

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

- ▶ 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

対面通行区間での正面衝突事故対策

- ▶ ラバーポールに代えてワイヤロープを設置することによる安全対策を行っています

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**

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

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

- ▶ 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

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」

- ▶ 高速道路の交通情報が事前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

- ▶ 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

お客さまの声の状況

- ▶ 約42万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推進大会などを実施しています [WEB](#)

SA・PAのお客さま満足施設への変革

SA・PA店舗のリニューアル

九州自動車道山川PA（上下線）

- ▶ 熊本地震を乗り越え、地域産品を活かし、生まれ変わりました

希少な地域食材を使用した商品展開

『銀不老かりんとう』

- ▶ 希少な食材を活かした商品を西日本各地で販売しています

地域の賑わい拠点

ウェルカムゲート

- ▶ 地域の皆さまにもご利用いただき、愛されるSA・PAを目指しています

イルミネーションの実施

- ▶ SA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

- ▶ 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

- ▶ 快適にインターネットや動画などのコンテンツをお楽しみいただけます

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

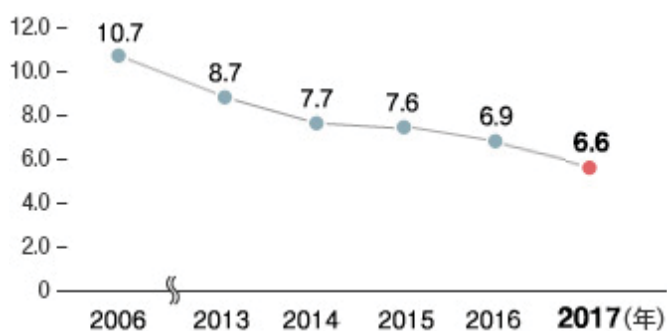
2011年度に策定した「交通安全対策アクションプラン」を軸に、ハード・ソフト両面から交通安全対策を強化しています。

ハード面では、視認性向上・速度抑制などの対策を、2016年度末までに管内391カ所で完了し、さらに2017年度に管内68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2017年は6.6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

インターチェンジや休憩施設等から本線への合流部でのUターンを抑制するため、注意喚起の矢印板や標識などの設置、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年度に管内の全ての箇所で対策を完了しました。

更に一般企業等より下表の各テーマに沿った新たな逆走対策技術を2016年度に公募し、そのうち27技術について2017年度に検証を行い、今後の実用化方針を定めました。

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。

- ▶ テーマⅠ・・・道路側での逆走車両への注意喚起をする技術
- ▶ テーマⅡ・・・道路側で逆走を発見し、その情報を収集する技術
- ▶ テーマⅢ・・・車載機器による逆走車両への注意喚起をする技術

対策例

■一般的なIC、JCT、休憩施設の分合流部



休憩施設入り口部での逆走対策例

対面通行区間での正面衝突事故対策

ラバーポールに代えてワイヤロープを設置すること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高速道路の正面衝突事故の緊急対策として、2017年度に一部区間でワイヤロープの試験設置を行い、安全対策の検証を行いました。

