

平成 27 年 10 月 28 日

西日本高速道路株式会社

西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社

報道関係各位

## NEXCO西日本グループのインバウンド対応の強化について ～訪日外国人のお客さまの声を反映させて、サービスの向上を目指します～

NEXCO西日本(大阪市北区、代表取締役社長:石塚 由成)と西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社(大阪市北区、代表取締役社長:片桐 悟)(以下「西日本SHD」という。)は、これまでもインバウンド対応に取り組んでまいりましたが、11月1日より、関西国際空港最寄りの 阪和自動車道 岸和田サービスエリア(上下線)を免税店化するなど、サービスエリア(SA)・パーキングエリア(PA)などでのインバウンド対応を強化いたします。

NEXCO西日本グループでは、今後も訪日外国人向けサービスを充実させることで、西日本を訪れる外国人を増やし、西日本地域全体の地域活性化に寄与することを目指します。

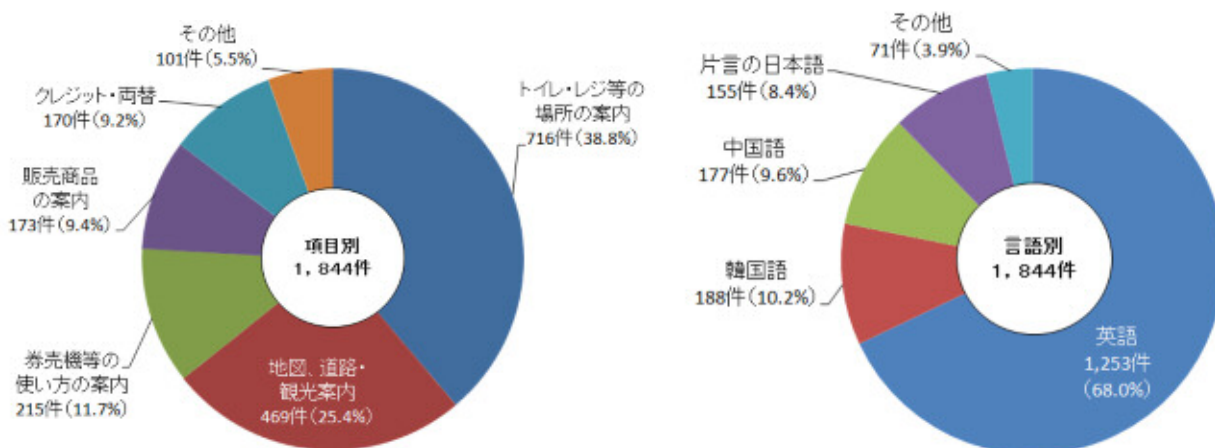
### 1. 訪日外国人の方のインフォメーションでのお問い合わせ内容

#### ・お問い合わせの傾向

- ・トイレ・レジ等の場所の案内が最も多く(38.8%)、次いで高速道路網や広域観光案内等のお問い合わせが多い(25.4%)
- ・英語でのお問い合わせが大半を占めており(68%)、次いで韓国語(10.2%)、中国語(9.6%)が多い

#### ・お問い合わせの結果から分かったこと

- ・売り場、レジ、トイレなどの場所が分かりにくい
- ・多言語に対応可能な広域観光案内、高速道路地図が必要
- ・自動販売機、給茶機、Wi-Fi、券売機等の使用方法が分かりにくい



管内 67 箇所でのインフォメーションでの訪日外国人のお客さま対応についての集計結果  
 (平成 27 年 4 月～8 月、1,844 件)

## 2. レストラン・売店等での対応強化

### ① 免税店の導入・展開

- ・阪和道 岸和田SA(上下線)の免税店化  
(平成 27 年 11 月 1 日より開始、順次エリア数拡大予定)
- ・免税店化に先立ち、外国人向けの「特産品コーナー」を設置 (下り線)
- ・海外情報サイトへの掲載(平成 27 年内予定)
- ・西日本 SHD ウェブサイトの外国語ページに記載(平成 28 年 2 月予定)



お客さまで賑わう店内 (岸和田 SA 上り線)



堺の包丁など外国人向けの特産品コーナー

### ② <sup>ぎんれん</sup>銀聯国際カードによるレジ決済への対応拡大

- ・岸和田SA(上下線)他 8 箇所にて実施済み。他エリアにも随時拡大予定

### ③ 店舗、施設、商品案内等の外国語表記

- ・レストランやスナックコーナーの使用食材をピクトサインで表示(アレルギー・主要食材)



4 カ国語表記のピクトサイン(例)

- ・岸和田SA等のスナックコーナー券売機の利用案内資料を設置
- ・トイレや店舗案内を外国語とピクトサインで表示



店舗内・トイレの案内 表記例

#### ④ 「W-NEXCO free Wi-Fi」の導入

・弊社運営の有人SA・PA180 箇所のうち、149 箇所の店内でご利用可能



### 3. インフォメーションカウンター(SA・PA67 箇所)での対応強化

- ・外国語版「高速道路ガイドマップ」の配布
- ・西日本広域及び周辺自治体の多言語観光ガイドマップの配布
- ・タブレット端末への多言語翻訳アプリの導入  
(平成 27 年 10 月より阪和道 岸和田SA(上下線)にて実施中。他エリアにも随時拡大予定)



