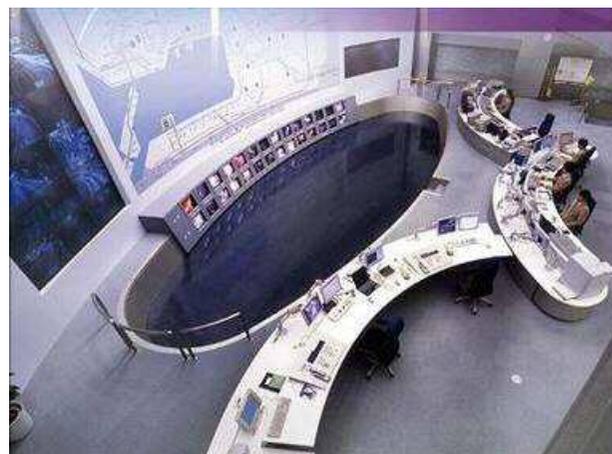
《 4. さらに分かりやすく ～情報提供の高度化～ 》

阪神高速道路の交通管制システムは、交通に関するあらゆる情報を収集・処理しています。

これらの情報をもとに、お客さまに安全に走行して頂く、また渋滞の悪化を防止するための情報提供を道路情報板などで行っています。

また、ホームページにて、料金が検索できるサービスをご提供しています。

様々な種類の道路情報板を阪神高速道路上に約500面程度設置



〔道路交通情報の提供〕

- 阪神高速道路周辺の近畿圏の高速道路料金を分かりやすくご案内します。
- モバイル媒体を活用し、渋滞回避や安全走行を支援する、それぞれのお客さまのニーズに合ったきめ細かい情報提供を行います。
- 増加する外国人のお客さまにも阪神高速を快適にご利用頂けるよう、外国語対応のサービスを各種実施します。

(1) 料金のご案内

① 料金検索サイトの使いやすさ向上

2017年6月より、阪神高速道路ホームページにて、全国すべての高速道路の通行料金、所要時間を検索できる「全国版」と、検索可能範囲を阪神高速周辺の高速道路に拡大し、通行料金や所要時間に加え、走行動画も確認できる「阪神版」の2種類の料金検索サービスをご提供。調べたい内容に応じたご利用が可能となっています。



✓ 今後も、お客さまのご意見を伺い、料金検索サービスをより使いやすいものにしていきます！

【2017年度実施概要】

2017年6月の近畿圏の新たな高速道路料金の導入に合わせて、以下の機能改善を順次行いました。

- ① 走行経路上にPA・SA情報を追加
- ② スマートフォン用の検索画面の構築
- ③ 検索経路の終点から最も近いお出かけ情報（観光地等）の掲示
- ④ 渋滞情報を基にした所要時間情報の提供

特に、従前から強い要望をいただいておりますスマートフォン対応を完了しました。

お客さまにご活用いただければと思います。

※ 今後も、弊社HP等でお客さまのご意見を伺います。

《検索結果（阪神版）》

《スマートフォン版》

② 分かりやすい料金のご案内

2017年6月に導入した料金制度について、“どんな割引があるの？” “割引でいくらになるの？” などのお声を頂いています。



✓ より気軽に阪神高速道路をご利用いただけるよう、お得な割引など、阪神高速道路の料金について、電車内広告や地域のタウン誌などのさまざまな手段で、分かりやすくお知らせしていきます！

【概要】

広報イメージ（例）

[電車内広告イメージ①]



[電車内広告イメージ②]



[タウン誌広告イメージ]



[割引の説明イメージ]



(2) 道路交通情報・交通安全情報の提供

○ Twitterによるタイムリーな情報提供

阪神高速に関する情報はホームページやFacebookでお知らせしています。一方、Twitterはユーザー数が多く即時性・拡散性が高いので、より多くのお客さまに情報をお届けできるという特徴があります。これまで、湾岸線リニューアル工事や降雪情報などについて、期間限定でTwitterでお知らせしてきました。



