

2016年11月9日

訪日外国人のお客さまにもわかりやすく、便利なエリアを目指して！

東武グループ 日光・鬼怒川温泉エリアの 交通案内サインを統一します！

～無料公衆無線LANサービスの拡充やバス位置情報検索サービスの導入等も実施します～

東武鉄道株式会社
 関越交通株式会社
 東武興業株式会社
 東武バス日光株式会社
 日光交通株式会社

東武鉄道（本社：東京都墨田区）、関越交通（本社：群馬県渋川市）、東武興業（本社：東京都墨田区）、東武バス日光（本社：栃木県日光市）、日光交通（本社：栃木県日光市）では、訪日外国人観光客を中心としたお客さまへの更なるサービス向上を図るため、日光・鬼怒川温泉エリアの交通案内サインを統一する等、様々な環境整備を実施します。

交通案内サイン等の統一については、日光・鬼怒川温泉エリア内の主にバス路線を中心に多言語表記やピクトグラム（絵文字）の整理等を実施するほか、日光エリア内にバス位置情報検索サービス（バスロケーションシステム）を導入し、さらにわかりやすく、便利にご移動いただけるようになります。

また、東武日光駅構内では、お客さまの手荷物を宿泊施設にお届けする「手ぶら観光サービス」カウンターを常設するほか、多言語に対応した観光スポット検索機能付きデジタルサイネージ（案内標識）やバス企画乗車券券売機等も導入します。

さらに、日光エリア内のグループ施設において、無料公衆無線LANサービスを追加導入し、訪日外国人観光客を中心に、高い快適性と利便性を提供します。

東武グループでは、今後も日光・鬼怒川温泉エリアにおける快適性・利便性向上のための環境整備・強化を図り、訪日外国人のお客さまをはじめとする多くの観光客へのサービスを拡充し、同エリアの活性化に努めていきます。

詳細は下記の通りです。

1. 日光・鬼怒川温泉エリアの交通案内サイン・デザインの統一

東武グループの日光・鬼怒川温泉エリア内の主にバス路線を中心とした案内看板等について、多言語表記やピクトグラム（絵文字）・デザインの統一を実施します。これにより、同エリア内を移動されるお客さまの乗換等を含めた利便性向上や交通機関の利用促進を図ります。

【実施内容】

- ・多言語表記（主に英語、中国語（簡体字）、韓国語、日本語 等）
- ・バス路線の系統番号をはじめとするピクトグラム（絵文字）を統一
- ・デザインの統一

【実施場所】

- ・東武バス日光 日光営業所管内の路線バス停留所、案内看板等
- ・日光交通 路線バス停留所、案内看板等
- ・明智平ロープウェイ 案内看板等
- ・中禅寺湖機船 案内看板等

【実施日】 2016年度内に順次整備予定



△リニューアル後の案内看板（イメージ）

2. バス位置情報検索サービス（バスロケーションシステム）およびデジタルサイネージの導入

日光エリアのバス運行情報（位置情報）を、多言語でお客さまの携帯端末や専用デジタルサイネージへリアルタイムに提供するシステムを導入します。これによりお客さまの利便性が向上するほか、混雑の分散化を図ります。

【対応言語】 英語、中国語（簡体字）、韓国語、日本語

※携帯・スマートフォン画面での表示は英語、日本語のみ

【導入場所】 バスロケーションシステム…東武バス日光 日光営業所管内の全路線
デジタルサイネージ…東武日光駅構内および

東武バス日光 中禅寺温泉バスターミナル待合所

【導入日】 2016年12月5日（月）より使用開始



△バスロケーションシステム概要と表示画面（イメージ）

3. 東武日光駅におけるサービスの拡充

(1) 「手ぶら観光サービス」カウンターを常設

2016年9月～10月に実施した、駅でお預かりしたお客さまの手荷物を宿泊施設にお届けする「手ぶら観光サービス」の試験運用が好評であったことから、東武日光駅構内に「手ぶら観光サービス」専用のカウンターを常設し、継続的に実施します。

【実施日】 2016年度内に整備（予定）

(2) 観光スポット検索機能付きデジタルサイネージの設置

東武日光駅構内に、駅周辺の観光スポットやバス乗り場等を多言語で検索できるタッチパネル式のデジタルサイネージを導入します。

【対応言語】 英語、中国語（繁体字/簡体字）、韓国語、タイ語、日本語

【導入日】 2016年11月下旬使用開始



△観光スポット検索機能付きデジタルサイネージ 全体イメージ（左） 表示画面イメージ（右）

4. 多言語対応券売機の導入

東武グループ各施設において、交通系ICカード「PASMO」等やクレジットカードに対応した多言語自動券売機を導入します。

(1) 中禅寺湖機船 乗船券券売機

- 【決済手段】 現金、交通系ICカード「PASMO」等
- 【対応言語】 英語、中国語（繁体字/簡体字）、韓国語、日本語
- 【導入場所】 中禅寺湖機船 船の駅
- 【導入日】 2016年11月中旬導入

