

關於 JR 東日本集團促進海外遊客訪日策略

～運用平板設備提供資訊等，強化訪日外國旅客接待體制～

東日本旅客鐵路株式會社致力強化各項接待體制，讓訪日外國旅客更安心、舒適地使用各項服務。除為了充實災害時或發生運輸障礙時的資訊公布管道加強運用平板設備提供更充實的多國語言資訊外，並擴大提供成田特快N'EX列車內或東京近郊車站、新幹線車站等之免費公共無線網路服務。另除了開始與株式會社NTT Data合作提供觀光資訊App外，還透過列車使用說明影片與Suica電子錢包說明影片的公布，擴大對訪日外國旅客的資訊提供。

為服務快速成長的訪日外國旅客需求，JR 東日本將傾集團之力，全力推動促進海外遊客訪日之措施。

1. 加強運用平板設備提供多國語言資訊

為加強災害時對訪日外國旅客的避難引導或發生運輸障礙時的機動性資訊提供，JR 東日本將在車站配備的平板設備導入以 4 種語言（日英中韓）提供語音與文字資訊的資訊提供 App。

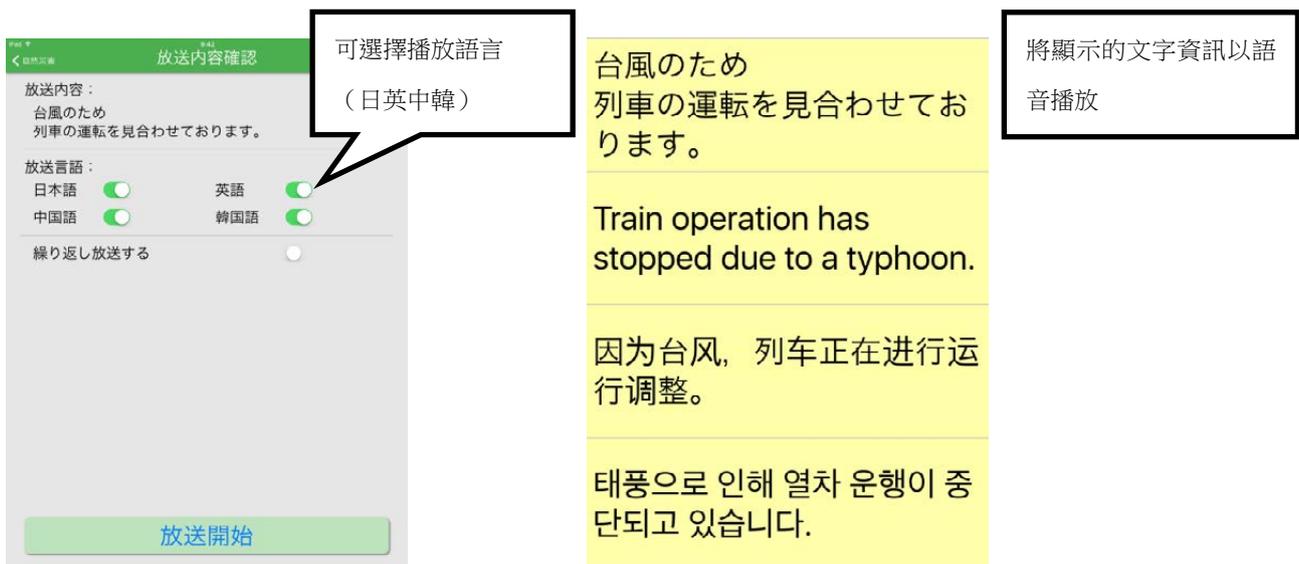
■概要 透過由平板設備發送的語音資訊及設備畫面顯示的文字資訊，提供運輸障礙相關資訊與發生災害時的避難引導。