✓ Twitterで、高速道路上の情報や、その他阪神高速に関する幅広い情報をタイムリーにお届けします！

【湾岸線リニューアル工事でのTwitterによるお知らせ】

※ 2018年4月開設



湾岸線リニューアル工事期間中、期間限定の公式Twitterを試行的に開設

工事内容、出入口閉鎖の早期解除、工事へのご理解・ご協力をお願い等をタイムリーに情報発信

開設期間：2017/9/25～10/30



【公式】阪神高速湾岸線リニューアル工事 @hex_05_RN

阪神高速道路5号湾岸線リニューアル工事公式アカウントです。5号湾岸線リニューアル工事（10/1～11/1）の情報（工事進捗、車線規制、迂回乗継）のみを配信します。本アカウントの開設期間は9月下旬～11月上旬です。情報発信専用です。返信は致しません。お問い合わせについては、公式サイトよりお願いします。

hanshin-exp.co.jp/renewal/wangan...



【公式】阪神高速湾岸線リニューアル工事 @hex_05_RN 2時間

【速報】5号湾岸線リニューアル工事に伴う中島出入口の閉鎖を解除しました。これにより、リニューアル工事区間の出入口はすべてご利用いただけます。なお、中島PAは引き続き閉鎖中です。ご迷惑をおかけしますが、ご理解ご協力をお願いします。#高速道路 #阪神高速 #工事 #湾岸線 #関西

STEP 1 第1走行車線規制

10/1 午前 4時

↓

13日 午後 10時

中島PA【閉鎖】

中島出入口【開放】

湾岸線

尼崎東海岸

ニ崎末広

湾岸舞洲

北港JCT (神戸開道り線)

ユニバーサルラティ

阪空 泉佐野方面 ↓

【お客さまからの反響の例】

返信先: @hex_05_RNさん

明日、利用する予定でしたので助かりました。ありがとうございました^^

21:19 - 2017年10月30日

返信先: @hex_05_RNさん

出かける前にこのツイートが目に入ったので、ルート変更。危ない危ない。事故による渋滞も常に流してほしい。

0:51 - 2017年10月17日

(3) ジャンクション名称の設定

○ 分かりやすいジャンクション名称の設定と表示

阪神高速道路の35か所あるジャンクションのうち、10か所では名称を設定しておらず、カーナビや電子地図における表示が不統一となっています。



- ✓ 地図や現地へ分かりやすく表示することができるよう、ジャンクション名称を決めることで、迷いにくく、走りやすい道路を目指します！
- ✓ ジャンクション名称を決めるにあたり、お客さまのご意見を伺います！

【実施概要】



〈東船場ジャンクション（名称設定済の例）〉



〈環状線～堺（千日前）線分岐（名称未設定の例）〉

(4) 外国のお客さまへの対応 (インバウンド対応)

① パーキングエリア・料金收受等におけるインバウンド対応の実施

外国のお客さまにも快適に阪神高速をご利用いただけるよう、パーキングエリア、料金所、お客さまセンター及び事故や故障時の巡回車対応などにおいて、外国語対応の各種サービスを行っています。



✓ お客さまモニター調査等で、外国のお客さまのご意見も伺い、さらなるインバウンド対応に努めます！

【現在の実施内容】

〈パーキングエリア〉

◆施設での外国語表記等



〈料金所〉

◆外国語案内パネルを使用した対応

泉大津入口料金所 Izumiotsu En TOLL GATE ※普通車用

ようこそ！ Welcome！ 阪神高速公路歓迎！ 靑鷲！

① 阪神高速は有料道路で、通行料金は1,300円です。現金又はETCカードでお支払いください。なお、クレジットカードは使用できません。
 【英】 This is a toll highway. Please pay at 1,300JPY by cash or ETC card. Payment cannot be made by credit card.
 【中】 阪神高速公路為收費公路，請您用現金或ETC卡支付通行費，通行費為1,300日圓。很抱歉我們無法受理信用卡、銀聯卡以及二維碼支付。
 【韓】 이것은 유료 고속도로입니다. 현금 또는 ETC 카드로 1,300 JPY를 지불하십시오. 신용카드 결제 할 수 없습니다.

② 領収書/通行証は次の料金所通行時に提示してください。
 【英】 Please show the RECEIPT/PASS at a next toll gate.
 【中】 請您在通過收費站時向收費員出示發票/通行證。
 【韓】 다음 요금소에 영수증 / 통행권을 보여주시시오.

