

東京スカイツリータウン 多言語対応の取り組みについて

東武鉄道株式会社
生活サービス創造本部
SC事業部 木村 吉延

はじめに

1. 東京スカイツリータウンの概要について
2. インバウンドの状況について
3. 多言語対応への取り組みについて
4. 外国人旅行客の多客時の取り組みについて
5. 今後の取り組みについて(2020年に向けて)

1. 東京スカイツリータウンの概要について

1. 東京スカイツリータウンの概要について

東京スカイツリータウン開発概要

とうきょうスカイツリー駅と押上駅をつなぐ
東西長さ400m広さ約3.69haにおよぶ街区開発

<計画地施設概要>

所在地 東京都墨田区押上一丁目1番2号

敷地面積 約36,900m²

施設規模 建築面積 約31,600m²

延床面積 約230,000m²

施設規模 東街区 地上31階、地下3階

西街区 地上7階、地下2階

駐車場台数 約1,000台 バス30台

駐輪場台数 約2,000台

事業主体 東武鉄道株式会社

東武タワースカイツリー株式会社

運営会社 東武タウンソラマチ株式会社

【開発スケジュール】

2008年7月 着工

2012年2月 竣工

2012年5月22日 開業

2017年5月22日 開業5周年

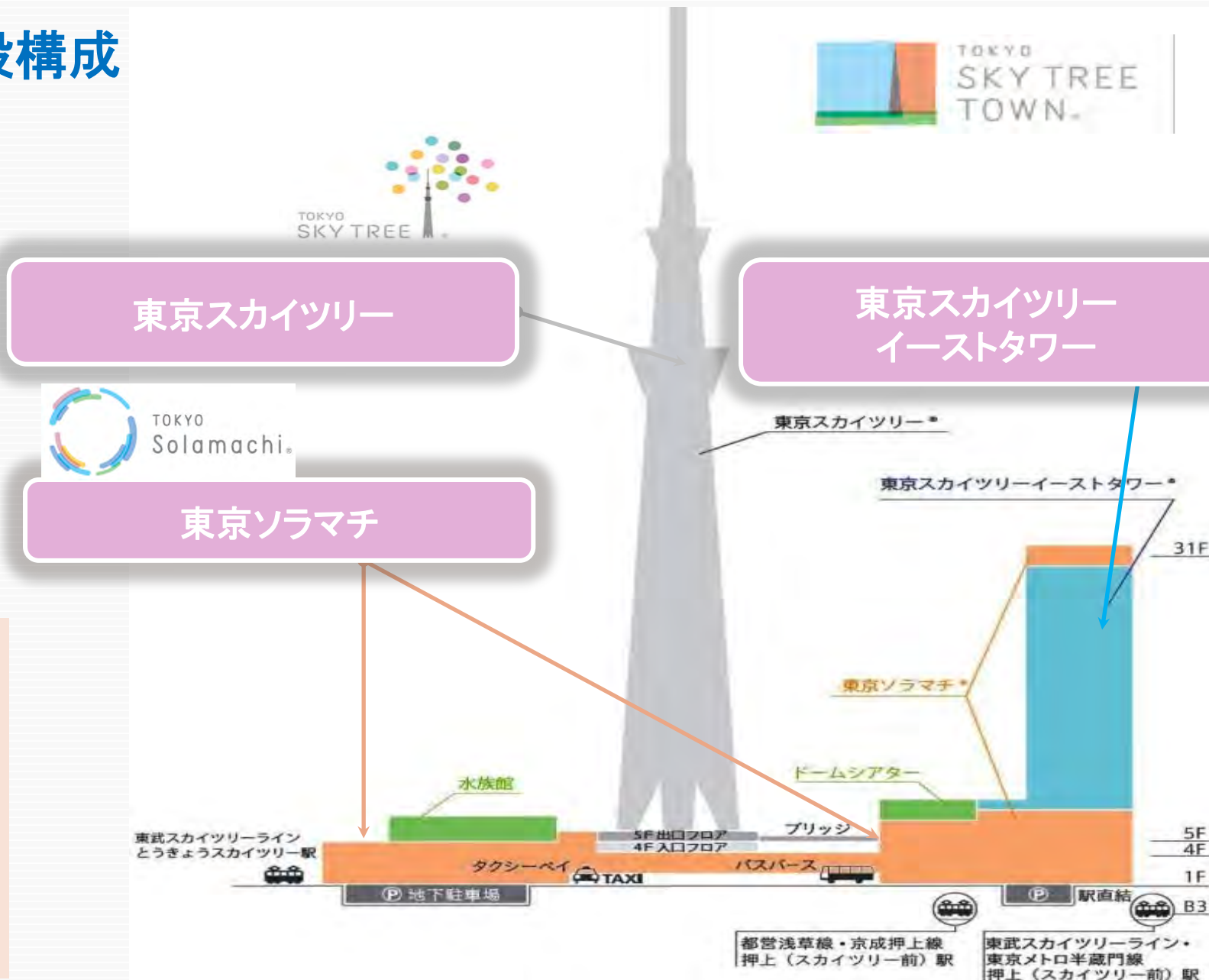
2017年10月8日 東京スカイツリータウン来場者 2億人達成



東京スカイツリータウン施設構成

放送施設他

ウエストヤード 1階～3階



1. 東京スカイツリータウンの概要について

東京ソラマチの5つの魅力

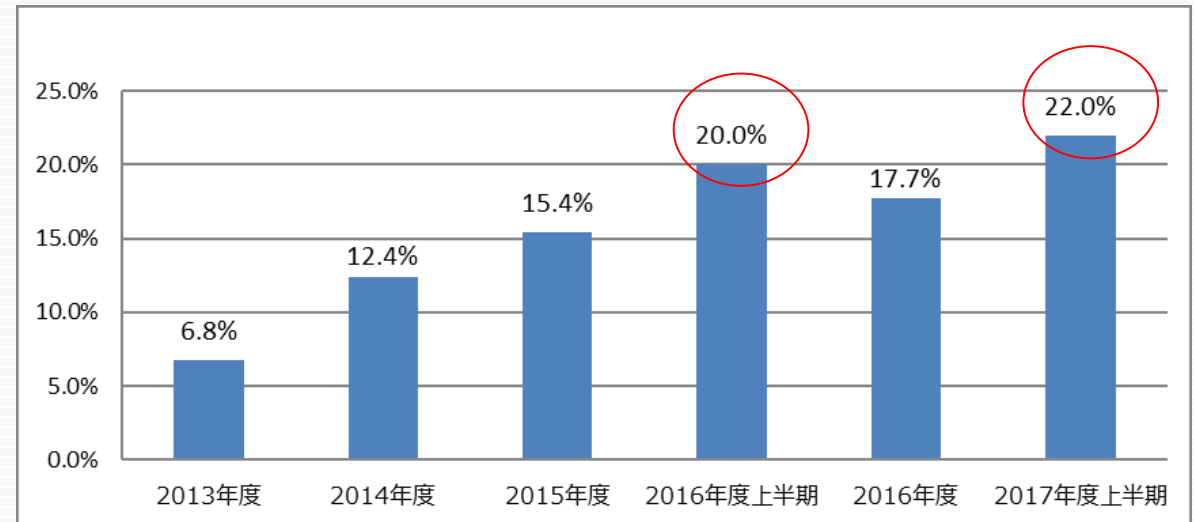
- 1 駅ビルにあるファッションビル
- 2 デパ地下の質感とマルシェの賑わいあふれるフードゾーン
- 3 都内有数のグルメスポット
- 4 観光新名所として高感度なスーベニール群
- 5 1日を楽しむ街(エンターテインメントコンテンツ等)

2. インバウンドの状況について

2. インバウンドの状況について

東京スカイツリー来場者調査 外国人来場者(個人)比率の傾向

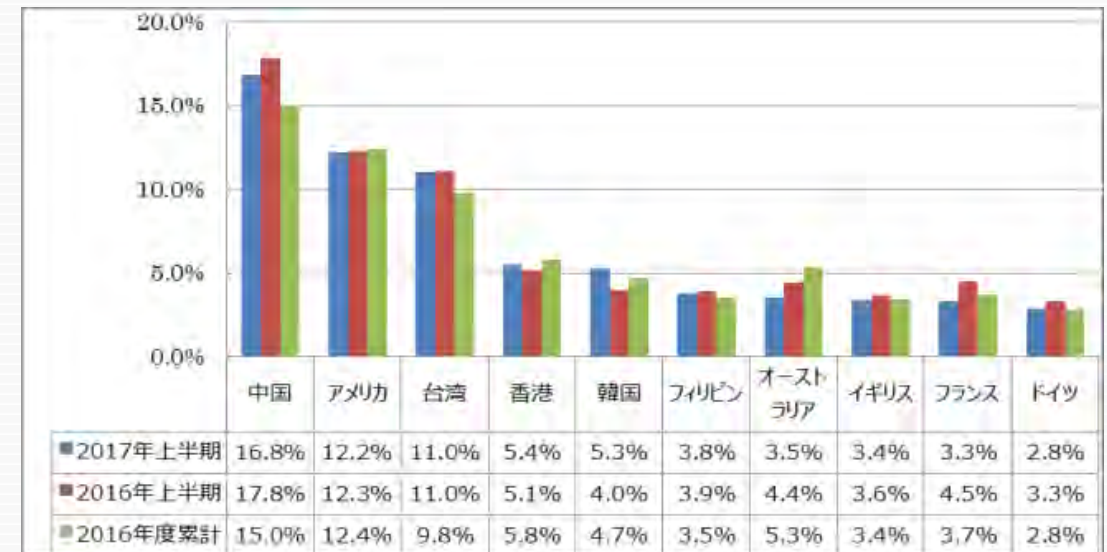
2017年度上半期における外国人来場者比率は22.0%であり、2016年度上半期20.0%と比較すると来場者比率は増加傾向であり、インバウンドによる外国人来場者は堅調に推移している。



