

**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

#### 逆走対策

- ▶ 関係機関と連携して、2020年までに高速道路での逆走事故ゼロを目指しています

#### 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の強化 **WEB**
- ▶ 暫定2車線区間での安全対策の強化 **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

#### 法令違反車両の取り締まり

- ▶ 道路損傷や重大事故を防ぐため、取り締まりを徹底しています **WEB**

## 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

#### 一部拡幅工事・ネットワーク強化

- ▶ 阪和自動車道や京滋バイパスの一部拡幅工事などに取り組みました [WEB](#)

#### 渋滞予測情報の提供

- ▶ 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 [WEB](#)

#### 集中工事の実施

- ▶ 工事の集約化により渋滞の軽減に努めています [WEB](#)

### 道路交通情報

#### 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

#### ウェブサービス「アイハイウェイ」

- ▶ 道路状況が事前にチェックできるウェブサービス「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

#### 料金所での接客サービスの向上

- ▶ 機械化、ネットワーク化等に伴うご心配を解消すべく、おもてなしの心をもって接客対応します [WEB](#)

#### 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

- ▶ 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41万件のお客さまの声をいただきました [WEB](#)

#### お客さまの声対応プロセスの明確化

- ▶ お客さまの声への対応・改善状況を共有・フォローできる仕組みを整備しています [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

## SA・PAのお客さま満足施設への変革

### 新サービスの実施

#### SA・PAメニューコンテスト・全国大会

- ▶ NEXCO3会社共同で「SA・PAメニューコンテスト全国大会」を実施しました **WEB**

#### 「モテナス」オリジナル商品の開発

- ▶ NEXCO西日本グループの直営店舗で、オリジナルメニューを開発しています

### ドライブの拠点機能

#### インフォメーション

- ▶ 海外からのお客さまへの対応を充実させています

#### Wi-Fi サービス

- ▶ フリーWi-Fiサービスを提供しています **WEB**

#### シャワーステーション

- ▶ 長距離をドライブされるお客さま向けに、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

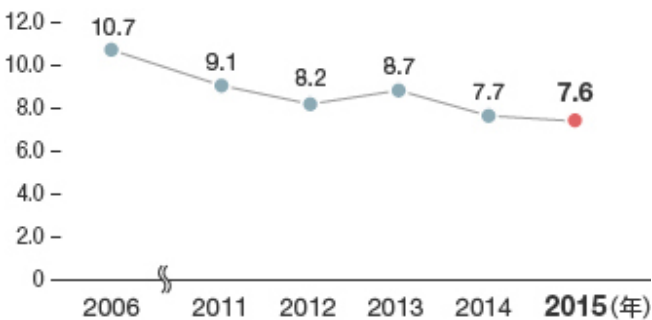
### ハード・ソフト両面の交通安全対策を継続しています

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、2014年度末までに管内334カ所で完了しました。さらに2015年度に管内20カ所で追加対策を実施しました。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むを継続しています。

これらの結果、死傷事故率は、NEXCO西日本設立直後の2006年の10.7件/億台kmから2015年は7.6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

### 関係機関と連携して、2020年までに高速道路での逆走事故ゼロを目指しています

合流部でのUターンを抑制するため、注意喚起の矢印板やゼブラゾーンへのラバーポールの設置、路面に進行方向を示す矢印を標示するなどの対策を実施しています。また、本線からSA等への流入ランプには、逆走した車両から見える注意喚起看板の設置を進めています。2015年度は、24カ所で矢印路面標示の大型化や注意喚起看板の視認性の向上（高輝度化）等の対策を実施しました。また、ポスターやチラシ、交通安全キャンペーンを活用した啓発活動も実施しています。

今後も引き続き、国土交通省や警察庁をはじめとする関係機関と連携し、高速道路での逆走対策を実施するとともに、国土交通省が2015年11月に公表した、「2020年までに高速道路での逆走事故をゼロとすることを目指す取り組み」への参画を通じて、ハード・ソフト面での重層的な逆走対策を推進していきます。