③ 領収書/通行証は出口までお持ちください。(出口流出後は無効)
 【英】 Please keep the RECEIPT/PASS to an exit. (Not valid after exit)
 【中】 請您在駛出阪神高速公路之前一直保管好發票/通行證。(退出後無效)
 【韓】 나갈 때까지 영수증 / 통행권을 소지하셔야 합니다. (종료 후 무효하지 않음)

④ 阪神高速のご利用ありがとうございます。お気をつけて。
 【英】 Thank you very much for driving Hanshin Expressway. Have a safe driving/trip.
 【中】 感谢您利用阪神高速公路！祝您一路平安！
 【韓】 한신 고속도로를 운전 해 주셔서 대단히 감사합니다. 안전한 운전 / 여행 되십시오.

泉大津入口料金所の例

〈事故や故障時の巡回車〉

> 阪神高速ですが、どうされましたか？

英 語：We are from the Hanshin Expressway. How can we help you?
 韓 語：저희는 한신고속 담당자 입니다. 무슨 일이십니까?
 中 国 語：我们是阪神高速的工作人员，请问发生了什么事情？
 台 湾 語：我們是阪神高速的人員，發生了什麼事情？

“現場対応表”

- 事故…accident / 사고 / 事故 / 事故
- 故障…malfunction / 고장 / 故障 / 故障
- 怪我…injuries / 다치신 / 受傷 / 受傷
- バンク…went flat / 평크 / 漏気 / 漏氣
- 道間違…Road mistake / 길 실수 / 道路錯誤 / 道路錯誤
- その他…Others / 그 외 / 其他 / 其他

同時通訳サービス

出口が分からないそうです。 + わかりました。では誘導します。

通訳業者

電話機の受け渡し

②標識などに高速道路ナンバリング表示を追加

外国からのお客さまをはじめ、全てのお客さまにわかりやすい道案内をするため、全国の高速道路において、路線名にあわせて路線番号を用いて案内する「ナンバリング」が導入されています。例えば、「名神高速道路」は“E1”、「中国自動車道」は“E2A”などの路線番号が決められています。



- ✓ 阪神高速道路上の標識に「ナンバリング」を表示し、分かりやすく案内します！
名神高速道路（E1）の「ナンバリング」表示を始めています。《2017年度》
その他の高速道路についても、順次「ナンバリング」を表示します 《2020年までに》

【2017年度の取組み】



阪神高速はしれGo！（スマホ）や英語版交通情報サイト Hanshin Expwy Smart Check' n Go! ルートマップ等の地図に高速道路ナンバリングを追加しました。

<http://www.8405.jp/sp/map.php>

http://www.8405.jp/en/en_traffic_infosp.php



高速道路ナンバリングを追加した標識
（3号神戸線 名神西宮IC・JCT）

※ 阪神高速の路線や出口は既にナンバリングでご案内中です。あわせて、広く知って頂けるよう努めます。

《 5. つねに安全・安心を ～事故・災害対策～ 》

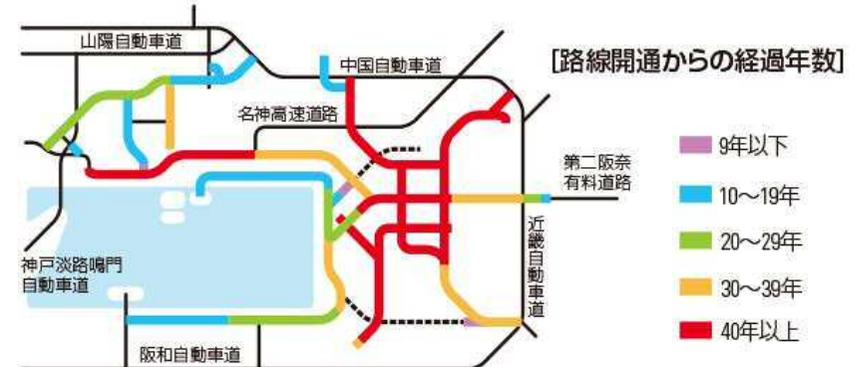
阪神高速が将来にわたって、安全に安心して走って頂ける道路であるために、老朽化した、あるいは、大型車が繰り返し通ることによって傷んだ橋の大規模な補修を行う「高速道路リニューアルプロジェクト」をスタートしています。

