

JR 동일본 그룹의 인바운드 추진 안내

~ 방일 외국인 여행자 수용 환경 개선을 위해 지속적인 노력을 하고 있습니다 ~

JR 동일본은 열차 내 정보제공장치(차내 도어상 안내 표시기(이하 VIS), 도어상 모니터(이하 LED)) 및 차내 자동 방송에 대해 일본어와 영어 2개 국어에 의한 역 넘버링 안내·방송을 도입합니다.

수도권을 주행하는 VIS 탑재 차량에 대해서 다언어 음성 및 문자를 통한 이상 시 정보 제공을 도입합니다.

또한, JR 홋카이도 및 JR 서일본과 연계하여 방일 외국인 여행자를 위한 인터넷 예약 서비스인 'JR-East Train Reservation'의 예약 대상 열차를 확대합니다.

그리고 역 구내 점포 등을 보다 쾌적하게 이용할 수 있도록 다언어를 사용한 점포 안내 등의 매장 환경 만들기를 점차적으로 추진합니다. 그 일환으로 우에노 역, 시나가와 역, 도쿄 역, 센다이 역에서 정보 발신과 구입 특전 캠페인을 실시합니다.

*VIS...Visual Information Service

1. 열차 내 정보제공장치, 차내 자동 방송에 역 넘버링 도입

현재 수도권 지역의 276개 역에 '역 넘버링'을 순차적으로 도입하고 있습니다. 또한, 열차 내 정보제공장치(VIS, LED)에 대해서도 '역 넘버링'을 일본어와 영어 2개 국어로 표기함과 동시에, 차내 자동 방송에 대해서도 동일하게 일본어와 영어 2개 국어 방송을 순차적으로 도입합니다.

- 도입 차량 역 넘버링 도입 장소를 주행하는 E231 계, E233 계, E235 계 차량 등
- 도입 시기 2017년 봄 이후 순차적으로 도입합니다.
- 도입 이미지

(차내 VIS)



(차내 LED)



(차내 자동 방송)

'(다음 정차 역은 신주쿠입니다.) Next station is Shinjuku, JY17.'

(역 넘버링 표시 예)

(홈 역명 표의 표시 이미지)



요요기 역

신주쿠 역



2. VIS 탑재 차량(수도권)에 다언어로 이상 시 정보 제공 실시

수도권을 주행하는 VIS 탑재 차량에 일본어·영어 2 개 국어의 음성 정보, 일본어·영어·중국어·한국어 등 4 개 국어의 문자 정보에 의한 이상 시 정보 제공 기능을 순차적으로 도입합니다.

이 정보 제공은 차량 탑재 기기를 승무원이 개별적으로 조작해 발신하는 것으로, 열차 고유의 현재 상황을 신속하고 보다 상세하게 제공할 수 있게 됩니다. 또한, 문자로 정보를 제공할 수 있게 되므로 청각 장애인 승객에게도 이상 시에 정보 제공이 가능해집니다.

- 도입 차량 VIS 를 탑재하고 있는 E231 계, E233 계, E235 계 차량 등
- 도입 시기 2017 년 봄 이후, 순차적으로 도입합니다.
- 도입 이미지

(차내 VIS 이미지)

ただいま、安全確認を行っております。
ご迷惑をおかけいたします。
申し訳ございません。

We are currently conducting safety confirmation.
Please excuse the delay.

现在正在进行安全检查。由此给您带来的不便，我们深表歉意。

현재 안전을 확인하고 있습니다.
불편을 끼쳐드려 대단히 죄송합니다.

ただいま、
お客さま救護のため停車しています。
ご迷惑をおかけいたします。
申し訳ございません。

We have stopped momentarily to assist a passenger
onboard. Please excuse the delay.

由于救治病人，列车暂时停止运行。
由此给您带来的不便，我们深表歉意。

현재 승객구조를 위해 정차 중입니다.
불편을 끼쳐드려 대단히 죄송합니다.

3. 일본 방문 외국인 여행객을 위한 인터넷 지정석 예약 서비스 대상 열차의 확대

JR 홋카이도, JR 서일본과 연계하여 당사의 일본 방문 외국인 여행객을 위한 인터넷 예약 서비스인 'JR-EAST Train Reservation'의 예약 대상 열차·수취 장소를 확대합니다.

