

JR 東日本グループのインバウンド戦略の推進について

～タブレット端末を活用した情報提供など、訪日外国人旅行者の受入れ体制強化を図ります～

東日本旅客鉄道株式会社（代表取締役社長：富田哲郎、本社：東京都渋谷区、以下「JR 東日本」）は、訪日外国人旅行者の方に安心、快適にご利用いただくために、さらなる受入れ体制の強化に取り組みます。

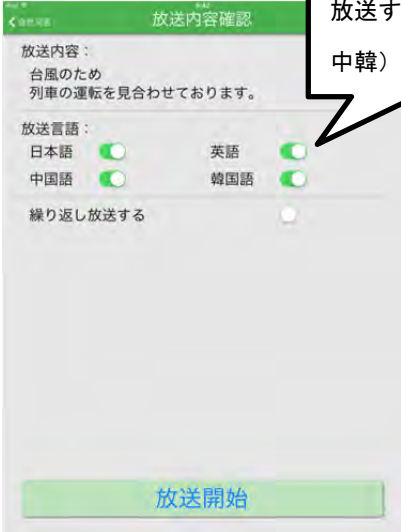
災害時や輸送障害発生時のご案内を充実させるため、タブレット端末を活用した多言語での情報提供の充実を図るほか、成田エクスプレス車内や東京近郊・新幹線駅等への無料公衆無線LANサービスの提供を拡大します。また、株式会社エヌ・ティ・ティ・データ（代表取締役社長：岩本敏男、本社：東京都江東区、以下「NTTデータ」）と提携し、観光情報アプリの提供を開始するほか、列車ご利用案内動画やSuica電子マネーのご案内動画の公開を通じ、訪日外国人旅行者への情報提供を拡充します。

急速な伸びを示している訪日外国人旅行者のニーズにお応えするため、今後ともグループ一体となってインバウンド戦略を推進してまいります。

1. タブレット端末を活用した多言語による情報提供の強化

訪日外国人旅行者への災害時の避難誘導や輸送障害時の機動的なご案内を充実させるため、駅に配備しているタブレット端末に、4言語（日英中韓）の音声情報、文字情報で情報提供を行うアプリケーションを導入します。

- 概要 タブレット端末から発信される音声情報、端末画面に表示される文字情報により、輸送障害時のご案内、災害時の避難誘導を行います。
- 導入箇所 東京駅、品川駅、新宿駅、成田空港駅、仙台駅等サービスマネージャー配置 49 駅
- 導入時期 2016年3月末
- 今後、上記以外の駅や乗務員への拡大を予定しております。
- アプリイメージ



放送する言語（日英中韓）を選択可能

表示された文字情報を音声情報として発信

台風のため列車の運転を見合わせております。

Train operation has stopped due to a typhoon.

因为台风，列车正在进行运行调整。

태풍으로 인해 열차 운행이 중단되고 있습니다.

係員操作画面

文字情報表示画面

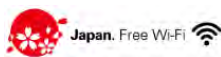
2. 訪日外国人旅行者に向けた無料公衆無線LANサービスの提供の拡大

(1) 訪日外国人旅行者向け無料公衆無線LANサービス「JR-EAST FREE Wi-Fi」の提供駅拡大

JR 東日本では、2012年10月に、訪日外国人旅行者に向けて無料公衆無線LAN「JR-EAST FREE Wi-Fi」のサービスを開始しました。現在、山手線内全駅及び成田空港などに設置した JR EAST Travel Service Center（JR 東日本訪日旅行センター）など、41 駅と 5 箇所の訪日旅行センターでご利用いただいています。

そしてこのたび、多くの訪日外国人旅行者のご利用が見込まれる当社エリア内の 47 駅で「JR-EAST FREE Wi-Fi」がご利用いただけるようになります。なお、J R 東日本グループのショッピングセンターなどでも利用可能施設を拡大しております。

- 新たにサービスを提供する駅 47 駅（別紙参照）
- 提供拡大時期 2016年3月25日（金）以降順次サービスを開始します。
- サービスをご利用いただける場所 各駅の改札口付近等に設置するアクセスポイント周辺