その結果、正面衝突事故防止に大きな効果が認められたことから、残りの対面通行区間について2018年度より設置を進めていきます。

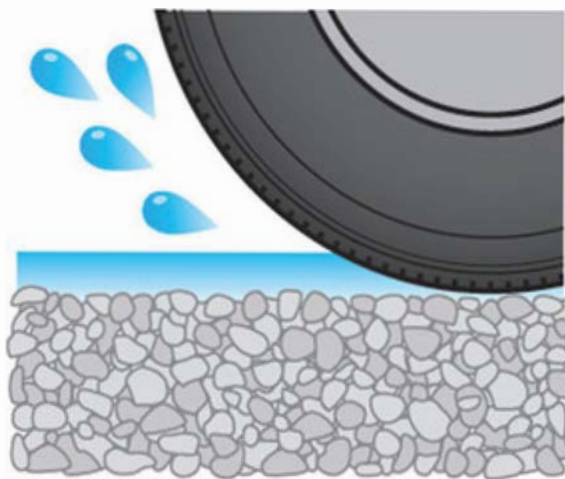


ワイヤロープの設置状況

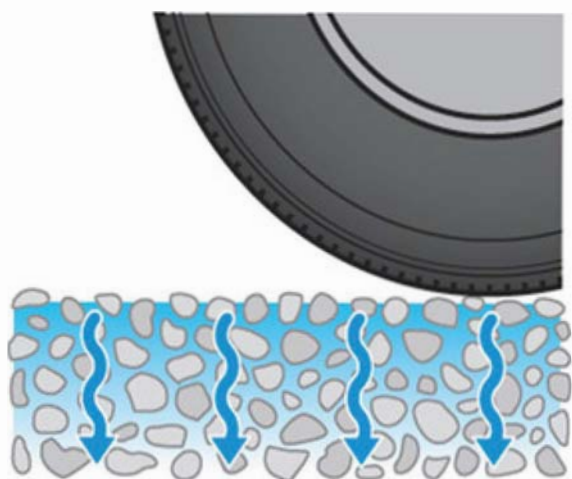
さまざまな交通安全対策

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認性が向上します。また、すべり摩擦係数 μ 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、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

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、279の賛同企業・団体、約26,800名の個人サポーター（2018年6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2017年度は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。

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。



落下物排除の状況

社員コメント

プロ目線とお客さま目線の両方の視点で、業務を行っています

お客さまの走行の「安全性」「高速性」「定時性」を確保するため、24時間365日体制で定期的に高速道路を巡回し、異常事態の未然防止と早期回復を行っています。

プロの目線で道路の不具合や異常事態を見つけ出し、お客さまが安全・安心・快適に高速道路をご利用できるように、お客さまの目線で改善策を見出し、NEXCOに提案を行うことを心がけています。そのため、日々現場で起こりうる様々な状況を想定した訓練を行い、技量の研鑽と判断力の向上に努めています。

