

## II-1 お客さまとのかかわり

### II-1-1 サービス品質に関する基本的な考え方

「グループ経営構想V」では、「変わらぬ使命」の一つとして「サービス品質改革」を掲げています。お客さまと地域から愛される企業グループとなるために、部門や系統を越えたチームワークで「サービス品質」を改革し、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざします。そのために、安定性・快適性を高め、輸送品質に磨きをかけるとともに、安心してご利用いただける鉄道づくりを推進し、お客さまに優しい鉄道サービスを徹底的に追求します。

### II-1-2 サービス品質改革中期ビジョン2017

2011年のサービス品質改革元年以降、お客さまの満足度は向上し続けています。しかし当社を取り巻くさまざまな環境が変化している中、私たちJR東日本グループが成長し続けるために、2015年からの3か年計画として「サービス品質改革中期ビジョン2017」を策定しました。このビジョンでは、「顧客満足度鉄道業界No.1」をめざしてお客さまの声を原点に双方向コミュニケーションを拡大すること、お客さま視点で自ら考え行動する人材・組織を創ることを土台とし、「安定性」「異常時の情報提供」「安心」「快適性」「接遇」の5つの柱をみがき上げることとしています。



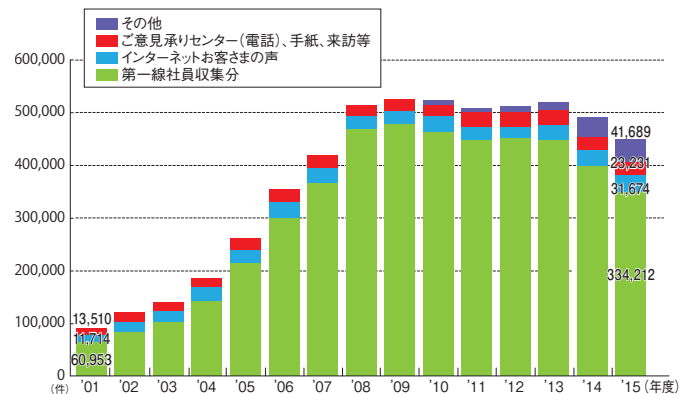
### II-1-3 お客さまとの 双方向コミュニケーション

#### ▶ お客さまの声に徹底的にこだわる

JR東日本におけるサービス品質向上の原点は、「お客さまの声に徹底的にこだわる」ことです。お客さまの声に耳を傾け、お客さまがどのようなことに関心をお持ちで、どのようなことにご不満を感じていらっしゃるのかを把握するとともに、ご要望に対し迅速にサービス品質の向上を図っていくことを何よりも大切にしています。

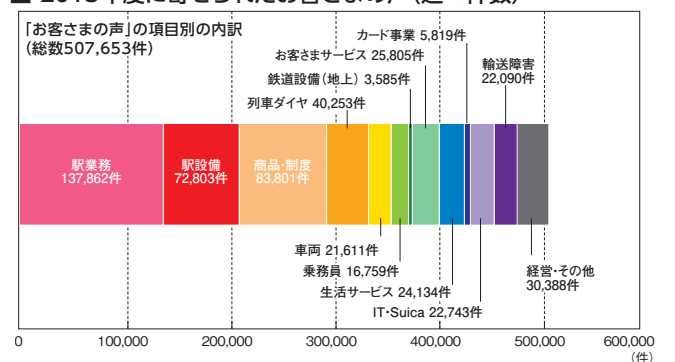
JR東日本では、現場第一線社員を通じて数多くのお客さまの声を集めています。また、インターネットや電話など、さまざまなツールを活用して日々ご意見の収集に努めています。こうしたお客さまの声は速やかに会社全体で共有・分析され、具体的な改善につなげています。JR東日本のお客さま満足向上の原点は、まさに一つひとつのお客さまの声にあるのです。

■ 「お客さまの声」の件数の推移(2001年度～)



※ご意見承りセンター（電話）、手紙、来訪等の件数のうち、グループ会社収集分等で登録していた「その他」の件数が増加傾向にあるため、新たに「その他」として分類することとした。

■ 2015年度に寄せられたお客さまの声(延べ件数)



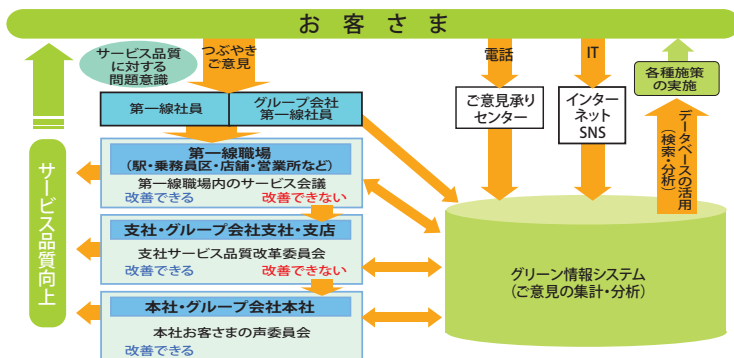
注)項目別件数は、1件の声に対して項目を複数件数登録できることから延べ件数となり、総件数と異なります。

