

民営化後のお客さまサービス向上への取組みについて

阪神高速道路株式会社

1 はじめに

阪神高速道路株式会社は、京阪神地区の都市内交通需要に応えるべく242kmの高速道路ネットワークにより、一日当たり約90万台ものお客さまにご利用頂いています。また、民営化を契機に「安全・安心・快適なネットワークを通じてお客さまの満足を実現し、関西の暮らしや経済の発展に貢献する」ことを目指す「先進の道路サービスへ」という企業理念の下、以前にも増してお客さまサービスの向上に向けた取組みを阪神高速グループ一丸となって進めています。

本稿では、そのような取組みの一端をご紹介します。

2 各種施策の全体概要

弊社では、社員一人ひとりが常に「お客さまの視点」を持ち、心のこもったサービスを提供することを行動規範の一つとして様々な取組みを展開しています。その全体概要としては、〔表-1〕のとおり「交通安全対策アクションプログラム」、「新渋滞対策アクションプログラム」、「PA改善アクションプラン」の3つの行動計画による計画的な取組みを実施するほか、個別施策として「お客さまニーズに適合した料金設定」、「標識改善に関する取組み」、「高架下の有効活用」、「お客さまの声に対する取組み」など着実に取組みを進めているところです。

次に、各取組みについて具体例を交えながらご紹介させていただきます。

■各種取組みと効果の概要〔表-1〕

取組み	効果	
交通安全対策アクションプログラム	H21年度で対17年度比△1,000件(13%減)を目標として、カーブ区間、本線料金所等に対する重点対策を実施。	各種対策の結果、H19年度実績では事故件数が△347件(4.8%減)と順調に効果が現れている。
新渋滞対策アクションプログラム	短期・中期・長期に課題を区分し、各課題に応じた施策を実施。	出口交差点改良、時間帯割引等により渋滞削減効果が現れている。
PA改善アクションプラン	『きれい・あんしん』『やすらぎ』『ぬくもり』をキーワードとしてPAのサービス向上施策を実施。	全てのPAでトイレ改修、防犯カメラの設置等を実施した結果、PAの立寄率が増加。お客さまからも好評。
お客さまニーズに適合した料金設定	沿線施設と提携した地域密着型の日乗り放題商品として「阪神高速周遊パス」を販売。	大阪・兵庫で休日ファミリー層を中心に多くの方にご利用頂いている。
標識改善に関する取組み	お客さまの目線で、よりやすく、よりわかりやすい案内標識への改善に向けた取組みを実施。	出口案内標識やPA案内標識の改善を実施中。大阪地区2路線・兵庫地区2路線で計39枚を改善済。
高架下の有効活用	まちづくりの観点から路線単位で高架下の有効活用を図るため、地方公共団体等と連携した取組みを実施。	ミナミ交流プラザやコンビニの誘致・公共団体の要請を受けた駐輪場整備により地域の活性化に寄与。
お客さまの声に対する取組み	外部有識者が参加するCS向上懇談会を設置し、阪神高速グループ一丸としてお客さまの声を基に改善取組みを実施。	取組みの結果、半年間でクレーム数が35%減、お褒めの言葉が10倍に増加。

3 3つの行動計画（アクションプログラム）

① 交通安全対策アクションプログラム

お客さまの「安全」を守ることは、道路事業者として最も優先すべき経営課題であるため、民営化を契機として社内に有識者や交通管理者を含む委員会を設立し、交通事故防止対策を取りまとめました。

