

# 令和2年度 広島高速道路サービスに関する 「お客様満足度調査」の結果について

広島高速道路公社において令和2年11月2日から道路サービスに関するアンケート調査を実施し、1,565名のお客様からご回答をいただきました。

調査にご協力いただきました皆様に心より御礼申し上げます。

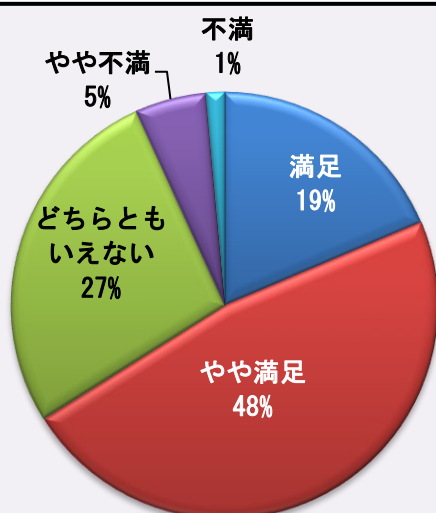
調査の結果をとりまとめましたので、ここにご報告させていただきます。

## 1 調査概要

- ① 調査目的  
道路サービスに関するお客様の満足度及びニーズを把握し、更なるサービス向上を図るため
- ② 調査期間  
令和2年11月2日（月）から令和2年12月28日（月）まで
- ③ 調査対象  
(1) 広島高速道路を利用されたことのある方  
(2) 広島高速道路を利用されたことのない方
- ④ 調査方法  
インターネット、アンケート用紙（郵送・FAX）による調査
- ⑤ 調査項目  
(1) 利用されたことのある方  
広島高速道路の「走行時の安全性」、「走りやすさ、快適性」等に関する満足度など約30問  
(2) 利用されたことのない方  
広島高速道路を利用しない理由など約10問
- ⑥ 回答数  
(1) 利用されたことのある方 1,342名  
(2) 利用されたことのない方 223名

## 2 調査結果（利用されたことのある方：1,342名）

(1) 「広島高速道路のサービス」全般に関する満足度の割合及び平均



|    | 今回<br>(R2) | 前回<br>(R1) | 差     |
|----|------------|------------|-------|
| 平均 | 3.77       | 3.67       | +0.10 |

平均の算出方法：

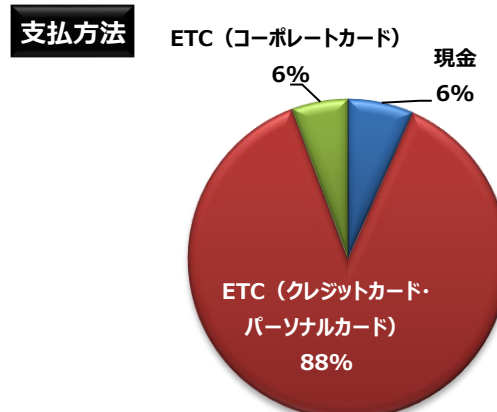
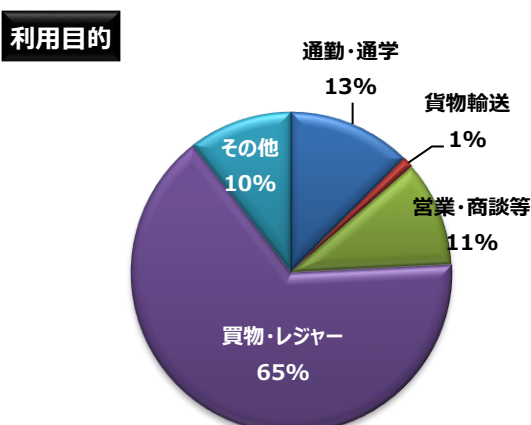
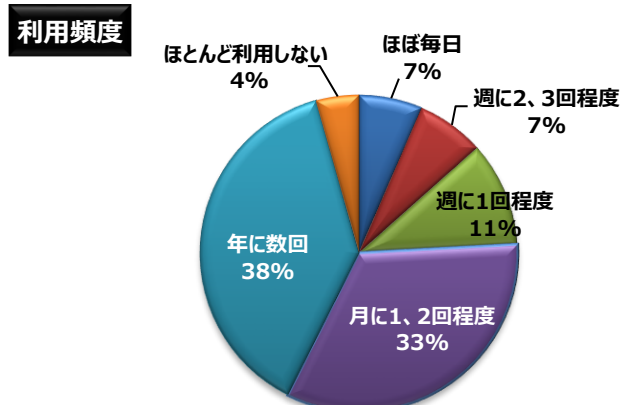
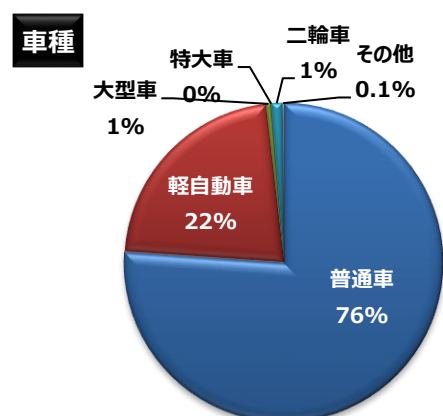
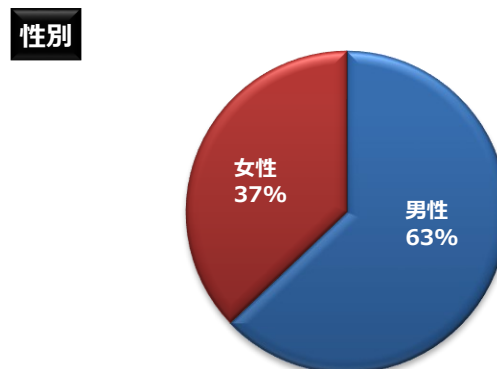
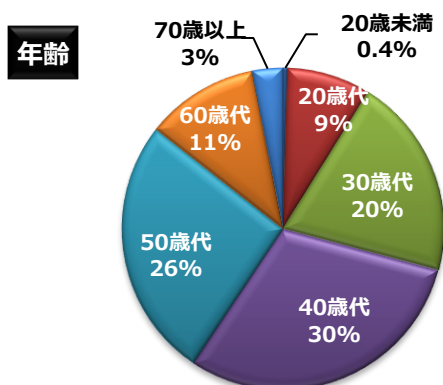
各評価に点数を設定し、下の計算式により算出した値  
 満足度＝（各点数（5～1点）×各点数の割合（％））  
 の合計／100（％）