100%の安全・安心を提供できるように、引き続き異常事態の未然防止と早期回復に努めていきます。



西日本高速道路
パトロール関西(株)
神戸基地 隊長補佐
宇治田 篤

交通渋滞の緩和

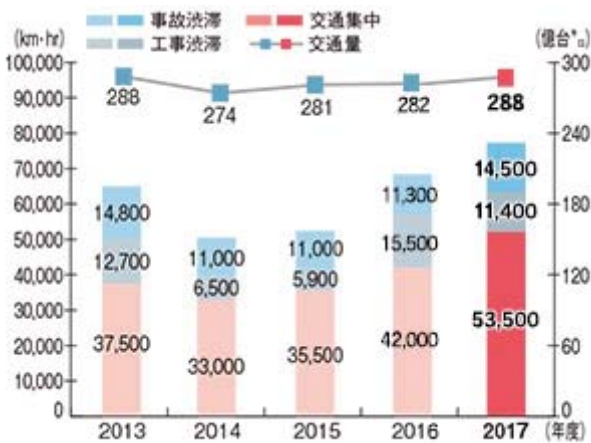
交通容量の確保

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。

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。

▼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

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んでいます。

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

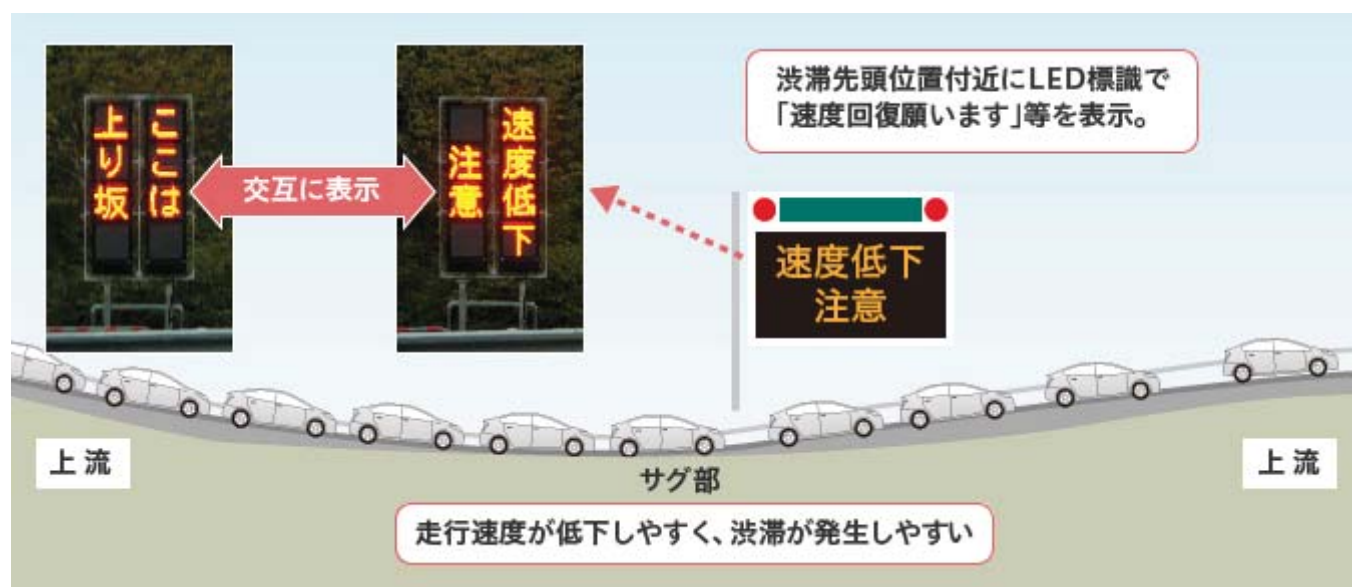
渋滞予測情報の提供

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、GW・お盆・年末年始の交通混雑期には渋滞予測ガイドを制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）によるマスメディアを通じた分散利用や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行っています。また、ウェブサイトのリニューアルを行い、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

関連ページ

- ▶ 渋滞予測カレンダー
- ▶ ルート検索・料金情報

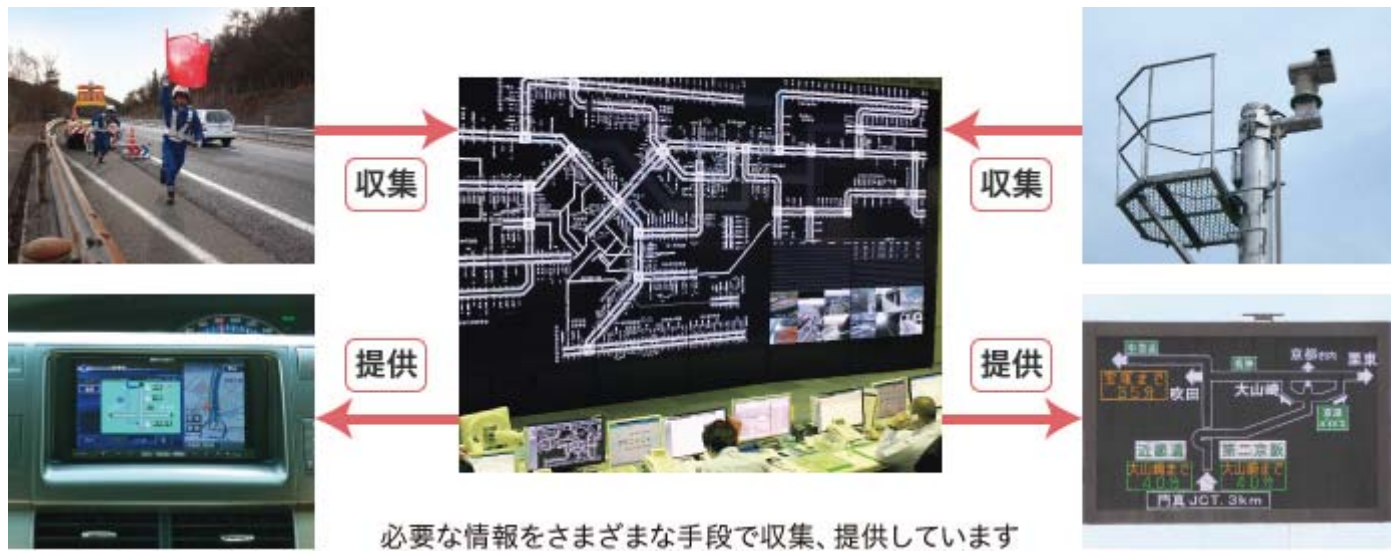
道路管制センター

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」

高速道路の交通情報が事前にチェックできるサービス「アイハイウェイ」（運営：西日本高速道路サービス・ホールディングス）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270万回を超えるダウンロードをいただいております。2017年度は、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



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 の整備等に伴い、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、シミュレーションを取り入れた勉強会やアナウンス研修等を実施し、接客サービスを向上させることにより、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、努めています。

