

訪日外国人のお客様に対するご案内強化のために

旅客案内所にて中国語でののご案内をはじめます！

2016年7月1日から 銀座駅・新宿駅・表参道駅の旅客案内所に
中国語の堪能なスタッフが常駐します！

東京メトロ（本社：東京都台東区 社長：奥 義光）では、銀座駅、新宿駅、表参道駅の各旅客案内所にて、訪日外国人のお客様からの多様なご質問やお問い合わせにお応えできるよう、これまでの英語に加え、新たに中国語でののご案内が可能なスタッフを2016年7月1日（金）より配置いたします。

中国語でののご案内が可能なスタッフは、銀座駅、新宿駅、表参道駅の各旅客案内所の営業時間にそれぞれ1名を配置し、これまで当社の旅客案内所で案内業務を担っているサービスマネージャーと共に、お客様のご案内をいたします。

東京メトロの旅客案内所は、日本政府観光局（JNTO）の外国人案内所カテゴリ2（少なくとも英語で対応ができるスタッフが常駐し広域の案内を提供している。）に認定されていますが、訪日外国人のうち、50%以上を占める中国語圏のお客様へのサービスを拡充すべく、主に首都圏の大学に留学している日本語と中国語が堪能な学生をスタッフとして配置します。

今後も東京メトロでは、「東京の案内役」として便利でわかりやすいご案内をお客様に提供できるよう積極的に取り組んでまいります。

当取り組みに関する概要は別紙のとおりです。



「旅客案内所にて中国語でのご案内開始」の概要

1. 配置開始日

2016年7月1日（金）から

2. 配置時間

9時15分～17時15分（年中無休）

※旅客案内所の営業時間と同じ

3. 配置する旅客案内所

銀座駅旅客案内所

新宿駅旅客案内所

表参道駅旅客案内所

※東急東京メトロ渋谷駅観光案内所は除きます。



4. 新たにご案内を開始する言語

中国語（サービスマネージャーは英語でのご案内が可能）

5. 中国語でのご案内が可能なスタッフについて

中国語でのご案内が可能なスタッフは、主に首都圏の大学に留学している日本語と中国語が堪能な学生で、ご案内の際にはオレンジ色のベストとご案内可能な言語のワッペンを着用し、サービスマネージャーとともに、お客様をご案内いたします。



【ご案内可能な言語のワッペン】



【ご案内可能な言語の卓上POP】

6. 訪日外国人のお客様に行っている主な案内内容

- ・ 駅周辺案内（ホテル・外貨両替所・観光スポット）
- ・ 東京メトロや他の交通機関の利用方法（のりかえや乗車券の購入方法）
- ・ 空港へのアクセス
- ・ 広域の案内（箱根や日光等の観光地へのアクセスなど） 等

【参考】外国語通訳サービスを利用したお客様ご案内の実施

東京メトロでは、駅事務室、定期券うりば、サービスマネージャー、旅客案内所、お忘れ物総合取扱所にて、社員が訪日外国人のお客様と言語が原因でコミュニケーションが取れないことがないように、通訳会社のオペレーターを介した通訳サービスを導入しています。

本サービスは5つの言語（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語）に対応しています。