また、熊本地震での高速道路の被災事例を踏まえ、万が一、地震時に道路が損傷しても、速やかに通行できるようにするため、道路面の段差発生を防ぐ対策等、橋などの更なる「耐震補強」を進めています。

もし、橋を支える部分が地震で壊れても…
ストッパーで段差を防止



〔耐震補強（道路面の段差を防ぐ対策）〕



見えない所で損傷が進んでいます

橋桁のひびわれ

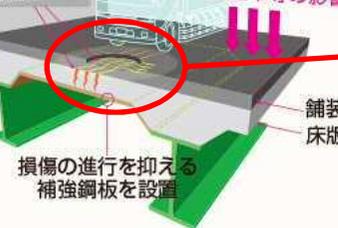


橋脚の鉄筋破断



床版のひび割れ
進行による
舗装陥没

繰り返し受ける
大型車等の影響

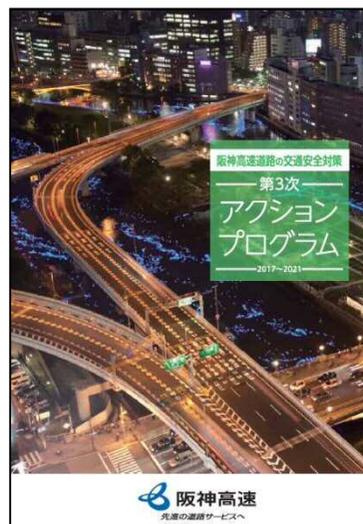


舗装下のコンクリート板（床版）
の陥没

〔高速道路リニューアルプロジェクト〕

高速道路をつねに安全で安心して走行して頂けるよう、「交通安全対策第3次アクションプログラム」を策定し、更なる交通安全対策に取り組んでいます。

加えて、定期的に防災訓練を実施するなど、防災対応力の強化にも努めています。



〔交通安全対策第3次
アクションプログラム〕



〔防災訓練の様子〕



- 昨今、社会的にも問題となっている「逆走・誤進入」に係る対策や、交通安全をサポートする情報提供、津波地震防災対策などにも取り組み、更なる「安全・安心」な阪神高速道路を目指してまいります。

(1) 逆走・誤進入対策の実施

阪神高速道路では、逆走は年間約10件程度あり、場合によっては大事故につながりかねません。そこで、国及び他の高速道路会社とともに実施中の逆走対策を進めるとともに、道路面と標識にカラーを使って分かりやすく案内したり、ナビゲーション事業者と連携して逆走の注意喚起をするなどのいろいろな対策をしています。



2018年度以降も、逆走や誤進入を見つけて警告する装置を、逆走や誤進入が起こりやすい場所に設置する等、さまざまな対策を続けます！

【2017年度完了】

《出口部の事例》



注意喚起看板(「進入禁止」看板)

高輝度矢印板

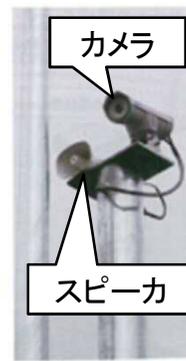
矢印路面表示

2017年度末までに全出口約150箇所への対応を完了

《全出口対象》
「注意喚起看板」
「矢印路面表示」
「高輝度矢印板」

《全合流部対象》
「ラバーポール」
「大型矢印路面表示」
「高輝度矢印板」

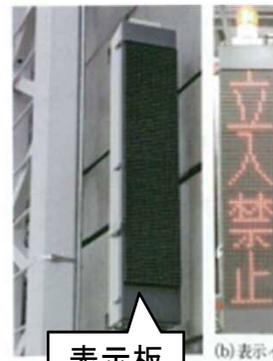
【今後の施策イメージ】



カメラ

スピーカ

遠赤外線カメラと拡声装置



表示板

(b) 表示イメージ

逆走防止警告表示板



逆走・不法行為検出警告装置のイメージ
(出典「土木施工」2013年5月)

出口への設置状況
(正蓮寺川出口)

