

JR 東日本グループのインバウンドの推進について

～訪日外国人旅行者の受入れの環境づくりに継続的に取り組んでいます～

JR東日本は、列車内情報提供装置（車内ドア上案内表示機（以下VIS）、ドア上モニター（以下LED））ならびに、車内自動放送について、日英の二か国語による駅ナンバリングの案内・放送を導入します。

さらに、首都圏を走行するVIS搭載車両に対して、音声情報・文字情報による多言語での異常時情報提供を導入いたします。

また、JR北海道およびJR西日本と連携し、訪日外国人旅行者向けインターネット予約サービスである「JR-East Train Reservation」の予約対象列車を拡大します。

そして、駅構内店舗等をより快適にご利用いただくため、多言語での店舗案内などの売場環境づくりを順次進めます。その一環として上野駅、品川駅、東京駅、仙台駅で情報発信や購入特典キャンペーンを実施します。

※VIS・・・Visual Information Service

1. 列車内情報提供装置、車内自動放送への駅ナンバリングの導入

現在首都圏エリア276駅に対して「駅ナンバリング」を順次導入しておりますが、列車内情報提供装置（VIS、LED）についても「駅ナンバリング」を日英の二か国語表記により行うとともに、車内自動放送についても同じく日英の二か国語放送を順次導入いたします。

- 導入車両 駅ナンバリング導入箇所を走行するE231系、E233系、E235系車両等
- 導入時期 2017年春以降、順次導入します。
- 導入イメージ
(車内VIS)



(車内LED)



(車内自動放送)

「(次の停車駅は、新宿です。) Next station is Shinjuku, **JY17.**」

(駅ナンバリング表示例)

(ホーム駅名標への表示イメージ)



2. VIS搭載車両（首都圏）における多言語での異常時情報提供の実施

首都圏を走行するVIS搭載車両に、日本語・英語の二か国語での音声情報、日本語・英語・中国語・韓国語の四か国語での文字情報による、異常時情報提供機能を順次導入いたします。

この情報提供は、車両搭載機器を乗務員が個別に操作し発信するもので、列車固有の現在の状況をいち早く、より詳細に提供可能となっております。また文字での情報提供となるため、耳の不自由なお客さまにも異常時における情報提供が可能となります。

- 導入車両 VISを搭載しているE231系、E233系、E235系車両等
- 導入時期 2017年春以降、順次導入します。
- 導入イメージ

(車内VISイメージ)

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. 訪日外国人旅行者向けインターネット指定席予約サービスの対象列車の拡大

JR 北海道、JR 西日本と連携し、当社の訪日外国人旅行者向けインターネット予約サービスである「JR-East Train Reservation」の予約対象列車・受取箇所を拡大します。

「JR-East Train Reservation」のサービス概要【現行】（※今回、変更するもの）

対象列車：JR 東日本エリアの新幹線および主な特急列車（※）
【北陸新幹線では「かがやき（東京駅～長野駅）」「はくたか（東京駅～上越妙高駅）」】
受取方法：JR 東日本エリアの訪日旅行センターおよび主な駅で受取（※）
予約方法：クレジットカードで会員登録（無料）し、希望列車と受取予定箇所を指定
決済方法：指定席受取時に会員登録したクレジットカードで決済

■ 対象列車の拡大

JR 北海道エリアの新幹線・特急列車・快速エアポート
北陸新幹線「かがやき（長野駅～金沢駅）」
「はくたか（上越妙高駅～金沢駅）」
※東京駅～金沢駅まで一度に予約可能となります。

