

为加强对访日外国旅客的观光导向

旅客服务处开始提供中文咨询服务！

2016年7月1日开始 在银座站、新宿站、表参道站旅客服务处
配置可以提供中文咨询服务的专职人员！

东京 Metro 地铁（总公司：东京都台东区 总经理：奥 义光）为满足访日外国旅客多样化的提问和咨询，除原有的英文服务外，于2016年7月1日（星期五）开始，在银座站、新宿站、表参道站的旅客服务处，新配置可以提供中文咨询服务的专职人员。

东京 Metro 地铁的旅客服务处，获日本国家旅游局（JNTO）认定的外国旅客观光咨询服务处分类2（至少有会说英语的专职人员值班，提供广域咨询服务。）。然而，访日外国旅客的50%以上为中文圈的旅客，为扩充对这类旅客的服务，开始配置专职人员提供观光咨询服务。专职人员主要是在首都圈的大学留学，精通日文和中文的学生。

在银座站、新宿站、表参道站的旅客服务处的营业时间内，各配置一名可以用中文提供咨询的专职人员，和本公司旅客服务处担任咨询服务的客服经理，共同为旅客提供观光咨询服务。

今后东京 Metro 地铁仍将作为“东京的导游员”，积极采取措施，为旅客提供便捷易懂的观光咨询服务。

本活动的相关概要，见附页。



“旅客服务处开始提供中文咨询服务”概要

1. 配置开始日

2016年7月1日（星期五）开始

2. 配置时间

9时15分～17时15分（无休日）

※旅客服务处营业时间内

3. 配置的旅客服务处

银座站旅客服务处

新宿站旅客服务处

表参道站旅客服务处

※东急东京 Metro 地铁涩谷站旅客服务处除外。



4. 新开始提供服务语种

中文（客服经理可以使用英文提供咨询）

5. 可以提供中文咨询的专职人员

可以使用中文介绍的专职人员主要是在首都圈的大学留学，精通日文和中文的学生。工作时身穿橙色背心，佩戴可使用语种咨询服务的徽章，同客服经理一起，为旅客提供介绍服务。



6. 为访日外国旅客提供的主要服务内容

- 车站周边的介绍（酒店、外汇兑换所、观光景点）
- 东京 Metro 地铁及其他交通机关的利用方法（转车及购票方法）
- 前往机场的交通
- 广域的咨询服务（前往箱根及日光等旅游胜地的交通等）等

【参考】利用外语翻译服务为旅客提供咨询服务

在东京 Metro 地铁的车站办公室、月票售票柜台、客服经理、旅客服务处、失物招领处，为避免员工与访日外国旅客因语言不通而无法沟通，引进了通过翻译公司口译员的翻译服务。

本项服务对应 5 种语言（英文、中文、韩文、葡萄牙文、西班牙文）。

