

JR 東日本集團推動外國旅客訪日之相關策略

～持續致力創造訪日外國旅客接受的良好環境～

JR 東日本將導入「列車內資訊提供裝置」(車廂內門上方導引顯示機,以下稱 VIS*、以及車門上方螢幕(以下稱 LED)),而車內的自動廣播系統,亦將引進由英語所組成的各車站編號導引與廣播。

此外,我們將針對行駛首都圈、搭載 VIS 的列車,導入異常發生時,以聲音訊息及文字訊息所構成的多國語言資訊提供系統。

此外,還會與 JR 北海道及 JR 西日本進行合作,增加訪日外國旅客網路預約服務「JR-East Train Reservation」的適用車輛。

為使每位旅客能夠更加舒適地利用車站內的商店,我們將依序打造友善的賣場環境,例如提供多語店面導覽等。而本計畫的其中一環,就是在上野站、品川站、東京站以及仙台站等發布訊息或實施各項優惠活動。

*VIS : Visual Information Service

1. 對列車內部資訊提供裝置、及車內自動播放系統導入各車站編號

目前已針對首都圈區 276 個車站,依序導入「車站編號」系統,在列車內資訊提供裝置(VIS、LED)以英日語標示「車站編號」系統,車內自動廣播系統亦將依序導入英日語的廣播。

- 導入列車 行駛於車站編號系統導入站的 E231 系、E233 系以及 E235 系等列車。
- 導入時期 2017 年春季以後依序導入。
- 導入示意圖

(車內 VIS)



(車內 LED)



(車內自動廣播系統)

「(下一個停靠站是新宿站。) Next station is Shinjuku, **JY17.**」

3. 增加外籍旅客指定座席網路預約訂票服務的適用列車

與 JR 北海道及 JR 西日本進行合作，增加本公司外籍旅客指定座席網路預約訂票服務「JR-EAST Train Reservation」的適用列車及取票地點。

「JR-EAST Train Reservation」服務概要 [現行] (*為本次改版的部分)

適用列車	: JR 東日本地區的新幹線及主要的特急列車(*) [北陸新幹線為「光輝 (Kagayaki) 號 (東京站~長野站)」、 「白鷹 (Hakutaka) 號 (東京站~上越妙高站)」]
取票方法	: 可於 JR 東日本區域的 JR 東日本旅行服務中心及各主要車站取票 (*)。
預約方法	: 以信用卡註冊會員 (免費)，並指定想要預約的列車及取票處。
支付方法	: 領取指定席票券時，需以註冊會員的信用卡付款。

■ 增加適用列車

JR 北海道區域的新幹線、特急列車以及快速 Airport。

北陸新幹線

“光輝 (Kagayaki) 號 (長野站~金澤站)”

”

“白鷹 (Hakutaka) 號 (上越妙高站~金澤站)”

* 從東京站到金澤站，可以一次完成預約。

■ 增加取票地點

將 JR 北海道區域、JR 西日本區域的部分車站等追加為取票地點。

<取票地點 (本次追加的地點)>

JR 北海道

JR Information Desk [JR 外籍旅客服務處]
(札幌站及新千歲機場站)

車站 (登別站、新函館北斗站以及網走站)

JR 旅行中心 (釧路、帶廣、函館以及旭川)

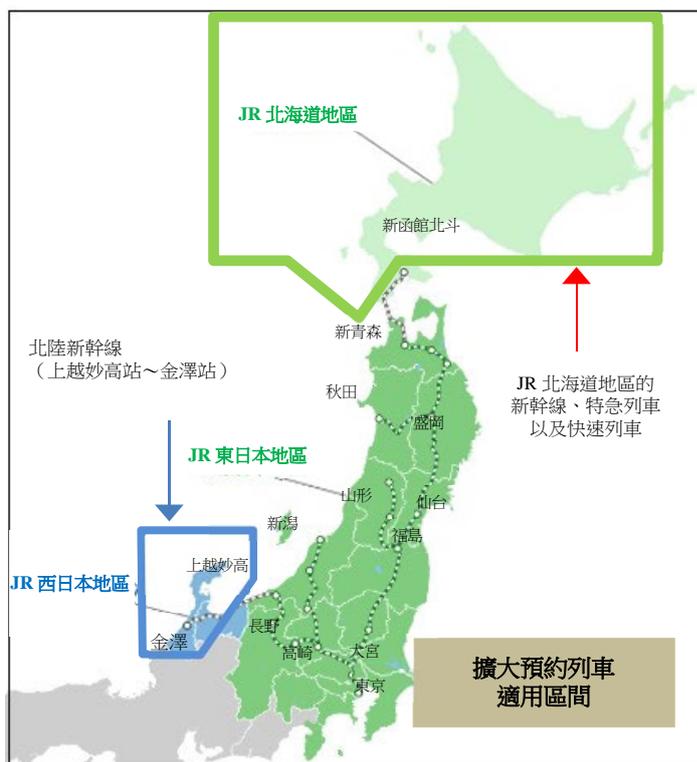
JR 西日本

金澤站及富山站

* 「JR 東日本鐵路周遊券 (東北區域)」、「JR 東日本鐵路周遊券 (長野及新潟地區)」以及「JR 東京廣域周遊券」等，JR 北海道與 JR 西日本未販售的鐵路周遊票券使用者指定席票券，在各公司的取票地點亦不販售。