(2) 東武バス日光 企画乗車券券売機

- 【決済手段】 現金、交通系ICカード「PASMO」等、クレジットカード
- 【対応言語】 英語、中国語（簡体字）、韓国語、日本語 ※予定
- 【導入場所】 東武日光駅構内
- 【導入日】 2016年度内に導入予定



△東武バス日光 企画乗車券券売機
(イメージ)

5. 訪日外国人向け無料公衆無線LANサービス「TOBU FREE Wi-Fi」の拡充

訪日外国人観光客向けサービスの一環として、東武鉄道の駅や特急列車内、東武グループ各施設で導入されている無料公衆無線LANサービス「TOBU FREE Wi-Fi」を日光エリア内のグループ施設でも導入し、シームレスな通信環境の整備を図ります。

- 【対応言語】 英語、中国語（繁体字/簡体字）、韓国語、タイ語
- 【導入場所】 東武バス日光 東武日光駅停留所
中禅寺温泉バスターミナル待合所
中禅寺湖機船（船の駅/船内）
明智平ロープウェイ
関越交通 尾瀬戸倉案内所
- 【導入日】 2016年11月1日より順次導入



△「TOBU FREE Wi-Fi」ロゴ

※導入済（一部予定含む）の駅、グループ施設等は下記の通りです。

- ◇東武線 122駅 ※順次導入中
- ◇特急列車
 - ・特急「スペーシア」「りょうもう」の全車両 ※順次導入中、2017年3月までに全車両導入予定
- ◇東京スカイツリータウン®
 - ・東京スカイツリー®：展望台を含むすべての営業エリア
 - 【1階 団体フロア、4階 入口フロア、5階 出口フロア、天望デッキ、天望回廊】
 - ・東京ソラマチ®：商業施設エリアの共用部分（一部を除く）
 - 【1～7階および30階、31階】
 - ・スカイアリーナ（4階屋外広場）
- ◇東武ツーリストインフォメーションセンター浅草（浅草駅構内）
- ◇浅草駅ビル「EKIMISE（エキミセ）」
- ◇東武ワールドスクウェア

以上

※お問い合わせは、東武鉄道お客さまセンター 03-5962-0102

インバウンドに関するこれまでの主な取り組みについて

1. ターゲット国の強化と拡大

(1) 台北支社の開設

2016年10月7日に台北市内に現地事務所を開設しました。

台湾メディア等への情報発信強化、グループ各社や沿線自治体のセールスサポートを行うほか、将来的にはグループのビジネス機会の創出も検討していく予定です。



△台北支社 オフィス

(2) 海外旅行博への出展

海外現地で開催される旅行博に出展し、グループ各社および沿線観光地の紹介や東武グループインバウンド SNS の告知活動、来場者を対象にしたアンケート等を実施しています。

【これまでに開催した主な旅行博】

- ・上海旅行博（2016年5月19日～22日）
- ・香港旅行博（2016年6月16日～19日）※現地旅行会社と共同出展
- ・タイ旅行博（2016年7月14日～17日）



△タイ旅行博での当社ブース

2. 戦略的な情報受発信

(1) 東武グループインバウンド SNS の開設

インバウンド施策における重点市場である台湾・香港・タイ・中国や英語圏向けに、4言語3種類のSNSを開設しました。グループ施設や沿線観光地の情報を、季節感を意識しつつ週2～3回のペースでリアルタイムに配信しています。

【各SNSのフォロワー数】（9月末時点）

- ・ Facebook（2016年6月13日～）：【英語】 32,230
【繁体字】 24,962
【タイ語】 31,734
- ・ Weibo（2016年5月17日～）：【簡体字】 1,766
- ・ WeChat（2016年5月16日～）：【簡体字】 375



△東武グループ Facebook（英語）ページ

(2) 海外有名媒体と連携した観光マップ作成

欧州ほか各国で発行されているフリーペーパーブランド「Time Out」と連携し、浅草と墨田エリアが一体となったオリジナル観光マップを作成（浅草・すみだ版）するとともに、羽田・成田空港、都内主要駅、観光案内所や主要ホテル客室に設置しました。