▶「お客さまの声」を原点に、迅速なサービス品質の改善を実現

お客さまからいただいたご意見は、まずご意見をいただいた箇所  
で改善可否を検討し改善を実施しています。箇所単独での改善が  
困難な場合は、上部機関で改善策を検討します。

当社では関係役員を委員とする「お客さまの声委員会」を設置し、  
いただいた意見に基づく改善策を検討のうえ実施するなど、サービ  
ス品質改革の実現に努めています。

■「お客さまの声」を原点とした改善体制



■「お客さまの声」をもとにした改善事例



▶顧客満足度調査による課題把握や施策の効果の確認

当社に対する全般的な評価やお客さまの満足度を定量的に把握するために、毎年、顧客満足度調査 (JR東日本お客さまアンケート) を実施しています。顧客満足度調査の結果は、当社として優先的に取り組むべき課題の検討や施策の効果確認等に活用しています。

▶さまざまなチャネルを使用したお客さまとの双方向コミュニケーション

JR東日本では、お客さまが真に何を求めているのかを知るために、お客さまからの情報発信を待つだけでなく、能動的にお客さまの声を収集していくことが必要だと考えています。そこで、ソーシャルメディアを活用して潜在的な声の把握に努めています。また、2012年5月に「JR東日本公式Facebookページ」を開設し、キャンペーン情報をはじめ、当社の各種施策などに関する積極的な情報発信および声の収集を行っています。

また、お客さまのニーズを把握し、迅速にサービス品質の改善と情報発信を行う「サービス品質よくするプロジェクト」を2013年3月から開始しました。その一つとして、お客さまの潜在的なニーズの把握とお客さまとの双方向コミュニケーションの拡大を目的とした「沿線モニター調査」を実施しています。



JR東日本公式Facebook



サービス品質よくするプロジェクト (JR東日本アプリ編)



武蔵野線沿線モニター調査 (イメージ)

《武蔵野線沿線モニター調査》

- ・武蔵野線を3ブロックに分け、インタビューとインターネットアンケートを並行して実施しました。
- ・インタビューにはJR東日本の社員が参加し、直接お客さまのご意見をうかがうことで、潜在ニーズの把握に努めています。

## II-1-4 お客さま視点に立った人材・組織の創造

### ▶サービス品質責任者

安定した鉄道輸送の提供とチームワークによるサービス品質の改善を主眼とした鉄道サービス全般の品質向上に向けて、2011年10月から地区や支社等に「サービス品質責任者」を配置しています。エリア全体のサービス品質向上を統括するとともに、組織横断的な課題の解決を支援・推進することで、現場から迅速にサービス品質の改善を図ります。

### ▶グループ一体となったSQネットワーク

お客さまの声を原点に、チームワークで、迅速にサービス品質を改善することを目的として、2011年10月から輸送サービスに深く関わるグループ会社と当社で「SQ(Service Quality)ネットワーク」を立ち上げています。

駅などの現場、支社、本社でグループ会社を交えた会議を開催し、お客さまの声の共有化と部門やグループ会社の垣根を越えたチームワークによる問題の解決と改善を図り、JR東日本グループ全体でお客さま満足の向上をめざしています。

### ▶サービス品質ミーティング

現場、支社、本社が一体となってさらに高いサービス品質をめざすため、本社幹部が現場を訪問して現場長と意見交換を行う「サービス品質ミーティング」を実施しています。2015年度は2014年度に引き続き「新幹線における異常時の連携強化」を大テーマとし、「異常時における新幹線運行本部・支社・現場の連携強化のための仕組み(体制)づくり」と「折返し運転実施時の運転計画への対応とお客さまへの情報提供」について議論しました。線区として、エリアとしての課題をとらえ、チームワークでサービス品質の向上をめざしています。

### ▶サービス品質シンポジウム

サービス品質向上に向け、「サービス品質シンポジウム」を開催し、「自ら考え、自ら行動する」職場風土の醸成に取り組んでいます。



サービス品質シンポジウム

## II-1-5 安定した輸送サービスの提供

### ▶輸送障害の発生防止と輸送障害発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止

輸送品質を向上させるため、輸送障害の発生防止に取り組むとともに、発生後の早期運転再開、他線区への影響拡大防止に力を入れてさまざまな施策を実施しています。

発生防止対策として、「二重系車両<sup>\*</sup>」の投入や故障しにくい次世代分岐器の敷設拡大、電気設備の雷害防止対策等を継続して実施しています。

早期運転再開のために、人身事故対応訓練やお客さま救済訓練などを実施し、輸送障害発生後の対応力を高める努力を続けています。特に人身事故に関しては、警察、消防との連携が重要であることから、社員と警察、消防との合同訓練等を定期的に行っています。また、運転に支障のない区間での折返し運転や他経路運転を可能な限り行うことで、お客さまへの影響を拡大させない取組みも行っています。

