

お客様満足度アッププラン



JB本四高速

いただいたご意見を、サービスの改善・向上へ活用します

J B本四高速グループでは、お客様満足度のさらなる向上を目的として、新たに『お客様満足度アッププラン』に取り組みます。

S A・P Aに設置している「S A・P Aお客様の声アンケート（w e b・紙）」、当社ホームページからの「お問い合わせ・ご意見メール」、お客さま窓口への「お電話によるお問い合わせ・ご要望」、お客様満足度調査を集計し、これらの貴重なご意見をもとに、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。

『お客様満足度アッププラン』は、こうした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。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。

【2024年度お客さまからのご意見等まとめ】

「S A・P Aお客様の声アンケート（w e b・紙）」	件数	2,237件	うちご要望等	858件
「お問い合わせ・ご意見メール」	件数	308件	うちご要望等	72件
「お電話によるお問い合わせ・ご要望」	件数	9,634件	うちご要望等	129件

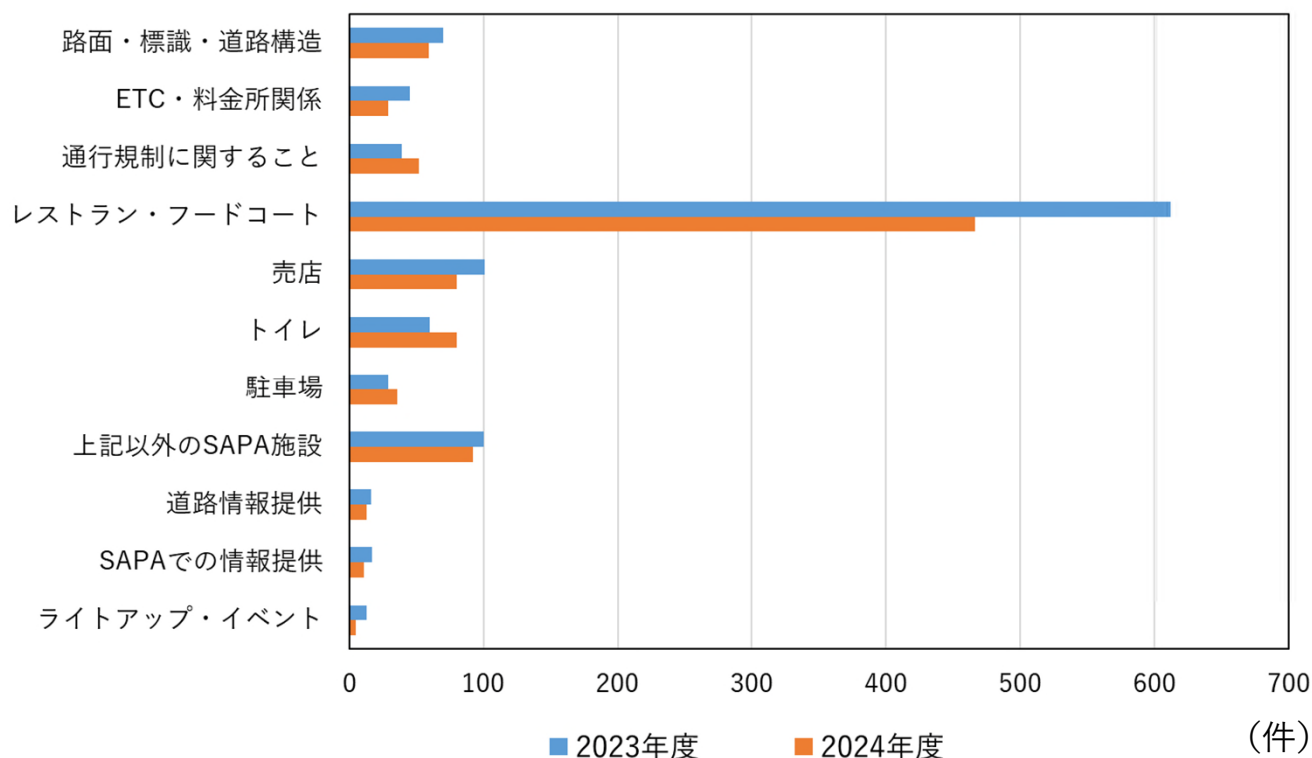
- ・道路の走行性・安全性・快適性など
- ・諸施設の快適性など
- ・沿線地域の魅力発信など

