



2019年1月24日  
JR東日本仙台支社

## JR東日本仙台支社におけるインバウンドの取組みについて

2018年における訪日外客数は3,119万2千人（前年比108.7%）と過去最高を記録しました。東北エリアにおいては、（一社）東北観光推進機構を中心に官民一体となった広域的な連携を強化し、2020年における150万人泊の達成に向け取り組んでおります。

JR東日本仙台支社においても、様々な取組みを実施しています。

### 1 流動促進に向けた取組み

#### (1) 2018年の取組み

##### ①海外トップセールス事業への参加

- ・（一社）東北観光推進機構と連携した大連トップセールス（2018年8月）

##### ②二次交通車内での多言語観光案内（ジェイアールバス東北㈱と連携）

- ・定期観光バス「絶景の蔵王御釜とキツネ村」「仙台お散歩号」「松島お散歩号」での車内多言語案内の実施（2018年7月～）※日本語・英語・中国語

### <トピックス>

定期観光バス「絶景の蔵王御釜とキツネ村号」概況（2018年7月～9月）

■運転日 2018年7月14日（土）～9月30日（日）までの土・休日（除外日あり）

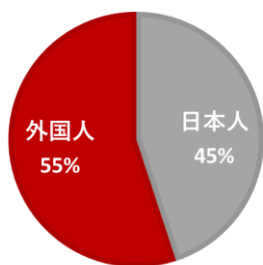
■代金 おとな4,000円（こども2,000円）

■行程 仙台駅－ホテルメトロポリタン仙台－ウェスティンホテル仙台  
－国営みちのく杜の湖畔公園－蔵王御釜－蔵王キツネ村  
－ウェスティンホテル仙台－ホテルメトロポリタン仙台－仙台駅

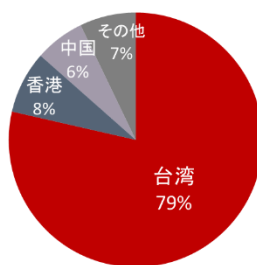
■実績 516名（内インバウンド284名）

■特徴 アンケート結果から、台湾が約8割、5回以上のリピーターが約7割という傾向がわかった。

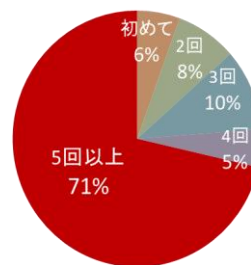
【日本人と外国人の割合】



【国・地域】



【訪問回数】



※【日本人と外国人の割合】2018年7月～9月のご利用実績より 調査人数：516名

※【国・地域】【訪問回数】2018年9月実施のアンケート調査より 調査人数：124名

③インバウンド向け鉄道パス提示による特典

- ・びゅうプラザ仙台駅訪日旅行カウンターにおいて、「JR EAST PASS（東北エリア）」購入のお客さまへ、駅ビル・ホテル（計568店舗）で使える共通商品券をプレゼント（2018年10月～）