さらに、輸送障害が発生した後に各職場で対応時の状況を振り返り、その結果から得られた教訓をもとに、再発防止策を検討しており、対策を広く社内でも共有することで社員一人ひとりのレベルアップを図っています。



救済訓練

<sup>\*</sup>二重系車両 主要機器を二重系化するなどして信頼性を高めた車両。

## II-1-6 異常時における情報提供の充実

### ▶情報提供の強化

異常時の情報提供を充実させるために、人身事故による運転見合わせの際には、運転再開見込時刻を事故発生から10分以内に発表しうえで、その後の状況に応じて更新し、情報の確度をより高めることに取り組んでいます。また、運行情報を提供するツールとして、「異常時案内用ディスプレイ」を設置し、折返し運転、他路線乱れ時等にに応じた表示や4か国語対応など、ディスプレイ機能向上を図るとともに、継続して整備(2016年3月末現在249駅に設置)しています。他にも列車内の液晶ディスプレイ等や携帯電話会社のコンテンツなど、さまざまな媒体を通じて情報提供を行っています。当社ウェブサイトでは、在来線特急列車等運休情報、首都圏の主要路線を対象とした遅延証明書の配信をしています。



### ▶スマートフォンによるタイムリーな情報提供

個々のお客さまのニーズに応じたタイムリーな情報提供を実現するため、スマートフォン向けアプリ「JR東日本アプリ」を2014年3月10日にリリースしました。「JR東日本アプリ」では、当社に加え、私鉄など15社局の運行情報や山手線、京浜東北線、上野東京ライン等首都圏17路線のリアルタイムな列車位置情報、当社全駅の情報をご覧いただけるほか、よくご利用になる路線や駅の情報にも簡単にアクセスしていただくことができます。また、山手線についてはお客さまの乗車位置(号車)・区間にあわせた停車駅の情報(乗換路線、ホーム案内図、駅構内図)や乗車中(走行中)の山手線の各号車の混雑状況・車内温度がご覧いただけます。



JR東日本アプリ

2015年3月20日より、JR東日本アプリをベースとし、列車運行情報や主要駅の構内案内図などの情報を英語で配信する、JR東日本アプリ英語版「JR-EAST Train Info」の提供を開始しました。

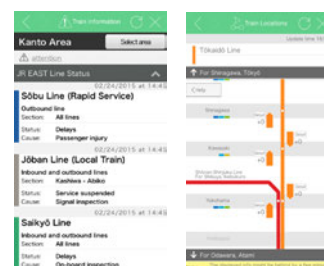
さらにスマートフォン向けに、当社管内の列車の運行情報をタイムリーにお伝えする「JR東日本列車運行情報プッシュ通知」サービスを実施するほか、列車運行情報サービス「どこトレ」の提供により、お客さま自身が、個別の列車運行状況を確認できるようになっています。



JR東日本列車運行情報プッシュ通知アプリ



どこトレ



JR-EAST Train Info

## II-1-7 安心してご利用いただける鉄道サービス

### ▶駅のバリアフリー化

「バリアフリー新法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)」対象の駅を中心に自治体等と協力してエレベーターなどの整備を進めており、2016年3月末現在で524駅にエレベーターなどの設置が完了しています。



新宿駅中央線(快速)ホーム



埼京線十条駅上りホーム

### ▶車両のバリアフリー化

目の不自由なお客さまの利便性向上のために、2005年度に新幹線全車両に現在位置と各種設備の位置をご案内する触地図と点字シールを整備しました。在来線については、号車とドア位置をお知らせする点字シールを整備しています。

2006年12月から、中央快速線、埼京線、横浜線等に各種ユニバーサルデザインを採用した車両E233系を順次導入しています。改良型ハンドル形電動車いすが利用可能な大型トイレについては、2009年10月以降、成田エクスプレスE259系をはじめとして、E5系新幹線車両や常磐線で運行している特急型車両E657系、さらに2014年3月からは、E7系新幹線車両に導入しました。



E233系フリースペース

また、2015年11月から山手線で営業を開始したE235系については、各車両に優先席を増設し、従来先頭車両のみにあった車いすスペースを車いすやベビーカーをご利用のお客さま向けのフリースペースとして全車両に設けています。

