

①総合顧客満足度

お客様に道路を安全、安心、快適に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平成28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

(単位:ポイント)

	平成27年度実績値	平成28年度実績値	平成29年度目標値
目標値	4.0	4.0	4.1
実績値	4.0	4.1	—

取組と成果

○調査結果

・総合顧客満足度

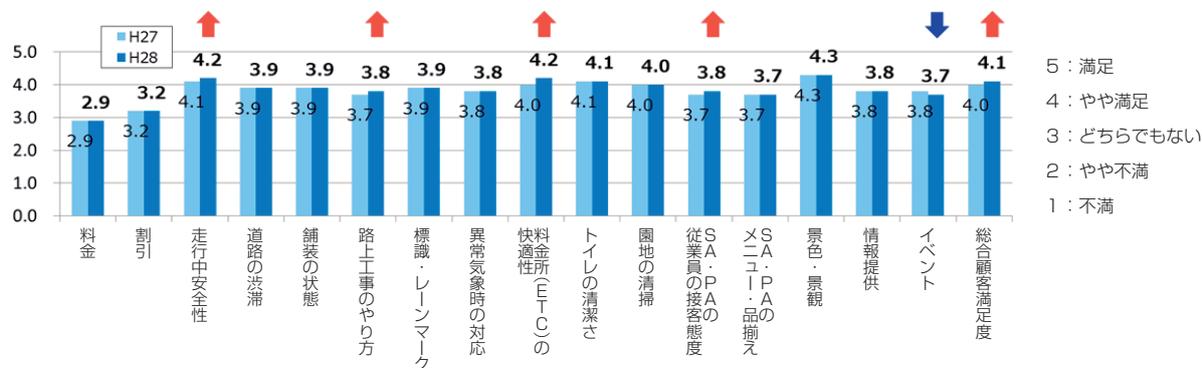
イベントに対する評価が低下したものの、走行中安全性、SA・PAの従業員の接客態度などに対する評価が上昇したことにより、総合顧客満足度は4.1に上昇し、目標を達成することができました。

・道路の走行性・安全性・快適性向上への取り組み

舗装補修や道路標識の更新、逆走防止対策、高速バス車外広告等による交通安全のPR活動、会社HP上での通行止め時の情報提供などを継続的に実施したことにより、走行中安全性に対する評価が4.1から4.2へ0.1ポイント上昇しました。

・諸施設の快適性向上への取り組み

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客研修などを実施したことにより、SA・PAの従業員の接客態度に対する評価が3.7から3.8へ0.1ポイント上昇しました。



調査項目及び満足度(1~5)

《参考》平成29年度の取組

平成29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、快適に利用して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。