

お客さまからの期待

高速道路の旅を、もっと便利にもっと快適にしてほしい

高速道路で長距離を移動する際には、必ず立ち寄るSA・PA。不便でサービスがよくないと旅行自体も面倒になるし、もっと便利・快適な場所になってほしい。

地域の皆さまからの期待

高速道路利用者と地域をつなぐ拠点になってほしい

大都市から離れた地方にとって、高速道路のSA・PAは、全国の人が立ち寄る貴重な場所。そんなSA・PAを地域活性化の拠点としてもっと活用させてほしい。

私たちの取り組み

地域の魅力を取り入れながら、高速道路の旅をさらに楽しく

さらに利用しやすく

高齢の方、障がいをお持ちの方、外国の方、小さなお子さま連れの方など、すべてのお客さまが利用しやすい環境整備を進めています。

名物・名所の窓口

観光情報を発信するブースを設けたり、特産品を生かしたメニューを開発するなど、沿線地域の魅力の発信に努めています。

にぎわいの創出

SA・PAのブランド化を進め、「くつろぎ、楽しさ、にぎわい」を実感していただけのバラエティに富んだ施設展開や独自サービスを強化しています。

● 取り組みを管理するための指標

ウェルカムゲート設置数

5カ所 (累計 65カ所)

Wi-Fiサービス提供箇所

146カ所



高速道路の外からもSA・PAに立ち寄れるウェルカムゲート



さらに利用しやすく

にぎわいの創出

お得な統一メニューと笑顔のおもてなしで
お迎えする「モテナス」への
リニューアルを進めています。

NEXCO西日本グループが直接運営するエリアを店舗ブ
ランド「モテナス」へ順次リニューアルしています。「モテナス」
店舗では、「モテナスランチ」「モテナススイーツ」などお得感の
ある食事と、真心のこもった「おもてなし」を提供しています。

2014年度は、8カ所のPAを「モテナス」にリニューア
ルし、計23カ所となりました。今後も、お客さま満足施
設を目指し、エリアの魅力向上に取り組んでいきます。

2014年度にリニューアルした店舗一覧 ★:モテナス店舗

| 道路名 | SA・PA名 |
|--------|---------------|
| 名神高速道路 | 菩提寺PA(上り線)★ |
| 中国自動車道 | 赤松PA(上り線)★ |
| 九州自動車道 | 吉志PA(上り線)★ |
| 山陽自動車道 | 道口PA(上り線)★ |
| 山陽自動車道 | 淡河PA(上り線)★ |
| 中国自動車道 | 王司PA(上り線)★ |
| 中国自動車道 | 美東SA(上り線/下り線) |
| 山陽自動車道 | 沼田PA(上り線)★ |
| 名神高速道路 | 黒丸PA(下り線)★ |

名物・名所の窓口

にぎわいの創出

地域の魅力を生かしたメニューを
競うコンテストを実施しています。

お客さまに地域に伝わる料理、地域の食材を楽しん
でいただくため、「ご当地食材」を使用したメニューで競
い合うコンテストを2010年度から開催しています。

4年目となる2014年度は「西イチグルメ決定戦」を開
催しました。155店舗が参加して趣向を凝らした新メ

ニューを開発・販売し、関西・中四国・九州の3ブロック
での大会で勝ち抜いた7店舗が、西イチグランプリを競
い合いました。

2015年度も、地域の食材や特色を活かしたさまざま
なイベントを実施します。



「西イチグルメ決定戦」の様子



社員コメント

NEXCO西日本リテール

「おもてなしの心」で、楽しく気持ちよく お買い物していただける店づくりを

私は、ショッピングコーナーでの接客・
レジの業務や商品の受発注業務、スタッ
フの教育などを担当しています。お客さ
まにワクワクした気持ちでお買物を楽
しんでいただけるように、見やすいデ
ィスプレイやわかりやすいPOPを工夫し
たり、お花を飾りつけたり、日頃からスタッ
フ全員で明るくきれいな店づくりに取り
組んでいます。「商品が見やすいですね」
「お花のいい香りがしますね」などお客さまからお声掛けいた
だくことが、スタッフのモチベーションアップに繋がっています。



名神高速道路
草津PA(下り線)
売店スタッフ

苗村 美樹

これからも、お客さまのニーズにお応えできるよう、新たな
商品の提供や紹介方法をさらに工夫するなど、真心のこも
った「おもてなし」をご提供できるよう、いっそう取り組んでまい
ります。高速道路をご利用の際は、ぜひお立ち寄りください。

「おもてなし」の心で
お客さまをお迎え



モテナスランチの
新メニュー「満腹セット」(880円)

2014年度西イチ決定戦でグランプリを受賞した
「佐賀の恵み玉手箱御膳〜有田焼の器にのせて〜」
(長崎道 川登SA 上り線)



さらに利用しやすく

お子さま連れのお客さま向けの設備・サービスを多様化させています。

授乳室や、親子で利用できる親子トイレ、ベビーベッドを設けた大型トイレブースなど、小さいお子さま連れのお客さまに配慮した設備の整備を進めています。

2014年12月にリニューアルオープンした徳島自動車道 上板SA(下り線)には、室内遊具や親子トイレを備えた、当社のエリアでは初となるお子さま連れのお客



親子トイレ



かみいたキッズかふえ(徳島自動車道 上板SA 下り線)