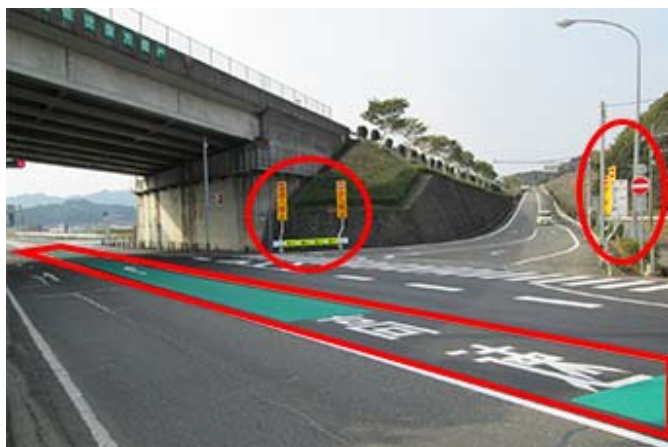
## 対策例

### ■一般的なIC、JCT、休憩施設の分合流部



矢印板・ラバーボールを設置し、  
路面に大型矢印を標示

### ■高速道路の出口部



「進入禁止」看板・矢印板を設置し、  
正しい入口へ誘導するため路面をカラー舗装

## 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認性が向上します。また、**すべり摩擦係数**  $\mu$  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。



向かって右側の車線が高機能舗装

### 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、車両逸脱を抑制する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<sup>1</sup>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の強化

カーブ区間などの道路線形を路面標示等によって事前にお知らせし、速度抑制および視認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

## 暫定2車線区間での安全対策の強化

暫定2車線区間 [📍](#) などの対面通行区間の事故防止として、対策が必要な箇所には、ラバーポールを改良した視線誘導等の飛出し防止対策を行っています。



改良したラバーポール

## 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、250の賛同企業・団体、約23,100名の個人サポーター（2016年1月末時点）の皆さまとともに、「愛する人、思い出してから運転」の実践を呼びかけています。



2015年度は、活動をさらに具体化するため、「STOP! 居眠り・疲労運転」という重点スローガンを策定し、親子で取り組める「ねむけざましたいそう」動画を公開するとともに、幼稚園で「たいそうキャラバン」を実施しました。このほか、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・団体との交流会開催により各拠点でのPR協力を依頼するなど、プロジェクトの認知の拡大・理念の浸透を推進し、安全運転を実践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ました。



ねむけざましたいそうキャラバン



プロジェクトメンバー交流会

---

## 関連ページ

- ▶ [「DRIVE&LOVE」公式ウェブサイト](#)



# 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、NEXCO西日本グループのパトロール会社が、「交通管理隊」を組織し、高速道路を24時間365日体制で巡回しています。

交通管理隊が収集・把握した渋滞の発生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ドライバーに迅速に発信しています。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、お客さまの安全で快適なドライブをサポートしています。



交通管理隊



管理隊の巡回

### 社員コメント

#### 高速道路上の異常の早期発見、迅速な処理に努めています

業務にあたっては、常に変化する天候や路面、交通の状況を的確に把握し、交通事故・故障車両・落下物などの異常を早期に発見し、迅速に対応することに努めています。異常があった時には、通行の妨げとなるものがあればすみやかに排除するとともに、管制センターと連携しながらお客さまを安全な場所へ避難誘導し、二次事故を防止することも、私たちの重要な任務です。

高速道路をご利用の際は、交通ルールの順守とゆとりのある運転をお願いいたします。またあわせて、道路の異常、緊急事態を発見した時は、安全な場所から道路緊急ダイヤル（#9910）で情報提供をお願いします。