(2) 安全走行支援

○ 阪神高速を安全に運転する“コツ”のご紹介

阪神高速道路の環状線は4車線で分岐・合流が多いので、慣れていないお客さまは走るのが不安に思われるかも知れません。

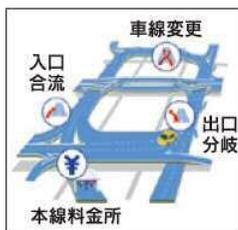


- ✓ 阪神高速を安全に運転する“コツ”をホームページで紹介しています！
- ✓ 初心者でも安心して環状線などを走って頂けるよう、自動車教習所等でも“コツ”をご紹介します！

【実施概要】

不安な局面ごとに 達人からアドバイス！

「車線変更」「合流」など、運転に慣れていない方が不安に思いがちな局面毎に、達人から運転のコツをアドバイスします。



堺線・環状線の合流直後は車両接触事故が多いため、少し先で車線変更して頂くようアドバイス



《アドバイス画面例》

《“達人のおススメ”の例》

- ・堺線から環状線に入った後、奈良方面や守口方面に行く場合、右側への車線変更は、環状線を少し走ってからでも間に合います。
- ・環状線は1周約10kmなので、もし分岐を通り過ぎて落ち着いて1周して下さい。10分程度で戻れます。

その他のコツは、スマートフォンでアクセスしてご覧下さい。



《広報用チラシ》

(3) 災害対策の推進

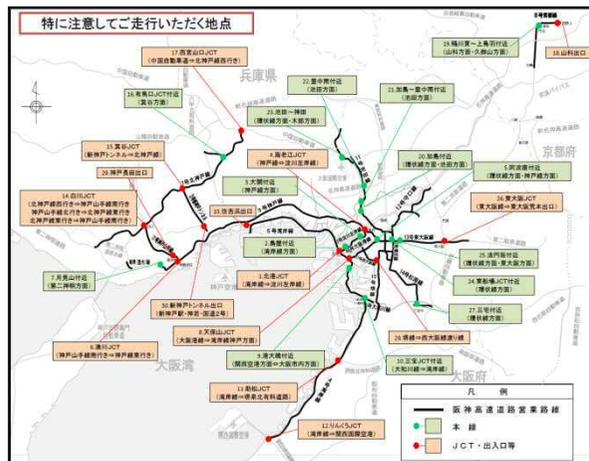
①降雪時等の安全確保のためのお知らせ充実

大雨や大雪、あるいは交通事故や車両火災発生時には、高速道路を走行中のお客さまに安全を確保していただくため、速やかに情報をお伝えすることが望まれています。そのため、災害発生時の安全確保に係るお知らせ手段を充実させる必要があります。



- ✓ 冬季の降雪や凍結の時に、上り勾配の箇所など特に注意して走行して頂きたい地点を、ホームページでお知らせしています！
- ✓ 降雪が予想される時など、Twitterで情報をお伝えしています！
- ✓ 通行止め時にも情報をお伝えするとともに、お客さまの安全確保に努めます！

【大雪時の情報提供に関する取り組み状況】



【注意して走行していただきたい地点マップ】



【Twitterのお知らせ】

②地震等発生時の安全確保のためのお知らせ拡充

地震などの大規模な災害が発生した時、高速道路を走行中のお客さまに安全を確保していただくため、あらかじめ対処方法等をお伝えするとともに、災害時にも、さまざまな手段で速やかに情報をお伝えすることが望まれています。



- ✓ 地震が発生した時の対処方法をホームページ等でお知らせしています。より多くの方にあらかじめお知らせするように努めます！
- ✓ 津波浸水想定区域にある高速道路の出口や非常口において、その地点の地盤の高さなどの情報を分かりやすくお伝えします！
- ✓ 災害が発生した時、お客さまにリアルタイムに適切な情報をお届けするよう努めます！

【津波発生時に周辺エリアの浸水が想定される非常口でのお知らせ（イメージ）】



拡大



〔非常口（階段手摺部）の設置イメージ〕

※ 津波で地盤が浸水すると想定される箇所の非常口に設置

③ 災害備蓄品や応急復旧資材保管の充実

地震発生時にPA等へ避難されたお客さまにご提供するための非常食や、高速道路を応急復旧する土のう等を保管しています。（4箇所では応急復旧資材を、6箇所のPAで非常食等を保管）災害発生時にスムーズな対応ができるよう、保管場所を増やす必要があります。