※10月～12月実績 配布867枚、利用269枚、利用率31%

- ・エスパル免税カウンターにおいて、SENDAI AREA PASS ご利用のお客さまへ、オリジナル紙風船をプレゼント（2018年10月～）



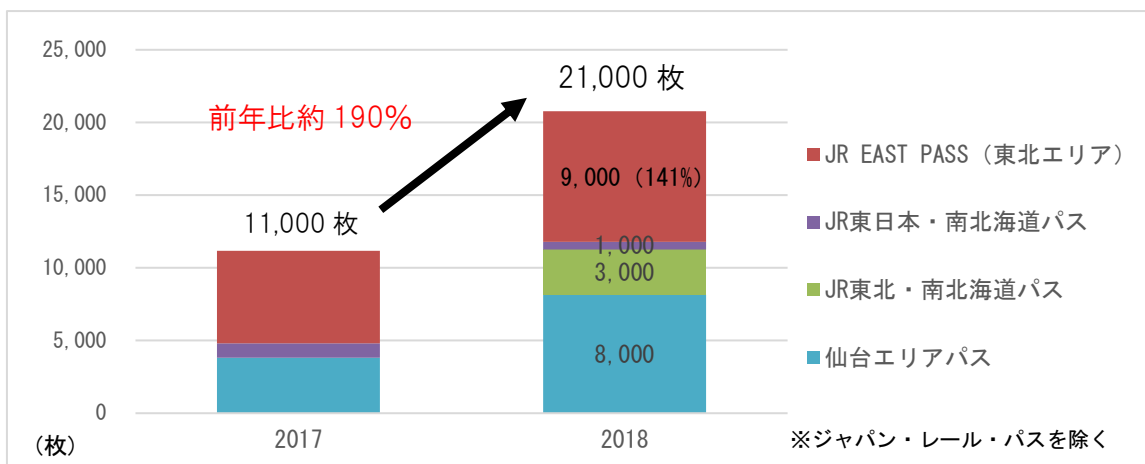
【共通商品券】



【オリジナル紙風船】

<トピックス>

① 仙台支社管内におけるインバウンド向け鉄道パスの概算実績（2018年1月～12月）



（参考）インバウンド向け鉄道パスの概要

購入資格は、日本国外のパスポートを所持している外国籍のお客さまで、90日以内の「短期滞在」に該当する在留資格をお持ちのお客さまとなります。  
 ※引換・お買い求めの際にパスポートを確認させていただきます。

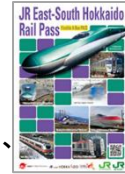
○JR EAST PASS（東北エリア）

- 有効期間 発行日から14日間のうちの任意の5日（フレキシブル5日）
- 発売価格 海外発売 大人19,000円、小児 9,500円  
国内発売 大人20,000円、小児10,000円
- 主な効力 東北・関東のフリーエリア内の特急（新幹線含む）、急行列車の普通車指定席が乗り降り自由



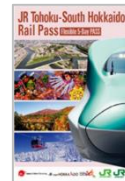
○ J R 東日本・南北海道パス

- 有効期間 発行日から14日間のうちの任意の6日（フレキシブル6日）
- 発売価格 海外発売 大人26,000円、小児13,000円  
国内発売 大人27,000円、小児13,500円
- 主な効力 東北・関東・南北海道のフリーエリア内の特急（新幹線含む）、急行列車の普通車指定席が乗り降り自由



○ J R 東北・南北海道パス

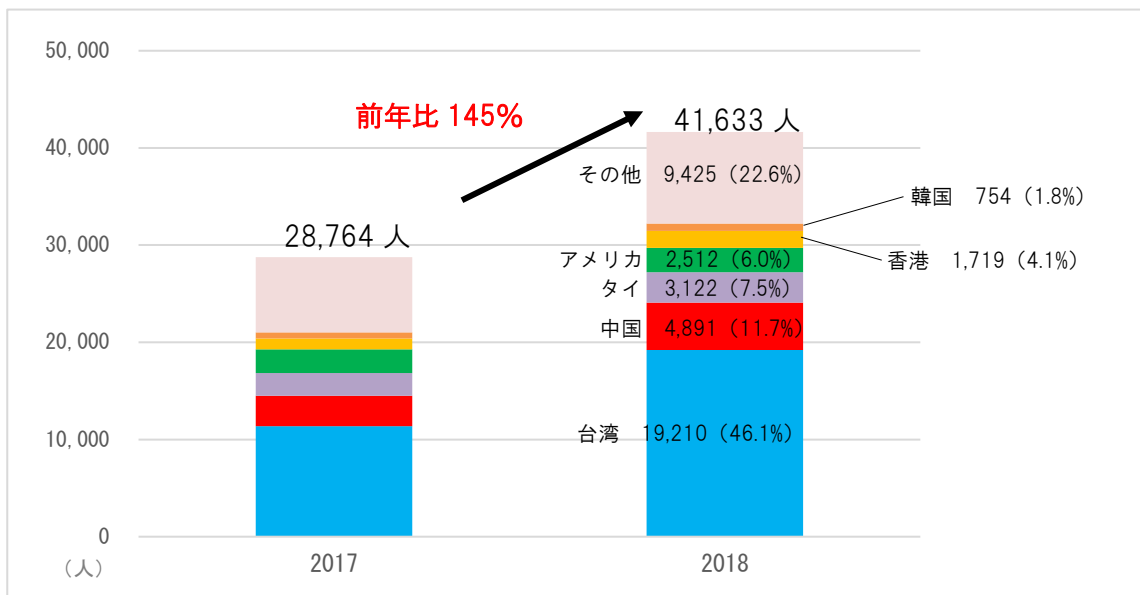
- 有効期間 発行日から14日間のうちの任意の5日（フレキシブル5日）
- 発売価格 海外発売 大人19,000円、小児9,500円  
国内発売 大人20,000円、小児10,000円
- 主な効力 東北・南北海道のフリーエリア内の特急（新幹線含む）、急行列車の普通車指定席が乗り降り自由



