

【資料2】お客さまサービス向上について

1. お客さま満足度調査(平成23年度)について

阪神高速道路(株)が毎年実施している「お客さま満足度調査」において、
『料金』と『渋滞対策』が満足度が低く、
『パーキングエリア数・設置箇所』も相対的に満足度が低い。

調査概要

阪神高速道路サービスの提供に対する

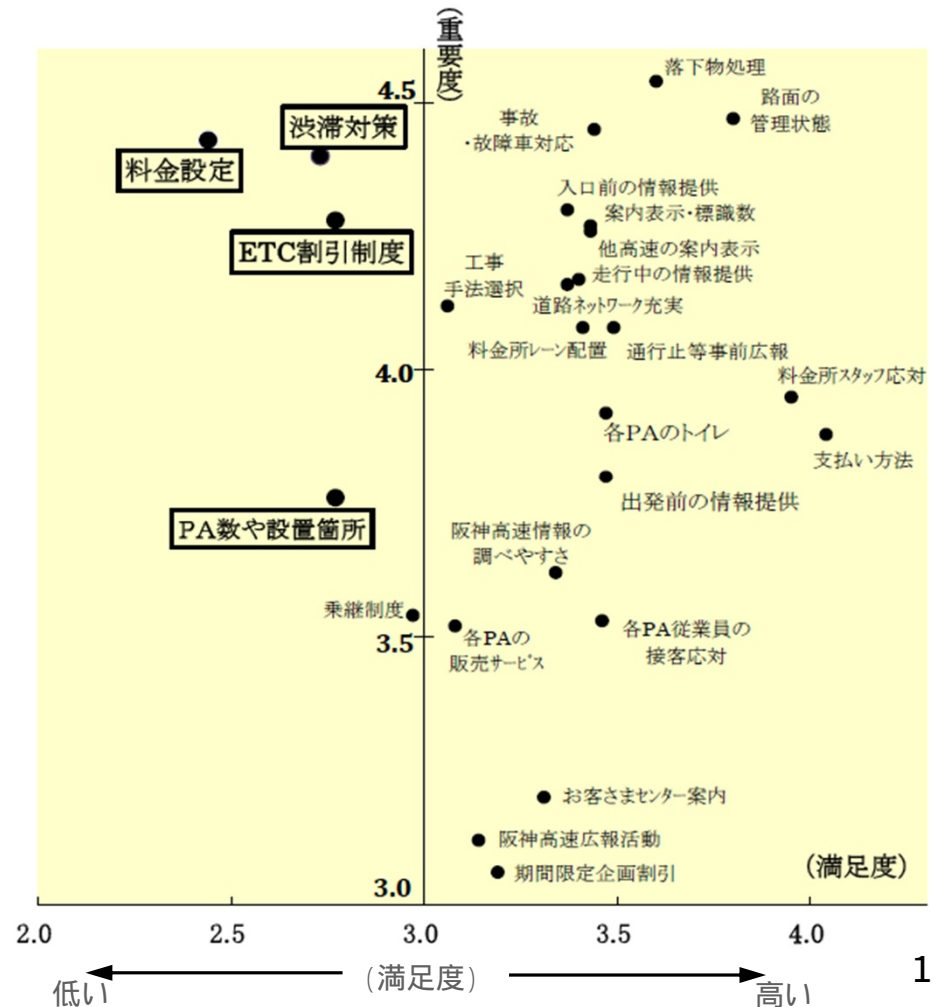
- ・お客さまの「総合的な満足度」
- ・個別的な道路サービスに対する「項目別満足度・重要度」

について、お客さまの評価(5点満点での点数評価)を経年的に調査。

お客さまの視点に立った満足とは何かを把握し、お客さま満足の向上における経営指標や経営情報として活用。

調査方法

10月から11月にかけて、料金所やパーキングエリア、カード会員等によるWEB、DMなどを活用。(サンプル数:5,607件)