いただいたご意見を、サービスの改善・向上へ活用します

お客様の声をとりとまとめ、サービスの改善に活用いたします。

いただいたご意見は内容に応じて分類し、それぞれの区分ごと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の検討を進めてまいります。

お客様の声（ご意見等） 取扱件数



○集計

- ・ S A ・ P A 設置「お客様の声アンケート」
- ・ ホームページメール「お問合せ・ご意見」
- ・ お客さま窓口「ご意見・ご要望」

S A ・ P A に関する評価

評価項目	2022年度	2023年度	2024年度
トイレ	4.2	4.3	4.3
S A P A 接客態度	4.2	4.3	4.3
味	4.3	4.3	4.3
メニュー（価格）	3.9	3.9	3.9
立ち寄りたい	4.5	4.6	4.6

○集計

S A ・ P A 設置「お客様の声アンケート」

1～5の5段階評価によるもの

5（満足）～3（普通）～1（不満）

お客様満足度調査も実施しています

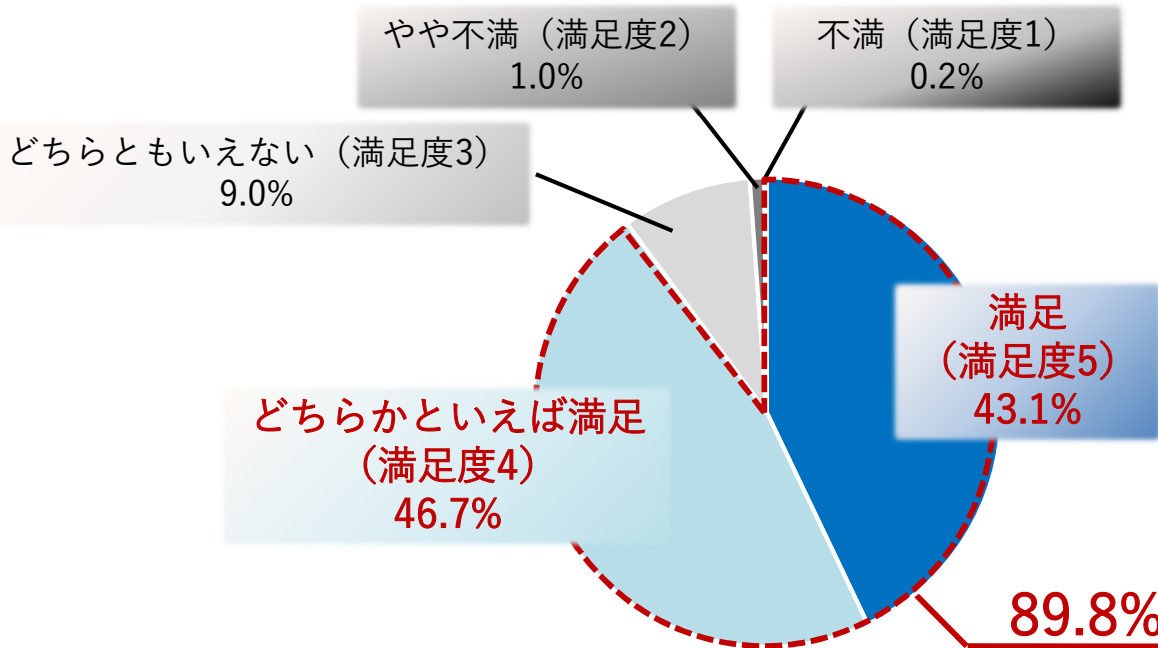
当社では、利用されるお客様に満足いただけるサービスを効率的かつ効果的に行うために、お客様の満足度を把握する調査を実施しています。

【お客様満足度調査概要】
 調査期間：2023.11～2024.3（直近は2024.11～2025.3）
 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：1,761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

