お客さま満足アッププラン2025

阪神高速グループは、社会を構成する一員としてサステナビリティを共通の価値観と認識し、グループ理念である「先進の道路サービスへ」のもと、持続可能な社会の実現に貢献し、自らも持続的に進化・成長することを目指しています。

また、阪神高速グループでは、いただいたお客さまの声をグループで共有し、お客さまサービスの改善・向上に活用するとともに、阪神高速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、これをさらに進化させ、より一層のご満足を目指す取り組みを盛り込んだ『お客さま満足アッププラン2025』をお届けします。

当社は2025年10月に民営化20年を迎えます。民営化20年を迎えることができるのも、お客さまから様々なお声をいただき、お客さまに支えられてきたことと心より感謝しております。
本プランでは民営化後に取り組んできた内容も併せてご紹介しておりますので、ぜひご覧ください。

当グループは「徹底したお客さま目線」を基本姿勢とし、グループの総力を挙げてお客さま満足の向上に取り組んでまいりますので、今後ともご支援、ご指導を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2025年4月
阪神高速道路株式会社

いただいたご意見を共有し、サービスの改善・向上へ活用

阪神高速グループでは、道路サービスの品質を高めお客さま満足の向上を図るため、課題の把握や取り組みの基礎として、阪神高速をご利用のお客さまを対象とする満足度調査を2006年度から毎年度実施しています。いただいたお客さまの声はグループ内で共有し、経営やサービスの改善・ 向上の取り組みに活用する仕組みを構築しています。

Point!

お客さま満足度調査とは、阪神高速が提供する
道路サービスの品質を高めるための調査です。
2024年度は下記3つの方法で調査を行いました。

経年調査

■調査期間
2024年9月2日～9月25日
■調査方法
Webアンケート(PC・スマホ)

■調査内容
総合的な満足度
項目別の満足度および不満要因
■回答数
23,334件

追加調査

■調査期間
2024年10月15日～10月28日
■調査方法
Webアンケート(PC・スマホ)
※経年調査で協力同意をいただいた方
■調査内容
経年調査で聞いた項目の深堀り
具体的な取り組みの効果検証など
■回答数
5,203件

訪問ヒアリング

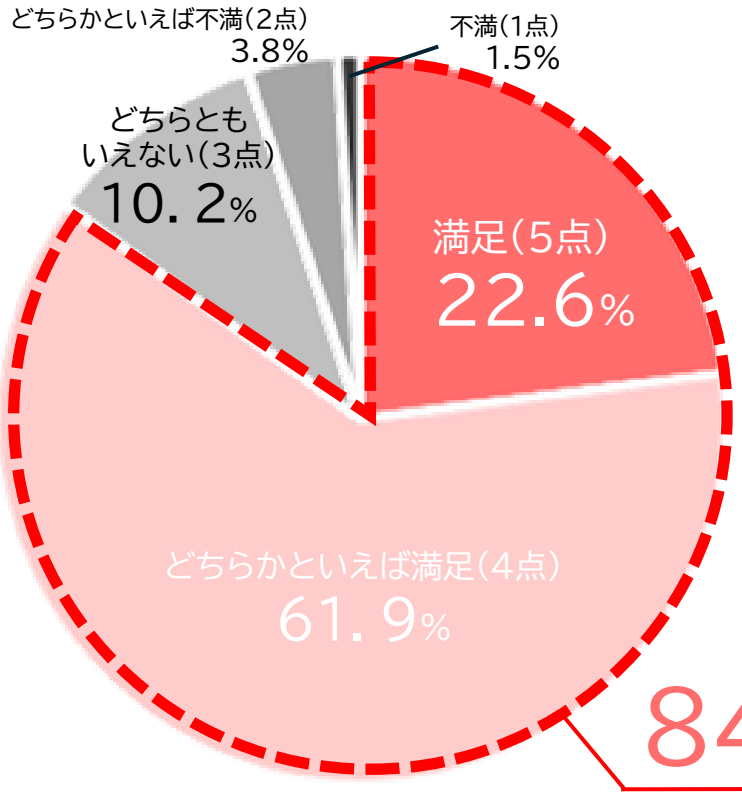
■調査期間
2024年9月24日～10月31日
■調査方法
阪神高速をご利用いただいている企業・団体様を訪問し、ヒアリングを実施
■調査内容
大阪・関西万博の開催、物流の2024問題等にスポットを当て阪神高速へのご意見・ご要望を聴取

お客さま満足度調査(2024年度)の結果

■2024年度お客さま満足度

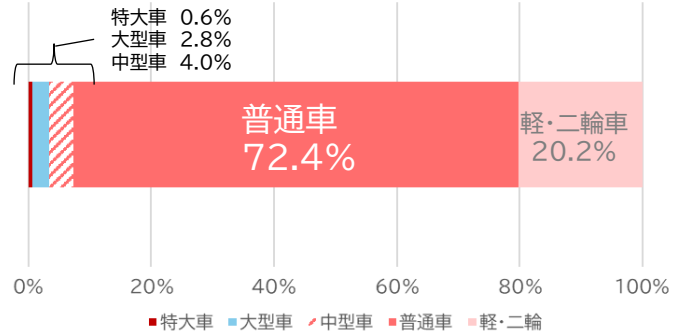
【 総合的な満足度 **4.0** ／5段階評価 】

※2023年度お客さま満足度 4.0 ／5段階評価



84.5% のお客さまに満足側にご評価いただきました！

■ご回答者数(車種別)