5点：満足、4点：やや満足、3点：どちらともいえない、  
 2点：やや不満、1点：不満

## (2) 評価項目別の満足度及び重要度

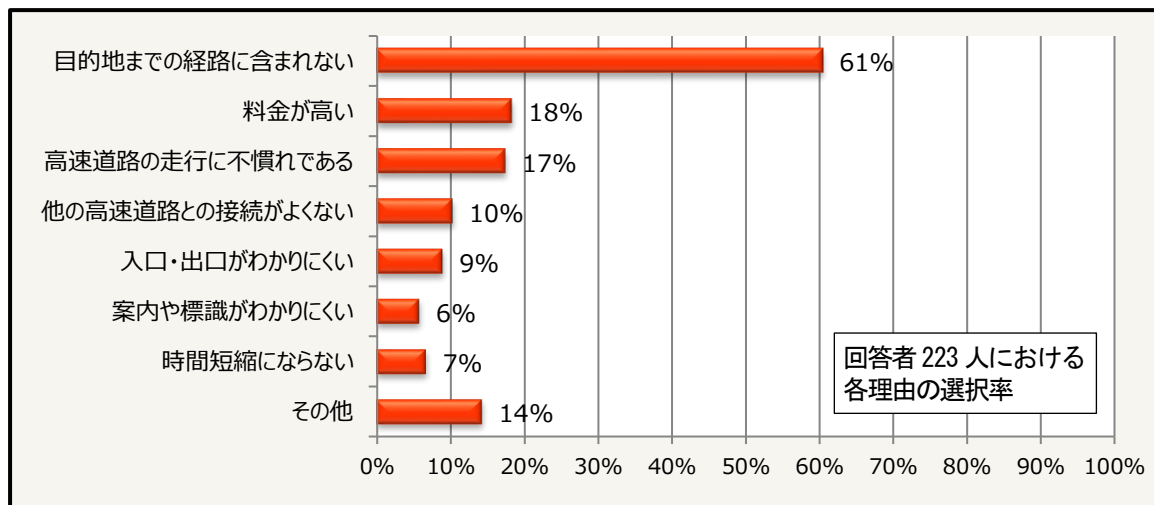
| 評価項目             | 満足度     |         | 重要度     |         |
|------------------|---------|---------|---------|---------|
|                  | 今回 (R2) | 前回 (R1) | 今回 (R2) | 前回 (R1) |
| 1「走行時の安全性」について   | 3.91    | 3.83    | 4.46    | 4.43    |
| 2「走りやすさ、快適性」について | 3.67    | 3.60    | 4.00    | 3.98    |
| 3「情報提供」について      | 3.67    | 3.61    | 4.08    | 4.04    |
| 4「料金、割引制度」について   | 2.69    | 2.56    | 4.29    | 4.35    |

