



お客さま満足アツププラン 2021



～小さなことからコツコツと～



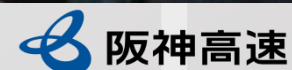
2021年4月
阪神高速道路株式会社



阪神高速グループは、『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、お客さま満足の実現に、日々取り組んでいます。

新型コロナウイルスへの対応や頻発する気象災害、地震など日々変化する状況の中で、道路をご利用のお客さまに、もっと安全・安心・快適を実感していただき、ずっと使い続けていただける阪神高速であるため、小さなことからコツコツと取り組みを積み重ねています。

そんな取り組みを知っていただくため、2021年度注目の取り組みをまとめてご紹介します。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。



お客さま満足アッププラン2021

～ 小さなことからコツコツと！～

～ もくじ ～

1. もっと走りやすく！

2. もっとわかりやすく！

3. もっとほっとしたい！

4. もっとはやく！

5. もっと知りたい！

6. こんなこともやってます！

7. 昨年の満足アッププランは？

< もっと走りやすく！

去年の1号環状線リニューアル工事、やっぱりキレイになって気持ちいい(・∀・)イネ!!

2021年は1号環状線北行でリニューアル工事を実施します。



路面や橋の継ぎ目の補修だけでなく、路面のカラー化や標識の改善など、より走りやすい道路にします。※写真は2020年の事例

阪神高速は車も多いし、走るのがこわい

走行動画で走り方のコツをお伝えします。

「達人と学ぶ阪高運転の”コツ”」

では、環状線を中心に、阪神高速走行時に不安に感じる局面を対象に、実走行動画で走行のコツを分かりやすくお伝えしています。

<https://www.hanshin-exp.co.jp/drivers/driver/tatsujin/>



(例)環状線→守口線方面への走行の解説

< もっとわかりやすく！

渋滞の距離の他にもどれくらいの時間で通過できるか知りたい
他にも、事故を防ぐのに役立つような情報ってないの？

道路情報板でお知らせする内容を充実します。

渋滞の距離と併せて渋滞通過時間
の提供を始めます

摩耶 — 魚崎 渋滞 3km

通過 15分

摩耶-魚崎区間で渋滞が3km発生
通過するのに15分かかります

事故リスク※に基づく情報の提供を始めます【高速道路会社初】
その時の交通状況等から事故の起こりやすさを判断し、注意喚起情報を提供します。

※事故リスク：過去のデータに基づき判断した、その時・その場所における事故の起こりやすさ

事故リスク情報表示例

事故多発区間 前方注意

事故多発区間 車間保て

事故多発区間 速度落せ



おっと！
車間距離に
注意しなきゃ！

ETCカード挿し忘れてて、焦ったー

ETCお知らせアンテナを設置します。

ETCカードの挿し忘れや挿し込み不良を事前にお知らせする
「ETCお知らせアンテナ」の設置を推進します。
現地でのETCカードの挿し忘れ状況についての注意喚起や
設置についての周知広報を実施します。

ETCお知らせアンテナ



(写真は設置イメージ)

< もっとほっとしたい！

泉大津PAの駐車場、大型車の駐車枠は混雑してて入れなかった

高石PAがオープンしました。



開放的で自然素材に囲まれたリラックスできるPAとなっています。
自販機コンビニ(Family Mart)を設置していますのでご活用ください。



撤去のイメージ
(高石本線料金所撤去後)

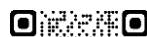


引き続き、泉大津本線料金所を撤去し、
泉大津大型専用PAの整備を進めます。

そもそもPA少ないし・・・。

路外PAの社会実験を実施中です。感謝祭も開催中です。

路外パーキングサービスは、
amado (3号神戸線 尼崎東出口・尼崎西入口)
ロイヤルホームセンター豊中 (11号池田線 豊中南出入口)
尼崎テクノランド (5号湾岸線 尼崎末広出入口)
で実施中です。



() は対象出入口

感謝祭の詳細は、[こちら](https://www.hanshin-exp.co.jp/drivers/ryoukin/services/parkingmonitor/fair.html)
<https://www.hanshin-exp.co.jp/drivers/ryoukin/services/parkingmonitor/fair.html>