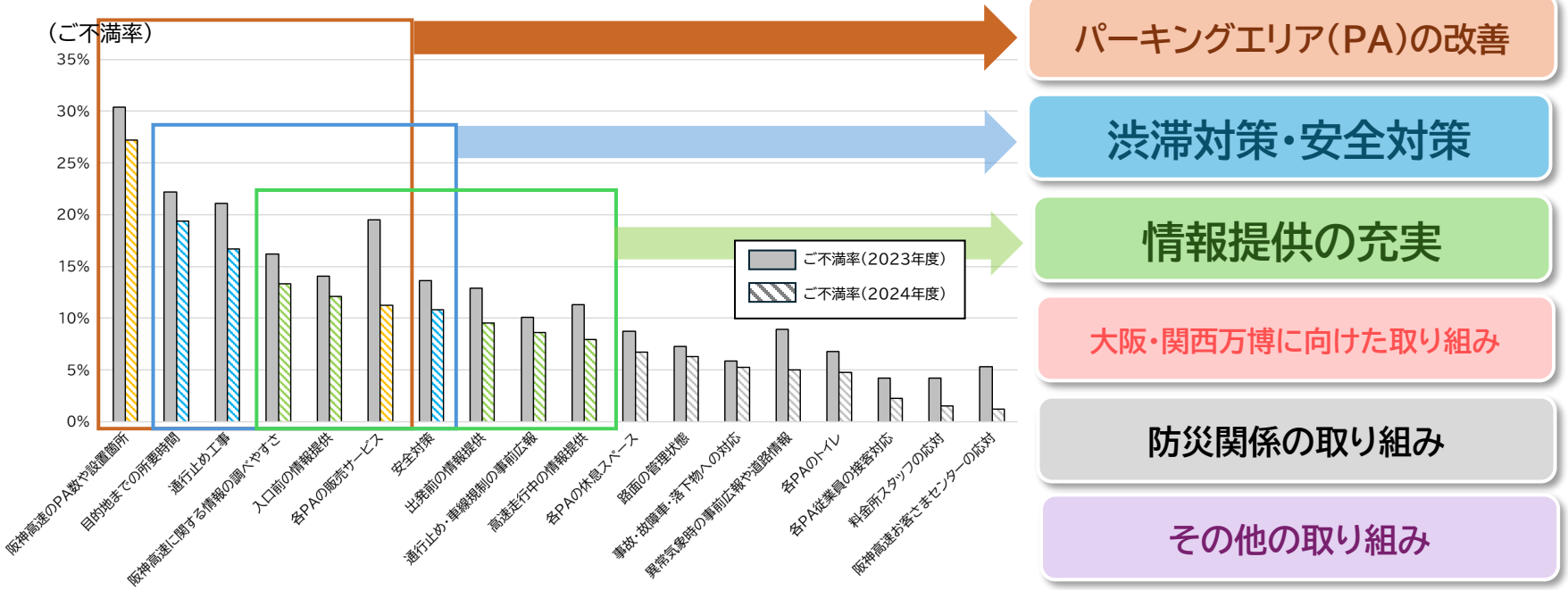
■設問項目の前年度比較

設問項目		2024	2023	前年度比較
走りやすさ 安全性 快適性	路面の管理状態	**4.19**	4.21	-0.02
	事故・故障車・落下物への対応	**4.24**	4.26	-0.02
	安全対策	**4.06**	4.02	0.04
	目的地までの所要時間	3.79	3.76	0.03
	通行止め工事	3.85	3.76	0.09
スタッフ応対	料金所スタッフの応対	**4.34**	4.42	-0.08
情報の提供	通行止め・車線規制の事前広報	**4.08**	4.11	-0.03
	入口前の情報提供	3.97	3.99	-0.02
	高速走行中の情報提供	**4.03**	4.04	-0.01
	阪神高速に関する情報の調べやすさ	3.87	3.89	-0.02
	出発前の情報提供	3.95	3.95	0.00
	異常気象時の事前広報や道路情報	**4.08**	4.06	0.02
お客さま対応	阪神高速お客さまセンターの応対	**4.23**	4.25	-0.02
パーキングエリア	阪神高速のPA数や設置箇所	3.60	3.55	0.05
	各PAのトイレ	**4.26**	4.25	0.01
	各PAの休息スペース	**4.14**	4.13	0.01
	各PAの販売サービス	3.83	3.77	0.06
	各PA従業員の接客対応	**4.20**	4.21	-0.01

※**赤太字**は4点以上の評価を得た項目

お客さま満足度調査（2024年度）の内容を踏まえた2025年度の取り組み

お客さま満足度調査（2024年度）の結果を前年度（2023年度）と比較分析したところ、すべての項目においてご不満率※が低下していました。年度比較ではお客さまのご不満は改善しているものの、まだご不満率が高い「パーキングエリア（PA）の改善」「渋滞対策・安全対策」「情報提供の充実」に着目し、お客さま満足の向上を目指します。



※「ご不満率」について
各項目について「不満」「どちらかといえば不満」「どちらかといえば満足」「満足」の4段階又は「利用していないのでわからない」でご回答頂いた結果により次のとおり算出
ご不満率… 各項目のご回答数のうち「不満」「どちらかといえば不満」が占める割合（「利用していないのでわからない」は回答数から除く）

詳細な取り組み内容は次のページへ

阪神高速道路は2025年度 6つの視点に注力します！

01. パーキングエリア(PA)の改善

CHECK 阪神高速のPAに関する取り組みについて確認したい方はコチラ

- 湾岸線 新中島PA オープン
- PAでの 情報提供充実
- 適正利用の お願い

02. 渋滞対策・安全対策

CHECK 阪神高速が継続して実施している渋滞対策を知りたい方はコチラ

- 交通安全対策基本 計画の推進
- 長期休暇 渋滞予測

03. 情報提供の充実

CHECK 阪神高速が行う最新の情報提供の内容について知りたい方はコチラ

- 意識調査の 実施
- HP リニューアル
- LINE公式アカウント 機能の充実

04. 大阪・関西万博に向けた取り組み

CHECK 2025年は万博開催年！阪神高速が行う取り組みはコチラ

- 万博関連 インフォメーション サイト
- P&R利用料金を おトクに
- 高速道路 おでかけ情報

05. 防災関係の取り組み

CHECK 阪神高速が行う防災関係の取り組みについて知りたい方はコチラ

- 緊急災害時 の対応・備え
- 地震発生時 どうする？
- 震災30年 取り組み

06. その他の取り組み

CHECK その他の取り組みについても知りたい方はコチラ

- 企画割引の 実施
- リニューアル 工事完工の お礼
- ETC専用化

01. パーキングエリア(PA)の改善

「物流の2024年問題」の対応も踏まえ、湾岸線の終日通行止め工事(2024年4月16日～26日)において泉大津PAにて大型車の駐車マスの拡充を行いました。さらに5号湾岸線中島本線料金所の運用終了に伴い、この跡地に中島PA(泉佐野方面行)をオープンしました。神戸方面からお越しになるお客さまは、大阪・関西万博会場や泉佐野方面に行かれる前に、ぜひ、当PAにお立ち寄りください。

湾岸線
中島PA
(泉佐野方面行)
オープン

中島本線料金所の跡地に、お客さまに「ほっ」としていただく処＝「ほっと処(しょ)」として、中島PA(泉佐野方面行)を整備しました。休憩施設の入り口付近には、お客さまをお迎えするエントランスゲートを設けています。(2025年2月26日オープン)

