

「旅客案内所」が外国人観光案内所に認定されました！

東京メトロの「旅客案内所」で英語によるサービスを開始します！！

東京メトロ（本社：東京都台東区 社長：奥 義光）では、銀座駅と新宿駅及び表参道駅に設置している「旅客案内所」が、平成25年12月17日（火）に日本政府観光局の外国人観光案内所のカテゴリ-2（少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐。広域の案内を提供。）の認定を受けました。なお、渋谷の東急東京メトロ渋谷駅観光案内所は平成25年3月16日のリニューアル時からカテゴリ-2の認定を受けております。

旅客案内所では、「東京の案内役」としてPCやタブレット端末を活用し情報提供を行ってきましたが、今後は英語が話せるスタッフを常駐させ、英語によるご案内を随時行えるようにすることで、外国からお越しのお客様にも交通情報や観光情報を提供し、東京や他県などの周辺地域の魅力を発信し貢献してまいります。

観光案内所の詳細については以下のとおりです。

- 1 営業時間
9時15分～17時15分（渋谷は10時～19時）
- 2 休業日
年末年始（12月30日～1月3日）
（渋谷は12月31日～1月3日）
- 3 外国のお客様に行っている主な案内内容
 - （1）メトロの利用方法（乗り換えや乗車券の購入）
 - （2）駅周辺案内（ホテル・外貨両替所・観光スポット）
 - （3）空港へのアクセス
 - （4）広域の案内（箱根・日光へのアクセス）



銀座駅の旅客案内所

外国のお客様へ向けた東京メトロの主な取り組み

1 サービスマネージャーの配置

サービスマネージャーは、地下鉄に不慣れなお客様等に安心してご利用いただけるよう、平成16年4月の東京メトロ発足時から開始したサービスです。

平成22年12月からはタブレット端末を活用し、外国のお客様からのさまざまなお問い合わせにもわかりやすくご案内しています。



2 Tokyo Metro Guide（東京メトロガイド）の配布

訪日外国人向け案内リーフレットを平成25年10月1日（火）から言語別（英語版／韓国語版／中国語＜簡体＞版／中国語＜繁体＞版の4種類）で配布しております。



3 ウェルカムボードの設置

東京の観光スポットへの行き方や東京メトロの乗車方法をご案内する「ウェルカムボード」を平成25年11月30日（土）に銀座線上野駅、12月3日（火）に丸ノ内線新宿駅の改札口付近に設置いたしました。

