



令和2年度

## お客様満足度調査

広島高速道路公社



## アンケートご協力をお願い

日ごろから広島高速道路をご利用いただき、ありがとうございます。  
 広島高速道路公社では安全・安心のもと「お客様に満足していただける道路サービスの提供」及び高速性・定時性に優れた「質の高い高速道路ネットワークの提供」に向けた取り組みを行っています。  
 今後もお客様のニーズに合った改善やサービスの提供などにより、広島高速道路の更なるサービス向上を図るため、お客様からのご意見を頂きたいと考えています。  
 お忙しいところ、恐縮ですが、アンケートにご協力いただきますようお願い申し上げます。

## アンケートの概要

- 実施期間 令和2年11月2日(月)から令和2年12月28日(月)まで
- アンケートの対象 広島高速道路を利用されたことのある方、ない方
- 謝礼 抽選で150名様に、**QUOカード1,000円分をプレゼント**します。  
 なお、当選者の発表は賞品の発送をもって代えさせていただきます。
- 個人情報の取扱いについて  
 アンケートに含まれる個人情報は広島高速道路公社が厳重に管理し、調査及び賞品の発送以外の目的で利用することはありません。
- お問い合わせ及び送付先  
 広島高速道路公社企画調査課「お客様満足度調査」担当  
 TEL082-508-6847 FAX082-508-6849 〒732-0033 広島市東区温品一丁目8番23号

抽選で  
**QUOカードプレゼント!**



※デザインは  
 実際と異なる  
 場合があります。

## アンケートの回答方法

- ◆インターネットでの回答も可能です。 **広島高速 満足度調査** **検索** <https://www.h-exp.or.jp/cs/>
- ◆この用紙で回答いただく場合は、用紙に記入し、概要「5お問い合わせ及び送付先」に郵送またはFAXでお送りください。
- ◆各質問の「満足度」はあなたが広島高速道路を利用した際の満足の度合いに応じて、5つの選択肢の中からあてはまるものひとつに○をお付けください。  
 なお、これまでに質問の状況になったことがないなど、満足度の判断ができない場合は「どちらともいえない」に○をお付けください。
- ◆「重要度」はあなたが広島高速道路を利用する際に重要だと思う度合いに応じて、5つの選択肢の中からあてはまるものひとつに○をお付けください。

【あなたのお名前、ご住所、電話番号をご記入ください。(賞品発送の際必要です。)

フリガナ	〒	-
お名前	ご住所	

【今後、当社でアンケート調査等を行う際に、当社から電子メールで協力をお願いすることについて、ご同意いただける場合は、メールアドレスをご記入ください。】

メールアドレス: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

※広島高速道路を利用したことのある方はオモテ面のアンケートにお答えください。利用したことのない方はウラ面へ。

【あなたの広島高速道路の利用状況等についてお答えください。】

あてはまる番号ひとつに○をお付けください	年齢をお選びください。	①20歳未満 ②20歳代 ③30歳代 ④40歳代 ⑤50歳代 ⑥60歳代 ⑦70歳以上
	性別をお選びください。	①男性 ②女性
	主にご利用のお車の車種をお選びください。	①普通車 ②軽自動車 ③大型車 ④特大車 ⑤二輪車 ⑥その他( )
	主にご利用のお車の用途をお選びください。	①自家用 ②貨物用 ③商用 ④旅商用 ⑤その他( )
	主にご利用の出入口をお選びください。(複数回答可)	①都市高速広島東 ②福田 ③馬木 ④温品 ⑤間所 ⑥矢賀 ⑦府中 ⑧大州 ⑨東雲 ⑩仁保 ⑪宇品 ⑫出島 ⑬吉島 ⑭都市高速観音 ⑮中広・沼田 ⑯海田大橋 ⑰広島呉道路
	温品パーキングエリアの主なご利用目的をお選びください。(複数回答可)	①トイレ ②休憩 ③情報収集 ④自動販売機 ⑤時間調整 ⑥無料WiFi ⑦その他( ) ⑧利用しない
	広島高速の利用頻度をお選びください。	①ほぼ毎日 ②週に2,3回程度 ③週に1回程度 ④月に1,2回程度 ⑤年に数回 ⑥ほとんど利用しない
	広島高速を主に走行される日をお選びください。	①主に平日 ②主に休日(土日祝)
	広島高速の主なご利用目的をお選びください。	①通勤・通学 ②貨物輸送 ③営業・商談等 ④買物・レジャー ⑤その他( )
	広島高速を利用される場合の往復・片道利用状況をお選びください。	①往復とも利用することが多い ②片道(行き)だけ利用することが多い ③片道(帰り)だけ利用することが多い
広島高速での主なお支払方法をお選びください。	①現金 ②ETC(クレジットカード・パーソナルカード) ③ETC(コーポレートカード)	
広島高速での通行料金の主なご負担者についてお選びください。	①個人負担 ②会社負担	
ETCマイレージサービスに登録していますか。	①登録している ②登録していない	

