

JR 东日本集团关于推动外国旅客访日的相关策略

～积极打造接纳访日外国旅客的良好环境～

JR 东日本将在列车内信息提供装置（车厢内车门上方的向导显示屏（下称为 VIS）、车门上方荧幕（下称为 LED））及车内自动广播中导入日英双语的车站编号介绍及广播。

同时，还将在行驶于东京都区域的安装有 VIS 的车辆导入在发生异常情况时以语音、文字进行播报的多语言信息提示系统。

不仅如此，还会与 JR 北海道及 JR 西日本进行合作，增大面向访日外国旅客的网络预约服务“JR-East Train Reservation”适用车辆。

为了让乘客更加舒适地使用站内店铺等，我们会通过多种语言店铺介绍等打造更加舒适的购物环境。作为本计划中的一环，上野站、品川站、东京站、仙台站将发布相关信息，举行购物礼赠活动。

*VIS……Visual Information Service

1. 向列车内信息提供装置、车内自动广播导入车站编号

依次向现有的东京都区域内 276 车站导入“车站编号”，在列车内信息提供装置（VIS、LED）显示日英双语的“车站编号”，同时依次导入日英双语的车内自动广播。

- 导入车辆 行驶在车站编号导入区域的 E231 系、E233 系、E235 系车辆等
- 导入时间 2017 年春季后依次导入。
- 导入示意图

（车内 VIS）



（车内 LED）



（车内自动广播）

“（下一站是新宿站。） Next station is Shinjuku, **JY17**.”

(车站编号显示范例)



(月台站牌显示示意图)



2. 向安装 VIS 的车辆（东京都市圈）提供发生异常情况时的多语言信息

依次向行驶在东京都市圈的安装 VIS 的车辆提供在发生异常情况时播放日英双语语音信息及日英中韩四国语言文字信息的功能。

乘务员可单独操作车辆设备发布该信息，实现即时提供详细的车辆当前情况。此外，文字信息也可帮助听力残障乘客了解所发生的异常情况。

- 导入车辆 安装了 VIS 的 E231 系、E233 系、E235 系车辆等
- 导入时间 2017 年春季后依次导入。
- 导入示意图

(车内 VIS 示意图)

3. 增加面向支持外籍旅客的指定座席网路预约订票服务的列车

与 JR 北海道及 JR 西日本进行合作, 增大本公司面向外籍旅客的指定座席网路预约订票服务“JR-EAST Train Reservation” 预约适用车辆及取票地点。

“JR-EAST Train Reservation” 服务概要 [当前] (*为本次改版的部分)

适用列车	: JR 东日本区域的新干线及主要特急列车 (*) [北陆新干线为“光辉 (Kagayaki) 号 (东京站~长野站)”、 “白鹰 (Hakutaka) 号 (东京站~上越妙高站)”]
取票方法	: 前往 JR 东日本区域的 JR 东日本旅行服务中心及主要车站取票 (*)
预约方法	: 使用信用卡注册会员 (免费), 选择想要搭乘的列车及预定取票地点
支付方法	: 领取所选座席车票时, 以注册会员时设置的信用卡进行付款

■ 增加适用列车

JR 北海道区域的新干线、特急列车、快速 Airport

北陆新干线

“光辉(Kagayaki) 号 (长野站~金泽站)”

“白鹰 (Hakutaka) 号 (上越妙高站~金泽站)”

* 可一次性完成东京站~金泽站的预约。

■ 增加取票地点

将 JR 北海道区域、JR 西日本区域的部分车站等追加为取票地点

<取票地点 (本次追加的地点)>

JR 北海道

JR Information Desk [JR 外籍旅客服务处]
(札幌站、新千岁机场站)

车站 (登别站、新函馆北斗站、网走站)

JR 旅行中心 (钏路、带广、函馆、旭川)