なお、「JR-EAST FREE Wi-Fi」のロゴとともに、訪日外国人旅行者が無料で公衆無線LAN環境を利用できるスポットであることを示す共通シンボルマーク（Japan. Free Wi-Fi）のロゴを掲出し、訪日外国人のお客さまにわかりやすい案内とします。

※ 今回のサービス提供拡大により、2016年度以降 J R 東日本エリアでは 88 駅と全 5 箇所の「JR EAST Travel Service Center」でご利用いただけることとなります。

(2) 「成田エクスプレス」(N'EX) でのサービス開始

訪日外国人旅行者のインターネット接続環境へのニーズにお応えするため、「成田エクスプレス」(N'EX) 車内において、無料公衆無線LANのサービスを開始いたします。対象編成（全 22 編成）では、これまで駅構内でご利用いただいていたサービスを、成田エクスプレス車内でもご利用いただくことができます。



- サービス開始時期 2016年3月下旬以降順次サービスを開始します。
(2016年度中に成田エクスプレス全 22 編成でご利用が可能となります。)
- サービス概要 駅でご利用いただいている「JR-EAST FREE Wi-Fi」のサービスが車内でもシームレスな認証連携でご利用いただけます。
サービス提供車両には、車両出入り口及び車内にご利用可能なことを示すステッカーを掲示いたします。なお、トンネル等、一部ご利用になれない区間がございます。

※ 本サービスの開始にともない、現在 N'EX で提供している、予め通信事業者との契約が必要な公衆無線LANサービス（UQ Wi-Fi、BB モバイルポイント）は、3 月以降、順次終了いたします。

(参考) 「JR-EAST FREE Wi-Fi」について

- SSID は「JR-EAST_FREE_Wi-Fi」です。
- ご利用にはメールアドレスの登録が必要です。
- 1 日に何回でもご利用いただけます。（1 回の接続時間は 3 時間です）
- 訪日外国人旅行者に向けたサービスですが、日本人を含めどなたでもご利用になれます。
- 大規模災害時には、インターネットを開放し、登録なしでどなたでもインターネットがご利用いただけます。

3. 訪日外国人旅行者向けの案内・情報提供の強化

(1) 訪日外国人旅行者向け観光情報アプリの配信

(株)NTT データと提携し、(株)NTT アド・(株)JTБ 総合研究所の提供している無料アプリ「Japan Travel Guide」内で当社グループの鉄道利用案内やエキナカ・ショッピング情報、東北観光推進機構の観光情報等の提供を開始します。

- サービス開始時期 2016年4月15日
- 対応言語 英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語、タイ語、日本語
- アプリ構成

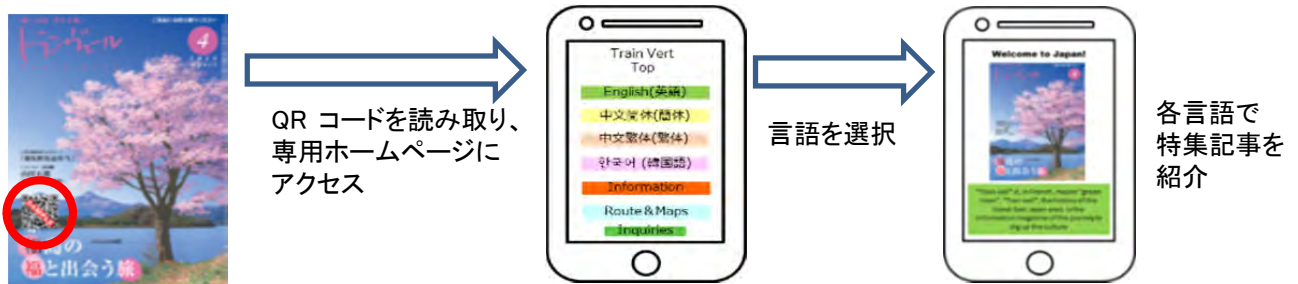


- アプリダウンロードキャンペーン JR 東日本訪日旅行センター等でアプリのダウンロードをご案内します。アプリをダウンロードし、JR 東日本をご利用の方を対象にプレゼントキャンペーンを予定しています。

