

# お客さま

**WEB** はウェブサイトのみに掲載している記事を示しています。

## 交通安全の取り組み

### 交通安全の確保

#### 交通安全対策アクションプラン

- ▶ ハード・ソフト両面の交通安全対策を継続しています **WEB**

#### 逆走対策

- ▶ 2020年までに高速道路での逆走事故ゼロをめざしています

#### 対面通行区間での事故対策

- ▶ ワイヤロープ設置による安全対策を行っています **WEB**

#### さまざまな交通安全対策

- ▶ 水しぶきが減り、すべりにくい高機能舗装 **WEB**
- ▶ 夜間や雨天時の視認性を向上させる高輝度レーンマーク **WEB**
- ▶ 走行速度を抑制する導流レーンマーク、薄層舗装 **WEB**
- ▶ カーブ区間での安全対策 **WEB**

#### 高速道路走行時のルールとマナー

- ▶ 高速道路を安全にご利用いただくため、高速道路走行時のルールとマナーについて呼びかけを行っています **WEB**

#### DRIVE&LOVE

- ▶ 幅広い企業・団体や個人と連携し、交通事故ゼロを目指す活動を推進しています **WEB**

### 高速道路交通の管理

#### 高速道路のパトロール

- ▶ 24時間365日の高速道路巡回を通じて、道路の安全と円滑な交通を確保しています

## 快適な高速道路空間の提供

### 交通渋滞の緩和



#### 交通容量の確保

- ▶ ソフト・ハード両面の渋滞緩和対策を推進しています [WEB](#)

#### 一部拡幅工事・ネットワーク強化

- ▶ 新名神の開通や高松道4車線化により渋滞が減少しました [WEB](#)

#### 渋滞予測情報の提供

- ▶ 渋滞回避のための呼び掛けを行っています
- ▶ さまざまな媒体を通じて渋滞予測情報の提供に努めています

### 道路交通情報の発信



#### 道路管制センター

- ▶ 情報の集約・発信基地としてお客さまの安全確保に努めています

#### アイハイウェイ

- ▶ 交通情報をスマートフォンやパソコンで手軽にチェックできるサービス「アイハイウェイ」を提供しています [WEB](#)

### お客さまサービスの向上



#### 料金所でのサービスの向上

- ▶ 快適なご利用のため、おもてなしの心をもって応対します

#### ETCの利便性向上

- ▶ 入口ETCレーンの複数設置を進めるとともに第二世代ETC導入を進めています [WEB](#)

#### CS推進本部会議

- ▶ 経営層が参加する会議で、お客さまのご意見から課題を抽出し、解決策を検討しています [WEB](#)

#### お客さまセンターでの対応品質の向上

- ▶ 高速道路に関する総合的な相談窓口として、正確、親切、さわやかな対応を基本に、24時間365日体制で対応しています [WEB](#)

#### お客さまの声の状況

- ▶ 約39.4万件のお客さまの声をいただきました [WEB](#)

#### お客さまの声による改善状況の紹介と信頼関係の強化

- ▶ お客さまのご意見・ご要望を事業の改善に活かしています [WEB](#)

#### CS推進オピニオンリーダー意見交換会

- ▶ 意見交換会を開催し、各界の有識者から意見をお聞きしています [WEB](#)

#### CS（お客さま満足）の向上

- ▶ CS向上のため、研修やCS推進大会を実施しています [WEB](#)

## 魅力あふれるSA・PAづくり

### 店舗のリニューアル

#### 九州自動車道古賀SA(下り線)

- ▶九州自動車道 古賀サービスエリア(下り線)では初登場が目白押し!

### 地域と連携した商品展開

#### 『柑橘香る玉女フロランタン』の販売

- ▶地元の高校生が開発した洋菓子を販売しています

### 地域の賑わい拠点

#### ウェルカムゲートの設置

- ▶高速道路に乗らなくても店舗にお越しいただけます

#### 各種イベントの実施

- ▶季節や地域ごとに企画を行っています
- ▶サービスエリアを『ウインターイルミネーション』で彩りました [WEB](#)

### ドライブの拠点機能

#### インフォメーションの設置

- ▶SA・PAのインフォメーションでは快適で楽しく、安全なドライブをサポートしています

#### インバウンド対応の強化

- ▶訪日外国人ゲストが安心して利用できる環境を整えています。 [WEB](#)