高速道路ガイドマップ(英語、中国語、韓国語)



タブレット端末での案内(イメージ)

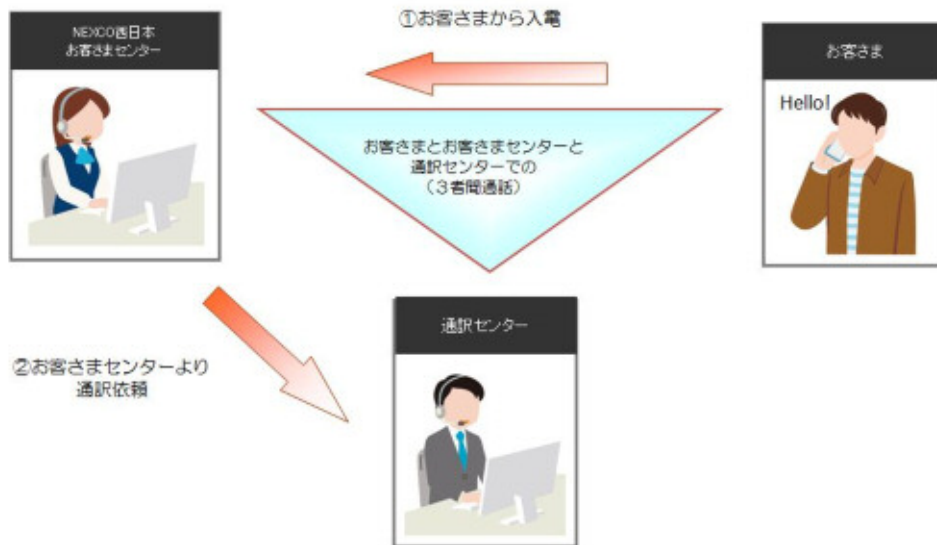
### 4. SA・PA情報の発信強化

- ・関西国際空港及び福岡空港最寄りのレンタカー会社で外国語版「高速道路ガイドマップ」を配布  
(平成 27 年 10 月より実施中)
- ・海外情報サイトへSA・PA情報を掲載 (平成 27 年内予定)
- ・西日本SHDウェブサイトへSA・PA情報の外国語ページ(英語、中国語、韓国語)を制作 (平成 28 年 2 月予定)

## 5. その他の取組み

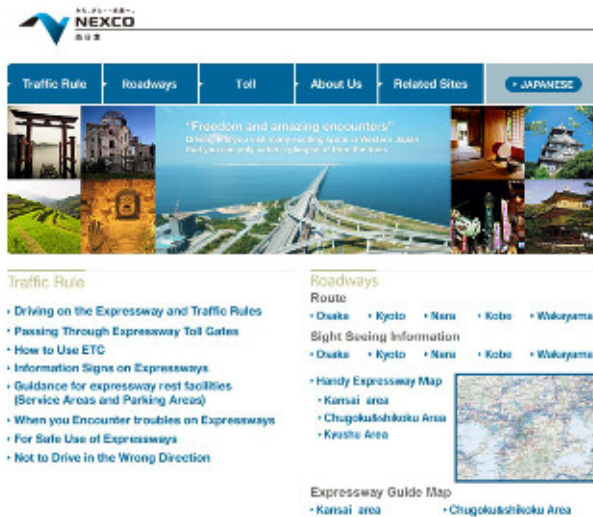
### ① 外国語電話対応ネットワークの構築

- ・お客様センターへの外国語による電話は通訳センター(外部委託)を介して、3者間通話で24時間対応。(対応可能言語:英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語)



### ② NEXCO西日本の英語版ウェブサイトでの情報提供

- ・高速道路の施設等のご案内(料金所、ETCシステム、標識、緊急時の措置方法等)
- ・英語版西日本地域道路地図、ドライバーズガイド(Expressway Driver's Guide)の掲載
- ・関西圏主要都市の観光情報の掲載(大阪、京都、奈良、神戸、和歌山)
- ・NEXCO西日本ウェブサイトの外国語ページ(中国語、韓国語)を制作(平成28年4月予定)



NEXCO西日本の英語版ウェブサイト

<http://global.w-nexco.co.jp/>



ドライバーズガイド

③ 訪日外国人向け周遊割引「Kyusyu Expressway Pass(KEP)2015」の販売

- ・訪日外国人を対象とした、九州内のNEXCO高速道路が定額で乗り放題となる周遊割引
- ・韓国と香港からの利用者が約9割(H26年利用者アンケート結果)を占め、東アジアからの利用が中心
- ・九州運輸局・関係自治体・九州観光推進機構による「レンタカーで九州をドライブしよう」キャンペーンと連携した企画で、今年で2度目の取り組み(昨年の販売期間:H26年10月1日~H26年12月26日)
- ・昨年の利用実績に対して今年は約1.6倍と昨年を上回るペースで推移
- ・販売期間:平成27年9月1日~平成27年12月25日



周遊割引チラシ



福岡空港レンタカー窓口で手続き中の外国人旅行者