▲グラフ1 外国人来場者(個人)比率の傾向

国・地域別シェア率(上位10位)の傾向

発地の傾向としては、訪日外客数の上位を占める中国、台湾、韓国等のアジア圏に加え、アメリカ、オーストラリア、イギリス、フランスからのお客様も多く来場している。



▲グラフ2 国・地域別シェア率(上位10位)の傾向

2. インバウンドの状況について

訪日外国人増加の要因

【東京スカイツリー】

- 「Fast Skytree Ticket」を2015年2月より販売開始。

⇒休日や行楽シーズン、年末年始など事前購入が困難であり入場機会を逸失していたと思われる海外からのお客様に向けた、専用カウンター設置による入場券の販売が好調に推移。

【東京ソラマチ】

- 「免税対応」の強化

⇒個店での免税対応に加え、2017年11月より一括免税カウンターを導入。

※2018年1月現在、免税対応店舗計79店舗

- 「海外認知度の高いショップ」の誘致

【免税売上上位】

- ・ユニクロ・ABCマート・オニツカタイガー・イッセイミヤケ
- ・ポケモンセンター・LOFT・マツモトキヨシ・チックタック

3. 多言語対応への取り組みについて

3. 多言語対応への取り組みについて

(1) 案内所・案内スタッフの対応

(2) フロアガイドの多言語化

(3) ホームページの多言語化

(4) 館内案内表示の多言語化

(5) 東京ソラマチの各店舗での多言語対応

(6) インバウンド対応研修の実施

3. 多言語対応への取り組みについて

(1) 案内所・案内スタッフの対応

【東京スカイツリー】

館内スタッフの外国語対応者へのバッジ着用。

英語



韓国語



中国語



【語学バッジの種類】

タイ語



ポルトガル語



【語学バッジ着用例】



【東京ソラマチ】

JNTO(日本政府観光局)より館内インフォメーションが外国人観光案内所として認定。



【東京ソラマチ3階5番地 インフォメーション】

東京スカイツリー館内スタッフ、案内インフォメーションスタッフ約800名のうち、
約1/3のスタッフが多言語対応可能。

3. 多言語対応への取り組みについて

(1) 案内所・案内スタッフの対応 【東京ソラマチ】



【東京ソラマチ3階5番地 インフォメーション】

【東京ソラマチ】館内インフォメーションでの 外国人観光客問い合わせBEST5

- 1位 スカイツリー天望台に行きたい！
(入口はどこ？料金は？)
- 2位 店舗の問合せ
(ポケモンセンター・ハローキティージャパン、
リラックマストア、どんぐり共和国、ユニクロ)
- 3位 Wi-fi接続方法
- 4位 空港に戻るにはどうしたら良いか？
(電車、バス)
- 5位 荷物を預けたい、コインロッカーはどこ？

