2025年度お客さま満足度調査結果のお知らせ

阪神高速道路をご利用のお客さまに、より一層満足していただけるサービスをお届けするために、
アンケート調査を実施し 8，867名のお客さまからご回答が寄せられました。
多くのお客さまにご協力いただきましたこと、厚くお礼申しあげます。

調査期間

2025年6月2日(月)～27日(金)

調査方法

・調査案内チラシ及びメールの送付
・HP及びSNSに広告掲載
・ネットリサーチによる調査

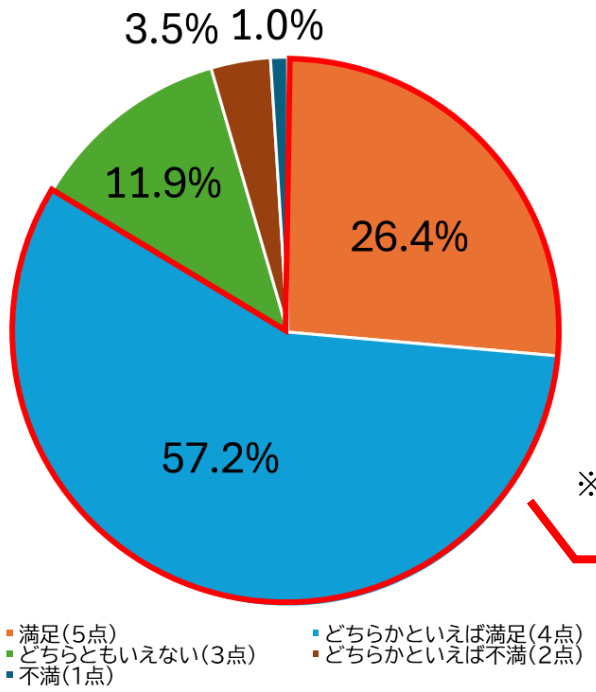
調査内容

〇項目別の満足度
　・走りやすさ、安全性、快適性
　・スタッフ応対
　・情報の提供
　・お客さま対応
　・パーキングエリア
〇項目別の重要度
〇総合的な満足度

総合満足度

2025年度 総合的な満足度 **4.0**

※阪神高速の利用実態(車種別構成比)に応じて算出しています。



83.6%のお客さまが満足側に評価

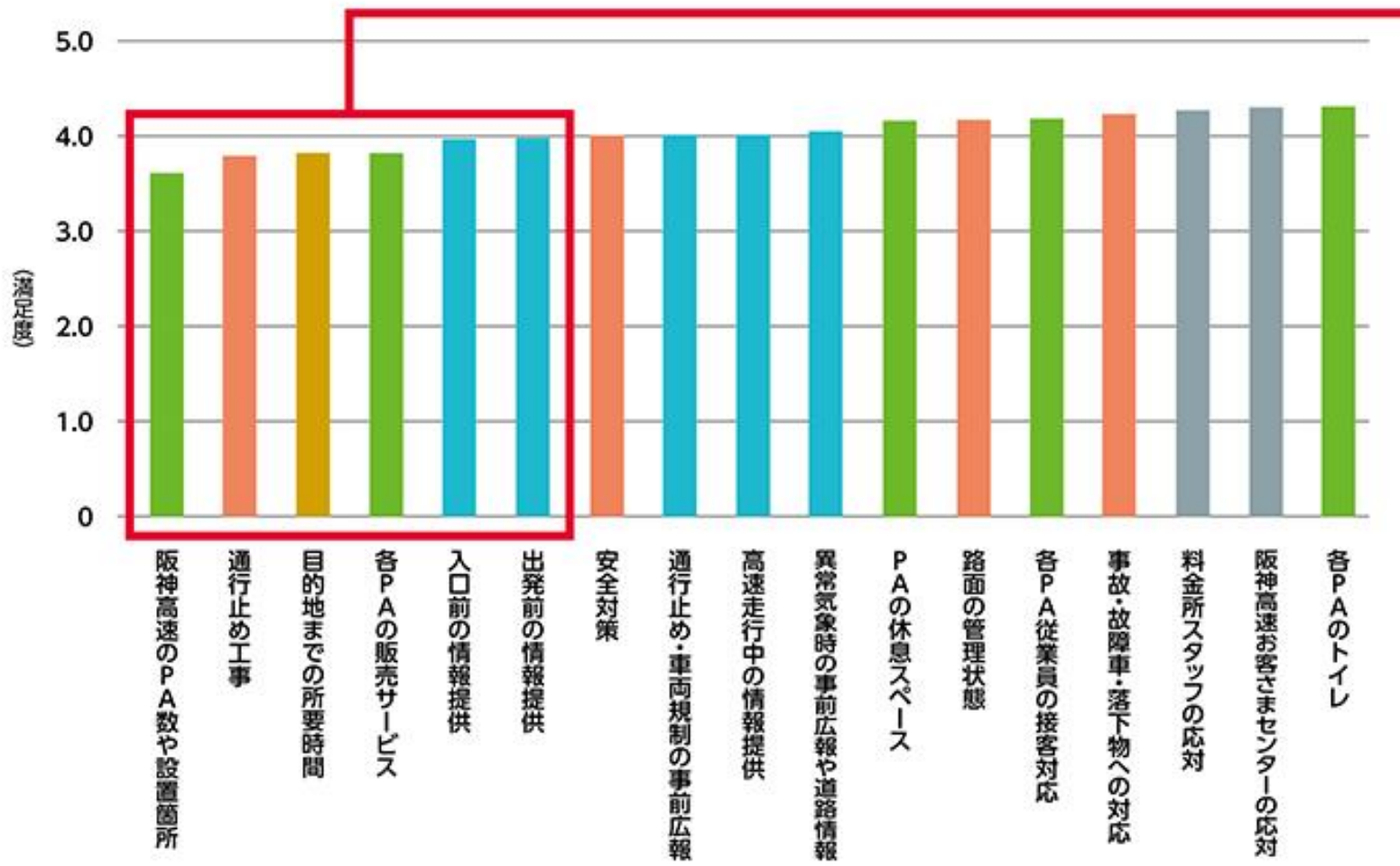
※2024年度は84.5%のお客さまが満足側に評価

項目別満足度

設問項目		項目別満足度
走りやすさ 安全性 快適性	路面の管理状態	4.17
	事故・故障車・落下物への対応	4.23
	安全対策	4.00
	目的地までの所要時間	3.82
	通行止め工事	3.79
スタッフ応対	料金所スタッフの応対	4.27
情報の提供	出発前の情報提供	3.98
	異常気象時の事前広報や道路情報	4.05
	通行止め・車線規制の事前広報	4.01
	入口前の情報提供	3.97
	高速走行中の情報提供	4.01
お客さま対応	阪神高速お客さまセンターの応対	4.30
パーキングエリア	阪神高速のPA数や設置箇所	3.61
	各PAのトイレ	4.31
	各PAの休息スペース	4.16
	各PAの販売サービス	3.82
	各PA従業員の接客対応	4.18

調査結果をふまえた2026年度の対応方針

お客さま満足度調査(2025年度)の結果を踏まえ、相対的に満足度が低い項目に特に着目して、2026年度もさらなる満足度向上に取り組んでいきます。



今回の調査でお聞かせいただいたお客さまの声を参考に、お客さまにもっと安全・安心・快適を実感しご満足いただけるよう、徹底したお客さま目線を心がけ、より一層のご満足＝「最高のお客さま満足」に向け、さまざまな分野の取り組みを進めてまいります。