2023年度《総合的な満足度》

4.3 / 5段階評価



89.8% のお客様に高く評価いただきました。

設問項目	評価	
安全・渋滞	舗装の状態	4.2
	標識・レーンマーク	4.2
	路上工事の方法・時間	4.0
	走行中の安全性	4.4
	通行止め時の係員の対応	3.8
	料金所を快適に通過	4.4
SA・PA	道路渋滞	4.2
	トイレの清潔さ	4.3
	園地の清掃	4.3
	レストラン等の味・価格	3.9
	売店の品ぞろえ	4.0
情報提供	接客態度	4.1
	通行止めの情報提供	4.1
地域との連携	HPやSAPAの情報提供	4.0
	地域連携イベント	3.9
	橋イベントの種類・内容	3.9

お客様満足度向上のための取組を継続してまいります

1. 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・渋滞対策に取り組めます。また、料金所のETC専用化など利便性向上も図ります。

2. S A ・ P A 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めます。

3. 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。

4. 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。

1. 安全対策・渋滞対策

○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
(注意喚起看板の設置)



休憩施設での安全啓発活動



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

○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)



路面性状調査測定状況



舗装補修

1. 安全対策・渋滞対策

○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

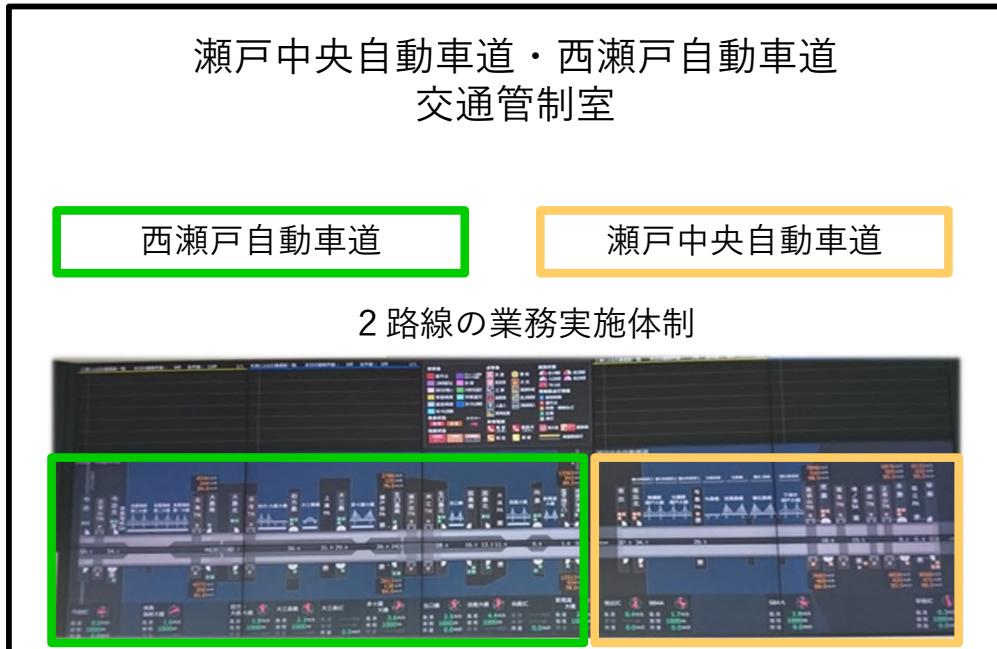
違反車両取締回数