■ 服務擴大時期 (預定)

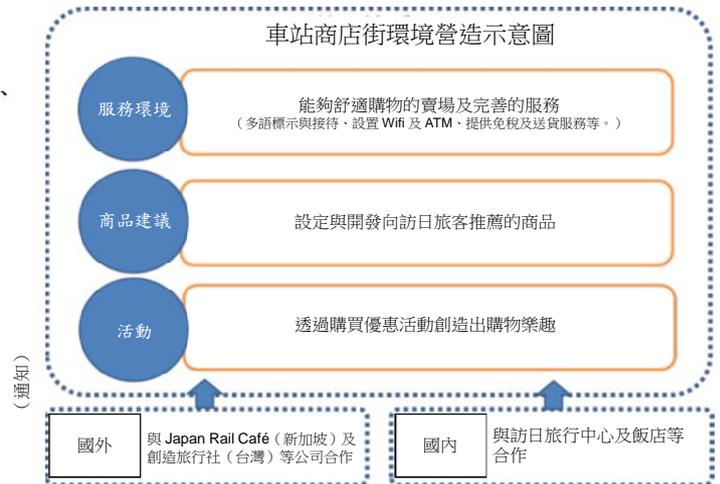
2017 年 2 月 1 日 (星期三) 起



4. 推動在車站裡營造好買好逛的購物環境

推動擴充車站內店面和車站大樓等的多語言標示、充實接待服務、以及建議推薦的商品等，營造好買好逛的購物環境。

這項計畫的其中一環，就是以「Shopping! at JR Station」為題，在上野站、品川站、東京站以及仙台站等處，擴充店面的導引標示與接待、發布資訊以及實施購物優惠活動。



「Shopping! at JR Station」概要

■ 實施期間

2016 年 12 月 17 日 (星期六) ~ 2017 年 2 月 22 日 (星期三)

■ 實施地點

- 上野站：ECUTE 上野、atre 上野、車站內店面
- 品川站：ECUTE 品川、ECUTE 品川南、車站內店面
- 東京站：GRANSTA、GRANSTA 丸之內的局部
- 仙台站：S-PAL 仙台的局部、車站內店面

■ 實施對策

○ 店內多語標示及接待

以二國語言 (英文、中文) 介紹商品、使用 QR CODE 以 15 國語言進行商品說明、以及利用手勢會話紙張等充實接待服務。

○ 專門推薦給訪日外國旅客的商品

由各店面設定專門推薦給訪日外國旅客的商品，向他們建議車站特有的購物魅力。

○ 發布車站內購物資訊

在車站內設置資訊發布站，傳送購物及針對訪日外國旅客的服務訊息 (免稅櫃台、外匯兌換櫃台、以及外國發行的金融卡之專用 ATM 等)。

○ 購物優惠活動

針對至訪日旅行中心購買 JR EAST PASS 的顧客舉辦事前導覽，以及當旅客在特約商店中購物時贈送廣告贈品。



<活動商標>



<商品介紹>



<資訊發布站>



<活動廣告贈品>

此外，本計畫新聞稿已寄給常磐俱樂部、丸之內記者俱樂部、JR 記者俱樂部，以及國土交通記者會。

[洽詢窗口]

東日本旅客鐵道株式會社

宣傳部 報導組 TEL : 81-3-5334-1300

其他促進外國旅客訪日之對策

1. 推動車站內店面多語應對

推動車站內餐廳或食品經銷店、飲料自動販賣機等菜單或品項的多語標示。

- 株式會社日本餐廳事業(Nippon Restaurant Enterprise)在車站商店街蕎麥麵店「irori 庵 KIRAKU」、「蕎麥一」所設置的自動賣票機，裝有英文標示的按鈕，並以英文、中文以及韓文進行語音說明。(2016年12月1日時已有101個店面裝設完成)此外，東京站及上野站的餐廳與便當店中也有31間導入英文菜單。
- JR東日本食品商業株式會社(JR East Food Business)在「BECK'S COFFEE SHOP」、漢堡店「Becker's」、壽司店「築地魚河岸鮭魚一代」等提供英文菜單，此外，東京站八重洲中央口的御飯糰專賣店「HONNORI 屋東京本店」設有英文、中文及韓文的說明標示與菜單。
- 株式會社JR東日本飲料商業(JR Water Business)在車站設置的飲料自動販賣機當中，已設有販賣機使用方法的英文說明，並在商品品項貼上英文名稱。