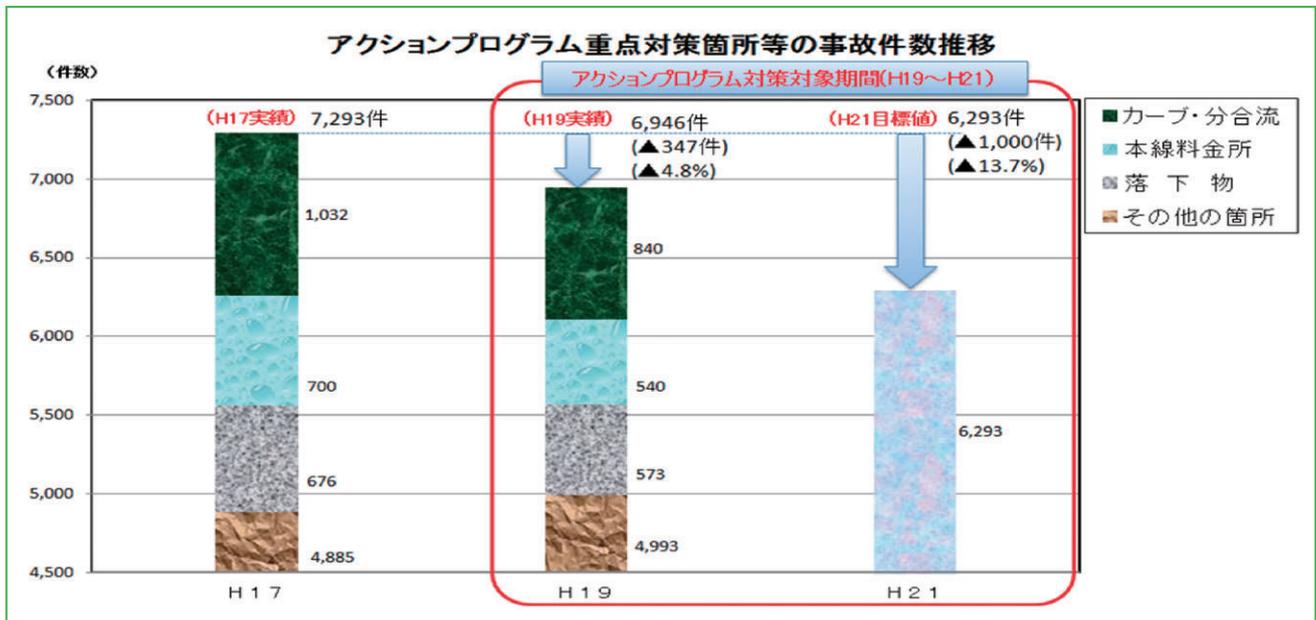
1) カーブ区間や2) 分合流区間及び近年事故が多発している3) 本線料金所での事故のほか、4) 路上の落下物による事故を加えた4つの事故原因を取り上げ、これらに対する施策を交通安全対策の柱として実施しています。

施策の実施にあたっては事故多発地点ワースト30カ所での原因等を詳細に分析した上で、最も
〔グラフー1〕

効果的な手法を選んで対策を講じ、4つの事故原因に対する対策を総合的かつ計画的に進めることにより、平成19年度から平成21年度までの3年間を計画期間として、平成17年度比△1,000件（13%減）を目標としています。

また、〔グラフー1〕にお示したように、平成19年度は、各種取組みの効果もあり対17年度比△347件（4.8%減）と着実に事故件数が減少しています。

なお、平成20年度は、対前年同期比（4月～9月）で△686件（18%減）となっており、引き続き減少傾向にあります。



■本線料金所での混在運用の廃止等による対策事例

本線料金所の混在レーンでは、ETC車と現金利用車がいずれも利用できるため、ETC車が前方の現金利用車をETC車と誤認して追突する事故や、ETC車が料金所の手前で車線変更することにより車両が交錯し、接触事故が発生しやすい