また、増えつつある外国のお客さま向けに一部の料金所では外国語による案内資料を準備し対応しています。

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日体制で業務に取り組んでまいります。



料金收受の様子

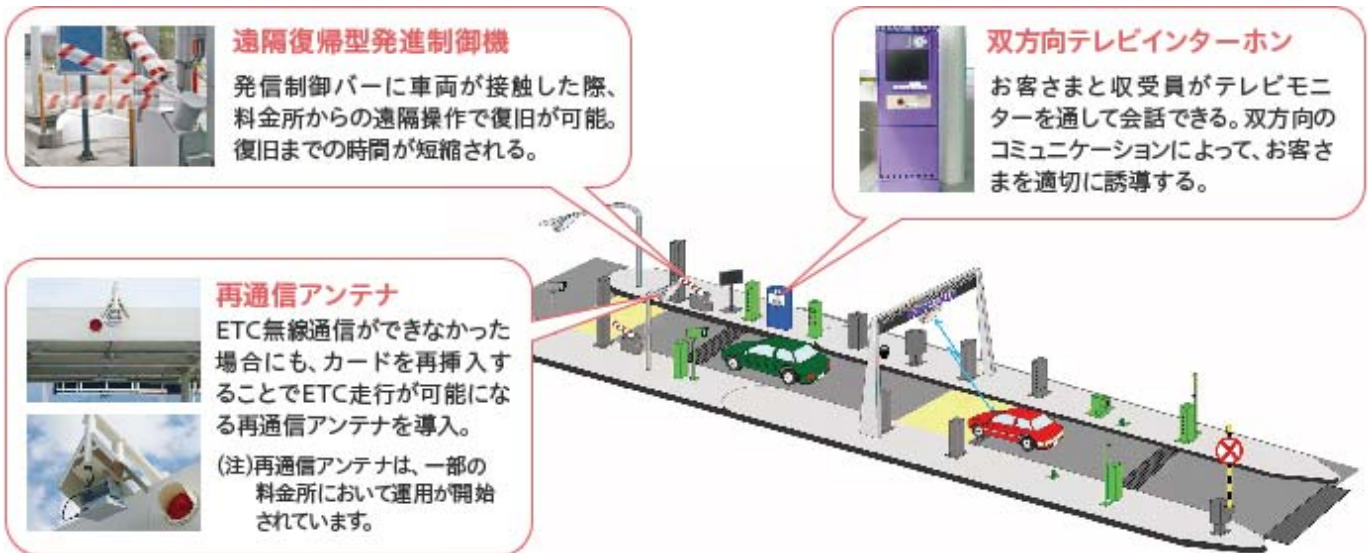
ETCの利便性向上

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、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。2017年度末までに、複数設置は料金所全体の97%となり、第二世代ETCの導入は93%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

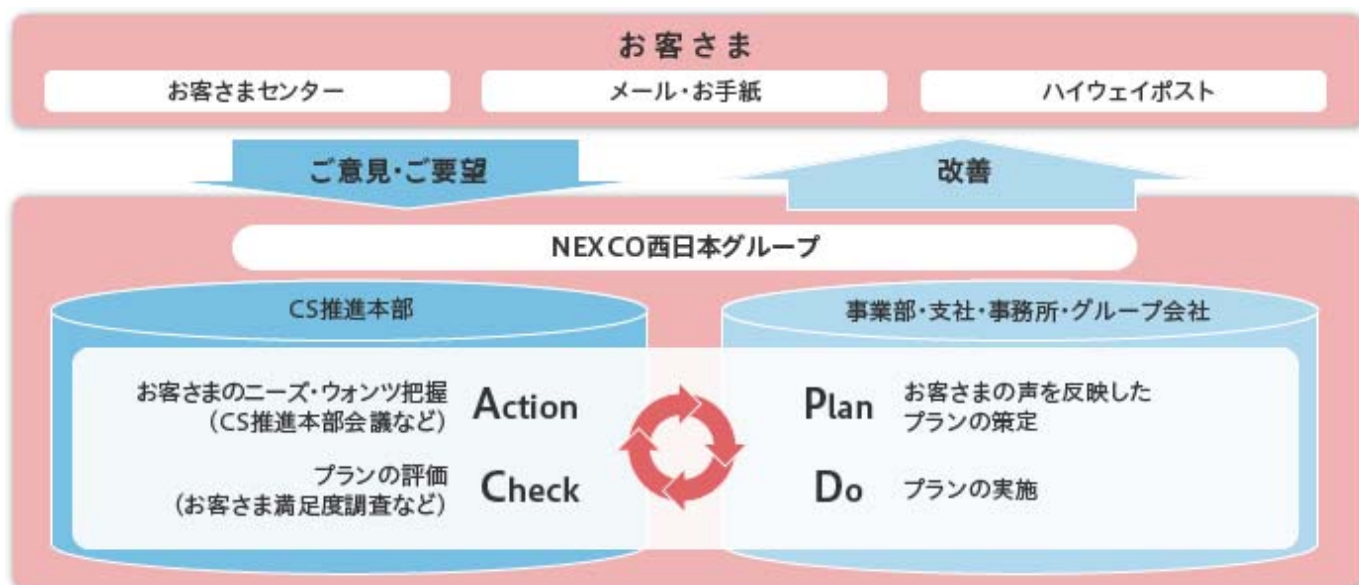
お客さまのニーズに迅速に対応するため、経営層・各担当部による「CS推進本部会議」を隔週開催し、お客さまから寄せられたご意見・ご要望について、議論しています。特にお客さまの安全・安心等の重大リスクに関わるご意見については注目してフォローしています。