さま向けの専門レストラン「かみいたキッズかふえ」がオープンしました。

2015年度は、春の交通安全キャンペーンで家族連れ向けのイベントを実施します。



お客さまの声より

授乳室が整備され、子連れでも安心してドライブに出かけられます。

子どもができてからは、遠出する際は、数時間ごとの子どもの授乳やオムツ交換、休憩の時間を計算しながらの移動となります。高速道路のSAにある授乳室を利用すれば、これらの作業が移動中にできるため、目的地を高速道路のICの近くに設定し、一般道ではなく、高速道路を多用するようになりました。

いつもよく利用するNEXCO西日本のSAでは、オムツ替えやミルクをつくるための調乳器やお湯、流し台、エアコンが完備された授乳室が設置されていて、子どもにぐずられることが少なくなりました。子連れだと出かけるのが難しいと思っていましたが、いつも清潔で快適な授乳室が提供されているおかげで、安心して出かけられます。通行料金を支払った以上に満足度の高いドライブができ、とても感謝しています。

維持管理費などを考えると、小さなSAやPAには設置が難しいかもしれませんが、これからもこうした授乳室が増えていくことを願ってやみません。スタッフや関係者の皆さまありがとうございます。これからもよろしくお願いたします。



(左)授乳室、(右)調乳器

POINT 充電インフラの整備を通じて、環境にやさしい次世代自動車の普及に貢献

政府が掲げる低炭素社会の実現にあたり、次世代自動車(電気自動車やプラグインハイブリッド車)の普及は必要不可欠であるといわれています。

高速道路の利便性向上、地域への貢献および次世代自動車の普及・技術発展の実現に向けいっそうの推進が図れ、高速道路の価値最大化に寄与することを目的とし、ジャパンチャージネットワーク(株)との業務提携を結び、協働により、次世代自動車用急速充電インフラの整備に取り組んでいます。

2014年度より、新たに84カ所※の整備を進め、2015年3月末時点で累計107カ所に設置しております。

※ ハイウェイオアシス(4カ所)への設置を含む



2015年3月末現在の設置数

107カ所

次世代自動車用急速充電設備(中国自動車道 西宮名塩SA 下り線)

地域の魅力や特色を発信する「地域に開かれたSA・PAづくり」に取り組んでいます。

SA・PAを訪れるお客さまに地域の魅力や特色を発信するイベントの実施やスペースの整備に取り組んでいます。

例えば、2015年4月からは、瀬戸内7県で構成する瀬戸内ブランド推進連合と連携し、中国自動車道 美東SA(上下線)、山陽自動車道 淡河PA(上り線)で、同連合の観光情報サイト“瀬戸内Finder”から、おすすめの瀬戸内の風景写真を展示する写真展を開催しています。同連合と実施している旅行企画「瀬戸内周遊ドライブパスPRキャンペーン」の一環として6月末まで実施しているもので、期間中は瀬戸内ブランド認定商品なども展示し、瀬戸内の魅力を伝えています。

また、2014年11月に「モテナス」にリニューアルした中国自動車道 赤松PA(上り線)では、地元で採れた新鮮な野菜や果物などを取り揃えた「野菜マルシェ」を開いています。



瀬戸内写真展
(山陽自動車道 淡河PA 上り線)



瀬戸内ブランド認定商品
「レモドラ」

野菜マルシェ
(中国自動車道 赤松PA 上り線)



社外コメント

広域的な高速ネットワークが、「瀬戸内」の魅力浸透を大きく後押ししてくれています

多目的スペースでの情報発信については、瀬戸内域内での交流や、瀬戸内への誘客を図る観点から、ダイレクトに観光客の皆さまにPRすることができる効果的な方法であると考えております。また、推進連合で認定している瀬戸内ブランド商品等を積極的にSA・PAで展開していただくことで、お客さまの瀬戸内ブランドに接する機会が増え、瀬戸内のブランド化に大きく貢献いただいていると考えております。実際に私たちが実施しているアンケートでは、「SA・PAで「瀬戸内ブランド」を知った」という多くの声が寄せられました。



瀬戸内ブランド推進連合※理事
広島県商工労働局
海の道プロジェクト・
チーム担当課長
村上 隆宣様

今後とも、御社との連携を通じて瀬戸内に多くの観光客の皆さまにお越しいただき、瀬戸内の魅力を感じていただければと思います。何より御社には、瀬戸内ブランドの確立に向け、欠かすことのできないパートナーとして、末永くお付き合いいただけることを願っています。

※ 瀬戸内海に面した7県が、2014年に設立した団体。

POINT 2年目を迎えた「お国じまんカードラリー」がさらに充実

高速道路ネットワークを活用した地域活性化の取り組みのひとつとして、西日本各府県と連携した広域観光連携キャンペーン「お国じまんカードラリー」を実施しています。

2014年は、19府県が選ぶ一押しスポットに設置された応募券付き「GO! JIMANカード」を集めて応募すると、抽選で旅行券や地域の名産品などが当たるキャンペーンを実施し、5,000名以上の方からご応募をいただくなど、たいへん好評を博しました。

2015年は、一部のSA・PAでも応募可能とするなどの改善をしつつ、新規参加の3県を加えた22府県と連携してキャンペーンを実施しております。



(右)お国じまんカード
(左)告知ポスター