本四高速
本州四国連絡高速道路株式会社

お客様
満足度アッププラン







CONTENTS

1 | 『お客様満足度アッププラン』について

2 | お客様満足度向上のための具体的な取組
（中期経営計画2025-2027）
本四高速の4つの取組
・安全対策・渋滞対策
・SA・PAの改善
・情報提供の強化
・地域と連携した交流促進

3 | お客様のご意見等による取組事例

本四高速
本州四国連絡高速道路株式会社

1 『お客様満足度アッププラン』について

お客様の満足、そして安心と安全、
それこそが私たち本四高速の原点だから。

取組の概要

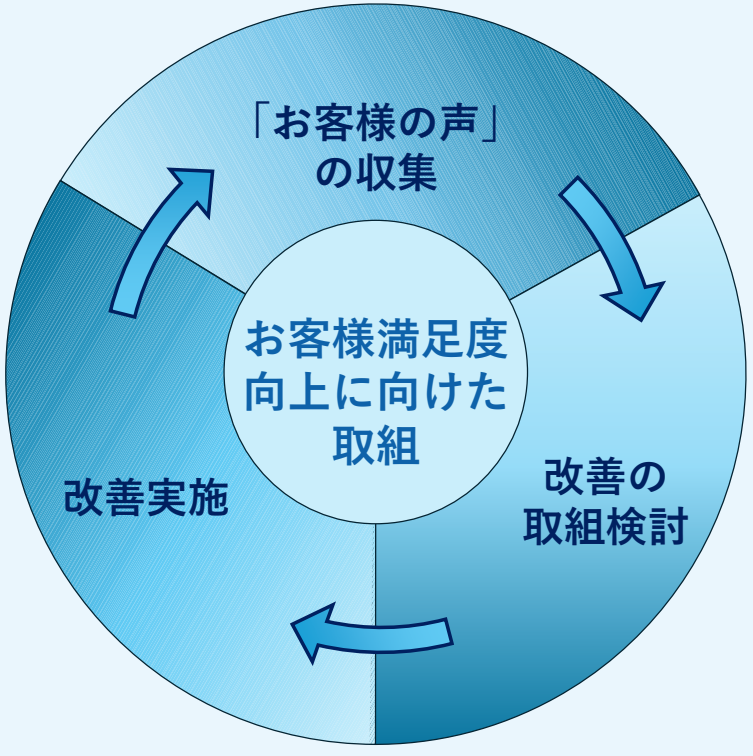
JB本四高速グループでは、お客様満足度の更なる向上を目的として、
『お客様満足度アッププラン』に取り組んでいます。

お客様の声を、サービスの改善・向上へ活用します。

『お客様満足度アッププラン』は、お客様の声に基づき、お客様満足度の向上を図るため、体系的かつ継続的に実施する取組です。

SA・PAに設置している「SA・PAお客様の声アンケート（web・紙）」、当社ホームページからの「ご意見・ご要望」、お客さま窓口へのお電話による「ご意見・ご要望」、「お客様満足度調査」の内容を集計。これらの貴重なご意見・ご要望を基に、サービスの改善点や新たなニーズを分析し、具体的な施策として反映する仕組みを構築しています。

今後も本プランを通じ、より一層お客様にご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。



お客様満足度向上の改善サイクル

2 お客様満足度向上のための具体的な取組
（中期経営計画2025-2027）

安全・安心・快適な交通インフラを支え、
地域社会を支えるために、私たちができること。

JB本四高速の4つの取組

利用されるお客様の安心・安全を守るために。
そして、更なるお客様満足度の向上のために、継続的な取組を行っています。

お客様の満足度をより一層向上させるための、4つの取組。

安全対策・渋滞対策

- **交通事故・逆走事故ゼロに向けた取組**
- **快適な走行路面の提供**
- **大規模災害に備えた交通管制室の体制　など**

交通事故・逆走事故ゼロに向けて、お客様に安心・安全・快適にご利用いただけるよう安全対策・渋滞対策に取り組みます。また、料金所のETC専用化など利便性向上も図ります。