状況にあります。

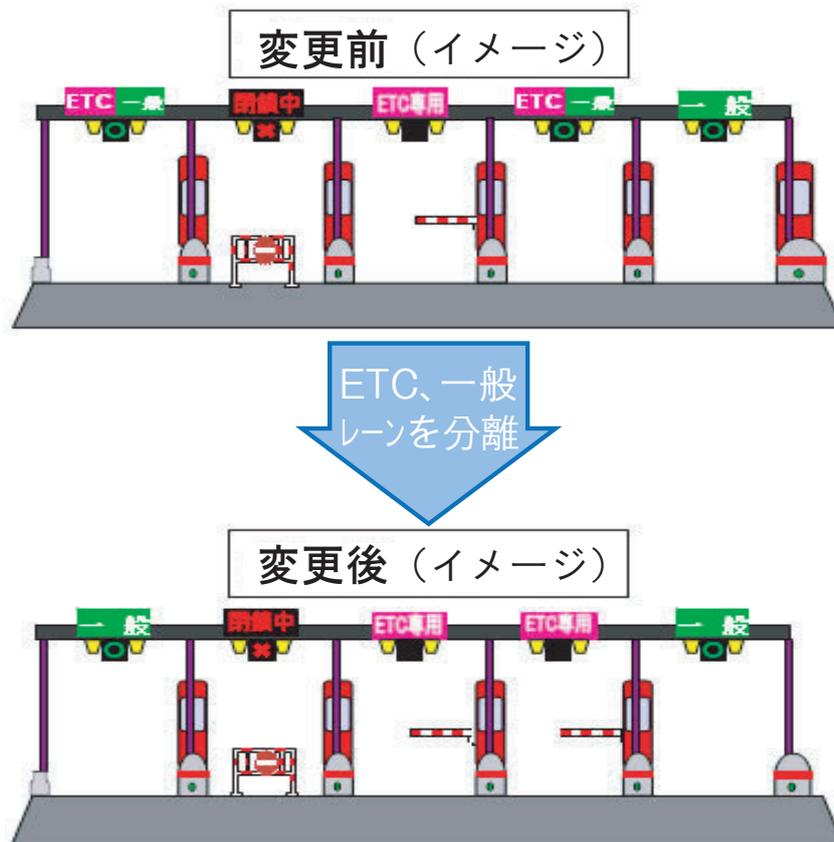
そこで、これらの事故原因の一つとなっている本線料金所の混在運用の廃止等の対策を講じることにより事故の削減を図っています。〔表ー2・3、図ー1参照〕

〔混在運用廃止対策により約3割（29件）の事故が減少〕〔表ー2〕

対策実施日：平成19年9月10日
比較年月：前年同月比4ヶ月間
対策箇所：長田、高石、泉大津、
守口、空港、泉佐野
各本線料金所

	対策前 (件)	対策後 (件)	増減率
追突・多重追突	47	31	-34%
車両接触・衝突	32	26	-19%
施設接触・衝突	16	12	-25%
その他	8	5	-38%
合計	103	74	-28%

〔本線料金所混在運用廃止イメージ図〕〔図-1〕



② 新渋滞対策アクションプログラム

高速道路の社会的使命である定時性を確保するため、公団時代には、抜本的な対策であるネットワーク整備とあわせて3次にわたる渋滞対策アクションプログラムを策定し、さまざまな「渋滞対

策」に取り組んできましたが、民営化を機に「渋滞対策」をお客さまへのサービスの最優先事項の一つと位置づけ、「新渋滞対策プログラム」を策定し積極的に取り組みを展開しています。〔表-3参照〕

■ 「新渋滞対策プログラム」の骨子〔表-3〕

区分	ターゲット	具体的施策	
短期的対策	交通集中による渋滞への対策	交通運用による対策	環状線合流部改良, 出口渋滞対策(平面街路改良)など
		交通管制による対策	効果的な入路規制の実施, 情報提供の多様化など
		料金施策による対策	時間帯引きによる交通量シフトなど
中期的対策	事故・故障車による渋滞への対策	事故多発地点における交通安全対策の実施, 交通流監視カメラの高度化など	
	工事による渋滞への対策	工事集約化の更なる推進, 新技術の開発・導入など	
長期的対策	ネットワーク整備	大和川線・淀川左岸線・神戸山手線と神戸線の接続路整備など	
長期的対策	ネットワーク整備に向けた取り組み	大阪都市再生環状道路, 大阪湾岸道路(西伸部)の事業化に向けた検討など	