2. 地域の活性化に寄与する観光を軸とした企画割引

(1)これまでの主な取り組み(乗り放題パス)と実例

「阪神高速ETC1日乗り放題パス」

- 事前に申し込んだ1日(土曜・日曜・祝日)を定額で乗り放題。
- 普通車(ETC利用)を対象とし、夏、秋の観光シーズンなどに実施。
- 阪神高速道路沿線の施設でご利用できるクーポンを提供。

ETC普通車を対象とし、京都線を除く阪神高速全線で適用

	商品名	割引内容	実施期間	販売実績	売上
1	阪神高速ETC1日乗り放題パス(2009夏)	1日 1,200円	H21.6.6～8.30 (土日祝日) 27日間	6,780件	8,136,000円
2	阪神高速ETC1日乗り放題パス(2009秋)		H21.9.5～10.12 (土日祝日) 16日間	4,725件	5,670,000円
3	阪神高速ETC1日乗り放題パス(2010夏)		H22.7.17～8.29 (土日祝日) 15日間	5,608件	6,729,600円
4	阪神高速ETC1日乗り放題パス(5周年記念)		H22.10.2～11.28 (土日祝日) 17日間	6,046件	7,255,200円
5	阪神高速ETC1日乗り放題パス(2011夏)		H23.7.16～8.28 (土日祝日) 15日間	6,332件	7,598,400円
6	阪神高速ETC1日乗り放題パス(2011秋冬)		H23.11.26～12.11 (土日) 6日間	2,701件	3,241,200円

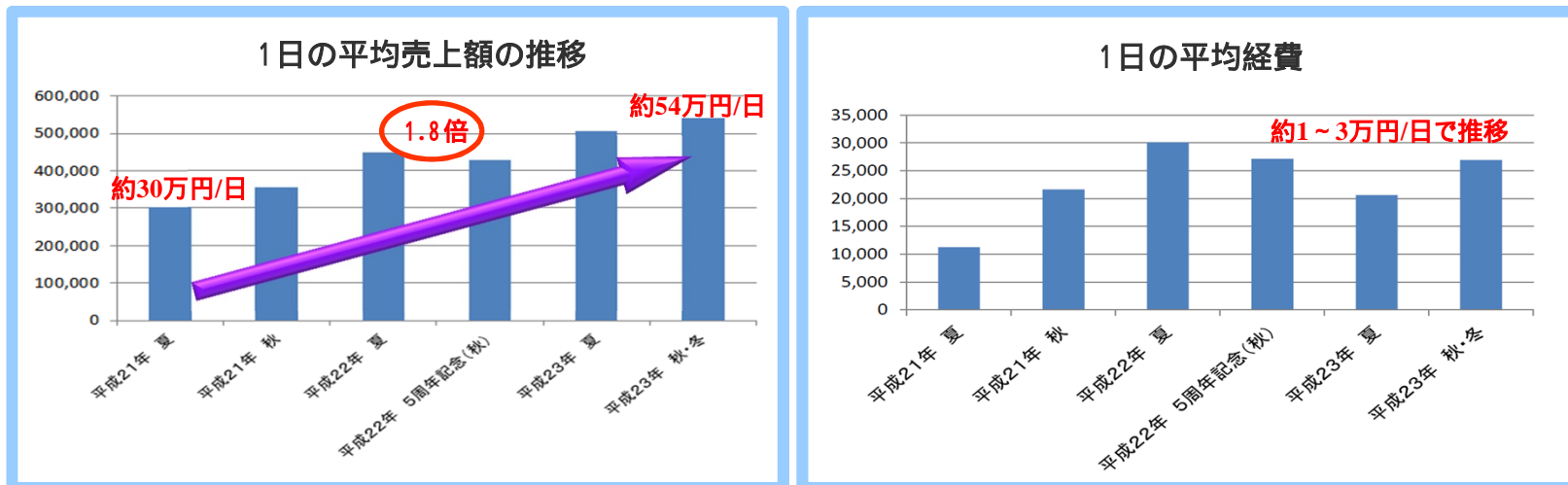
(2)これまで商品をご購入いただいたお客さまの主な声

「阪神高速ETC1日乗り放題パス」

- レジャー・買い物で利用。(約8～9割)
- 商品購入の動機は、乗り放題で価格設定が魅力的。(約9割)
- 商品の満足度については、ほとんどが満足・やや満足。(約9割)
- 商品を知ったきっかけは、当社ホームページから。(約5～7割)
- 提携施設は利用していない。(約8割)
遊園地等テーマパーク、アウトレットや温泉での提携施設があれば利用したい声が多数。
- 実施期間に平日も含めてほしい。また、長期間、頻繁にしてほしい。(約2～3割)