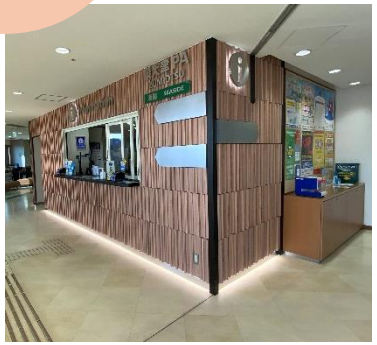
建物内部に木材を使用することで、温かみを感じられる、心地よい空間を演出しました。
休憩施設内には自販機コンビニやソファなどお客さまに快適にご利用いただくための設備を整備しています。

湾岸線ご利用の際はぜひお立ち寄りください

01. パーキングエリア(PA)の改善

PAでの情報提供の充実

阪神高速道路のPAでは、コンシェルジュサービスや多言語表示、ピクトグラム表示等により、多様なお客さまへのご案内やサービスをさらに充実しています。



認証※を受けた大阪府内産木材を活用した
コンシェルジュ室とインフォメーション
※大阪府CO2森林吸収量・木材固定量認証制度

ピクトグラムや多言語表記による
わかりやすいご案内

デジタルサイネージによる情報提供

多様なニーズに応える
サービスの提供

PAご利用時のお願い

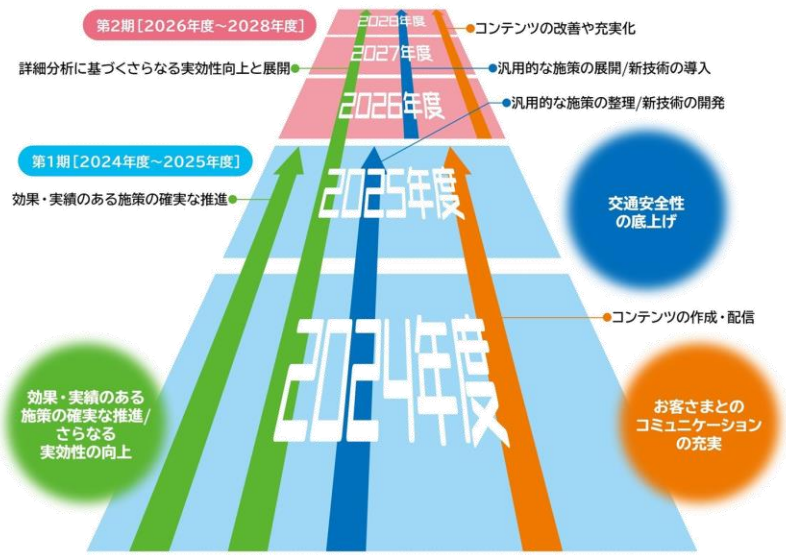
パーキングエリアは高速道路をご利用になるお客さまの休憩などを目的とした施設です。
皆さまに安全・安心・快適にご利用いただくためパーキングエリア内ではお客さま同士でゆずりあいながらご利用ください。

02. 渋滞対策・安全対策

渋滞の原因には、大きく分けて「交通集中による渋滞」「事故・故障車による渋滞」「工事による渋滞」の3つがあります。阪神高速では、事故による渋滞を減らすため、交通安全対策基本計画を策定し、中長期的に取り組みを進めています。

交通安全対策基本計画の推進

5年間の交通安全対策の方向性を取りまとめた「交通安全対策 基本計画 2024-2028」を策定しました。これに基づいて、引き続き交通安全対策を推進しています。



■5号湾岸線住吉浜出口周辺で実施した取り組み一例

02. 渋滞対策・安全対策

「逆走・誤進入等による事故」を減らすため、阪神高速が実施している安全対策の広報動画を発信や、乗り継ぎルートの案内の広報等を充実させています。

交通安全対策の広報充実

阪神高速が実施している
逆走対策と誤進入対策をわかりやすく
解説しています

名探偵
さかがみ たかはや
阪神高速さんが
逆走・誤進入の謎を解き明かす！

実際に対策されている内容

逆走対策

誤進入対策

乗り継ぎルートの広報充実

六甲アイランド北出口
からも3号神戸線に
乗り継ぎ可能なのは
ご存じですか？

3号神戸線への乗り継ぎには、
多くの車両が『住吉浜出口』をご利用されていますが、ETC車両は『六甲アイランド北出口』からも、3号神戸線への乗り継ぎが可能です。

阪神高速5湾岸線「住吉浜出口」付近 渋滞最後尾への追突事故多発

5湾岸線から3神戸線へは
六甲アイランド北出口からも
乗り継ぎ可能です！ETC専用

乗り継ぎルートやご利用方法などの詳細は、HPでご確認ください。

02. 渋滞対策・安全対策

「工事による渋滞」の減少を目指して阪神高速では、工事規制が発生しない点検手法や規制を最小限にする工法を開発し、維持管理業務を実施しています。
また、「交通集中による渋滞」への対応として渋滞予測情報も提供しています。

お客さま影響を最小限にした点検・維持管理

構造物の長寿命化を行うためには、リニューアルプロジェクトのように抜本的な改良が必要な箇所もありますが、「早期に補修すること」が大変重要な箇所もあります。

阪神高速は、毎日70万台ものお客さまにご利用いただいており、一般街路より過酷な路面環境です。

そのような環境下でも、高速道路をご利用のお客さまへの影響をできる限り最小限にするために規制時間を短くする取り組みを行ったり、沿道にお住まいの方々への騒音影響を低減しつつ補修ができる技術開発を行い、点検・維持管理を実施しています。

規制時間を少しでも短くするため応急処置

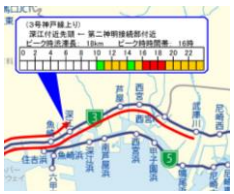
法定速度で走行しながら路面の詳細な点検を実施

傷んだ舗装を低騒音で撤去する工法の開発

長期休暇渋滞予測情報

移動日の決定には渋滞カレンダーをご参考ください

時間帯別・路線別の詳しい情報は渋滞予測図で



ゴールデンウィークやお盆、年末年始の期間を対象に、渋滞予測情報を阪神高速HPで提供しています
お出かけ時にぜひご活用ください。

03. 情報提供の充実

阪神高速では、高速道路をさらに効果的にご利用いただくために、都心迂回割引や深夜割引などの各種割引を導入・拡充しています。
お客さまに都心迂回割引等をより快適にご利用いただく施策を検討するために意識調査を実施しました。