#### Wi-Fiサービス

- ▶Wi-Fiの整備により、旅先でも情報を入手しやすい環境を整えています

#### シャワーステーション

- ▶シャワーステーションを設置しています [WEB](#)

# 交通安全の確保

## 交通安全対策アクションプラン

### ハード・ソフト両面の交通安全対策を継続しています

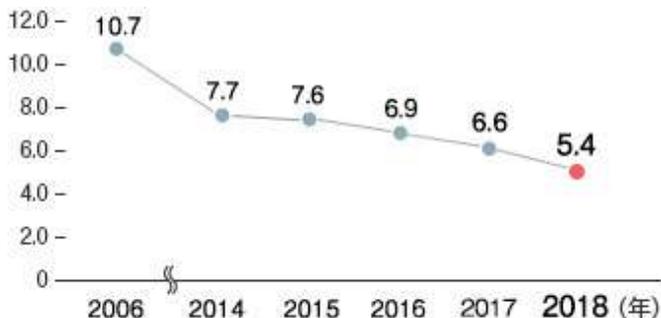
2011年度に策定した「交通安全対策アクションプラン」を軸に、ハード・ソフト両面から交通安全対策を強化しています。

ハード面では、視認性向上・速度抑制などの対策を、事故が多い箇所を優先して、2018年度に管内41カ所を実施しました。

ソフト面では、ETC 2.0などのプローブ情報から車両の挙動や速度を算出し、ヒヤリハット箇所の抽出や旅行時間の精度向上などにつなげ、より高精度な情報提供に向けて取り組みを継続しています。

これらの結果、死傷事故率は、NEXCO西日本創立直後の2006年の10.7件/億台kmから2018年は5.4件/億台kmと全体的に減少傾向にあります。今後「アクションプラン」の効果を検証し、さらなる安全の実現に努めていきます。

### ▼高速道路の死傷事故率



## 逆走対策

### 2020年までに高速道路での逆走事故ゼロをめざしています

高速道路における逆走は、重大事故につながる非常に危険な行為です。

当社では、2020年までに逆走事故をゼロにすべく、料金所周辺の開口部の締め切り、一般道接続部の誤進入対策、さらには一般公募で寄せられた逆走防止技術の現地展開を進めています。併せて、ホームページやチラシ・ポスター等を活用し、逆走の危険性をお客さまに訴える広報活動を実施しています。



逆走対策の例



チラシによる広報活動

## 対面通行区間での事故対策

### ワイヤロープ設置による安全対策を行っています

重大事故につながりやすい対面通行区間での正面衝突事故防止対策として、2017年度よりワイヤロープを設置しています。その結果、2018年3月末時点で38件のワイヤロープ接触事故が発生したものの突破事故は発生していないことから、対向車線突破防止効果が確認されました。今後も引き続き残りの対面通行区間へのワイヤロープ設置を進めていきます。

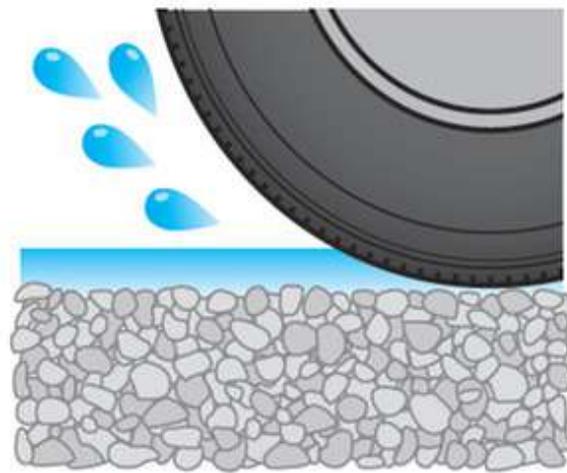


ワイヤロープの設置状況

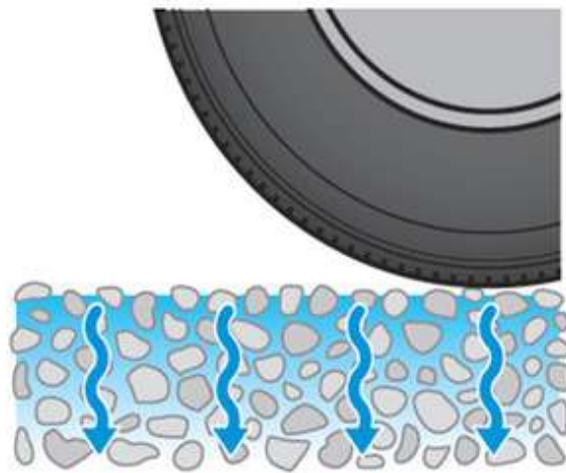
## さまざまな交通安全対策

### 水しぶきが減り、すべりにくい高機能舗装

高機能舗装は一般的な舗装に比べ、車が巻き上げる水しぶきが減り視野性が向上します。また、**滑り摩擦係数**  $\mu$ が高くなるため、雨天時の走行安全性の向上や交通事故の防止にも有効です。