■交通集中による出口渋滞への対策事例

(3号神戸線摩耶東行き出口付近交差点の改良 (交通運用による対策))

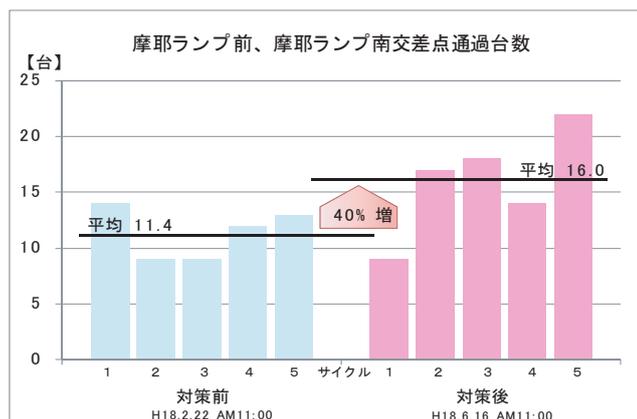
摩耶東行き出口では、出口付近の摩耶ランプ南交差点を先頭とする渋滞が発生し、本線まで渋滞が延伸する状況が常態化していました。そこで、

平面街路の区画線改良を行うとともに、交通管理者の協力を得て摩耶東行き出口から摩耶ランプ南交差点の左折まで連続走行できるように信号調整を実施したところ、摩耶東行き出口を先頭とする渋滞が約4割減少しました。

[グラフー2参照]

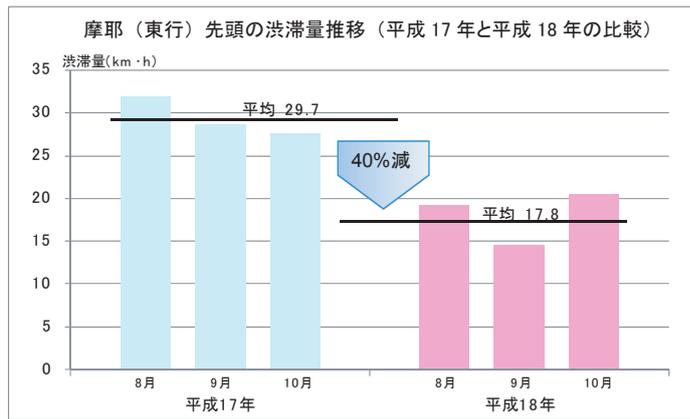
[グラフー2]

◎摩耶ランプ前、摩耶ランプ南交差点通過台数の変化



信号1サイクルあたりの交差点通過台数が4割増

◎摩耶(東行)先頭の渋滞量推移(平成17年と平成18年の比較)



平成17年、平成18年の8月(16日~31日)、9月、10月の平日における渋滞量を比較

摩耶出口(東行)を先頭とした渋滞が約4割減少

③ PA改善アクションプラン

パーキングエリアでの「駐車場が止めにくい」、「トイレが汚い」、「車上狙いが不安」、「従業員の対応が悪い」などのこれまでのお客さまの声に添えるべく、「きれい・あんしん(ハード)」・「やすらぎ(ソフト)」・「ぬくもり(ヒューマン)」をキーワードとして、PA改善アクションプランを策定し、計画的な整備・改善を図っています。

第一は、施設や設備などハード面からのアプローチです。特にトイレと喫煙ルームに力を入れてきました。

第二は、人の手でできるソフト面からのアプローチです。自然を取り入れて落ち着いた雰囲気

するとともに、花や写真など目に見えるものだけでなく、音やにおいにも配慮しました。特に、トイレには生花を飾り花言葉を添えるようにするなどきめ細かなおもてなしに配慮しています。