2022年度（実績値）	153回
2023年度（実績値）	159回
2024年度（目標値）	150回

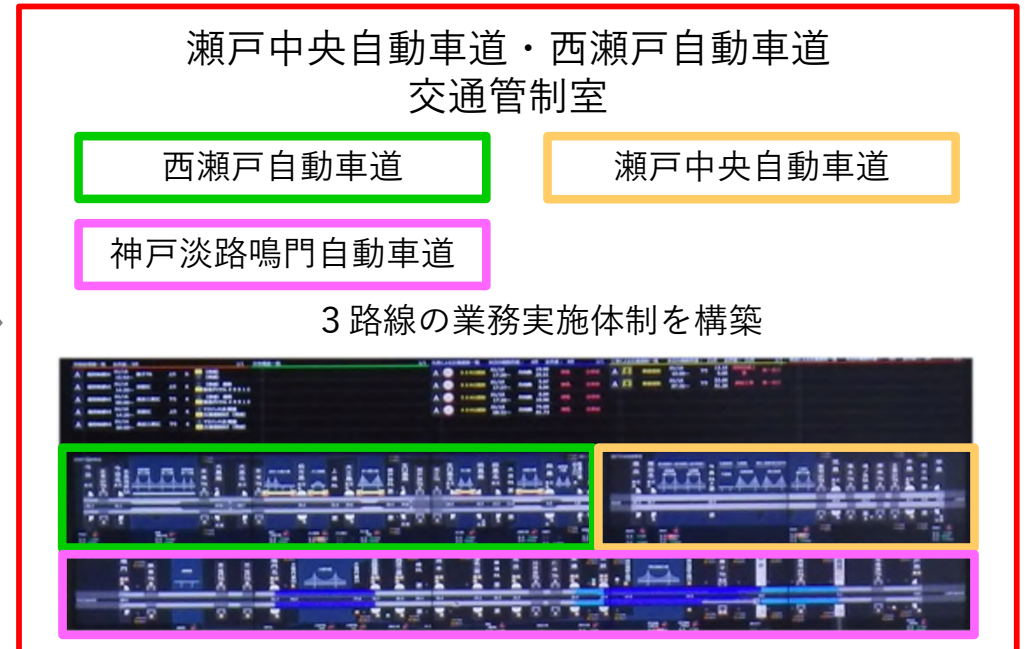
○大規模災害に備えた万全な交通管制室の体制構築

- 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。

○通常時



○神戸淡路鳴門自動車道交通管制室が機能停止した場合



1. 安全対策・渋滞対策

○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の育成を継続に行っています。
- 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。

○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、南海トラフ地震などの大規模災害時に人や物資の移動を支える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

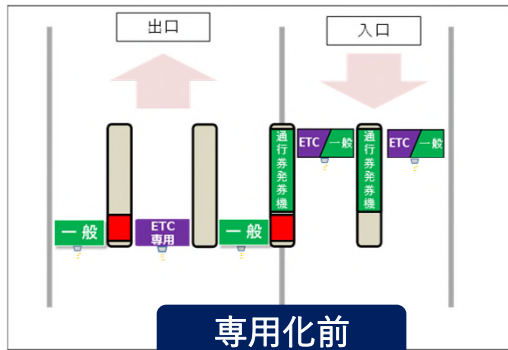


平成30年7月豪雨における西瀬戸自動車道の被災状況

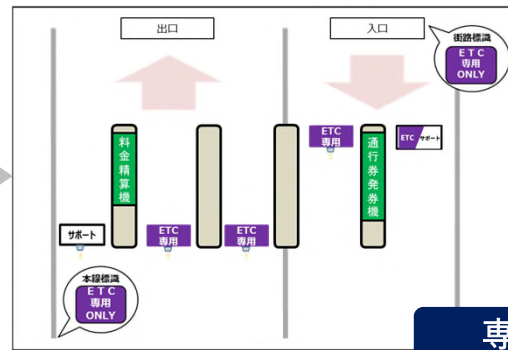


○ETC専用化等による利便性向上の取組

- 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



1. 安全対策・渋滞対策

○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。



ゴールデンウィーク期間の高速道路における渋滞予測について【本四版】

本州四国連絡高速道路株式会社（以下、「J本四高速」）は、ゴールデンウィーク期間〔令和年月日（ ）～月日（ ）の12日間〕の本四高速道路での交通集中による渋滞予測を取りまとめました。
 ゴールデンウィーク期間の渋滞は、令和年月日（土）～日（ ）の特定の時間帯に発生すると予測しています。本四高速道路をご利用されるお客様には、渋滞ピークが予想される日・時間帯を避けたご利用をお願いいたします。