隙間がなく雨水がたまりやすい



隙間があり水はけが良い

### 夜間や雨天時の視認性を向上させる高輝度レーンマーク

一般的なレーンマーク（路面標示）よりも反射輝度が高い「高輝度レーンマーク」によって、夜間や雨天時の視認性を向上させることで、注意喚起を行っています。



高輝度（凹凸）レーンマーク

## 走行速度を抑制する導流レーンマーク、薄層舗装

車線の幅を狭く見せる効果のある導流レーンマークによって、速度抑制を促しています。また、舗装表面に塗装によるわずかな段差を設け、走行車両に振動を与える**薄層舗装** [□](#)によって、漫然運転を抑制する注意喚起を行っています。



路面の横断している赤色部分が薄層舗装

## カーブ区間での安全対策

カーブ区間などの道路線形を路面標示などによって事前にお知らせし、速度抑制及び視野性向上を図ることで、カーブ区間における事故防止対策を強化しています。



矢羽板や路面標示の施工例

## 高速道路走行時のルールとマナー

高速道路を安全にご利用いただくため、高速道路走行時のルールとマナーについて呼びかけを行っています

高速道路を安全にご利用いただくために、高速道路走行時のルールとマナー、万が一高速道路でトラブルに見舞われた際の対処方法などについて、交通安全キャンペーンや各種チラシ、ポスター、会社ホームページ等で呼びかけを行っております。

また、いわゆる「あおり運転」等の危険な運転行為に関する防止を目的として、NEXCO西日本管内で統一・集中的に啓発活動を実施しております。

## 高速道路走行時のマナーとルール 守ってください！5つの約束

高速道路は、ルールとマナーを守ることによって、快適なドライブができます。  
5つの約束を守ってゆたかの安全運転を！

(1)安全速度を守る



高速道路での  
悪質・危険な運転  
は  
道路交通法違反  
です！



(2)十分な車間距離をとる



(3)割り込みや、いわゆる  
「あおり運転」をしない



(4)わき見運転をしない



(5)路肩走行をしない



ドライブにはラブがある。  
DRIVE&LOVE

## DRIVE&LOVE

幅広い企業・団体や個人と連携し、交通事故ゼロを目指す活動を推進しています

社会全体で交通事故ゼロを目指すプロジェクト「[DRIVE&LOVE](#)」を2010年に立ち上げ、283の賛同企業・団体、約27,300名の個人サポーター（2019年1月末時点）の皆さまとともに、安全運転の実施を呼びかけています。

2017年度に活動のキャッチフレーズを「笑顔の運転」という”より日常語に近いもの”に変更し、各種交通安全啓発イベントへの参加、公式ウェブサイトでの情報発信、賛同企業・団体との交流会の場で「得意分野を生かしたPR協力」を依頼するなど、プロジェクト認知の拡大・理念の浸透を推進し、安全運転を実施していただく個人サポーターのさらなる獲得に向けて活動しています。



DRIVE&LOVEロゴ



企業交流会の様子

## 関連ページ

- ▶ [「DRIVE&LOVE」公式ウェブサイト](#)
- ▶ [安全・快適ドライブ（ドライバーの皆様へ）](#)

# 高速道路交通の管理

## 高速道路のパトロール

24時間365日の高速道路巡回を通じて、道路の安全と円滑な交通を確保しています

道路の安全と円滑な交通の確保を図るため、交通管理隊が高速道路を巡回しています。交通管理隊が収集・把握した渋滞の状況や気象情報などは道路管制センターで集約し、情報板などを通してお客さまに発信しています。

また、路上障害物が発生した際は、緊急出動して排除にあたるほか、警察・消防と連携した事故対応、故障車に対する援助などを通じて、お客さまの快適なドライブをサポートしています。