第三は、これらを運用する人そのもののありようにも目を向けました。

以上の方針の下、これまでの取り組みとしまして、全てのPAでトイレを改修、駐車スペースの改善、防犯カメラの設置、レストラン・売店の充実等を進めてきました。[写真ー1・2参照]これらの取り組みの結果、改修前と比べPAへの立寄率は上昇傾向にあります。[表ー4参照]

●全てのPAでトイレを改修 [写真-1]

- ・和式から洋式化、温水洗浄便座の導入
- ・ベビーチェア、パウダーコーナー、大きめブースの設置
- ・大便器増設、多機能トイレの増設・充実化
- ・照明、壁、天井色を明るく改修
- ・清掃方式の改善（湿式→乾式）
- ・生花、花ことばメッセージの導入



▲大きめブース



▲生花・花ことば



【大阪地区（朝潮橋PA）】



改修前



改修後

【神戸地区（白川PA）】



改修前



改修後

●レストラン・売店の充実 [写真-2]

- ・レストラン・売店を全面リニューアル改修、休憩ゾーンの拡大、喫煙室の設置
- ・ほっとしていただくことを目的に、観葉植物・写真・書などによるディスプレイを導入 等



▲喫煙室



▲観葉植物・書

【大阪地区（朝潮橋PA）】



改修前



改修後

【神戸地区（京橋PA）】



改修前



改修後

●主なPAの立寄率（立寄率：立寄台数／前面交通量） [表-4]

PA	改修前	改修後
朝潮橋	2.3%	2.5%
京橋（西行）	3.4%	3.7%
前開（西行）	6.4%	6.8%
前開（東行）	5.3%	6.6%
湊町	1.1%	1.2%

4 個別施策への取組み

① お客さまニーズに適合した料金設定

民営化に伴い多様で弾力的な料金設定が可能になったことにより、弊社では、お客さまのニーズに適合した料金設定等による高速道路の利用促進

と沿線地域との連携を目指した企画割引商品を提供しています。〔表－5 参照〕

特に、休日ファミリー層を中心に多くのお客さまにご利用頂き、ご好評を頂いているところですが、今後もお客さまの声を反映し、より魅力的な新商品の提供に努めて参ります。

■商品の概要

【対象】

ETCシステムを利用する普通車

【概要】

- ・週末の需要喚起を目的として、お客さまが実施期間中の希望する1日を予め指定し、当日は定額で乗り放題
- ・また、〈大阪・兵庫地区〉には、提携施設20箇所の特典が受けられるお楽しみクーポン付き

■これまでに販売した企画割引商品〔表－5〕

商品名	実施時期	販売価格	応募者数
周遊パス【第1弾】	H20.6.15～7.6(7日間)	1,600円	350名
周遊パス【第2弾】	H20.7.19～8.31(15日間)	1,600円	2,931名
周遊パス【第3弾】	H20.10.4～11.3(12日間)	1,600円	2,437名
京都線おでかけパス	H20.10.4～11.3(12日間)	500円	123名

■ご利用されたお客さま・アライアンス施設の声



② 標識改善に関する取組み

標識改善に関する取組みにつきましては、H18年度にインターネットアンケートにより案内標識の課題を抽出し、翌H19年度には「阪神高速標識フォーラム」を開催してお客さまからご意見・評価を頂き、改善方針に反映させました。

その結果、「よりやさしく、よりわかりやすい案内標識」をテーマとして、〔表-6〕にお示しした改善方針に基づき案内標識の改善に取り組んでいます。なお、現時点では、大阪地区2路線・兵庫地区2路線で計39枚の標識について改善済みとなっています。