'JR-EAST Train Reservation'의 서비스 개요[현행] (*이번 변경 내용)

대상 열차	JR 동일본 지역의 신칸센 및 주요 특급열차(*) [호쿠리쿠 신칸센에서는 '가가야키(도쿄 역~나가노 역)' '하쿠타카(도쿄 역~조에츠 요코 역)']
수취 방법	JR 동일본 지역의 JR 동일본 여행 서비스 센터 및 주요 역에서 수취(*)
예약 방법	신용카드로 회원 등록(무료)한 후, 희망하는 열차와 수취 예정 장소를 지정
결제 방법	지정석 수취 시에 회원 등록한 신용카드로 결제

■ 대상 열차 확대

JR 홋카이도 지역의 신칸센·특급열차·쾌속 에어포트

호쿠리쿠 신칸센

'가가야키(나가노 역~가나자와 역)'

'하쿠타카(조에츠 요코 역~가나자와 역)'

* 도쿄 역~가나자와 역까지 한 번에 예약이 가능해집니다.

■ 수취 장소의 확대

JR 홋카이도 지역·JR 서일본 지역의 일부 역 등을 수취 장소에 추가

<수취 장소(이번에 추가되는 장소)>

JR 홋카이도

JR Information Desk [JR 정보 외국어 안내데스크]

(사포로 역·신치토세공항 역)

역(노보리베쓰 역·신하코다테 호쿠토 역·아바시리 역)

JR 여행센터 (트윈클 플라자) (구시로·오비히로·하코다테·아사히카와)

JR 서일본

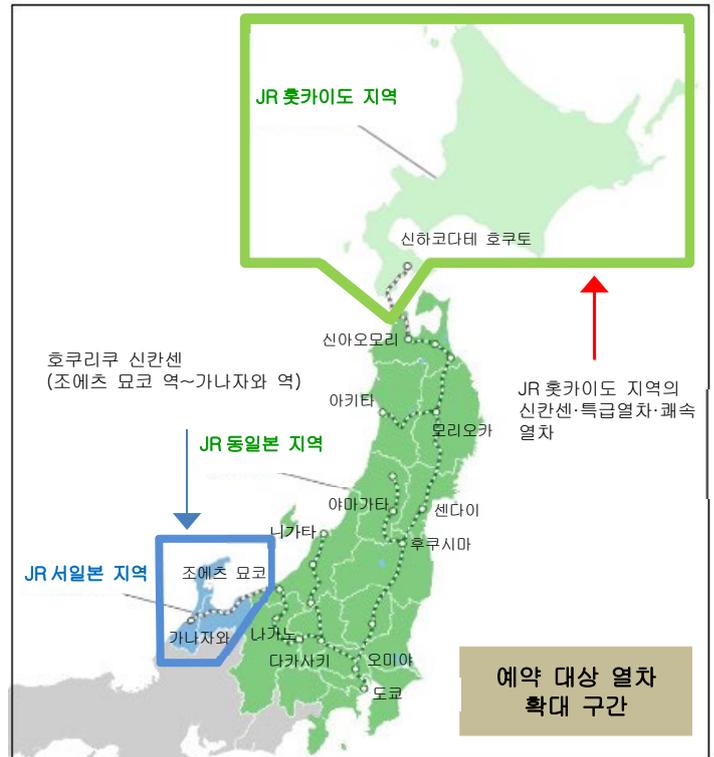
가나자와 역·도야마 역

* 'JR 동일본 패스(도호쿠 지역)', 'JR 동일본 패스(나가노·니가타 지역)', 'JR 도쿄 와이드 패스'

등, JR 홋카이도·JR 서일본에서 발매하지 않은 철도 패스 이용자의 지정석 발권은 각 사의 수취 장소에서 실시하지 않습니다.

