

2017年11月8日

**訪日外国人観光客の受入体制を強化！**

# 11月10日（金）より、 東武日光駅構内に日光コンシェルジュを設置します！

～英語対応可能なスタッフが旅の手配をお手伝い！クレジットカード対応も順次拡大！～

 東武鉄道株式会社  
東武ステーションサービス株式会社

東武鉄道（本社：東京都墨田区）では、東武ステーションサービス（本社：東京都墨田区）と連携し、11月10日（金）に、日光線 東武日光駅構内に日光コンシェルジュを設置します。

これは、訪日外国人観光客へのサービスを強化することを目的として実施するもので、東武鉄道が既に設置している訪日外国人観光客向け観光案内所「東武ツーリストインフォメーションセンター浅草」（東武スカイツリーライン 浅草駅構内）、「東武ツーリストインフォメーションセンター池袋」（東上線 池袋駅構内）と同様に、英語対応可能なスタッフが常駐して観光案内を行います。これに加え日光コンシェルジュは、日光エリアにおける宿泊施設や現地発ツアーの予約など、旅行の手配にも対応します。また、事前にご予約いただいたお客さまには日光をご案内する多言語ガイドを手配します。

さらに今回の日光コンシェルジュ設置に伴い、訪日外国人観光客により便利にご利用いただけるよう、「東武日光駅ツーリストセンター」でのクレジットカード対応を順次拡大します。

日光エリアでは、2019年秋の高級温泉旅館「日光 ふふ」（仮称）、2020年夏の「ザ・リッツ・カールトン日光」の開業等に向け、今後も日光エリアにおけるホスピタリティ向上のため、各種環境の整備や強化を図り、同エリアの活性化に努めてまいります。

詳細は別紙の通りです。

以上



△日光コンシェルジュ（イメージ）

※お問い合わせは、東武鉄道お客さまセンター ☎03-5962-0102

日光コンシェルジュ 概要

1 名 称

日光コンシェルジュ

2 設置場所

日光線東武日光駅ツーリストセンター内  
(所在地：栃木県日光市松原町 4-3)

3 設置日

2017年11月10日(金)

4 営業時間

8時20分～17時00分(年中無休)

5 お問い合わせ先

日光コンシェルジュ問い合わせ専用メール  
[nikko-concierge@tobu.co.jp](mailto:nikko-concierge@tobu.co.jp)

6 業務内容

(1) 観光案内

- ・日光エリアの観光地・施設紹介
- ・鉄道・バスの利用案内

※日本語/英語対応可能なスタッフが常駐

(2) ガイド手配

- ・多言語対応可能なガイドの手配(事前予約制)
- ・旅程の検討および提案

(3) 現地発ツアー手配

- ・日光エリアでお楽しみいただける現地発ツアーの手配

(4) その他

- ・日光エリアの宿泊施設やレストランの手配、アクティビティの紹介など、様々な相談に対応してまいります。

以 上

## インバウンドに関する 2017 年度上期の主な取り組みについて

## 1. グループインバウンド活動の更なる推進

## (1) ターゲット国の強化と拡大

- ・バンコクおよび上海での東武グループ単独説明会  
バンコクおよび上海にて、現地の旅行代理店およびメディアを対象として東武グループ単独での説明会および商談会を実施しました。
- ・各国旅行博への出展および海外旅行代理店への営業活動  
新規市場となるソウル（韓国）、高雄（台湾）、シンガポール（シンガポール共和国）、広州（中国）、ジャカルタ（インドネシア）で旅行博に出展しました。またベトナムでは現地旅行代理店に対して営業を実施しました。



## (2) 受け入れ環境の充実

- ・東武ツーリストインフォメーションセンター池袋の開設  
訪日外国人観光客への更なるサービス向上と、沿線観光地やグループ施設への誘客を促進するため、東上線 池袋駅構内に訪日外国人観光客向け観光案内所を設置しました。英語および中国語による観光案内に加え、訪日外国人観光客向け企画乗車券の発売や東武百貨店池袋店で使用できる訪日外国人割引クーポン引換券の配布等を行っています。
- ・9言語対応電話通訳サービス(多言語コールセンター)の導入  
株式会社ヒト・コミュニケーションズと連携し、電話を使用した通訳サービスを、東武鉄道の有人駅および東武鉄道お客さまセンターとグループ施設の約 22 か所で導入しました。  
また、外国人専用の電話番号も新たに設定し、電話での各種お問い合わせにも対応できる体制を整えました。



## (3) 戦略的な情報発信

- ・海外レップ（代理店）の活用  
海外への情報発信力強化を目的に、6カ所（中国、タイ、ASEAN、イギリス、オーストラリア、アメリカ）に海外拠点としてレップを設置し、旅行代理店およびメディアへの情報発信を実施しました。
- ・レッドブル・ジャパン株式会社制作プロモーションムービーへの協力  
東京のシンボルとして東京スカイツリー®の認知度向上をはかるべく、レッドブル・ジャパン株式会社制作のプロモーションムービー制作に協力しました。

コンテンツ名 : Jason Paul Goes Back in Time

Youtube サイト : <https://www.youtube.com/watch?v=hpTEzp-6CkM>

- ・新北市主催 鉄道マラソン大会への参画

4月に開催された、台湾鐵路管理局、台湾政府観光局、新北市主催マラソン大会へ協賛しグループ沿線の知名度向上を図りました。  
本マラソン大会には当社と台鉄との日台混合チームを結成し友好を深めました。



#### (4) 商品開発と販売チャネルの拡大

- 商品開発について

欧米豪に特化した旅行会社 Beauty of Japan (BOJ) と、輪王寺座禅体験、中禅寺湖ハイキング、大内宿散策などの東武沿線の商品開発を進めました。

- OTA との契約締結について

5月、東武動物公園を運営する東武レジャー企画株式会社が台北市にて営業を実施し、その結果 OTA(オンライントラベルエージェント)として有力な KLOOK 社と販売契約を締結しました。



△ 輪王寺座禅体験(イメージ)



△ 中禅寺湖ハイキング(イメージ)



△ 大内宿(イメージ)

## 2. エリアブランディングの推進

- 日光エリア PR キャンペーン

Discover Nikko と称し、Youtube 動画(370万PV)の制作・放映、大手オンライントラベルエージェントの Expedia および大手旅行口コミサイトのトリップアドバイザーと組み、日光の認知度向上を図りました。



## 3. 富裕層の積極的な取り込み

- JNTO 主催商談会出展

日本政府観光局(JNTO)が主催する富裕層エージェントとの商談会に、グループ会社とともに参加しました。

- 中国富裕層向け媒体への出稿(行楽)

中国の富裕層向け媒体である「行楽」への記事広告を出稿し、川越・池袋エリアの認知度向上を図りました。



## 4. 新たなインバウンドビジネスの展開

- BOJ への出資

欧米豪に特化した旅行会社 Beauty of Japan (BOJ) と資本業務提携契約を締結しました。今後、沿線でユニークな商品を開発し、欧米で開催される旅行博や OAT で販売し沿線への誘客を図ります。



BEAUTY OF JAPAN