

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

逆走対策

- ▶ 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

- ▶ 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](#)

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

- ▶ おもてなしの心をもって接客対応します

ETCの利便性向上

- ▶ 入口ETCレーン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

- ▶ 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](#)

SA・PAのお客さま満足施設への変革

快適で地元色を出した店舗へリニューアル

高松自動車道 豊浜SA（下り線）の店舗リニューアル

- ▶ ゆっくりと休憩でき、お食事やお買い物を楽しめる店舗づくり
- ▶ 地元こだわりの味と商品の充実
- ▶ 地域情報の発信拠点機能としての役割

新サービスの開発

「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

インバウンド関係

- ▶ 訪日外国人ゲストが安心して利用できる環境を順次整えています

Wi-Fi サービス

- ▶ フリーWi-Fiサービスが新しくなりました **WEB**

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**

イベントの実施

お客さま・地域との交流

- ▶ SAを『ウインターイルミネーション』で彩りました
- ▶ ウェルカムゲートを整備するとともに、地域の方向けのイベントを実施しています **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

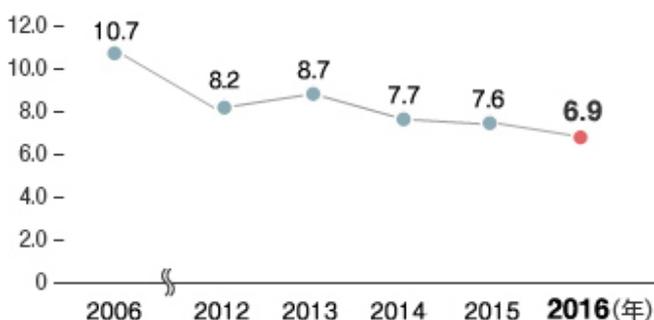
2011年度に策定した「交通安全対策アクションプラン」を軸に、ハード・ソフト両面から交通安全対策を強化しています。

ハード面では、視認性向上・速度抑制などの対策を、2015年度末までに管内354カ所で完了し、さらに2016年度に管内37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

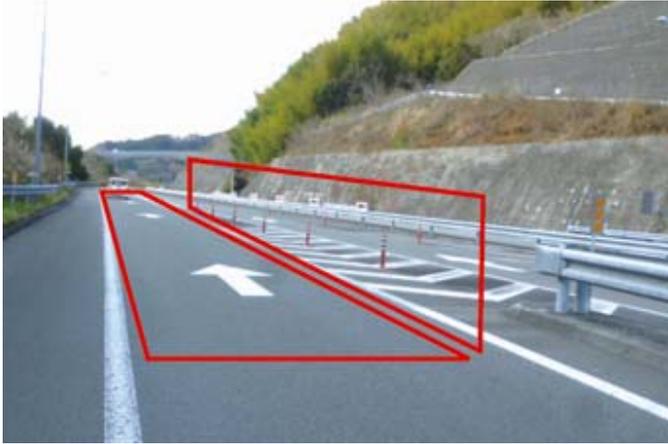
関係機関と連携して、2020年までに高速道路での逆走事故ゼロを目指しています

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ボールの設置、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おり、2017年度までに管内の全ての箇所に対策を完了予定です。更に他企業等より2016年度に公募した新たな対策技術についても2017年度に検証を行っていくこととしています。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めざす取り組み」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。

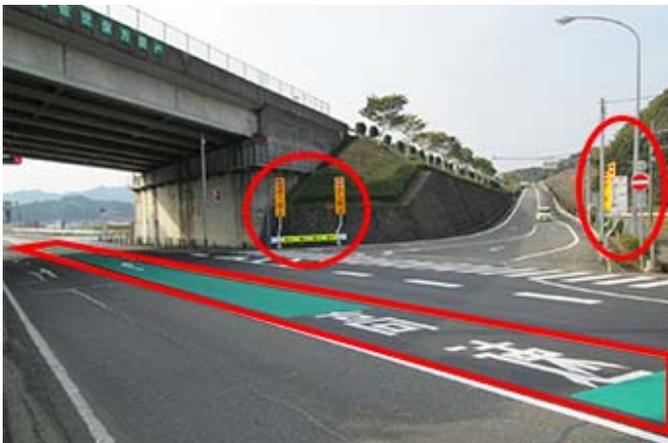
対策例

■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**  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**  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
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