1. 渋滞予測（5km以上）について

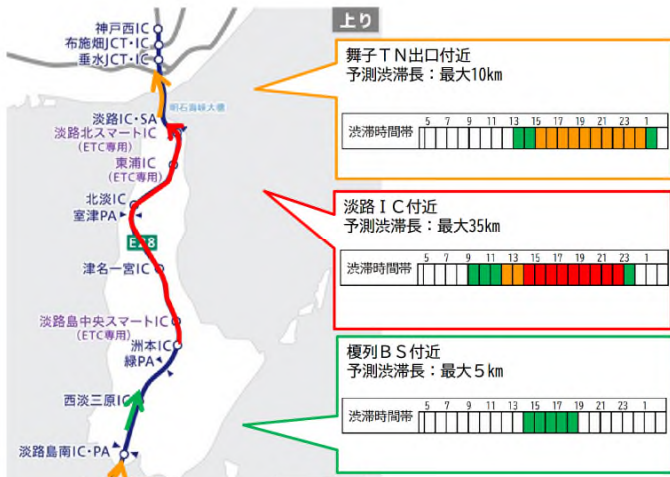
【本四高速道路において、ピーク時5km以上と予測した渋滞】

IC: インターチェンジ JCT: ジャンクション TN: トンネル BS: バスストップ

OE28 神戸淡路鳴門自動車道

渋滞発生日/方向	渋滞区間(渋滞末端側→渋滞先頭側) 【発生箇所・先頭】	渋滞長さ 【渋滞発生時刻】	渋滞発生時間帯 【ピーク時刻】	
5月3日(土)	上り 淡路IC 【兵庫県淡路市】	→ 垂水JCT 【神戸市垂水区】	5km 【約15分】	16時～20時 【17時】
	下り 垂水JCT 【神戸市垂水区】	→ 津名一宮IC 【兵庫県淡路市】	30km 【約90分】	5時～18時 【14時】

渋滞予測の例



渋滞予測の記者発表



JB本四高速 (道路交通情報) X



経路選択のご案内 (HP)

2. SA・PAの改善

○高齢者や障がい者に優しいSA・PA

- 高齢者や障がいのあるお客様が安心して利用できるよう、段差解消やスロープ設置、障がい者用駐車スペース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でき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。



障がい者用駐車スペースの整備



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。



地元商工会議所等との連携イベント



バス事業者との連携イベント



地元産品を使ったフードメニュー

3. 情報提供の充実

○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。
- 2025年度は、大鳴門橋（上り線）の工事車線規制を予定しており、テレビCMやホームページなどを通じて周知を図ります。



年月日
時分現在
本州四国連絡高速道路株式会社

強風の影響により、本四高速道路で通行止めの可能性があります

強風の影響により、E30 瀬戸中央自動車道で通行止めの可能性があります。
不要不急のお出かけはお控えいただき、必要に応じて迂回ルートを選択や運行計画等の変更をお願いいたします。

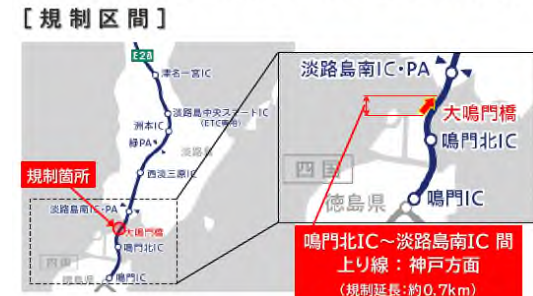


連休等の混雑期は特に渋滞する可能性がありますので
ゆとりをもってお出かけ下さい。

E28 神戸淡路鳴門自動車道
交通規制のお知らせ
鳴門北IC ⇄ 淡路島南IC

終日1車線規制(土日祝含む)

[規制期間]
2025年9月16日(火)
~2026年7月31日(金)



本四高速道路通行止め情報

● 二輪車の通行止め情報

本四高速道路は、風速によって、四輪車が通行止めにならなくても、二輪車は通行止めになることがあります。現在の道路状況をご確認ください。

月日時分現在

■ 神戸淡路鳴門自動車道

垂水IC/JCT~淡路IC(上下線)
横風の為、二輪車通行止め

■ 瀬戸中央自動車道

二輪車の通行止めはありません。

■ 西瀬戸自動車道

二輪車の通行止めはありません。

※E28 神戸淡路鳴門自動車道における淡路島内及びE76 西瀬戸自動車道(しまなみ海道)の島内で一般道と並行する区間では迂回が可能です。なお、一般道も通行規制が実施されている場合がありますので、あわせてご確認ください。

■ 通行止めの可能性のある路線

- ・ E30 瀬戸中央自動車道
通行止めの区間、時間等は“(別紙) 通行止めの可能性のある区間”よりご確認ください。
 - ・ この予測は、年月日時分現在の気象予測に基づくものであり、気象状況等により実際と異なる場合があります。
 - ・ 今後の気象情報と最新の交通情報をご確認いただけますようお願いいたします。
 - ・ 通行止めはお客様の安全確保のために必要な措置であり、ご理解いただけますようお願いいたします。
 - ・ 急な突風による横転事故にご注意ください。特に、空荷のトラックは注意が必要です。
- 強風時の走行注意のお知らせ
<https://www.jb-honshi.co.jp/>.....