(2) 新幹線車内誌「トランヴェール」の多言語対応

新幹線車内誌の「トランヴェール」について、特集記事等を中心とした「要約版」を多言語対応でインターネット上に公開します。これにより、新幹線をご利用の訪日外国人旅行者の皆さまにも、スマートフォン等で「トランヴェール」掲載の東日本エリアの歴史・文化等の情報を発信していきます。

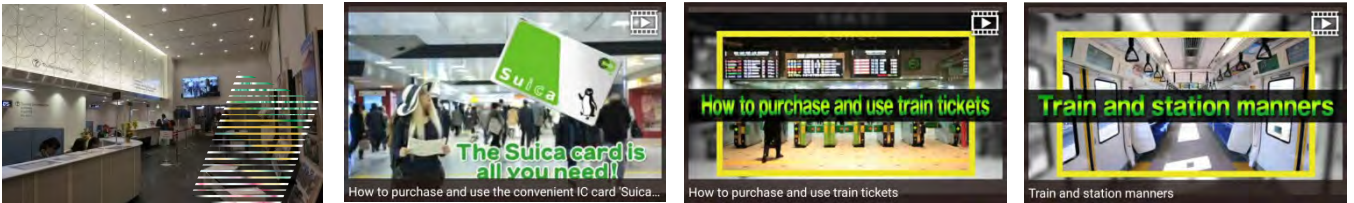
- 公開時期 2016年4月1日（トランヴェール4月号より）
- 公開方法 トランヴェールの表紙のQRコードを読み取ることで、専用のホームページに誘導
- 対応言語 英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語



(3) 訪日外国人旅行者向け「列車ご利用案内動画」の公開

訪日外国人旅行者向けに、当社を中心とした鉄道の利用方法について案内する動画を多言語で作成し、当社のホームページ等で公開します。

- 公開時期 2016年3月28日
- 公開方法 (言語)
 - ① 当社の多言語 HP (英語、中国語 (繁体字・簡体字)、韓国語)
 - ② YouTube の当社公式チャンネル (英語、中国語 (繁体字・簡体字)、韓国語)
 - ③ (株)ダイヤモンド・ビッグ社運営のアプリ「GOOD LUCK TRIP JAPAN App」 (英語、中国語 (繁体字・簡体字))
- 公開動画
 - ① JR EAST PASS 等インバウンドパス類の購入・引換・利用方法
 - ② Suica の購入・利用方法
 - ③ 近距離きっぷの購入・利用方法
 - ④ 列車・駅の利用マナー の4種類



4. Suica 電子マネーに関する案内の充実

(1) Suica 電子マネーのご案内動画の公開・放映

Suica 電子マネーのご利用方法、ご利用場所を案内するための動画を公開・放映しております。

- 公開方法
 - ① YouTube の当社公式チャンネル (英語、中国語 (繁体字・簡体字)、韓国語)
 - ② N'EX 等のトレインチャンネル (英語、中国語 (繁体字・簡体字)、韓国語)
 - ※ 放映されない場合もあります
- 公開動画 コンビニエンスストア、タクシー、飲料自販機等での Suica 電子マネー利用の案内



(2) 店舗における告知の充実

決済時に小銭の要らない Suica 電子マネーは、訪日外国人旅行者にとっても利便性が高いことから、Suica 電子マネーがご利用できることを示すポスターや POP 等を制作し、駅ナカや駅ビルの店舗を中心に掲出してあります。

ポスター・デジタルサイネージ



店頭 POP



フラッグ広告



ホームページイメージ



(3) ホームページによる案内の充実

当社の多言語 HP でも Suica 電子マネーのご利用方法、ご利用場所を案内いたします。

- 公開時期 2016年3月上旬予定
- 対応言語 英語、中国語 (繁体字・簡体字)、韓国語

5. 仙台駅の訪日外国人旅行者対応機能の強化

駅にある旅行のお店「びゅうプラザ仙台駅」内に、外国人向けの観光・旅行案内機能を整備するほか、駅構内に宅配・免税一括カウンターを設置するなど、仙台駅の訪日外国人旅行者向けのサービスを強化します。

