

「訪日外国人のお客様向けの主なサービス」編

東京メトロでは、訪日外国人のお客様がより安心・快適に東京でご滞在いただけるよう、訪日外国人のお客様向けサービスの拡充を図っています。今回は、当社における訪日外国人のお客様向けの主なサービスについてご紹介します。

◎背景

日本政府観光局(JNTO)によると、2018年の訪日外客数は約3,119万人で、1964年の統計開始以来、最多となりました。日本を訪れる外国人旅行者数の増加に伴い、当社線をご利用になる訪日外国人のお客様も増加していることから、東京メトロでは、より便利に当社をご利用いただき、東京観光を楽しんでいただくため、様々な施策を実施しています。

◎訪日外国人のお客様をお出迎えするための主なサービス

【無料Wi-Fiサービスの提供】

訪日外国人向けに無料のWi-Fiサービスを、東京メトロ全駅(一部管理委託駅を除く。)の駅構内において提供しています。車両内でのWi-Fiサービスは、銀座線を皮切りに順次サービス提供を開始しており、2020年夏までに東京メトロ全路線全保有車両へ導入することを目指しています。

(車両内無料Wi-Fiの導入状況)

路線	導入開始	導入状況 (2019年3月末時点)	導入完了 (予定)
銀座線	2016年12月	1000系30編成	2020年夏
丸ノ内線	2019年2月 (新型車両に導入)	2000系4編成	
日比谷線	2017年3月	13000系29編成	
東西線	2017年10月	05系24編成 15000系1編成	
千代田線	2017年11月	16000系28編成	
有楽町線 副都心線	2018年9月	10000系13編成	
半蔵門線	2018年7月	8000系6編成 08系3編成	
南北線	2018年5月	9000系7編成	

車両内Wi-Fi設置を示す ステッカー



【多言語でのご案内】

平常時だけでなく災害等の異常時においても、訪日外国人のお客様に安心して地下鉄をご利用いただけるよう、多言語での表示・放送を行っています。詳細は、当社ニュースレター「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた取組 Vol.1「多言語でのご案内」編

(<https://www.tokyo-metro.jp/corporate/newsletter/2019/195651.htm>)をご覧ください。



自動旅客案内装置表示例



案内サインシステム

◎訪日外国人のお客様をお出迎えするための主なサービス

【お得で便利な乗車券「Tokyo Subway Ticket」の発売】

東京メトロ全線と都営地下鉄全線が乗り放題となる便利でお得な企画乗車券「Tokyo Subway Ticket」をご用意しています。また、当企画乗車券を活用することで、より便利でお得に東京観光ができることを多くのお客様に知っていただくため、「Tokyo Subway Ticket」専用サイトを開設しています。専用サイトは、7か国語（日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語、フランス語、スペイン語）に対応しており、「Tokyo Subway Ticket」の紹介をはじめ、お客様に東京滞在をお楽しみいただけるような情報を配信しています。

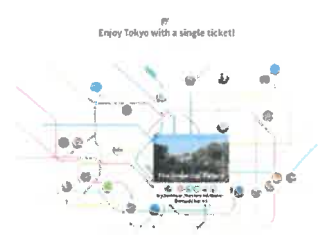
URL: <https://www.tokyometro.jp/tst/jp>



Tokyo Subway Ticket



「Tokyo Subway Ticket」専用サイト



【東京観光に役立つフリーレットの展開】

各種乗車券のご案内や沿線スポットを記載したフリーレットを4か国語（英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語）にて発行し、当社駅をはじめ、羽田空港・成田空港、沿線のホテルなど訪日外国人のお客様との接点となる窓口でも配布を行っています。さらに、Web版ではフランス語、スペイン語にも対応しています。