■ 次回の更新予定

次回の更新は、予測に変更が生じた場合又は通行止めが発生した場合に本四高速ホームページでお知らせする予定です。

■ 最新の交通情報

- お出かけの際には、最新の交通情報を次のWEBサイトにてご確認ください。
- ・ 本四高速道路 天気予測は <https://>.....
 - ・ 本四高速道路 通行止め情報は <https://www.jb-honshi.co.jp/>.....
 - ・ 二輪車の通行止め情報は <https://www.jb-honshi.co.jp/>.....
 - ・ 瀬戸内地域の道路交通情報は <https://www>.....

※交通規制の期間等は、気象状況により変わることがあります。お出かけされるお客様には、当社ホームページやラジオ、テレビなどで、気象情報、交通情報をご確認いただけますようお願いいたします。

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

3. 情報提供の充実

○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、ライトアップやイベント情報、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



わたる
@jbhonshi
本州四国連絡橋のシンボルキャラクターです。11月28日生まれ。身長200cm、体重120kgの寸胴短足。イベント情報等を発信します。返信に対して回答はしませんのでご了承ください。

SNS（本州四国連絡橋シンボルキャラクター「わたる」X）



《お客様からのご感想の例》

家族旅行で、淡路島の美しい海と美味しい食事を堪能。帰りに「瀬戸マーレ」を手にし、瀬戸内の空気を持ち帰れた気分。次の旅も楽しみです。

帰省の際、サービスエリアで必ず「瀬戸マーレ」を探します。美しい写真や情報で気分が上がり、長時間運転の合間にリフレッシュできます。これからの楽しみに立ち寄ります。

友人と旅行中に、「瀬戸マーレ」をみて瀬戸内の魅力を学び、しまなみ海道の訪問を決めました！旅がさらに楽しみになりました。

情報誌「瀬戸マーレ」

4. 地域と連携した交流促進

○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し、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86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

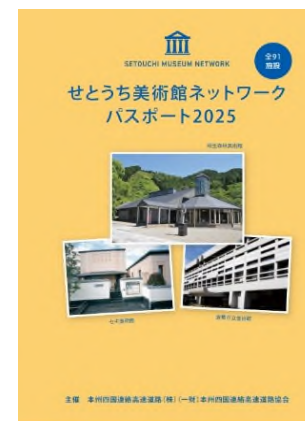
- 瀬戸内地域のアートや特産品などを地域資源として活用し、既存ネットワークや外部団体と連携して魅力的な情報発信を行います。



インフラツーリズムの深化
「絶景！舞子Sunset & Night」



せとうち美術館ネットワーク
(86団体：2025年3月末時点)



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

4. 地域と連携した交流促進

○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82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。
※「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いいます。
- 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。



Setouchi Véloサイクリングコース
(108コース：2025年3月末時点)



SETOUCHI CYCLING BOOK
(Setouchi Vélo 協議会発行)



