

外国人観光旅客利便増進措置として考えられる項目（案）について（JR東日本）

2018年7月11日

項目	今後の方針
案内表示および案内放送における多言語による情報提供	ATOS自動放送装置の英語対応については2019年度末までにATOS旅客案内端末導入駅で展開予定。
多言語音声翻訳システムを活用した多言語による情報提供	タブレット等による翻訳アプリ（Google翻訳）や翻訳端末については試行を含め導入済み。今後は、翻訳性能を判断しながらアプリ等の導入を検討していく。
多言語による運行情報の提供（事故・災害時等含む。）	タブレット等による「異常時多言語情報提供アプリ」で対応可能。
Wi-Fi利用環境の整備	<p>【新幹線停車駅全駅への整備】 未整備箇所は関係自治体と協力しながら整備を進めていく。</p> <p>【在来線特急への整備】 今後新造する特急列車については、標準装備として無料公衆無線LANを整備していく予定である。</p> <p>【山手線などの在来線への整備】 山手線は駅間の走行時間も短く、既に全駅に無料公衆無線LANの環境を整備していることから、現在は山手線車両への整備については検討しておらず、各駅でのご利用を推奨していく。</p>
洋式トイレ化	<p>【駅トイレ】2020年度末までに乗降3,000人以上の駅の和便器を洋式化する。3,000人未満の駅については、トイレ改良に合わせて順次洋式化を進める。</p> <p>【列車トイレ】新幹線については洋式トイレ化済み。在来線については、線区のご利用状況等も勘案しながら列車の新車投入、置き換えに合わせて順次洋式化を進める。</p>
クレジットカード対応券売機の配備（主要旅客施設のみ）	指定席券売機は、国際カードブランド（Visa/MasterCard/JCB等）のクレジットカードが使用可能である。
ICカード対応（主要路線の旅客施設及び車両等のみ）	Suicaは、首都圏、仙台、新潟エリアのSuicaエリアで利用可能。また、観光のご利用が多い一部の駅については、Suicaの一部サービスがご利用いただける。今後のSuicaエリアやSuicaの一部サービスをご利用いただける駅の拡大については、現時点では予定はないが、駅・線区の利用状況や列車の運行形態などを踏まえ検討していくこととなる。
荷物置き場の確保	2018年8月に秋田新幹線導入で、北海道・東北・山形・上越・北陸全ての新幹線に導入済みとなる。在来線については、利用者のニーズの高い列車については、列車の新車投入、置き換えに合わせて順次導入していく。
インターネット予約環境の提供（個人旅行者が予約できるサービスのみ）	海外向け指定席予約サービス「JR - EAST Train Reservation」は2016年にオンライン化、多言語化対応済み。
従業員による多言語での情報提供	2018年10月以降、社員を対象とした英会話eラーニングを実施予定。また、翻訳アプリの活用による案内も可能。英語対応可能な社員が常駐する訪日旅行センターを成田空港、東京、新宿、池袋、上野等10か所整備。
ナンバリング	E電区間のナンバリングについては2017年度対応済み。東海道線や中央線の一部の駅については、2018年度までに終了予定。
多言語対応券売機の導入（旅客施設のみ）	4か国語（日本語・英語・中国語・韓国語）対応の新型自動券売機、新型指定席券売機等への置き換えを順次進めている。
SIMカード又はモバイルルーターの販売又は貸出拠点の設置（訪日客が入国直後に立ち寄る旅客施設・車両等のみ）	首都圏駅構内店舗にてSIMカードの販売を行っている。

周遊パスの造成	新幹線開業等に合わせて適宜周遊パスの設定を行っている。
経路及び運行状況のオープンデータ化	英語版アプリ「JR East Train Info」で対応。
観光案内所の設置（主要旅客施設のみ）	観光案内所の整備・標準化を、関係自治体等と協議しながら、2019年度末を目途に段階的に進行中。
手ぶら観光（旅客施設のみ）	手荷物預かりについては、基本的に各駅にコインロッカーを配置し対応している。 なお、首都圏については、エクボクローク等お客様サービス向上のための対策を講じている。対応が必要なエリアも限られていることから努力義務化の項目には馴染まないと考える。
サイクリストへの対応	BBBASE等、日本人サイクリスト向けの施策も始まったばかりであり、訪日外国人のサイクリスト向けの対応については未定の状態。サイクリングできるエリアも限られており、努力義務化の項目には馴染まないと考える。
ムスリム観光旅客その他多様な文化・生活習慣を有する外国人観光旅客への配慮	今後については、ムスリムの訪日外国人旅行者の増加状況、現在設置している東京駅の祈祷室の利用状況等を踏まえ、必要に応じて他の駅での開設等も検討する。（現時点で、具体的な設置計画等はない。）今後のムスリムからの訪日旅行者の需要によるが、努力義務化の項目には馴染まないと考える。