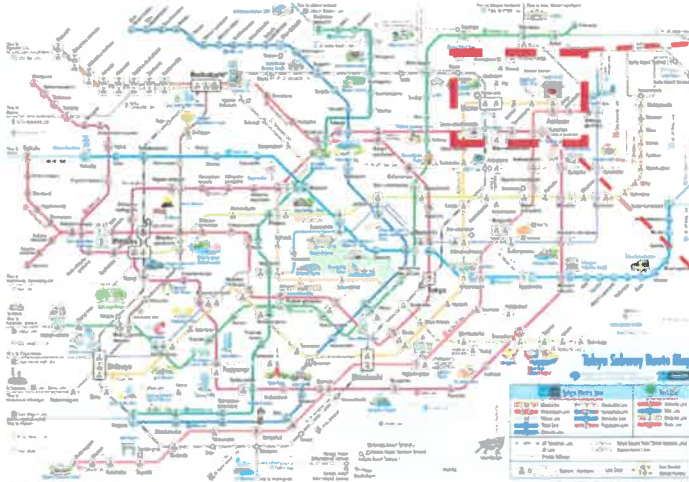


Tokyo Metro Guide

【施設イラスト入り路線図の展開】

NEW

当社プロモーション施策の一環として、海外現地旅行博へ出展した際や旅行代理店を通じたお客様からのニーズに応えるため、当社沿線施設を分かりやすく紹介できるよう、施設イラスト入り路線図を4か国語（日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語）にて制作し、「Tokyo Subway Ticket」専用サイトへ掲載しているほか、当社公式ホームページ、インバウンドサイトへの掲載を予定しています。



施設イラスト入り路線図(英語版)



拡大イメージ

◎訪日外国人のお客様をお出迎えするための主なサービス

【ウェルカムボード、ルート検索ディスプレイの設置】

各種乗車券に関する情報、主要な観光スポットへのルートガイドや観光スポット入りの路線図などを掲示するウェルカムボードを14駅に設置し、そのうち11駅に目的地までのルートを検索できるディスプレイを設置しています。ウェルカムボードは、3か国語(英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語)に対応し、ルート検索ディスプレイは、7か国語(日本語、英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、タイ語、フランス語、スペイン語)に対応しています。



ウェルカムボード(上野駅)



ルート検索ディスプレイ操作イメージ

◎東京の魅力を発信する取組

【SNSを活用した取組】 **NEW**

当社沿線の魅力や当社に関する情報を世界の方々に配信するため、FacebookやWeChatを活用した情報配信を行っています。配信内容は、日本文化、季節限定情報、ポップカルチャー、グルメ、当社のサービス情報などのカテゴリ別に配信をしています。現在、6か国語(英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、タイ語、インドネシア語、ベトナム語)にて配信をし、フォロワー数は計約35万人となっています。

英語版Facebookアカウント
「Tokyo Trip with Tokyo Metro」【動画を活用した取組】 **NEW**

当社沿線の魅力を世界の方々に知ってもらうため、動画を活用した情報配信にも取り組んでいます。

「TOKYO8K」というタイトルで、銀座、浅草、渋谷、新宿などの「街」、茶道、剣術などの「文化」、また、鮎、ラーメン、焼き鳥などの「食」といった、東京の魅力を詰め込んだ動画を制作しました。「ハイパーラプス」の映像技法を用い、8Kカメラにて撮影した動画は臨場感あふれるものとなっています。この動画はYouTubeへ公開後、約1か月で1,000万回を超える視聴回数となり、世界中の方々から好評を得ています。

URL: <https://www.youtube.com/watch?v=EMxWOSg-1OI>

(制作者)東京メトロ、永川優樹(えいかわ・ゆうき)



TOKYO8K

そのほか、「Tokyo Subway Ticket」の購入方法や利用方法をご紹介します。訪日外国人のお客様向けの動画も制作し、YouTubeにアップしています。詳細は、YouTubeアカウント「Tokyo Metro Co.,Ltd.」(URL: <https://www.youtube.com/channel/UCH99CUHiFcgjMVMok8DMbg>)をご覧ください。