今後も、安全・安心・快適な道路空間の維持に努めていきます。



NEXCO西日本パトロール中国  
千代田基地  
隊長  
友田 誠治

## 法令違反車両の取り締まり

道路損傷や重大事故を防ぐため、取り締まりを徹底しています

通行可能な車両諸元の最高限度値や長大トンネル等を通行する際に積載できない危険物などは、法令等で定められています。こうしたルールを守っていただくため、専門の取締隊（車限隊）が、入口料金所、本線料金所等で、[軸重計](#)、車高計、車重計等の機器を使用して違反車両と違反内容を特定し、指導警告や積荷是正命令などを行っています。

違反の程度が甚だしい場合は、道路管理者（[高速道路機構](#)）が発行する「Uターン」や「次のインターから退出」、さらに悪質な場合は積荷の軽減等を命じる措置命令書をドライバーに手交しています。今後も警察や他の道路管理者等と連携し、道路損傷や重大事故につながりかねない法令違反車両の取り締まりを徹底していきます。



法令違反車両の取り締まり



交通管理隊による車幅測定風景

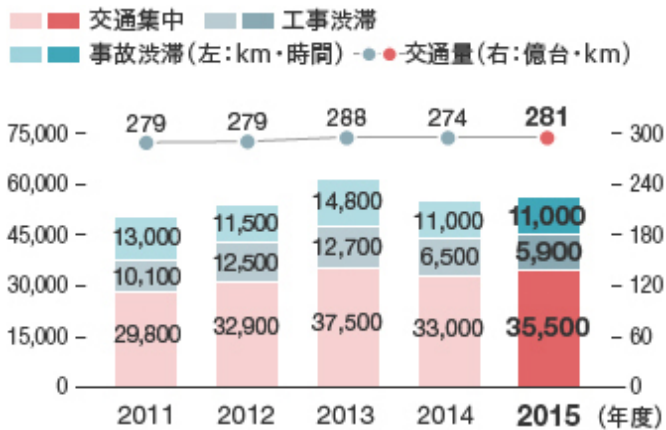
# 交通渋滞の緩和

## 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、文字情報等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。

### ▼高速道路における渋滞状況



## 一部拡幅工事・ネットワーク強化

阪和自動車道や京滋バイパスの一部拡幅工事などに取り組みました

2010年度から、阪和自動車道・京滋バイパスの一部拡幅工事や京都縦貫自動車道と名神高速道路のネットワーク強化ならびに徳島自動車道と高松自動車道のダブルネットワークの形成に取り組みました。