その他 浅草に行きたい！桜を見たい！
日本の文化(相撲・歌舞伎)を見に行きたい！など

3. 多言語対応への取り組みについて

(2)フロアガイドの多言語化

【東京スカイツリー】

パンフレットの多言語化

※開業時により多くのお客様に対応できるよう

17か国語を選定



【東京スカイツリーパンフレット】

1番使われている言語＝英語
1番使われていない言語＝韓国語

【東京ソラマチ】

訪日外国人旅行者向けの情報の多言語化

※開業時より、英・中・韓の3か国語

※2017年1月よりジャパンスーベニアゾーン紹介チラシを多言語化



【東京ソラマチフロアガイド】



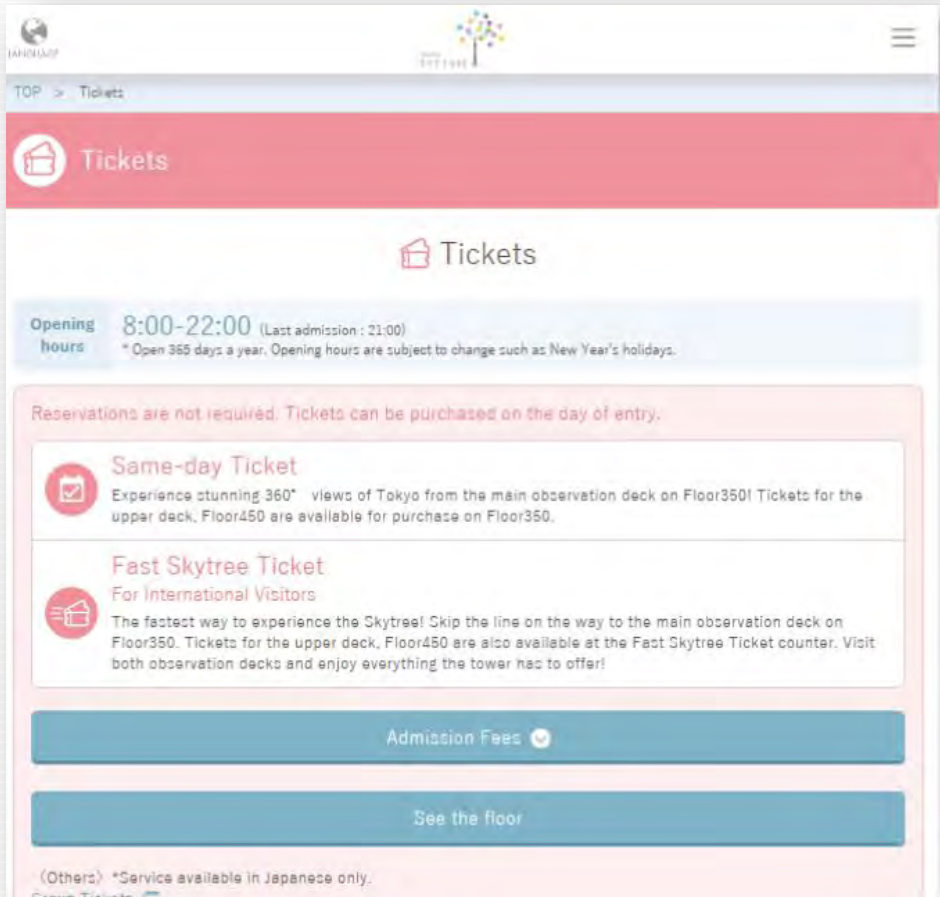
【ジャパンスーベニアゾーン紹介チラシ】

3. 多言語対応への取り組みについて

(3) ホームページの多言語化

【東京スカイツリー】

2016年4月よりタイ語を追加し現在では18か国語対応

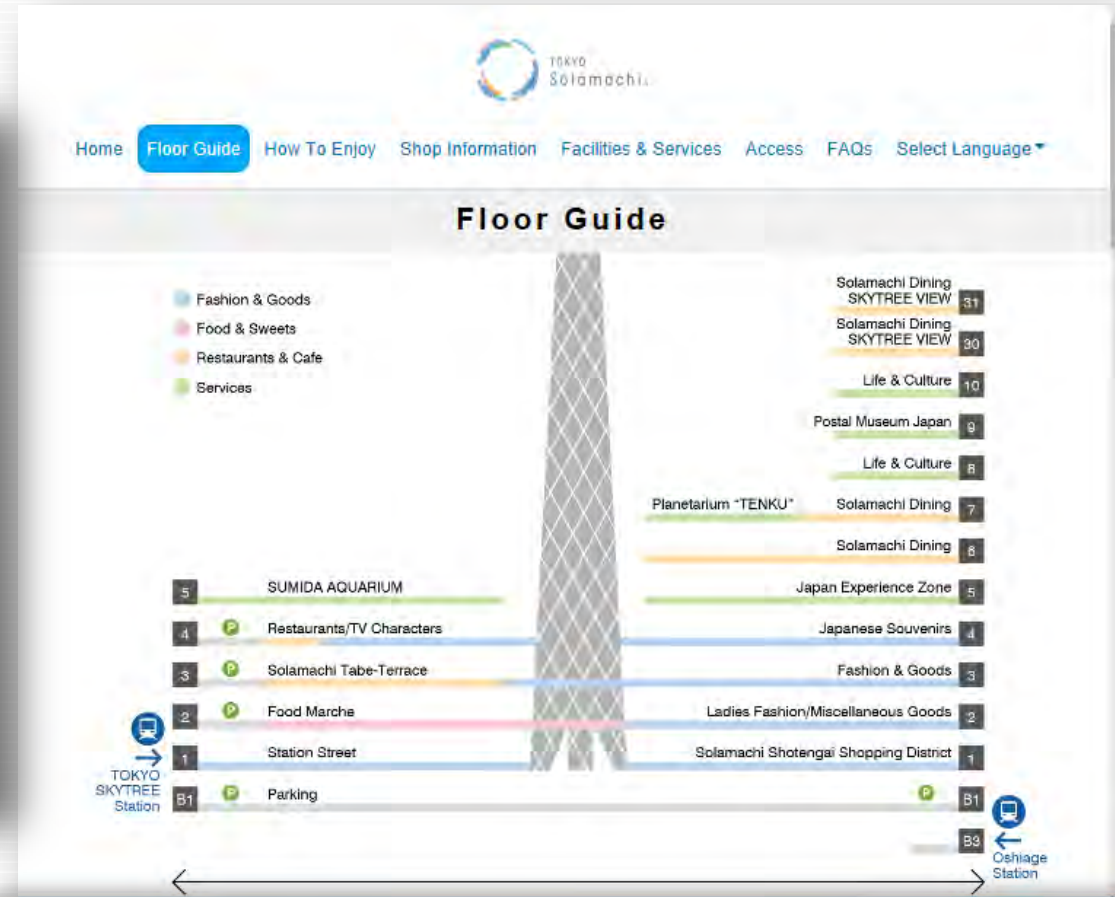


英語での閲覧が一番多く、
