



2018年 6月 19日
東日本旅客鉄道株式会社東京支社
株式会社びゅうトラベルサービス

訪日外国人旅行者のサービス向上に継続的に取り組みます ～浜松町駅に10店舗目となる「JR EAST Travel Service Center」を開設します～

- 近年の訪日外国人旅行者の増加に伴い「ジャパン・レール・パス(JAPAN RAIL PASS)」を始めとした訪日外国人向け鉄道パスの取扱いが年々増えており、対応する当社の「JR EAST Travel Service Center (JR東日本訪日旅行センター)」においても、イースターや春節など海外における長期休暇時期を中心に多くのお客さまで取扱窓口が混雑している状況となっています。そのため、当社としては機会をとらえて訪日旅行センターの開設・拡張に取り組んできましたが、東京モノレール羽田空港国際線ビル駅での混雑が特に顕著であることから、東京モノレール羽田空港線との乗り換え駅で訪日外国人旅行者のご利用が多い浜松町駅に、新たに「JR EAST Travel Service Center (JR 東日本訪日旅行センター)」を整備し、受け入れ体制を拡充いたします。
- また、駅構内で訪日外国人旅行者を中心にご案内を行う「外国語案内スタッフ」は、2014年より東京駅にのみ配置していましたが、お客さまからも好評であること、2020年に向けて今後より一層外国語でのご案内ニーズの増加が見込まれることから、2017年12月以降配置駅を拡大し、訪日外国人旅行者へのサービス向上を図っております。

1 浜松町駅「JR EAST Travel Service Center」の開設について

(1) 店舗の概要

営業時間 8:00 ～ 15:30 (平日・土休日同じ、年中無休)

窓口数 2窓

運営会社 株式会社びゅうトラベルサービス(東京都墨田区、代表取締役社長 高橋 弘行)

【事業内容】

JR東日本グループの旅行会社であり、国内旅行をはじめ、JR 東日本のシニア向け会員組織「大人の休日倶楽部」の運営や会員のお客さまへの旅行、訪日旅行、海外旅行、「TRAIN SUITE 四季島」の商品企画・運営・クルー業務など、旅に関わるさまざまなサービスを中心に展開しています。

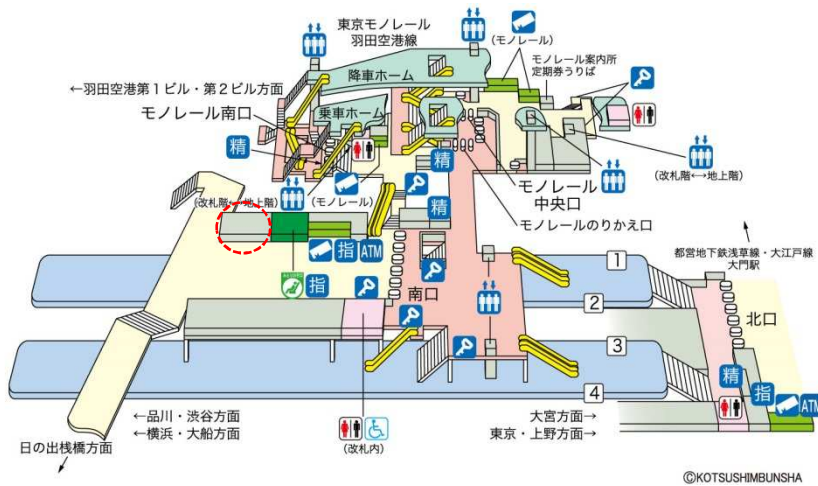
(2) 営業開始日 2018年 7月 1日(日)

(3) サービス内容等

提供サービス 当社のインバウンド商品及び「ジャパン・レール・パス」の引換・発売、
JR 乗車券類の発売、観光案内等

対応言語 英語

(4) その他 「JR EAST Travel Service Center」は成田空港駅、空港第2ビル駅、東京モノレール羽田空港国際線ビル駅、東京駅、新宿駅、仙台駅、池袋駅、渋谷駅、上野駅に続き浜松町駅が10店舗目です。

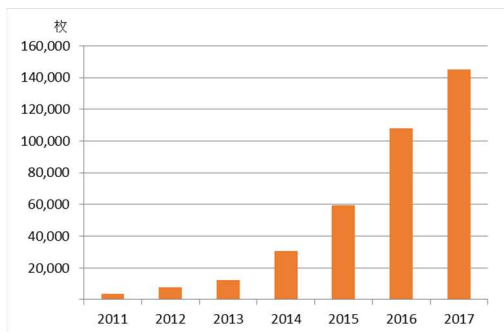


■設置場所(浜松町駅南口改札外)



■外観イメージ(上野駅「JR EAST Travel Service Center」)

【参考】羽田空港訪日旅行センターのご利用状況



訪日外国人向け鉄道パスの取扱枚数

ジャパン・レール・パスの引換などに並ぶ訪日外国人旅行者の様子

2 外国語案内スタッフの配置について

駅構内で改札及び券売機付近を中心にきっぷの購入や乗換方法等の案内を行い、訪日外国人旅行者へのサービス向上を図ります。

(1) 配置駅 ※2018年6月1日現在 ()内はスタッフ人数

東京駅(14)、新宿駅(10)、上野駅(1)、品川駅(4)、秋葉原駅(3)、日暮里駅(2) 計6駅(34)

※配置日・配置時間帯は各駅の状況により異なりますが、概ね日中時間帯に配置しています。

配置駅の拡大は、今後のご利用状況を見ながら検討します。

(2) 配置スタッフ

外国語案内スタッフは主に大学に在籍している学生や留学生です。日本語を含む2か国語以上で日常会話ができることを応募条件にしていますので、配置スタッフにより対応言語は異なります。

(2018年6月1日現在、34名のうち外国籍は17名で、国籍は中国、ウズベキスタン、カザフスタン、エジプト、イタリアなど)



外国語案内スタッフ



名札に対応可能言語を記載