落下物排除の状況



隊員間の連携により、お客様の安全と交通の確保に取り組んでいます。

高速道路の巡回では2人1組で業務に臨みます。事故等の異常事象では、1人は「監視員」として、赤旗を用いた走行車両への注意喚起や、通行する車の動向監視を行います。

もう1人は「作業員」として、お客さま対応や異常事態への対応を行います。一瞬の隙が事故を引き起こすこともあることから、2人の密接な連携は欠かせません。

作業時には車の動向に注視し、迅速かつ的確な処理に努めることで、お客さまと自らの安全や、円滑な交通の確保に取り組んでいます。



西日本高速道路パトロール九州(株)  
鹿児島基地

副班長 **前田 修身** 隊員 **田中 義樹**

# 交通渋滞の緩和

## 交通容量の確保

### ソフト・ハード両面の渋滞緩和対策を推進しています

高速道路の渋滞を緩和するため、ほかの道路とのネットワーク形成による交通の分散や車線の増設、文字情報などの提供による速度低下抑制など、ソフト・ハード両面の対策に取り組んでいます。

また、当社には渋滞予測を専門とした社員（渋滞予測士）が在籍し、ゴールデンウィーク・お盆・年末年始の交通混雑期に渋滞予測情報を提供するなど、お客様への渋滞回避の呼びかけを行っています。

### ▼高速自動車国道における渋滞状況



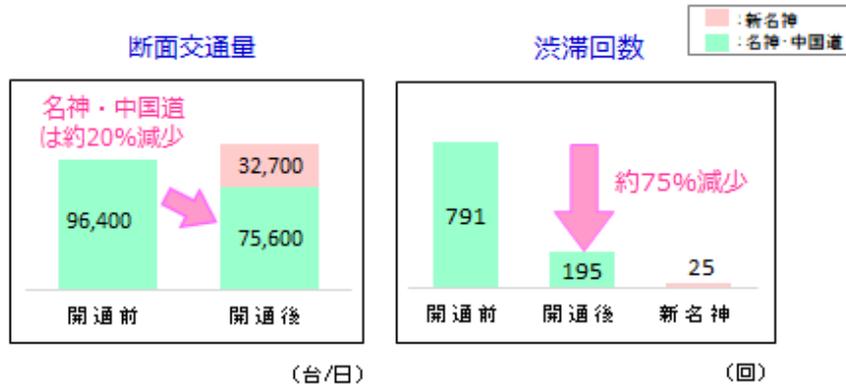
## 一部拡幅工事・ネットワーク強化

### 新名神の開通や高松道4車線化により渋滞が減少しました

2018年3月18日に新名神高速道路（高槻～神戸）が全線開通し、「新名神」と「中国道・名神」のダブルネットワークが完成しました。これにより、渋滞が大幅に減少しました（開通後1年間で5km以上の渋滞回数が75%減少）。

また、2019年3月8日には高松自動車道の全線4車線化が完了し、こちらでも渋滞が減少しました。（ゴールデンウィーク期間中の5km以上の渋滞回数について、2018年は7回発生、2019年は0回）  
現在も、湯浅御坊道路の4車線化や播磨自動車道建設などの事業を進めています。

### 新名神（高槻～神戸）開通後1年間の交通状況



- ・断面交通量は、交通量計測装置による値（加重平均）
- ・渋滞は、5km以上の渋滞回数を集計
- ・渋滞は、5km以上の渋滞回数を集計
- ・開通前：2017.3.20～2018.3.17（1年間）、開通後：2018.3.19～2019.3.18（1年間）で集計
- ・集計範囲：名神（吹田JCT～高槻JCT・IC）、中国道（神戸JCT～吹田JCT）、新名神（高槻JCT・IC～神戸JCT）

## 渋滞予測情報の提供

### 渋滞回避のための呼び掛けを行っています

ゴールデンウィーク・お盆・年末年始の交通混雑期に渋滞予測ガイドを製作し渋滞予測情報を公表するほか、「渋滞予測士」（渋滞予測を専門で行う社員）がテレビ・ラジオ・新聞等に出演し、渋滞の傾向や渋滞回避のための分散利用について呼び掛けを行っています。

### ▼渋滞予測士による予測情報の提供



## さまざまな媒体を通じて渋滞予測情報の提供に努めています

お客さまに渋滞低減にご協力いただくことを喚起するため、上り坂などで速度回復を促し適正な交通容量を確保するための簡易情報板の設置をしています。またゴールデンウィーク・お盆・年末年始の交通混雑期には渋滞予測ガイドを製作し渋滞予測情報を公表する他、「渋滞予測士」（渋滞予測を専門で行う社員）がマスメディアを通じた分散利用や渋滞回避の呼びかけを行っています。