中でもチケット料金のページのアクセスが1番。



【東京ソラマチ】

英語・中国語・韓国語の3か国語対応

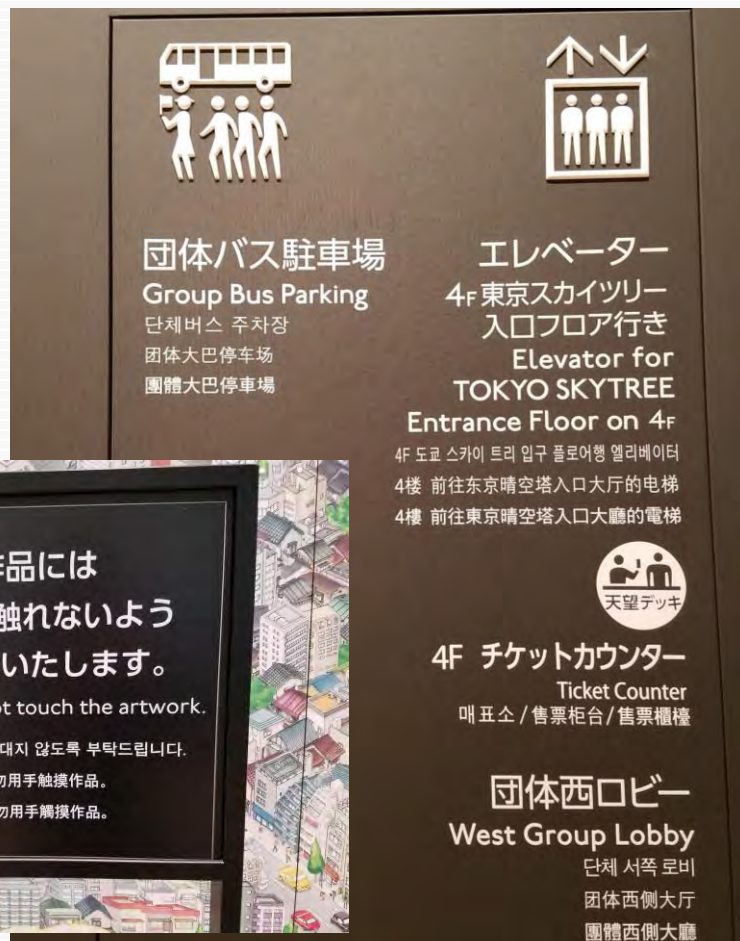


中国語での閲覧が一番多く、
中でもフロアガイドページのアクセスが1番。

3. 多言語対応への取り組みについて

(4) 館内案内表示の多言語化

【東京スカイツリー】



【東京ソラマチ】



【東京スカイツリー】【東京ソラマチ】ともに、館内案内表示は統一。

日本語、英語、中国語、韓国語表記の4言語を基本とし、その他の言語を記載する場合は視認性に配慮。

3. 多言語対応への取り組みについて

(5) 東京ソラマチの各店舗での多言語対応

ア. コミュニケーション支援シートの活用

イ. 訪日外国人向け店舗支援ポップの活用

ウ. コールセンターによる通訳サービスの実施

エ. スカイツリーショップでの多言語対応

オ. 個性的な各店舗での多言語対応

3. 多言語対応への取り組みについて

(5) 東京ソラマチの各店舗での多言語対応

ア. コミュニケーション支援シートの活用(表面)