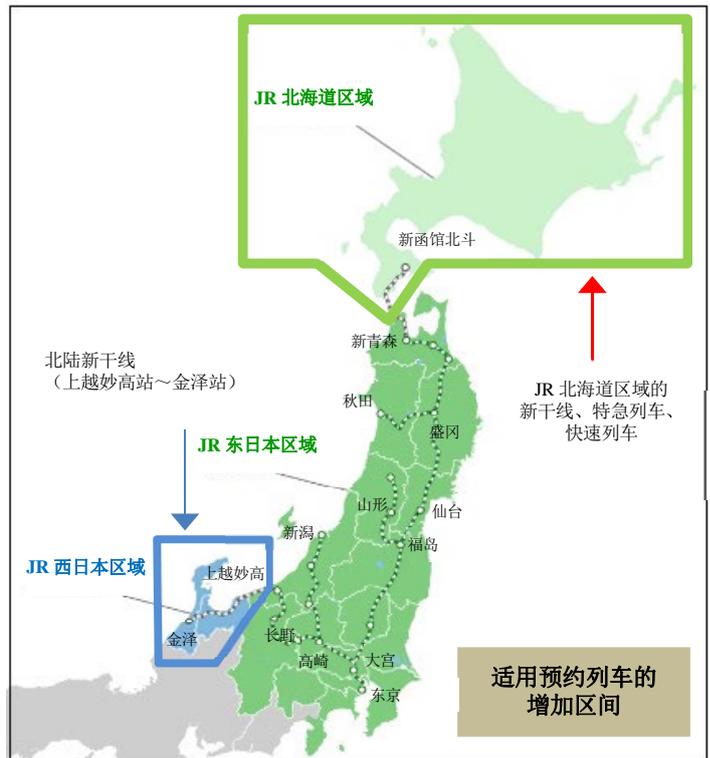
JR 西日本

金泽站、富山站

* 无法在各公司的取票地点购买“JR 东日本铁路周游券 (东北区域)”、“JR 东日本铁路周游券 (长野、新潟区域)”、“JR 东京广域周游券”等 JR 北海道、JR 西日本未进行出售的铁路周游券使用者指定席券。

■ 增加服务时间 (预定)

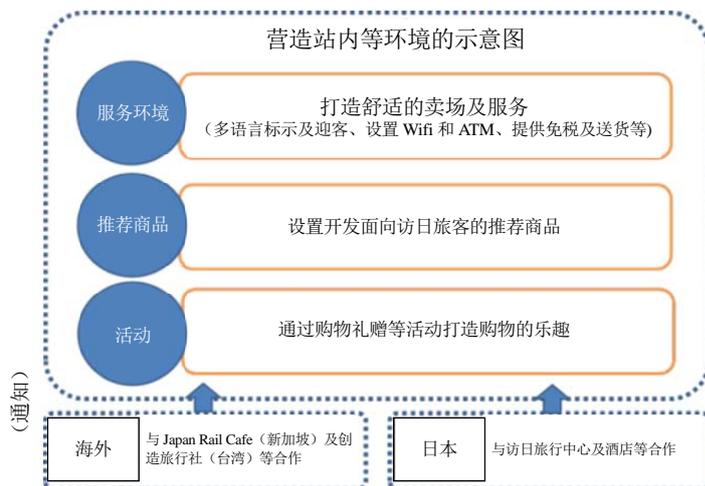
2017 年 2 月 1 日 (周三) 起



4. 在站内营造舒适的购物环境

充实站内店铺及车站大楼等地的多语言标识、迎客服务、推荐商品等服务，营造舒适的购物环境。

作为本计划中的一个环节就是以“Shopping! at JR Station”为主题，在上野站、品川站、东京站、仙台站的店铺显示商品介绍、扩充迎客人员、发布相关信息、举行购物礼赠活动。