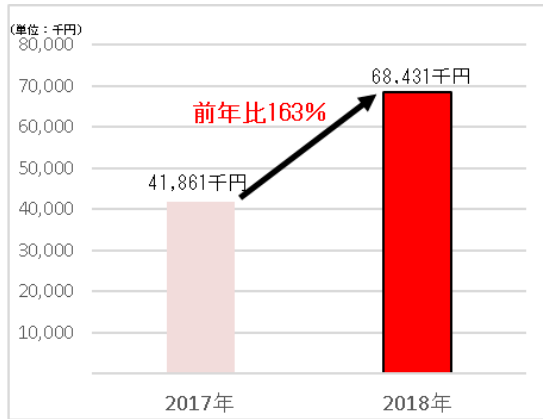
○ 仙台エリアパス

- 有効期間 1日間
- 発売価格 国内発売 大人1,300円、小児650円 ※海外発売なし
- 主な効力 仙台を中心としたフリーエリア内の普通列車（快速含む）の普通車自由席、仙台市地下鉄線、仙台空港線、阿武隈急行線（槻木～あぶくま間）、仙台市営バス、るーぷる仙台、宮城交通バスの一部路線（仙台駅前～秋保大滝間）が乗り降り自由

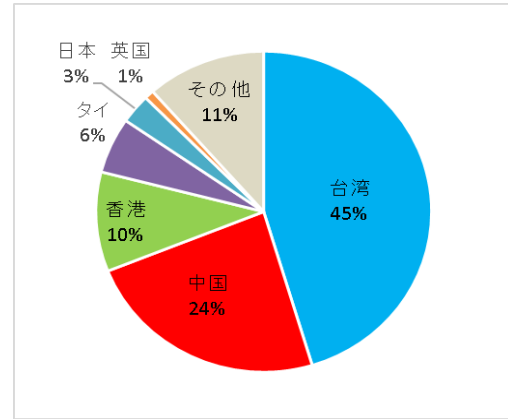
② 仙台駅訪日旅行カウンターに来店者数（2018年1月～12月）



- ③ 仙台駅及びエスパル仙台の免税カウンター利用実績（2018年1月～12月）  
商品別では、化粧品・雑貨・医薬品が多く、国別の伸長率はタイが前年比194%と一番高い。