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、261の賛同企業・団体、約25,100名の個人サポーター（2017年2月末時点）の皆さまとともに、安全運転の実践を呼びかけています。



2016年度は、「ねむけざましたいそう」動画のYou Tube公開、またドライバーが手軽にできる「ねむけざましストレッチ」シートを制作し、NEXCO東日本・中日本の協力を得て全国のSA・PAに配置しました。さら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”に変更しました（2017年度から各種広報ツールで展開予定）。

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
- ▶ 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、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

高速道路の顔として「安全・安心」が見える業務を心掛けております。

お客さまからは「ネクスコのパトカー」の愛称で親しまれていますが、高速道路の定期巡回だけでなく、高速道路周辺地域の皆さまに対しても、交通事故減少のための交通安全啓発活動の普及に努めております。また、パトロール中に異常を発見した際は、交通管制センター及び高速隊・関係機関と情報を密にしながら、いち早くお客さまへの確かな情報提供と安全を最優先に、快適な高速道路の利用提供と早期車線開放に向け行動しております。また、日常訓練や机上訓練を行い、隊員のスキルアップを目指すことで対応能力の向上も図っています。これからも信頼されるパトカーとして、常にお客さまの立場に立った業務を遂行していきます。



NEXCO西日本
パトロール九州
宮崎基地
隊長
篠塚 勉

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の風景

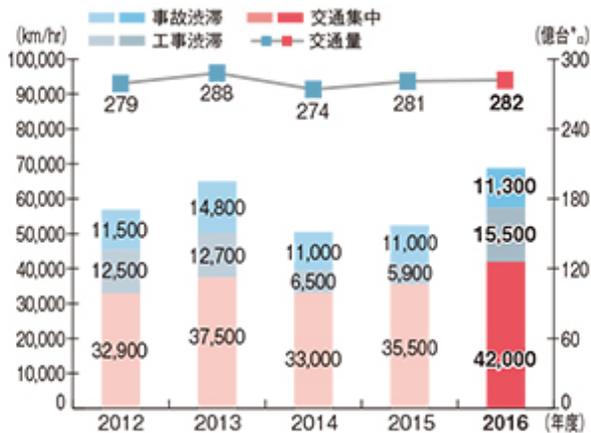
交通渋滞の緩和

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をしています。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、GW・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、お客さまへ渋滞回避の呼び掛けを行っています。

ウェブサイトや渋滞予測ガイド（冊子）などを通じた渋滞予測情報の提供をおこなっています。また、ウェブサイトのリニューアルをおこない、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なりました。

▼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）



▼TVでも渋滞回避の呼び掛けを行っています



▼渋滞予測を加味した所要時間が確認できます

The screenshot illustrates the NEXCO website's traffic prediction interface. At the top, there are navigation tabs for '料金・交通' (Fees/Traffic), 'サービスエリア情報' (Service Area Information), and '企業情報' (Company Information). Below this is a main menu with options like 'ルート検索・料金情報' (Route Search/Fee Information), 'リアルタイム交通情報' (Real-time Traffic Information), '工事規制予定' (Construction Regulation Schedule), '渋滞予測' (Traffic Prediction), '観光・イベント情報' (Tourism/Event Information), and '安全・快適ドライブ' (Safety/Comfortable Drive). The '渋滞予測' (Traffic Prediction) section is highlighted with a green box and a callout '渋滞予測を確認' (Check traffic prediction). Below this, a route search result for 'ルート3' is shown, with a callout '渋滞予測を加味した所要時間を確認' (Check travel time including traffic prediction). To the right, a graph titled '出発予定時刻' (Planned Departure Time) shows a callout '出発時間をずらした時の所要時間を確認' (Check travel time when departure time is shifted).