“Shopping! at JR Station” 概要

■ 举办时间

2016年12月17日（周六）～2017年2月22日（周三）

■ 举办地点

上野站：ECUTE 上野、atre 上野、站内店铺
 品川站：ECUTE 品川、ECUTE 品川南、站内店铺
 东京站：GRANSTA、GRANSTA 丸之内的部分区域
 仙台站：S-PAL 仙台的部分区域、站内店铺

■ 举办方针

○ 店内多语言标示及迎客

以两国语言（中、英）介绍商品，使用二维码进行15国语言的商品说明，使用手势对话表等扩充迎客服务。

○ 面向访日外国旅客的推荐商品

在各家店铺设置面向访日外国旅客的推荐商品，提供车站独有的购物魅力。

○ 在站内发布购物信息

在站内设置信息发布站，发布购物及面向访日外国旅客的服务（免税专柜、外币兑换专柜、海外金融卡专用ATM等）信息。

○ 购物礼赠活动

向至访日旅行中心购买JR EAST PASS等的旅客进行预先介绍，以及向在活动店铺购物的旅客赠送宣传品。



<活动标识>



<商品介绍>



<信息发布站>



<活动宣传品>

本新闻公报已发至常磐俱乐部、丸之内记者俱乐部、JR 记者俱乐部及国土交通记者会。

[咨询方式]

东日本旅客铁道株式会社

宣传部 报导组 TEL 81-3-5334-1300

其他促进外国旅客访日方案

1. 增加车站店铺的多语言应对

增加站内餐饮店、食品经销店、饮料自动售货机等的多语言菜单。

- 株式会社日本餐厅事业 (Nippon Restaurant Enterprise) 在车站商店街的荞麦面店“irori 庵 KIRAKU”、“荞麦一”的自动卖票机上安装了带有英语标识的按键，并以中文、英文和韩语进行语音讲解。

(截至 2016 年 12 月 1 日, 已有 101 家店铺安装完毕) 此外, 还在东京站、上野站的 31 家餐饮店、便当店中导入英语菜单。

- JR 东日本食品商业株式会社 (JR East Food Business) 除了在“BECK'S COFFEE SHOP”、汉堡店“Becker's”、寿司店“筑地鱼河岸金枪鱼一代”等提供英语菜单, 还在东京站八重洲中央口的饭团专卖店“HONNORI 屋东京总店”中设置了中文、日文和韩语三种语言的信息标识及菜单。
- 株式会社 JR 东日本饮料商业 (JR Water Business) 在车站的饮料自动售货机中张贴了英语的使用方法说明及商品类别名称。



2. 增加车站大楼网站主页的多语言版本

增加 JR 东日本集团车站大楼等主页的多语言版本。

(LUMINE、Atre、ecute、S-PAL 等)

3. 在 GALA 汤泽增加面向访日旅客的服务

通过在 GALA 汤泽增设多语言版本的介绍标识、宣传册、礼宾接待人员、面向访日外国旅客的玩雪行程等, 力求实现充实的服务内容。

- 本季预定在 12 月 17 日 (周六) 开放, 并提供附带中文翻译的新服务滑雪教学。
- 为希望参加全日本滑雪联盟公认 SAJ 滑雪技术测定的外国旅客提供 1 级到 5 级的资格认证课程。
- 活用登山缆车欣赏冬日美景、参加短途雪中漫步、乘坐雪橇游玩等。滑雪场上方设有观景台, 可作为摄影地点使用。



在两侧贴上介绍使用方法

其他面向访日外国旅客的服务 (自上一季度延续至本季)

雪屋活动、通过雪橇等在雪中游玩、以英语进行的滑雪课程、穿雪鞋漫步欣赏雪景、体验雪国的生活、多语言介绍广播、支持银联卡、免税购物等。



穿雪鞋欣赏雪景

4. 面向访日外国旅客的旅游保险产品

为预防访日外国旅客在日本逗留期间发生意外事故，株式会社 JR 东日本商事提供旅游保险产品。旅客可使用设置于大都会饭店（Hotel Metropolitan）及访日旅行中心等地的宣传册进行申办。



