

2025 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

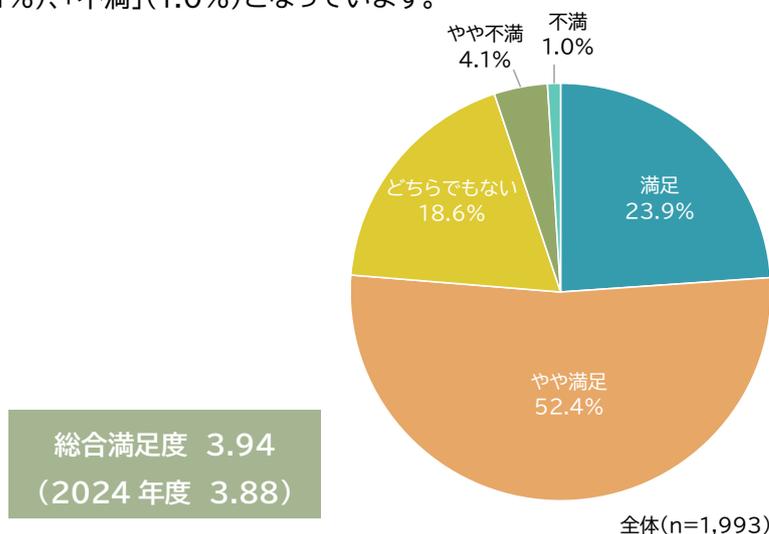
2025 年12月 22 日(月)から 2026 年1月 6 日(火)まで、インターネットによるアンケート調査を実施し、1,993 名のお客様から回答をいただきました。

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 3.94(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 3.88 から 0.06 ポイント上昇しています。
- ・内訳は「やや満足」が 52.4%と最も高く、次いで「満足」(23.9%)、「どちらでもない」(18.6%)、「やや不満」(4.1%)、「不満」(1.0%)となっています。

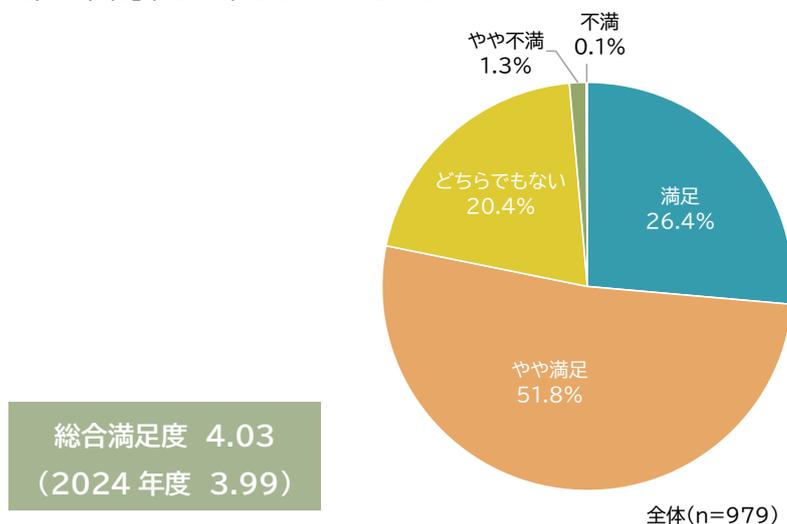


注)評価得点方法:満足 5 点、やや満足 4 点、どちらでもない 3 点、やや不満 2 点、不満 1 点

- ・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」(3.89)、「区画線の見やすさについて」(3.87)、「カーブ表示など走行中の安全表示について」(3.84)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」、「夜間やトンネルなどが暗い」、「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4.03(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3.99から0.04ポイント上昇しています。
- ・内訳は「やや満足」が51.8%と最も高く、次いで「満足」(26.4%)、「どちらでもない」(20.4%)、「やや不満」(1.3%)、「不満」(0.1%)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」(4.20)、「PAのトイレの設備について」(4.18)、「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のレストランの品揃えが少ない」「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。