現在も湯浅御坊道路の4車線化事業の推進や播磨自動車道のネットワーク強化など、継続的な渋滞緩和に取り組んでいます。

### ▼阪和自動車道（海南IC～有田IC間）車線拡幅工事



車線拡幅前



車線拡幅後

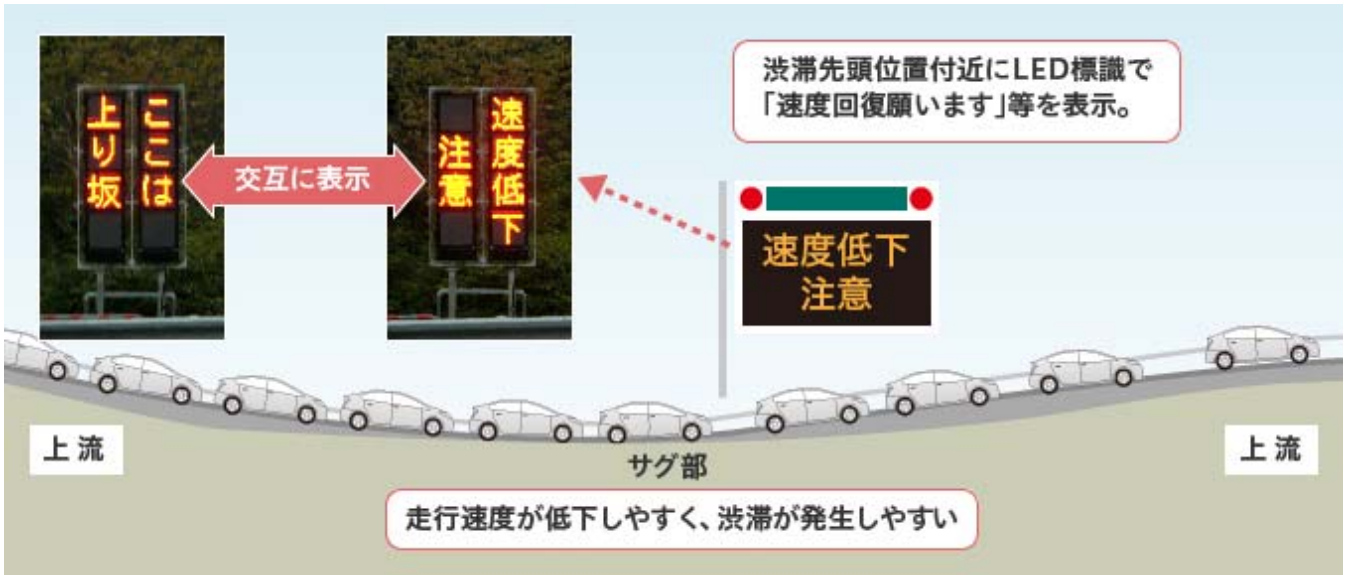


## 渋滞予測情報の提供

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

お客さまに渋滞を避けたご利用を喚起するため、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や、ホームページや渋滞予測パンフレットなどを通じた渋滞予測情報の提供に努めています。

### ▼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）



## 関連ページ

- ▶ 渋滞予測カレンダー

## 集中工事の実施

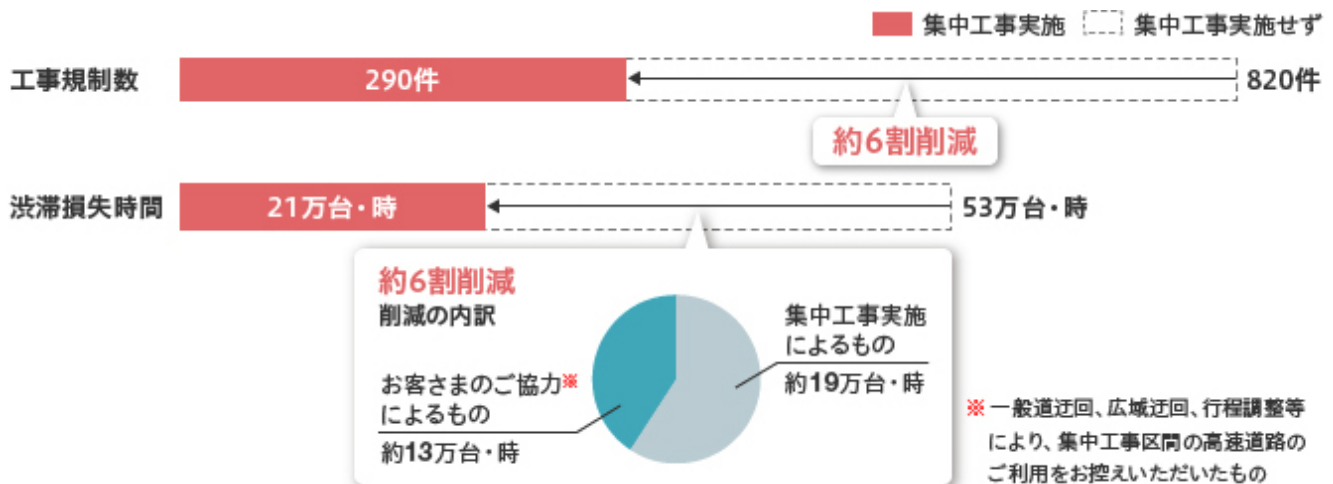
### 工事の集約化により渋滞の軽減に努めています

工事に伴う車線規制による渋滞など、お客さまへの影響を軽減するために、工事の集約化を図っています。

関西圏の道路では、道路構造物の点検・清掃、橋梁・舗装補修、防護柵改良などの年間工事は、1～2週間程度の短期間に集約する「集中工事」を実施しています。2015年度は、6月8日～20日に名神高速道路・中国豊中IC～東名高速道路・春日井IC間の集中工事を、NEXCO中日本と共同で行いました。