SA・PAの改善

- **高齢者や障がい者に優しい休憩施設づくり**
- **地域と連携した交流を促進**
- **お客様からのご意見による改善の実施**

高齢者や障がいのある方が安心してご利用できるようバリアフリー化を進め、快適で清潔なトイレ環境を整備するなど、誰もが利用しやすい休憩施設づくりに取り組みます。

情報提供の充実

- **通行止め情報等の発信**
- **情報提供の充実**

通行止めや工事情報、異常気象時の注意喚起を適切に発信します。また、強風が予測される海峡部通行止めの可能性を事前にお知らせします。さらに、当社の企業情報や瀬戸内の魅力を多様な媒体でわかりやすく発信します。

地域と連携した取組

- **瀬戸内地域の広域周遊に向けた取組**
- **インフラツーリズムの深化**
- **地域資源の活用**

インフラツアーやしまなみ海道サイクリングなど、当社が保有する観光コンテンツを活用して瀬戸内地域の広域周遊に向けた取組を加速させます。

安全対策・渋滞対策/1

利用されるお客様の満足は、安心・安全な高速道路があってこそ。
だからこそ、事故を未然に防ぐためのさまざまな施策には最優先で取り組んでいます。

交通事故ゼロに向けた取組

交通事故ゼロを目指し、看板設置、
啓発活動や道路巡回など安全な
道路環境づくりに取り組みます。



事故防止対策例
（カラー舗装）



休憩施設での
交通安全啓発活動



ラジオ局と連携した
安全啓発活動

逆走事故ゼロに向けた取組

逆走事故ゼロを目指し、関係機関と
連携しての対策強化や広報・啓発活
動に取り組みます。



出口部誤進入対策
（進入禁止板・矢印板）



逆走注意喚起標示



高速バス車外広告

安全対策・渋滞対策/2

安全の基本となるのは、道路そのものの「品質」です。
快適に走行していただける道路を維持するため、その保全・管理に努めています。

車両制限令違反車両の取り締まり

車両制限令違反の取締りを強化し、
構造物の保全と安全・快適な走行環境の
維持に努めています。





取り締まりの状況

快適な走行路面を提供する取組

安全・快適な走行のため、路面状態
を常に把握し、計画的な補修工事を
実施して道路環境を維持します。



舗装補修（施工前）



舗装補修