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。

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



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を提供しています

「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、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200万回を超えるダウンロードをいただいております。2016年度は、道路映像箇所の追加を行っており、今後もお客様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



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

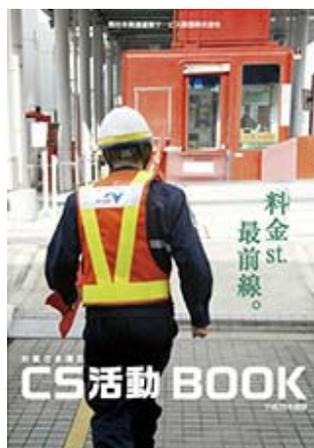
機械化、ネットワーク化等に伴うご心配を解消すべく、おもてなしの心をもって接客対応します

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。



料金収受の様子

社員コメント

親切・丁寧な対応を心がけ、季節の花木でお客さまをお迎えします

わずかな時間ながらも、直接多くのお客さまと接するのが料金所です。沖縄は観光立県ということもあって、この数年で外国人観光客の高速道路ご利用も多くなりました。私達も外国語での対応も増え、英会話・中国語研修を受け、外国語の対応資料を作成し全料金所で活用し収受に取り組んでいます。

そして、日頃から『迅速・丁寧・正確な収受！』はもちろんの事、お客さまを気持ちよくお迎えできるように、全料金所は競うように環境美化、CS活動に取り組んでいます。季節ごとの行事を手作りの演出で雰囲気を出しており、お客さまからの反応が良く、益々力が入ります。そうしたCS活動は、社員の創意工夫で進められ、コミュニケーションを深めたり、特技を発揮したり、新たな才能を発見できる機会にもなります。

