



「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、新型コロナウイルスの流行に対し、施設内の感染防止対策に徹底して取り組むとともに、計画的な商業施設の新築、増改築および老朽化更新など、新たな生活様式に対応したサービス機能の強化・拡充を進めています。

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

今後も、お客さまに安全・安心・快適・便利にご利用いただけるよう、お客さまニーズを踏まえた使いやすさを追求し、新たな技術、社会環境の変化に対応したサービスの提供に努めてまいります。



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。



Pasar(東北道 蓮田SA(上り線))



東北道 国見SA(上り線)



東北道 国見SA(下り線)



■「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「コンビニエリア」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、ベーシックエリアの一部で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
鶏唐揚定食(4個)



コンビニエリア
(上信越道 千曲川さかきPA(下り線))



VOICE

AI化が進んでいる時代の中、“人にしかできないことをする”。私たちコンシェルジェは、思いやり・おもてなしの心を持ち、お客さまお一人お一人に合わせた接客・応対を大切にしています。また、それぞれのインフォメーションの地域性を活かし、お客さまの旅の楽しみ・思い出作りのお手伝いをするとともに、地元観光地をPRすることによる地域貢献にも力を入れています。

これからもNEXCO東日本グループの顔として、お客さまに安全・安心・快適・便利を提供し、笑顔でご出発いただけるよう、コンシェルジェ同より良い接客サービスに努めてまいります。



越後川口SA
インフォメーション
チーフコンシェルジェ
竹田 美夜子

■ 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

107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。 ※2021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。また、2021年4月にハイウェイウォーカー公式twitterを開設し、SA・PA耳寄り情報から高速道路沿線のお出かけ情報まで、魅力たっぷりの旬の情報を配信しています。



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
(上信越道 横川SA(上り線))



ウォークインゲート(常磐道 四倉PA(上り線))



Twitter



■ 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。また、建物規模の小さな施設でも僅かなスペースを活用してベビーケアルームを設置しています。

◎ 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151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。 ※2021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おり、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。

※2021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))



ベビーケアルーム
(秋田道 錦秋湖SA(集約))



急速充電器
(磐越道 阿武隈高原SA(上り線))



免税販売(東関東道 酒々井PA(下り線))



タブレット端末を用いた多言語案内



ピクトグラム標示

新型コロナウイルス感染防止への取り組み

お客さまに安全・安心してご利用いただけるよう、商業施設の定期的な消毒、お客さま用消毒液の設置、レジ待ち間隔目印の表示によるソーシャルディスタンスの確保など、感染防止対策に取り組んでいます。

●主な取り組み

うがい、手洗い、マスク着用、咳エチケットの徹底/検温などによる体調管理の徹底/
お客さま用消毒液の設置/
イス、テーブル、ドアノブなど接触が多い箇所の消毒、換気の実施/ソーシャルディスタンスの確保に向けた対策の実施(客席の間引き、対面着席とならない客席配置、レジ待ち間隔目印の表示) /ショッピングコーナーレジ、インフォメーションカウンターでのビニールカーテンの設置/レジでの金銭トレイや電子決済の活用/営業時間変更など



レジ待ち間隔目印の表示



座席空間の確保

■暮らしを豊かにする事業の展開

◎ 旅行事業

「クルマの旅にもうひとつのよろこびを」のコンセプトのもと、旅行サイト「ドラぶらの旅」を運営しています。社内外のインフラツアーなどの取扱いのほか、GoToトラベル事業にも参画し、ウィンタースポーツや温泉などの東日本エリアの良質な観光資源と高速道路とを結び付ける旅行商品の開発なども行っています。



クルマの旅に、もうひとつのよろこびを

ドラぶらの旅



◎ Web事業

高速道路をご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お役立ていただけるよう、情報をお客さまに発信しています。

「ドラぶら」の主な提供情報

●料金・経路検索、交通情報の発信

料金・経路検索のほか、ドライブトラフィック（ドラとら）では、リアルタイムの道路交通状況および渋滞予測情報などを提供しています。

●SA・PA情報の発信

SA・PAの店舗情報、イベント・キャンペーン情報、地域情報や思わず旅に出たくなるようなコラムなど、様々な情報コンテンツを提供しています。



インフラツーリズム (第二海堡上陸)



「ドラぶら」トップ画面



「ドラぶらショッピング」トップ画面



◎ ドラぶらアプリの提供

モバイル端末に対して、高速道路料金や経路検索などのWebサイト同様の情報を配信するほか、災害情報や走行時注意箇所をPUSH通知するなど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。

◎ 物販事業

「ドラぶらショッピング」を運営し、お客さまと地域の架け橋になれるよう、主に東日本エリアの地域産品を取り揃えECサイトで紹介・販売しています。

◎ 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」を発行しています。高速道路の利用頻度が多い方向けの「ニコス E-NEXCO pass」、高速道路の利用や日々の生活でもお得な「イオン E-NEXCO pass」の2種類からご選択いただけます。

◎ 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」



高速道路高架下スペースを占用し駐車場などを運営



日比谷公園の地下にある日比谷駐車場



東北道・本線料金所跡地でFIT(固定価格買取制度)を活用した太陽光発電を展開。電力会社に約360世帯分の電力を供給しています



更衣室、シャワールームを備えた「HIBIYA RIDE」

VOICE

ドラぶらショッピングでは、長年、地域の皆さまに支えられてきたNEXCO東日本だからこそ出会えた、各地域の名産や隠れた逸品などを販売しています。担当者は各地に足を運び、実際に商品がつくられている様子を目で見て、こだわりを伺い、ドラぶらショッピングで販売させていただくこともあります。そのような商品が売れて、お客さまと生産者の方両方に喜んでいただけると、やりがいを感じます。これからもお客さまと地域との架け橋になるべく、地域産品の商品ラインナップの充実を目指していきます。



サービスエリア事業本部
新事業推進部
毛塚 悠香里