また、集中工事を実施しない路線においても、極力、同じ車線規制内で複数の工事を実施するなどの調整を図ることで、工事による車線規制回数の削減に努めています。

### ▼名神集中工事による効果





## 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、併設されている管区警察局高速道路管理室とともに、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。また、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、各種情報板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。

さらに、高速道路に設置された非常電話、情報板などの各種設備によって、異常事象の早期発見と迅速な復旧・対応に努めています。

### ▼道路管制センター



## ウェブサービス「アイハイウェイ」

道路状況が事前にチェックできるウェブサービス「アイハイウェイ」を提供しています

西日本高速道路サービス・ホールディングスが運営する「[アイハイウェイ](#)」では、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など、便利な情報を提供しています。

2012年8月からはスマートフォン用のアプリケーションも提供を開始し、2016年1月までに累計193万回のダウンロードがありました。コンテンツの充実にも努めており、2015年度からは、地図の全国一体化や通行止め時の料金調整を行う乗継情報の提供も開始しています。

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。

### 関連ページ



▶ [アイハイウェイ](#)

# お客さまサービスの向上

## 料金所での接客サービスの向上

機械化、ネットワーク化等に伴うご心配を解消すべく、おもてなしの心をもって接客対応します

料金所は、お客さまと接する数少ない窓口のひとつとして、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接客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、スマートIC  やネットワークの整備に伴い、慣れない環境で料金所を利用されるお客さまが増加する中、料金所では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、外部講師による研修やシミュレーションを取り入れた勉強会、アナウンス研修を実施し、接客サービスを向上させることにより、ご心配や不安をお持ちのお客さまに対し、声による対応においても「笑顔」を届けつつ、ご説明・ご案内できるよう、日々、努めています。

これからも、「NEXCO西日本の顔」として、おもてなしの心を持ってあらゆるお問い合わせに対応し、お客さまに安心して快適にご利用いただけるよう、24時間365日を通じて業務に取り組んでまいります。



料金收受の様子

### 社員コメント



#### 「チームワーク力・現場力」(チェンジ&チャレンジ)をスローガンにCSの向上を追求していきます

お客さまに安全・安心を提供するため、ETCレーンの監視、料金精算機のオペレーションに加え、各種お問い合わせへの対応など、高速道路情報の発信源としての役割の強化にも取り組んでいます。特に、2014年に舞鶴若狭自動車道が全線開通し北陸自動車道と直結した影響で、ICを誤って通過したり、JCTの分岐で経路を誤ってしまうお客さまが増えたため、丁寧な対応に努めています。また、料金に関するお問い合わせに迅速にお答えできるよう全路線料金早見表を作成するなど、サービスの向上にも取り組んでいます。