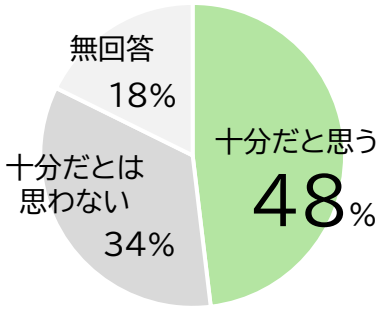
意識調査の実施

調査概要

■調査期間
2024年11月11日-12月20日

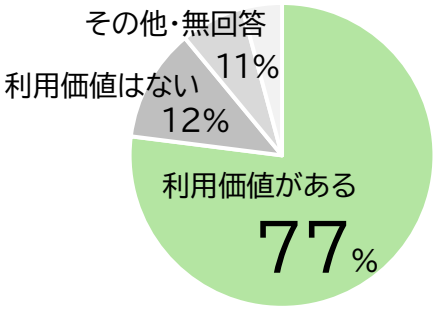
■調査方法
Webアンケート、阪神高速沿線の企業様へ訪問しヒアリングを実施

Q. 阪神高速の情報提供は十分だと思いますか？



48%の方が「十分だと思う」とご回答いただいた一方で、34%の方からは「十分だとは思わない」とご回答いただきました。

Q. 経路選択前に所要時間の情報があれば「都心迂回割引」に価値を感じますか？



77.0%の方に「利用価値がある」とご回答いただきました

皆さまから寄せられたご意見をもとに施策を進めて参ります。

施策例

- 迂回割引チラシの追加配布
- リアルタイム交通情報提供の充実

等

ご回答いただいた皆さまご協力ありがとうございました
皆さまから頂いたご意見を参考にし、さらなる情報提供施策を検討してまいります

03. 情報提供の充実

当社ホームページ(ドライバーズサイト/企業情報サイト)を2024年12月に全面リニューアルしました。ご覧いただくお客さまがより便利に、より快適にお探しの情報まで到達できるよう、サイト構成やデザインを抜本的に見直しました。ぜひご活用ください。

より見やすく

路線の混雑状況をわかりやすく
○×△により表示しています
詳細が知りたい場合はクリックを

より調べやすく

【もっとも早い】【もっとも近い】
【もっとも安い】【乗継が少ない】等
お客さまの優先度にあわせ
ルートをご提案します！

よりわかりやすく

混雑状況等のライブ映像を
確認したい方はコチラ
全17箇所がご確認いただけます！

03. 情報提供の充実

当社ホームページ(ドライバーズサイト/企業情報サイト)を2024年12月に全面リニューアルしました。
ご覧いただくお客さまがより便利に、より快適にお探しの情報まで到達できるよう、
サイト構成やデザインを抜本的に見直しました。ぜひご活用ください。

例えば
こんな使い方も
できます！

これまで別々に提供していた交通情報や料金・ルート情報等を一元的に提供する新しい「阪神高速はしれGo!」を2024年12月にリリースしています。これにより、「料金」と「所要時間」を同時に検索が可能になりました。

リアルタイム所要時間、詳細な料金情報、路線上の交通情報でお客さまの移動をサポートします

こんなことも
調べられます！

ご利用される日程でお得な割引が使用可能な場合、割引情報についてご紹介しています。

また最新の料金体系もHPで確認できますので阪神高速ご利用の際にはぜひご確認ください。

お出かけ前の交通情報・料金確認にぜひご活用ください

03. 情報提供の充実

2024年4月1日に開設した「阪神高速LINE公式アカウント」は
おかげさまで4万人を超えるお客さまに、友だち追加していただきました！

LINEの機能が充実

阪神高速の情報を随時プッシュ配信しています。
（例）台風、降雪等自然災害による通行止め情報の提供

さらに魅力向上・機能充実のため、
●料金検索機能の強化
（出入口選択を簡単に）
●カテゴリ別配信機能、夜間配信の停止機能の追加
（お客さまの欲しい情報をお届け）
に取り組んでいます。

現在も、より多くのお客さまに友だちになっていただけるよう、
ウェルカムクーポンキャンペーンを継続しています。
友だちになると、PAで使えるコーヒー無料クーポンが
もれなくもらえます。
休憩時のリフレッシュや眠気覚ましにいかがでしょうか？
ぜひ「友だち追加」をお願いいたします！
※キャンペーンは予告なく終了する場合があります

LINE公式アカウント
友だち募集中

ETC利用履歴提供サービスが始まります！

阪神高速の走行履歴をより
早く！もっと手軽に！お客さまに
提供するサービスを
2025年度4月より運用開始予定です

＜LINE公式アカウントによる
提供の特徴＞

・2日間（当日・前日）の利用履歴を確認可能！
（利用履歴に関して
プッシュ通知はありません）

・その他、阪神高速に関するお得な情報を入手！

※本サービスの利用にあたっては事前に阪神高速ETCアカウントの取得が必要です。

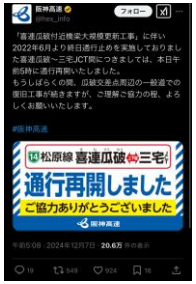
03. 情報提供の充実

阪神高速では、ホームページ以外にも公式SNS（X、facebook等）やETC2.0など、様々な発信ツールを活用しお客さまへの情報提供の充実に力をいれています。

阪高の公式SNSってしってる？

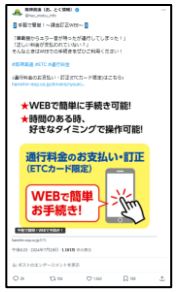
阪神高速グループでは、お客さまにお知らせしたい情報を公式SNSを通じて発信をしています。

