

## アンケートの回答について

下の質問欄の各項目について、お客様が阪神高速をご利用いただくときの満足度について満足度の回答欄のあてはまる数字に 印をお付けください。また、阪神高速をご利用いただくにあたり、各項目がどれくらい重要かについて、重要度の回答欄のあてはまる数字に 印をお付けください。(右側の満足度および重要度の回答欄の両方にご記入ください。)

ご回答がお済みになりましたら、裏面も記入されていることをご確認のうえ、回答欄のハガキ部分を切り取ってポストに投函してください。

### 質問欄

#### 1. 走りやすさ、安全性、快適性についてお答えください。

- (Q1-1) 走行時の安全性に関し、路面の管理状態への満足度と重要度をお答えください。.....
- (Q1-2) また、走行時の安全性に関し、事故・故障車への対応、落下物処理状態についての満足度と重要度をお答えください。.....
- (Q1-3) 渋滞対策(車両合流部や料金所の改良工事、入口の進入規制、工事の渋滞措置など)への満足度と重要度をお答えください。.....
- (Q1-4) 道路ネットワークの充実度(阪神高速ネットワークの形状、他路線との接続など)への満足度と重要度をお答えください。.....

#### 2. 料金所の通やすさについてお答えください。

- (Q2-1) 料金所での ETC レーンの設置(ETC 対応レーン数の割合、ETC レーンへの誘導案内など)への満足度と重要度をお答えください。.....
- (Q2-2) (現金支払いの方)料金所スタッフの対応(態度、迅速な対応など)についての満足度と重要度をお答えください。.....

#### 3. 料金、割引制度についてお答えください。

- (Q3-1) 道路サービスの対価として、現在の料金設定(区間別・車種別、1回の通行料金など)への満足度と重要度をお答えください。.....
- (Q3-2) 現在の割引制度(マイレージ、平日時間帯/土曜・休日割引、その他)への満足度と重要度をお答えください。.....

#### 4. 情報の提供についてお答えください。

- (Q4-1) 渋滞情報の提供(高速の情報板、ホームページ、道路情報アプリ、自動電話案内など)への満足度と重要度をお答えください。.....
- (Q4-2) 案内表示内容・標識数(出入口案内の標識、本線分岐標識など)への満足度と重要度をお答えください。.....
- (Q4-3) 他的高速道路への接続(案内表示、ジャンクション名称など)への満足度と重要度をお答えください。.....
- (Q4-4) 阪神高速の広報活動(阪神高速自体の情報提供、周辺地域のイベント情報提供など)への満足度と重要度をお答えください。.....

#### 5. PA(パーキング・エリア)の使いやすさについてお答えください。

- (Q5-1) 各 PA の駐車台数(駐車容量)への満足度、重要度をお答えください。.....
- (Q5-2) 各 PA の清掃状況(休憩施設、トイレ、駐車場など)への満足度と重要度をお答えください。.....
- (Q5-3) 各 PA の販売サービスの内容(レストラン・売店のサービス、自販機の内容・数など)への満足度と重要度をお答えください。.....

(Q6) **最後に、以上のお答えを踏まえて、阪神高速道路への「総合的な満足度」をお答えください。**

(Q7) **7. その他、今後の阪神高速道路のサービス向上についてご意見がございましたらお書きください。**

(ご協力ありがとうございました。)

## アンケート調査票 サンプル

記入例	満足度の回答欄					重要度の回答欄				
	十分に満足	どちらでもない	非常に不満	非常に重要	どちらでもない	全く重要でない				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q1-1)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q1-2)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q1-3)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q1-4)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q2-1)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q2-2)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q3-1)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q3-2)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q4-1)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q4-2)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q4-3)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q4-4)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q5-1)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q5-2)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q5-3)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
(Q6)	5	4	3	2	1					
(Q7)	(Q7) (サービス向上への自由意見)									