(3) 乗り放題パスの平均売上額と平均経費の推移

乗り放題パスは年々ご好評いただき、お客さまが増加してきている状況



(4) 今後の取り組み

「阪神高速ETC 1日乗り放題パス」の拡充

- 事前に申し込んだ1日(土曜・日曜・祝日)を定額で乗り放題。
- ETC普通車を対象とし、観光シーズンなどのご利用期間を拡大した商品。
- アンケートに基づくお客さまニーズに即した沿線施設のクーポンを提供。

【参考:事業許可書から抜粋】

阪神高速道路企画割引については、以下のとおりとする。

会社は、機構への貸付料の支払いに支障のない範囲で、以下のとおり割引を実施することができる。

- (1) 割引を適用する自動車 ETC車
- (2) 割引率等 個々の企画割引ごとに企画内容に合わせて割引率等を適宜設定する。
- (3) 割引を実施する期間 個々の企画割引ごとに実施する期間(1年間を限度とする。)を設定する。
- (4) 割引を適用する区間 適用区間については、関西都市圏の活性化を支援するため、交通状況の変動や路線の特性に対応しつつ、物流効率化、観光振興、阪神高速道路又はその周辺道路の渋滞緩和、沿道環境の改善その他阪神高速道路の利用促進に資するものとし、個々の企画割引ごとに設定する。
- (5) 事前の届出 個々の企画割引ごとに記(1)から記(4)までの内容について、事前に国土交通大臣に届出をする。

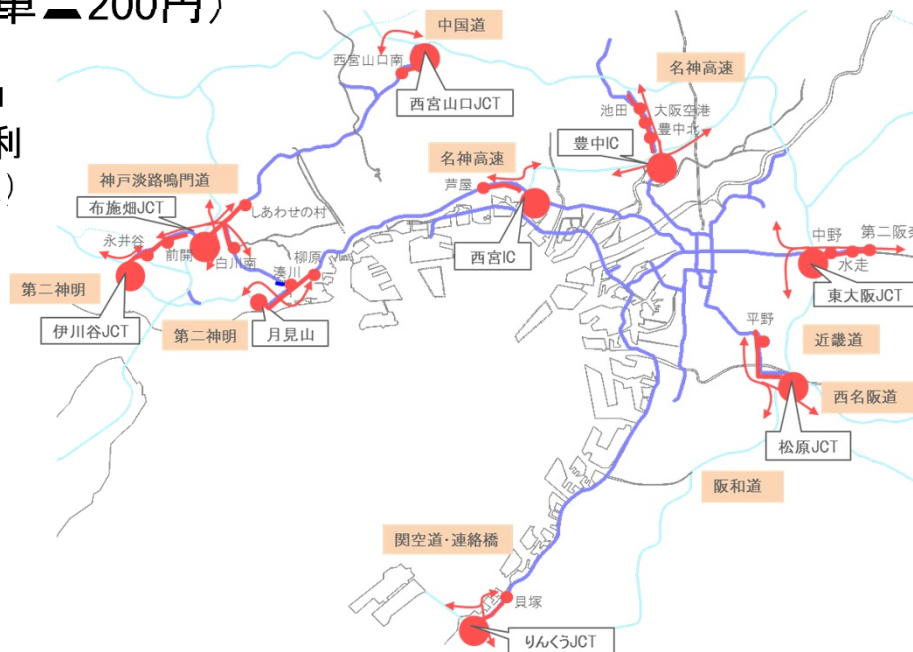
3. 割引施策の充実に向けた社会実験

(1) 現在実施中の割引 (NEXCO・本四との乗継割引) について

対距離制へ移行後、NEXCO・本四との乗継割引を実施中 (平成25年度まで)
 (割引額: 普通車 100円 大型車 200円)

