

平成 30 年度お客様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、福岡都市高速道路及び北九州都市高速道路をご利用されているお客様の満足度やご要望を把握し、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、11,128 名のお客様より回答をいただきました。

多くのお客様にご協力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

平成 30 年 12 月 23 日(日)から平成 30 年 12 月 27 日(木)にかけて、料金所等で配布した調査票及びインターネットアンケートを通じて調査を実施いたしました。

(1)調査手段及び調査期間

調査票による調査(配布期間)	休日	平成 30 年 12 月 23 日(日)~24 日(月祝)
	平日	平成 30 年 12 月 25 日(火)~26 日(水)
インターネットによる調査	平成 30 年 12 月 25 日(火)~12 月 27 日(木)(3 日間)	

(2)回答数

	調査票	インターネット	合計
福岡都市高速	3,115	4,120	7,235
北九州都市高速	1,833	2,060	3,893
合計	4,948	6,180	11,128

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会社の企業イメージについて

※5 段階評価

②走りやすさ・快適性・安全性について

1=不満である

③料金所(窓口)について

2=やや不満である

④各種情報提供について

3=どちらともいえない

⑤総合満足度・重要度

4=まあ満足している

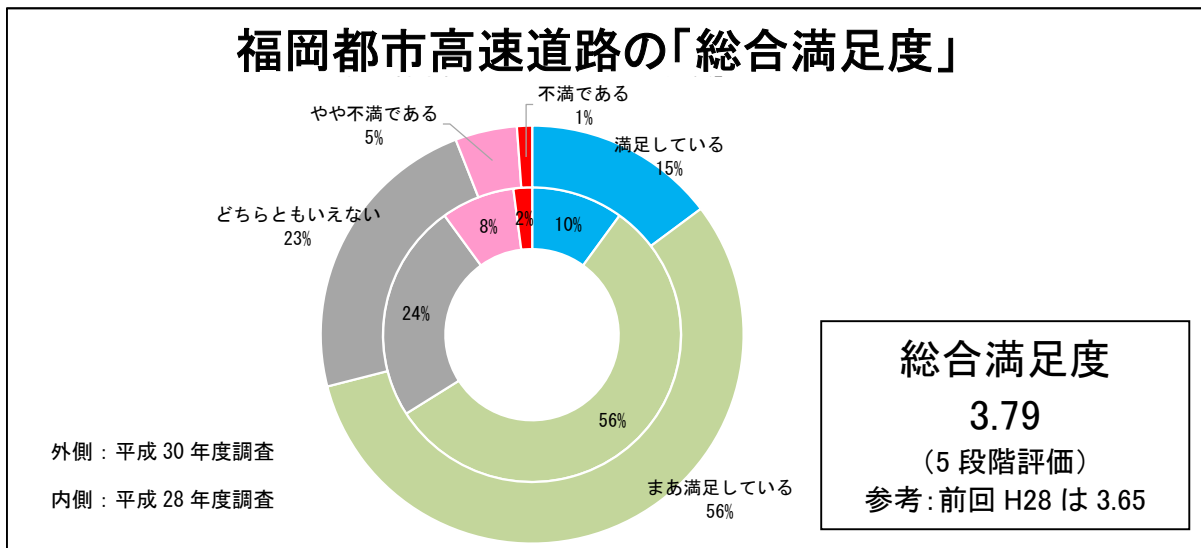
5=満足している

4.調査結果

(1)福岡都市高速

①総合満足度

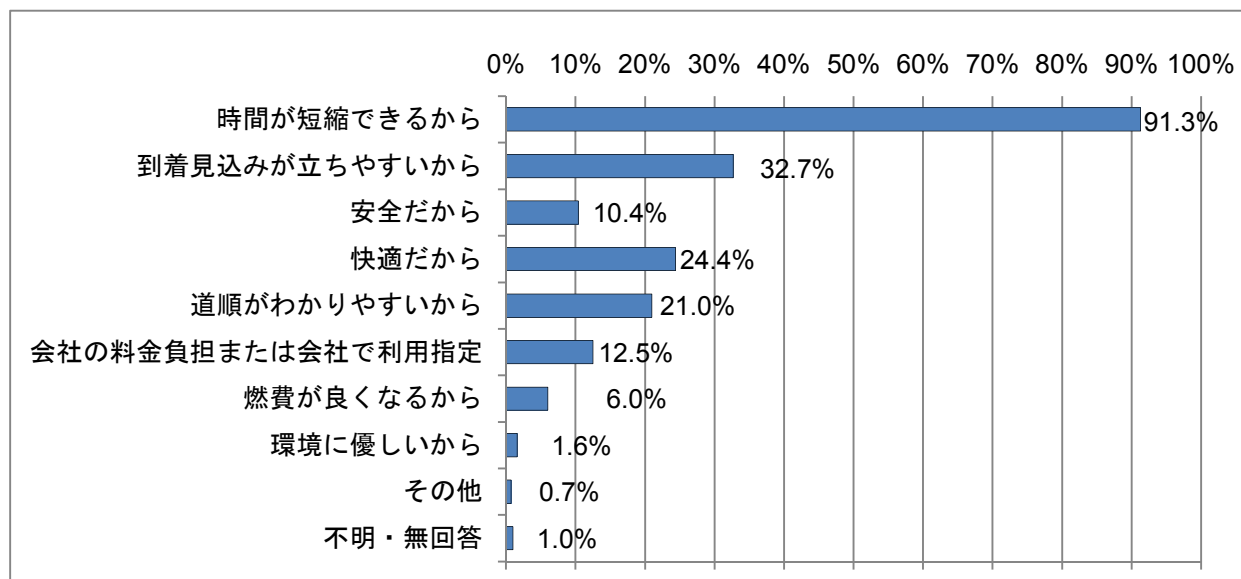
福岡都市高速道路についての総合的な満足度は、5段階評価で「3.79」(前回:H28年度は「3.65」)となりました。詳細は以下の通りです。



②項目別の評価

評価項目	満足度	重要度
1. 会社の企業イメージについて	3.48	3.60
2. 走りやすさ、快適性、安全性について	3.69	4.31
3. 料金所(窓口)について	3.75	4.09
4. 各種情報提供について	3.47	3.99
総合満足度・重要度	3.79	4.24

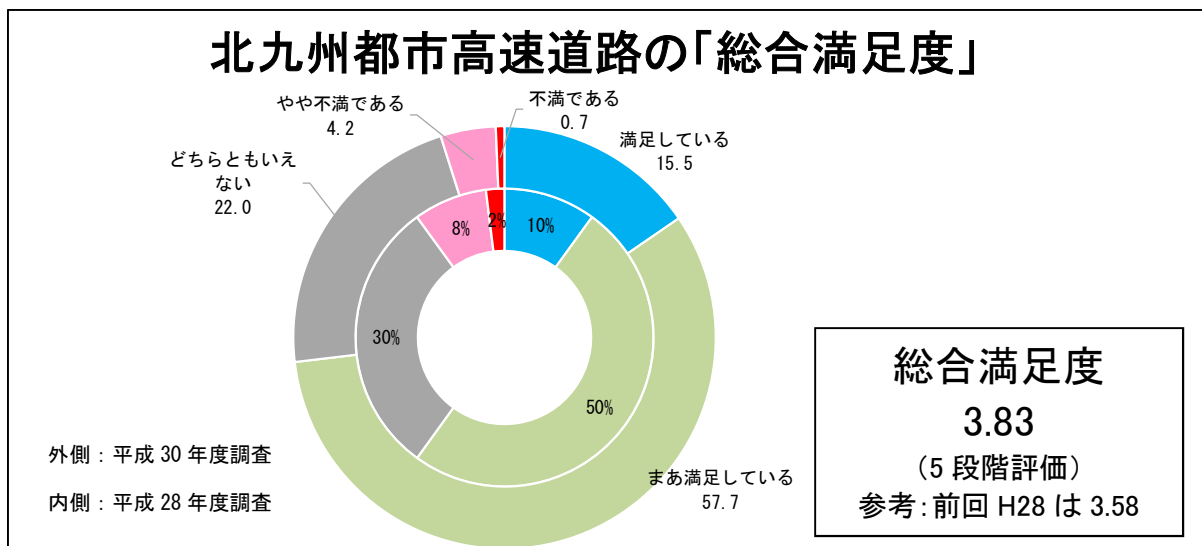
福岡都市高速を利用する理由(複数選択可)