2. 推動車站大樓網站首頁多語對應

推動JR東日本集團車站大樓等的網站首頁的多語化。

(LUMINE、Atre、ecute及S-PAL等公司)



3. 擴充 GALA 湯澤的訪日外國旅客專屬服務

在 GALA 湯澤，我們期望藉由多語導覽、宣傳小冊、禮賓接待服務人員的配置、以及訪日外國旅客專屬的玩雪行程，來充實服務內容。

- 本季預定於12月17日(星期六)開幕，並開始提供全新服務——附中文字口譯的滑雪課程。
- 針對希望參加全日本滑雪聯盟公認SAJ滑雪技術檢定考試的外國旅客，我們亦備有取得1級到5級資格的各项課程方案。
- 活用登山吊椅飽覽冬日美景、穿著雪靴步行的迷你行程、乘坐雪橇遊玩等。滑雪場上方設有展望台，攝影點的設施亦十分完善。



在兩側貼紙上記載使用方法

其他訪日外國旅客專屬的服務(從上一季延續至本季)

有雪屋祭典、以雪橇進行的各項遊樂、以英文進行的滑雪課程、穿著「Kanziki(日式雪靴)」漫步欣賞雪景、體驗雪國生活型態、多語指南廣播、支援銀聯卡以及免稅消費等。



穿著「Kanziki(日式雪靴)」
在雪中漫步

4. 以訪日外國旅客為對象的旅行保險

為預防訪日外國旅客在日本停留期間發生意外事故，株式會社 JR 東日本商事提供旅行保險產品。可利用放置於大都會飯店（Hotel Metropolitan）及訪日旅行中心等處的宣傳小冊進行申辦。



5. 池袋站外開設兌匯中心，提供外幣與日圓兌換的一站式服務（One Stop Service）

株式會社 Viewcard 於池袋站外新設兌匯中心。以兌匯中心來說，首次設立外國發行的金融卡專用提款機及 VIEW ALTTE（Viewcard 的車站 ATM），提供外幣與日圓的一站式服務。

- 店面 Viewcard 兌匯中心 JR 池袋站店
- 設置處 JR 池袋站 中央通道綠色窗口旁（詳細地點請參閱位置圖）
- 開設時間 2016 年 12 月 15 日（星期四）
- 辦理服務

兌匯中心	<ul style="list-style-type: none"> • 由外幣（共 33 種）兌換日圓、或由日圓兌換外幣（共 33 種）
外國金融卡專用提款機	<ul style="list-style-type: none"> • 可使用外國發行的金融卡或信用卡領出日幣
VIEW ALTTE	<ul style="list-style-type: none"> • 提領存款 • View Card 會員專屬服務（以 View Card 支付 Suica 費用等）

<位置圖>



<外觀示意圖>



<Viewcard 兌匯中心 店面一覽>

有服務人員的店面	JR 品川站（中央檢票口外）、JR 仙台站（View Plaza 仙台站內）、JR 櫻木町站 駅（CIAL 櫻木町店內）
外幣自動兌匯機	JR 新宿站（JR EAST Travel Service Center 新宿店內）

<外國金融卡專用提款機 設置地點一覽>

JR 新宿站（東出口地下檢票口外、西出口檢票口外）、JR 上野站（中央檢票口外）、JR 品川站（中央口檢票口內、中央檢票口旁）、JR 秋葉原站（電氣街口檢票口內）、JR 日光站（檢票口外）、JR 東京站（八重洲中央口檢票口內）、JR 池袋站（中央通道綠色窗口旁）

6. 於新加坡開設的促進旅客訪日據點「JAPAN RAIL CAFE」

2016 年 12 月 4 日（星期日），我們在新加坡市中心高樓「Tanjong Pagar Centre」1 樓開設訪日旅行相關的資訊發布據點「JAPAN RAIL CAFE」。

在「JAPAN RAIL CAFE」中，我們將展開多種介紹日本各地魅力的宣傳活動。



外籍旅客指定座席網路預約訂票服務即將改版！

～透過「JR東日本網路訂票系統」(JR-EAST Train Reservation)也能預約JR北海道的列車～

JR東日本及JR北海道為能使外籍旅客更輕鬆地享受鐵道之旅，整合了外籍旅客專用的指定座席網路訂票系統。

JR東日本的「JR東日本網路訂票系統」(JR-EAST Train Reservation)，過去只能預約JR東日本地區內的新幹線及特急列車等列車的指定座席，但從2017年2月1日以後，將開放JR北海道地區內的新幹線及特急列車等指定座席之預約服務。如此一來，便可一次預訂北海道新幹線的東京站～新函館北斗站等東日本與北海道兩地區的指定座席，十分方便！