■導入地點 東京站、品川站、新宿站、成田機場站、仙台站等配置旅客服務經理的 49 個車站

■導入時期 2016 年 3 月底

■今後預計擴大至上述以外車站及乘務員。

■App 示意圖



服務人員操作畫面

文字資訊顯示畫面

2. 擴大訪日外國旅客用的免費公共無線網路服務

(1) 增加訪日外國旅客用免費公共無線網路「JR-EAST FREE Wi-Fi」之服務提供車站

JR 東日本自 2012 年 10 月起開始針對訪日外國旅客，提供免費公共無線網路服務「JR-EAST FREE Wi-Fi」。目前在山手線內全車站以及設置於成田機場等地的 JR EAST Travel Service Center (JR 東日本旅行服務中心) 等共 41 個車站及 5 處旅行服務中心，可使用本服務。

本次將針對預期有較多訪日外國旅客使用的本公司轄區內共 47 個車站，擴大「JR-EAST FREE Wi-Fi」之服務。除此之外，包括 JR 東日本集團的購物中心等設施，亦開始擴大本服務。

- 新提供服務之車站 47 站 (請參閱附件)
- 擴大提供時期 自 2016 年 3 月 25 日 (五) 以後陸續開始服務。
- 可使用服務之地點 設置於各車站檢票口附近的上網熱點周邊均可上網。



除了「JR-EAST FREE Wi-Fi」的 LOGO 外，並同時貼出表示此為訪日外國旅客可免費上網的公共無線網路熱點之共通標誌「Japan. Free Wi-Fi」LOGO，幫助訪日外國旅客也能輕易理解。

※ 隨本次擴大服務，2016 年度以後 JR 東日本轄區內共有 88 個車站及全 5 處「JR 東日本旅行服務中心」可享上網服務。

(2) 開始於「成田特快 N'EX」列車提供服務

為因應訪日外國旅客的上網需求，JR 東日本開始於「成田特快 N'EX」列車內提供免費公共無線網路服務。乘客將可於對象編組 (全 22 編組) 的成田特快列車上，使用過去只能在車站內使用的上網服務。



- 服務開始時期 自 2016 年 3 月下旬以後陸續開始服務。
(2016 年度中將可於成田特快全 22 編組提供服務)
- 服務概況 目前於車站內使用的「JR-EAST FREE Wi-Fi」服務，可透過聯合認證方式無縫於列車內使用。
提供服務之列車會於車輛出入口及車廂內張貼可上網之貼紙。另，隧道等部分區間仍無法上網。

※ 隨本服務開始提供，目前成田特快 N'EX 上須事先與通訊業者簽約之公共無線網路服務 (UQ Wi-Fi、BB Mobile Point)，將自 3 月以後陸續終止服務。

(參考) 關於「JR-EAST FREE Wi-Fi」

- SSID 為「JR-EAST_FREE_Wi-Fi」。
- 使用時須登錄電子郵件地址。
- 每天使用次數不受限制 (每次連線時間限 3 小時)。
- 此服務雖係針對訪日外國旅客提供，但包括日本人在內，任何人皆可使用。
- 發生大規模災害時將開放網路，供所有人於未登錄之情況下上網。

3. 強化對訪日外國旅客之說明與資訊提供

(1) 提供訪日外國旅客用觀光資訊 App

JR 東日本與 NTT Data 合作，開始於 NTT ADVERTISING, INC. 與株式會社 JTB 綜合研究所提供的免費 App 「Japan Travel Guide」內，提供本集團的鐵路使用說明、ekinaka（車站內商場）購物資訊以及東北觀光推進機構的觀光資訊等。