■ 서비스 확대 시기(예정)

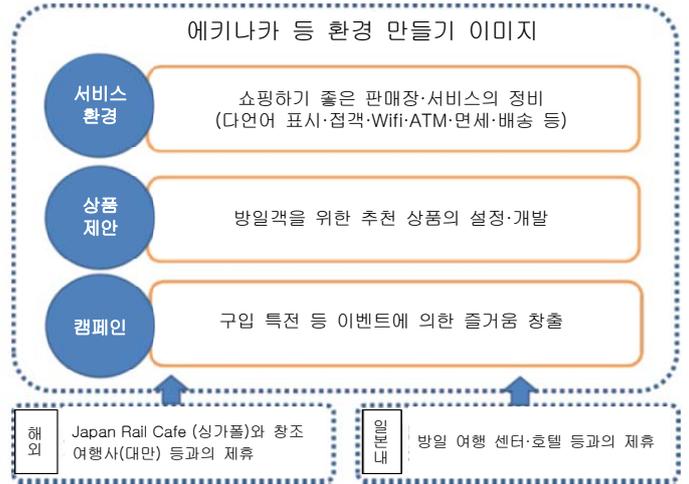
2017년 2월 1일(수)부터



4. 에키나카 등에서 쇼핑하기 좋은 환경 만들기를 추진

역 구내 점포와 역 건물 등에 대해 다언어 표시의 확충·접객 서비스의 충실·추천 상품 제안 등 쇼핑하기 좋은 환경 만들기를 추진합니다.

그 일환으로 'Shopping! at JR Station'이라는 주제로 우에노 역·시나가와 역·도쿄 역·센다이 역에서 점포 내 안내 표시·접객의 확충, 정보 발신, 구입 특전 캠페인을 실시합니다.



'Shopping! at JR Station' 개요

■ 실시 기간

2016년 12월 17일(토)~2017년 2월 22일(수)

■ 실시 장소

- 우에노 역 : 에큐트 우에노, 아트레 우에노, 역 구내 점포
- 시나가와 역 : 에큐트 시나가와, 에큐트 시나가와 사우스, 역 구내 점포
- 도쿄 역 : 그란스타, 그란스타 마루노우치의 일부
- 센다이 역 : 에스팔 센다이의 일부, 역 구내 점포

■ 실시 시책

○ 점포에서의 다언어 표시와 접객

2개 국어(영어·중국어)로의 상품 안내, QR코드를 이용한 15개 국어로의 상품 설명, 손가락 회화 시트의 사용 등 접객 서비스를 충실화 합니다.

○ 방일 외국인 여행자 전용 추천 상품

각 점포에서 방일 외국인 여행자를 위한 추천 상품을 설정하고, 역에서만 가능한 쇼핑의 매력을 제안합니다.

○ 역 구내에서의 쇼핑 정보 발신

역 구내에 정보 발신 스포트를 설치해 쇼핑과 방일 외국인 여행자를 위한 서비스(면세 카운터·외화 환전 카운터·해외 발행 카드 전용 ATM 등)관련 정보를 발신합니다.

○ 구입 특전 캠페인

JR EAST PASS의 구입 등을 통해 방일여행센터 같은 곳을 이용하시는 고객들에게 사전 안내를 실시하고, 대상 점포에서 쇼핑 시 구입 특전 경품을 증정합니다.



<캠페인 로고>



<상품 안내>



<정보 발신 거점>



<증정용 노벨티>

위 내용에 관한 보도자료는 도키와 클럽, 마루노우치 기자 클럽, JR 기자 클럽, 국토 교통 기자회에 제공하고 있습니다.

[문의처]

동일본 여객철도 주식회사

홍보부 보도 그룹 TEL 03-5334-1300

기타 인바운드 대처 안내

1. 역 점포에서의 다언어 대응 추진

역 구내의 음식점이나 음식판매점, 음료 자동판매기 같은 곳에 메뉴 표시 등의 다언어화를 추진하고 있습니다.

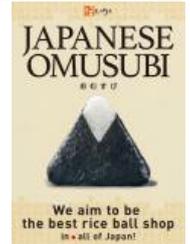
- (주)일본 레스토랑 엔터프라이즈에서는 에키나카의 메밀국수점 ‘이로리안 기라쿠’, ‘소바이치’에 설치된 자동 발매기에 영어로 표기된 메뉴 버튼 설치와 영어·중국어·한국어 음성 안내를 실시하고 있습니다.