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、必要に応じて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。

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まいります。



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41万件（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

お客様の声の状況

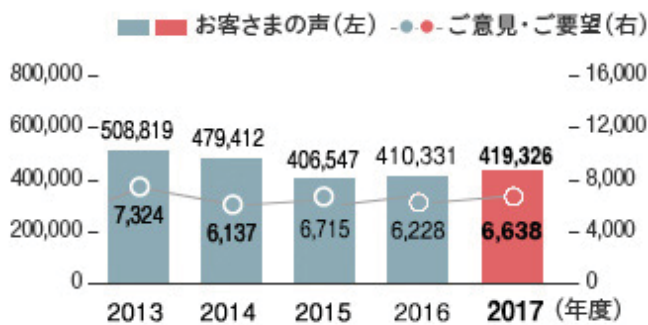
約42万件のお客様の声をいただきました

2017年度、NEXCO西日本にいただいたお客様の声は、全体で約42万件でした。そのうちお客様センターへのお電話が約41万件となっており、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6,600件（うち、ご不満の声が約1,600件）、お褒めの声は約1,600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、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、ドライブパスを利用した場合と利用しない場合の料金比較ができるよう、お申込みサイト（みち旅）の中に「ドライブパス おトク度チェック」のコーナーを設けました。これにより、お客様ご自身で料金比較ができるようになりました。

ドライブバス おトク度チェック

ドライブバス : ぶらり中国ドライブバス2018 発着型プラン
プラン : 京滋・大阪エリア発着全日3日間プラン
ご利用開始日 : 2018年05月11日
車種区分 : 普通車

>ドライブバス・プラン・ご利用開始日・車種区分を選び直す

>ICを選びなおす

料金比較結果

対象内区間 ETC料金合計 : 17,070円
ドライブバスご利用料金 : 10,500円
おトク額 : 6,570円
おトク率 : 38.5%

ご走行ごとの料金

往路
京都南 → 廿日市
2018年05月11日 8時0分
対象内区間 ETC 5,750円
詳細

周遊
廿日市 → 岩国
2018年05月11日 15時0分
対象内区間 ETC 790円
詳細

料金比較結果

対象内区間 ETC料金合計 : 17,070円
ドライブバスご利用料金 : 10,500円
おトク額 : 6,570円
おトク率 : 38.5%

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。

2017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、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。



CS推進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推進大会などを実施しています

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。2017年度は、新入社員を対象とした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CS優秀事例の発表・表彰や講演会を実施しました。

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6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、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も実施しており、モチベーションの向上にも繋げております。2017年度は一部を再取材し、映像化も行いました。この映像は、CS推進大会で上映するとともに、CS交流会でも活用しております。

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推進大会 発表者



お褒めをいただいたスタッフへの取材を映像化

関連ページ

- ▶ 特集4 お客さまサービスの向上

九州自動車道山川PA（上下線）

熊本地震を乗り越え、地域産品を活かし、生まれ変わりました

2016年4月に発生した熊本地震以降の営業休止を乗り越えて、山川パーキングエリア上下線が2017年5月にリニューアルオープンしました。お食事コーナーでは、従来からご好評だった“山川ラーメン”を、コクのあるとんこつスープや地元柳川市の醤油を使用したタレにたっぷり漬け込んだ自家製チャーシューを用いて更に美味しく仕上げ、中心的メニューとしました。また、広くなったショッピングコーナーでは、秘伝のタレに漬け込んだ煮たまごを包んだ地元福岡県みやま市の名物おむすび「玉めし」が大変ご好評をいただいております。