「JR東日本網路訂票系統」(JR-EAST Train Reservation)的服務內容概要【現行】(※為本次改版的部分)

適用車種：JR東日本地區內的新幹線及主要的特急列車(※)

取票方法：於JR東日本地區內的JR東日本旅行服務中心及各主要車站領取(※)

訂票方法：使用信用卡完成會員註冊(免費)後，選擇欲搭乘之列車及預定前往的取票地點

結帳方式：領取指定座席車票時，使用註冊會員時所登錄的信用卡結帳

「JR東日本網路訂票系統」(JR-EAST Train Reservation)新增的功能

1. 透過「JR東日本網路訂票系統」(JR-EAST Train Reservation)，可以預約JR北海道地區內的新幹線、特急列車、快速 Airport 的指定座席！

- 從JR北海道官方網站也可連結進入「JR東日本網路訂票系統」(JR-EAST Train Reservation)。
- 使用「北海道鐵路周遊券」及「JR東日本・南北海道鐵路周遊券」等外籍旅客專用的鐵路周遊券類，也能事先預約指定座席！

2. 透過「JR東日本網路訂票系統」(JR-EAST Train Reservation)預約的指定座席，也能在JR北海道地區取票！

<取票地點(本次的新增地點)>

JR Information Desk [JR外籍旅客服務處](札幌站、新千歲機場站)、
車站(登別站、新函館北斗站、網走站)、JR旅行中心(釧路、帶廣、函館、旭川)

※ 使用「JR東日本鐵路周遊券(東北地區)」、「JR東日本鐵路周遊券(長野、新潟地區)」、「JR東京廣域周遊券」、「北陸拱型鐵路周遊券」的旅客，無法在JR北海道地區內領取指定座席車票。使用「北海道鐵路周遊券」的旅客，同樣也無法在JR東日本地區(JR東日本旅行服務中心除外)領取指定座席車票。

新版系統開放日期

2017年2月1日(三)

2016年12月28日
東日本旅客鐵路株式會社
西日本旅客鐵路株式會社

外籍旅客指定座席網路預約訂票服務即將改版！

～透過「JR 東日本網路訂票系統」(JR-East Train Reservation) 也能預約北陸新幹線「東京站～金澤站」的列車～

JR 東日本及 JR 西日本為能使外籍旅客更輕鬆地享受鐵道之旅，整合了外籍旅客專用的指定座席網路訂票系統。

JR 東日本的「JR 東日本網路訂票系統」(JR-EAST Train Reservation)，過去只能預約 JR 東日本地區內的新幹線及特急列車等列車的指定座席，但從 2017 年 2 月 1 日以後，北陸新幹線的預約區間將擴大至包含 JR 西日本地區的「東京站～金澤站」。

「JR 東日本網路訂票系統」(JR-EAST Train Reservation) 的服務內容概要【現行】(※為本次改版的部分)

適用車種：JR 東日本地區內的新幹線及主要的特急列車(※)

【北陸新幹線包含「光輝(Kagayaki)」號：東京站～長野站、「白鷹(Hakutaka)」號：東京站～上越妙高站】

取票方法：於 JR 東日本地區內的 JR 東日本旅行服務中心及各主要車站領取(※)

訂票方法：使用信用卡完成會員註冊(免費)後，選擇欲搭乘之列車及預定前往的取票地點

結帳方式：領取指定座席車票時，使用註冊會員時所登錄的信用卡結帳

「JR 東日本網路訂票系統」(JR-EAST Train Reservation) 新增的功能

1・透過「JR 東日本網路訂票系統」(JR-EAST Train Reservation)，可以一次預約完成北陸新幹線從東京站～金澤站的指定座席！

<北陸新幹線預約對象列車及區間>

光輝(Kagayaki)號：東京站～金澤站、白鷹(Hakutaka)號：東京站～金澤站

2・透過「JR 東日本網路訂票系統」(JR-EAST Train Reservation) 預約的北陸新幹線指定座席，也能在 JR 西日本地區的金澤站及富山站取票！

※使用「JR 東日本鐵路周遊券(東北地區)」、「JR 東日本鐵路周遊券(長野、新潟地區)」、「JR 東京廣域周遊券」等未在 JR 西日本販售之鐵路周遊券的旅客，無法在金澤站及富山站內領取指定座席車票。

新版系統開放日期

2017年2月1日(三)