### ▶ベビーカーで安心してご利用いただける環境の創出

ベビーカーをご利用のお客さまが安全に駅や車内をご利用いただくため、ベビーカーのフレームなどが挟まった際の車両扉の検知性向上に取り組んでいます。また、国土交通省、当社を含む交通事業者、ベビーカーメーカー等で構成する「公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会」主催でキャンペーンを実施し、ベビーカーをご利用のお客さまに注意を呼びかけるとともに、周囲のお客さまにもベビーカー利用者として譲り合ってのご乗車にご協力いただくようお願いしています。2014年度からは安心してご利用いただける環境づくりに向け、この協議会で決定したベビーカーマークを普通列車の車いすスペースへ掲出しています。また、ベビー休憩室を2016年3月末現在42駅に設置しています。



ベビーカーキャンペーンポスター

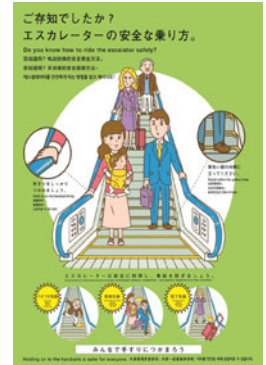


ベビーカーマーク

▶エスカレーターの安全対策

エスカレーターにおけるお客さまのおけがを防ぐために、サンダルなどの挟まれ防止対策や、緊急停止時の転倒防止対策、エスカレーター停止時のステップ降下防止対策など、設備面での安全強化を継続して推進しています。また、各鉄道会社や商業施設等と共同で、キャンペーンを実施し、安全で正しいエスカレーターの利用を呼びかけるポスターの掲出やティッシュ配布など、お客さまへの注意喚起にも力を入れています。

引き続き2015年度も夏休み期間にキャンペーンを実施し、「正しいエスカレーターの乗り方」、「けが等で右側にしか立てないお客さまへの思いやり」等を強く訴求しました。さらに共催会社も、各鉄道会社だけでなく、商業施設等に参画を呼びかけ、また新たに消費者庁の後援をいただきました。



エスカレーター  
キャンペーンポスター

▶痴漢対策の取組み

お客さまに安心して列車をご利用いただくことを目的として、首都圏各線区への女性専用車導入や、危険を感じた際に乗務員に通報するSOSボタンの全車両への設置等を継続的に実施してきました。また、警察や他の鉄道事業者と連携して「痴漢撲滅キャンペーン」を実施し、車内や駅構内の警戒を強化するとともに、痴漢防止の呼びかけを行っています。さらに、痴漢犯罪防止策の一環として、埼京線全編成の1号車に車内防犯カメラを設置しています。

▶防犯対策の取組み

埼京線に加え、東海道線、東北本線・高崎線、常磐線等の2階建グリーン車、およびE259系・E657系特急車両のデッキ部、新幹線車両ではE3系2000番代以降に新造した車両のデッキ部、E5系、E6系、E7系の車内に防犯カメラを設置しています。



常磐線特急車両 E657系

▶「声かけ・サポート」運動

安全かつ安心して駅等の当社施設をご利用いただくために、お身体の不自由なお客さまやご高齢のお客さまなど配慮の必要なお客さまを含む、お困りになっているすべてのお客さまにお声かけをする運動を実施しています。当社社員だけでなく、JR東日本グループ各社社員、当社をご利用になるお客さまにも助け合いのお声かけのご協力を呼びかけるなど、支え合う機運を醸成させ、誰もが安心・安全・快適に暮らし過ごせる地域社会を実現するため、「声かけ・サポート運動」を推進しています。



「声かけ・サポート」  
運動ポスター

## II-1-8 快適にご利用いただける鉄道サービス

### ▶ 輸送サービスの改善

2016年3月には北海道新幹線の新青森～新函館北斗間が開業し、東京～新函館北斗間を最速4時間2分で結ぶなど、速達性の向上や滞在時分の拡大を図りました。在来線では特急「あずさ」の東京始発拡大や高崎線特急の651系車両への統一による利便性向上を図るとともに、東海道線、宇都宮線、高崎線の編成両数を見直し混雑緩和を図りました。また「東京メガグループ<sup>\*</sup>」では武蔵野線、京葉線で夕通勤時間帯の増発を実施するとともに、根岸線と横浜線の直通列車を増発し、混雑緩和や利便性の向上を図りました。

上記の取組みに加え、拡幅車両の投入により、首都圏主要線区の朝ピーク1時間の平均混雑率は、2015年度は1987年度比69ポイント減少し、169%となっています。

\*東京メガグループ 他鉄道会社との結節点を多く持つ東京圏の環状線群で武蔵野・京葉・南武・横浜各線のこと。

### ▶ 新幹線高速化への取組み

当社は、これまで新幹線の速度向上に努めており、2013年3月より時速320kmでの新幹線での営業運転を行っています。これは世界最高水準のスピードとなりますが、「グループ経営構想V」の中で「新幹線の時速360kmでの営業運転」を掲げており、その実現に向け、さまざまな研究開発を進めてきました。

