

総合顧客満足度

お客様に道路を安全、安心、快適にご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2024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5年度 実績値	4.3
令和6年度 目標値	4.3
令和6年度 実績値	4.3
令和7年度 目標値	4.3

取組

○道路の走行性・安全性・快適性に関する取り組み

舗装補修や道路標識の更新、交通安全啓発活動の強化などを継続して実施。また、ETC利用者へのサービス向上を目指し、ETC専用化料金所の導入を実施。

○諸施設の快適性に関する取り組み

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、接遇研修などを実施。

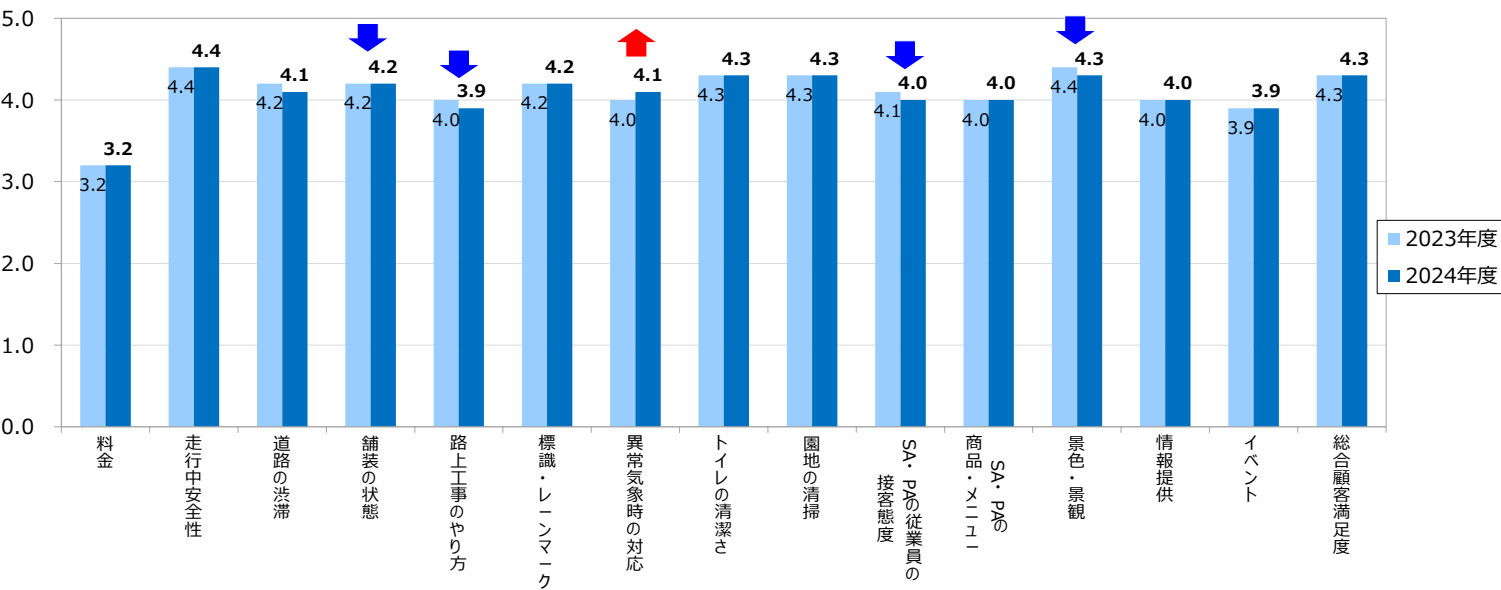
○沿線地域の魅力発信に関する取り組み

本四道路の沿線観光情報等のマスメディアも使った発信や関係自治体等と連携した地域の魅力PR施策を実施。

- ・ 環瀬戸協議会などマスメディアによる本四道路の沿線観光情報等を発信
- ・ インフラツアーの実施
- ・ SA・PAを拠点としたイベントを開催
- ・ 与島PAを拠点とした「せとうち島旅フェス」の開催
- ・ 「せとうち美術館ネットワーク」の深化・発展に向けたイベントや情報を発信
- ・ 瀬戸内地域のサイクリングにおけるブランド価値の向上と持続的な地域振興を実現に向けてSetouchi Vélo協議会の取組を実施

成果

「舗装の状態」、「路上工事のやり方」等に対する評価が低下したが、「異常気象時の対応」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ました。
総合顧客満足度は昨年度に引き続き目標であった4.3を達成しました。



調査項目及び満足度(満足5～不満1)

<参考>2025年度の取組

2025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・快適にご利用いただけるサービスを目指し、お客様の満足度の向上を図ってまいります。