阪神高速 路外パーキングサービス

感謝祭

2021年3月▶▶▶2022年2月

1か月ごとにキャンペーンの対象施設が変更



先着100名様に1,000円相当プレゼント!!

amado・尼崎テクノランド ▶▶▶ 商品券
ロイヤルホームセンター豊中 ▶▶▶ カー用品

※予告なく変更する場合があります。WEBでご確認ください。

< もっとはやく！



渋滞の中でも事故渋滞はぜんぜん動かない！

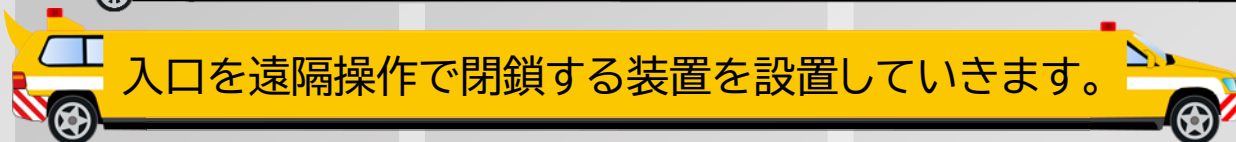


迅速な事故処理にむけて、小型のレッカー車を投入します。

事故・故障現場への到着時間を短縮することで速やかに交通障害を解消し、渋滞時間を削減しているレッカー車部隊に新たに機動性の高い小型のレッカー車を配備し、更に迅速に事故処理を行います。



地震が来た、点検のため通行止め。仕方がないけど少しでも早く開けて欲しいな…



入口を遠隔操作で閉鎖する装置を設置していきます。

これまで現地で実施していた入口閉鎖を遠隔で迅速に行うことで、全体の閉鎖時間を短縮させます。



※ 無人料金所など、閉鎖に時間を要する入口



助松入口への設置例(2020年度)

< もっと知りたい！

いまどき、情報発信はYouTubeでしょ！

お客さまに楽しんでいただける沿線情報を社員がYouTubeでお届けします。



社員YouTuberかわば〜た&部下の岩本ちゃんが、くじ引きで決まったトコロへ行ってみた！やってみた！食べてみた！おすすめルートや体当たりレポ、地元の人気グルメなど、ドライブがもっと楽しくなる情報をお届けします。
・ぜひお出かけの際に参考にしていただき、チャンネル登録と「いいね」ボタンをお願いします。



どらちゃんは[こちら](https://www.hanshin-exp.co.jp/drivers/hiwayguide/drivechannel/)
<https://www.hanshin-exp.co.jp/drivers/hiwayguide/drivechannel/>



< もっと知りたい！



Facebook

Facebook・Twitterでは、台風接近時及び降雪時の通行止め予測・開始・解除といった**即時性の高い情報**をきめ細かく発信していきます。



Twitter



FM大阪 赤maru「阪神高速maruごとハイウェイ」



毎週水曜日
14:30～14:40放送中
阪神高速沿線のおすすめスポットや阪神高速の最新トピックスをご紹介します。
社員も時々出演しています。

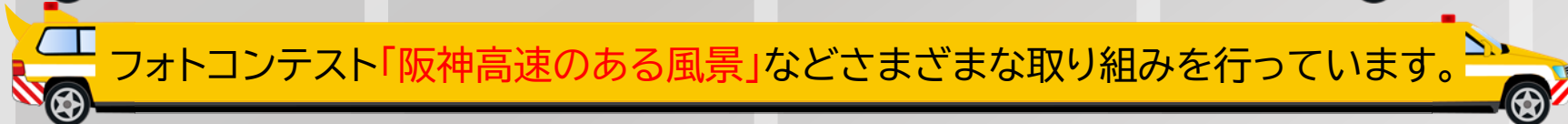
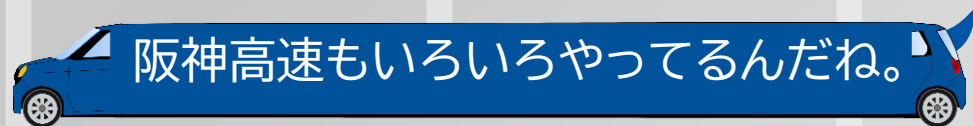