- 服務開始時期 2016 年 4 月 15 日
- 服務語言 英文、繁體中文、簡體中文、韓文、泰文、日文
- App 結構

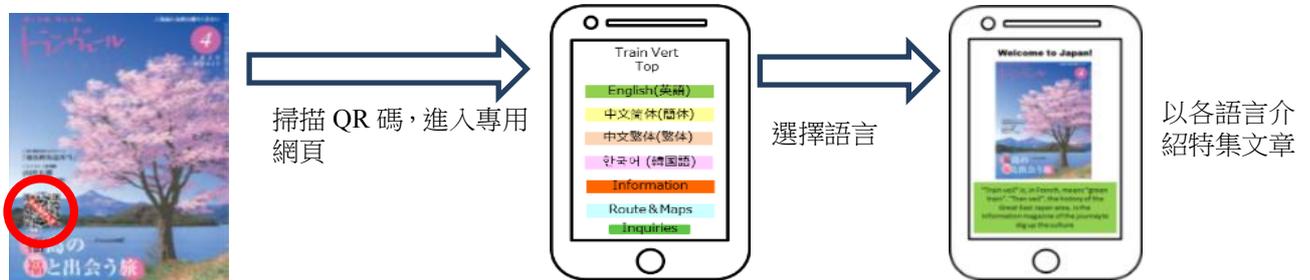


- 下載 App 送贈品活動 於 JR 東日本旅行服務中心等處宣傳下載 App。預計舉辦下載 App 並使用 JR 東日本服務者可獲贈小禮物的活動。

(2) 新幹線車內雜誌「Train Vert」的多國語言服務

新幹線車內雜誌「Train Vert」將以特集文章等為中心，以多國語言方式把「精簡版」內容公布於網路。藉此透過智慧型手機等，對搭乘新幹線的訪日外國旅客傳達「Train Vert」刊載的東日本地區歷史、文化等資訊。

- 公布時期 2016 年 4 月 1 日（自 Train Vert 4 月號起）
- 公布方法 掃描 Train Vert 封面的 QR 碼，就能連到專用網頁
- 提供語言 英文、繁體中文、簡體中文、韓文



(3) 針對訪日外國旅客公布「列車使用說明影片」

針對訪日外國旅客製作多國語言的以JR 東日本為中心的鐵路使用方法說明影片，公布於JR 東日本網站等。

- 公布時期 2016 年 3 月 28 日
- 公布方法 (語言)
 - ①JR 東日本的多國語言網站 (英文、繁體中文、簡體中文、韓文)
 - ②YouTube 的 JR 東日本官方頻道 (英文、繁體中文、簡體中文、韓文)
 - ③由 Diamond-Big Co., Ltd.營運的 App 「GOOD LUCK TRIP JAPAN App」 (英文、繁體中文、簡體中文)
- 公布影片
 - ①JR 東日本通票等外國旅客專用周遊券的購買、兌換、使用方法
 - ②Suica 的購買、使用方法
 - ③近距離車票的購買、使用方法
 - ④列車、車站的使用禮儀 共 4 種



4. 加強關於 Suica 電子錢包的說明

(1) 公布、播映 Suica 電子錢包的說明影片

公布、播映說明 Suica 電子錢包使用方法、使用場所的影片。

- 公布方法
 - ①YouTube 的 JR 東日本官方頻道（英文、繁體中文、簡體中文、韓文）
 - ②成田特快 N'EX 等的列車頻道（英文、繁體中文、簡體中文、韓文）
 - ※亦可能不播映
- 公布影片
 - 如何在便利商店、計程車、飲料自動販賣機等使用 Suica 電子錢包的說明



(2) 加強在店家的宣傳

由於結帳時無須收付零錢的 Suica 電子錢包對訪日外國旅客而言相當方便，故製作「本店可使用 Suica 電子錢包」的海報或 POP 等，以車站內或車站大樓裡的店家為中心張貼宣傳。

海報、數位看板



店頭 POP



旗幟廣告



網頁意象



(3) 加強網頁中的說明

也於 JR 東日本的多國語言網站說明 Suica 電子錢包的使用方法、使用地點。

- 公布時期
 - 預定於 2016 年 3 月上旬
- 提供語言
 - 英文、繁體中文、簡體中文、韓文

5. 強化仙台站對訪日外國旅客的服務機能

除在車站內的旅行服務商店「仙台站旅行服務中心(View Plaza)」內整備針對外國旅客介紹觀光、旅行的功能外，並於車站內設置宅配、免稅統一手續櫃檯等，強化仙台站對訪日外國旅客的服務。

