

2018年4月26日

JR東日本仙台支社

JR東日本仙台支社におけるインバウンドの取組みについて

2017年における訪日外国人旅行者数は2,869万人と過去最高を記録しました。一方で、東北エリアにおいては、訪日旅行者の延べ宿泊客数の伸び率がエリア別で最大となっているものの、全国シェアは僅か1.3%と低迷している状況となっています。

そこで、東北エリアでは、(一社)東北観光推進機構を中心に官民一体となったインバウンド誘客の取組みを強化し、2020年における150万人泊の達成を目指しています。JR東日本仙台支社においても様々な取組みを実施しています。

1 流動促進に向けた取組み

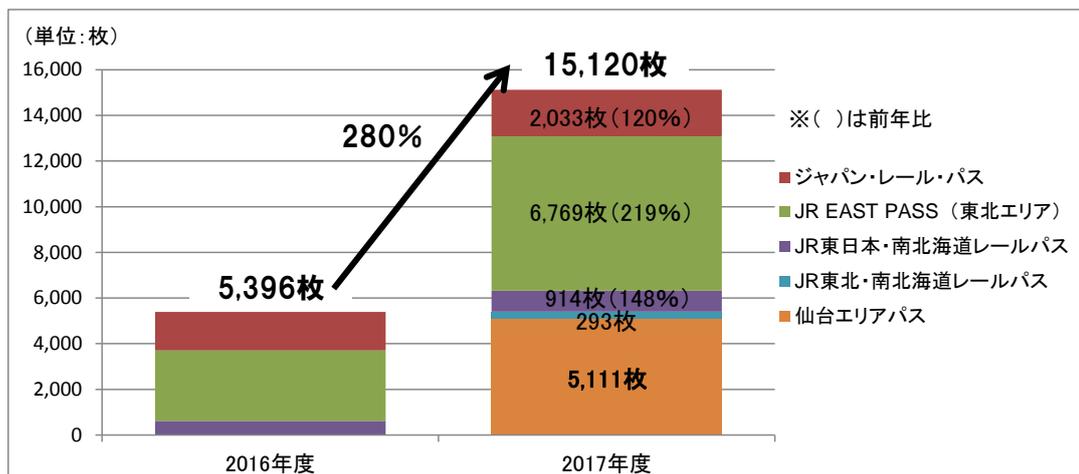
(1) これまでの取組み

- ①官民一体「オール東北」での海外トップセールスへの協力 ((一社)東北観光推進機構と連携)
 - ・台湾トップセールス (2016年8月)
 - ・香港トップセールス (2017年7月)
- ②インバウンド向け鉄道パスの設定や利便性向上【別紙】
 - ・「仙台エリアパス」の新規設定 (2017年4月)
 - ・仙台駅訪日旅行カウンターや仙台空港内「みちのく観光案内」(運営(株)JTB)等での鉄道パス類取扱いの拡大
- ③鉄道と航空を組み合わせた「立体観光」を促進する商品の充実 (株)びゅうトラベルサービスと連携)
 - ・「TOHOKU BUFFET※」のオプションツアーとして、「宮城蔵王キツネ村タクシープラン」や「宮城蔵王樹氷鑑賞+雪あそびプラン」を設定

※インバウンド向け鉄道パス、オプションツアー、宿泊を自由に組合せ可能な周遊型旅行商品
- ④二次交通の整備 (ジェイアールバス東北(株)、JR東日本レンタリース(株)と連携)
 - ・定期観光バス「絶景の蔵王樹氷号」での車内多言語案内の実施 (2018年1~2月)
 - ・「JR EAST PASS (東北エリア)」をはじめとしたインバウンド向け鉄道パス利用者に対するレンタカー割引の実施 (2016年10月)
 - ・4ヵ国語対応のカーナビの導入 (2017年4月)

(2) 最近のトピックス

- ・「仙台エリアパス」の初年度発売枚数が目標の3,000枚を超え、5,111枚となりました。
- ・仙台支社内におけるインバウンド向け鉄道パス類の2017年度合計発売枚数が前年比280%と大幅に伸びました。



【仙台支社内におけるインバウンド向け鉄道パス類の発売枚数】

(3) 今後の取組み

- ・仙台駅発の定期観光バス「仙台お散歩号」「松島お散歩号」における車内多言語案内について、2018年7月1日の導入を予定しています。(ジェイアールバス東北(株)と連携)
- ・インバウンド向け鉄道パスをご提示いただいたお客さまへ、駅ビル等やホテルでの割引サービスを実施します。
- ・エリア内におけるDMOとの連携を強化し、インバウンド誘客に向けたプロモーションや着地型観光商品の充実に取り組みます。