(2016년 12월 1일 현재 101개 점포에 설치 완료)

또한, 도쿄 역, 우에노 역의 음식점, 31개의 도시락 판매점에도 영어 메뉴를 도입하고 있습니다.

- JR 동일본 푸드 비즈니스(주)에서는 ‘백스 커피숍’, 햄버거 숍 ‘백카즈’, 초밥집 ‘쓰키지 우오가시 마구로이치다이’등에 영어 메뉴를 갖추어 놓고 있으며, 도쿄 역 야에스 중앙 출입구의 주먹밥 전문점 ‘훈노리야 도쿄 본점’에서는 영어·중국어·한국어로 된 안내 사인 설치와 메뉴 표시를 하고 있습니다.
- (주)JR 동일본 워터 비즈니스는 역에 설치된 음료 자동 판매기에 영어로 된 판매기 이용 방법 안내와 상품 카테고리 썸의 게시 등을 하고 있습니다.



사이드 스티커에 의한 이용 방법 안내

2. 역 빌딩 홀 페이지의 다언어 대응 추진

JR 동일본 그룹의 역 빌딩 등에서는 홈페이지의 다언어화를 추진하고 있습니다. (르미네, 아트레, 에큐트, 에스팔 등)

3. GALA 유자와에서의 방일 외국인 여행자 전용 서비스 확충

GALA 유자와에서는 다언어 대응에 의한 안내 표시와 팸플릿, 서비스 안내원의 배치, 방일 외국인 여행자를 위한 다양한 겨울 이벤트 메뉴 등을 통해 알차게 고객을 맞이할 준비를 갖추고 있습니다.

- 이번 시즌은 12월 17일(토)에 오픈 예정이며, 새로운 서비스로서 중국어 통역이 있는 스키 레슨을 시작합니다.
- 전일본스키연맹 공인 배지 테스트를 희망하는 외국인 손님을 대상으로 1급에서 5급까지의 자격을 취득할 수 있는 프로그램을 시작합니다.
- 리프트를 활용한 겨울 경치 감상과 미니 스노우슈 투어, 썰매 놀이 슬로프 상단에 전망대를 설치, 촬영 스포트도 정비합니다.

기타 방일 외국인 여행자를 위한 서비스(지난 시즌부터 계속)

가마쿠라 축제, 썰매 등 겨울 스포츠, 영어로 진행되는 스키 스쿨, 겨울 설경 산책 투어, 설국 스타일 체험, 안내 방송의 다언어 대응, 은련카드 대응, 면세 판매 등



겨울 설경 산책 투어(이미지)

4. 방일 외국인 여행자를 대상으로 한 여행자보험 상품

(주)JR 동일본 상사에서는 방일 외국인 여행자가 일본 체재 중에 겪게 될지 모르는 만일의 사고에 대비해 여행자보험 상품을 준비하고 있습니다. 호텔 메트로폴리탄, 방일여행센터 등에 비치되어 있는 팸플릿을 통해 신청하실 수 있습니다.



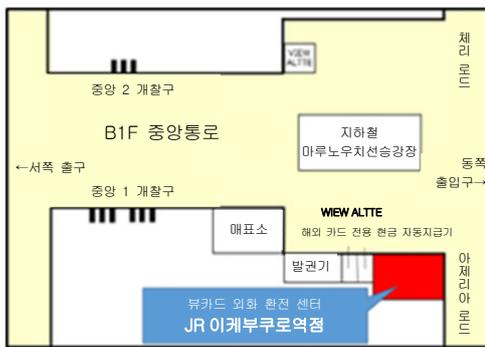
5. 이케부쿠로 역에 외화 환전 센터를 개설, 외화·엔화의 원 스톱 서비스를 제공

(주)뷰카드에서는 새롭게 이케부쿠로 역에 외화 환전 센터를 개설합니다. 외화 환전 센터로서는 처음으로 해외 발행 카드 전용 현금 자동지급기와 VIEW ALTTE(뷰 아룟테)를 함께 설치하여 외화·엔화의 원 스톱 서비스를 제공합니다.