既存のPAに加え、改修・新設するPAにおいても、物資の保管施設の整備を進めます！

- ▶ 保管物資
 - ・ 被災されたお客さま等の災害備蓄品（非常食等）
 - ・ 早期道路啓開の応急復旧用資機材（土のう等）

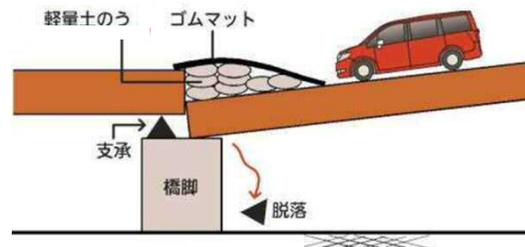
【実施概要】

＜主な災害備蓄品＞

- ◆ 飲料水(500ml)
- ◆ ビスケット
- ◆ 簡易トイレセット
- ◆ アルミ製保温シート等



＜段差発生時の応急復旧イメージ＞



軽量土のう

＜首都高速道路(株)提供＞

保管施設整備箇所

- ・ 尼崎PA、新南芦屋浜PA 《2018年内に設置予定》
- ・ 新中島PA、新高石PA、新泉大津PA 《2020年度内に設置予定》

※ 改修・新設PAの名称はすべて仮称

《 6. もっと魅力的に ～地域の活性化～ 》

阪神高速グループでは、「関西の発展に貢献し、地域社会から愛され信頼される阪神高速」を目指して、さまざまな社会貢献に取り組んでいます。

環境保全活動を通じて、地域の環境美化に貢献しています。

高速道路の維持管理の技術・ノウハウを活用し、自治体の橋梁点検・補修業務を受託するなど、公共インフラ管理者のニーズにお応えしています。



〔阪神高速グループの森づくり〕



〔CSRレポート〕



〔自治体の橋梁点検〕



万博誘致活動を支援する
「オフィシャルパートナー」



- 阪神高速道路が通過する地域のにぎわいを創出して誘客につなげ、まち全体が活性化するように、構造物をまちの魅力づくりの資源として活用します。

(1) ライトアップ等の実施

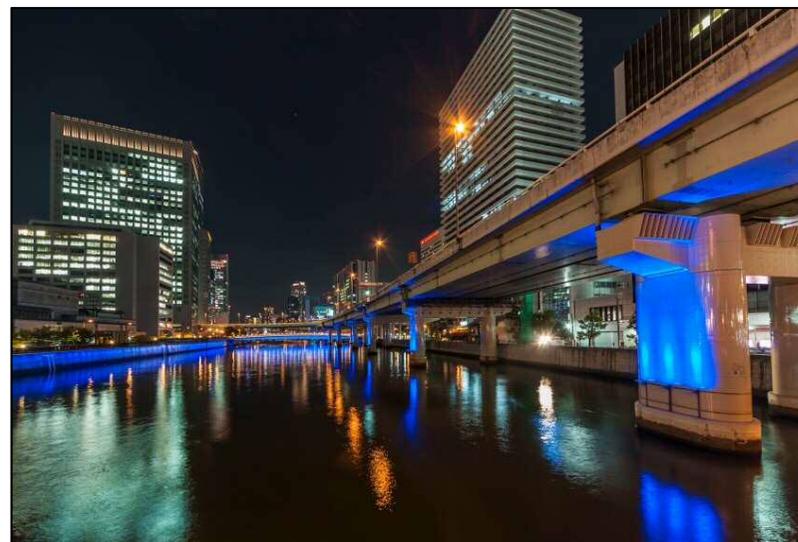
地域活性化、まちの魅力づくりを目指し、公共団体や経済団体と一体となって光のまちづくりを推進しています。大阪湾ベイエリアでは、夜の景観を盛り上げる橋のライトアップも期待されています。



✓ 地域と連携して、中之島界隈の橋脚ライトアップ・天保山ベイエリア等の橋のライトアップを続けます！

【実施概要】

- 阪神高速道路は、中之島界隈に在る41基の橋脚をライトアップしています。
- 大阪市が実施する堂島川の橋のライトアップ及び大阪府が実施する護岸のライトアップと連携して、この地域の光の景観を形成しています。
- 日本万博招致活動の一環として、万博ロゴマークカラーへの変更を行っています。（期間：2019年1月末まで）