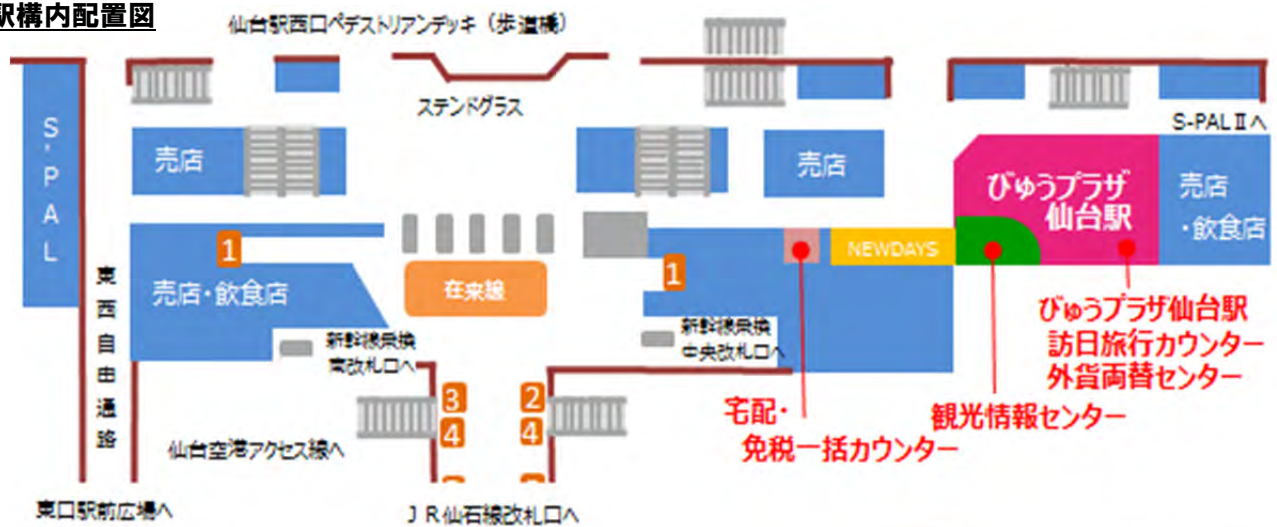
■ 営業開始 2016年4月28日 ※免税サービスは申請手続き完了以降開始

	訪日旅行カウンター	外貨両替センター	観光情報センター	宅配・ 免税一括カウンター
運営	JR 東日本 運営: (株)びゅうトラベルサービス	(株)ビューカード	(公財)仙台観光 国際協会	JR 東日本東北 総合サービス (予定)
営業時間	10:00~19:00 (日・祝日 18:00 まで)	9:00~18:30	8:30~19:00	9:00~21:00
対応言語	英語	英語	英語	英語
主なサービス	訪日外国人向け鉄道パス類 (ジャパン・レール・パス、JR EAST PASS 等) の引換・発売、JR 券の発売など	外貨(33 通貨)と円貨の相互両替 (有人カウンター)	東北の観光情報の提供・案内	手ぶらで観光便サービス (宿泊先への宅送等) 仙台駅構内のエキナカ店舗の免税手続き

■ その他のサービス

- ①「訪日外国人向けプリペイド型 SIM カード」の発売：駅構内 (びゅうプラザ仙台駅付近) に自動販売機を設置する予定
- ②無料公衆無線 LAN の整備：3/25 に「JR-EAST FREE Wi-Fi」のアクセスポイントを駅構内 3 箇所に設置するほか、4/28 に「びゅうプラザ仙台駅」内に仙台市の「Free Wi-Fi 宮城」のアクセスポイントを設置する予定
- ③エスパル仙台の対応：「S-PAL_Free_Wi-Fi」、免税一括カウンター、手ぶらで観光便サービスを実施中

