

身体に障がいをお持ちのお客さま等へのサービス向上の取り組み <SA・PA エリアコンシェルジェ>

2013年6月28日
定例会見配布資料

◆車イスの貸与サービス

○設置箇所及び台数

58台設置

※主にインフォメーションのあるエリアに設置しております。

インフォメーションの営業時間外及びインフォメーションのないエリアに
関しましては、現地案内により無料貸与しています。

◆手話サービス

○有資格者 96名(全コンシェルジェの約8割)

※手話技能検定7級以上の資格を保有している人数

(挨拶や一般的な日常会話レベルを理解し、応対できるとされる
手話技能検定5級以上の資格を保有している人数は、32名)

◆サービス介助士

○有資格者 66名(全コンシェルジェの約6割)

※高齢な方やお身体の不自由な方などがお困りになられたときに、その
場に応じた介助を行うための知識や実技を身に付けたサービス介助
士2級(ケアフィッター)の資格を保有している人数

◆ホスピタリティ資格

○有資格者 44名(全コンシェルジェの約4割)

※健常者と障がい者の違い、性別による差、年齢や職業などあらゆる違
いを乗り越え、全ての人が対等に触れ合える社会づくりを目指すた
めのホスピタリティ検定3級以上の資格を保有している人数

◆タブレット端末を用いたサービス



全33箇所の
SA・PAに
「iPad」を導入

○設置サービスエリア・パーキングエリア

■道央道 輪厚PA(上下) ■東北道 前沢SA(上下)、長者原SA(上下)、安達太良SA
(上下)、蓮田SA(上下)、佐野SA(上下)、那須高原SA(上下) ■常磐道 守谷SA(上
下)、友部SA(上下) ■関越道 三芳PA(上下)、高坂SA(上下)、上里SA(上下)、越
後川口SA(上下) ■上信越道 横川ISA(上下) ■北陸道 黒崎PA(上下) ■東関東道
酒々井PA(上) ■館山道 市原SA(上下) 計33箇所(インフォメーション設置エリア)

○サービス概要

- 筆談サービス
- 路線図での経路・料金・距離・時間などのご案内
- 地図による周辺地域のご案内 ■外国語通訳
- 観光地・周辺イベント情報のご案内 ■お天気
- 地元おすすめグルメ・お土産情報のご案内

※ iPadは、Apple Inc.の商標です。