SNS公式アカウントで発信しているイメージはコチラ



このマークが目印です→

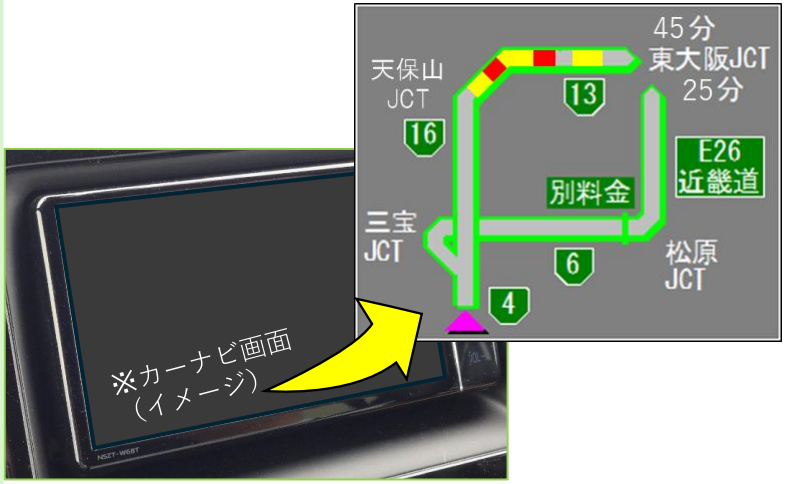
お。とく情報で発信しているイメージはコチラ



もぐらのコージくんが目印です→

ETC2.0を活用した所要時間比較情報の提供

複数の経路が選択できる場合など、ETC2.0を活用したリアルタイム所要時間比較情報を活用することで、交通状況に応じた柔軟な経路選択が可能となります。



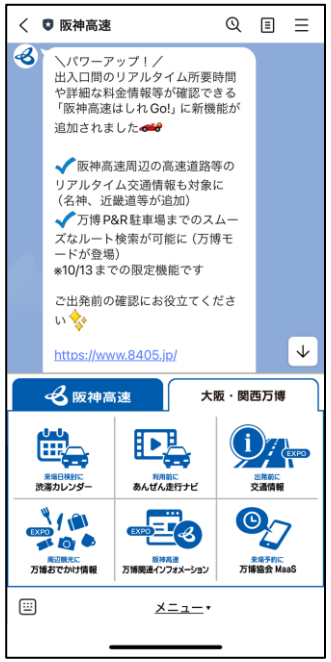
カーナビ画面での表示や音声により案内

04. 大阪・関西万博に向けた取り組み

阪神高速は、関西の暮らしや経済・社会活動を支えるインフラ企業として、大阪・関西万博の成功と関西経済のさらなる発展に貢献するため、万博関連プロジェクトを推進しています。

阪神高速を利用して万博に来場されるお客さま、万博への来場にあわせて大阪・関西を観光されるお客さま、万博開催に伴う交通量増により影響を受ける万博来場者以外のお客さまに役立つ情報をご提供しています。

阪神高速
LINE公式アカウント
での大阪・関西万博
情報



「阪神高速タブ」の
通常メニューでは
阪神高速ETC利用履歴
提供サービスなど便利な
機能をご利用いただけます
（2025年4月運用開始予定）

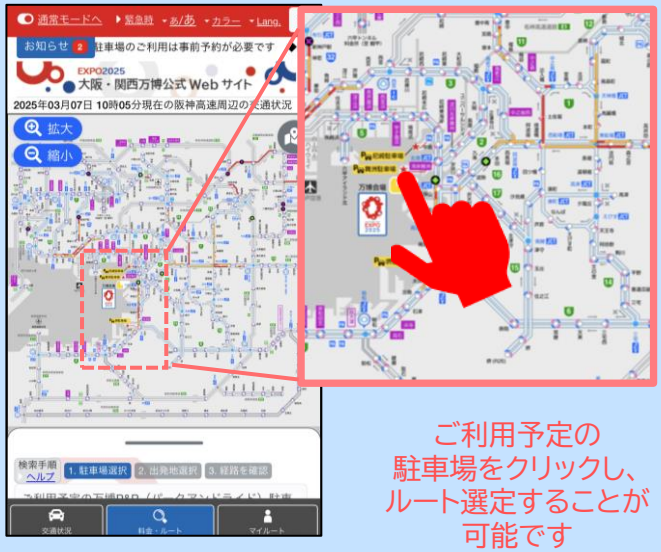
■「万博専用タブ」のメニュー
- ○ 渋滞日カレンダー
- ○ 走行予習動画　万博モード
- ○ はしれGo!　万博モード
- ○ 周辺地域を含めた関西の観光情報
- ○ 阪神高速の取り組み　等

万博関連
インフォメーション
サイト

04. 大阪・関西万博に向けた取り組み

はしれGo！大阪・関西万博モード

『交通情報料金・ルート検索サービスはしれGo!』に万博P&R駐車場に関するスムーズな検索機能、「万博モード」を追加しました。
交通情報提供範囲も周辺のNEXCO西日本・本四高速ネットワーク等に拡大しています。



（スマホ画面）

ご利用予定の駐車場をクリックし、ルート選定することが可能です

万博に向けた安全走行動画

大阪・関西万博の開催に向け、各方面から万博P&R駐車場への案内等を目的とした走行解説動画をYouTubeに公開しています。

路線別に万博P&R駐車場までの走行方法を動画で解説します

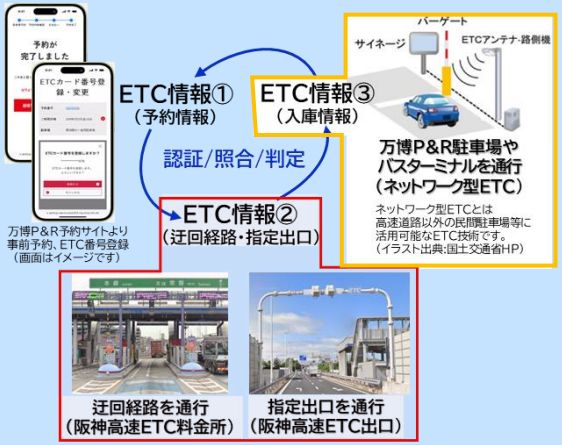
04. 大阪・関西万博に向けた取り組み

p.16でご紹介した「万博関連インフォメーション」の中から
【万博の開催に向けた阪神高速の取り組み】を抜粋してご案内いたします。
そのほかの取り組みはぜひHPをご覧ください。

「万博P&R利用料金ダイナミックプライシング」は、来場者需要の平準化のために、P&R駐車場等の利用日時や阪神高速の通行経路等に応じて、万博P&R利用料金を変動させる制度です

阪神高速の都心う回利用等で万博P&R駐車場をお得にご利用

阪神高速は、ETCを活用したモビリティ認証技術を提供することで、ダイナミックプライシングの実施に協力しています



関係自治体と協力して淀川左岸線2期区間を暫定供用し、万博会場へのシャトルバスのアクセスルートとして活用します

万博来場時はシャトルバスも利用できます

アクセスルートの活用によって、各駅と万博会場の間が都心を経由しない直達ルートで結ばれ、シャトルバスの所要時間が最短で**約30分**に短縮されます

04. 大阪・関西万博に向けた取り組み

高速道路おでかけ情報

万博来場に合わせて周辺地域観光を楽しんでいただくため、NEXCO西日本、本四高速、NEXCO中日本と連携した特別情報サイトや情報誌「るるぶ特別編集」を制作し、大阪・関西とその周辺地域の観光情報や、高速道路のお得な利用に関する情報を提供しています。