これからも、お客さま目線で、お客さまの立場に立った親切丁寧な対応を、なお一層心がけていきます。



NEXCO西日本
総合サービス沖縄
沖縄自動車道
西原料金所 事務長
コックス 留美子

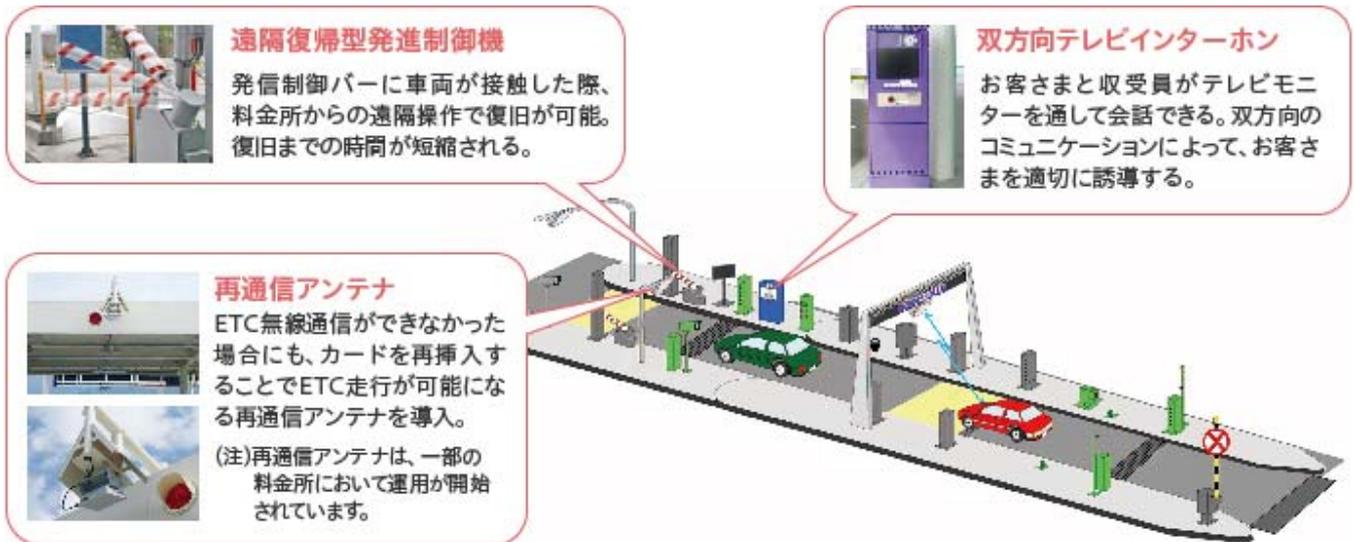
ETCの利便性向上

入口ETCレーン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。

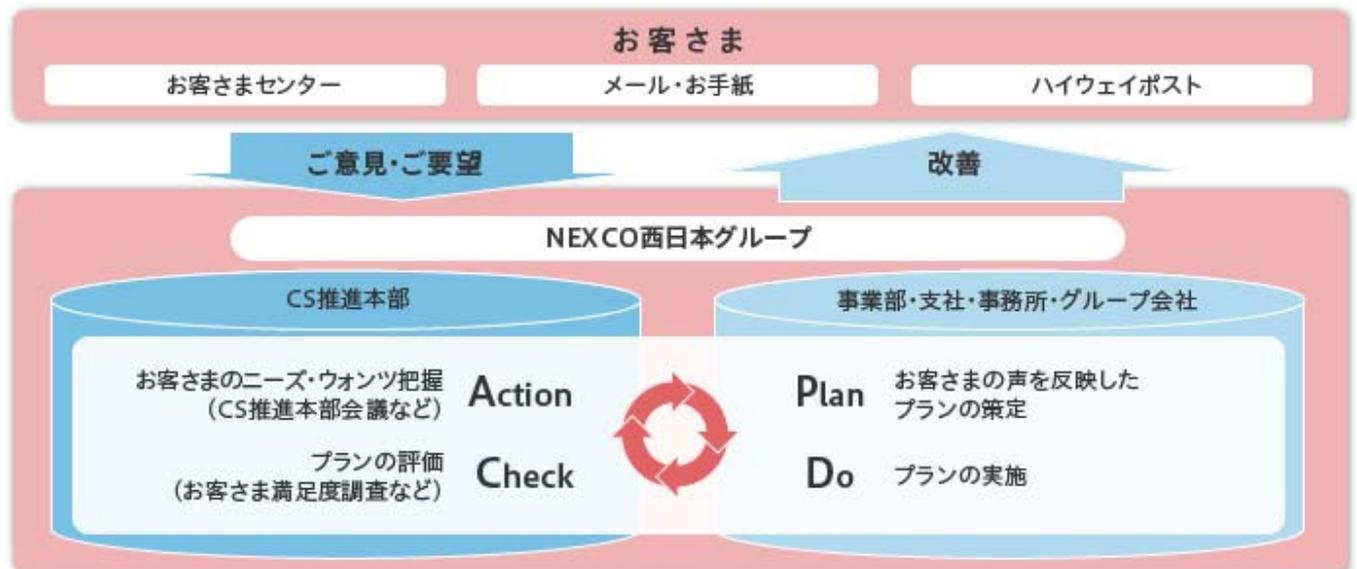
ご意見のうち社内で水平展開すべきものについては重点課題として選定し、抜本的な課題解決に向けた議論も行っています。

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



お客様センター

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。



お客様センター

▼「お客様センター」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） |
| 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

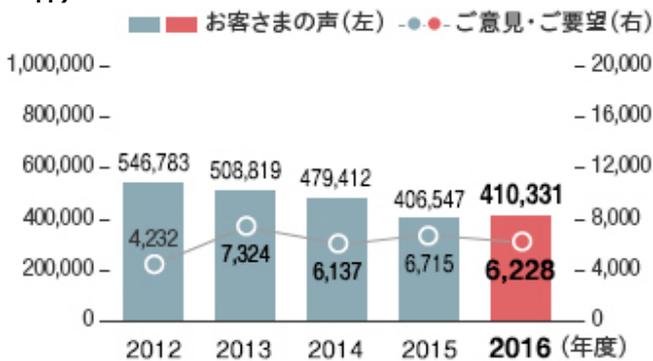
約41万件のお客様の声をいただきました

2016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6,200件（うち、ご不満の声が約1,800件）、お褒めの声は約1,900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（下記リンク『CSの取り組み』）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。