また、ウェブサイトのルート・料金検索のページにて、「渋滞予測」、「渋滞予測を加味した所要時間」や「出発時間をずらした場合の所要時間」が確認できるようにしています。

### ▼簡易情報板設置状況



### ▼渋滞予測ガイドの配布（交通混雑期限定）



▼渋滞予測を加味した所要時間が確認できます

関連ページ

- ▶ 渋滞予測カレンダー
- ▶ ルート検索・料金情報

# 道路交通情報の発信

## 道路管制センター

情報の集約・発信基地としてお客さまの安全確保に努めています

道路管制センターでは、24時間365日体制で、安全運転に必要な情報の収集・発信や道路設備の監視・制御を行い、お客さまの安全確保に努めています。

同センターの交通管制部門では、交通事故や渋滞、異常気象などの情報を集約して、情報板やカーナビなどを通じてリアルタイムにドライバーに発信し、交通管理隊への緊急出動命令や警察・消防への通報を行っています。

### ▼道路管制センター



## アイハイウェイ

交通情報をスマートフォンやパソコンで手軽にチェックできるサービス「アイハイウェイ」を提供しています

「アイハイウェイ」では、現在の交通状況の表示や道路映像、SA・PA駐車場映像のリアルタイム配信、通行止め時の料金調整を行う乗継情報の提供など、便利な情報を提供しています。

また、スマートフォン用のアプリケーションも配信しており、累計330万回を超えるダウンロードをいただいております。2018年度は、パソコン版サイトのフルリニューアルを行い、地図が見やすくなるとともに各機能の操作性を向上させました。また、道路映像箇所の追加を行っており、今後もお客さまの利便性向上に向けた取り組みや、コンテンツの充実に努めていきます。

### ▼スマートフォンでの画像イメージ



### ▼パソコンでの画像イメージ



# お客さまサービスの向上

## 料金所でのサービスの向上

### 快適なご利用のため、おもてなしの心をもって対応します

料金所は、お客さまを笑顔でお迎えし、快適に高速道路をご利用いただけるようなサービスに努めています。

近年、ETC  の普及、料金精算機の導入等に伴い、インターホンを通してお客さまと接する機会が増えています。そこで、勉強会やアナウンス研修等を行い、声によるご説明・ご案内においても「笑顔」を届けられるよう、これからも「NEXCO西日本の顔」として24時間365日体制で取り組んでまいります。