## (3) 回答していただいたお客様のご利用状況など

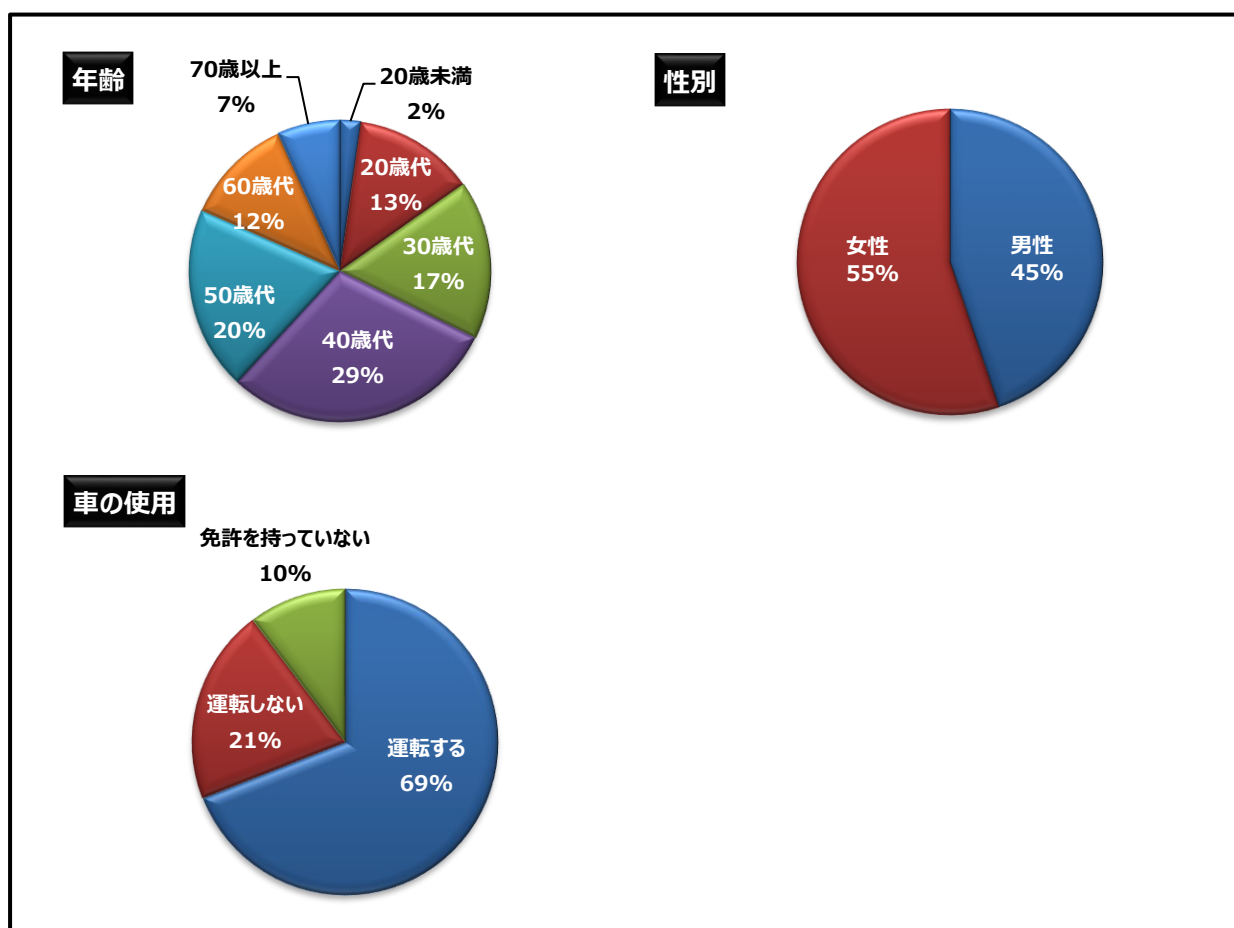


### 3 調査結果（利用されたことのない方：223 名）

#### （1）広島高速道路を利用しない理由



#### （2）回答していただいたお客様



### 4 今後の取組について

今回のアンケート調査で得られた評価やお客様からのご意見を参考にさせていただき、今後も広島高速道路の更なるサービス向上に努めてまいります。

引き続き、広島高速道路のご利用をどうぞよろしくお願いいたします。