■ 標識改善方針〔表-6〕

改善項目	具体策	お客さま等のご意見
出口案内標識の改善	出口の特徴を考慮した補助標識の設置	<ul style="list-style-type: none"> 目的地に行くための参考となるため、ぜひとも案内標識を設置して欲しい。 著名地点については全国的に認知されているものについて表示して欲しい。
多車線分岐部案内標識の改善	3D矢印標識を連続して設置	<ul style="list-style-type: none"> 視野の観点から、標識がまとまっている3D標識は見やすい。 レーンマーク入りの3D方式はわかりやすい。路面標示との組み合わせもよい。
立体ジャンクション案内標識の改善	JCT全体のイメージを表示	<ul style="list-style-type: none"> 分岐が連続している場合は、次の分岐がどのようになっているかの情報が重要であるため、全体がイメージできる標識がよい。
パーキングエリア案内標識の改善	トイレ等の施設を表すピクトサイン、PAまでの道路線形を表示	<ul style="list-style-type: none"> どのような施設があるかの情報は必要。ピクトサインの追加は標識が煩雑にならない範囲で賛成。 阪神高速の場合、PAに入った後、本線に戻れるかどうか不安なので、本線に戻ることができるという標示が必要。

■ 出口案内標識の改善事例（7号北神戸線 有馬温泉案内標識）〔写真-3〕



③ 高架下の有効活用

まちづくりの観点から路線単位で高架下の有効活用を図るため、マスタープラン（※）を策定するなど、各々の地域にふさわしい利用となるよう

地方公共団体等と連携して取り組みを進めています。（※マスタープラン：1km以上連続している高架下の活用方針を定めた計画のこと）

■これまでに策定されたマスタープラン

区間	策定年月	主な内容
5号湾岸線 西宮市区間	平成19年11月	周辺の土地利用状況により4区間に分けて店舗、事務所、駐車場等の利用用途を策定
5号湾岸線 芦屋市区間	平成19年11月	地区計画で公共施設地区に指定されており、事務所、駐車場、倉庫、公園としての利用用途を策定

■高架下有効活用取組事例

項目	内容・効果	参考写真
① 地域との交流拠点（ミナミ交流プラザ（LOOP A））	<p>【内容】 ミナミ活性化委員会からの要請を受け、旧インフォメーション四ツ橋を改装し、阪神高速ミナミ交流プラザ（LOOP A）を開設。（H20.8開業）</p> <p>【効果】 大阪文化の「発見・創造・発信」拠点として、地域の活性化に貢献。</p>	<p>四ツ橋高架下（環状線）</p>
② コンビニエンスストア誘致	<p>【内容】 野田阪神駅前の高架下を有効活用するため、コンビニエンスストアを誘致。（H16.10開業）</p> <p>【効果】 駅前の活性化の増進及び地元住民の利便性の向上に寄与。</p>	<p>大開高架下（神戸線）</p>
③ 駐車場	<p>【内容】 マスタープランを策定した後、阪神球団二軍練習場の専用駐車場を開設。（H20.9開業）</p> <p>【効果】 球団の駐車場が狭小であるため、プロ野球二軍の試合開催時等に駐車容量が不足していたため、高架下に新たに設置することにより状況の改善に寄与。周辺道路における観客の違法駐車が減少</p>	<p>鳴尾浜高架下（湾岸線）</p>
④ 自転車駐輪場	<p>【内容】 大阪市からの要望により、通路にまで乱雑に駐輪され、廃棄自転車も放置されていた無料駐輪場を、有料駐輪場として整備。（H20.8開業）</p> <p>【効果】 車輪止めに整然と駐輪され、周辺環境改善に貢献。</p>	<p>淀川高架下（神戸線）</p>