お客様からのご意見・ご要望から改善した一例として、小谷SA（上り線）のウェルカムゲート [P](#) の駐車場について、目的外と思われる長時間の駐車車両の影響で満車状態となり、ご迷惑をお掛けしておりましたが、有料駐車場（2時間まで無料）に変更しました。長時間駐車が減少しておりますので、ご利用いただきやすくなると考えております。

【変更前】



【変更後】



CSの取り組み（改善事例）

▶ 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。

2016年度は、9名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、有識者の方々との間で、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。



オピニオンリーダー意見交換会

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。2016年度は、新入社員を対象にした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5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。

更には2016年度より、お客さまからいただいたお褒め事例を深掘りすべく、実際にお褒めをいただいたスタッフへの取材を行い、グループ会社も含めて共有する取り組みを始めました。

今後も、グループ一体のCS活動をさらに推進するとともに、各現場がCSに関する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。

STORY

—お客様のご要望に「CS」を軸に—

「CS」が何を意味する？

「CS」は「Customer Service」の略で、お客様が当社に抱く様々なご要望やご期待に、迅速かつ丁寧に対応することです。お客様が安心してご利用いただけるよう、お客様の立場からご要望やご期待を伺い、最適なサービスを提供することです。

- ① お客様のご要望やご期待を正確に把握する。
 - ・お客様が抱くご要望やご期待を正確に把握することは、お客様に最適なサービスを提供するための第一歩です。
 - ・お客様が抱くご要望やご期待を正確に把握するためには、お客様とコミュニケーションをとり、お客様の立場からご要望やご期待を伺い、最適なサービスを提供することが重要です。
- ② お客様のご要望やご期待を迅速かつ丁寧に対応する。
 - ・お客様が抱くご要望やご期待を迅速かつ丁寧に対応することは、お客様に最適なサービスを提供するための第二歩です。
 - ・お客様が抱くご要望やご期待を迅速かつ丁寧に対応するためには、お客様とコミュニケーションをとり、お客様の立場からご要望やご期待を伺い、最適なサービスを提供することが重要です。
- ③ お客様のご要望やご期待を正確に把握し、迅速かつ丁寧に対応する。
 - ・お客様が抱くご要望やご期待を正確に把握し、迅速かつ丁寧に対応することは、お客様に最適なサービスを提供するための第三歩です。
 - ・お客様が抱くご要望やご期待を正確に把握し、迅速かつ丁寧に対応するためには、お客様とコミュニケーションをとり、お客様の立場からご要望やご期待を伺い、最適なサービスを提供することが重要です。
- ④ お客様のご要望やご期待を正確に把握し、迅速かつ丁寧に対応し、お客様の満足度を高める。
 - ・お客様が抱くご要望やご期待を正確に把握し、迅速かつ丁寧に対応し、お客様の満足度を高めることは、お客様に最適なサービスを提供するための第四歩です。
 - ・お客様が抱くご要望やご期待を正確に把握し、迅速かつ丁寧に対応し、お客様の満足度を高めるためには、お客様とコミュニケーションをとり、お客様の立場からご要望やご期待を伺い、最適なサービスを提供することが重要です。
- ⑤ お客様のご要望やご期待を正確に把握し、迅速かつ丁寧に対応し、お客様の満足度を高め、お客様のロイヤリティを高める。
 - ・お客様が抱くご要望やご期待を正確に把握し、迅速かつ丁寧に対応し、お客様の満足度を高め、お客様のロイヤリティを高めることは、お客様に最適なサービスを提供するための第五歩です。
 - ・お客様が抱くご要望やご期待を正確に把握し、迅速かつ丁寧に対応し、お客様の満足度を高め、お客様のロイヤリティを高めるためには、お客様とコミュニケーションをとり、お客様の立場からご要望やご期待を伺い、最適なサービスを提供することが重要です。