NEXCO・本四の管理する高速道路と阪神高速道路を乗継利用し、阪神高速道路の利用が6km以下の場合に適用 (ETC車対象)

乗継対象箇所: 豊中IC、松原JCT、東大阪JCT、
 西宮IC、月見山 (第二神明)、
 西宮山口JCT、布施畑JCT、
 伊川谷JCT、りんくうJCT



(2) 今後の取り組み

乗継割引の充実に向けた社会実験を検討

- 他の有料道路と阪神高速との連続利用時に料金を割り引く社会実験を検討。ただし、割引処理するためのシステムの改修や他の有料道路管理者との調整などで準備期間を要す。
- なお、事業許可上、国土交通大臣への届出事業 となっており、会社が機構への貸付料の支払いに影響が出ないことを前提として実施可能。

(3)社会実験による割引による効果事例

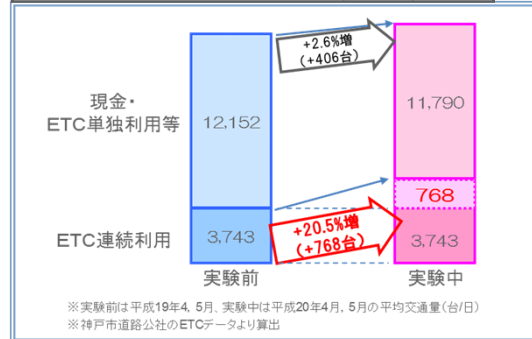
【実施内容】

名称	目的	割引対象	割引内容	割引適用区間	割引適用期間
阪神高速西線のラダーネットワーク機能に関する社会実験	阪神高速7号北神戸線と新神戸トンネルを連続利用する際の通行料金の割高感を軽減し、ネットワークを有効活用することで、神戸市街地の交通渋滞の緩和を図る。	全車(北神戸線と新神戸トンネルをETC無線通行で連続利用する車両に限る。)	全車150円割引	北神戸線～新神戸トンネル	平成19年6月24日～平成21年3月31日

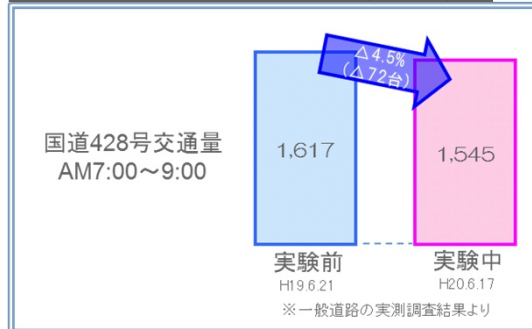
【実施結果】

連続利用割引により、阪神高速と新神戸トンネルとの連続利用が20.5%(768台/日)増加。朝の通勤時間帯では、新神戸トンネルと並行する国道428号の南向き交通量が72台減少。国道428号の渋滞ポイントである水呑交差点では南向きの渋滞長が500m短縮した。

新神戸トンネルの利用台数(台/日)



国道428号水呑交差点交通量(台/2h)



【参考：事業許可書から抜粋】

有料道路の料金に係る社会実験に関する割引については、以下のとおりとする。

- (1) 割引を適用する自動車 阪神高速道路を通行し、有料道路の料金に係る社会実験に参加する自動車
- (2) 割引率等 個々の社会実験ごとに実験内容に合わせて割引率等を適宜設定する。
- (3) 割引を実施する期間 個々の社会実験ごとに実験内容に合わせて実施する期間を限定する。
- (4) 割引を適用する区間 個々の社会実験ごとに実験内容に合わせて適用する区間を限定する。
- (5) 事前の届出 個々の社会実験ごとに記(1)から記(4)までの詳細について、事前に国土交通大臣に届出をする。