アクセスはコチラ

阪神高速 NEXCO 本四高速グループ NEXCO

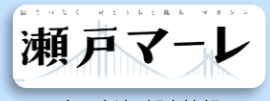
■情報提供中のコンテンツ

るるぶ特別版

関西周遊スタンプラリー

関西周遊スタンプラリー ▸ p.24

阪神高速 イベント情報



本四高速 観光情報

NEXCO西日本 観光情報

地域観光情報・イベント情報

NEXCO西日本 周遊パス

NEXCO中日本 周遊パス

高速道路周遊パス

Point! 関西周辺の高速道路各社と連携した情報が公開されています

05.防災関係の取り組み

阪神高速では、地震や異常気象・積雪など、様々な自然災害事象に迅速に対応できるよう、十分な事前対策を講じています。

防災訓練や相互バックアップ機能強化

関西の生活・産業を支える社会インフラとして、大きな役割を担う阪神高速道路。災害などの異常事態発生時であっても、必要最低限の交通管制機能を確保し、安全・安心・快適な高速道路の提供ができるよう、あらゆる状況を想定し運用に努めています。

※交通管制室の相互バックアップ

緊急時通行止め情報ってどこから得られるの？

冬季の積雪・凍結対応において通行止めが予測される場合、関係機関と連携し、通行止め開始予告情報等を合同発信しています。

LINE公式アカウントで提供を希望する場合は、阪神高速LINE公式アカウントの友だち追加が必要です

LINE公式アカウント 友だち募集中

どのような状況下でも変わりなく、安全・安心・快適な高速道路を実現します

05. 防災関係の取り組み

阪神高速走行時に地震が発生したら、どうすればよいかご存じでしょうか。
お客さまご自身の安全のために、ぜひ覚えておいていただきたい行動をまとめています。

地震発生したら
どうなるか
ご存じですか？

阪神高速では、一部の入口に閉鎖幕を設置しているのはご存じでしょうか。

これは、震度5強以上の地震が発生した際に、門構上部から、「車両進入禁止」の標示が描かれた閉鎖幕が下りてきて、入口の閉鎖をお知らせするものです。

閉鎖幕が下がっているときは、通行止ですので、阪神高速に進入できません。ご注意ください。

閉鎖幕下降前イメージ　閉鎖幕下降後イメージ（通行止）

走行時、強い揺れを感じるなど、運転継続危険な場合には、急ブレーキをかけずゆっくり減速し、後続車に追突されないように周囲の交通状況をしっかりと確認したうえで停止してください。

YouTubeで地震の際にとっていただきたい行動を掲載していますので、ご確認お願いします。

もっと
詳細に
知りたい方へ

阪神高速では、大規模地震発生後、24時間以内に緊急輸送路として活用できるよう様々なハード対策、ソフト対策を実施しています。
阪神淡路大震災から30年、震災の経験を踏まえ今後も真摯に取り組んでまいります。

阪神・淡路大震災から30年
阪神高速の防災・減災への取り組み

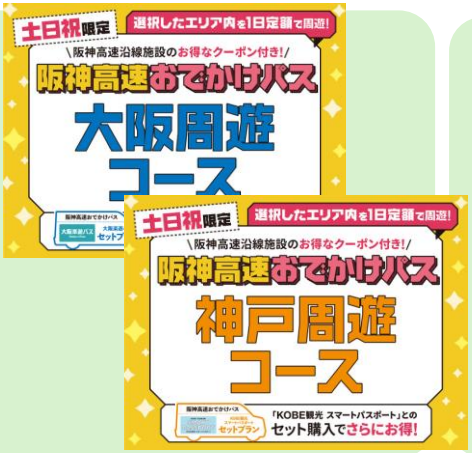
↑地震等の詳しい取り組みは特設HPにも記載しております

06. その他の取り組み

2024年度は企画割引「阪神高速おでかけパス」を、11月～3月の約5か月間販売しました。
2025年度も、ホームページや公式SNSで販売予告を行う予定です。お楽しみに！

企画割引

2024年度は大阪・神戸の観光局と連携し、
観光周遊パスとのおトクなセット販売を実施しました。
また、周遊性向上のため、
「阪神高速今昔なぞラリーwithおでかけパス」などの
新しい企画にも取り組みました。



👆沿線のおでかけスポットのお得なクーポンも対象施設が47か所に増えました！（リーフレットより転載）

阪神高速のご利用を通じた沿線地域の振興と活性化を図るため、沿線の観光スポットなどとの連携をさらに深め、今後もお客さまの利便性を考慮した企画割引を実施できるよう、企画・検討を進めてまいります。

06. その他の取り組み

大阪・関西万博に来場されるお客さまに、関西各地へ足を運んでいただくため、NEXCO中日本・NEXCO西日本、本四高速と連携し、「るるぶ特別編集　阪神高速＆NEXCO西日本・本四高速・NEXCO中日本で行く！関西ええとこどりドライブ」を発行しました。
また、阪神高速公式YouTubeチャンネル「どらちゃん」で、沿線地域等の魅力を発信しています。

るるぶ特別編集発行 関西周遊スタンプラリー開催

るるぶ特別編集連動企画として、各社のSA・PAをめぐるデジタルスタンプラリーも実施中です！
ぜひこの機会に関西各地をめぐり、各社がオススメする観光スポットに訪れてみてください。

どらちゃんってご存じですか？

阪神高速社員が出演するYouTubeチャンネル「どらちゃん」では、阪神高速の沿線地域の魅力を発信し、地域活性化の観点から、沿線情報の紹介動画を毎月発信しています。

↑ 2024年4月号

↑ 2024年7月号

お出かけ先ご検討の際にぜひご利用・ご活用ください

06. その他の取り組み

阪神高速では、100年先も安全・安心・快適にご利用いただくため、リニューアルプロジェクトを進めています。地域の皆さまをはじめ多くの方々のご理解・ご協力をいただき、2024年度には阿波座・喜連瓜破の2つのプロジェクトが完了しました。

阿波座付近 大規模修繕工事

16号大阪港線・阿波座付近は2022年6月から車線規制により橋桁の改良工事を実施していました。

当初、2024年秋を規制解除時期としていましたが、早期開放に向けて作業を進め、2024年5月末に前倒しして規制解除しました。

喜連瓜破付近 大規模更新工事

YouTubeに2年間の取り組みをとりまとめ公開しております

14号松原線・喜連瓜破付近の橋梁では、2022年6月から通行止めにて橋梁架替え工事を実施していました。

当初、2025年3月末の通行再開を予定していましたが、工期短縮へ向けた様々な取り組みを実施し、2024年12月に通行を再開しました。

長年にわたる工事にご理解・ご協力いただきありがとうございました！
今後ともリニューアルプロジェクトへのご協力よろしくお願いいたします

06. その他の取り組み

2025年3月時点で38箇所をETC専用料金所として運用しており、2025年6月に更に13箇所を追加して、合計51箇所の料金所をETC専用として運用を行います。

近年のETC利用率の拡大等の社会情勢の変化を踏まえつつ、今後もETC専用料金所を順次拡大し、料金所のタッチレス化やキャッシュレス化を推進してまいります。

ETC専用料金所でのご案内

ETC専用料金所ではETCが使えない状態の車両はご利用になれないため、該当の料金所がETC専用料金所である旨を一般道や料金所周辺の看板でお知らせしています。

『サポート』レーンでのご案内

サポートレーンとは、ETCが使えない状態で、誤ってETC専用料金所に入ってしまった場合にご利用いただくレーンです。

『サポート』レーンでは、一旦停止してインターホンにより係員の指示に従ってください。（状況により『ETC／サポート』表示の場合もあります。）

Point!

