

# 総合顧客満足度

お客様に道路を安全、安心、快適にご利用いただけるサービスを目指します。

## アウトカム指標

道路の走行性・安全性、諸施設の快適性等、本四高速道路の利用に係るお客様の総合的な満足度の評価（5段階評価）

### ○調査方法

ホームページを活用したオンライン調査を令和4年11月から約4ヶ月間実施し、料金、管理水準、サービス水準に関する項目について5段階（満足5～不満1）評価で回答いただきました。

### ○実績値と目標値

令和3年度 実績値	4.2
令和4年度 目標値	4.2
令和4年度 実績値	4.2
令和5年度 目標値	4.3
中期目標値※	4.2

※ 中期目標年度は令和7年度

## 取組

### ・道路の走行性・安全性・快適性に関する取組み

舗装補修や道路標識の更新、高速バス車外広告等による交通安全のPR活動、会社ホームページ上での通行止め時の道路情報や周辺地域の観光情報の発信などを継続して実施。また、ETC利用者へのサービス向上を目指し、ETC設備の更新工事を実施。

### ・諸施設の快適性に関する取組み

お客様に満足いただける快適空間やサービスを提供するため、魅力あるSA・PAづくりやトイレのリニューアルなどを計画的に実施。また、「おもてなしの心」向上のため、料金収受員やテナント等関係者等と協働し、接遇研修などを実施。

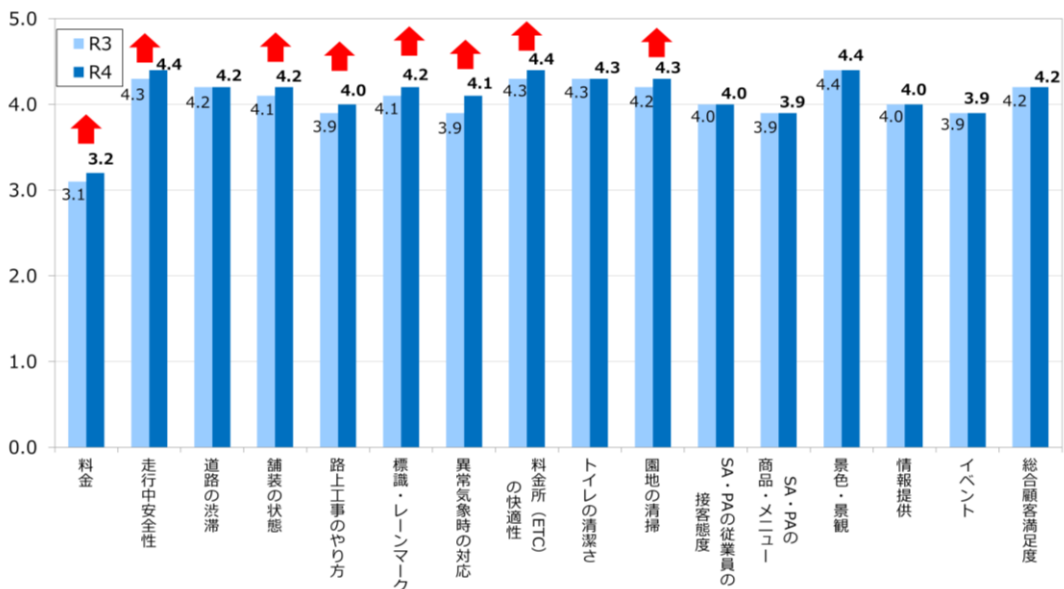
### ・沿線地域の魅力発信に関する取組み

本四道路の沿線観光情報等のマスメディアも使った発信や関係自治体等と連携した地域の魅力PR施策を実施

- ・環瀬戸協議会などマスメディアによる本四道路の沿線観光情報等を発信
- ・インフラツアーの実施
- ・SA・PAを拠点としたイベントを開催
- ・地域資源活かした周遊ツアー造成に向けた取組みを実施
- ・「せとうち美術館ネットワーク」の深化・発展に向けたイベントや情報を発信
- ・瀬戸内地域のサイクリングにおけるブランド価値の向上と持続的な地域振興を実現に向けてSetouchi Vélo協議会の設立

## 成果

「料金」、「走行の安全性」、「舗装の状態」、「路上工事のやり方」、「標識・レーンマーク」、「異常気象時の対応」、「料金所(ETC)の快適性」、「園地の清掃」に対する評価が上昇し、その他の項目については横ばいを維持した。その結果、総合顧客満足度は昨年度からの4.2を維持し、目標であった4.2を達成した。



調査項目及び満足度（満足5～不満1）

### 《参考》令和5年度の取組

令和5年度においても、引き続き万全の維持管理に努めるとともに、お客様の視点に立って安全、安心、快適にご利用いただけるサービスを検討し、お客様の満足度の向上を図ってまいります。