今後も、料金所のスローガンに掲げている「チームワーク力・現場力」(チェンジ&チャレンジ)を追求し、よりよいお客さま対応を心がけていきます。



NEXCO西日本サービス関西  
舞鶴西料金ステーション  
大江 和善

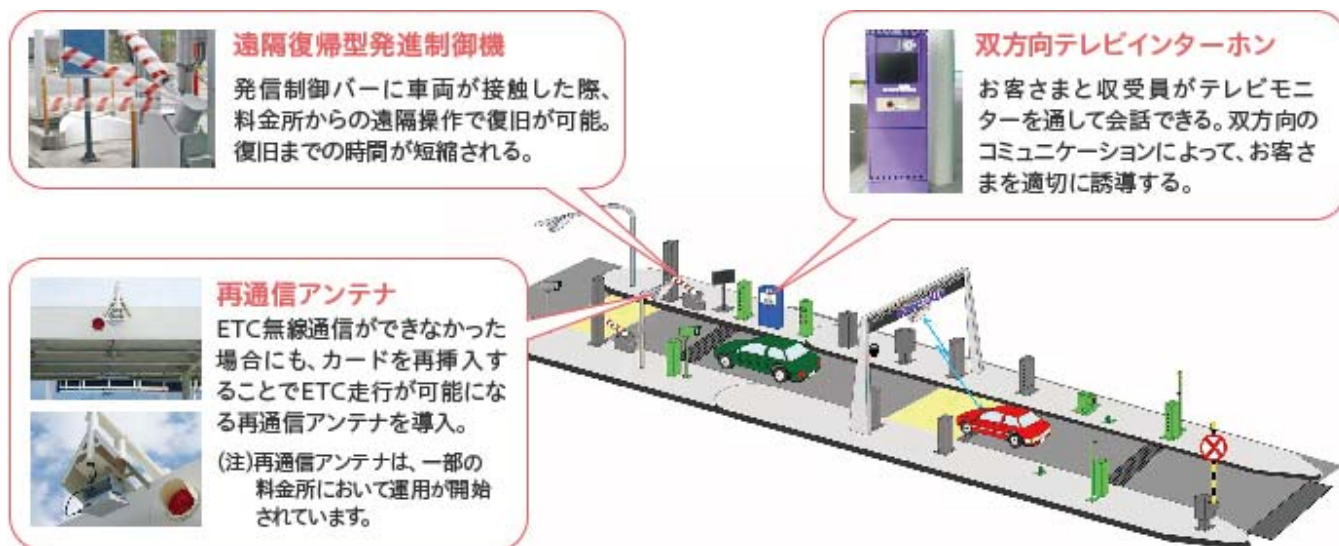
## ETCの利便性向上

### 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これまで、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目指し、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。2015年度末までに、複数設置は料金所全体の61%となり、第二世代ETCの導入は63%まで完了しています。

#### ▼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迅速に対応するため、経営層・各担当部による「CS推進本部会議」を隔週（年間約30回）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しています。

ご意見のうち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。一例として、お客さまから根強いご要望のあった「SA・PA記念スタンプの24時間常設化」については、従来、一部箇所では押印できる時間帯に制限がありましたが、設置場所を店舗外などに変更し全箇所24時間押印が可能となりました（第三セクターが運営するエリアを除く）。



▼SA・PA記念スタンプの24時間常設化の例 中国自動車道 上月PA（上り線）



改善前



改善後

また、全社的かつ継続的なCSの改善に向けて、CS推進本部会議と支社・事務所の役割と責任の再構築・明確化を進めています。

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目指していきます。

▼CS向上のマネジメントシステム



## お客さまセンター

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、継続的に対応品質の向上に努めています。また、調査会社による対応品質サービスレベルの調査での弱点をさらなる対応品質の改善に役立て、お客さま満足度の向上に比重を置いた案内サービスにつなげています。

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目指していきます。



お客さまセンター

### ▼「お客さまセンター」の受付体制

受付時間	年中無休（24時間）
お問い合わせ数	年間約40万件（受電件数）
受付体制	昼10～12人、夜5～6人
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。