④ お客様の声に対する取り組み

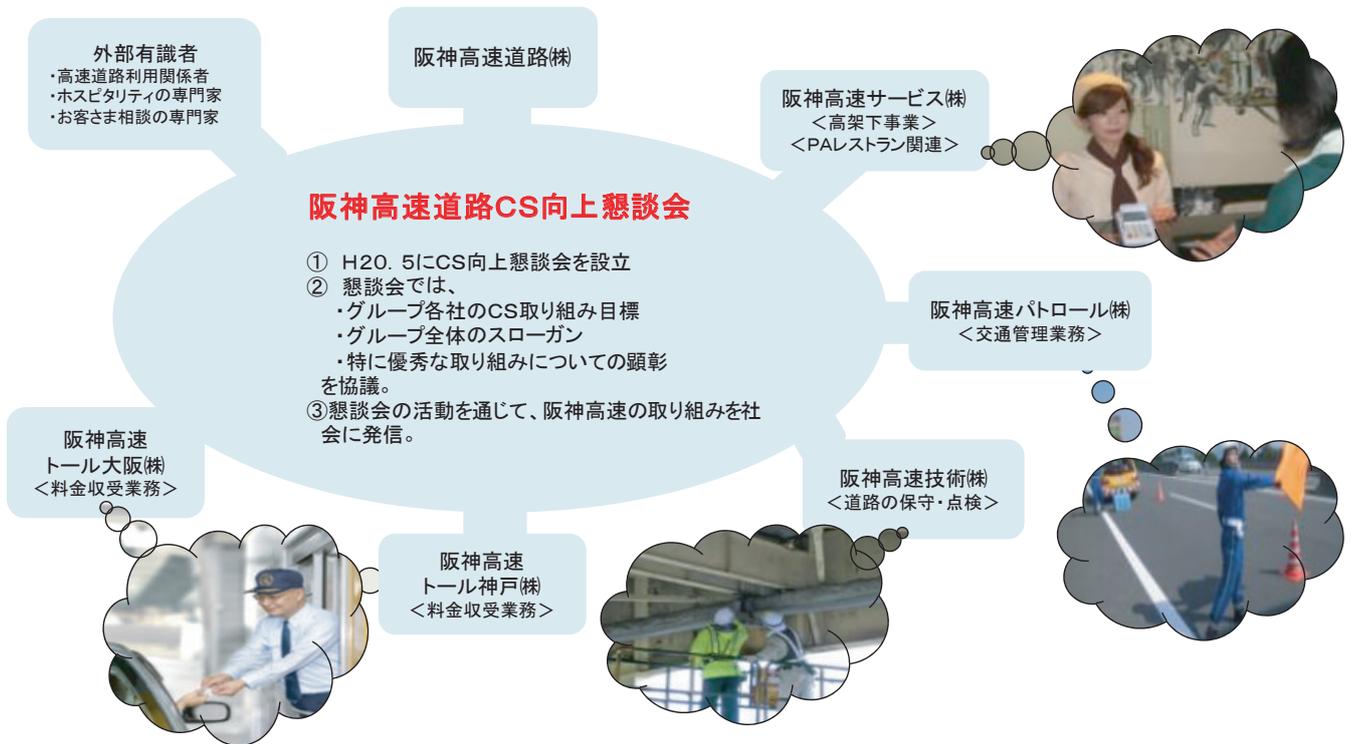
民営化後、お客様の声の受付窓口として新たに設置した「お客様センター」や各PAに設置しているお客様のご意見・ご要望の投函箱「グリーンポスト」〔写真－6〕等に寄せられるお客様の声をもとに、お客様満足の上昇につながる改善策を着実に実施しています。

また、H20年度には高速道路利用関係者、ホスピタリティの専門家、お客様相談の専門家などの外部有識者を招聘するとともに関係するグル

ープ各社も参加して「阪神高速道路CS向上懇談会」を設置し、お客様サービスへの意識の共有を図るなど阪神高速グループ一丸となって取り組んでいます。〔図-2, 写真-4・5参照〕

なお、これらの取り組みの結果、H20年3月～8月の半年間で、お客様センターに寄せられたクレームは約35%減少し、お褒めの声が10倍に増加するなど、着実に成果が現れているところです。〔グラフ-3参照〕

