

令和3年度顧客満足度調査結果について

1. 調査目的

福岡北九州高速道路公社では、福岡高速道路及び北九州高速道路をご利用いただいているお客様の満足度、ご要望やご利用いただいていないお客様のご意見等を把握し、満足していただけるサービスを提供するために、アンケート調査を実施し総計6,737名の皆様から回答をいただきました。

多くのお客様にご協力をいただきましたことを厚く御礼申し上げます。

ここに調査結果を取りまとめましたので、ご報告いたします。

2. 調査の実施方法と回答数

(1) 調査手段及び調査期間

インターネットによる調査	利用者・非利用者	令和3年12月17日(金)～令和4年1月18日(火)
--------------	----------	----------------------------

(2) 回答数

福岡高速	3,281
北九州高速	2,356
非利用者	1,100
合計	6,737

3. 調査内容

以下の5項目について、それぞれ満足度と重要度を5段階で評価していただきました。

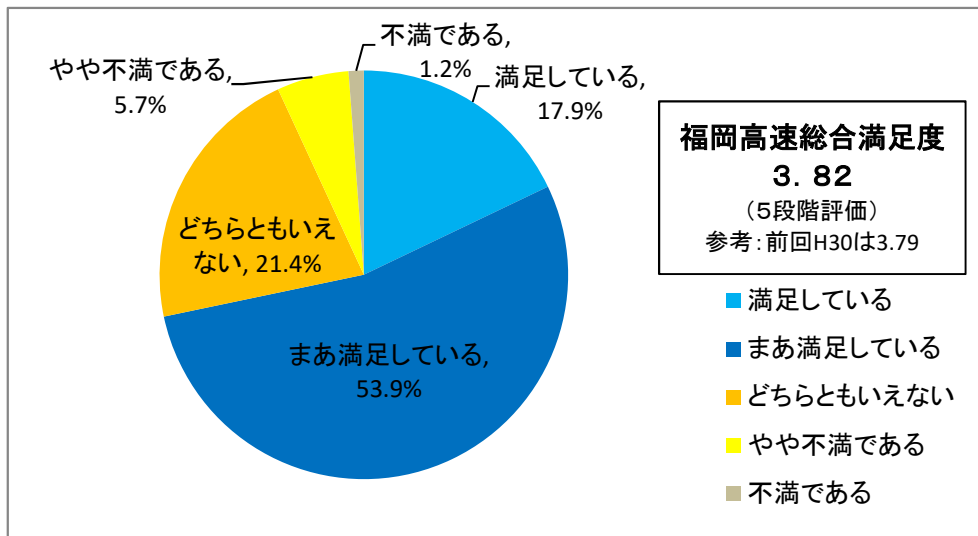
(1) 会社のイメージについて	※5段階評価	
(2) 走りやすさ・快適性・安全性について	満足度	重要度
(3) 料金所(窓口)について	1=不満である	1=重要ではない
(4) 各種情報提供について	2=やや不満である	2=あまり重要ではない
(5) 総合満足度・重要度	3=どちらともいえない	3=どちらともいえない
	4=まあ満足している	4=まあ重要である
	5=満足している	5=重要である

4. 調査結果

(1) 福岡高速

① 総合満足度

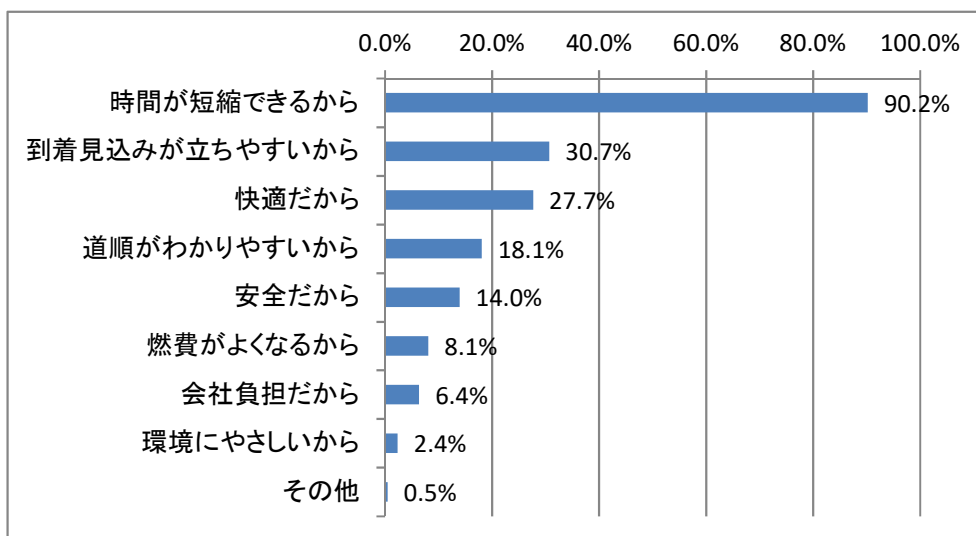
福岡高速についての総合満足度は、5段階評価で「3.82」(前回H30は「3.79」)となりました。詳細は以下のとおりです。



