



2020年2月27日
JR東日本仙台支社

JR東日本仙台支社における訪日外国人旅行客に向けた 受入体制の整備状況について

JR東日本仙台支社では、訪日外国人旅行客に向けた主要駅の公衆無線 LAN (Wi-Fi) の整備強化や、自治体と連携した案内整備等を行っております。また、その他様々なインバウンドの取組みを実施しています。

1 訪日外国人旅行客の受入体制整備について

(1) Wi-Fi 整備について

① 仙台支社管内各駅の Wi-Fi 整備

- ・設置済み：福島駅・郡山駅・仙台駅・高島駅・山形駅・古川駅
- ・エリア拡大予定の駅（2020年6月末まで）



駅名	現状設置箇所	受信可能エリアの拡大
仙台駅	<ul style="list-style-type: none"> ・3階新幹線改札内店舗および南口改札付近 ・2階改札外コンコース 	<ul style="list-style-type: none"> ・3階新幹線改札外コンコースおよび新幹線南口改札内待合室 ・2階中央改札および連絡コンコース ・仙石線東口改札付近 ・地下南通路
福島駅	<ul style="list-style-type: none"> ・新幹線改札内店舗付近 	<ul style="list-style-type: none"> ・東口および西口改札付近 ・新幹線改札内待合室 ・連絡コンコース
山形駅	<ul style="list-style-type: none"> ・改札外店舗付近 	<ul style="list-style-type: none"> ・在来線および新幹線改札付近