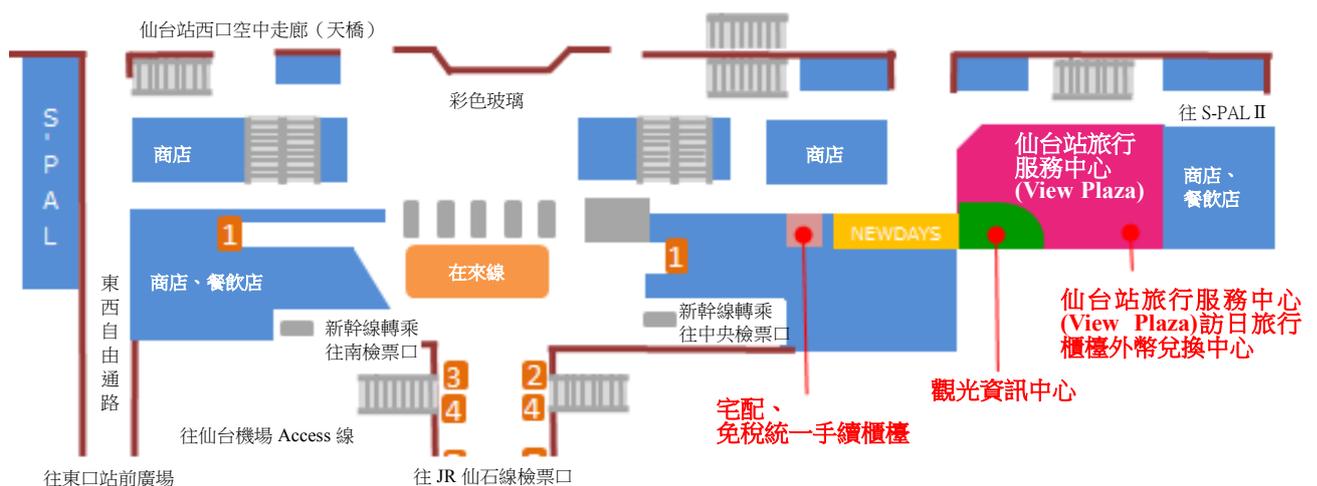
■開始營業 2016年4月28日 ※免稅服務自申請手續完畢後開始

	訪日旅行櫃檯	外幣兌換中心	觀光資訊中心	宅配、免稅統一手續櫃檯
營運	JR 東日本 營運：JR EAST VIEW Travel Service Co.,Ltd.	Viewcard Co.,Ltd.	(公財) 仙台觀光國際協會	JR 東日本東北綜合服務(預定)
營業時間	10:00~19:00 (週日及假日至 18:00)	9:00~18:30	8:30~19:00	9:00~21:00
服務語言	英語	英語	英語	英語
主要服務	訪日外國旅客專用鐵路周遊券類(日本鐵路周遊券、JR 東日本通票等)的兌換、銷售，JR 車票的銷售等	外幣(33種貨幣)與日圓的相互兌換(有人櫃檯)	東北觀光資訊的提供與諮詢	空手觀光宅配服務(宅配至住宿地點等) 仙台站車站內 ekinaka 店家的免稅手續

■其他服務

- ①銷售「訪日外國旅客用預付型 SIM 卡」：預計於車站內(仙台站旅行服務中心(View Plaza)附近)設置自動販賣機
- ②整備免費公共無線網路：除預計 3/25 於車站內 3 處地點設置「JR-EAST FREE Wi-Fi」熱點外，並預計 4/28 於「仙台站旅行服務中心(View Plaza)」內設置仙台市「Free Wi-Fi 宮城」熱點
- ③S-PAL 仙台的服務：「S-PAL Free Wi-Fi」、免稅統一手續櫃檯、空手觀光宅配服務實施中