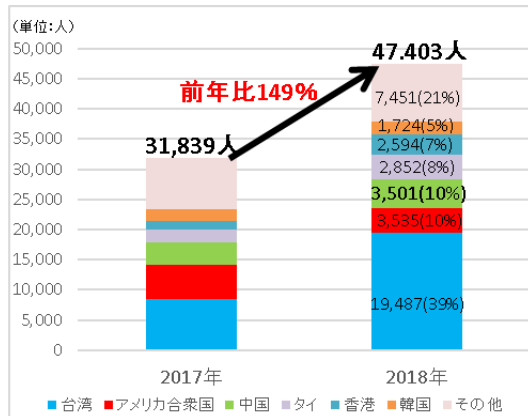


【免税カウンター利用実績】

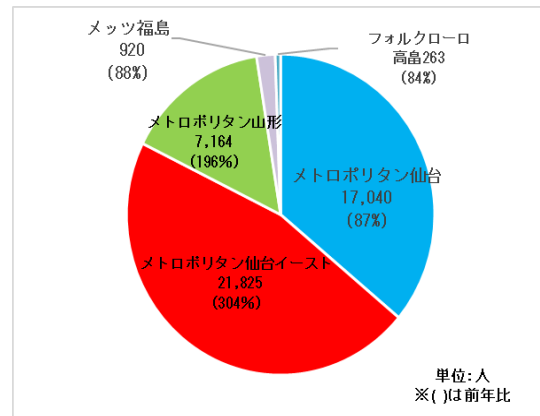


【国別免税カウンター利用率】

- ④ 南東北3県のグループホテル外国人宿泊実績（2018年1月～12月）  
2017年3月に開業したホテルメトロポリタン仙台イーストとホテルメトロポリタン山形においては前年を大きく上回る実績である。  
特に台湾からの宿泊者が対前年232%と大きな伸びを示している。



【グループホテル国別外国人宿泊者数】



【ホテル別外国人宿泊者数】

(2) 今後の取組み

- ・ 鉄道パス特典を他のパス（JR東北・南北海道パス等）に対象を広げ、エキナカにも利用範囲を拡大

## 2 情報発信の取組み

### (1) 2018年の取組み

#### ① 現地観光イベント等でのPR

- ・台湾「日本東北遊楽日2018だいすき♡とうほく」イベントへ参画(2018年12月)



イベントブース



オープニングイベント



LEGO 作品「希望の芽」(※)

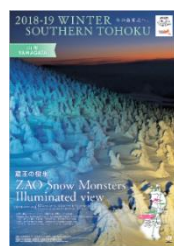
#### (※)「希望の芽」

東日本大震災に多大なる支援をいただいた多くの台湾の方々に感謝をお伝えし、その気持ちを忘れることなく台湾と東北の絆の象徴になることを願い「レゴブロック」で制作したオブジェ。「日本東北遊楽日2018だいすき♡とうほく」で展示した本作品を3月にびゅうプラザ仙台駅で展示予定。

詳しくは、(一社)東北観光推進機構ホームページを参照 (<https://member.tohokukanko.jp/>)。

#### ② 宣伝物等によるPR

- ・通年の観光流動に向けて多言語の南東北観光のポスター及びリーフレットを作成(2018年10月～)
- ・首都圏主要駅や仙台駅、仙台空港等に南東北専用のパンフレットラックを設置し多言語観光パンフレットを掲出(2018年10月～)
- ・無料レンタルスマートフォン「handy(※)」への広告出稿(2018年10月～)



多言語の南東北観光ポスター

リーフレット



南東北専用パンフレットラック



「handy」への広告出稿



#### (※)「handy」とは

handy Japanが提供するホテル客室備え付けのスマートフォンレンタルサービスのこと。無料・無制限のデータ通信と、国際および国内通話が利用可能。端末内の広告バナーをクリックすることで、「JR EAST PASS」や仙台支社HP内の観光情報ページへアクセスを促し、東北エリアの情報発信を実施している。

### ③自治体等と連携した招請事業の実施

- ・訪日プロモーション地方連携事業「東北+函館（北海道新幹線）」に参画し、台湾・香港・タイ・インドネシアの旅行会社・メディアを招請（2018年12月～2019年1月）



旅行会社・メディアによる視察

#### <トピックス>

台北「JAPAN RAIL CAFE」における東北プロモーション（2019年1月10日～31日）

- ・店内及び店外のイベントスペースを活用して、来店者に東北の桜スポットや伝統文化、旅行情報等の発信
- ・「和牛」をキーワードに東北の食文化発信イベント（1月25日）
- ・東北出身の著名人をお招きして、会場のお客さまとトークイベント（1月26日）



