



交通機関

TRANSPORTATION FACILITIES

こんな方に
とくに
おすすめ



障がい者



高齢者



子ども連れ



外国人



小山町 / Oyama Town

エクスパーサ

東名高速道路 EXPASA 足柄 下り(名古屋方面)

Tomei Expressway Ashigara SA (Aichi-bound)



[その他のサービス]

- オストメイト対応トイレ
 - 筆談対応(コンシェルジュ)
 - EV 充電ステーション
- ※免税は一部店舗のみの対応

伊豆や箱根への玄関口として 快適な旅を支える憩いのスペース

EXPASA足柄は、富士山が見えるサービスエリアとして人気が高く、箱根や伊豆地区への観光の玄関口として賑わっています。面積も駐車台数も日本有数の大きさを誇ります。施設内の通路は広々として車椅子やベビーカーでも通行しやすい構造。授乳やオムツ替えスペースや電子レンジを完備したベビールームなどもあります。2020年の東京オリンピック・パラリンピックを前に、館内表示のピクトグラムや観光コンシェルジュでの翻訳機の導入、またムスリムメニューの提供など、訪れる外国人客の対応にも積極的に取り組んでいます。

アクセスMAP



[施設情報]

住 駿東郡小山町桑木

☎ 0550-83-1842

営 7:00 ~ 19:00 (エリア・コンシェルジュ)

休 なし

HP <https://sapa.c-nexco.co.jp/sapa/shop?sapainfoid=4>

Ad.kuwagi oyama,shizuoka

Open.7:00 ~ 19:00(Rest area concierge stations)

Close.Open all year around

インバウンドの方に便利な施設は、誰でも使いやすい施設になります。とにかく始めることが大事ですね。

中日本エクシス株式会社 CS・安全推進部
CS 推進チーム サブリーダー 藤田昇大さん



E XPASAはサービスエリアに付随する複合施設のこと。足柄は圧倒的にレジャー利用の方が多く、富士山や伊豆・箱根などを訪れる外国人の来場も増えてきています。インバウンド利用者の便利を図るために様々な取組をしてきましたが、2020年の東京オリパラを前にさらに進めていく予定です。その一例として、日本語のわからない方にも理解

してもらえるように取り入れたピクトグラムでしたが、一目でわかるために誰にとっても理解しやすいものになりました。とにかく始めることが大事。よかったら続ければいいし、よくなかったら改善していこうという精神で。お客様満足度の観点からも満点となることはありませんが、徐々に完成形に近づけていこうと日々努力しています。

UD POINT



ムスリムの方のために食事メニューを学生と共同作成

相模女子大学の学生たちと共同で、ムスリムのためのノンポーク・ノンアルコールのメニューを開発。高速道路SAでは初となる礼拝室も設けています。



館内表示をピクトグラムで誰にも、大きくわかりやすく

どこの国の人が見ても一目でわかるように、館内表示にはピクトグラムを採用。大きく表示して、遠くからでも目的の場所に迷わずアクセスできる工夫です。



コンシェルジュでは翻訳機を導入して対応

30か国の言葉に対応できる翻訳機をコンシェルジュカウンターに導入。道路案内や周辺観光の問い合わせにも対応できるように準備しています。

すぐに始められるUDアイデア

飲食店ではアレルギー表示もアイコンを使用してわかりやすく

館内表示にピクトグラムを採用したことから、フードコートでもアレルギー表示をわかりやすくイラストで伝えていくことを企画。各店それぞれの対応になりますが、時には命にかかわることでもあり、外国の人にもわかりやすく、安心して食事を楽しんでもらえるように考えました。

分類 (Category)	原材料名 (Raw material name)
特定原材料 7品目	
特定原材料に準ずる 20品目	
多様な文化に配慮した原材料	