お褒め事例の深掘り (STORY)



CS交流会 高知高速道路事務所

関連ページ

- ▶ 特集3 お客さまサービスの向上

快適で地元色を出した店舗へリニューアル

高松自動車道 豊浜SA（下り線）の店舗リニューアル

お客さまがゆっくり休憩でき、お食事やお買い物を楽しめる店舗づくり

建物を増築し、売り場面積をこれまでの約2倍に拡張するとともに、店内にメイン通路を配置、エントランス及び通路幅を広げるなど開放感のある内観とし、お客さまにゆっくりお食事やお買いものをお楽しみいただける施設となりました。

こうした建物や店舗のリニューアルと併せて、気軽に休憩ができる無料休憩スペース「お休み処」を新設したことで、ゆったりとした空間を提供しております。



リニューアル後の外観・内観の様子

地元こだわりの味・商品をさらに充実

地元のこだわりの味をお楽しみいただくため、地元観音寺市の讃岐うどんの名店「将八」が出店しました。店内で製麺したこだわりのうどん麺や、揚げたてにこだわった「海老天」などをご提供しており、サイドメニューとして、香川県のうどん屋では定番の「おでん」や柚子の香り酢を用いた「バラ寿司」もご用意しています。

また、「ラーメン」「うどん」「定食・丼ぶり」「鉄板焼き」の4ブースのフードコートでは、肉質・味にこだわった香川県産ブランド肉『讃岐三畜（オリーブ牛、讃岐夢豚、讃岐地鶏）』を使用したメニューや創作うどん瀬戸内産レモンを使ったラーメンやソフトクリームなど、地元の食材を使ったこだわりのメニューをご提供しています。

お買い物では、香川のお土産品を中心に四国4県のお土産を多数取り揃え、品揃えがさらに充実しました。



四国4県のお土産を多数取り揃え



海老天うどん



三元豚のカツ丼



おでん



豊浜ラーメン

四国の玄関口として地域情報の発信拠点機能を充実

屋内のイベントスペース「多目的スペース」を四国の高速道路では初めて設置しました。こちらでは、四国4県が月替わりでタイムリーな観光PR等を実施する予定で、地域情報の発信拠点としての役割も果たしていきます。



地域の特性を活かしたSA運営を手掛け、お客さまに「楽しい」「美味しい」「また来たい」と思っただけのように取り組んでいきます

豊浜SA（下り線）をリニューアルするにあたり、「観音寺商工会議所」「三豊商工会」と連携して、地元商品の販売を行うことで地域の活性化を大切にしています。特に地域を知っていただきたいとの思いのもと、老舗の工芸品、高瀬茶、和菓子屋など地元の商店街に何度も通い、SAでのオリジナル商品を実現化しました。

また、讃岐うどん「将八」をオープンする際は、従業員2名が約4カ月間、将八本店で修業を行ったことで、でんぷんを使用しない小麦粉と塩水で作った麺を追求し、讃岐うどん専門店としてオープンしました。

洋カフェの、地元大山牧場の生乳を使用した自家製カスタードパイ「シルフィードパイ」も絶品でお勧めです。今後も地域の特性を活かし店舗運営を活性化しつつ、老若男女問わず全てのお客さまにストレスなく快適にお食事やお買い物をしていただけるお店づくりに全力で取り組んでいきます。



エリエールフーズ
（株）
豊浜SA（下り線）
支配人
松本 裕二 様

関連ページ

▶ [SAPAリニューアル情報](#)

新サービスの開発

「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グループが運営する店舗ブランドのことです。

2015年度から継続して2016年度も夏に「豚肉のピリ辛味噌炒め定食」、秋に「ミックスフライ定食」、冬に「うま辛担々麺」を考案・販売し、お客さまにご好評いただきました。

また、から揚げの手仕込み化、人気の野菜炒め定食を全店で販売開始するなど、おふくろの味を打ち出した手づくりニューの拡大を図っています。

2017年度も、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な取り組みを積極的に展開していきます。



中国自動車道 赤松PA（上り線）の外観



大盛りから揚げ定食

関連ページ

▶ [「モテナス」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^④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。なお2015年度には、日本政府観光局（JNTO）の外国人観光案内所カテゴリーI[※]に認定されました。

