

## 東北観光推進機構「日本の奥の院・東北探訪ルート」事業と連携し 東北の観光案内所の整備・標準化を推進します！

東日本旅客鉄道株式会社は、東北観光推進機構が国土交通大臣認定を受けた広域観光周遊ルート形成計画「日本の奥の院・東北探訪ルート」事業と連携し、本ルートを周遊する訪日外国人旅行者の受入れ体制を強化すべく、ルート内の各駅の観光案内所の整備を段階的に進めます。

具体的には、ルート内の各駅の観光案内所について、関係自治体等にご協力いただきながら、外観や設備を統一的に整備するほか、日本政府観光局（JNTO）による観光案内所のレベル認定や無料 Wi-Fi 整備など、サービス内容についても標準化を図ります。

さらには、東北観光推進機構の協力のもと、駅構内の観光案内所だけでなくルート内の市中・観光地等の観光案内所とも情報連携し、「東北の観光案内所のネットワーク化」を図っていきます。

### 1. 駅構内の観光案内所の整備・標準化

整備予定駅として、以下の約 40 駅程度を検討しています。

- ① 「日本の奥の院・東北探訪ルート」の16の広域観光拠点地区※の主な駅（約20駅）
- ② 上記以外の東北エリアの新幹線停車駅（約20駅）

※16の広域観光拠点地区：①弘前 ②八甲田・十和田湖・奥入瀬 ③角館・田沢湖 ④平泉 ⑤仙台・松島  
⑥蔵王・山寺 ⑦会津・喜多方・磐梯・大内宿 ⑧酒田・鶴岡・出羽三山 ⑨白神山地  
⑩八幡平 ⑪男鹿 ⑫由利・鳥海 ⑬釜石・遠野 ⑭気仙沼 ⑮鳴子 ⑯新潟・村上

#### 外観・設備の統一化

駅構内の観光案内所の外観・設備を以下の方針に基づき統一的に整備していきます。

- ①東北全体が共通してプロモーションに使用している「Treasureland TOHOKU-JAPAN」マーク（フェニックスマーク）をモチーフにした新しい「統一ロゴマーク」を掲出
- ②観光案内所の名称を「Tourist Information Center ●●City ●●市観光案内所」等とし、統一感のある看板を掲出
- ③「観光案内所であること」を4言語（英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語）で表示
- ④サービス内容をピクトグラムで表示
- ⑤JNTO「認定案内所シンボルマーク」の掲出（認定されている場合のみ）

#### 外観・設備イメージ

#### 統一ロゴマーク



【既整備の設備外観にあわせる場合】



## サービス内容の標準化

駅構内の観光案内所の提供サービスについても、以下の内容で標準化を図ります。

- ①案内カウンター（日本語/英語）：JNTO 認定「カテゴリー1」\* レベル以上  
（未認定の場合は認定をめざします）
- ②無料 Wi-Fi（JR EAST FREE Wi-Fi または自治体等のサービス）の整備
- ③案内用タブレット端末・パソコン等の設置
- ④多言語での観光案内・パンフレット等の配布

\* JNTO 認定「カテゴリー1」：常設でなくとも何らかの方法で英語対応可能。広域の案内を提供。

## 2. 整備スケジュールと今後の展開

### 駅構内の観光案内所の整備・標準化

2017年3月6日にリニューアルオープンする秋田駅の「秋田市観光案内所」を皮切りに、関係自治体等にご協力をいただきながら、順次、整備・標準化を進めます。

※参照 【別紙】今後の整備予定

### 東北の観光案内所のネットワーク化

東北観光推進機構に協力し、駅構内の観光案内所だけでなく、市中・観光地等の観光案内所とも情報連携及び必要なサポートを行うことで「東北の観光案内所のネットワーク化」を図り、「日本の奥の院・東北探訪ルート」を周遊する訪日外国人旅行者を中心に受入れ体制を強化していきます。

#### 東北観光推進機構が実施する観光案内所へのサポート内容

- ①多言語広域パンフレットの提供  
「日本の奥の院・東北探訪ルート」や東北エリアの多言語観光パンフレットの提供
- ②多言語電話通訳サービスの提供  
東北6県及び新潟県の観光施設、宿泊施設、飲食店等に対し、24時間対応の多言語電話サービスを無料で提供
- ③多言語周遊案内システム「Deep North Japan Concierge」の提供  
ウェブサイト上で展開している多言語周遊案内システムで、目的地や滞在時間を入力することで周遊コースを自動で作成するサービス

## 【別紙】今後の整備予定

### 秋田市観光案内所（秋田駅）

2017年3月6日リニューアル予定



【外観イメージ】

#### < 設備概要 >

営業時間：4～10月 9:00～19:00、11～3月 9:00～18:00

場所：秋田駅構内 改札前 待合ラウンジ併設

サービス内容：①案内カウンター（日本語/英語）

（予定）

②無料Wi-Fiの整備

③案内用タブレット端末・パソコン等の設置

④多言語での観光案内・パンフレットの配布

JNTO認定：カテゴリー2 ※少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐。広域の案内を提供。

### 郡山市観光案内所（郡山駅）

2017年8月末リニューアル予定



【外観イメージ】

#### < 設備概要 >

営業時間：9:00～17:30

場所：郡山駅構内 2階

サービス内容：①案内カウンター（日本語/英語）

（予定）

②無料Wi-Fiの整備

③案内用タブレット端末・パソコン等の設置

④多言語での観光案内・パンフレットの配布

JNTO認定：カテゴリー1 ※常設でなくとも何らかの方法で英語対応可能。広域の案内を提供。