- 점포 뷰카드 외화 환전 센터 JR 이케부쿠로역점
- 설치 장소 JR 이케부쿠로 역 중앙 통로 매표소 옆(자세한 사항은 위치 그림 참조)
- 개설 시기 2016년 12월 15일(목)
- 취급 서비스

외화 환전 센터	• 외화(33 통화)를 엔화로, 엔화를 외화(33 통화)로 환전
해외 발행 카드 전용 현금 자동지급기	• 해외에서 발행된 현금카드, 신용카드를 이용한 엔화 인출
VIEW ALTTE(뷰아룟테)	• 예적금 인출 • 뷰카드 회원을 위한 서비스(뷰 카드 결제에 의한 Suica 요금 등)

< 위치도 >



< 외관 이미지 >



< 뷰카드 외화 환전 센터 점포 일람 >

유인 점포	JR 시나가와 역(중앙 개찰구 외), JR 센다이 역(뷰 플라자 센다이 역 내), JR 사쿠라기초 역(CIAL 사쿠라기초 점 내)
외화 자동환전기	JR 신주쿠 역(JR EAST Travel Service Center 신주쿠 점내)

< 해외 발행 카드 전용 현금 자동지급기 설치 장소 일람 >

JR 신주쿠 역(동쪽 출입구 지하 개찰구 밖, 서쪽 출입구 개찰구 밖), JR 우에노 역(중앙 개찰구 밖), JR 시나가와 역(중앙 출입구 개찰구 안, 중앙 개찰구 옆), JR 아키하바라 역(덴키가이 출입구 개찰구 안), JR 닛코 역(개찰구 밖), JR 도쿄 역(아에스 중앙 출입구 개찰구 안), JR 이케부쿠로 역(중앙 통로 매표소 옆)
--

6. 싱가포르에 인바운드 거점 'JAPAN RAIL CAFE' 개업

2016년 12월 4일(일), 싱가포르 중심부의 고층빌딩 'Tanjong Pagar Centre' 1층에 방일 여행에 관한 정보 발신 거점 'JAPAN RAIL CAFÉ'를 오픈하였습니다.

'JAPAN RAIL CAFÉ'에서는 일본 각지의 매력을 소개하는 다양한 프로모션을 소개하고 있습니다.



일본 방문 외국인 여행객을 위한 인터넷 지정석 예약 서비스가 달라집니다! ~‘JR 동일본 열차 예약’(JR-EAST Train Reservation) 에서 JR 홋카이도의 열차 예약이 가능~

JR 동일본 및 JR 홋카이도는 방일 외국인 여행객 여러분께서 더욱 간편하게 철도여행을 즐기실 수 있도록, 일본 방문 외국인 여행객을 위한 인터넷 지정석 예약 서비스를 연계하여 제공합니다. JR 동일본의 ‘JR 동일본 열차 예약’ (JR-EAST Train Reservation) 에서는 기존의 JR 동일본 지역의 신칸센·특급열차의 지정석만 취급하였으나 2017년 2월 1일 이후, JR 홋카이도 지역의 신칸센·특급열차 등의 지정석도 예약이 가능하게 되었습니다. 따라서 홋카이도 신칸센의 도쿄역~신하코다테호쿠토역 등, 동일본 지역과 홋카이도 지역의 지정석을 한번에 예약할 수 있어 대단히 편리해집니다!

‘JR 동일본 열차 예약’(JR-EAST Train Reservation) 의 서비스 개요 **【현행】** (※이번에 변경되는 부분)

대상열차 : JR 동일본 지역의 신칸센 및 주요 특급열차 (※)
수령방법 : JR 동일본 지역의 JR 동일본 여행 서비스 센터 및 주요역에서 수령 (※)
예약방법 : 신용카드로 회원 등록 (무료) 하여 희망열차와 수령 예정 장소를 지정
결제방법 : 지정석 수령시 회원 등록한 신용카드로 결제

앞으로 ‘JR 동일본 열차 예약’ (JR-EAST Train Reservation)에서 가능해지는 부분

1. ‘JR 동일본 열차 예약’ (JR-EAST Train Reservation)에서 JR 홋카이도 지역의 신칸센·특급열차·쾌속 Airport의 지정석 예약이 가능하게 되었습니다!

○JR 홋카이도의 글로벌 사이트에서 ‘JR 동일본 열차 예약’ (JR-EAST Train Reservation)의 접속이 가능하게 되었습니다.