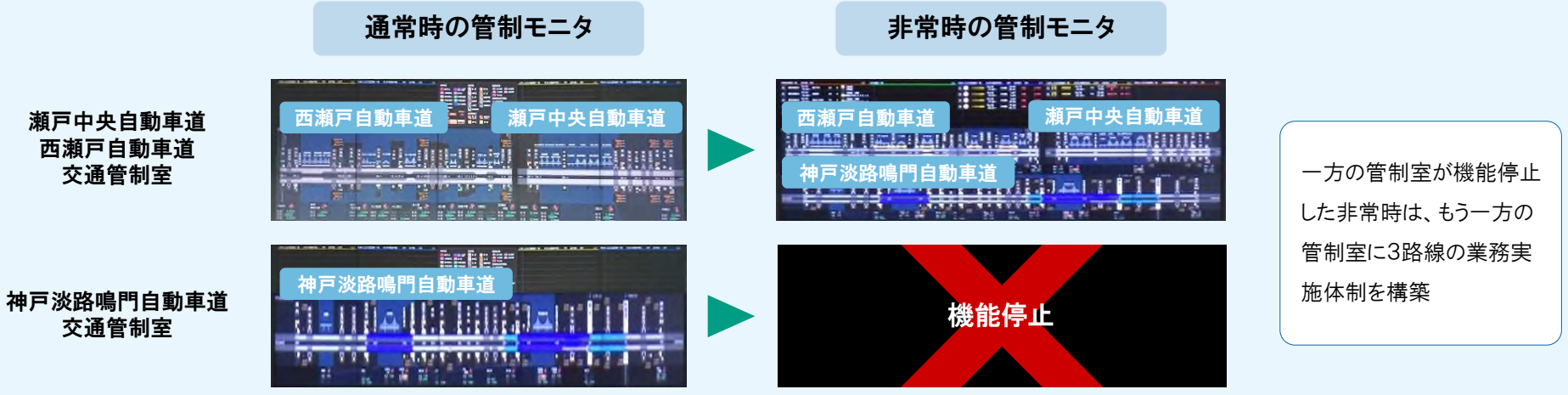
舗装補修（完了）

安全対策・渋滞対策/3

万一の災害発生時にも、人々の命と暮らしを守る交通ライフラインを維持するために、本四高速は災害に強いレジリエント（強靭）な高速道路をめざしています。

大規模災害に備えた万全な交通管制室の体制構築

災害時も道路交通を維持するため、管制室を2拠点体制で運用し、相互バックアップや多重性を確保して影響を最小限に抑えます。



一方の管制室が機能停止した非常時は、もう一方の管制室に3路線の業務実施体制を構築

防災意識の醸成による災害対応力の向上

- 災害発生時に的確な対応ができるよう、防災研修や訓練を通じて防災スペシャリストを継続的に育成します。
- 陸上自衛隊などと合同訓練を行い、迅速かつ連携した対応ができるよう、強固な連携体制の構築に努めます。

安全対策・渋滞対策/4

災害時にボトルネックとなる恐れがある2車線区間を解消することで、
「緊急輸送道路」として重要な役割を担う西瀬戸自動車道を災害に強い道路に。

西瀬戸自動車道2車線区間の解消に向けた取組

・ 本州四国連絡高速道路は、大規模災害時の「緊急輸送道路」として重要な役割を担い、
一部休憩施設は支援活動の拠点にも指定されています。
特に海峡部は代替路がなく、災害時にも確実に交通を確保することが「安全・安心」につながります。
・ 西瀬戸自動車道の2車線区間解消に向けて、交通状況の分析や効率的で低コストな工法の検討を進め、
事業実施に向けた調査・設計を継続します。



西瀬戸自動車道の２車線区間





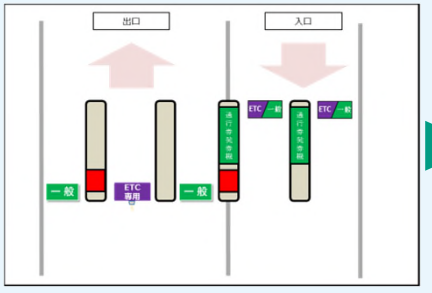
2018年7月豪雨における西瀬戸自動車道の被災状況

安全対策・渋滞対策/5

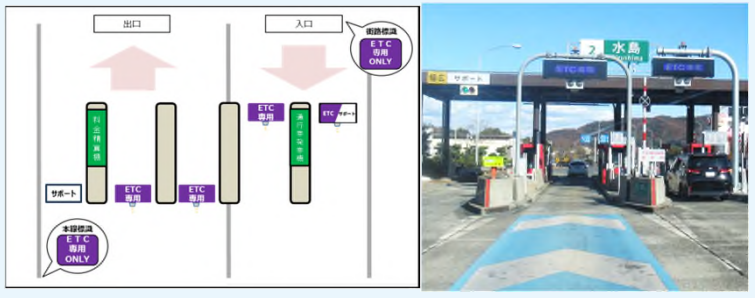
渋滞を減らすだけではなく、それに伴った利便性の向上にも注力しています。
ETC専用化の推進、そしてお客様に役立つ情報提供など、
使いやすい高速道路を目指しています。

ETC専用化等による利便性向上の取組

料金所の運用状況や各地域特性等を考慮しつつ、ETC専用化に向けた機器整備に取り組みます。
車両情報の把握により迂回経路の案内等を行うため、ETC2.0の普及を促進します。



