



「Pasar蓮田」東北道 蓮田SA(上り線)

02 サービスエリア事業

より便利で快適なサービスの提供に向けて

サービスエリア事業部門では、高速道路の休憩施設(SA・PA)において「Pasar(パサール)」、「YASMOCCA(ヤスモッカ)」をはじめとする商業施設を運営しているほか、資産活用事業などの高速道路関連ビジネスを展開しています。

SA・PAではお客さまに安全・安心・快適・便利にご利用いただけるよう計画的に商業施設の新築、増改築および老朽化更新をしております。また、地域のショーウィンドウ化の推進、地産地消のメニュー開発やウォークインゲートの整備などを進めており、昨年7月に開業した蓮田SA上り線では、地域の皆さまに日常的にご利用いただける商業展開を図るなど、地域への更なる貢献を目指しております。

さらには、昨年策定した「高速道路における安全・安心実施計画」に沿って、施設のバリアフリー化、ベビーケアルームなどの子育て支援や、免税店・多言語案内などのインバウンド対応を推進しており、ご利用になられるすべてのお客さまにご満足いただけるSA・PAを目指しています。

また、経営資源を有効活用したホテル事業や、地域の観光資源やインフラを活かした旅行事業など、様々な事業に今後も積極的に取り組んでまいります。



取締役兼常務執行役員
サービスエリア事業本部長
大庭 繁美

■「華づくり」のエリアの展開

◎「Pasar(パサール)」の展開

「Pasar(パサール)」は、“道ナカ”商業施設と称されるNEXCO東日本の商業施設のフラッグシップブランドで、市中で話題の店舗やその場でしか味わえないグルメなどを取りそろえ、バラエティ豊かなサービスを目指しています。これまでに、京葉道路のPasar幕張(下り線)をはじめ、首都圏近郊で7店舗を展開しています。

Pasar 一覧

東 北 道	羽生PA(下り線)／蓮田SA(上り線)
関 越 道	三芳PA(上り線)
常 磐 道	守谷SA(上り線)／守谷SA(下り線)
京葉道路	幕張PA(上り線)／幕張PA(下り線)

◎ Pasarとは



パーキングエリアの「PA」、サービスエリアの「SA」、リラクゼーション(Relaxation)の「R」を組み合わせたものであり、SA・PAの新しい形として、「旅の途中に立ち寄ってほっと一息つける場所」、「旅の途中で楽しく過ごせるにぎわいの場」をお客さまに提案していきたいという思いが込められています。

◎「ドラマチックエリア」の展開

地域の拠点となるSA・PAでは、「地域性・旅の楽しみ」を凝縮し、旅のドラマを演出する「ドラマチックエリア」を展開しています。その土地の雰囲気や施設の外観やお食事、お土産など様々な形でお届けしています。



ドラマチックエリア(関越道 赤城高原SA(上り線))



信越本線車両展示(上信越道 横川SA(上り線))



Pasar(東北道 蓮田SA(上り線))

◎「テーマ型エリア」の展開

統一されたテーマの世界観をSA・PA全体で表現したテーマ型エリア「鬼平江戸処」「寄居 星の王子さまPA」を展開しています。お客さまを非日常空間に誘い、「驚き」や「感動」を提供しています。



テーマ型エリア(「鬼平江戸処」東北道 羽生PA(上り線))

■「礎づくり」のエリアの展開

中小規模のSA・PAでは、「礎づくりのエリア」として、基本的なサービス(お食事・お土産など)を提供しています。また、気軽に立ち寄れる店舗を目指したブランド「YASMOCCA(ヤスモッカ)」やお客さまにいつでも便利にご利用いただく「コンビニエンスストア」を展開しています。

◎ YASMOCCAとは



先を急がれるお客さまが、一休みしたい時に「休もっか」「休もうよ」と気軽に立寄っていただけるよう『いつもの“ホッと”があるお店』を目指し、展開しているブランドです。