SND プロジェクト



高速道路での交通事故につながる危険運転を撲滅し、交通事故ゼロを目指すべく、持続的な交通安全啓発活動を実施しています。

< こんなこともやっています！



あす 阪神高速 未来へのチャレンジプロジェクト



市民団体が阪神高速道路沿線で行う公益的な活動に対し、公募により助成を実施します。
このプロジェクトを通じ、長期にわたり継続的に地域・社会に貢献できる事業を応援し、明るい未来の共創に努めていきます。

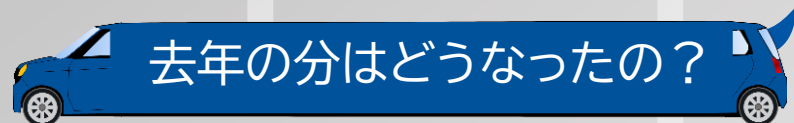
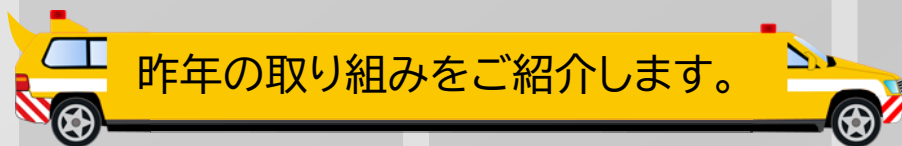
阪神高速に親しみを持っていただき、沿線の魅力を再発見していただくために、フォトコンテストを実施します！！



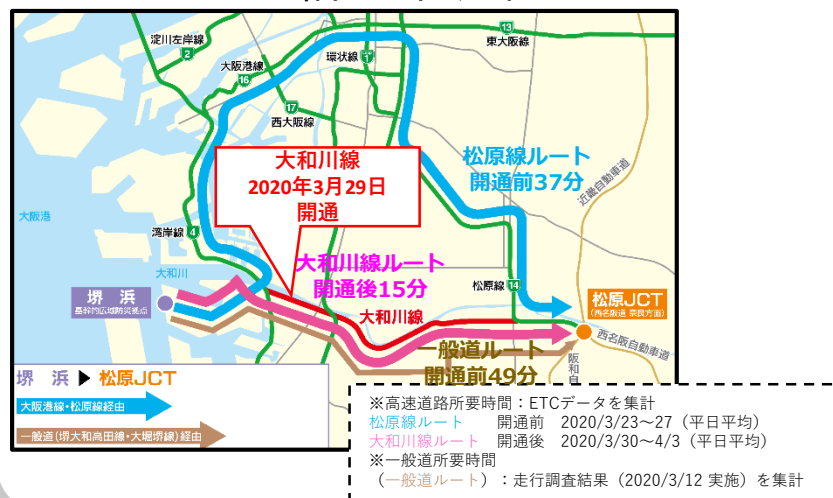
 **阪神高速フォトコンテストを実施！**

募集期間：2021年4月1日～7月31日まで
ふるってご応募ください。

< 昨年の満足アッププランは？



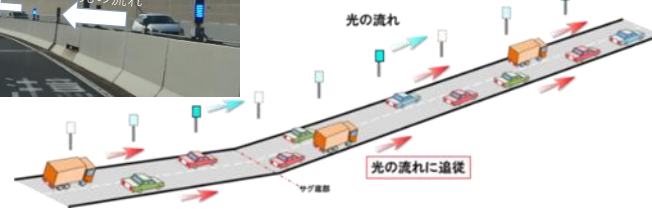
たとえば・・・大和川線が全線開通して
大幅に時間短縮になりました！



渋滞対策
（速度回復誘導灯）



- ・11号池田線下り福島付近
 - ・11号池田線上り塚本付近
- に新たに設置！



パーキングエリアの充実

お客さまからご要望の多かった
コンビニエンスストアをオープン



中島PA 5月



泉大津PA
（南行）6月

情報提供の高度化
（料金所タブレットの配備）

2020年夏より、順次すべての有
人料金所にタブレット型情報端
末を配備し、お客さまに対して渋
滞情報や経路所要時間等の各
種情報提供を実施