車站內配置圖



仙台站旅行服務中心(View Plaza)改裝後意象圖



JR 東日本集團免費公共無線網路服務

JR 東日本 「JR-EAST FREE Wi-Fi」

- 車站 88 站（粗體字為本次新加入服務之車站，共 47 站）

新幹線（含山形新幹線、秋田新幹線）車站（共 18 站）					
東京	上野	大宮	宇都宮	郡山	福島
仙台	盛岡	新青森	熊谷	高崎	越後湯澤
長岡	新潟	輕井澤	長野	山形	秋田
在來線車站（共 70 站）					
有樂町	新橋	濱松町	田町	品川	大崎
五反田	目黒	惠比壽	澀谷	原宿	代代木
新宿	新大久保	高田馬場	目白	池袋	大塚
巢鴨	駒込	田端	西日暮里	日暮里	鶯谷
御徒町	秋葉原	神田	御茶之水	水道橋	飯田橋
市谷	四谷	信濃町	千駄谷	大井町	大森
西大井	淺草橋	兩國	錦糸町	龜戶	新日本橋
八丁堀	越中島	潮見	新木場	葛西臨海公園	舞濱
海濱幕張	橫濱	櫻木町	關內	大船	藤澤
鎌倉	小機	新橫濱	吉祥寺	三鷹	立川
高尾	大月	石和溫泉	埼玉新都心	北朝霞	川越
水戸	松本	白馬	青森		

※龜戶站、新橫濱站、三鷹站、石和溫泉站、松本站、白馬站將於 2016 年度中開始提供服務

- JR EAST Travel Service Center（JR 東日本旅行服務中心） 5 處

東京站、新宿站、成田機場站、成田機場第二候機樓站、
東京單軌電車羽田機場國際線大樓站

- 列車內 132 輛

成田特快 N'EX ※預計 2016 年度中開始全編組（22 編組）提供服務

JR 東日本集團

■ 購物中心 44 設施 (粗體字設施預計今後提供)

設施名	提供服務之設施
atre	秋葉原 1・2、四谷、吉祥寺、大森、大井町、新浦安、惠比壽、品川、浦和、五反田、田端、巢鴨、東中野、大塚、目黒 1・2、川崎、松戶、龜戶、信濃町、三鷹、 上野 (3 月)
LUMINE	池袋、新宿、EST 新宿、北千住、橫濱、有樂町、 NEWoMan (3 月)
PERIE	千葉、稻毛、西千葉、檢見川濱、稻毛海岸
CoCoLo	新潟、長岡、湯澤・雁木通
其他	TERMINA 本館 (錦糸町)、A-FACTORY (青森)、MIDORI 長野、S-PAL 仙台、Shapo 船橋、小岩 PoPo (4 月)

※部分 ecute、GRANSTA 等 ekinaka 商業設施可使用「JR-EAST FREE Wi-Fi」。

■ 飯店 39 設施

設施名	提供服務之設施
大都會大飯店	丸之內大都會大飯店、大都會大飯店 (池袋)、大都會東京城飯店 (飯田橋)、高崎大都會大飯店、長野大都會大飯店、仙台大都會大飯店、山形大都會大飯店、盛岡大都會大飯店、盛岡大都會大飯店新館、秋田大都會大飯店
METS 飯店	澀谷、目白、駒込、田端、高圓寺、武藏境、國分寺、久米川、立川、赤羽、浦和、川崎、橫濱鶴見、溝之口、鎌倉大船、津田沼、水戶、長岡、新潟、福島、 R-METS 宇都宮
Familio 飯店	館山、Minakami、佐渡相川
Folkloro 飯店	花卷東和、三陸釜石、角館
其他	東京站大飯店、新格蘭德飯店 (橫濱)

※北上 METS 飯店、八戶 METS 飯店、Folkloro 高島飯店、Folkloro 大湊飯店、舞濱夢幻飯店免費出借無線網路分享器予住宿客人 (台數有限)。

■ 運動休閒設施 1 設施

設施名	提供服務之設施
GALA 湯澤	滑雪中心、休息小屋

其他促進海外遊客訪日措施

(1) 推進穆斯林友善服務

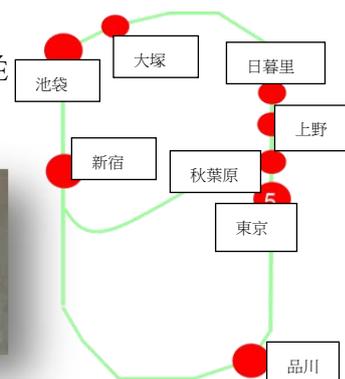
< 首都圈地區 >

① 於山手線主要車站擴大銷售清真食品

本公司目前於東京站、新宿站、池袋站、上野站等共 8 個車站的 12 處 ekinaka 咖啡店，於原有商品外，另增加經清真食品認證之烘焙食品。並將視反應狀況，探討逐步擴大服務。