当社グループのSA・PAでは、地元の食材を使用したメニューを取り揃え、お客さまにその土地ならではの味を提供しています。



山川ラーメン



九州自動車道山川PA下り線外観



玉めし

関連ページ

▶ [SAPAリニューアル情報](#)

希少な地域食材を使用した商品展開

『銀不老かりんとう』

希少な食材を活かした商品を西日本各地で販売しています

“銀不老（ぎんぶろう）豆”は、高知県大豊町のみで生産されている大豆です。生産者の高齢化により生産量が激減していましたが、地域住民により徐々に生産量が回復しつつあります。当社グループとして、そのような希少な地域食材を守り、普及を後押ししたいとの思いから、銀不老豆の粉末を生地に練りこんだ商品『銀不老かりんとう』を西日本高速道路リテール(株)が運営している全48店舗で販売し、2017年度は10万个以上を売り上げ、地域の隠れた逸品の普及に大きく貢献しました。

今後も、当社グループのネットワークを生かすことで、各地域の特徴ある商品を掘り起こし、お客さまのみならず地域の皆さまにも喜んでいただけるように取り組んでまいります。



銀不老かりんとう



豆まきお手伝いの様子



収穫風景



店舗での販売

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

地域の皆さまにもご利用いただき、愛されるSA・PAを目指しています

SA・PAのうち、70箇所一般道から自由にお立ち寄りいただける出入口『ウェルカムゲート』を整備しており、高速道路をご利用のお客さまに留まらず、多くの近隣のお客さまにもお買い物やお食事をお楽しみいただいています。

さらに、徳島県の上板SA下り線における親子向けの工作体験や生け花教室などの実施や、広島県の小谷SA上り線におけるパンづくり教室の開催など、SA・PAを高速道路の休憩施設としてだけでなく、地域のふれあいの場としてもご利用いただいています。今後もSA・PAが地域の賑わいの拠点となるよう、ウェルカムゲートの整備を進めてまいります。



親子向け工作体験の様子



山陰自動車道小谷SA（上り線）ウェルカムゲート



パンづくり教室の様子

SAを『ウインターイルミネーション』で彩りました

三木SA（下り線）、小谷SA（上り線）、古賀SA（上り線）の3カ所で、各地域を象徴する素晴らしい風景・文化と独自のコンセプトを融合させたイルミネーションの装飾を展開しました。

カウントダウン点灯式は、地域の方々による演奏会やご当地キャラクターが登場し、ご来場いただいたお客さまにお楽しみいただきました。また点灯期間中は、イルミネーションにちなんだ特別限定メニュー・商品の販売、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への割引など、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

ドライブの拠点機能

インフォメーション

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 ☒ では、お客さまの快適で楽しく、安全なドライブのために、高速道路の交通情報、SA・PAのご案内、地域の観光に関する情報など様々な情報をお客さまに発信しています。例えば岡山県の大佐SA上下線では、スタッフが地域ゆかりの偉人やゆかりの地を手作りのポップで紹介するなど、工夫を凝らした観光情報発信も行っています。

近年は外国のお客さまが訪れることが増えています。そこで、外国語版高速道路ガイドマップの配布や翻訳サービス・アプリの活用など、外国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、日本政府観光局（JNTO）から外国人観光案内所（カテゴリー1）の認定を受けました。

今後もお客さまに笑顔でお過ごしいただけるよう取り組んでまいります。



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安心して利用できる環境を整えています。

訪日外国人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」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19店舗にて導入（2018年6月時点）しています。

また、12種類の通貨対応の外貨両替機を2018年6月から岸和田SA（上下線）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

快適にインターネットや動画などのコンテンツをお楽しみいただけます

当社管内のSA・PAでは、川南PAを除く全ての有人SA・PA計196箇所にてWi-Fiサービス「W-NEXCO Free Wi-Fi」を整備しています。無料で、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・パスワードです。また、ログイン画面が5カ国語に対応しているため、国内の方のみならず、外国の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

- ▶ [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](#)