- ・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（2012年7月から）



## お客様の声の状況

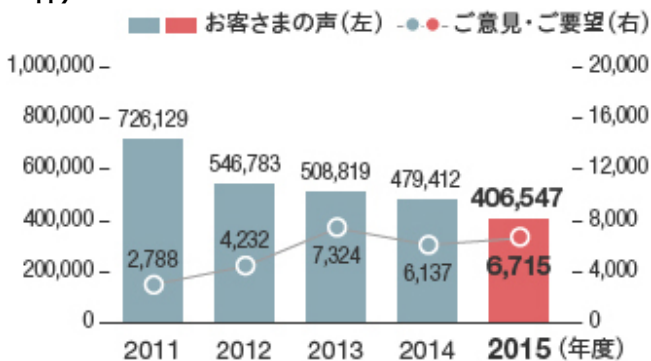
### 約41万件のお客様の声をいただきました

2015年度、NEXCO西日本にいただいたお客様の声は、全体で約41万件でした。そのうちお客様センターへのお電話が約40万件となっており、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1万件でした。

また、お客様の声のうち、ご意見・ご要望は約6,700件（うち、ご不満の声が約1,900件）、お褒めの声は約2,200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。

### ▼いただいたお客様の声とご意見・ご要望（単位：件）



ハイウェイポスト

## お客様の声対応プロセスの明確化

### お客様の声への対応・改善状況を共有・フォローできる仕組みを整備しています

社員がお客様の声を共有し、その後の対応・改善状況についてもデータベース化してフォローできる仕組みとして「お客様対応支援システム」を整備しています。

2014年度は、お客様の声に効率よく適宜適切に対応し、業務の改善に反映させるため、社員向けに対応にかかわるプロセスを明文化した「お客様の声対応ガイドライン」を策定し試行しました。試行結果を踏まえ、2015年度は同ガイドラインの実運用と検証を実施のうえ、社内規定化を図りました。

## お客様の声による改善状況の紹介と信頼関係の強化

### お客様のご意見・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で紹介しています。また、2012年6月からはSA・PAにも掲示し、より多くのお客様にお知らせしています。

### 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。

2015年度も、10人の有識者にご参加いただき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、有識者の方々の間で、活発な意見交換が行われました。

今後も意見交換会を継続し、CS向上に活かしていきます。

## 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。2015年度は、新入社員と初級管理職を対象にしたCS向上研修を実施するとともに、CS推進大会では、各支社から選出されたグループ会社等のCS優秀事例の発表・表彰や現地におけるCS活動推進のためのグループ討議を実施しました。

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交流会を初めての試みとして3事務所で実施しました。グループ全体のCS向上を図るべく、CSの取り組み事例をまとめたDVDを視聴し、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ワールドカフェ方式※で対話することで、それぞれの気づきを深めることができました。

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。

※ワールドカフェ：Juanita Brown（アニータ・ブラウン）氏とDavid Isaacs（デイビッド・アイザックス）氏によって、1995年に開発・提唱された会議での討論の方法のひとつ。メンバーの組み合わせを変えながら、4～5人単位の小グループで、本物のカフェのようにリラックスした雰囲気の中でテーマに集中した対話を行う。



CS推進大会 CS優秀事例発表の様子



CS交流会の様子（徳島高速道路事務所）

# 新サービスの実施

## SA・PAメニューコンテスト・全国大会

### NEXCO3会社共同で「SA・PAメニューコンテスト全国大会」を実施しました

2016年1月に、NEXCO西日本グループは、NEXCO創立10周年を記念して、NEXCO東日本グループおよびNEXCO中日本グループと「SA・PAメニューコンテスト全国大会」を開催しました。3社共同での新作メニューコンテストの開催は初めてとなります。

「地元の食材を使用し、地域の食文化や魅力があふれるメニュー」をテーマに、全国のSA・PAで提供されるメニューから158品を選出。そのうち各社が実施する予選会を勝ち抜いた12品から、食と旅の専門家からなる審査委員6名の厳正な審査によって、グランプリ1品、準グランプリ2品が決定されました。