- 服務店鋪 (東京站) BECK'S COFFEE SHOP 丸之內北口店、東京新幹線店
Drip Mania GRANSTA 店、as Leaf 東京店、HINT INDEX CAFÉ
(新宿站) BECK'S COFFEE SHOP 新宿店
(池袋站) BECK'S COFFEE SHOP 池袋西口店
(上野站) UP Cafe ecute 上野店
(品川站) BECK'S COFFEE SHOP 品川店
(秋葉原站) BECK'S COFFEE SHOP 秋葉原電氣街口店
(日暮里站) Drip Mania ecute 日暮里店
(大塚站) EAST YEAST 大塚 Satellite 店



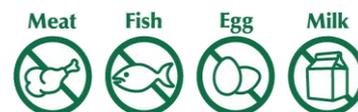
- 提供商品 低溫烘焙年輪蛋糕 (日本伊斯蘭文化中心認證)
 銷售公司 JR EAST FOOD BUSINESS CO., Ltd

② 提供「No Pork」(無豬肉) 穆斯林友善菜單

東京站的「T's tantan」提供穆斯林顧客也能安心食用，不含動物性食材之料理。

(※非清真食品認證商店)

- 服務店鋪 T's tantan 東京站京葉 Street 店
 提供商品 不含任何肉類、海鮮類、乳製品、蛋的擔擔麵等
講究食材、重視健康的餐廳
 銷售公司 Nippon Restaurant Enterprise Co.,Ltd.



食材圖例範例

③ 「大都會大飯店(池袋)」於菜單標示食材圖例

自助餐廳「Cross Dine」為讓所有顧客均能安心享用美味料理，針對 15 項食材，於菜單中標示食材圖例。

< 仙台地區 >

① 「仙台大都會大飯店」提供取得 Local Halal 認證之料理

館內 2 家餐廳取得「Local Halal 認證」，提供以清真食材製成，可讓穆斯林顧客安心享用的各種美食。

未來也將探討開發單點料理。

- 服務店鋪 旬彩 Grill & Cafe 「Serenity」、日本料理・鐵板燒「早瀨」
 開始日 2015 年 2 月 10 日
 提供內容 早餐、午餐、晚餐



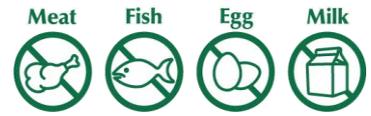
料理範例

② 提供「No Pork」(無豬肉) 穆斯林友善菜單

位於 S-PAL 仙台 B1 的「T's tantan」提供穆斯林顧客也能安心食用，不含動物性食材之料理。

(※非清真食品認證商店)

- 服務店鋪 T's tantan S-PAL 仙台店
- 提供商品 不含任何肉類、海鮮類、乳製品、蛋的擔擔麵等
講究食材、重視健康的餐廳
- 銷售公司 Nippon Restaurant Enterprise Co.,Ltd.



食材圖例範例

(2) 於 ekinaka 針對訪日外國旅客提供銷售服務

① 增加預付型 SIM 卡銷售地點

為服務希望輕鬆保持通訊的訪日外國旅客需求，本公司於 ekinaka 商店，銷售訪日外國旅客用的預付型 SIM 卡。

※銷售公司皆為 JR East Retail Net Co., Ltd

NewDays 的銷售店鋪 (共 70 家)