駅構内配置図



びゅうプラザ仙台駅 改修後イメージ



JR 東日本グループの無料公衆無線 LAN サービスについて

JR 東日本「JR-EAST FREE Wi-Fi」

■ 駅 88 駅（太字が今回の提供拡大駅 47 駅）

新幹線（山形新幹線・秋田新幹線を含む）駅（18 駅）					
東京	上野	大宮	宇都宮	郡山	福島
仙台	盛岡	新青森	熊谷	高崎	越後湯沢
長岡	新潟	軽井沢	長野	山形	秋田
在来線駅（70 駅）					
有楽町	新橋	浜松町	田町	品川	大崎
五反田	目黒	恵比寿	渋谷	原宿	代々木
新宿	新大久保	高田馬場	目白	池袋	大塚
巣鴨	駒込	田端	西日暮里	日暮里	鶯谷
御徒町	秋葉原	神田	御茶ノ水	水道橋	飯田橋
市ヶ谷	四ツ谷	信濃町	千駄ヶ谷	大井町	大森
西大井	浅草橋	両国	錦糸町	亀戸	新日本橋
八丁堀	越中島	潮見	新木場	葛西臨海公園	舞浜
海浜幕張	横浜	桜木町	関内	大船	藤沢
鎌倉	小机	新横浜	吉祥寺	三鷹	立川
高尾	大月	石和温泉	さいたま新都心	北朝霞	川越
水戸	松本	白馬	青森		

※亀戸駅、新横浜駅、三鷹駅、石和温泉駅、松本駅、白馬駅は 2016 年度中のサービス開始となります

■ JR EAST Travel Service Center（JR 東日本訪日旅行センター） 5 箇所

東京駅、新宿駅、成田空港駅、空港第 2 ビル駅、東京モノレール羽田空港国際線ビル駅

■ 列車内 132 両

成田エクスプレス（N'EX） ※2016 年度中に全編成（22 編成）でサービスを開始する予定です

JR 東日本グループ

■ ショッピングセンター 44施設 (太字の施設で今後提供予定)

施設名	ご利用いただける施設
アトレ	秋葉原 1・2、四谷、吉祥寺、大森、大井町、新浦安、恵比寿、品川、浦和、五反田、田端、巢鴨、東中野、大塚、目黒 1・2、川崎、松戸、亀戸、信濃町、三鷹、 上野(3月)
ルミネ	池袋、新宿、エスト新宿、北千住、横浜、有楽町、 NEWoMan (3月)
ペリエ	千葉、稲毛、西千葉、検見川浜、稲毛海岸
CoCoLo	新潟、長岡、湯沢・がんぎどおり
その他	テルミナ本館(錦糸町)、A-FACTORY(青森)、MIDORI 長野、エスパル仙台、シャポー船橋、 小岩ポポ(4月)

※一部のエキュート、グランスタ等のエキナカ商業施設においては、「JR-EAST FREE Wi-Fi」をご利用いただけます。

■ ホテル 39施設

施設名	ご利用いただける施設
メトロポリタンホテルズ	ホテルメトロポリタン丸の内、ホテルメトロポリタン(池袋)、ホテルメトロポリタンエドモント(飯田橋)、ホテルメトロポリタン高崎、ホテルメトロポリタン長野、ホテルメトロポリタン仙台、ホテルメトロポリタン山形、ホテルメトロポリタン盛岡、ホテルメトロポリタン盛岡ニューウイング、ホテルメトロポリタン秋田
ホテルメッツ	渋谷、目白、駒込、田端、高円寺、武蔵境、国分寺、久米川、立川、赤羽、浦和、川崎、横浜鶴見、溝ノ口、かまくら大船、津田沼、水戸、長岡、新潟、福島、アール・メッツ宇都宮
ホテル ファミリーオ	館山、みなかみ、佐渡相川
ホテル フォルクローロ	花巻東和、三陸釜石、角館
その他	東京ステーションホテル、ホテルニューグランド(横浜)

※ホテルメッツ北上、ホテルメッツ八戸、ホテル フォルクローロ高畠、ホテル フォルクローロ大湊、ホテルドリームゲート舞浜では無線LANルータをご宿泊のお客さまに無料で貸し出し致しております。(台数限定)

■ スポーツ・レジャー施設 1施設

施設名	ご利用いただける施設
GALA 湯沢	スキーセンター、レストハウス

その他のインバウンドの取り組みについて

(1) ムスリムフレンドリーの推進

<首都圏エリア>

① 山手線主要駅でのハラル商品販売拡大

東京駅、新宿駅、池袋駅、上野駅等計 8 駅 12 か所のエキナカカフェでメニューの一部としてハラル認証取得焼き菓子をご提供しています。動向をみながら順次拡大を検討します。



