

## 旅客服務處開始提供中文諮詢服務！

2016年7月1日開始 在銀座站、新宿站、表參道站旅客服務處  
配置可以提供中文諮詢服務的專職人員！

東京 Metro 地鐵（總公司：東京都台東區 社長：奧 義光）為滿足訪日外國旅客多樣化的提問和諮詢，除原有的英文服務外，於 2016 年 7 月 1 日（星期五）開始，在銀座站、新宿站、表參道站旅客服務處，新配置可以提供中文諮詢服務的專職人員。

東京 Metro 地鐵的旅客服務處，獲日本政府觀光局（JNTO）認定為外國旅客觀光諮詢服務處分類 2（至少有會說英語的專職人員常駐，提供廣域諮詢服務）。然而，訪日外國旅客的 50% 以上為中文圈的旅客，為擴充對這類旅客的服務，開始配置專職人員提供觀光諮詢服務。專職人員主要是在首都圈的大學留學，精通日文和中文的學生。

在銀座站、新宿站、表參道站的旅客服務處的營業時間內，各配置 1 名可以用中文提供諮詢的專職人員，和本公司旅客服務處擔任諮詢的客服經理，共同為旅客提供觀光諮詢服務。

今後東京 Metro 地鐵將以作為「東京的導覽者」，積極致力於為旅客提供便捷易懂的觀光諮詢服務。

本活動相關概要，如附件所述。



## 「旅客服務處開始提供中文諮詢服務」概要

## 1. 配置開始日

2016年7月1日（星期五）開始

## 2. 配置時間

9時15分～17時15分（全年無休）

※旅客服務處營業時間內

## 3. 配置的旅客服務處

銀座站旅客服務處

新宿站旅客服務處

表參道站旅客服務處

※東急東京 Metro 地鐵澀站觀光諮詢處除外。



## 4. 新提供服務語種

中文（客服經理可以使用英文提供諮詢）

## 5. 可以提供中文諮詢的專職人員

可以使用中文介紹的專職人員主要是在首都圈的大學留學，精通日文和中文的留學生。工作時身穿橘色背心，佩戴可使用語種諮詢服務的徽章，和客服經理一起，為旅客提供諮詢服務。



## 6. 為訪日外國旅客提供的主要服務內容

- 車站周邊的介紹（酒店、外幣兌換處、觀光景點）
- 東京 Metro 地鐵及其他交通機關的利用方法（轉乘及購票方法）
- 前往機場的交通
- 廣域的諮詢服務（前往箱根及日光等旅遊勝地的交通等）等

## 【參考】利用外語翻譯服務為旅客提供諮詢服務

在東京 Metro 地鐵的車站辦公室、月票售票櫃台、客服經理、旅客服務處、失物招領處，為避免員工與訪日外國旅客因語言不通而無法溝通，引進了透過翻譯公司口譯人員的口譯服務。

本項服務對應 5 種語言（英文、中文、韓文、葡萄牙文、西班牙文）。