4. モバイル媒体を活用した道路交通情報、交通安全情報の提供の充実

(1)これまでの取り組み

携帯電話を用いた道路交通情報提供サービス「はしれGO!」は、平成18年7月からサービスを開始し、現在会員数は2万6千名。必要な時刻に必要な区間の所要時間情報をメールで配信するなど独自の提供手法が好評。



インターネットを用いた安全運転支援サイト「阪高SAFETYナビ」は、WEB上でお客様の運転特性を診断し、阪神高速での走り方をアドバイス。企業単位で取り組んでいただいているケースもある。



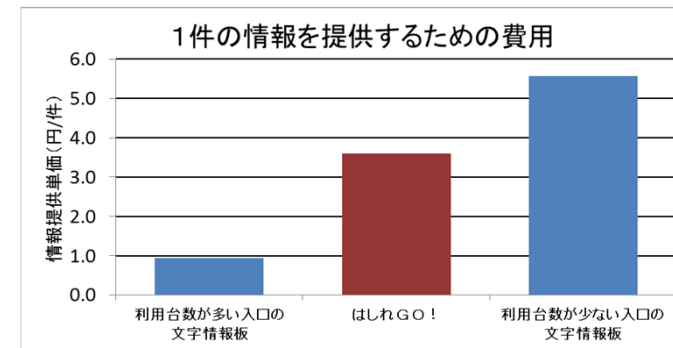
(2)情報提供に関する現状と今後の展開

- 距離料金の導入により、お客様が阪神高速に求める道路交通情報の品質はこれまで以上に高まっているため、的確な箇所での情報提供や所要時間情報の精度向上を継続的に推進。
- 提供の手法については、従来型の路上における文字情報板による提供に加えて、お客様一人ひとりの走行経路や運転特性に合わせた、きめの細かい情報提供を展開する必要。

(3)今後の取り組み

道路交通情報提供サービス「はしれGO!」、安全運転支援サイト「阪高SAFETYナビ」を、急速に普及が進む高速大容量の通信が可能なスマートフォン上で統合展開を図り、これまでの文字情報板等による画一的な情報提供内容だけでなく、それぞれのお客様に合ったきめ細かい情報提供を進めていく。例えば、

- 文字情報板では提供しきれない多くの情報の中から、個々のお客様の予定ルートにおける道路情報や交通情報を選別し提供することで、最適な経路選択や出発時刻選択を促し、渋滞の軽減等が期待される。
- 阪神高速の運転が不安な方には、お客様がこれから走行する予定ルート上にある交通事故多発箇所や安全運転支援メッセージを提供し、事故件数の減少を図る。



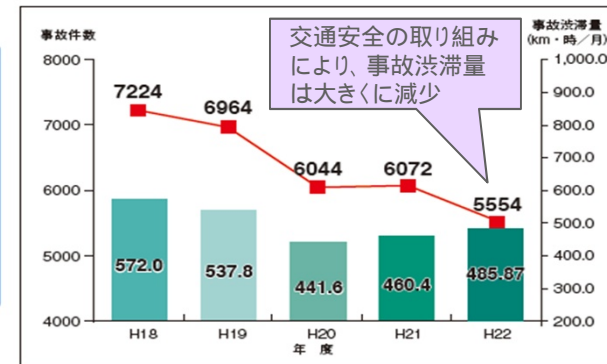
はしれGO!の情報は、ソフトウェアの減価償却費(1,400万円/年)と情報配信件数(400万件/年)から求めた。情報板の情報は、情報板の減価償却費と、入口を利用する1台の車に対して、いずれか1枚の情報板で1件の情報を提供しているものとして算出した情報提供件数から求めた。「利用台数が多い入口の情報板」の情報は、全入口のうち利用台数の多い上位50%の入口にかかる情報板の情報の平均値を示した。「少ない入口」も同様。

5. 事故渋滞の削減に向けた取り組みを継続

(1) これまでの取り組み

- ◆ 阪神高速で発生する渋滞の発生原因のうち、約1割は交通事故に起因する。
- ◆ お客さまサービスの向上として、渋滞を減らす取り組みの1つとして様々な交通安全対策に取り組んでいる。
- ◆ 結果、事故渋滞量は平成18年度572km・時/月に比べ、平成22年度では485km・時/月と約15%削減。