カフェ外観



フォトスポット

（参考）台北の JAPAN RAIL CAFE について

JR東日本の訪日旅行に関する情報発信と交流の場として、2019年1月10日にシンガポール（2016年12月開業）に続き、第2号店が台北市内に開業。日本の魅力発信と訪日外国人旅行者向け鉄道パス類等の販売を行う（運営：台湾捷爾東事業開発股份有限公司）



店内イベント（シンガポール）

#### (2) 今後の取組み

- ・自治体等と連携した海外プロモーションやセールスの実施
- ・JR東日本創造旅遊（※1）、JR東日本台湾事業開発（※2）等と連携した東北エリアのエキナカ、駅ビル情報の発信

（※1）現地正式名称：創造旅行社股份有限公司（台北市・代表者：高木 茂）

事業内容：日本各地のFIT及び団体旅行（企画・手配）、日本各地のレールパス・バス・入場券手配、JR東日本をはじめとした鉄道利用商品の企画・造成・販売等

（※2）現地正式名称：台湾捷爾東事業開発股份有限公司（台北市・代表者：石黒 陽一）

事業内容：事業開発、訪日旅行者向けサービスの展開等

**NEW** ・仙台国際空港ビル到着ロビーの広告看板を活用した南東北観光の情報発信（2019年3月）

**NEW** ・台湾の人気ブロガー等と連携したSNSによる観光・買い物情報の発信



仙台国際空港ビル到着ロビーの広告看板

### 3 受入体制強化の取組み

#### (1) 2018年の取組み

##### ① 駅における観光案内所の外観整備・標準化等

- ・本塩釜駅構内に、塩竈市観光案内所をエキナカに移転し「しおナビプラザ」としてリニューアルオープン（2018年11月）



塩竈市観光案内所（外観）

##### ② 主要駅における多言語案内設備の整備

- ・駅舎内での外国語自動放送装置の整備

##### 【2018年までに整備済の駅】

東北新幹線：新白河駅、郡山駅、福島駅、白石蔵王駅、仙台駅、古川駅、くりこま高原駅

仙石線：松島海岸駅

東北本線：松島駅

- ・「ポケットク」「イリー」等の携帯式翻訳ツールの試行導入
- ・多言語アプリ活用によるインバウンドのお客さまへの案内

##### ③ 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（2018年12月）
- ・当社社員向けに「とにかくひとこと英語対応講座（鉄道コース）」を実施（2018年10月～）
- ・エキナカ・駅ビルのスタッフを対象とした「インバウンド接客講座」を開催（2019年1月）

#### (2) 今後の取組み

- ・新幹線車内での無料公衆無線 LAN サービスの提供を推進

東北新幹線（E5系・E6系。2018年5月より順次導入し、2019年5月までに全編成で提供予定）

山形新幹線（E3系。2018年度より順次導入し、2019年度中に全編成で提供予定）

- NEW** ・「のってたのしい列車」（リゾートみのり、とれいゆつばさ、フルーティアふくしま）の足元乗車位置案内と車内サービスの多言語化を推進

- NEW** ・山形新幹線停車駅のホーム駅名標を4ヶ国語で整備（2019年3月予定）

- ・新幹線駅等における観光案内所の外観整備・標準化を推進（仙台駅、新白河駅、米沢駅、鳴子温泉駅、さくらんぼ東根駅）（2019年3月予定）

- ・駅舎内における外国語自動放送装置の整備を推進（2019年3月予定）

奥羽本線：米沢駅、高畠駅、赤湯駅、かみのやま温泉駅、山形駅、天童駅、

さくらんぼ東根駅、村山駅、大石田駅、新庄駅

仙山線：愛子駅、山寺駅

仙石線：石巻駅

磐越西線：会津若松駅、喜多方駅

陸羽東線：鳴子温泉駅

<参考> 外国語自動放送装置の整備及び観光案内所の外観整備・標準化実施箇所