2 情報発信の取組み

(1) これまでの取組み

①仙台支社ホームページでの多言語情報発信

- ・南東北観光情報ページでのインバウンド向け観光素材やアクセス情報の発信
- ・仙台駅を起点に東北の魅力を配信する「ヨリ未知WEB」での情報発信

②SNSを活用した多言語情報発信

- ・仙台支社及びグループ会社のFacebook(「東日本鉄道ホリデーFacebook」等)やInstagram(「ヨリ未知Instagram」)での観光情報配信

③JR東日本ホテルズと連携した海外旅行博への出展

- ・ホテルメトロポリタン仙台6回、ホテルメトロポリタン山形3回(2017年度)

④ファミトリップ*のお客さまの宿泊誘致

- ・ホテルメトロポリタン仙台（イースト含む）、ホテルメトロポリタン山形、ホテルフォルクローロ高島

※観光地への誘致促進のため、海外の旅行会社、メディア、ブロガーなどを自らの地域に招へいする視察旅行のこと。ファミは Familiarization（慣れ親しませる）の略。

(2) 最近のトピックス

「山形日和。花回廊キャンペーン」（2018年4～6月）に関するインバウンド向け観光情報発信を強化しています。

- ・首都圏主要駅や仙台駅、仙台空港等にてインバウンド向け専用パンフレットラックを設置し多言語観光パンフレットを掲出
- ・「東日本鉄道ホリデーFacebook」にてキャンペーン関連情報を定期配信



【上野駅訪日旅行センター】 【仙台駅訪日旅行カウンター】

(3) 今後の取組み

- ・「仙台・宮城【伊達な旅】夏キャンペーン」（2018年7～9月）に関するインバウンド向け観光情報の発信についても積極的に展開します。
- ・今年度中に新規開設する「JAPAN RAIL CAFE*台湾店」等でのプロモーションイベントに参加し、JR 東日本グループ一体で東北の魅力を発信します。

※訪日旅行に関する情報発信や訪日観光が好きな方々同士のコミュニケーションの拠点（2016年11月にシンガポールに第1号店オープン）

3 受入体制強化の取組み

(1) これまでの取組み

①新幹線駅等における観光案内所の外観整備・標準化

- ・郡山駅（2017年8月）、二本松駅（2017年9月）、新庄駅・福島駅（2018年3月）

②主要駅における案内サイン等の4ヵ国語対応

- ・「出入口・改札口」や「きっぷうりば」等の駅構内案内サイン
- ・ホーム駅名標（新幹線停車駅のみ）

③駅社員の対応力強化

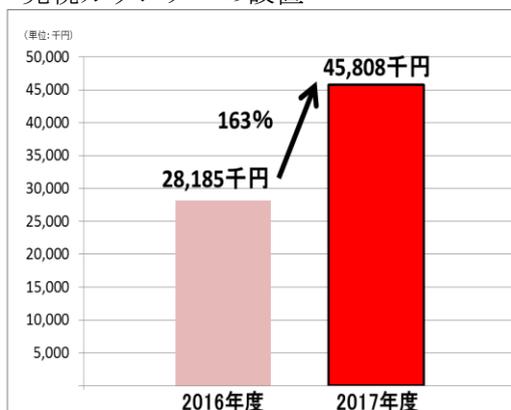
- ・社員向けのタブレット端末を活用した多言語案内対応アプリの使用開始
- ・ノンバーバル（非言語）コミュニケーション講座の開催

④おもてなし対応の充実

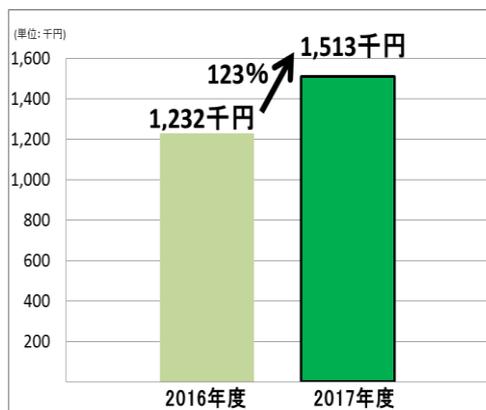
- ・自治体等が実施する招請ツアーや海外大口団体に対する駅でのお出迎え・お見送り

⑤エキナカやホテル等における訪日外国人向け設備の設置

- ・免税カウンターの設置



【エスパル仙台】



【仙台駅エキナカ】

(2016年5月開設のため、両年度とも5月～翌3月での比較)

- ・外貨両替センター・SIMカード販売機 (仙台駅)
- ・外貨両替機 (ホテルメトロポリタン仙台)
- ・Suica ロッカー操作画面等における空きロッカー多言語検索システム (仙台駅)
- ・大型コインロッカーの増設 (仙台駅をはじめ 32 駅)
- ・無料レンタルスマートフォン「handy」(ホテルメトロポリタン仙台 (イースト含む)、ホテルメトロポリタン山形)