料金收受の様子

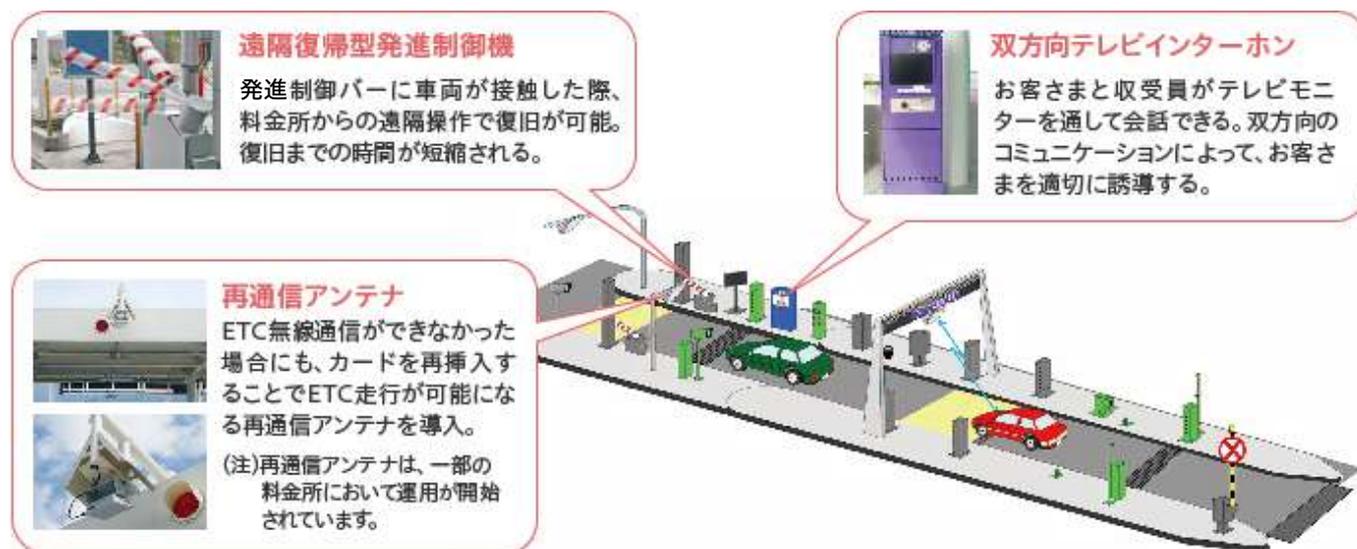
## ETCの利便性向上

### 入口ETCレーンの複数設置を進めるとともに第二世代ETC導入を進めています

入口ETCレーンが1つしかない料金所では、カード未挿入などによるトラブルやメンテナンスなどで、ETCレーンが閉鎖されている時には、一般レーンのご利用をお願いしており、ご不便をおかけしていました。

このため当社では、ETCサービス休止時間の削減をめざし、入口レーンへのETC複数設置工事や、円滑なレーン通行を可能にする第二世代ETCの導入工事を進めています。

#### ▼第二世代ETC設備概要



## CS推進本部会議

### 経営層が参加する会議で、お客さまのご意見から課題を抽出し、解決策を検討しています

お客さまのニーズに対応するため、経営層・各担当部による「CS推進本部会議」を隔週開催し、お客さまから寄せられたご意見・ご要望について、議論しています。

特にお客さまの安全・安心等の重大リスクに関わるご意見については注目してフォローするとともに、社内で水平展開すべきものについては重点課題として選定し、抜本的な課題解決に向けた議論も行っています。開催回数は2018年11月に延べ500回に達しました。

なお個別の改善事例については、会社ウェブサイトやSA・PAの掲示板に掲載しています。

こうした取り組みを通じて、今後もお客さまとのいっそうの信頼関係強化をめざしていきます。



第500回CS推進本部会議の様子

## ▼CS向上のマネジメントシステム



## お客様センターでの対応品質の向上

高速道路に関する総合的な相談窓口として、正確、親切、さわやかな対応を基本に、24時間365日体制で対応しています

対応する**テレコミュニケーター**は、お客さまとの対応を円滑に進めていく能力の向上などを目的とした研修に積極的に取り組むとともに、対応用の資料を作成し勉強会を実施するなど、継続的に対応品質の向上に努めています。

なお、お客さまからいただいたご意見・ご要望は担当部署へ報告し、お客さまサービス向上に繋げております。

今後も、こうした取り組みを継続し、いっそうお客さまにとって利用しやすい相談窓口をめざしていきます。

### ▼「お客様センター」の受付体制

受付時間	年中無休（24時間）
2018年度の件数	年間約38.7万件（受電件数）
外国語対応	5カ国語（英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語）

### 【お問い合わせ急増時の対応】

通行止めの発生時や荒天時など、お問い合わせの急増時への対応として、以下の情報提供を実施しています。

- ・お電話の接続待ち中に、自動音声での**アイハイウェイ**のご案内
- ・フリーダイヤルからハイウェイテレホン（交通情報の自動音声案内）への転送

## お客さまの声の状況

### 約39.4万件のお客さまの声をいただきました

2018年度、NEXCO西日本にいただいたお客さまの声は、全体で約39.4万件でした。そのうちお客さまセンターへのお電話が約38.7万件となっており、ほとんどが料金や交通情報に関するお問い合わせです。また、ハイウェイポストやメールなどでいただいた声は約0.7万件でした。

また、お客さまの声のうち、ご意見・ご要望は約7,200件（うち、ご不満の声が約1,600件）、お褒めの声は約1,400件でした。

今後も情報提供の充実に努めることでお問い合わせ件数を減少させるとともに、ご意見・ご要望をしっかりと伺い、貴重な経営資源として活かしていきます。

### ▼いただいたお客さまの声とご意見・ご要望（単位：件）



ハイウェイポスト

## お客さまの声による改善状況の紹介と信頼関係の強化

### お客さまのご意見・ご要望を事業の改善に活かしています

ご意見・ご要望に対する対応・改善状況はウェブサイト（下記リンク『CSの取り組み』）で紹介しています。また、SA・PAにも掲示し、より多くのお客さまにお知らせしています。