また、2016年11月からは日光版の配布を開始しており、日光・奥日光の魅力を Time Out 特有のテイストで紹介しています。



△「Time Out Tokyo」浅草・すみだ版（左）と日光版（右）

(3) インフルエンサー（大きな影響力のある方）の招聘

Weibo フォロワー数が合計約 130 万人の中国人プロガー2 名を東武沿線観光地に招聘し、独自の視点で各観光地の魅力を自身のブログやSNSで紹介していただきました。

また、ミス・インターナショナルの世界大会開催に合わせ、各国のミス東京スカイツリータウンや日光・鬼怒川温泉エリアに招聘し、メディアやSNSを通じたPR活動も実施しました。



△ミス・インターナショナルの招聘（鬼怒川温泉駅）

(4) 訪日外国人向けグループ連携キャンペーンの実施

訪日外国人観光客が多く訪れる時期に合わせ、グループ各社と連携したキャンペーンを展開し、割引キャンペーンやノベルティの配布等を実施しています。

【これまでに実施した主なキャンペーン】

- ・ TOBU SAKURA MATSURI 2016（2016年3月18日～4月30日）
…桜の時期に合わせて実施
- ・ TOBU YUKATA MATSURI 2016（2016年7月15日～8月31日）
…「浴衣」をテーマに実施
- ・ TOBU OISHII MATSURI 2016（2016年10月1日～11月10日）
…「食」をテーマに実施



△キャンペーンポストカード
(TOBU OISHII MATSURI 2016)

(5) 海外メディアの招聘

当社グループ施設や沿線観光地を海外現地メディアで積極的に取り上げていただくため、メディアトリップを実施しています。

【これまでに実施した主なメディアトリップ】

- ・ 水上/沼田地区メディアトリップ「星の鑑賞会」
…欧米富裕層向け情報発信会社を招聘（2016年9月24日、25日）
- ・ 台湾メディアトリップ
…台湾のテレビや新聞、ウェブメディアやフェイスブッカーを招聘（2016年10月15日～17日）



△「星の鑑賞会」メディアトリップでの
そば打ち体験の様子

3. 受入環境の充実

(1) インバウンド対策セミナー「ぐるなび大学」の開催

㈱ぐるなびと連携し、訪日外国人への接客サービスの向上を目的としたセミナーを、東京ソラマチ、浅草エキミセ、東武百貨店池袋店の飲食店スタッフを対象に9月から順次実施しています。

英語による基本的な接客スキルやWEB対応、口コミ対応などを習得させ、接客業務に活用することを目的としています。



△東京ソラマチでの「ぐるなび大学」の様子

(2) 浅草駅構内の外国人旅行センターリニューアル

浅草駅構内の浅草駅外国人旅行センターを2016年10月1日より、「東武ツーリストインフォメーションセンター浅草 (TOBU Tourist Information Center ASAKUSA)」としてリニューアルオープンしました。増加するインバウンド需要に対応するため、店舗規模を拡張し一度に対応できる人数を拡大、1日の営業時間の延長や年中無休営業とするなど、更なるサービス向上を図っています。



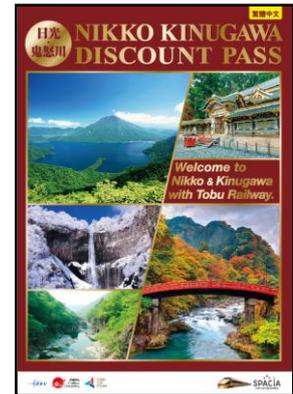
△「東武ツーリストインフォメーションセンター浅草」

4. 商品開発と販売チャネルの拡大

(1) 訪日外国人観光客向け企画乗車券 (ディスカウント・パス)

のリニューアル

これまで、日光・鬼怒川温泉・川越の各エリアの訪日外国人観光客向けに4種類の企画乗車券 (ディスカウントパス) を発売していましたが、より分かりやすく便利にご利用いただけるパスとして、2016年11月1日よりリニューアルを図りました。



△日光・鬼怒川ディスカウントパス パンフレット

(2) 訪日外国人観光客向け現地発ツアーの造成

日光・鬼怒川温泉エリアの現地で申込・参加できる日帰り旅行商品 (現地発ツアー) として「1日着物レンタル」の発売を8月1日より開始しました。

また、従来から訪日外国人観光客に人気の「鬼怒川ライン下り」、「ラフティング・キャニオニング」についてはツアーパンフレットに英語表記を追加しました。



△現地発ツアーパンフレット

(3) 現地旅行会社へのセールス活動やファミトリップの開催

当社グループの旅行商品の造成促進を図るため、現地旅行代理店等に対して積極的にセールス活動を実施しています。また、当社グループ沿線観光地やグループ施設をより深く知っていただくため、上海旅行代理店9社を招聘するファミトリップを5月に実施しました。

以上