サイクリングしまなみ2024

いただいたご意見をもとに、改善を図りました

安全対策・渋滞対策

(※)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

お客様のご意見

2024年度実施

トンネル内規制 (※) でのラバーコーン損傷件数

- トンネル内工事の車線規制の方法を改善してほしい。

改善前 (年平均)	7件
改善後 (年)	1件

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。

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

いただいたご意見をもとに、改善を図りました

安全対策・渋滞対策

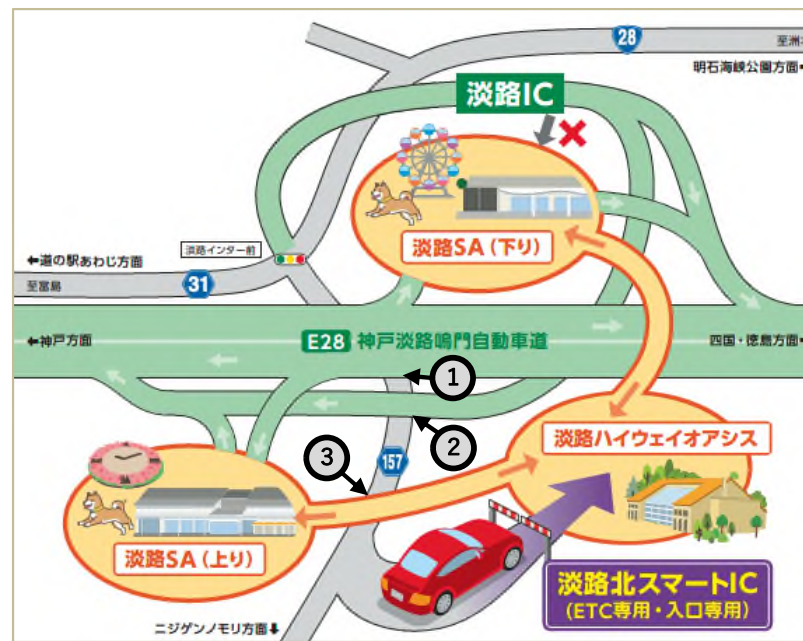
お客様のご意見

- 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

2024年度実施

- 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。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)