英語・中国語・韓国語の
3か国語対応

『スカイツリーの展望台へ
行きたい。』
が中でも良く使われている。

手ぶらで買い物をしたい方が多
く、コインロッカーや
手荷物預かりカウンターの
お問合せ合わせが多い。

SKY TREE TOWN. コミュニケーション支援シート Communication Aid 英語・中国語・韓国語対応

このシートでお手伝いしましょうか? おたずねの単語を指さして選んでください。

☐ English Let me use this sheet to help you. Please point to what you want to say.
☐ 한국어 이 표를 사용해 도와 드리겠습니다. 궁금하신 것을 물어 주십시오.
☐ 繁體中文 讓我用這張表為您提供幫助吧。請您用手指出您想詢問的單詞。
☐ 簡體中文 让我用这张表为您提供帮助吧。请您用手指出您想询问的单词。

どこ? (Where?) 在哪儿? (在哪里?)

東京スカイツリー Tokyo SKYTREE 東京晴空塔
東京ソラマチ Tokyo Solamachi 東京晴空城
すみだ水族館 Sumida Aquarium 墨田水族館
プラネタリウム Planetarium 天文館

どこ? (館内施設) 在哪儿? (館内施設)

お手洗 Restrooms 洗手间
ベビールーム Baby rooms 授乳室
補助トイレ Support toilets 補助大トイレ
インフォメーション Information Center 案内所
観光情報センター Tourist Info Center 観光信息中心
レストラン Restaurants 食事処
ショップ Shops 売物店
外貨両替 Foreign exchange 外貨両替
銀行ATM Bank ATM 銀行ATM
コインロッカー Coin lockers 金庫
手荷物宅配 Luggage delivery 手荷物宅配
電話 Telephones 電話
喫煙室 Smoking room 喫煙室
駐車場 Parking 駐車場
レンタサイクル Rental bicycles 自転車貸出

どこ? (交通手段) 在哪儿? (交通手段)

東京スカイツリーライン Tokyo SKYTREE Line 東京スカイツリー線
特急スペシア Express Special 特急スペシア
東京メトロ半蔵門線 Tokyo Metro Hanzonme Line 東京メトロ半蔵門線
京成線 Keisei Line 京成線
バス Buses 公交车
タクシー Taxi 出租车
タワラー Tower 塔車
押上駅 Oshiage Sta. 押上駅
とうらぶスカイツリー Line Toraibu SKYTREE Line とうらぶスカイツリー線

開業当初より活用

基本単語集 Useful Expressions 基本用語集 基本用語集

はい Yes 是 **いいえ** No 不是

Communicate by writing 書く 書く 書く
他の質問 Other questions 다른 질문 其他問題 其他問題

利用できる Yes, that's possible. 能使用 能使用 能使用
利用できない I'm sorry, that's not possible. 不能使用 不能使用 不能使用

かしこまりました Yes, I will take care of that. 明白了 明白了 明白了
いたしかねます I'm sorry, I cannot help you with that. 做不到 做不到 做不到

少々お待ちください Please wait a moment. 请稍等 请稍等 请稍等
ご案内します、ついてきてください I will take you there. This way please. 会带您 会带您 会带您
〇〇でお聞かせください Please ask at OO. 请在〇〇处询问 请在〇〇处询问 请在〇〇处询问

緊急 In an emergency 긴급 紧急情况时的用语 紧急情况时的用语

梯子 Ladder 梯子 梯子 梯子
警察 Police 警察 警察 警察
風合が強い I'm not feeling well. 身体不适 身体不适 身体不适
事故・遅延 Accident / delay 事故・遅延 事故・遅延 事故・遅延

対象者/だれ? あなたの? Who? What is this person's relation to you? 对象/谁? 对象/谁?
男性 Men 男性 男性 男性
女性 Women 女性 女性 女性
家族 Family 家族 家族 家族
名前 Name 名字 名字 名字

落としもの Lost item 분실물 失物 失物

パスポート・査証 Passport/Visa 护照/签证 护照/签证 护照/签证
財布 Wallet 钱包 钱包 钱包
携帯電話 Cell phone 手机 手机 手机
スカイツリー入場券 SKYTREE ticket 晴空塔门票 晴空塔门票 晴空塔门票

借りたいもの I want to borrow/have a ... 빌리고 싶은 것 想借的物品 想借的物品

車いす Wheelchair 轮椅 轮椅 轮椅
ベビーカー Stroller 婴儿车 婴儿车 婴儿车
スクリーンレフト SKYTREE left 晴空塔左 晴空塔左 晴空塔左
ソラマチフロアガイド Solamachi floor guide 晴空城楼层指南 晴空城楼层指南 晴空城楼层指南
UDガイド UD guide UD指南 UD指南 UD指南