【事故渋滞量と事故件数の推移】



(2) 今後の取り組み

在来技術の改良や新技術の導入を積極的におこない、更なる交通安全対策に取り組んでいく。

交通快適性を保つための対策

走行中の事故、落下物、交通騒音の低減等への対策として、新開発技術も用いて伸縮継手の段差をなくす取り組みや、より一層の走行安全性を確保するため、目地幅員の縮小や、目地そのものの解消を進めていく。を引き続き実施していく。



ゴムジョイントの損傷事例
(鋼鉄の露出、段差の発生)



段差解消、高耐久ジョイント

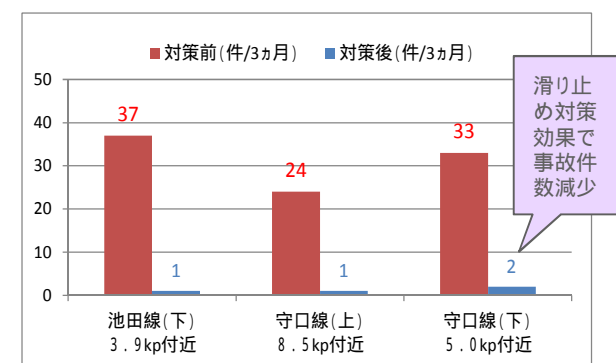
施設接触、車両接触事故に対する対策

カーブ区間のスリップ事故を減らすため、視線誘導灯の設置やすり止め舗装を実施しているが、ITS技術を用いた分合流時の安全運転支援や、より耐久性の高いすり止め舗装などの新技術を活用した交通安全対策に取り組んでいく。

これまでの取り組み実績では、1カーブ区間あたり約11百万円のすり止め対策費を投資した結果、事故件数が1/10以下に減少するなど効果を上げている。



【カーブ区間のすり止め対策前後3ヵ月の事故件数比較】



6 . 路外パーキング (社会実験)

(1)路外パーキング施設の目的等

- ETCで阪神高速をご利用中に一旦高速を降りて、高速の外にある沿道の施設を阪神高速パーキングエリアと同じように多目的トイレなどをご利用いただけるサービスとして展開。この社会実験は、休憩施設サービスの有効性や、ETCを用いた運用確認を行うもの。
- なお、事業許可上、国土交通大臣への届出事業となっており、会社が機構への貸付料の支払いに影響が出ないことを前提として実施可能。

(2)路外パーキング施設にかかる費用

- 高速道路と一体となった従来のPAの増設は、現状では新たな土地の取得や建設を要し、莫大な費用がかかることが想定される。これに比べ、路外パーキングは、高速高架下の土地や、コンビニ、ガスステーション、遊休地など民間の既存の土地・施設を利活用することにより、比較的安価に整備することが可能となる。
- 今回は、社会実験として実施し、費用対効果の測定と効果の増大のための方策を検証することとする。

路外パーキングの場合	新設費 約7百万円*1 ~ 8千万円*2 /箇所
	運営経費 約2千万円/年
高速道路上にミニPAを新設した場合*3(三宅ミニPA相当で試算)	工事費 約20億円*4 (用地費については別途必要)

*1 民間施設を利用する場合

*2 高架下に休憩施設を設置する場合

*3 高架部の本線を拡幅し、新設した場合

*4 工事費については、西船場JCT事業費を参照に試算

(3)本格運用への課題

- 社会実験で期間運用した際の平面交通への影響、路外パーキングの利用状況、お客さまからの声、減収の有無などについて分析が必要。
- 必要に応じて社会実験での路外パーキング対象施設を見直した上で、路外パーキング整備が必要な箇所について検討。
- 対象施設の追加(拡大)の検討や、その施設事業者との協力関係の強化。
- 利用者にとってわかりやすく、利用しやすい仕組みづくり。