お客さまからのご意見・ご要望から改善した一例として、伊予ICにおいて、「宇和島方面」「高松方面」の進行方向と進入路が逆で分かりづらいとのご意見があり、補助標識や路面表示設置の対策を行っていましたが、より分かり易くなるよう方面別にカラー舗装を施工するとともに、同色で着色した案内標識を設置し、改善を図りました。



出典：国土地理院ウェブサイト（<https://mapos.gsi.go.jp/mactlbSearch.do#1>）を加工して使用



## 関連ページ

▶ [CSの取り組み](#)

## CS推進オピニオンリーダー意見交換会

### 意見交換会を開催し、各界の有識者から意見をお聞きしています

お客さまに提供すべきサービスなどについて、さまざまな立場の有識者からご意見をいただく「NEXCO西日本CS推進オピニオンリーダー意見交換会」を開催しています。

2018年度は9名の有識者にご参加いただき、現地視察も含め3回実施しました。各業界からの高速道路へのニーズを伺うとともに、有識者の方々と活発な意見交換を行いました。

今後も意見交換会を継続し、CS向上に活かしていきます。



新名神建設現場 現地視察の様子

## CS（お客さま満足）の向上

### CS向上のため、研修やCS推進大会を実施しています

当社グループでは、CS意識向上研修やCS推進大会などを実施し、社員のCS意識向上に取り組んでいます。2018年度は、新入社員を対象としたCS向上研修を実施しました。

また、グループ社員などが部署や立場を超えて対話することで、それぞれの気づきを深めることを目的としたCS交流会を8箇所で開催しました。CSに関するテーマについて、関係するグループ社員などが部署や立場を超えて対話することで、それぞれの気づきを深めることができました。

更には社内向けに、お客さまからいただいたおほめの声の掲出（Good Job Voice）や、おほめの声を深掘りすべく、実際におほめをいただいたスタッフへの取材を行い共有する取り組み（STORY）も実施しており、モチベーションの向上にもつなげております。

今後も、グループ全体のCS活動をさらに推進するとともに、各現場がCS課題を共有しその解決に向けて行動できるよう、支社・本社関連部署が連携して現場支援を強化していきます。



CS交流会の様子



Good Job Voice・STORY

# 店舗のリニューアル

## 九州自動車道古賀SA（下り線）

九州自動車道 古賀サービスエリア（下り線）では初登場が目白押し！

店舗面積を1.5倍に拡充。「一蘭」と「ひよ子」の新サブレが初登場し、「タリーズコーヒー」も九州初登場。「焦がし（古賀市）タコ」をはじめ、ご当地商品も取り揃えており、年間161万人（レジ通過人数）のお客さまにご利用いただいております。



ショッピングコーナー 「ひよ子」の新サブレ



ショッピングコーナー 「小さなトマト大福」



ショッピングコーナー



「タリーズコーヒー」



「むなかた鶏の親子丼」



「一蘭」天然とんこつラーメン



「ゴマさば丼」



店舗全面



オープニングイベントでの和太鼓演奏

---

## 関連ページ

▶ [SAPAリニューアル情報](#)

# 地域と連携した商品展開

## 『柑橘香る玉女フロランタン』の販売

### 地元の高校生が開発した洋菓子を販売しています

玉名女子高等学校の生徒が新商品を半年間かけて開発。九州自動車道玉名PA（上下線）で販売し、発売開始から半年で1万4千個が売れる人気商品となっています。



レシピを考案した3年5組 食物科の皆さま



上：熊本県特産の不知火（しらぬい）を使用  
下：サクサクとした食感が好評の  
「柑橘香る玉女フロランタン」

### 関連ページ

▶ [「モテナス」エリア](#)

# 地域の賑わい拠点

## ウェルカムゲートの設置

### 高速道路に乗らなくても店舗にお越しいただけます

73カ所のSA・PAにウェルカムゲートを設置。一般道からもアクセス可能。近隣のお客さまにもお買い物やお食事だけでなく、イベントでもお楽しみいただいております。



親子向け工作体験の様子  
(徳島自動車道 上板SA下り線)



パンづくり教室の様子  
(山陽自動車道 小谷SA上り線)



新名神高速道路 宝塚北SA ウェルカムゲート

## 各種イベントの実施

### 季節や地域ごとに企画を行っています

2019年3月にオープンから1周年を迎えた宝塚北SAでは、8日間にわたり、地元ゆかりの手塚治虫先生や宝塚歌劇にちなんだ企画を実施しました。他のSA・PAでも、夏のスイカ割りや正月の餅まきなど季節ごとのイベントを行っておりますので、楽しく賑やかなひとときをお過ごしください。