阪神高速道路株式会社は2025年10月に民営化から20年を迎えます。
そこで、民営化後に取り組んできた主な取り組み内容と満足度の推移を
p.27～30にて、ご紹介します。

Point!

阪神高速道路株式会社は2025年10月に民営化から20年を迎えます。
そこで、民営化後に取り組んできた内容も併せてご紹介します。

お客さま満足度調査　総合満足度推移

2006

お客さまのご意見を定量的に把握するため**「お客さま満足度調査」**を開始

お客さまのご意見を把握するため、2006年度から「お客さま満足度調査」を開始しました。実施初年度は3,265名の方々にご協力いただきましたが、2024年度には23,334名の方々にご協力いただきました。

2017

安全・安心・快適を実感していただく**「お客さま満足アッププラン」**を策定

2020

新入社員のCS意識醸成を図るため新入社員向けCS研修を開始

2024

満足アッププラン2024にて満足度調査の内容も調査分析し公表

3.4 → 3.6 → 4.0 → 4.0

2017年度から毎年度公表している「お客さま満足アッププラン」
2024年度からお客さま満足度調査の結果分析を反映し、お客さまにご理解を深めていただけるような内容としております

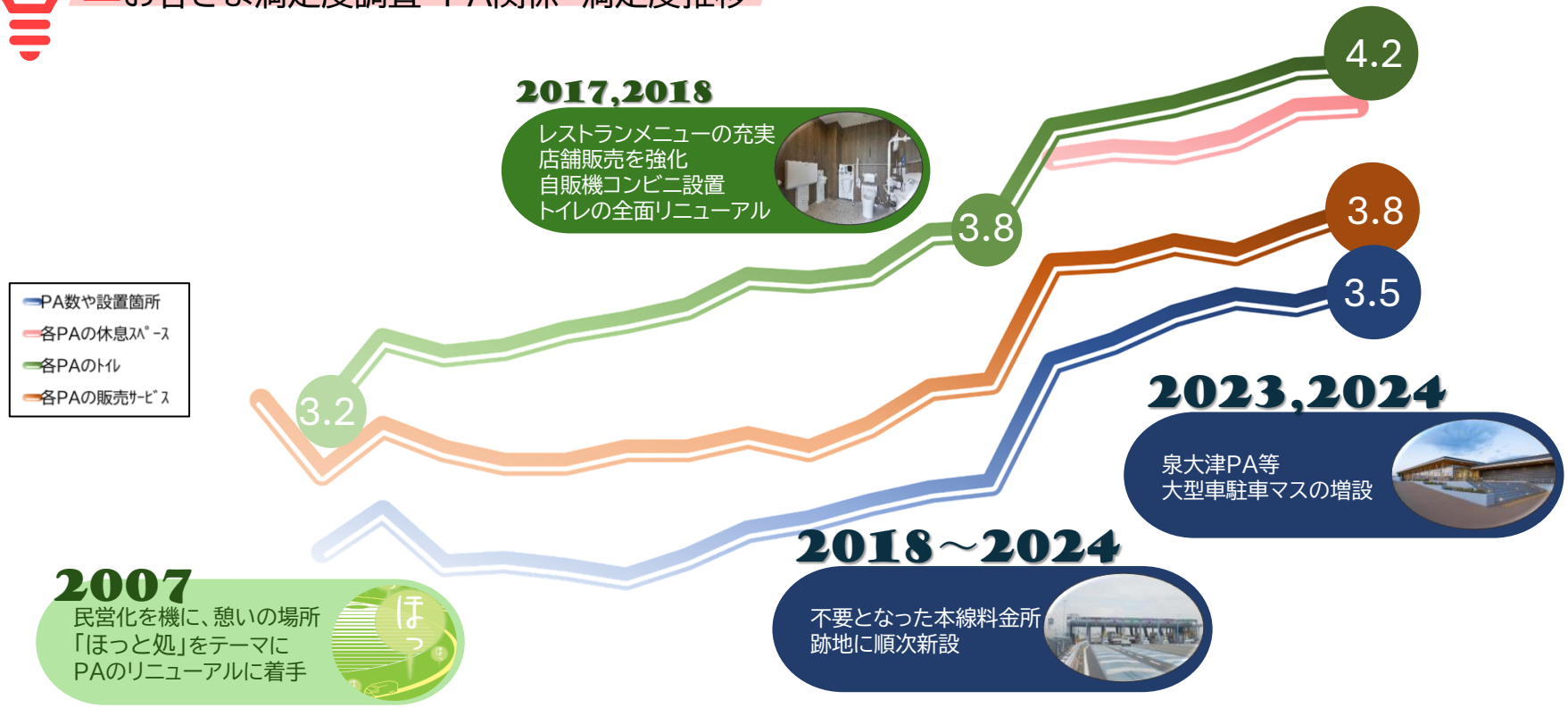
満足度調査 ▸ p.2～3
CS改善サイクル▸ p.31

※グラフは満足度（5点満点）の推移を示しています。

Point!