専用化前



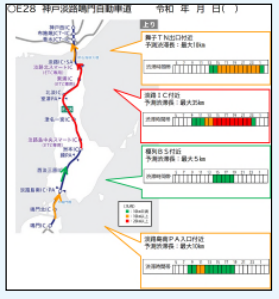
専用化後

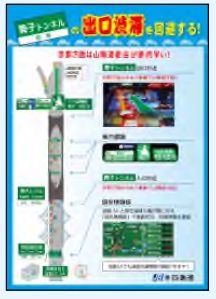
渋滞回避のための情報案内

混雑時期には渋滞予測情報を記者発表やホームページで分かりやすく案内し、快適にご利用いただけるよう迂回ルートもご提案します。



渋滞予測の例


渋滞予測の記者発表



経路選択のご案内（ＨＰ）

SA・PAの改善

立ち寄られたすべてのお客様が快適にご利用いただけるよう、
施設設備の機能性・快適性の向上と、情報発信力の充実を図っています。

高齢者や障がい者に優しいSA・PA

高齢者のお客様や障がいのあるお客様に安心して利用いただけるよう、段差解消やスロープ設置、障がい者用駐車ますの整備などバリアフリー対応を進めています。
季節を問わず快適に利用いただけるようトイレに空調を導入し、清潔で使いやすい空間を提供するため設備の更新も順次進めます。


障がい者用駐車ますの整備


設備の美装化イメージ

SA・PAを活用した魅力の発信

SA・PAを快適で親しまれる施設とするため、地域の特産品や文化の紹介イベントや地元産品を使ったメニュー提供を通じ、交流の場を提供します。


自治体等との連携イベント


バイク業界団体との連携イベント


地元産品を使った
フードメニュー

情報提供の強化/1

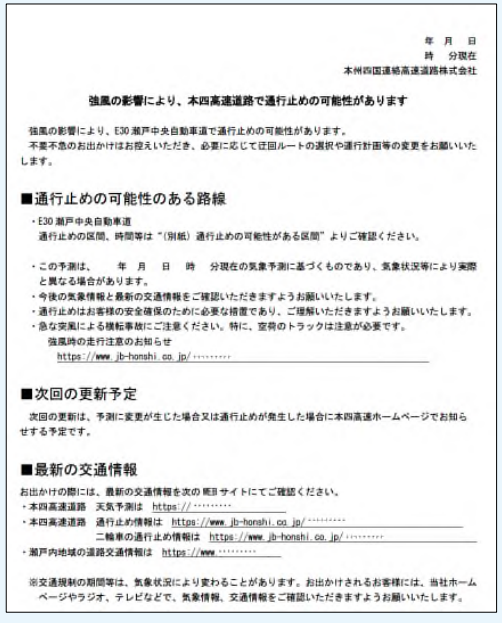
お客様のご利用に影響の大きい規制情報は、ホームページで発信を行っています。

通行止め情報等の発信

通行止めや長期工事規制などの道路情報をホームページで発信します。気象予報の精度向上にも努め、台風や大雪など異常気象が予測される際には、通行止めの可能性を案内する「事前広報」を行い、お客様の安全確保に向けた情報提供を強化しています。



ＨＰ通行止め情報（二輪車）



ＨＰ通行止め可能性のお知らせ



ＨＰ工事規制情報

情報提供の強化/2

地域の活性化および高速道路の利用推進に向けた、
さまざまな情報発信にも取り組んでいます。

本州四国連絡高速道路に関連する情報の提供

ホームページやSNS(「わたる」X)、情報誌「瀬戸マーレ」などを通じて、ライトアップなどのイベント情報、会社の取組、瀬戸内地域の魅力などをわかりやすく発信します。ニュース性の高い話題も取り上げることで、多くのお客様に関心を持っていただけるよう努めます。