ロゴマークは車をイメージし、高速道路を利用されるお客さまの“笑顔”と“安全”への思いが込められています。



YASMOCCA(東北道 都賀西方PA(下り線))



YASMOCCA レギュラーメニュー
(大盛り生姜焼き定食)



コンビニエンスストア
(上信越道 千曲川さかきPA(下り線))



(2020年7月1日現在)

VOICE

接客には「これが正解」という決まったものではありません。そのためコンシェルジェは、お客さまからのご質問・ご要望に“答える”ではなく、“応える”接客が求められます。この“応える”のために、私たちは日ごろから様々な分野に興味・関心を持ち、各自収集した情報を全員で共有し、お客さまの様々な要望に応えるよう努めております。これからもお客さまにとって何が最適かを考え、お客さまに満足いただけるよう、コンシェルジェ全員で努力してまいります。



株式会社NEXCO東日本エリアサポート
関越道
上里SAインフォメーション
チーフコンシェルジェ
根岸 由実

■ 地域との連携

◎ 地域のショーウィンドウ化

SA・PAでお客さまに快適に利用していただくため、お客さまとのコミュニケーションツールの拡充などの基本的なサービスと、接客レベルの向上に取り組むとともに、地域産品の発掘やそこでしか味わえない料理を提供するなど、地域の魅力を発信する「地域のショーウィンドウ化」に取り組んでいます。

◎ ウォークインゲートの整備

103カ所^{*}に一般道からの歩行者用出入口となる「ウォークインゲート」を設置し、SA・PAを地域の皆さまにもご利用いただけるようにしています。 ※2020年7月1日現在

◎ メディアによる情報発信

高速道路地図やドライブ・観光情報、SA・PAのグルメやお土産の情報を掲載した月刊情報誌『ハイウェイウォーカー』をフリーマガジンとして発行しています。



地域産品応援フェア
(関越道 越後川口SA(下り線))



E-NEXCO野菜市場
(関越道 赤城高原SA(上り線))



ウォークインゲート(常磐道 守谷SA(上り線))



©KADOKAWA/Highway Walker



■ 利便性向上の推進

◎ バリアフリー対応

SA・PAを快適にご利用いただけるように、ユニバーサルデザインを取り入れ、施設の段差の解消をはじめ、身体障がい者等用駐車場、車椅子や筆談ボードを設置するなど施設のバリアフリー化に取り組んでいます。

トイレでは、和式便器の洋式化を進めているほか、ベビーシートや小型手洗い器を備えた大型ブース、子ども用トイレやオストメイト対応(人工肛門または人工膀胱を保有している方のための流し台や手洗い場を設置)トイレの整備を行っています。

◎ 子ども・乳幼児スペースの整備

小さなお子さまやそのご家族が快適に高速道路をご利用いただけるよう、多くのSA・PAでおむつ替えスペースや授乳室の整備を行い、調乳用温水器を設置しています。

◎ 急速充電器の設置

電気自動車を利用されるお客さまのために、急速充電器の設置を順次進め、現在150カ所^{*}に設置しています。今後も急速充電器の利用動向などを踏まえ、増設などを検討します。 ※2020年7月1日現在

◎ 免税店の展開

ショッピングコーナー内に免税対応カウンターを設け、訪日外国人のお客さまに対して食品類をはじめとした人気の高い商品を中心に、免税販売を行っています。2015年9月に東関東道の大栄PA(上下線)で営業を開始し、現在18カ所^{*}のSA・PAで展開しています。今後もさらなる店舗数拡大に向けて、整備を進めていきます。 ※2020年7月1日現在

◎ 多言語案内

商業施設およびトイレなどSA・PAの各施設の配置について、多言語(英語・中国語(簡体・繁体)・韓国語など)を併記した国際シンボルマークやJIS規格によるピクトグラムでご案内しています。

また、すべてのインフォメーションでタブレット端末およびポータブル翻訳機などを用いた多言語案内を行い、商業施設における訪日外国人のお客さまの利便性の向上を図っています。