3. 多言語対応への取り組みについて

(5) 東京ソラマチの各店舗での多言語対応

ア. コミュニケーション支援シートの活用(裏面)

開業当初より活用

英語・中国語・韓国語の
3か国語対応

複雑なお会計時にも大活躍の
コミュニケーション支援シート。

東京スカイツリーチケットの
料金の問い合わせで
使用することが多い。

東京スカイツリー®

コミュニケーション支援シート

Communication Aid

東京ソラマチ®

コミュニケーション支援シート

Communication Aid

どこ?(行きたい場所) Where would you like to go? 在哪儿?(想去的地方)

出発ロビー Departure lobby 到着ロビー Arrival lobby

チケットカウンター Ticket counter

東京スカイツリー内の レストラン Restaurants カフェ Cafes おみやげ Souvenirs トイレ Toilets

料金? How much? 費用は多少? 費用是多少钱?

大人 Adult 子供 Child

障がい者手帳をお持ちの方 Disability Certificate holders

今日のライトアップは? What is the lighting theme for the day? 何をライトアップする? 今天的灯光是什么主题的?

営業時間は? What are your opening hours? 営業時間? 从几点到几点营业?

基本単語集 Useful Expressions

お買い物の際にお聞きします For our shoppers

贈り物の包装してほしい I want them gift wrapped

現金で支払う I want to pay in cash

クレジットカードを使う I want to pay with credit card

領収書ほしい I want a receipt

クレジットカード・電子マネーは使えますか? What kind of credit card or electronic money can I use?

免税商品ですか? Is this product duty-free?

こちらは免税です This item is duty-free

こちらは免税ではありません This item is not duty-free

宅配サービスはありますか? Do you deliver?

はい/ツアーリストサービスセンターで承ります Yes, I will take care of that

いたしがねます I'm sorry, I cannot help you with that

3. 多言語対応への取り組みについて

(5) 東京ソラマチの各店舗での多言語対応について イ. 訪日外国人向け 店舗支援ポップの活用

開業当初より活用



東京ソラマチ訪日外国人向け 店舗支援ポップ ※切り取ってお使いください。 TOKYO Solamachi.

日本製

MADE IN JAPAN
日本製 | 日本製
TOKYO Solamachi.

Special Price
特价 | 特價 | 특별 가격
TOKYO Solamachi.

特價

Recommended
推荐 | 推薦 | 추천
TOKYO Solamachi.

おすすめ

Solamachi Exclusive
晴空街道限定 | 晴空街道限定 | Solamachi 専점
TOKYO Solamachi.

ソラマチ限定

Most Popular
最受欢迎 | 最受歡迎
가장 인기
TOKYO Solamachi.

