



声をカタチに、安全・安心・快適な道路へ

お客さま満足度調査 2026

アンケートご回答者の中から

抽選で500名さまに
2,000円分の
「選べるe-GIFT」を
プレゼント!



アンケート画面は
コチラから



いつも阪神高速をご利用いただきありがとうございます。
阪神高速グループが提供する道路サービスの向上のため、
本年度も「お客さま満足度調査」を実施いたします。
ぜひアンケートへのご回答をお願い申し上げます。
(ご回答はサービス向上目的のみに使用いたします。)

あなたの声をお届けください

実施
期間

2026年6月1日(月) 9:00 ~ 6月26日(金) 23:59

満足度調査に関する
お問い合わせ

阪神高速お客さま満足度調査事務局 TEL 06-6448-2199

受付時間 9:30~17:00(土日祝除く) | 実施機関 阪神高速サービス株式会社

 阪神高速
先進の道路サービスへ

「お客さま満足度調査」では、毎年度お客さまの声をお聞きし、サービスの良い点や改善点の把握に努めています。その結果をもとに、サービス向上施策を取りまとめたものが「お客さま満足アッププラン」です。

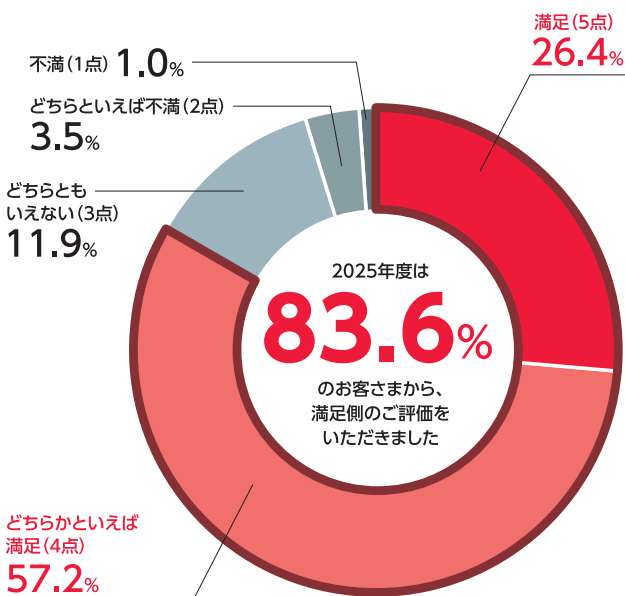
阪神高速グループはこれからもお客さまの声を大切に、道路サービスの向上に取り組んでまいります。



「お客さま満足アッププラン2026」の詳細はこちらのQRコードよりご覧いただけます。

「お客さま満足度調査2025」アンケートの結果

おかげさまで総合満足度は5点満点中「4.0」でした!



〈項目別満足度の前年度比較〉

設問項目		2025	2024	前年度比較
走りやすさ 安全性 快適性	路面の管理状態	4.17	4.19	-0.02
	事故・故障車・落下物への対応	4.23	4.24	-0.01
	安全対策	4.00	4.06	-0.06
	目的地までの所要時間	3.82	3.79	+0.03
通行止め工事		3.79	3.85	-0.06
	料金所スタッフの対応	4.27	4.34	-0.07
スタッフ対応	出発前の情報提供	3.98	3.95	+0.03
	異常気象時の事前広報や道路情報	4.05	4.08	-0.03
	通行止め・車線規制の事前広報	4.01	4.08	-0.07
	入口前の情報提供	3.97	3.97	0.00
情報の提供	高速走行中の情報提供	4.01	4.03	-0.02
	阪神高速お客さまセンターの対応	4.30	4.23	+0.07
お客さま対応	阪神高速のPA数や設置箇所	3.61	3.60	+0.01
	各PAのトイレ	4.31	4.26	+0.05
	各PAの休息スペース	4.16	4.14	+0.02
	各PAの販売サービス	3.82	3.83	-0.01
	各PA従業員の接客対応	4.18	4.20	-0.02

※赤太字は4点以上の評価を得た項目

「お客さま満足アッププラン2026」の目指す取り組み



パーキングエリア (PA) の改善

レストラン・販売サービスの充実やトイレ・駐車場の改善など、より快適なPAとなるよう取り組みを進めてきました。2026年度も、泉大津PAを中心に改善を実施します。



安全対策・リニューアル

逆走・誤進入対策や安全啓発を強化します。さらにリニューアル工事などを通じて、安全性と快適性を高めます。



渋滞対策

速度回復誘導灯の新たな点灯パターンの試行や、迂回割引、情報提供等を通じて、渋滞の緩和に努めていきます。



情報提供の充実

「阪神高速はしれGo!」の情報提供頻度を高める等、HP、LINE、SNSなどの様々な媒体を用いて、交通状況や料金などを分かりやすく発信していきます。



地域連携・地域貢献

おでかけバスや駐車場割引などのおトクな企画に加え、周辺地域と連携したイベントの実施等により、地域活性化に貢献していきます。



防災関係の取り組み

入口遠隔閉鎖装置の整備や耐震補強の実施、防災訓練・安全啓発などを通して、災害発生時の安全確保と早期復旧に備えます。



その他の取り組み

4つの路線での建設事業の推進や、ETC専用料金所の拡大により、渋滞緩和とスムーズで安全な通行に取り組んでいきます。

阪神高速グループでは、毎年度「お客さま満足度調査」を実施しています。詳細はホームページ・公式SNSでご案内しておりますので、ぜひご覧ください。



阪神高速
ドライバーズサイト

