

## 訪日外国人へのおもてなしの充実について

大宮支社では、訪日外国人のお客さまが快適にご旅行いただけることを目的として、弊社の海外体験プログラムを修了した社員（海外短期留学経験者）等で編成された「訪日外国人おもてなしプロジェクト」において、さまざまな提案による快適なサービスの提供ならびに活動を通じたプロジェクトメンバーの人材育成や組織の活性化に取り組んでいます。

今回は、小江戸『川越』において、本プロジェクト2年目の活動で実施した施策をご紹介します。

### 1 『川越』を紹介する取り組み

#### (1) ポスターの作成【図1】

川越の魅力を紹介する外国語表記（英語、中国語、韓国語）のポスターを作成しました。埼京・川越線と東京臨海高速鉄道りんかい線の各駅（新宿、池袋、大宮など）に掲出しています。



【図1 ポスター】

#### (2) デジタルサイネージへのデータ配信【図2・3】

川越の魅力を紹介する外国語表記のポスターデータを JR 東日本訪日旅行センター（成田空港第1・第2ターミナル、羽田空港、東京駅、新宿駅）のデジタルサイネージに配信しています。



【図2 デジタルサイネージデータ（3種類）】



【図3 JR 東日本訪日旅行センター】

（成田空港第2ターミナル）

#### (3) 案内パンフレットの作成【図4】

訪日外国人のお客さまに人気のある「川越」「鉄道博物館」「さいたま市大宮盆栽美術館」へ集客を図るためのアクセスルートを記載した英語版パンフレットを作成した際に、プロジェクトの提案によりパンフレットにはQRコードを盛り込み、観光協会などのHPにリンクする構成としました。

なお、配付は終了しています。



【図4 パンフレット（表）（裏）】

#### (4) メンバーによるおもてなしの実施

5月18日の「川越きもの日」にあわせ、プロジェクトメンバーによる川越のご案内や日本文化を訪日外国人や外国人留学生に体験していただくおもてなし（折り紙、しおり作成）を実施します。

### 2 川越駅設備拡充の取り組み

#### (1) コインロッカーの新設【図5・6】

川越駅西口に新たに川越の蔵造りの街並みをデザインしたコインロッカーを設置しました。訪日外国人のお客さまにもご利用いただきやすいように、日本語のほか、英語、中国語、韓国語に対応した案内の液晶パネルの搭載と、使用方法ステッカーの貼付けをしています。



【図5 新設したロッカー】

【図6 液晶パネル】

#### (2) トイレ案内サインの改修【図7】

入口にピクトサインを採用したデザインに改修しました。加えて、デザインに小江戸川越の雰囲気を盛り込んでいます。



【図7 トイレ案内サイン】

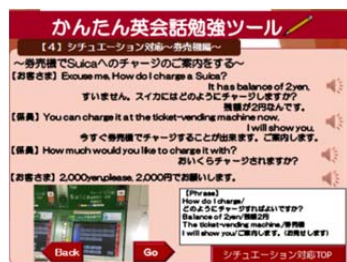
### 3 人材育成の取り組み

#### (1) 社員応募型の英語研修実施

2014年度、プロジェクトメンバーが講師役となる「オン・デマンド・セミナー『英語コース（初級編）』」を実施しましたが、今回は新たに『英語コース（上級編）』を2016年1、2月に開催し、社員のスキルアップ向上に努めています。

#### (2) 英会話勉強ツールの発信【図8・9】

独自に、簡単な英会話を学べるよう、駅等に配備しているタブレット端末にプロジェクトメンバーが作成した「簡単英会話勉強ツール」を配信しました。



【図8 英会話勉強ツール】



【図9 使用風景】