■ 受取箇所の拡大

JR 北海道エリア・JR 西日本エリアの一部の駅等を受取箇所に追加

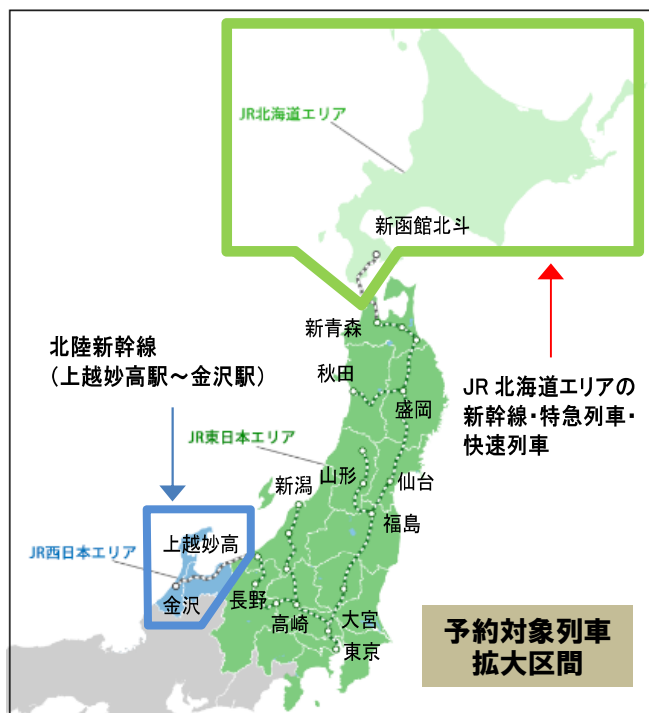
＜受取箇所（今回追加される箇所）＞

JR 北海道

JR Information Desk[外国人デスク]（札幌駅・新千歳空港駅）
駅（登別駅・新函館北斗駅・網走駅）
ツインクルプラザ（釧路駅・帯広駅・函館駅・旭川駅）

JR 西日本

金沢駅・富山駅



※「JR EAST PASS(東北エリア)」、「JR EAST PASS(長野・新潟エリア)」、「JR TOKYO Wide Pass」など、JR 北海道・JR 西日本で発売していない鉄道パス利用者の指定席発券は、各社の受取箇所では行いません。

■ サービス拡大時期（予定）

2017年2月1日（水）より

4. エキナカ等での買い物をしやすい環境づくりを推進

駅構内店舗や駅ビル等において、多言語表示の拡充・接客サービスの充実・おすすめ商品の提案等の買い物をしやすい環境づくりを推進します。

その一環として、「Shopping! at JR Station」と題し、上野駅・品川駅・東京駅・仙台駅で、店舗での案内表示・接客の拡充、情報発信、購入特典キャンペーンを実施します。



「Shopping! at JR Station」概要

■実施期間

2016年12月17日(土)～2017年2月22日(水)

■実施箇所

- 上野駅：エキユート上野、アトレ上野、駅構内店舗
- 品川駅：エキユート品川、エキユート品川サウス、駅構内店舗
- 東京駅：グランスタ、グランスタ丸の内の一部
- 仙台駅：エスパル仙台の一部、駅構内店舗

■実施施策

○店舗での多言語表示や接客

二か国語(英語・中国語)での商品案内、QRコードを用いた15か国語での商品説明、指さし会話シートの使用など接客サービスを充実させます。

○訪日外国人旅行者向けのおすすめ商品

各店舗で訪日外国人旅行者に向けたおすすめ商品を設定し、駅ならではの買い物の魅力を提案します。

○駅構内でのショッピング情報の発信

駅構内に情報発信スポットを設置し、ショッピングと訪日外国人旅行者向けサービス(免税カウンター・外貨両替カウンター・海外発行カード専用ATM等)の情報を発信します。

○購入特典キャンペーン

JR EAST PASSの購入等で訪日旅行センター等をご利用のお客さまに事前案内を行い、対象店舗でのお買い物時に購入特典ノベルティをプレゼントします。



<キャンペーンロゴ>



<商品案内>



<情報発信スポット>



<キャンペーンノベルティ>

その他のインバウンドの取り組みについて

1. 駅店舗における多言語対応の推進

駅構内の飲食店や食物販売、飲料自動販売機等におけるメニュー表示等の多言語化を推進しています。

- (株)日本レストランエンタプライズでは、エキナカのそば店「いろいろ庵さらく」、「そばいち」に設置している自動券売機に、英語表記のメニューボタン設置と、英語・中国語・韓国語による音声案内を行っております。

(2016年12月1日現在 101店舗に設置済)

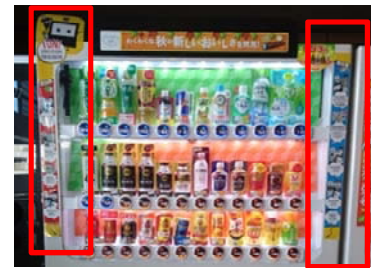
また、東京駅、上野駅の飲食店、弁当売店31店舗において、英語メニューを導入しています。



- ジェイアール東日本フードビジネス(株)では、「ベックスコーヒーショップ」、ハンバーガーショップ「ベッカーズ」、すし店「築地魚河岸まぐろ一代」等で英語メニューを用意しているほか、東京駅八重洲中央口のおむすび専門店「ほんのり屋東京本店」では英語・中国語・韓国語の案内サインの設置とメニュー表示対応を行っています。