阪神高速道路株式会社は2025年10月に民営化から20年を迎えます。
そこで、民営化後に取り組んできた内容も併せてご紹介します。

お客さま満足度調査　PA関係　満足度推移

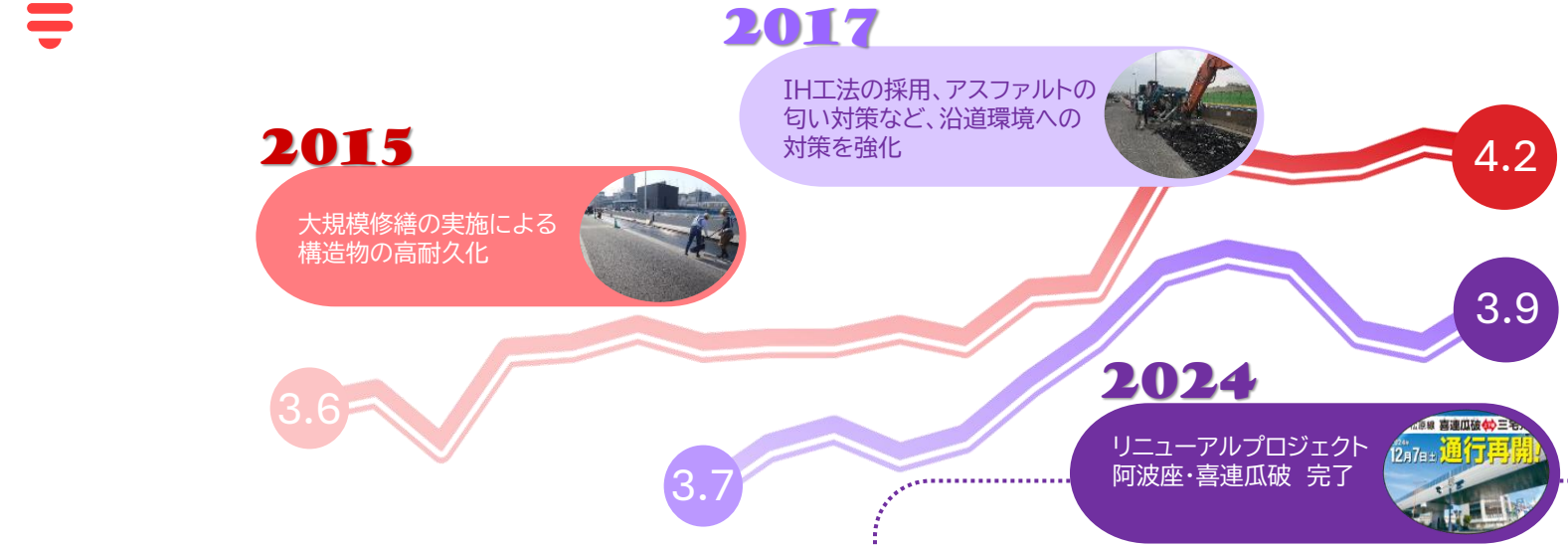


※グラフは満足度（5点満点）の推移を示しています。

Point!

阪神高速道路株式会社は2025年10月に民営化から20年を迎えます。
そこで、民営化後に取り組んできた内容も併せてご紹介します。

お客さま満足度調査　路面の管理状態・通行止め工事　満足度推移



※グラフは満足度（5点満点）の推移を示しています。

高速道路を100年先も安全・安心・快適にご利用いただくため、2015年度より「高速道路リニューアルプロジェクト」を立ち上げ、大規模な更新・修繕事業に取り組んでいます。

2024年度には阿波座・喜連瓜破の2か所においてプロジェクトが完工しました。工事にご理解ご協力いただきありがとうございました。引き続き、大規模更新・修繕工事にご理解ご協力をお願いいたします。

Point!

阪神高速道路株式会社は2025年10月に民営化から20年を迎えます。
そこで、民営化後に取り組んできた内容も併せてご紹介します。

お客さま満足度調査　情報の調べやすさ　満足度推移

2006

携帯電話向け交通情報サービス「はしれGo!」提供開始

機能追加 ▸ p.17

従来の情報板等による限定的な情報提供に加えて、PCやスマートフォンで出入口間のリアルタイム所要時間やルート上の情報を確認できる「阪神高速はしれGo！」によるサービスを提供しています。多様な情報をお客さまのニーズに応じた形で入手できるようになりました。

2018

Xでの交通情報提供を開始
Facebookの開設

2020

工事特設サイトの充実
料金検索サイトの改修
YouTubeチャンネル開設

2024,2025

HPリニューアル
大阪・関西万博関連
機能の追加

阪神高速の情報をお客さまにアクセスしやすくなるよう、HPのリニューアルやSNSを積極的に活用する等の継続的な取り組みを行っています。

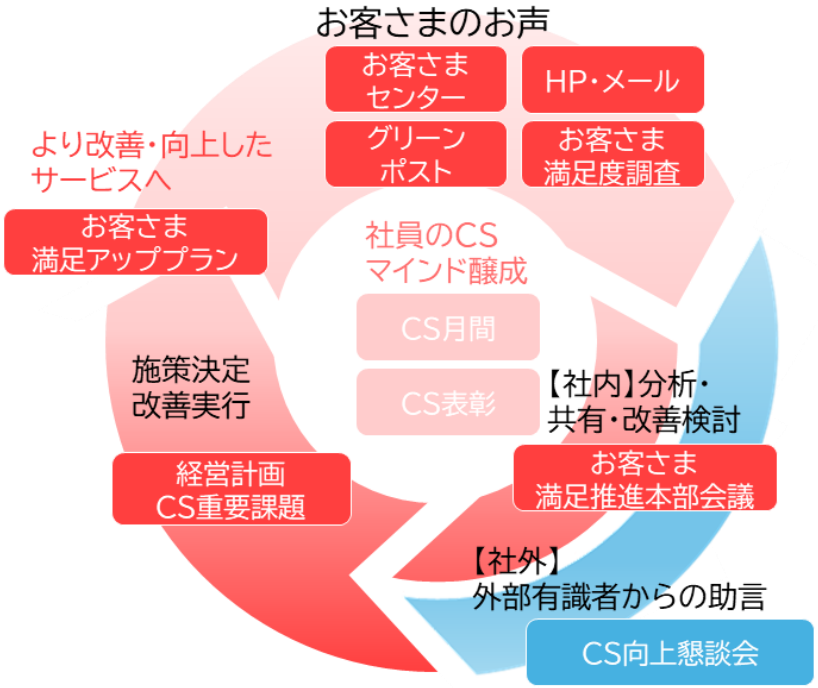
公式SNS紹介▸ p.15
HPリニューアル▸ p.12～13
万博関連インフォメーションサイト ▸ p.16

※グラフは満足度（5点満点）の推移を示しています。

Point!

阪神高速グループでは、頂戴した貴重なお客さま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す
『CS改善サイクル』でお客さま満足の向上に努めています。

CS改善サイクル



お客さま満足度調査

阪神高速グループでは
「お客さま満足度調査」を例年実施しております

次回は2025年6月を予定しています。
お客さまのお声、ぜひお聞かせください。

詳しくは阪神高速HP・公式SNSにて
発信いたしますので、フォローお願いします。