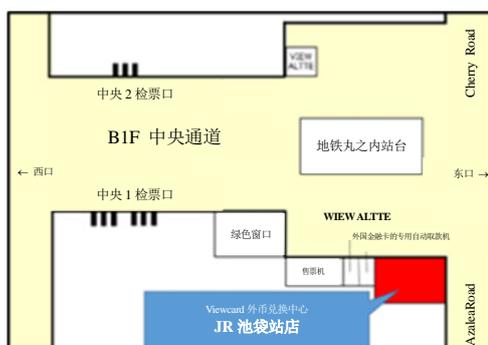
5. 在池袋站开办外币兑换中心，提供外币与日元兑换的一站式服务

株式会社 Viewcard 已于池袋站增设外币兑换中心。这是首个同时支持外国金融卡的专用自动取款机及 VIEW ALTTE（Viewcard 的车站 ATM），可以提供外币与日元兑换一站式服务的外币兑换中心。

- 店铺 Viewcard 外币兑换中心 JR 池袋站店
- 设置地点 JR 池袋站 中央通道绿色窗口旁边（详细地点请参阅位置图）
- 开设时间 2016 年 12 月 15 日（周四）
- 提供服务

外币兑换中心	<ul style="list-style-type: none"> • 外币（33 种）到日元、日元到外币（33 种）的兑换
海外金融卡的专用自动取款机	<ul style="list-style-type: none"> • 以海外借记卡、信用卡提取日元
VIEW ALTTE	<ul style="list-style-type: none"> • 提取存款 • Viewcard 会员专享服务（以 View card 支付 Suica 费用等）

<位置图>



<外观示意图>



<Viewcard 外币兑换中心店铺一览>

人工服务店铺	JR 品川站（中央检票口外）、JR 仙台站（View Plaza 仙台站内）、JR 樱木町站（CIAL 樱木町店内）
外币自动兑换机	JR 新宿站（JR EAST Travel Service Center 新宿店内）

<外国金融卡的专用自动取款机 设置地点一览>

JR 新宿站（东口地下检票口外、西口检票口外）、JR 上野站（中央检票口外）、JR 品川站（中央口检票口内、中央检票口旁边）、JR 秋叶原站（电气街口检票口内）、JR 日光站（检票口外）、JR 东京站（八重洲中央口检票口内）、JR 池袋站（中央通道绿色窗口旁边）

6. 在新加坡开设增加访日旅客的据点“JAPAN RAIL CAFE”

2016 年 12 月 4 日（周日），本公司在位于新加坡市中心的高层建筑“Tanjong Pagar Centre”一层开设了用于发布访日旅行相关信息的据点“JAPAN RAIL CAFE”。

本公司将在“JAPAN RAIL CAFE”中开展各种介绍日本各地魅力的宣传活动。



外籍旅客指定座席网路预约订票服务即将改版！

～通过「JR 东日本在线预订系统」(JR-EAST Train Reservation)也能预约 JR 北海道的列车～

JR 东日本及 JR 北海道为使外籍旅客更轻松享受铁道之旅，整合了外籍旅客专用的指定座席网路订票系统。

JR 东日本的「JR 东日本在线预订系统」(JR-EAST Train Reservation)，过去只能预约 JR 东日本地区内的新干线及特急列车等列车的指定座席，但从 2017 年 2 月 1 日以后，将开放 JR 北海道地区内的新干线及特急列车等指定座席的预约服务。如此一来，便可一次预订北海道新干线的东京站～新函馆北斗站等东日本与北海道两地区的指定座席，方便快捷！

「JR 东日本在线预订系统」(JR-EAST Train Reservation)的服务内容概要【现行】(※为本次改版的部分)

适用车种：JR 东日本地区内的新干线及主要的特急列车 (※)

取票方法：于 JR 东日本地区内的 JR 东日本旅行服务中心及各主要车站领取 (※)