ND品川	ND mini 東Ho 5C	ND JR醫院
ND東京	ND東京KS	ND新宿西口
ND品川中央	ND+藥品川S	ND大塚
ND有樂町中央	ND惠比壽	ND大崎北口
ND濱松町	ND駒込	ND mini 巢鴨4
ND田町	ND池袋北口	ND高田馬場1號
ND東京八重洲中央	ND澀谷中央口	ND駒込2號
ND mini 丸地下2A	ND大崎	ND池袋15號
ND mini 丸地下7	ND五反田	ND mini 原宿1
ND mini 東Ho 3A	ND巢鴨	ND白白
ND mini 東Ho 4A	ND池袋中央南	ND mini 惠比壽2
ND mini 京葉1A	ND代代木	ND mini 目黒2
ND mini 京葉1B	ND JR南新宿大樓	ND大崎南口
ND mini 京葉2A	ND新宿南口	ND mini 西日暮里1
ND mini 京葉2B	ND新宿南口中央	ND田端
ND mini 品川1號	ND新宿東口	ND新宿
ND mini 品川6B	ND高田馬場	ND上野新淺草口
ND副都心南口	ND秋葉原	



「Japan Travel SIM」

- Japan Travel SIM 卡 (nano、micro)
- 1.0G (30 日) 3,000 日圓 (含稅)
- 2.0G (90 日) 4,000 日圓 (含稅)

※NewDays 銷售的 SIM 卡尺寸為「nano、micro」。(未銷售標準 SIM 卡)

※NewDays 銷售的 SIM 卡由(株)Internet Initiative Japan 提供服務。

※Japan Travel SIM 商品詳細資訊，請參閱 <https://t.ijmio.jp/>。

NewDays 以外的銷售店鋪 (共 6 家)

店鋪名	站名	服務提供企業
STANDBY TOKYO	東京	So-net
book express ecute品川南	品川	So-net
book express ecute上野	上野	So-net
book express 京葉Street	東京	So-net
HINT INDEX BOOK ecute東京	東京	So-net
BOOK EXPRESS新宿	新宿	IJ



「Prepaid LTE SIM (包裝)」

- Prepaid LTE SIM 卡
- 1.0G (30 日) 3,000 日圓 (含稅)
- 2.2G (30 日) 4,000 日圓 (含稅)
- 3.0G (60 日) 5,000 日圓 (含稅)

※銷售的 SIM 卡尺寸為「nano、micro、標準」共 3 種。

※So-net 株式會社「Prepaid LTE SIM」商品詳細資訊，請參閱 <http://lte.so-net.ne.jp/sim/prepaid/>。

② 滿載旅行回憶的新・日本名產「LuckyDrop」

以外國觀光客等為主要客層的特製模型「LuckyDrop」(於車站內等以扭蛋自動販賣機銷售)，繼「山手線散步模型特產」「茨城模型特產」後，也開始推出滿載東北魅力的「陸奧模型特產」。

- 銷售店鋪 東北 6 縣(青森、秋田、岩手、宮城、山形、福島)主要車站內及 NewDays 等(預定)
※預計自 2016 年 4 月下旬起推出
- 價格 400 日圓(含稅)
- 銷售公司 JR East Retail Net Co., Ltd



③ 源自 ekinaka 的新・日本名產「TOKYO “VIA RASQit”」

JR East Station Retailing Co.,Ltd.於上海、新加坡進行問卷調查，研發並銷售最適於作為名產伴手禮的甜點，是只在 ecute 東京、mAach ecute 神田萬世橋銷售的限定商品。

- 商品名稱 TOKYO “VIA RASQit”
- 銷售店鋪 (東京站) ecute 東京
(秋葉原站附近) mAach ecute 神田萬世橋
※離秋葉原站徒步 4 分鐘
- 價格 8 個裝 1,080 日圓(含稅)



(3) 實驗設置海外卡片專用提款機

為提供訪日外國旅客多有需求的「以海外卡片提領現金(日幣)」服務，JR 東日本的集團公司 Viewcard Co.,Ltd. 與合作企業(Mitsubishi UFJ NICOS Co.,Ltd.、JCB Co.,Ltd.)共同推動海外卡片專用提款機的實驗性設置。預計提供服務的卡片為 JCB、Visa、MasterCard®、銀聯卡。

- 設置台數：預計於 2016 年夏季以後設置 10 台左右
- 設置地點：預計設置於訪日外國旅客可能較常使用的車站等