② 項目別の評価

評価項目	満足度	重要度
(1) 会社のイメージについて	3.53	3.53
(2) 走りやすさ・快適性・安全性について	3.70	4.35
(3) 料金所(窓口)について	3.75	4.03
(4) 各種情報提供について	3.50	4.04
(5) 総合満足度・重要度	3.82	4.29

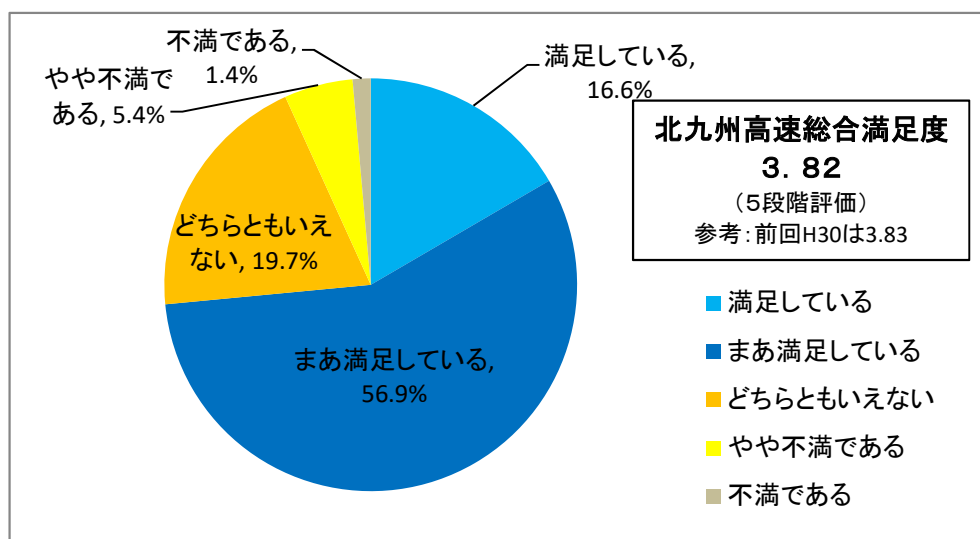
福岡高速を利用する理由(複数回答可)



(2) 北九州高速

① 総合満足度

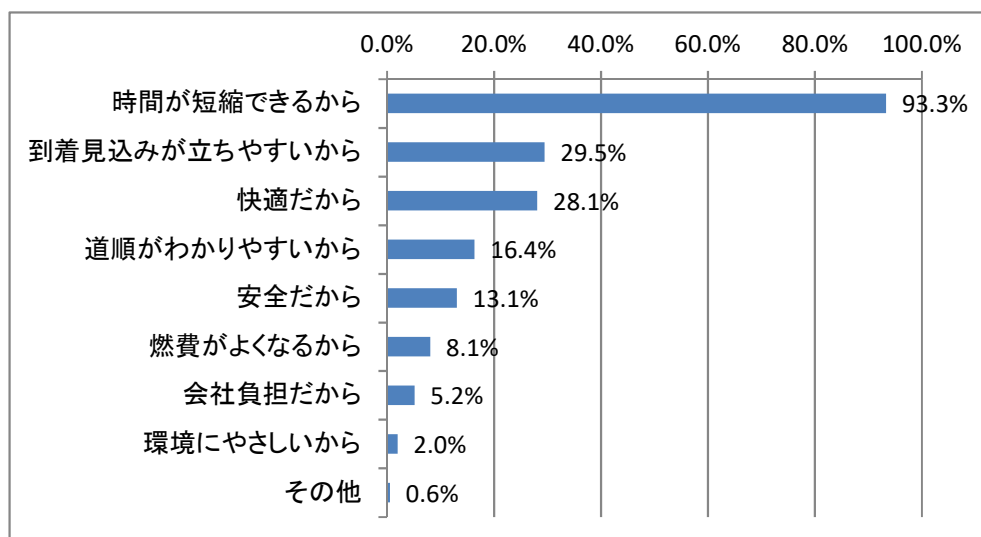
北九州高速についての総合満足度は、5段階評価で「3.82」（前回H30は「3.83」）となりました。詳細は以下のとおりです。



② 項目別の評価

評価項目	満足度	重要度
(1) 会社のイメージについて	3.55	3.59
(2) 走りやすさ・快適性・安全性について	3.73	4.39
(3) 料金所(窓口)について	3.81	4.08
(4) 各種情報提供について	3.51	4.09
(5) 総合満足度・重要度	3.82	4.28

北九州高速を利用する理由(複数回答可)



5. 今後の取組について

今回の結果で得られた評価やご意見をふまえて、今後もより多くのお客様へ、さらに安全・安心・快適に都市高速をご利用いただけるよう努めてまいります。

今後とも、福岡高速及び北九州高速のご利用をよろしくお願いいたします。