身体障がい者等用駐車場



大型ブーストイレ



キッズスペース
(東北道 蓮田SA(上り線))



おむつ替えスペースと授乳室
(東北道 蓮田SA(上り線))



急速充電器(東北道 菅生PA(下り線))



免税販売(東北道 蓮田SA(上り線))



タブレット端末を用いた多言語案内



ピクトグラム標示

「お客さまにさらに満足していただくためのへの取り組み」

NEXCO東日本では、SA・PAを利用されるお客さまに一層満足していただくための活動を推進しています。

SA・PAでの接客技術の向上を図るため、SA・PAで働くスタッフを対象とした「接客コンテスト」を定期的の実施し、出場したスタッフがお手本となり、店舗全体の接客技術向上につなげています。

またSA・PAに入居するテナントが一つのテーマに沿ったメニュー開発で腕を競い合う「新メニューコンテスト」を毎年開催しています。2019年度大会は、『地元食材を使った“みちオシ”メニュー～イマコゴはんで美味しい旅～』をテーマとして、2019年12月にブロック大会を実施しました。(新型コロナウイルス感染拡大防止のため、決勝大会は中止)



接客コンテスト



接客コンテスト予選大会表彰式



新メニューコンテストの審査



新メニューコンテスト
2019年度ブロック大会
グランプリメニュー

暮らしを豊かにする事業の展開

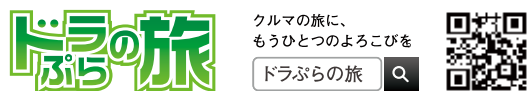
◎ カード事業

高速道路料金がお得になるオフィシャルカード「E-NEXCO pass」。ライフスタイルにあわせて選択可能な2種類を発行しています。



◎ 旅行事業

地域の良質な観光資源やインフラを活かして旅行商品を企画・造成し、「ドラぶらの旅」サイトで販売しています。



インフラツーリズム(常磐道)

◎ Web事業/物販事業

高速道路を利用されるお客さまへのトータルサポートサイト「ドラぶら」を運営し、様々なドライブシーンで、有益な情報をお客さまに発信しています。

また、お客さまと地域との架け橋になれるよう、地域産品を揃える「ドラぶらショッピング」を運営しています。



「ドラぶら」トップ画面



「ドラぶらショッピング」トップ画面

経営資源を新たなサービスに

◎ ドラぶらアプリの提供

モバイル端末に対して、料金・経路検索などWebサイト同様の情報配信のほか、災害情報や走行時注意箇所をPUSH通知するアプリならではの機能を実装し、お客さまの安全・安心なドライブをサポートします。



◎ 保有資産を活用した事業

日比谷駐車場、駐輪場、高架下駐車場、ホテル、トラックターミナルなど、経営資源を活用した多様な事業を展開しています。



高速道路から直接利用できるホテル「E-NEXCO LODGE長者原SA店」(2020年4月オープン)



日比谷公園の地下にある日比谷駐車場



インターチェンジに隣接したトラックターミナル(東北道 仙台南IC)



更衣室・シャワールームを備えた駐輪場「HIBIYA RIDE」

CO₂排出削減への貢献

◎ 再生可能エネルギー事業

地球温暖化防止や循環型社会の形成、環境負荷低減を目指し、仙台市に建設した仙台泉太陽光発電所(メガソーラー)で発電した電気を電力会社へ供給しています。1日あたり、約360世帯分の電力を発電しています。



仙台泉太陽光発電所

顧客サービス事業

カード事業
旅行事業
Web事業
物販事業
(ドラぶらショッピング)

ドラぶらの旅
ドラぶらアプリ

資産活用事業

日比谷駐車場事業
駐輪場事業
高架下事業
ホテル事業
トラックターミナル事業

HIBIYA RIDE
E-NEXCO LODGE

再生可能エネルギー事業

太陽光発電事業