HP 観光・イベント情報



ＨＰ ライトアップ情報



ＳＮＳ（本州四国連絡橋
シンボルキャラクター
「わたる」X）



情報誌「瀬戸マーレ」

《瀬戸マーレの読者からいただいた感想》

〇サービスエリアで何を買おうか迷った時、瀬戸マーレにおすすめが載っていると「まず試してみよう」と決められるのが良いところです。これからも楽しみにしています。

〇愛媛・広島旅行中に瀬戸マーレを手に取り、瀬戸内のことを知りました。大浜PAは予定外でしたが、本誌を見て行きたくなりました! 瀬戸マーレとともに旅を楽しみます！

地域と連携した交流促進/1

地域自治体をはじめさまざまな事業者との連携を推進し、
地域社会の活性化に貢献します。

瀬戸内地域の広域周遊に向けた取組

瀬戸内地域での国際イベント活用や「せとうち魅力発見会議」の開催を通じて、国・自治体・観光事業者などと連携し、インバウンド需要の取り込みや広域周遊の活性化に積極的に取り組みます。

インフラツーリズムの深化

当社管理の長大橋梁を活用したインフラツアーで非日常の感動と技術を伝え、観光資源として持続的に活用します。地域と連携してインフラツーリズムを展開することで、旅行の選択肢拡大と地域魅力の向上に貢献します。

せとうち美術館ネットワークの深化

「せとうち美術館ネットワーク」は、瀬戸内地域の92の美術館・博物館を結び、周遊促進とアートの魅力発信を行っています。参加施設との連携を強化し、「せとうち美術館サミット」や「せとうちアート通信」などを通じ、文化・芸術面から地域活性化に貢献します。

地域資源の活用

瀬戸内地域のアートや特産品などを地域資源として活用し、既存ネットワークや外部団体と連携して魅力的な情報発信を行います。



インフラツーリズムの深化
「絶景！舞子 Bridge night lounge」



せとうち美術館ネットワーク
（92団体：2026年4月時点）





せとうち美術館
ネットワークパスポート/
せとうちアート通信

地域と連携した交流促進/2

日本初の海峡を横断できる自転車道という特徴を活かした
地域振興にも注力しています。

サイクリングによる地域振興

・ 瀬戸内地域を世界に誇れるサイクリング推進エリアとするため、国・県・市町など89の団体が連携する「Setouchi Vélo協議会」の取組を進めます。
・ 安心・快適なサイクリング環境を提供するため、地域内の連携を強化し、魅力的なルートを紹介する「SETOUCHI CYCLING BOOK」（Setouchi Vélo 協議会発行）を配布します。
・ 「シェア・ザ・ロード」※の啓発活動を通じて、歩行者・自転車・自動車が互いに思いやりを持って道路を共有できるよう、安全意識と交通マナーの 向上に取り組みます。
・地域と連携し、自転車通行料を期間限定で無料とする「しまなみサイクリングフリー」を継続します。さらに「サイクリングしまなみ」の開催で、国内外のサイクリストに感動と交流の場を提供し、地域活性化を図ります。

※「シェア・ザ・ロード」とは、歩行者、自転車（サイクリスト）、自動車（ドライバー）が互いの立場を思いやる気持ちを基本として道路を安全・快適に共有することを言います。





SETOUCHI CYCLING BOOK
（Setouchi Vélo 協議会発行）



サイクリングしまなみ2024

3 お客様のご意見等による取組事例

大切なお客様の声に耳を傾け、
できることをひとつずつ着実に取り組んでいく。

お客様の声を集めています

いただいたご意見等は内容に応じて分類し、それぞれの分類でお客様の視点に立って、安心・安全・快適にご利用いただけるサービスの改善・向上に向けた検討を進めてまいります。

