

## 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令和元年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

平成30年度 実績値	4.1
令和元年度 目標値	4.1
令和元年度 実績値	4.2
令和2年度 目標値	4.2
中期目標値※	4.1

※ 中期目標年度は令和3年度

また、ETC利用者へのサービス向上を目指し、ETC設備の更新工事を平成29年度から実施しています。

#### ・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しており、令和元年度は鴻ノ池SAにベビールームを新設しました。

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の関係者と協働し、接遇研修などを継続して実施しました。

#### ・沿線地域の魅力発信に関する取り組み

地域と協働した様々なイベントを実施しており、令和元年度は瀬戸内しまなみ海道開通20周年を記念し多くのイベントを開催しました。

SA・PAにおいては、お客様に地域の魅力を感じていただけるよう、地元との連携により地元の食材を使ったメニューの開発・提供を実施しています。

また、長大橋を活用したツアーの充実を図り、瀬戸大橋スカイツアーにおいては、実施日を大幅に拡大し多くのお客様に参加いただきました。

更に、当社が発行する地域情報誌「瀬戸マーレ」が、11月29日に行われた"日本タウン誌・フリーペーパー大賞2019"授賞式において、観光部門の最優秀賞に選出されました。

### 取組

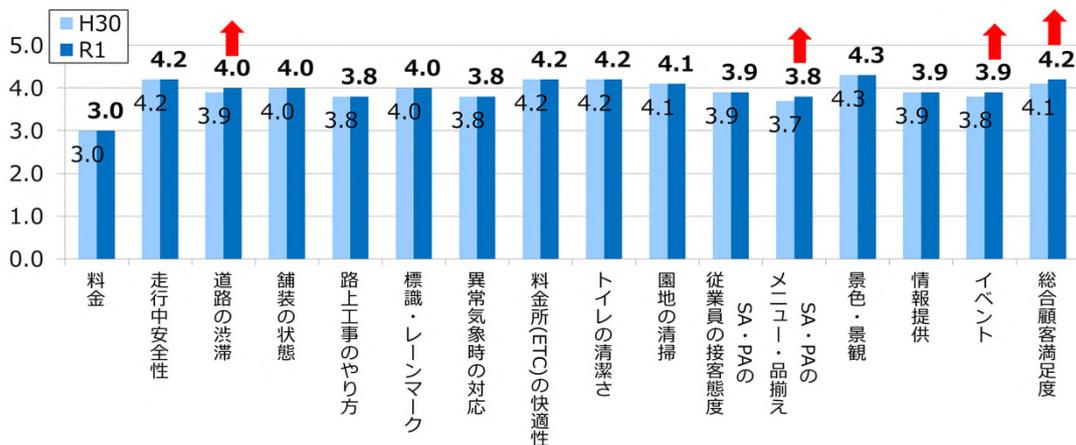
#### ・道路の走行性・安全性・快適性向上への取り組み

舗装補修や道路標識の更新、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情報や周辺観光情報などの発信を継続して実施しました。

### 成果

「道路の渋滞」、「SA・PAのメニュー・品揃え」、「情報提供」、「イベント」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4.2へと上昇し、目標であった4.1を達成した。



調査項目及び満足度（満足5～不満1）

#### 《参考》令和2年度の取組

令和2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。