2016年度の更なる取り組みとしては、岸和田SA（下り線）インフォメーションへ8月から英語対応が可能な案内員を配置し、また、2015年度より活用しているタブレット端末にインストールした自動翻訳のアプリケーションに加え、大津SA（下り線）インフォメーション他計11カ所に12月から多言語映像通訳ソフト（英語・中国語・韓国語・タイ語・ロシア語に対応）を導入しました。

※ 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」



タブレット端末を使った対応の様子

インバウンド関係

訪日外国人ゲストがストレスなく安全・安心に利用できる高い品質の「当たり前のサービス」を提供し続けるための取り組みとして、免税レジを2015年8月から導入し、西日本で16店舗にて導入しています（2017年1月時点）。

当社管内のSAPAを紹介するHP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）。

訪日外国人向けサイト（Japan Shopping Now）にもSAPAの情報を掲載中です。

また、『訪日外国人のお土産農産物の持ち帰りを円滑化させる仕組み』の一環として、一般社団法人ジャパンショッピングツーリズムと協力し、吉備SAにおいて、訪日外国人旅行者向けに農産物（ぶどう）を販売のうえ、輸出植物検疫の申請書を設置し、申請書の記載サポート、商品の発送を実施。

Wi-Fi サービス

フリーWi-Fiサービスが新しくなりました

2014年5月からサービス開始し、現在151カ所のSA・PAで提供しております、無料でご利用いただけるWi-Fi サービス「W-NEXCO Free Wi-Fi」が、2017年3月に新しくなりました。新サービスでは、これまで設けていた利用時間及び回数の制限を撤廃したほか、NEXCO東日本・中日本の同種サービスと共通のID・パスワードでご利用頂けるようになりました。また、ログイン画面を5カ国語対応にするなどの訪日外国人の方へ向けた施策も実施しました。NEXCO西日本では、今後も引き続き、より良いサービスの提供に取り組んでまいります。



「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

- ▶ [インバウンド対応の強化について（三者間電話通訳サービス）](#)
- ▶ [W-NEXCO Free Wi-Fi](#)
- ▶ [シャワーステーション](#)

イベントの実施

お客さま・地域との交流

SAを『ウインターイルミネーション』で彩りました

2016年11月26日から2017年2月28日の期間、三木SA（下り線）、小谷SA（上り線）、古賀SA（上り線）の3カ所でイルミネーションの装飾を展開し、お客さまにお楽しみいただきました。

イルミネーション点灯期間には、レストランなどにてイルミネーションにちなんだ特別限定メニューを販売しました。また、イルミネーションの写真をSNSに投稿していただいたお客さまに先着で記念品をプレゼントするなど、さまざまなサービスも実施しました。

今後も、季節やその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（下り線）
イルミネーション



山陽自動車道 小谷SA（上り線）
イルミネーション



九州自動車道 古賀SA（上り線）
イルミネーション

一般道からもSA・PAに立ち寄れる出入口「ウェルカムゲート」を整備するとともに、地域の方向けのイベントを実施しています

一般道からSA・PAに自由にお立ち寄りいただけるウェルカムゲートを、2016年度までに67カ所整備しました。なお2017年度は、東九州自動車道 今川PAに整備したことにより69カ所となりました。（2017年7月末現在）

野外コンサートやイルミネーションなどのイベントを実施している店舗もあり、高速道路をご利用のお客さまのみならず、近隣にお住まいの方々にもお楽しみいただいています。

また、車いすのお客さまも快適に通行できるよう、ゲートのユニバーサルデザイン化を進めており、2016年度までに37カ所整備しています。同様に2017年度は、東九州自動車道 今川PAに整備したことにより39カ所となりました。（2017年7月末現在）



中国自動車道 美東SA（上り線）



第二神明道路 明石SA（下り線）