○‘홋카이도 레일 패스’ 및 ‘JR 동일본·미나미홋카이도 레일 패스’ 등의 방일 외국인 여행객을 위한 철도 패스류를 이용하실 때, 지정석의 사전 예약도 가능하게 되었습니다.

2. ‘JR 동일본 열차 예약’ (JR-EAST Train Reservation)에서 예약한 지정석은 JR 홋카이도 지역에서도 승차권의 수령이 가능하게 되었습니다!

<승차권의 수령 장소 (이번에 추가되는 곳) >

JR Information Desk [JR 정보 외국어 안내데스크] (삿포로역·신치토세공항역),
역 (노보리베쓰역·신하코다테호쿠토역·아바시리역), JR 여행센터 (트윅클 플라자)
(구시로·오비히로·하코다테·아사히카와)

※‘JR 동일본 패스 (도호쿠 지역)’, ‘JR 동일본 패스 (나가노·니가타 지역)’, ‘JR 도쿄 와이드 패스’ ‘호쿠리쿠 아치 패스’ 이용자의 지정석 발권은 JR 홋카이도 지역에서는 취급하지 않습니다. 또한, ‘홋카이도 레일 패스’ 이용자의 지정석 발권은 JR 동일본 지역 (JR 동일본 여행 서비스 센터 제외) 에서는 취급하지 않습니다.

일본 방문 외국인 여행객을 위한 인터넷 지정석 예약 서비스가 달라집니다!

~ 'JR 동일본 열차 예약' (JR-EAST Train Reservation)에서 호쿠리쿠 신칸센
<도쿄역~가나자와역> 구간 예약이 가능~

JR 동일본은 JR 서일본과 연계하여 방일 외국인 여행객 여러분이 더욱 간편하게 철도여행을 즐기실 수 있도록, 일본 방문 외국인 여행객을 위한 인터넷 지정석 예약 서비스를 변경합니다.

JR 동일본의 'JR 동일본 열차 예약'(JR-EAST Train Reservation) 사이트에서는 지금까지 JR 동일본 지역의 신칸센·특급열차의 지정석만 취급하였으나, 2017 년 2 월 1 일 이후, 호쿠리쿠 신칸센의 예약대상 구간을 JR 서일본 지역도 포함하여 <도쿄역~가나자와역>으로 확대, 실시합니다.

'JR 동일본 열차 예약'(JR-EAST Train Reservation)의 서비스 개요【현행】(※이번에 변경되는 부분)

대상열차 : JR 동일본 지역의 신칸센 및 주요 특급열차 (※)

【호쿠리쿠 신칸센에서는 <가가야키(도쿄역~나가노역)> <하쿠타카(도쿄역~조에쓰묘코역)>】

수령방법 : JR 동일본 지역의 JR 동일본 여행 서비스 센터 및 주요역에서 수령 (※)

예약방법 : 신용카드로 회원 등록(무료)하여 희망열차와 수령 예정 장소를 지정

결제방법 : 지정석 수령시 회원 등록한 신용카드로 결제

앞으로 'JR 동일본 열차 예약' (JR-EAST Train Reservation)에서 가능해지는 부분

1. 'JR 동일본 열차 예약' (JR-EAST Train Reservation)에서 호쿠리쿠 신칸센의 지정석을 도쿄역~가나자와역까지 한 번에 예약 가능하게 되었습니다!

<호쿠리쿠 신칸센 예약대상 열차·구간>

가가야키(도쿄역~가나자와역), 하쿠타카(도쿄역~가나자와역)

2. 'JR 동일본 열차 예약' (JR-EAST Train Reservation)에서 예약한 호쿠리쿠 신칸센의 지정석은 JR 서일본 지역의 가나자와역, 도야마역에서도 승차권 수령이 가능하게 되었습니다!

※'JR 동일본 패스(도호쿠 지역)', 'JR 동일본 패스(나가노·니가타 지역)', 'JR 도쿄 와이드 패스' 등, JR 서일본에서 발매하지 않는 철도 승차권 이용자의 지정석 발권은 가나자와역 및 도야마역에서는 취급하지 않습니다.

서비스 개시

2017 년 2 월 1 일(수)