今後も、高速走行時の安定性向上や沿線の環境負荷低減といった研究開発を進め、目的地への到達時分短縮などの実現に向け、取り組んでいきます。



E5系新幹線電車



騒音低減装置フィールド試験

### ▶ 車内サービスの向上

車内サービスの向上として、WiMAX等を活用した最新の情報提供に取り組んでいます。また、首都圏の車両では液晶画面(LCD)を用いた案内や広告などの情報表示を行っているほか、新造した特急車両や新幹線車両では、フルカラーLEDの車内案内表示器を備えており、行先案内や運行情報のほか、ニュース等の情報を提供しています。さらに、一部の特急車両ではWiMAXとWi-Fiによる車内インターネット接続サービスをご利用いただくことが可能です。

### ▶ 鉄道ネットワークの拡充に向けた新駅設置

地方自治体等からの要望に基づき、まちづくりにあわせた新駅設置を自治体と協力して進めています。2015年度には、南武線に小田栄駅(新駅)、仙石線に石巻あゆみ野駅(新駅)を設置しました。



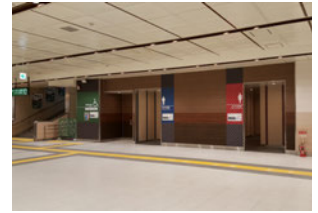
南武線小田栄駅

▶ 駅トイレにおけるさまざまな工夫

「暗い」「汚い」「臭い」といったイメージのある駅トイレについて、そのイメージを払拭し、快適にトイレをご利用いただけるよう、会社発足以来、整備・改良を進めています。

改良にあたっては、和式大便器の洋式化、換気能力の向上、床タイルの大型化等と併せて、水道使用量の削減に向け、節水型便器の導入や洗面台での自動水洗の導入等を進めています。

2015年度には27駅のトイレを改良し、お客さまの快適性および満足度の向上に努めました。



高崎駅新幹線改札内トイレ

▶ 駅構内ナビ

ターミナル駅などの複雑な駅構内を、より便利に快適にご利用いただけるよう、お客さまの現在位置や目的地までの経路などをご案内するスマートフォン向けアプリ「駅構内ナビ」を開発しています。

2016年1月～3月まで、東京駅、新宿駅を対象としたアプリを公開し、サービス内容やシステムの評価を行いました。今後、さらなる改良を行い実導入をめざしていきます。



経路案内

II-1-9 お客さまに感動していただける接客サービス

▶ 接客向上への取組み

1987年に、接客の基礎を定めた「グリーンハンドブック」を作成し、全社員への配布を始めました。以来、時代に合わせて内容のリニューアルを重ねながら活用し、接客向上に取り組んでいます。2016年3月には、従来の接客六大用語に代えて、一人ひとりのお客さまのニーズをより深く引き出すための言葉として「おもてなし用語」を定めました。今後も、お客さまに感動していただける接客サービスの提供に取り組んでいきます。

▶ サービス介助士資格の取得

お客さまに安心してご利用いただくために、ホスピタリティ・マインドと介助スキルを身につけた「サービス介助士」資格の取得を進めており、2016年3月末までに約11,000名の社員が取得しています。サービス介助士資格を持つ社員は、お客さまからもわかるように「サービス介助士」と書かれた氏名札を着用しています。

II-1-10 Suica事業

▶ Suicaについて

SuicaはJR東日本が提供するIC乗車券で、2001年11月から首都圏424駅でサービスをスタートし、発行枚数は2016年7月末現在、約6,077万枚となりました。JR東日本エリアでの利用箇所拡大や、2013年の全国10のICカードとの相互利用開始などにより、Suicaを利用できるエリアは拡大を続けています。

また、2004年3月にはSuicaをショッピングで利用できる電子マネーサービスがスタートしました。スピーディーな決済、小銭不要といった利便性が多くのお客さまに受け入れられ、Suicaを含む交通系電子マネーの1日の利用最高件数は約575万件(2016年8月5日実績)を記録しています。今後もさらなる加盟店の拡大や利用促進策を行うことで、2020年度までに1日あたり800万件のご利用をめざします。

【Suica発行枚数】	約6,077万枚
（内、電子マネー対応）	約5,859万枚
【モバイルSuica会員数】	約378万人
【Suicaポイントクラブ会員数】	約227万人
【2016年7月の月間利用件数】	約14,779万件
【1日あたり利用件数（過去最高値）】	約575万件
（2016年8月5日実績）	
【利用可能店舗数】	約357,270店舗
【利用可能箇所数（端末台数）】	約657,310箇所
（特に記載のない限り2016年7月末現在）	