いただいたご意見をもとに、改善を図りました

SA・PAの改善

お客様のご意見

- Wi-Fiが使いにくい。
(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。)
- 《与島PA》

改善しました

2025年度実施

- 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）

掲示内容



二次元コードから
接続ガイドをご案内

いただいたご意見をもとに、改善を図りました

SA・PAの改善

お客様のご意見

- 店舗の場所がわかりにくい。（奥のうどん屋の場所がわかりにくかった。）
《与島PA》

改善しました

2025年度実施

- パトランプ付スタンドサインを正面玄関前に設置し、店舗の場所がわかるよう改善しました。



正面玄関前

改善後



パトランプ付スタンドサイン

いただいたご意見をもとに、改善を図りました

S A ・ P A の改善

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P A（下り線）》

改善しました

2024年度実施

- 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P A（上り線）／（下り線）》



いただいたご意見をもとに、改善を図りました

SA・PAの改善

お客様のご意見

- ゴミばこからゴミがあふれでているので、ゴミを片付けて下さい。

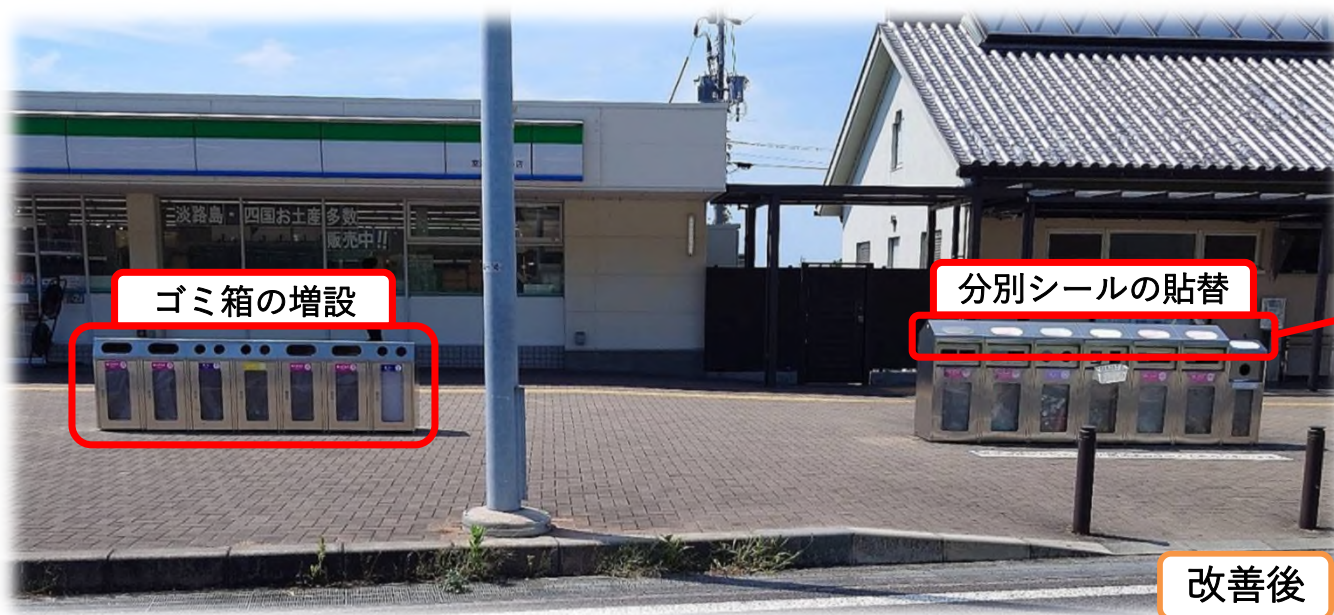
《室津PA（下り線）》

改善しました

2024年度実施

- 夜間に捨てられるゴミがゴミ箱からあふれ、ゴミ箱の外に捨てられているため、ゴミ箱の増設を行いました。
- ゴミ箱の分別シールの劣化により種類がわかりづらくなっていたため、既存のゴミ箱の分別シールを貼替えました。

《室津PA（上り線）／（下り線）》



いただいたご意見をもとに、改善を図りました

SA・PAの改善

お客様のご意見

- フードコートのお店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

2024年度実施

- 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（上り線）／（下り線）》



改善後

スナックコーナー 二次元コード
掲示場所（下り線）



掲示内容



二次元コードから
メニュー表をご案内

いただいたご意見をもとに、改善を図りました

SA・PAの改善

お客様のご意見

- SAのトイレの案内を子供でもわかるようにしてほしい。
《淡路SA（上り線）》

改善しました

2023年度実施

- ひらがな、多国語及びピクトグラムを表示し、わかりやすくしました。
《淡路SA（上り線）／（下り線）》



いただいたご意見をもとに、改善を図りました

S A ・ P A の改善

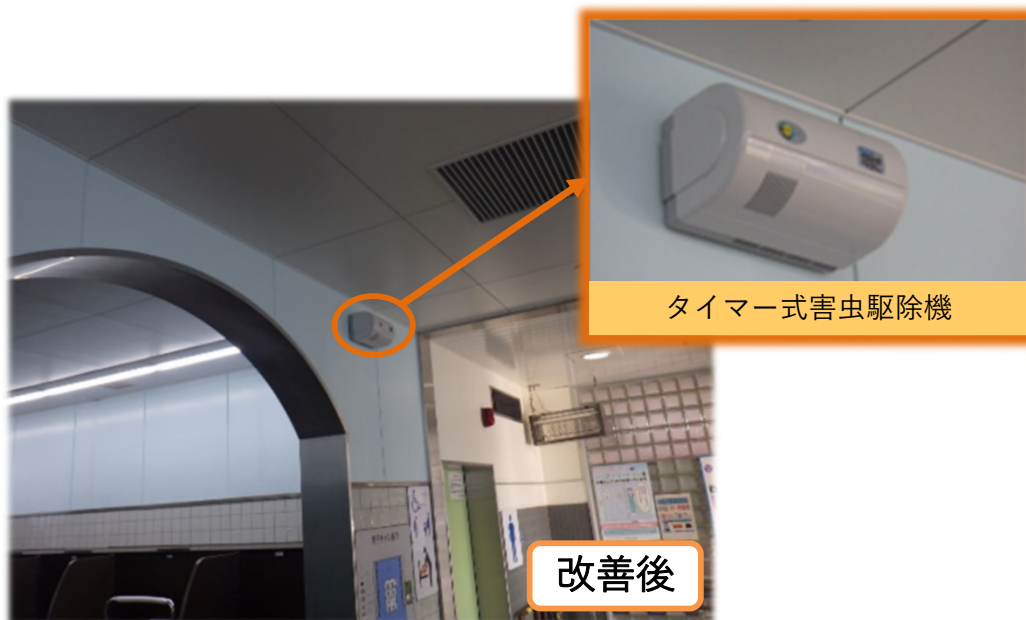
お客様のご意見

- S A のトイレに虫がたくさん発生している。
《来島海峡S A》

改善しました

2023年度実施

- S A において人の出入りが少ない夜間に作動する害虫駆除機を設置しました。



お客様のご意見

- S A の障がい者駐車マスが夜間うす暗い。
《粒江PA（上り線）》

改善しました

2023年度実施

- センサーライトを追加で設置し、駐車マスを明るくしました。