【2025年度お客様からのご意見等まとめ】

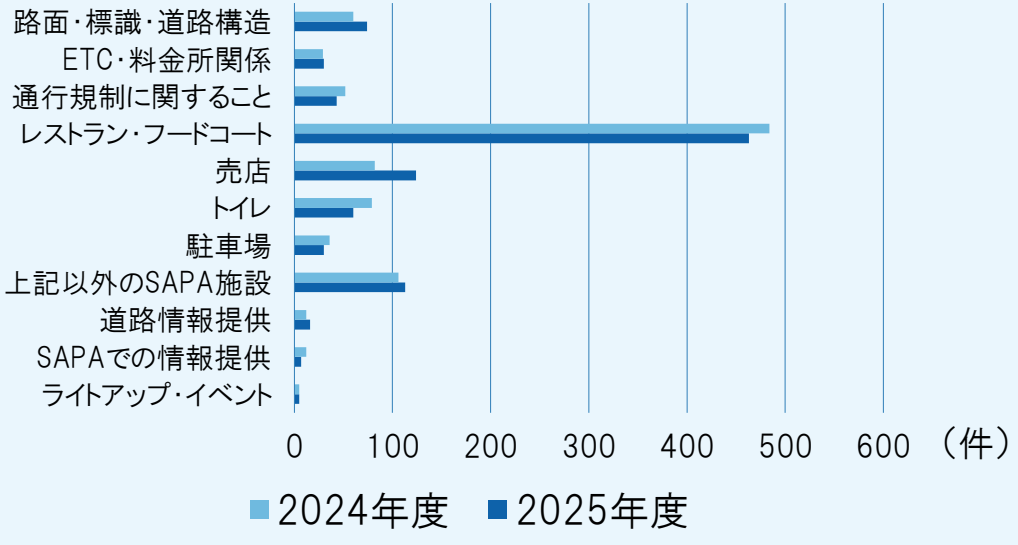
SA・PAお客様の声アンケート(web・紙)
2,156件 (うちご意見・ご要望等 917件)

ホームページから
797件 (うちご意見・ご要望等 89件)

お電話による
6,919件 (うちご意見・ご要望等 108件)

合 計 9,872件 (うちご意見・ご要望等 1,114件)

お客様の声(ご意見・ご要望等) 取扱件数(内容別)



SA・PAに関する評価

評価項目	2024年度	2025年度
トイレ	4.3	4.3
SA・PA接客態度	4.3	4.2
味	4.3	4.3
メニュー(価格)	3.9	3.9
立ち寄りたい	4.6	4.5

集計:SA・PA設置「お客様の声アンケート」
5～1の5段階評価によるもの
5(満足)～3(普通)～1(不満)

お客様満足度調査の実施

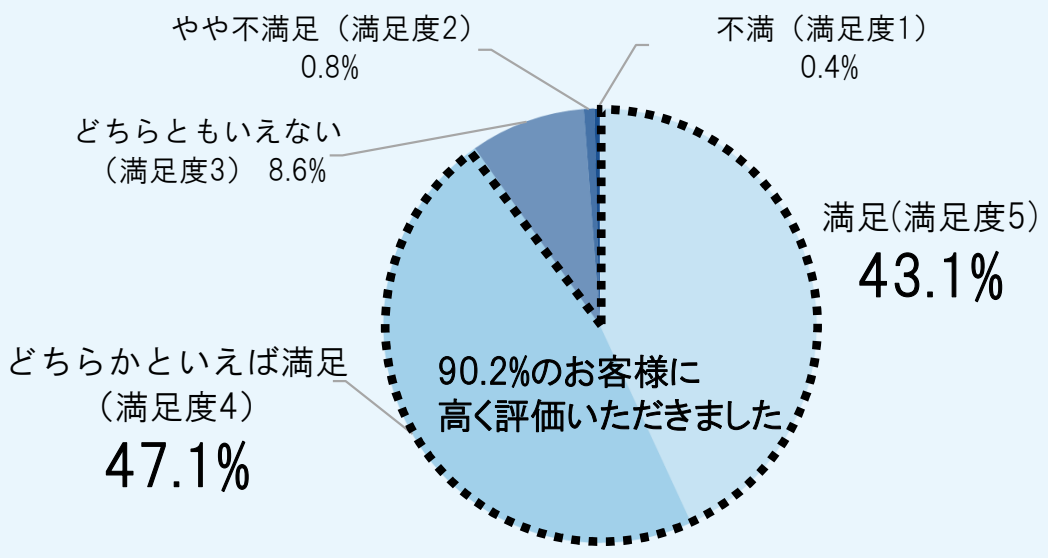
利用されるお客様に満足いただけるサービスを効率的かつ効果的に行うために、
お客様の満足度を把握する調査を実施しています。