【実施概要】

大阪湾ベイエリア地域の活性化のため、湾岸線を代表する長大橋梁において、ライトアップを実施しています。万博に向けた気運醸成のためのライトアップ（招致活動の支援）を通じて、地域の活性化に貢献します。



<港大橋>



<東神戸大橋>

- 対象橋梁：「港大橋」及び「東神戸大橋」の2橋
- 期間：2019年1月末まで
- ライトアップ日：

週2回程度（土日祝日）	※ 別途、イベント時（夏季、冬季など）に実施の場合あり
-------------	-----------------------------

(2) 地域情報発信の拡充

情報誌の発行などを通じ、お客さまがおでかけしたくなるような、阪神高速道路の沿線にある観光スポットや商業施設を紹介しています。沿線地域からも、今後のコラボイベント開催について、お話を頂いています。



- ✓ 情報誌「どらいぶらり」などで、沿線情報をお伝えするほか、沿線の観光施設や商業施設とタイアップして、阪神高速道路をご利用して施設を訪れたお客さまに特典（クーポン等）をご提供するキャンペーンを実施します！
- ✓ 沿線地域とコラボしたイベントをパーキングエリアで開催します！

【概要】

- 情報誌「どらいぶらり」は、体験・グルメ・散策など沿線地域の「楽しみ方」「遊び方」を提案。（4回/年）
- 幅広い読者層がおでかけしたくなる、多くのスポットを魅力的に紹介。
- 時流やテーマに沿った、観光スポットを紹介する利用促進冊子を作成。
- りんくうプレミアムアウトレットと提携し、お客さまにクーポンを提供
- 沿道地域と連携したイベントを京橋パーキングエリアで実施

《沿線情報発信のための情報誌の一例》



【どらいぶらり】



【家族でドライブ】



H29.8 兵庫県

H30.1 岸和田市

【PAでの地域コラボイベント】

《 7. お客様とともに ～ツーウェイコミュニケーションの促進～ 》

お客さまセンターなどに頂いた「お客さまの声」をもとに、“徹底したお客さま目線”で、阪神高速道路のサービス向上と品質改善に努めています。

また、阪神高速の取り組みはホームページ、Facebookや各種パンフレット・チラシなど、各種媒体でお知らせしています。

その他、各種イベントなどでも、各種取り組みをご紹介します。



- これまで不足していた、お客さまとの直接の「対話」を通じて、会社が取組み事業について理解を深めて頂くとともに、お客さまからのご意見を集約し、お客さまから真に求められている姿を把握することで、お客さま満足の向上につなげてまいります。

(1) お客さま参加のイベントを通じたコミュニケーション活動

お客さまとの接点を増やし、その場で維持管理、更新、防災・減災、交通安全などの会社事業の取り組みをご紹介するとともに、会社へのご意見をいただくなどコミュニケーションの充実を図っています。各種イベントに参加頂いたお客さまに、阪神高速へのご理解を深めて頂いています。



✓ 土木の日協賛行事、建設技術展等での出展やインフラツーリズムを通じて、お客さまに、阪神高速へのご理解を深めて頂くとともに、様々なご意見をいただくコミュニケーションを深めます！

【概要】

コミュニケーションを充実



お客さまとの接点を増やして

<例年実施している取り組み>



[震災資料保管庫特別開館]



[インフラツーリズム]



[関空夏まつりブース出展]

※ イベント情報は、弊社HP、Facebook等でお知らせします。

(2) お客さまとの対話の促進

阪神高速は、お客さまのご意見をもとに、道路をより安全で快適なものとするよう努めてきました。2017年度には、お客さまにモニターになっていただき、グループディスカッションで、阪神高速の事業を説明するとともに、様々なご意見をいただきました。いただいたお客さまの声を大切にし、よりよい道路とする方策を考えていきます。

- ✓ 2018年度も、お客さまにモニターになっていただき、ご意見を伺います！
- ✓ さまざまなお客さまと直接対話する機会を増やします！
- ✓ 頂いたお声をお客さま満足の向上につなげます！

