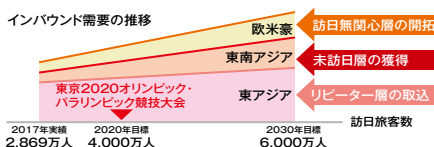


海外からのお客さまの 利便性向上



JR東日本訪日旅行センター

【インバウンド需要の推移】



▶ 私たちが目指すこと



近年東日本エリアにも多くの海外からのお客さまがいらっしゃっており、今後も東京2020大会に向け、さらなるインバウンド需要が見込まれます。

海外からのお客さまに安心してご利用いただくために、言語やダイバーシティなどに配慮したさまざまな取り組みを行い、首都圏を起点としたインバウンド需要の拡大と地方への誘客による地域活性化を目指していきます。

多言語での情報提供充実の取り組み

多様なお客さまへ対応するために、携帯翻訳機や多言語での情報提供アプリ、QRコード、現場第一線の社員の発意によって作られたツール等を活用して、お客さまのニーズによりきめ細やかにお応えできるよう、多言語での情報提供に取り組んでいます。

また、社員一人ひとりの英語対応能力を高める取り組みとして、レベルに合わせた英語eラーニングを2018年10月より実施しています。2019年度は、現場におけるより実践的な対応を視野に入れ、異常時における対応に特化したコースを新設しました。

さらに、訪日外国人のお客さまを対象とした調査結果を踏まえ、日々のお客さまへの情報提供に役立つ教材の配信と、現業機関への講師派遣も開始しています。



現業機関での勉強会の様子

JR東日本訪日旅行センターの拡充と「Welcome Suica」の発売

鉄道パス等の発売や海外で事前購入された方への引換・発券、指定席の予約や旅行案内を行う窓口となる、JR EAST Travel Service Center (JR東日本訪日旅行センター)の整備・拡充を行っています。特に、2015年以降の4年間で6箇所(計11箇所)を新設し、窓口数も21箇所から59箇所に増設するなど、お待たせしない体制整備を進めています。

また、海外からのお客さまのインターネット接続環境へのご要望にお応えするために、2019年6月末時点で100駅10訪日旅行センターで「JR-EAST FREE Wi-Fi」のサービスを提供しています。

さらに、海外からのお客さまの利便性向上を目的に、JR EAST Travel Service Centerなどにおいて、2019年9月より「Welcome Suica」の発売を開始します。カード購入時から28日間使用可能で、500円の預り金(デポジット)を頂かないため、帰国時の払いもどしの手間がなくなり、利便性が向上します。



JR EAST Travel Service Center (池袋駅)



Welcome Suica

東京モノレール(株)各駅での取組み

羽田空港から入国される訪日外国人数は5年間で約3倍の416万人に増えました。

東京モノレールでは「指さし会話帳[®]」や携帯通訳機によるスムーズなご案内や、モノレールアテンダントによる充実したご案内に努めているほか、デジタルサイネージ(音声・文字・画像)で5言語により列車の運行情報等を発信するなど、インバウンドのお客さまに安心してご利用いただける環境づくりに取り組んでいます。

そのほか、フリーwifiを導入しており、国内外のお客さまに対するサービス向上も図っています。

※「指さし会話帳[®]」は(株)情報センター出版局の登録商標です。



指さし会話帳[®]

デジタルサイネージ(5言語にて案内)

VOICE

多言語による情報提供への挑戦

東日本旅客鉄道(株)大宮支社 大宮駅 三浦 晶子

大宮駅では、海外からのお客さまにも安心してご利用いただける駅を目指しています。特に輸送障害が発生した際には、大型ディスプレイを活用した情報提供に力を入れており、路線図を大きく表示して、遅延や見合わせ区間をわかりやすくお伝えしています。また、きっぷの払戻に関するご案内や列車乗り継ぎのご案内なども、日本語・英語・中国語・韓国語で対応しているほか、お客さまご自身で情報を得ることができるよう、四カ国の言語別に運行情報等を発信している当社のホームページサイトへリンクするQRコードを掲出しています。今後も、多様なお客さまが安心してご利用いただけるよう、多言語での案内に力を入れていきます。



多様なお客さまの利便性向上に取り組む

東日本旅客鉄道(株) 営業部 横山 聡

東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年を目前に控え、日本が世界から注目されるこの時期にインバウンド向け鉄道パスの販売促進や訪日旅行センターのサポートといった業務に携わること大きな喜びを感じています。

当社エリア内に一人でも多くの外国人旅行者に訪れていただき、「また日本にきたい!」と思ってもらえるよう、利便性向上、受入体制の整備にスピード感を持って取り組んでいます。

関連記事についてはP54～P55、P62をご参照ください▶