

## 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2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

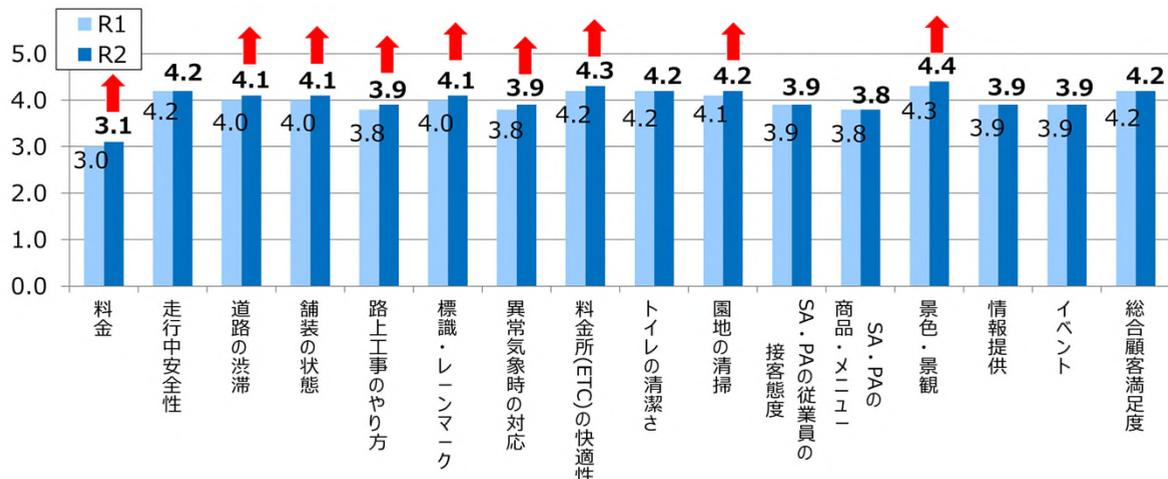
令和元年度 実績値	4.2
令和2年度 目標値	4.2
令和2年度 実績値	4.2
令和3年度 目標値	4.2
中期目標値※	4.1

※ 中期目標年度は令和3年度

#### ○成果

「料金」、「道路の渋滞」、「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」、「景色・景観」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）

### 取組と成果

#### ○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しました。

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年度から令和2年度までの約4か年で行いました。

##### ・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しており、令和2年度は、粒江PAと鴻ノ池SAの手洗い温水器を交換しました。

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関係者等と協働し、接客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組み

各種イベントによる地域の魅力発信を実施しており、「瀬戸マーレ」が“日本地域情報コンテンツ大賞2020”観光部門の優秀賞に選出されました。

また、来島海峡サービスエリア内に、記念撮影スポットとしてロゴオブジェを設置しました。

#### 《参考》令和3年度の取組

令和3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。