▶IC乗車券として

2013年3月から、Suicaを含む全国10の交通系ICカードによる全国相互利用サービスを開始しました。また、2014年には、新たに当社の13線区36駅において、Suicaの一部サービスを利用可能としたほか、2016年3月には、仙台圏において、仙台市交通局発行ICカード「icsca(イクスカ)」と相互利用を開始しました。2016年3月末現在、Suicaをご利用になれる鉄道の駅は、相互利用各社を含めて全国4,789駅です。

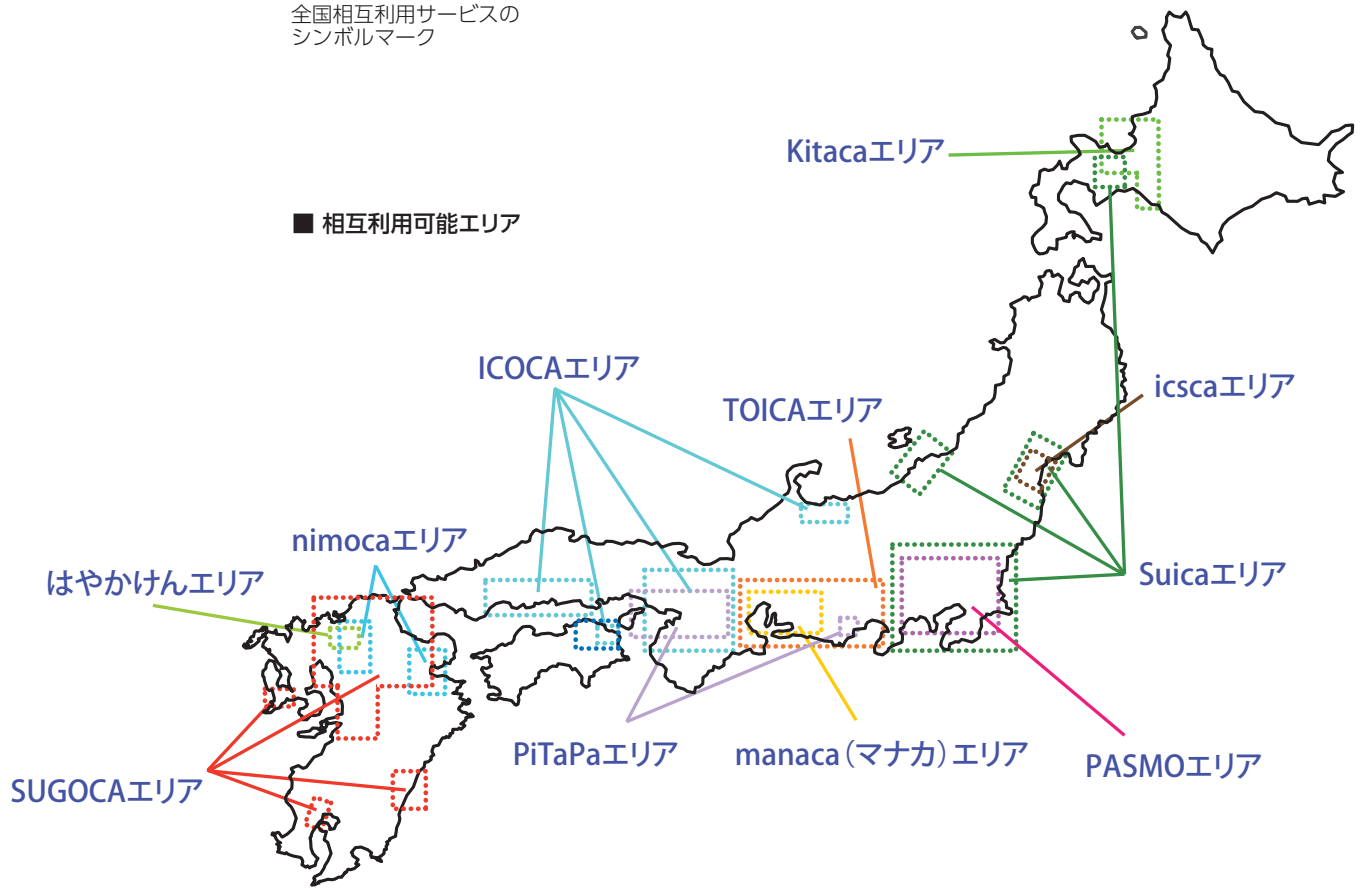
【鉄道利用可能箇所数】	
Suicaエリア	924駅
PASMOエリア	1,285駅
Kitacaエリア	55駅
TOICAエリア	149駅
manacaエリア	399駅
ICOCAエリア	496駅
PiTaPaエリア	1,047駅
SUGOCAエリア	298駅
nimocaエリア	72駅
はやかけんエリア	35駅
icscaエリア	29駅

(2016年3月末現在)