※グランプリはNEXCO中日本・北陸自動車道 有磯海SA（下り線）の「越中とやま 食の玉手箱“旅のしおりに想いを込めて”」（3,200円）、準グランプリはNEXCO西日本・山陽自動車道 下松SA（上り線）の「～やまぐち味百景～」（1,850円）」とNEXCO東日本・常磐自動車道Pasar守谷（上り線）「茨城イタリアンフルコース ファンタジーな料理の世界」（2,980円）が受賞しました。

### 西日本エリアの受賞メニュー

#### ●準グランプリ

山陽自動車道 下松SA（上り線）  
「～やまぐち味百景～」（1,850円）



#### ●審査委員特別賞

長崎自動車道 川登SA（上り線）  
「九州三都大名椀御膳」（1,706円）





●優秀賞

舞鶴若狭自動車道 西紀SA（上り線）  
「農都篠山今昔味わい御膳」（1,280円）



米子自動車道 蒜山高原SA（上り線）  
「～ひるぜんからの贈り物～  
ひるぜん白蕎麦御膳」（1,450円）



「モテナス」オリジナル商品の開発

NEXCO西日本グループの直営店舗で、オリジナルメニューを開発しています

「モテナス」とは、お客さまを“おもてなし”するという想いをこめた当社が運営する店舗ブランドのことです。その「モテナス」では、お得感のある「モテナスランチAうどんセット」（780円）やボリューム感のあるお得な「モテナスランチB」（880円）などのオリジナルメニューを開発しています。

2015年度は、季節メニューとして、春は「春のかき揚げうどんと筍ごはんセット」（820円）、夏は「豚肉のピリ辛味噌炒め定食」（780円）、秋は「きのこソースの煮込みハンバーグ定食」（780円）、冬は「冬のあったかうま辛ラーメンごはん付」（780円）などを考案・販売し、お客さまにご好評いただきました。

2016年度も、「モテナスランチA」のリニューアルや新たな季節メニューの販売を行うなど、お客さまにさらに喜んでいただけるよう取り組みを積極的に展開していきます。また、お急ぎのお客さまが素早く商品を購入できるような商品陳列とするなど、分かりやすい店舗づくりを心掛けています。



モテナスランチAうどんセット



モテナスランチB



季節メニュー（夏）



モチナス淡河PA（上り線）



モチナス店内の様子

---

## 関連ページ

- ▶ [「モチナス」エリア](#)



# ドライブの拠点機能

## インフォメーション

### 海外からのお客さまへの対応を充実させています

SA・PAでは、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。インフォメーション<sup>④</sup>を設置している67カ所のエリアで、外国語対応の地図（英語・中国語・韓国語）の配布や三者間電話通訳（英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語）サービスを活用したご案内を行っています。

2015年度は、ご案内に際し、タブレット端末にインストールした翻訳アプリケーションを積極的に活用しました。また、12月には日本政府観光局（JNTO）の外国人観光案内所カテゴリー1※に認定されました。

2016年度は、訪日外国人旅行者の増加に対応し、外国人観光案内所としてのインフォメーション機能向上を目指すため、JNTOが主催する研修会へのインフォメーション案内員の参加を予定しています。今後も、さらなるレベルアップに取り組んでいきます。

※常駐ではなくとも何らかの方法によって英語での対応が可能であり、地域の案内を提供している案内所。



名神高速道路 大津SA（下り線）  
「パヴァリエびわ湖大津」



中国自動車道 美東SA（下り線）



外国語のパフレット（英語・中国語・韓国語）



海外のお客さま向けコーナー

## Wi-Fi サービス

### フリーWi-Fiサービスを提供しています

2014年5月から、無料でご利用いただけるWi-Fi サービス「W-NEXCO Free Wi-Fi」を提供しています。同年8月からは海外からのお客さまにもご利用いただけるよう、英語によるサービスも開始しました。2016年3月末までに149カ所のSA・PAにおいて本サービスを展開しています。



「W-NEXCO Free Wi-Fi」の  
サービスマーク

## シャワーステーション

### 長距離をドライブされるお客さま向けに、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