- 店 舗 (東京駅) ベックスコーヒーショップ丸の内北口店・東京新幹線店
 ドリップマニア グランスタ店、アズリーフ東京店、HINT INDEX CAFÉ
 (新宿駅) ベックスコーヒーショップ新宿店
 (池袋駅) ベックスコーヒーショップ池袋西口店
 (上野駅) UP-カフェ エキュート上野店
 (品川駅) ベックスコーヒーショップ品川店
 (秋葉原駅) ベックスコーヒーショップ秋葉原電気街口店
 (日暮里駅) ドリップマニア エキュート日暮里店
 (大塚駅) イースト・イースト大塚サテライト店



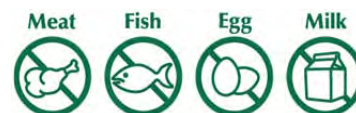
- 商 品 低温焼成バウムクーヘン (日本イスラーム文化センター認証)
 □販売会社 ジェイアール東日本フードビジネス(株)

② 「No Pork」ムスリムフレンドリーメニューのご提供

東京駅「T's たんたん」では、ムスリムのお客様にもご利用いただきやすい動物性食材不使用のメニューをご用意しています。

(※ハラル認証店舗ではありません。)

- 店 舗 T's たんたん 東京駅京葉ストリート店
 □販 売 肉・魚介類・乳製品・卵を一切使わない担々麺など
 食材のこだわりや健康を謳うレストラン
 □販売会社 (株)日本レストランエンタプライズ



食材ピクトグラム表示一例

③ 「ホテルメトロポリタン (池袋)」メニュー食材ピクトグラム表示

ビュッフェレストラン「クロスサイン」では、全てのお客様に安心してご利用いただけるよう、料理に含まれている 15 品目の食材について食材ピクトグラム表示を行っています。

<仙台エリア>

① 「ホテルメトロポリタン仙台」ローカルハラル認証メニューのご提供

館内 2 つのレストランにおいて「ローカルハラル認証」を取得し、ムスリムのお客様により安心してご利用いただけるハラル食材を使用したメニューを提供しています。今後、一品メニューの開発も検討していきます。

- 店 舗 旬彩 Grill & カフェ「セレンティ」、日本料理・鉄板焼「はや瀬」
 □開 始 日 2015 年 2 月 10 日
 □内 容 朝食、昼食、夕食

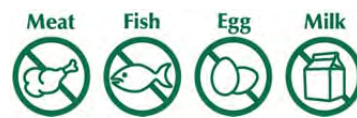


メニューの一例

② 「No Pork」ムスリムフレンドリーメニューのご提供

エスパル仙台 B1F の「T's たんたん」では、ムスリムのお客様にもご利用いただきやすい動物性食材不使用のメニューをご用意しています。（※ハラール認証店舗ではありません。）

- 店 舗 T's たんたん エスパル仙台店
- 販 売 肉・魚介類・乳製品・卵を一切使わない担々麺など
食材のこだわりや健康を謳うレストラン
- 販売会社 (株)日本レストランエンタプライズ



食材ピクトグラム表示一例

(2) エキナカにおける訪日外国人旅行者向けの物販サービス

① プリペイド型 SIM カードの販売箇所の拡大

手軽に通信手段を確保したいという訪日外国人のお客さまニーズにこたえるため、エキナカショップにおいて訪日外国人向けプリペイド型 SIM カードの販売を行っています。 ※販売会社は共に(株)JR 東日本リテールネット

□NewDays 取扱店舗 (70 店舗)

ND品川	NDミニ 東ホ5C	ND JR病院	ND上野中央口
ND東京	ND東京KS	ND新宿西口	ND上野 不忍口
ND品川中央	ND+くすり 品川S	ND大塚	NDミニ 上野9
ND有楽町中央	ND恵比寿	ND大塚北口	NDミニ 上野10
ND浜松町	ND駒込	NDミニ 巣鴨4	NDミニ 上野4
ND田町	ND池袋北口	ND高田馬場1号	NDミニ 上野1
ND東京八重洲中央	ND渋谷中央口	ND駒込2号	NDミニ 上野5
NDミニ 丸地下2A	ND大塚	ND池袋15号	NDミニ秋葉原3号
NDミニ 丸地下7	ND五反田	NDミニ 原宿1	NDアトレ秋葉原1
NDミニ 東ホ3A	ND巣鴨	ND目白	NDミニ 秋葉原1
NDミニ 東ホ4A	ND池袋中央南	NDミニ 恵比寿2	NDミニ 鷹谷1
NDミニ 京葉1A	ND代々木	NDミニ 目黒2	NDミニ上野12号
NDミニ 京葉1B	NDJR南新宿ビル	ND大塚南口	NDミニ上野11号
NDミニ 京葉2A	ND新宿南口	NDミニ 西日暮里1	ND上野幹線通路
NDミニ 京葉2B	ND新宿南口中央	ND田端	NDミニ 上野7
NDミニ品川11号	ND新宿東口	ND新宿	ND 上野公園通路
NDミニ 品川6B	ND高田馬場	ND上野新浅草口	ND 上野大塚線橋
ND御徒町南口	ND秋葉原		