(2)北九州都市高速

①総合満足度

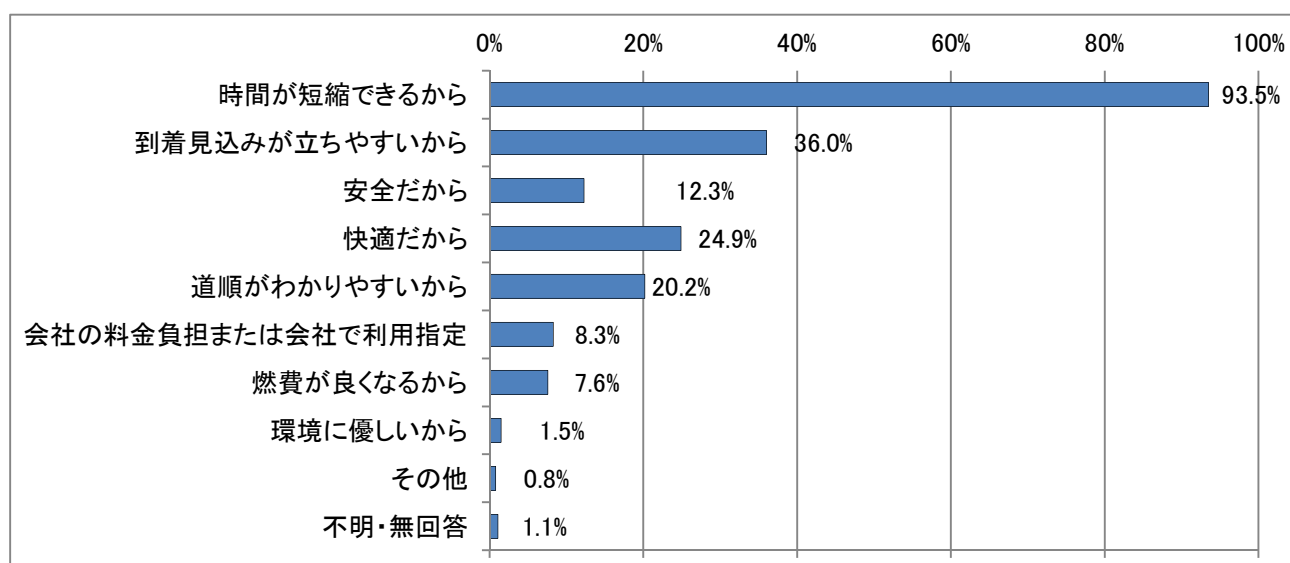
北九州都市高速道路についての総合的な満足度は、5段階評価で「3.83」(前回:H28年度は「3.58」)となりました。詳細は以下の通りです。



②項目別の評価

評価項目	満足度	重要度
1. 会社の企業イメージについて	3.48	3.64
2. 走りやすさ、快適性、安全性について	3.71	4.33
3. 料金所(窓口)について	3.78	4.09
4. 各種情報提供について	3.47	3.99
総合満足度・重要度	3.83	4.24

北九州都市高速を利用する理由(複数選択可)



6.今後の取り組みについて

今回の結果で得られた評価やご意見を十分に活用し、今後もより多くのお客様に、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、福岡都市高速道路及び北九州都市高速道路のご利用をよろしくお願いいたします。