订票方法：使用信用卡完成会员注册 (免费) 后，选择欲搭乘的列车及预定前往的取票地点

结帐方式：领取指定座席车票时，使用注册会员时所登录的信用卡结帐

「JR 东日本在线预订系统」(JR-EAST Train Reservation)新增的功能

1. 通过「JR 东日本在线预订系统」(JR-EAST Train Reservation)，可以预约 JR 北海道地区内的新干线、特急列车、快速 Airport 的指定座席！

- 从 JR 北海道官方网站也可进入「JR 东日本在线预订系统」(JR-EAST Train Reservation)。
- 使用「北海道铁路周游券」及「JR 东日本・南北海道铁路周游券」等外籍旅客专用的铁路周游券类，也能事先预约指定座席！

2. 通过「JR 东日本在线预订系统」(JR-EAST Train Reservation)预约的指定座席，也能在 JR 北海道地区取票！

<取票地点 (本次的新增地点)>

JR Information Desk [JR 外籍旅客服务处](札幌站、新千岁机场站)、
车站 (登别站、新函馆北斗站、网走站)、JR 旅行中心(钏路、带广、函馆、旭川)

※ 使用「JR 东日本铁路周游券 (东北地区)」、「JR 东日本铁路周游券 (长野、新潟地区)」、「JR 东京广域周游券」、「北陆拱型铁路周游券」的旅客，无法在 JR 北海道地区内领取指定座席车票。使用「北海道铁路周游券」的旅客，同样也无法在 JR 东日本地区 (JR 东日本旅行服务中心除外) 领取指定座席车票。

新版统开放日期

2017年2月1日 (周三)

2016年12月28日
东日本旅客铁路公司
西日本旅客铁路公司

外籍旅客指定座席网路预约订票服务即将改版！

～通过“JR 东日本在线预订系统（JR-EAST Train Reservation）”也能预约北陆新干线“东京站～金泽站”～

JR 东日本及 JR 西日本为能使外籍旅客更轻松享受铁道之旅，整合了外籍旅客专用的指定座席网路订票系统。

JR 东日本的“JR 东日本在线预订系统（JR-EAST Train Reservation）”，过去只能预约 JR 东日本地区内的新干线及特急列车等列车的指定座席，但从 2017 年 2 月 1 日以后，北陆新干线的可预约区间将扩大至包括 JR 西日本地区的“东京站～金泽站”。

“JR 东日本在线预订系统（JR-EAST Train Reservation）”的服务内容概要【现行】（※为本次改版的部分）

适用车种：JR 东日本地区内的新干线及主要的特急列车（※）

【北陆新干线：“光辉（Kagayaki）”号（东京站～长野站）、“白鹰（Hakutaka）”号（东京站～上越妙高站）】

取票方法：于 JR 东日本地区内的 JR 东日本旅行服务中心及各主要车站领取（※）

订票方法：使用信用卡完成会员注册（免费）后，选择欲搭乘的列车及预定前往的取票地点

结帐方式：领取指定座席车票时，使用注册会员时所登录的信用卡结帐

“JR 东日本在线预订系统（JR-EAST Train Reservation）”新增的功能

1. 通过“JR 东日本在线预订系统（JR-EAST Train Reservation）”，可以一次性预约北陆新干线东京站至金泽站的指定座席！

<北陆新干线可以预约的车种及区间>

光辉（Kagayaki）号（东京站～金泽站）、白鹰（Hakutaka）号（东京站～金泽站）

2. 通过“JR 东日本在线预订系统（JR-EAST Train Reservation）”预约的北陆新干线指定座席，也能在 JR 西日本地区的金泽站、富山站取票！

※使用“JR 东日本铁路周游券（东北地区）”、“JR 东日本铁路周游券（长野、新潟地区）”、“JR 东京广域周游券”等没有在 JR 西日本发售的铁路周游券的旅客，无法在金泽站及富山站领取指定座席车票。

新版统开放日期

2017年2月1日（周三）