- ・Japan Travel SIM カード (nano、micro)
- 1.0G(30日) 3,000円(税込)
- 2.0G(90日) 4,000円(税込)

「Japan Travel SIM」

- ※NewDays での取り扱い SIM サイズは「nano、micro」です。（標準サイズ SIM は取り扱っていません）
- ※NewDays の SIM 取り扱いメーカーは株式会社インターネットイニシアティブです。
- ※Japan Travel SIM の商品の詳細は <https://t.ijmio.jp/> をご覧ください。

□NewDays 以外の取扱店舗 (6 店舗)

店 舗 名	駅名	メーカー
STANDBY TOKYO	東京	So-net
book expressエキキュート品川サウス	品川	So-net
book expressエキキュート上野	上野	So-net
book express京葉ストリート	東京	So-net
HINT INDEX BOOKエキキュート東京	東京	So-net
BOOK EXPRESS新宿	新宿	IJ



- ・Prepaid LTE SIM カード
- 1.0G(30日) 3,000円 (税込)
- 2.2G(30日) 4,000円 (税込)
- 3.0G(60日) 5,000円 (税込)

「Prepaid LTE SIM (パッケージ)」

- ※取り扱い SIM サイズは「nano、micro、標準サイズ」の3種類です。
- ※ソネット株式会社「Prepaid LTE SIM」の商品詳細は <http://lte.so-net.ne.jp/sim/prepaid/> をご覧ください。

② 旅の思い出を詰め込んだ新・日本みやげ「LuckyDrop（ラッキードロップ）」

外国人観光客等をターゲットとしたオリジナルフィギュア「LuckyDrop」（駅構内等にてカプセル自販機で販売）について、「山手線さんぽフィギュアみやげ」「茨城フィギュアみやげ」に続き、東北の魅力詰め込んだ「みちのくフィギュアみやげ」も展開します。

- 店 舗 東北6県（青森・秋田・岩手・宮城・山形・福島）の主要駅構内及び NewDays 等（予定）
※2016年4月下旬から発売予定
- 価 格 400円（税込）
- 販売会社 (株)JR 東日本リテールネット



③ エキナカから新・日本みやげ「TOKYO “VIA RASQit”（トウキョウ ヴィア ラスキット）」

(株)JR 東日本ステーションリテイリングでは、上海、シンガポールにてアンケート調査を行い、おみやげに最適なスイーツを開発、発売しています。エキウト東京、マーチエキウト神田万世橋だけの限定商品です。

- 商品名 TOKYO “VIA RASQit”
- 店 舗 (東京駅) エキウト東京
(秋葉原駅近郊) マーチエキウト神田万世橋
※秋葉原駅より徒歩4分
- 価 格 8本入り1,080円（税込）



(3) 海外発行カード専用キャッシュディスプレイの試験設置

訪日外国人旅行者のご要望が多い、海外発行カードでの現金（日本円）引出しサービスを行うため、JR 東日本のグループ会社である(株)ビューカード（代表取締役社長：中村弘之、本社：東京都品川区）が提携会社（三菱UFJニコス(株)、(株)ジーシービー）とともに海外発行カード専用キャッシュディスプレイを試験的に設置します。対応カードブランドは JCB、Visa、MasterCard®、銀聯の予定です。

- 設置台数：2016年夏以降に10台程度を予定
- 設置箇所：訪日外国人旅行者のご利用が多く見込まれる駅等を予定