

2024 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」という。)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」という。)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設問を設定し、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

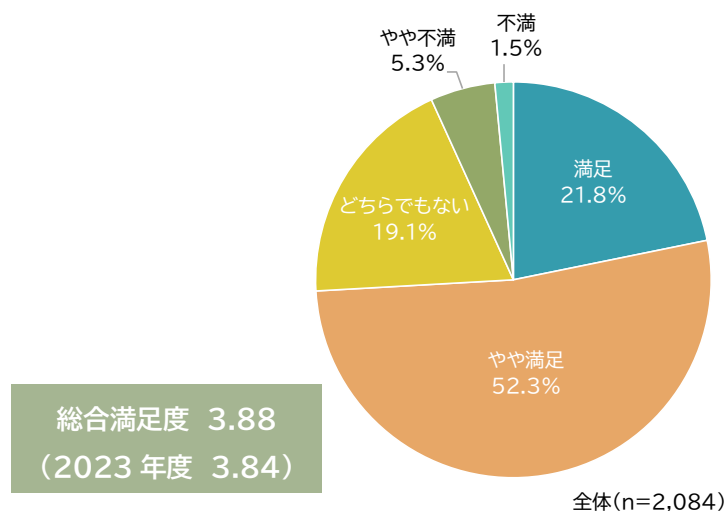
2024年12月16日(月)から 2025年1月5日(日)まで、インターネットによるアンケート調査を実施し、2,084 名のお客様から回答をいただきました。

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 3.88(5 段階評価の平均値)となっており、前回調査の総合満足度 3.84 から 0.04 ポイント上昇しています。
- ・内訳は「やや満足」が 52.3%と最も高く、次いで「満足」(21.8%)、「どちらでもない」(19.1%)、「やや不満」(5.3%)、「不満」(1.5%)となっています。

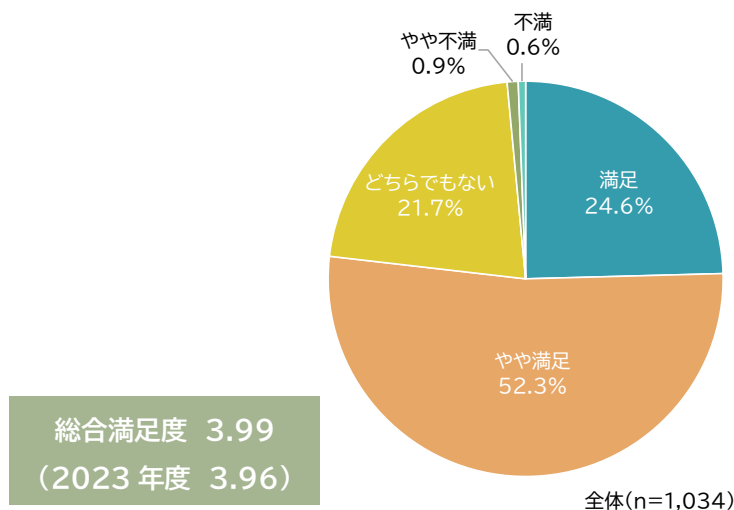


注)評価得点方法:満足 5 点、やや満足 4 点、どちらでもない 3 点、やや不満 2 点、不満 1 点

- ・項目別では、満足度の高い順に、「路面の状況(凸凹や段差、わだち)の快適性について」(3.86)、「区画線の見やすさについて」(3.82)、「カーブ表示など走行中の安全表示について」(3.80)となっています。
- ・不満理由をみると、「通行料金の金額が高い」、「制限速度が遅い」、「ETC が導入されていない」が多くなっています。

■ PA の満足度

- ・PA の総合満足度は 3.99(5 段階評価の平均値)となっており、前回調査の総合満足度 3.96 から 0.03 ポイント上昇しています。
- ・内訳は「やや満足」が 52.3%と最も高く、次いで「満足」(24.6%)、「どちらでもない」(21.7%)、「やや不満」(0.9%)、「不満」(0.6%)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のトイレの清潔さについて」(4.16)、「PAのトイレの設備について」(4.11)、「PAにおける交通情報の提供内容について」(3.71)となっています。
- ・不満理由をみると、「PA のレストランの価格が高い」、「PA のレストランの閉店時間が早い」、「PA の売店の閉店時間が早い」が多くなっています。

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。お客様から頂いた貴重なご意見・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。