■ 阪神高速道路CS向上懇談会のイメージ 〔図－2〕



■ CS向上懇談会総会の様子 〔写真－4〕



■ PAクルー会議の様子 〔写真－5〕



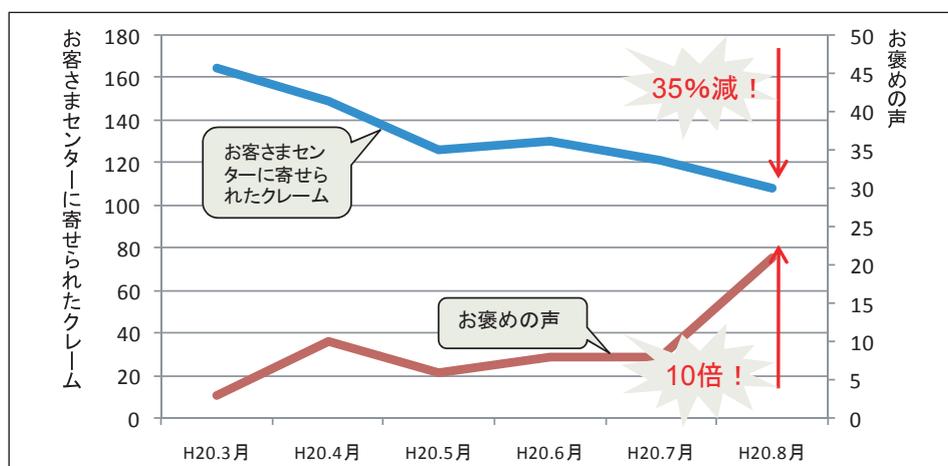
PAでのお客さま対応について、レストラン会社・清掃会社・警備会社等と意見交換

■ PA に設置されているグリーンポスト [写真-6]



グリーンポストに寄せられた声に対する回答を掲示板に貼付

■お客さまセンターに寄せられたクレームとお褒めの声 件数推移 [グラフ-3]

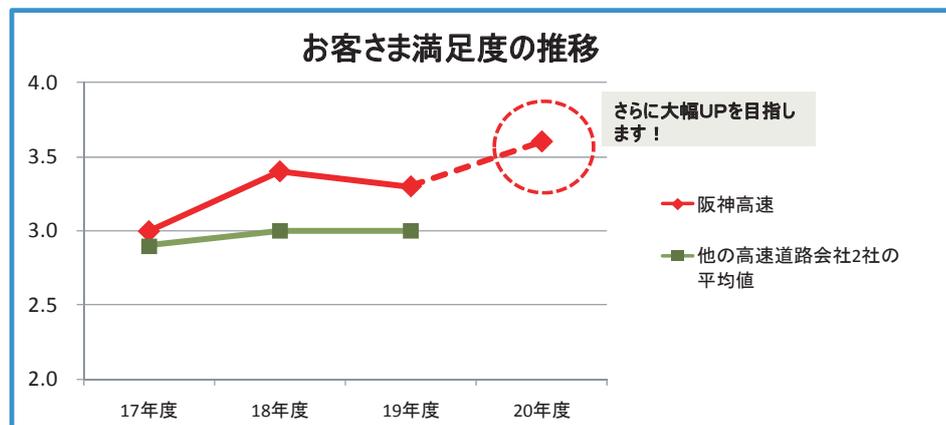


5 まとめ

民営化を契機とした、以上のようなお客さまの声に対する様々な取り組みの成果もあって、阪神高速のお客さま満足度は着実に大きくなっています。[グラフ-4 参照]

しかしながら、以上の取り組みは民営化後3年間のものにすぎず、弊社にとってお客さまサービス向上への取り組みはまだ緒に就いたばかりでもあります。今後も、私たちはお客さまの声を励みとして、一層のサービス水準の向上に取り組んでまいります。

[グラフ-4]



※道路各社のアウトカム指標の中の総合顧客満足度。阪神高速と計測の仕方がほぼ似通っている他の高速道路会社(2社)の単純平均値との比較。