【お客様満足度調査概要】

調査期間：2025．11～2026．2
調査方法：Webアンケート(PC・スマホ)
評価方法：5段階評価
総回答数：1,962件

設問：・道路の走行性・安全性・快適性に関する取組
・諸施設の快適性に関する取組
・沿線地域の魅力発信に関する取組

2025年度 〈総合的な満足度〉 **4．3／5段階評価**



主な設問項目		評価
安全・渋滞	走行中の安全性	4.4
	道路の渋滞	4.2
	舗装の状態	4.2
	路上工事のやり方	4.0
	標識・レーンマーク	4.3
	異常気象時の対応	4.2
ＳＡ・ＰＡ	トイレの清潔さ	4.4
	園地の清掃	4.3
	SA・PAの従業員の接客態度	4.1
	SA・PAの商品・メニュー	4.0
情報提供	HPや情報板による情報提供	4.0
地域との連携	塔頂体験ツアー・地域連携イベント	3.9

安全対策・渋滞対策/1

トンネル内工事の規制に使用する機材のランプの色を、
安全向上のために変更しました。

お客様のご意見

トンネル内工事の車線規制の方法を改善してほしい。

改善の取組

トンネル内の工事規制区間において、規制機材（ラバーコーン）への接触を防止し、走行されるお客様が安全かつ安心して走行いただける環境を整えるため、原因を分析し、改善しました。

**トンネル内規制（※）での
ラバーコーン損傷件数**

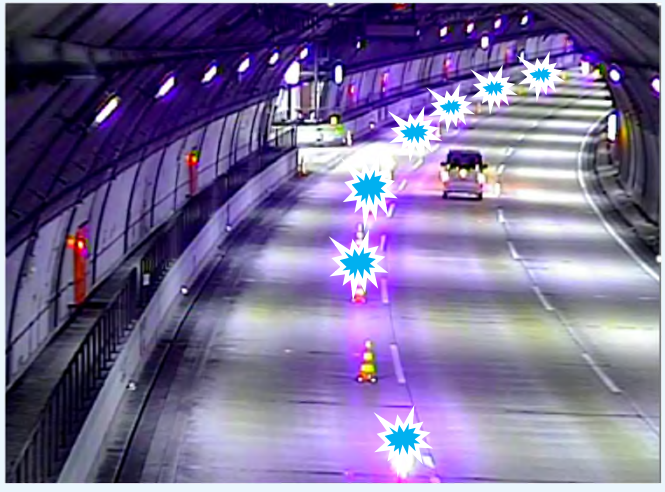
改善前（年平均）	7件
改善後（年）	1件

（※）
2024年度に試行検証を実施した
神戸管理センター管内における比較

従来（赤色点滅灯・非同期点灯）
・規制機材の赤色灯と車のブレーキランプを見間違える可能性
・点滅の周期がばらばらで、道路のカーブがわかりづらい



改善後（青色点滅灯・同期点灯）
・トンネル内でもブレーキランプと見間違えない青色
・同期点灯により道路のカーブがわかりやすい



安全対策・渋滞対策/2

一般道からスマートICへの誘導案内をわかりやすく改善しました。

お客様のご意見

一般道から淡路北スマートICへの経路がわかりづらい。

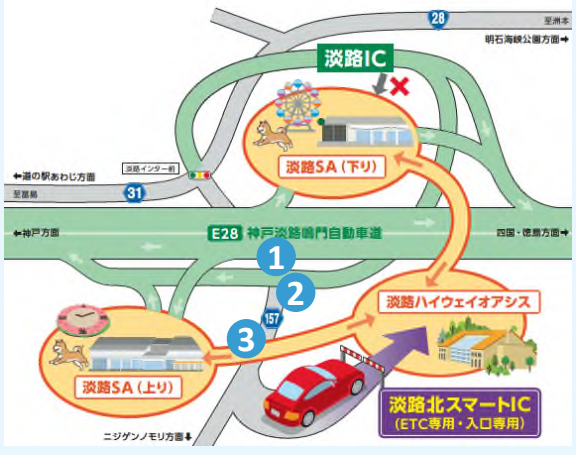
改善の取組

神戸淡路鳴門自動車道を「淡路IC」からご利用される場合、淡路SAにはお立ち寄りいただけませんでしたが、近隣の「淡路北スマートIC（全国で初の民間施設直結スマートIC）」からご利用いただくことで、淡路SAに立ち寄ることが可能となりました。