⑥エキナカ等における案内対応の強化

- ・エキナカガイドの多言語化 (仙台駅)
- ・指差し会話表の配布 (エスパル・エキナカ各店)

⑦イスラム圏のお客さまへの対応強化

- ・ハラール料理の提供 (ホテルメトロポリタン仙台)
- ・祈祷セットの貸し出し (ホテルメトロポリタン仙台 (イースト含む))

(2) 最近のトピックス

- ・栗原市によるくりこま高原駅の観光案内所整備に伴い、外観の標準化にご協力をいただきました。



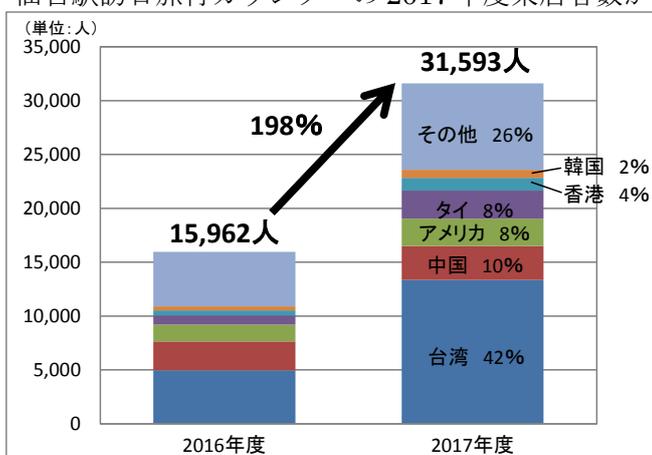
【栗原市観光案内所】※2018年4月1日オープン

・上山市によるかみのやま温泉駅前の観光案内所整備に伴い、外観の標準化にご協力をいただきました。

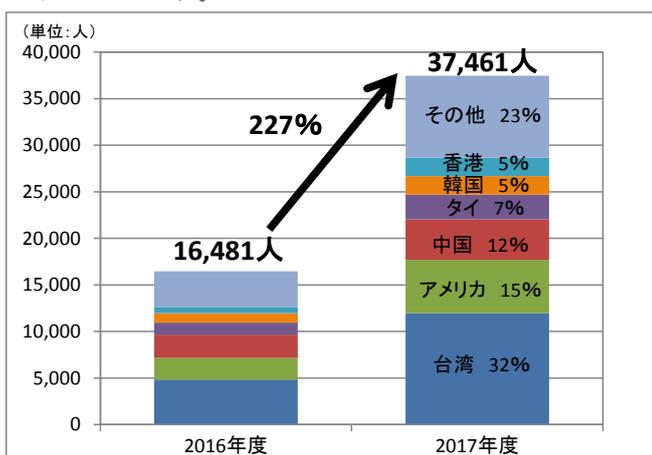


【かみのやま温泉観光案内所】※2018年4月25日グランドオープン

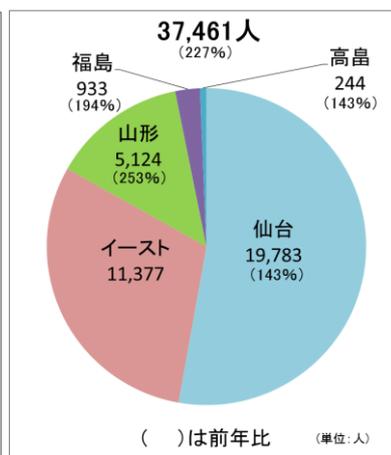
・仙台駅訪日旅行カウンターの2017年度来店者数が前年比198%と大きく伸びました。



・2017年度外国人宿泊者数は、グループホテル全体で前年比227%と大きな伸びを示していますが、なかでもホテルメトロポリタン山形は253%と最も大きな伸びとなっています。



【グループホテル国別宿泊者数】



【ホテル別宿泊者数 (2017年度)】

(3) 今後の取組み

- ・新幹線車内での無料公衆無線 LAN サービスの提供を開始します。
東北新幹線（E5系・E6系。2018年5月より順次導入し、2019年5月までに全編成で提供予定）
山形新幹線（E3系。2018年度より順次導入し、2019年度中に全編成で提供予定）
- ・エキナカ店舗における通訳機の導入を予定しています。
- ・「JR 東日本スタートアッププログラム」におけるベンチャー企業との取組み※など、社外のノウハウを活用した協業の検討を積極的に推進します。

※2017年度は、WAmazing(株)との無料SIM・JRE POINTカードの仙台空港での配布と、(株)Huber.との訪日観光客と日本人ガイドをつなぐガイドマッチングサービスを試行。