「リボンの騎士」サファイア姫の  
王冠の展示（新名神高速道路宝塚北SA）



宝塚歌劇団OGレビューショー  
（新名神高速道路宝塚北SA）



スイカ割り大会（宮崎自動車道霧島SA上下線）



新春餅まき大会（山陽自動車道下松SA下り線）



ウインターイルミネーション  
（山陽自動車道三木SA上り線）



ハロウィンイベント  
（山陽自動車道小谷SA上り線）

## サービスエリアを『ウインターイルミネーション』で彩りました

三木SA（上り線）、吉備SA（上り線）、石鎚山SA（上り線）、古賀SA（下り線）において、平成30年11月10日（土）から平成31年2月28日（木）まで、『ウインターイルミネーション2018-2019』を開催しました。

“日本の和”や“ヨーロッパのチャペル”などさまざまなコンセプトに基づいた美しいイルミネーションを各エリアに設置し、癒しと寛ぎの空間を演出。フォトジェニックさも意識し、クリスマスにはプロカメラマンによる写真撮影会を実施したエリアもありました。

また、点灯期間中には、期間限定の特別グルメやお土産も販売！SNSにてイルミネーションの写真を投稿していただいたお客さまには、お得な割引サービスなどもご用意しました。

今後も、季節や地域にちなんだサービスを積極的に展開していきます。



山陽自動車道 三木SA（上り線）  
イルミネーション



山陽自動車道 吉備SA（上り線）  
イルミネーション



松山自動車道 石鎚山SA（上り線）  
イルミネーション



九州自動車道 古賀SA（下り線）  
イルミネーション

---

### 関連ページ

- ▶ [特集4：SAPAでのお客さまサービス向上](#)

# ドライブの拠点機能

## インフォメーションの設置

SA・PAのインフォメーションでは快適で楽しく、安全なドライブをサポートしています

SA・PAに設置されたインフォメーション<sup>④</sup>では、お客さまに快適で安全なドライブを楽しんで頂くために高速道路等の交通情報をはじめ、SA・PAのご案内や地域の観光情報など様々なお問い合わせに対応しています。また、インフォメーションは、日本政府観光局（JNTO）から外国人観光案内所（カテゴリー1）の認定を受け、外国語版高速道路ガイドマップの配布、翻訳サービス・多言語翻訳機の活用など、海外のお客さまにも安心して高速道路をご利用いただける環境整備に努めています。



新名神高速道路 宝塚北SA



多言語翻訳機を導入（20カ所）



スタッフ手作りのうどん店紹介マップ（豊浜SA上下線）

## インバウンド対応の強化

訪日外国人ゲストが安心して利用できる環境を整えています。

訪日外国人のゲストの利便性向上を図り、ストレスなく安全・安心に利用できる高い品質の「当たり前のサービス」の提供に取り組んでいます。

免税レジを2015年8月から導入を開始し2018年12月時点で37店舗に設置、また、訪日中国人観光客の対応の一環として中国で主流となっているモバイル決済サービスの「Alipay」及び「WeChatPay」を7店舗に導入しました。

当社管内のSA・PAを紹介するホームページの外国語版を2016年3月にリリースしました。（英語、中国語、韓国語に対応）

## Wi-Fi サービス

### Wi-Fiの整備により、旅先でも情報を入手しやすい環境を整えています

当社管内のSA・PAでは、川南PAを除く全ての有人SA・PA計196カ所にWi-Fi サービス「W-NEXCO Free Wi-Fi」を整備しています。

利用時間や回数に制限がなく、NEXCO 東日本・中日本と共通のID・パスワードで無料でご利用いただけます。

また、5か国語に対応しているため、日本語に不慣れなお客さまにも安心してご利用いただけます。



「W-NEXCO Free Wi-Fi」の  
サービスマーク

## シャワーステーション

### シャワーステーションを設置しています

長距離をドライブされるお客さまへの「疲労回復サービス」の充実として、コイン式のシャワーやランドリー、無料のマッサージチェアを備えたシャワーステーションを、NEXCO西日本管内計8カ所のSA・PAに設置しています。



山陽道 淡河PA（上り線）シャワーステーション



シャワーステーション内のマッサージチェア

### 関連ページ

- ▶ [W-NEXCO Free Wi-Fi](#)
- ▶ [シャワーステーション](#)