- ・新規設置予定の駅（2020年6月末まで）：
利府駅・山寺駅・多賀城駅・本塩釜駅・石巻駅・猪苗代駅・会津若松駅・喜多方駅・大石田駅・鳴子温泉駅

② 新幹線車内での無料公衆無線 Wi-Fi サービスの提供

- ・東北新幹線全編成の Wi-Fi 提供（2020年3月末までに全編成で提供予定）
- ・つばさ（全15編成）・とれいゆつばさでの Wi-Fi 提供済

※つばさ・とれいゆつばさについては、トンネルや山間部ではご利用できない場合がございます。

※現時点で山形新幹線区間（福島駅～新庄駅間）では、庭坂駅～赤岩駅間、峠駅～大沢駅間、芦沢駅～舟形駅間で携帯電話の不通区間がございます。

（庭坂駅～赤岩駅間は2020年6月末までに利用可能予定）



<東北新幹線>



<とれいゆつばさ>

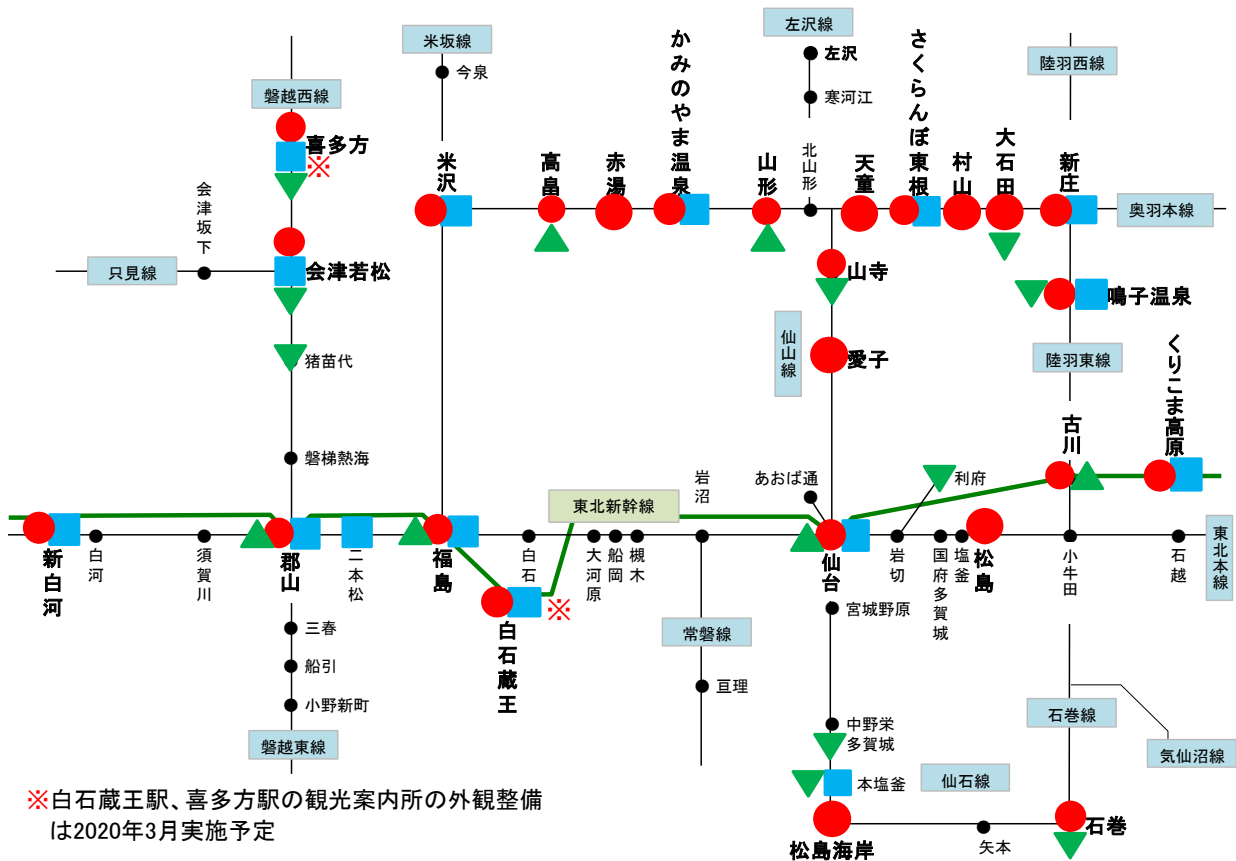
(2) 観光案内所の外観整備・標準化

主な各駅の観光案内所の外観を統一的に整備し、観光案内所のレベル認定や無料 Wi-Fi 整備などサービス内容についての標準化を行っています。

- ・2020年3月までに、白石蔵王駅、喜多方駅整備完了予定。
- ・2020年4月以降、新幹線停車駅・観光駅を中心に順次整備予定。

(3) 外国語自動放送装置（日・英・中・韓の4ヶ国語対応）の整備

- ・山形新幹線停車駅、愛子駅、山寺駅、石巻駅、会津若松駅、喜多方駅、鳴子温泉駅に導入済。



※白石蔵王駅、喜多方駅の観光案内所の外観整備は2020年3月実施予定

<外国語自動放送装置>	
●	…整備済(25駅)
<観光案内所の外観整備・標準化>	
■	…実施済(13駅)
<JR FREE Wi-Fi>	
◆	…整備済(6駅)
▲	…2020年6月までに整備予定(10駅)

2 その他

(1) 「Welcome Suica」の販売開始

- ・2019年9月1日より首都圏のJR東日本訪日旅行センターにて販売をしている訪日外国人旅行者向けICカード「Welcome Suica」を、びゅうプラザ仙台駅訪日旅行カウンターでも販売開始。
(2020年5月中旬予定)



<Welcome Suica イメージ>



<びゅうプラザ仙台駅訪日旅行カウンター>

「Welcome Suica」とは

【カードの特徴】

- ・日本をイメージする専用デザイン（日の丸をイメージした赤をバックに、白い桜の図柄）
- ・預り金（デポジット）なしで、28日間使用可能
- ・残額の払い戻しは不可
- ・鉄道・バス等で利用可能なほか、電子マネーとしても利用可能

【販売価格】

- ・1枚あたり1,000円、2,000円、3,000円、4,000円、5,000円、10,000円から選択可能

(2) 仙台駅「ヨリ未知 SENDAI ポータル」インバウンドステーションを再びオープン

- ・2020年夏頃に仙台駅「ヨリ未知 SENDAI ポータル」にて再びオープン。
- ・日帰りツアー購入時の利便性向上のため、より便利な決済サービス等を新たに導入予定。
- ・2020年2月に実証実験中の「仙台圏における観光型 MaaS」（STEP1）で得られる知見を、インバウンドステーションでのお客さまへのご案内に活用。



<仙台駅「ヨリ未知 SENDAI ポータル」インバウンドステーション>

※2020年2月末まで設置

(3) 主要駅における多言語案内設備の整備

- ・携帯翻訳ツール「ポケットク」、「イリー」を導入済。
- ① ポケットク：仙台支社有人駅全駅46駅130台導入済。
- ② イリー：郡山駅、福島駅、仙台駅、会津若松駅、山形駅、古川駅の6駅に導入済。