全国相互利用サービスのシンボルマーク

■ 相互利用可能エリア



全国相互利用

Kitaca	PASMO	Suica	manaca (マナカ)	TOICA	PiTaPa	ICOCA	はやかけん	nimoca	SUGOCA	icsca ※icscaは仙台Suicaエリアのみでご利用になれます。

▶電子マネーとして

電子マネーとしての利用可能箇所は、駅ナカはもちろん、多くの街ナカ店舗にも拡大しています。例えば、主要なコンビニエンスストアや大手スーパー、飲食チェーンやドラッグストアチェーンでご利用いただくことができます。この他にも、タクシー、観光地、ANAの国内線機内販売、任天堂のゲーム機やイベント等、従来の店舗にとらわれない分野にも拡大しています。また、Amazonや楽天市場等でのオンラインショッピングにおいても、Suicaによるネット決済サービスを利用可能としています。

2016年7月末現在、利用可能箇所は約357,270店舗まで拡がり、1日あたりの最高利用件数は2016年8月5日に約575万件となりました。

▶幅広いニーズにお応えするために

2016年1月に10周年を迎えた「モバイルSuica」の会員数は、2016年7月末で約378万人となり、「Suicaポイントクラブ」については、加盟店やポイント交換提携先の拡大に努め、会員数は2016年7月末現在、約227万人となりました。さらに、Suicaおよびビューカードが一つになった「ビュー・スイカ」カードの発行や新幹線グリーン車をご利用されるビューゴールドプラスカード会員を対象としたビューゴールド라운ジの開設など、お客さまの幅広いニーズにお応えするための機能やサービスの拡充を図りました。また、Suicaやビューカードなどの情報を活用し、鉄道事業や生活サービス事業の利便性の向上や、お客さまサービスの充実につなげる取組みを進めています。



モバイルSuica



Suicaポイント

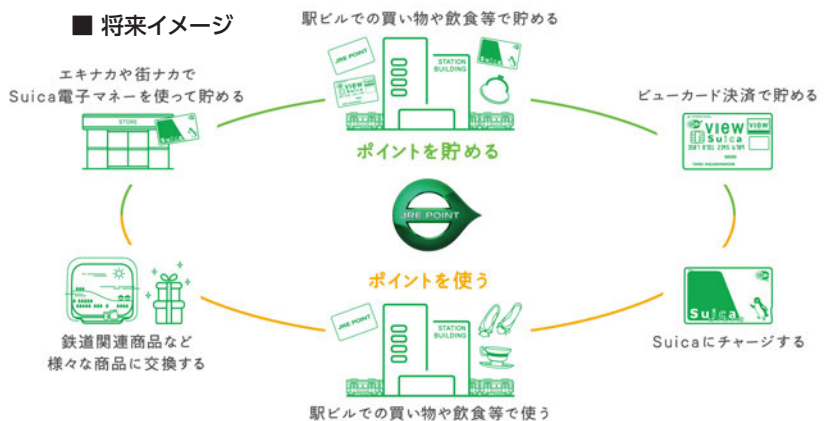


「ビュー・スイカ」カード

▶JRE POINT

お客さまの利便性と沿線の魅力を向上させるとともに、顧客の共通化によるJR東日本グループのご利用増・収益の拡大を図ることを目的として、2016年2月に「JRE POINT (ジェイアールイー・ポイント)」をスタートしました(2016年8月末現在4社36館)。

当社グループの駅ビルポイントを順次共通化することで、ポイントが「貯まりやすく」とともに、ポイントを駅ビルでの買い物に利用したり、鉄道関連商品等へ交換したりできるようになる等「使いやすく」なります。



## II-1-11 訪日外国人のお客さまへの取組み

近年、急速な伸びを示している訪日外国人旅行者の需要を取り入れるため、魅力ある商品のご提案や地域と一体となったプロモーションなど、積極的に取り組んでいます。そのほかにも、今後の東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会<sup>\*</sup>を見据え、海外からのお客さまが安心、快適に鉄道ネットワークをご利用いただけるように、受け入れ態勢の強化に取り組んでいます。

### ▶ 訪日外国人のお客さまに魅力ある商品をご提案

旅行目的に応じてお選びいただける、当社エリア内のフリーきっぷ「JR EAST PASS」、関東エリアのフリーきっぷ「JR TOKYO Wide Pass」、成田空港から東京方面へのアクセス商品「N'EX TOKYO Round Trip Ticket」を発売しています。2016年4月からは、「JR EAST PASS」を「東北エリア」「長野・新潟エリア」の2商品に分割し、より利用しやすい商品にするとともに、新たに開業した北海道新幹線を利用できる「JR East-South Hokkaido Rail Pass」、北陸新幹線を利用できる「東京・大阪『北陸アーチパス』」等の新商品を発売し、訪日外国人のお客さまに鉄道を使った旅を楽しんでいただくためのより便利でおトクな商品を提供しています。