- (株)JR 東日本ウォータービジネスでは、駅の飲料自動販売機において、英語での販売機利用方法のご案内や、商品カテゴリーシールの掲出などを行っています。



サイドステッカーによる利用方法案内

2. 駅ビルホームページの多言語対応の推進

JR 東日本グループの駅ビル等では、ホームページの多言語化を推進しています。
(ルミネ、アトレ、エキウト、エスパル 等)

3. GALA 湯沢における訪日外国人旅行者向けのサービス拡充

GALA 湯沢では、多言語対応による案内表示やパンフレット、サービスコンシェルジュの配置、訪日外国人旅行者向け雪遊びメニューなどによる対応の充実を図っています。

- ・ 今シーズンは12月17日(土)にオープンを予定し、新たなサービスとして中国語通訳付きスキーレッスンを開始します。
- ・ 全日本スキー連盟公認バッジテストをご希望される外国人のお客様には、1級から5級までの資格を取得していただく取組みを開始します。
- ・ リフトを活用した冬景色鑑賞とミニスノーシューツアー、ソリ遊びゲレンデ上部に展望台を設置、撮影スポットも整備します。



かんじき雪景色散策
ツアー (イメージ)

その他の訪日外国人旅行者向けサービス (昨シーズンより継続)

かまくら祭り、ソリ等での雪遊び、英語によるスキースクール、かんじき雪景色散策ツアー、雪国スタイル体験、案内放送の多言語対応、銀聯カード対応、免税販売 等

4. 訪日外国人旅行者を対象とした旅行保険商品

(株)ジェイアール東日本商事では、訪日外国人旅行者の日本滞在中の万が一の事故に備え、旅行保険商品をご用意しています。ホテルメトロポリタン、訪日旅行センター等に設置しているパンフレットによりお申込みいただけます。



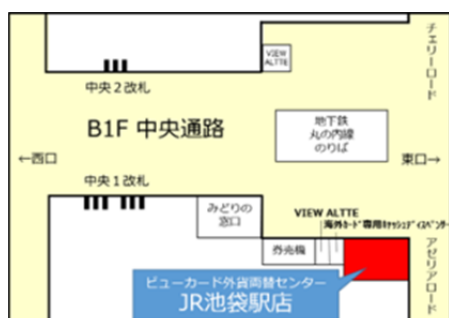
5. 池袋駅に外貨両替センターを開設、外貨・円貨のワンストップサービスを提供

(株)ビューカードでは、新たに池袋駅に外貨両替センターを開設します。外貨両替センターとして初めて海外発行カード専用キャッシュディスペンサーや VIEW ALTTE（ビューアルッテ）を併設し、外貨・円貨のワンストップサービスを提供します。

- 店 舗 ビューカード外貨両替センター JR 池袋駅店
- 設置箇所 JR 池袋駅 中央通路みどりの窓口横（詳細は位置図参照）
- 開設時期 2016年12月15日（木）
- 取扱サービス

外貨両替センター	・ 外貨（33通貨）から円貨、円貨から外貨（33通貨）への両替
海外発行カード専用 キャッシュディスペンサー	・ 海外で発行されたキャッシュカード、クレジットカードによる円貨引出し
VIEW ALTTE (ビューアルッテ)	・ 預貯金の引出し ・ ビューカード会員様向けサービス（ビューカード決済による Suica チャージなど）

<位置図>



<外観イメージ>



<ビューカード外貨両替センター店舗一覧>

有人店舗	JR 品川駅（中央改札外）、JR 仙台駅（びゅうプラザ仙台駅内）、JR 桜木町駅（シアル桜木町店内）
外貨自動両替機	JR 新宿駅（JR EAST Travel Service Center 新宿店内）

<海外発行カード専用キャッシュディスペンサー 設置箇所一覧>

JR 新宿駅（東口地下改札外、西口改札外）、JR 上野駅（中央改札外）、JR 品川駅（中央口改札内、中央改札口横）、JR 秋葉原駅（電気街口改札内）、JR 日光駅（改札外）、JR 東京駅（八重洲中央口改札内）、JR 池袋駅（中央通路みどりの窓口横）

6. シンガポールにインバウンド拠点「JAPAN RAIL CAFE」開業

2016年12月4日（日）、シンガポール中心部の高層ビル「Tanjong Pagar Centre」1階に、訪日旅行に関する情報発信拠点「JAPAN RAIL CAFE」が開業しました。

「JAPAN RAIL CAFE」では、日本各地の魅力を紹介する様々なプロモーションを展開していきます。