【お客さまのご意見をもとに道路をよりよくした事例】

神戸線（大阪市内方面）の海老江ジャンクションでの案内について



【お客さまのご意見】

淀川左岸線経由で湾岸線へ行けることがわかりにくい。



【対策】

淀川左岸線方面の車線上にある4カ所の「淀川左岸」の路面標示の内、2カ所を「湾岸」に変更



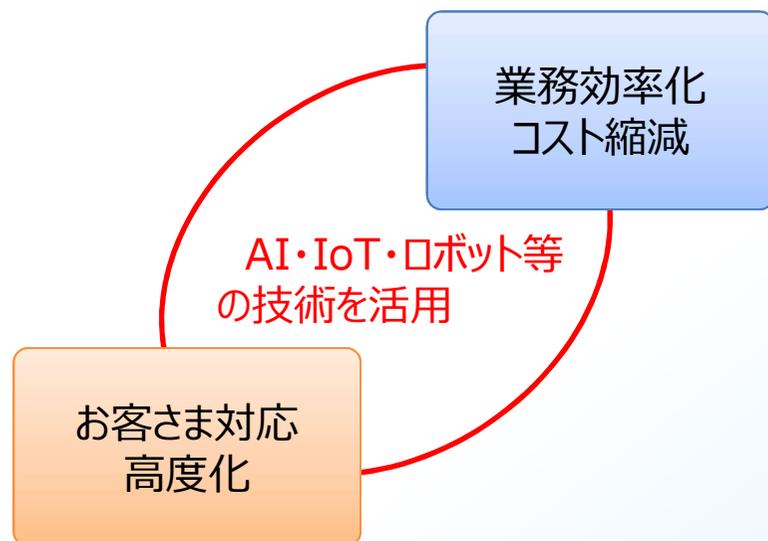
淀川左岸線経由で湾岸線へ行けることをわかりやすくしました。

更なる“お客さま満足アップ”に向けて

阪神高速グループは、今後も、『お客さま満足アッププラン』を継続的に実施し、恒常的にお客さま満足
の向上に努めてまいります。

取り組みに際しては、お客さまとの「対話」を通じたニーズの把握に加えて、AI・IoT・ロボット等の技術を
活用し、お客さま対応の高度化や業務効率化とそれによるコスト縮減を図るなど、阪神高速グループ全
体での経営の効率化をこれまで以上に進め、更なる“お客さま満足アップ”につなげてまいります。

<活用を検討するメニュー>



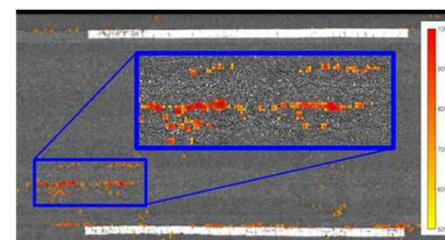
- お客さまセンター対応高度化
- 情報提供の精度向上 等々

- 路面（舗装）点検効率化
- 落下物検知等、交通障害検知効率化
- 道路施設異常検知効率化 等々

○ 活用事例（路面点検効率化） ○



（ドクターパートによる撮影）



（識別結果）

AI技術を活用して撮影画像から自動
的にひび割れを検出するシステム

【別紙】お客さま満足アッププラン 2017年度完了項目

料金案内表示の改善 (2017年6月3日)

ETCの料金案内をネクスコ等と同様に、

「出口で利用距離に応じた通行料金を一括でご案内する方式」

に改めました！

お知らせ 出口通過時に通行料金を案内します！

料金変更と同時に、通行料金の課金方式を改め、現行の入口課金へ変更します。

車載器からの料金案内は出口で行い、入口では料金案内を行いません。

※案内の内容は、車載器メーカー機種により異なります。
※ETCカードは入口から出口まで車載器に挿入した状態でご通行ください。

シームレスな情報提供 (2018年2月10日)

道路情報板の渋滞区間表示を、ネクスコ・本四高速と同じ表示に変更しました！

渋滞の

「先頭を左側、末尾を右側」



「末尾を左側、先頭を右側」

渋滞情報の表示が変わります！ 2月10日スタート！

渋滞区間の最後尾 渋滞区間の先頭

進行方向の渋滞を表示

進行方向

ホームページの多言語版リリース (2018年3月22日)

ホームページドライバーズサイトにおけるインバウンド対応（多言語版リリース）を実施しました！

- 中国語版(繁体字、簡体字)
 - 韓国語版
- (スマートフォン対応含む)



〔中国語版〕

〔韓国語版〕