### ▶ 訪日外国人のお客さまに安心して商品をお求めいただける環境の提供

訪日外国人のお客さまのご利用の多い成田空港、空港第2ビル、東京モノレール羽田空港国際線ビル、東京、新宿の各駅に、訪日外国人向け店舗「JR EAST Travel Service Center」を設置しています。2016年4月には、びゅうプラザ仙台駅内に、訪日旅行カウンターを整備しました。

店舗では外国語に対応したスタッフが「JR EAST PASS」等の訪日外国人向け商品の販売を行っているほか、東京、新宿の店舗では観光案内所も併設し、訪日外国人のお客さまに安心して当社の鉄道旅行をご検討いただけます。その他、駅構内に免税カウンターを設置するなど、訪日外国人旅行者向けのサービスを強化しています。



東京駅「JR EAST Travel Service Center」



びゅうプラザ仙台駅訪日旅行カウンター

### ▶ 海外からの指定席予約システムの提供

海外からJR東日本の新幹線と主な特急列車の指定席が予約できる指定席予約サイト「JR-EAST Train Reservation」を提供しています。2016年2月から、予約のオンライン化による即時受付が可能になるとともに、英語のほかに中国語(繁体字、簡体字)、韓国語での予約受付にも対応し、より便利に訪日外国人のお客さまにご利用いただけるようになりました。



指定席予約サイト「JR-EAST Train Reservation」

### ▶ 訪日旅行のお客さま向け無料公衆無線LANサービス

当社では、2016年3月末現在、訪日旅行のお客さまが多くご利用になる山手線を中心とした82駅と「JR EAST Travel Service Center」にて、無料公衆無線LANサービスを提供しています。(日・英・中・韓の4か国語に対応)



JR-EAST FREE Wi-Fi

<sup>\*</sup>JR東日本は、東京2020オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)です。

## 特集 II インバウンド戦略の推進

### 駅ナンバリング

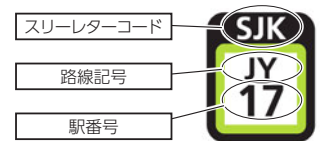
訪日外国人旅行者の方をはじめ、すべてのお客さまによりわかりやすく、安心して鉄道をご利用いただくために、2016年8月の目黒駅より、首都圏エリアへ「駅ナンバリング」を順次導入するとともに、駅名標の4か国語(日・英・中・韓)表記を実施します。



駅ナンバリング

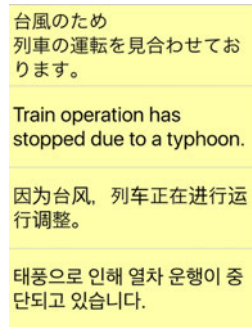
- ① 路線記号(アルファベット2文字)と駅番号(数字2桁)の組み合わせを路線ごとに設定している路線カラーを用いて表示します。
- ② おもな乗換駅には、路線記号・駅番号に加えて、駅名をアルファベット3文字で表現した「スリーレターコード」を表示します。

JR東日本の駅ナンバリング表示イメージ



### タブレット端末を活用した多言語による情報提供の強化

駅や列車内における異常時の情報提供を充実させるため、タブレット端末の「異常時多言語情報提供アプリ」を活用したご案内を、サービスマネージャー配置駅および一部の乗務員区で試行しています。文字と音声の両方で、4か国語(日・英・中・韓)の異常時情報を提供します。



異常時多言語情報提供アプリ

### ハラール認証の取得、海外におけるインバウンドプロモーション(パリでの駅弁販売等)等

JR東日本グループにおけるハラール認証商品の取扱いとして、首都圏の一部エキナカ店舗においてハラール認証焼き菓子(バウムクーヘン)やハラール認証弁当の販売を行っております。また、ホテルメトロポリタン仙台において、館内2つのレストランにてローカルハラール認証を取得し、ムスリムのお客さまにより安心してご利用いただけるハラールメニューを提供しています。



パリ・リヨン駅の駅弁売店



パリ・リヨン弁当

海外におけるインバウンドプロモーションとしては、フランスのパリ・リヨン駅において駅弁売店「駅弁 EKIBEN」を期間限定(2016年3月~5月)で営業し、店舗では駅弁販売を通じて鉄道



ホテルメトロポリタン仙台 ハラールメニュー

道の旅の魅力を発信しました。また、2016年11月には、シンガポールに「JAPAN RAIL CAFE」をオープンし、訪日旅行に関する情報発信と日本に関心の高い現地の方々の交流の「場」を提供します。その他、海外で開催されるイベントや旅行博覧会などにおいても鉄道の旅の魅力を発信しています。



JAPAN RAIL CAFE (イメージ)