「淡路北スマートIC」の認知度向上や、淡路SAをご利用されたいお客様が誤って「淡路IC」から流入されることを防ぐため、新たに「淡路北スマートIC」への誘導案内を設置しました。



道の駅あわじ付近の誘導案内





淡路IC、淡路北スマートIC付近の誘導案内
（県道157号線沿いへの設置）

SA・PAの改善/1

SA・PAでWi-Fiをよりスムーズにお使いいただくための改善を図りました。

お客様のご意見

Wi-Fiが使いにくい。【与島PA】
（簡単に繋がるWi-Fiがない、FREE Wi-Fiのパスワードの表示がなくてわからない。）

改善しました

認知度が高いWi-Fiマークのデザインを追加掲示しました。
二次元コードを掲示し、読み取ることで接続ガイドをご案内するよう改善しました。



掲示追加（与島PA）



掲示追加（淡路SA上り）

二次元コードから
接続ガイドをご案内
しています。



掲示内容

SA・PAの改善/2

PA内のトイレにユニバーサルベッドを設置し、
より多くの方に快適にご利用いただけるよう改善しました。

お客様のご意見

多目的トイレにまさかのユニバーサルベッドがなく困りました。ぜひ設置をお願い致します。【緑PA（下り線）】

改善しました

多目的トイレに簡易ベッドを設置しました。（既存のベビーベッドは移設）【緑PA（下り線/下り線）】



改善前



改善後

SA・PAの改善/3

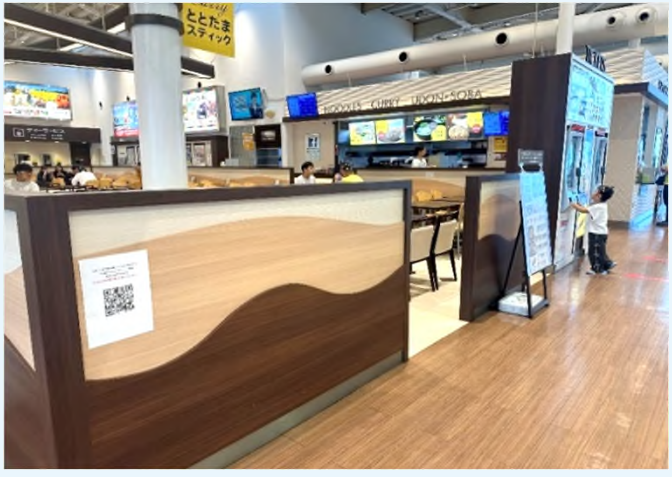
二次元コード化したフードコートのメニュー表を掲出し、メニュー表を見やすくしました。

お客様のご意見

フードコートの食べ物のメニューを見られる所を増やしてください。食券を買っている人がいると見えづらいです。
【淡路SA（下り線）】

改善しました

二次元コードを掲示し、読み取ることでメニュー表をご案内するよう改善しました。【淡路SA（下り線/下り線）】



スナックコーナーに二次元コードを掲示



掲示された二次元コード



二次元コードから
メニュー表をご案内

SA・PAの改善/4

SAからの大型船の眺望を、より多くの方にお楽しみいただける工夫を行いました。

お客様のご意見

展望室や、外の望遠鏡周辺にも、大型船の入航予定表があると良い。【来島海峡SA】

改善しました

大型船入航予定POPを作成し、展望室の窓ガラス（内側・外側）に掲示しました。



POPの貼られた窓ガラス



POP