

2023 年度お客様満足度調査結果について

愛知県道路公社（以下「公社」。）の管理する知多半島道路・南知多道路・知多横断道路・中部国際空港連絡道路・猿投グリーンロード・名古屋瀬戸道路・衣浦トンネル・衣浦豊田道路（以下「あいちの有料道路」）を利用するお客様からご意見や満足度をお聴きし、公社に求められている改善事項やサービス内容を把握することを目的として実施しました。また、各種施策に反映できるよう不満と回答した設問に対して不満理由を設問し、いただいたご意見・ご要望の分析を行い、改善項目の抽出を行いました。

調査の実施方法と回答者数

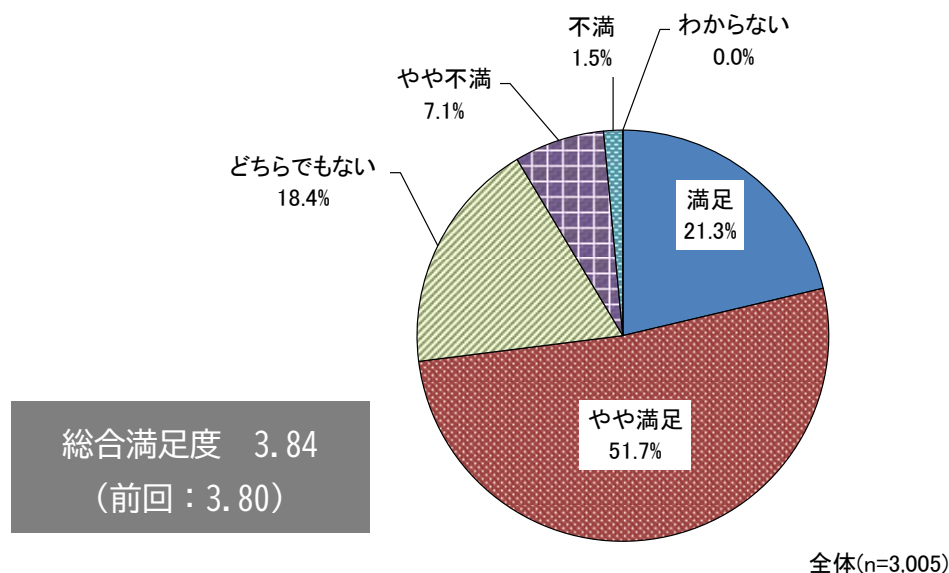
2023 年 12 月 15 日（金）から 12 月 25 日（金）まで、インターネットによるアンケート調査を実施し、3,005 名のお客様から回答をいただきました。

アンケートの実施は、公社HP、PA等へのポスター・チラシの配架、料金所におけるチラシの配布、ダイレクトメールなどの方法により行いました。

調査結果

■ 道路の満足度

- ・道路の総合満足度は 3.84 となっています。前回調査の総合満足度は 3.77 となっており、0.04 ポイント上昇しています。
- ・内訳は「やや満足」が 51.7%と最も高く、「満足」が 21.3%、「どちらでもない」が 18.4%、「やや不満」が 7.1%、「不満」が 1.5%となっています。

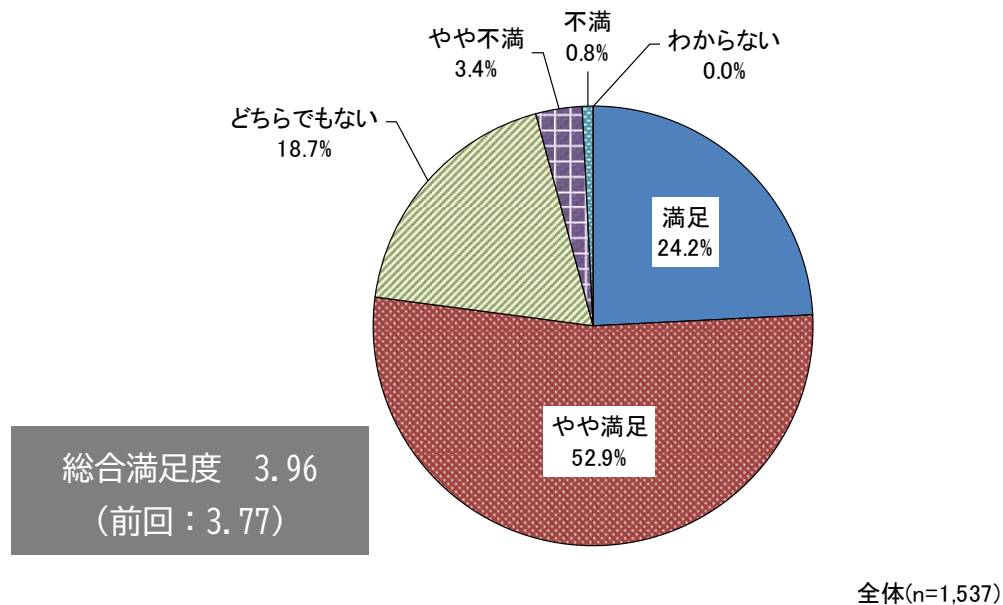


注) 評価得点方法：満足 5 点、やや満足 4 点、どちらでもない 3 点、やや不満 2 点、不満 1 点

- ・項目別では、満足度の高い順に、「路面の状況（凹凸やわだち）の快適性」が 3.96 と最も高く、次いで「区画線の見やすさ」の 3.90 となっています。満足度が低い順では、「通行料金の金額設定」が 2.89 と最も低く、次いで「渋滞対策のための対策」の 3.40 となっています。
- ・不満理由を見ると、「通行料金の金額設定」では、『値段が高い』が多く挙げられています。「渋滞対策のための対策」では、『出入口周辺での渋滞』が多く挙げられています。

■ PAの満足度

- ・PAの総合満足度は3.96となっています。前回調査の総合満足度は3.77となっており、0.19ポイント上昇しています。
- ・内訳は、「やや満足」が52.9%と最も高く、「満足」が24.2%、「どちらでもない」が18.7%、「やや不満」が3.4%、「不満」が0.8%となっています。



注) 評価得点方法: 満足5点、やや満足4点、どちらでもない3点、やや不満2点、不満1点

- ・項目別では、満足度の高い順に、「PAのトイレの清潔さ」が4.21と最も高く、次いで「PAのトイレの設備」の4.19となっています。満足度が低い順では、「PAのレストランの価格」が3.18と最も低く、次いで「PAのレストランの営業時間」の3.20となっています。
- ・不満理由を見ると、「PAのレストランの価格」では『値段が高い』が多く挙げられています。「PAのレストランの営業時間」では、『閉店時間が早い』が多く挙げられています。

公社の今後の取組

公社では、「安全・安心」「快適・利便性」「低廉で高いサービス」「地域と社会への貢献」「高いサステナビリティ」を有する道路を築くため、事業に取り組んでおります。お客様からいただいた貴重なご意見・ご要望を踏まえて、今後の取組をさらに推進してまいります。