【広島高速道路のサービスに関する次の1~6の項目にお答えください。】

アンケート用紙オモテ面

1 「走行時の安全性」についての満足度と重要度をお答えください。	満足度					重要度				
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	重要	やや重要	どちらともいえない	やや重要ではない	重要ではない
1-1 路面の状況について(デコボコや穴の補修など)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1-2 事故・故障車への対応について(処理時間、規制方法など)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1-3 高速道路上の落下物の処理状況について	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1-4 「走行時の安全性」全般について(上記及び樹木等による見通しの障害、道路照明やトンネル照明の位置や明るさ、カーブ区間の安全性など)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1-5 1-1から1-4で「不満」または「やや不満」とされた方はその具体的な場所と理由をお聞かせください。	(自由意見欄)									
2 「走りやすさ、快適性」についての満足度と重要度をお答えください。	満足度					重要度				
2-1 渋滞のない快適な走行性について	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2-2 補修工事の実施状況について(回数、時期、期間、規制方法など)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2-3 道路ネットワークの充実度について(広島高速ネットワークの形状、他の高速道路との接続など)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2-4 料金所でのレーンの配置について(ETC「一般」ETC・一般混在)の割合・配置、各レーンへの誘導案内など)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2-5 料金所係員の対応について(接客態度、料金受渡しの迅速さ、ETCレーン異常時の対応など)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2-6 「温品パーキングエリア」のサービスについて(トイレ、自動販売機、駐車スペース等)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2-7 パーキングエリアの設置位置、数について	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2-8 「走りやすさ、快適性」全般について(上記及び対面通行区間、制限速度、JCTや出入口の分かりやすさ、景色・景観など)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2-9 2-1から2-8で「不満」または「やや不満」とされた方はその具体的な場所と理由をお聞かせください。	(自由意見欄)									
3 「情報提供」についての満足度と重要度をお答えください。	満足度					重要度				
3-1 道路交通情報の提供について(渋滞、規制など)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-2 案内表示・標識・路面標示の位置や内容の分かりやすさなどについて	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-3 広島高速ご利用に関する情報の調べやすさについて(ホームページ、お問い合わせ窓口など)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-4 「情報提供」全般について	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-5 3-1から3-4で「不満」または「やや不満」とされた方はその具体的な理由をお聞かせください。	(自由意見欄)									
4 「料金、割引制度」についての満足度と重要度をお答えください。	満足度					重要度				
4-1 ご利用の際の料金について	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4-2 料金割引制度について	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4-3 4-1から4-2で「不満」または「やや不満」とされた方はその具体的な理由をお聞かせください。	(自由意見欄)									
5 広島高速道路のサービス全般について	満足度									
5-1 「広島高速道路のサービス」全般に関する満足度をお聞かせください。	5	4	3	2	1					
5-2 上記1~4項目以外の広島高速道路全般に関してあったらいい(うれしい)サービスがあればお聞かせください。	(自由意見欄)									
6 その他										
6-1 この調査を知ったきっかけを教えてください。(複数回答可)	①会社HP ②電子メールによる案内 ③市・町のHP ④県・市のSNS(Twitter、Facebook) ⑤市・町の広報誌 ⑥ポスター ⑦アンケート用紙 ⑧知人 ⑨その他( )									
6-2 全国の有料道路では、右の①~⑤のような方を対象に割引サービスを行っている事例があります。あなたは、どのような方を対象とする割引サービスを実施・拡充すれば、広島高速道路をもっと利用しようと思いませんか。1つお選びください。	①利用頻度の高い方 ②休日に利用される方 ③夜間に利用される方 ④特定の区間を利用される方 ⑤朝夕の一般道路が渋滞する時間帯に利用される方					(自由意見欄)				
6-3 広島高速をご利用になって、これは良い(優れている)と思われたものがありましたら、その内容と理由をお聞かせください。	(自由意見欄)									
6-4 広島高速のご利用に関して、ご意見、ご要望等ありましたらお聞かせください。	(自由意見欄)									



広島高速を利用したことのある方を対象としたアンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。