<ポケットク(左)、イリー(右)>

(4) 社員の対応力強化

- ・ノンバーバル（非言語）コミュニケーション講座開催済（2019年3月）。
- ・スマートフォンやタブレットで学習する「とにかくひとこと英語対応講座」を実施済。
（2018年の「鉄道コース」に加え、2019年は「鉄道・異常時コース」を新設。）
- ・エキナカ・駅ビルのスタッフを対象とした接客レベル向上及び顧客満足向上のための「インバウンド接客講座」を開催済。（2020年3月16日～18日、23日～24日）

(5) 東北新幹線および山形新幹線停車駅のホーム駅名標を4ヶ国語で整備済



<仙台駅ホーム駅名標>



<新庄駅ホーム駅名標>

(6) インバウンド向け鉄道パス提示による特典

- ・2020年度も、インバウンド向け鉄道パスをご購入・引換えされたお客さま等に、500円分のお買物券を配布。（お買物券は予定枚数がなくなり次第終了）
- ・配布・使用期間：2020年4月初旬から2021年3月末まで
- ・配布場所：びゅうプラザ仙台駅 訪日旅行カウンター、仙台空港 みちのく観光案内（予定）
- ・対象パス：①JR EAST PASS（Tohoku area）
②East-South Hokkaido Rail Pass
③JR Tohoku-South Hokkaido Rail Pass
- ・対象店舗：郡山駅・福島駅・仙台駅・山形駅等のエキナカの店舗およびメトロポリタンホテル内の店舗 約700店
- ・使用条件：1,500円以上お買い上げの際、1度のお会計につき1枚使用可能

<トピックス>

- ・びゅうプラザ仙台駅訪日旅行カウンターならび仙台空港みちのく観光案内において、対象のインバウンドパスをご購入・引換えされたお客さまに、お買物券のプレゼント実施。
（2019年11月1日～11月30日）



<お買物券(イメージ)>

《東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会における現在の取組み状況について》

JR 東日本では、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会のオフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）として、円滑な大会運営の支援と大会開催に向けた気運を高める取り組みを進めています。そして、この取組みが 2020 年度以降も地域社会に持続的な効果をもたらす「レガシー」となるよう努めています。

■東京 2020 大会運営の支援に向けて

(1) スムーズにご利用いただくための情報提供と快適な旅客鉄道輸送サービスの提供

東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会が策定する輸送運営計画にあわせた大会輸送計画の策定に向けて準備中。

※詳細については、決まり次第お知らせいたします。

(2) 安全・安心でバリアフリーに配慮した鉄道インフラの提供

仙台駅ならびに会場最寄駅である利府駅・多賀城駅・福島駅において 2019 年 4 月より順次着手していた、旅客トイレ改良やコンコース床改良等については、一部箇所を除き 2020 年 3 月末に完了予定。

(3) 社員によるご案内について

仙台駅ならびに会場最寄駅でお客さまに安心して駅をご利用いただきスムーズなご移動をサポートするため、仙台支社管内の他エリアからの応援を含め「オール仙台支社」でご案内を実施。

■大会開催気運の醸成をめざして

(4) 自治体と連携した案内・おもてなしの取組み状況

- ・仙台駅ならびに会場最寄駅に配置される「都市ボランティア」と連携したご案内に向けて各県と準備中。
※「都市ボランティア」…競技会場が所在する自治体が募集し、空港・主要駅・観光地などで観客や観光客の案内を実施。
- ・仙台駅 2 階の一部スペースを「都市ボランティア」の活動場所として宮城県に提供し、多方面に及ぶおもてなしに協力。
- ・福島県など関係機関と連携し、暑さ対策のための休憩所として福島駅西口 1 階スペースを提供。

(5) 各自治体のホストタウン推進への協力状況

- ・石巻駅では、石巻市のご協力により、「チュニジア共和国」を紹介するポスター等を駅舎内に掲示中。
- ・米沢駅では、米沢市からの依頼を受け、2019 年 6 月と 2020 年 1 月に「香港」を応援するポスターを駅舎内に掲示。
- ・郡山駅では、2018 年 10 月に郡山市とともに「ハンガリー」を応援するためお見送りを実施。

※JR 東日本は、東京 2020 オリンピック・パラリンピックオフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）です。