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2025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
令和7年度　実績値	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、高速バス車外広告等による交通安全のPR活動、会社HP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的に実施。

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

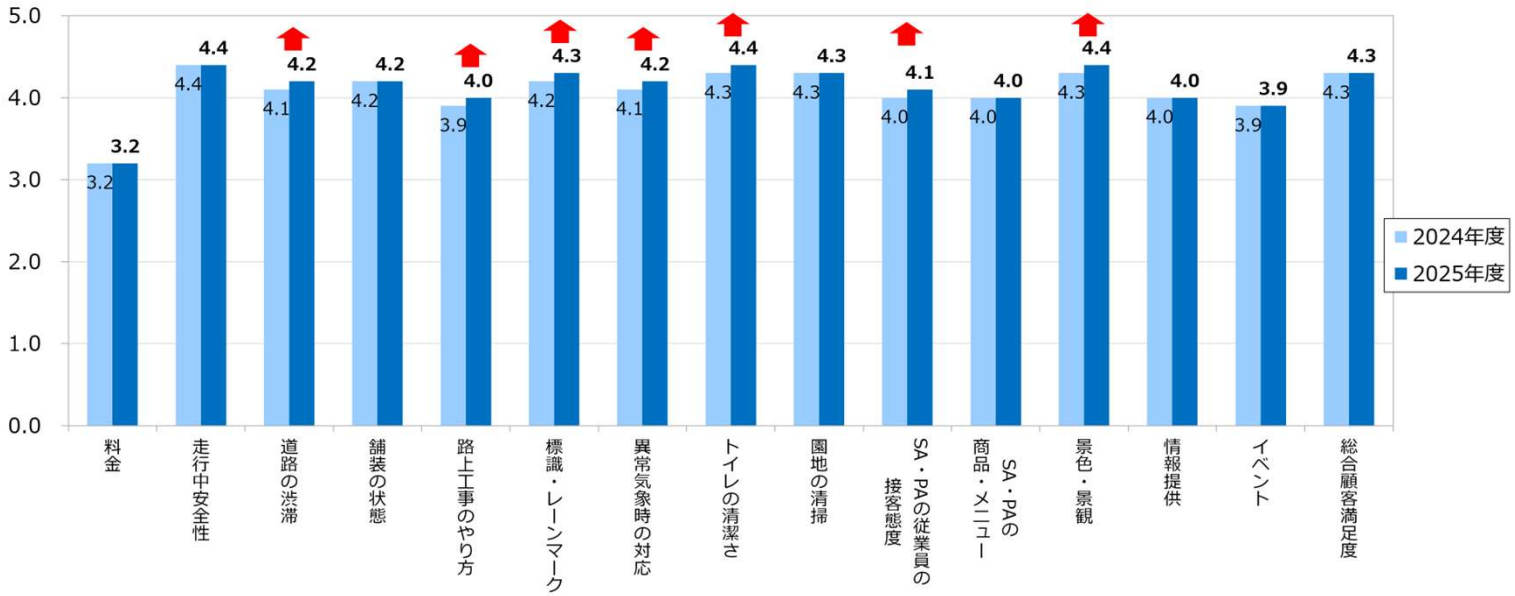
本四道路の沿線観光情報等のマスメディアも使った発信や関係自治体等と連携した地域の魅力PR施策を実施。

- 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
- 地域資源を活かした周遊ツアー造成に向けた取り組みを実施
- 「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

「道路の渋滞」、「トイレの清潔さ」、「景色･景観」等、7項目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＞2026年度の取組

2026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目指し、お客様の満足度の向上を図ってまいります。