1 番人気



3. 多言語対応への取り組みについて

(5) 東京ソラマチの各店舗での多言語対応

ウ. コールセンターによる通訳サービスの実施

開業時より、英語・中国語・韓国語の3か国語



開業当初より実施

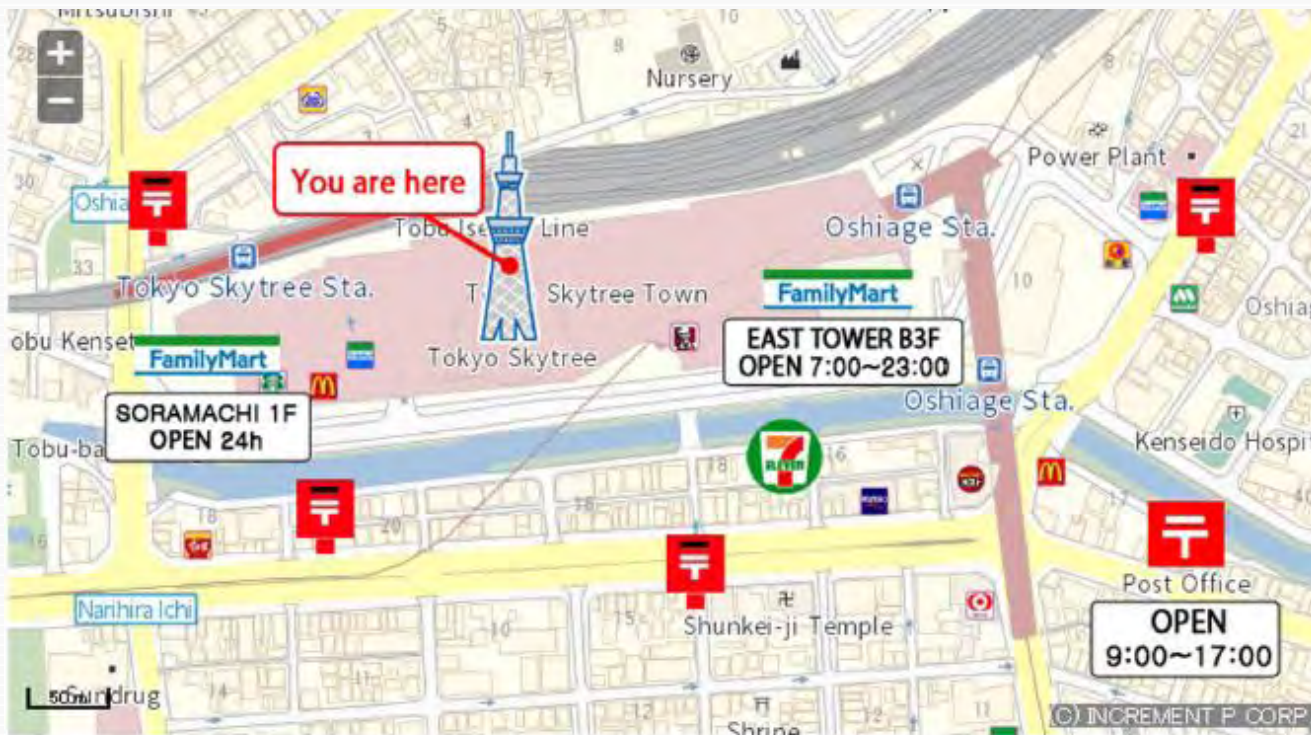
通訳サービス お問い合わせの多い内容

- ・お店で購入したものを海外配送したい
- ・購入した商品を返品、交換したい
- ・購入した商品の説明
- ・迷子の問い合わせ
- ・免税対応の可否
- ・落とし物の搜索依頼

3. 多言語対応への取り組みについて

(5) 東京ソラマチの各店舗での多言語対応 エ. スカイツリーショップでの多言語対応

問い合わせの多い施設の案内MAPの活用
(英語・中国語・韓国語の3カ国語)



コンビニや、ファーストフード、銀行、郵便局など
問い合わせの多い施設を表記し案内時に活用

問い合わせの多い商品説明の翻訳
(英語・中国語・韓国語の3カ国語)

【電池の案内】

こちらの商品をご使用の際は、
単4電池を3本ご用意ください。(模型の説明)

THIS PRODUCT REQUIRES 3-AAA BATTERIES.

単3 AA(double A)

単4 AAA(triple A)

こちらの商品は電池が付属しておりません。

THIS PRODUCT DOES NOT COME WITH BATTERIES.

電池をお入れください。

PLEASE ADD BATTERIES.

【チェンジグラス・チェンジマグ】 ご注意NOTICE

◇次のご使用はお避け下さい。
PLEASE AVOID USING BELOW.

■直火にかける	NO DIRECT HEAT
■電子レンジ	NO MICROWAVE
■オーブン	NO OVEN
■自動食器洗浄機	NO AUTO DISH WASHER

3. 多言語対応への取り組みについて

(5) 東京ソラマチの各店舗での多言語対応

オ. 個性的な各店舗での多言語対応

※外国人観光客が多い【東京ソラマチ】ならではの各店舗の取り組み。



外国人観光客に人気の飲食店
英語でのメニューも個店に対応



お買い得情報も
多言語表記



ゴミ捨ての分別も
多言語表記

3. 多言語対応への取り組みについて

(6)【東京ソラマチ】インバウンド対応研修の実施

専門講師により、外国人お客様のマインド、消費動向、コミュニケーション言語の取得を目的に英語編、中国語編、インバウンド対応講習会等、定期的を実施。



◀(株)日本コンサルタントグループ
(株)太見裕介商業建築研究所による
[販売業務における外国人観光客との接し方と、その売り方]研修



◀2017年1月
【中国語】研修
※中国語は、中華圏のお客様が多く来場される、国慶節や春節前に実施。

東京ソラマチ流のおもてなし「**粹しぐさ**」・「**日本らしさ**」を諸外国からお越しいただくお客さまにも体験いただけるよう、2015年より段階的に[外国人観光客のおもてなし研修]を実施。

4. 外国人旅行客の多客時の取り組みについて

4. 外国人旅行客の多客時の取り組みについて

【東京ソラマチ】

春節ショッピングキャンペーンの開催 ※2016年より



▲「春節ショッピングキャンペーン」ポスター

東京スカイツリータウン® 春節ショッピングキャンペーン
東京晴空塔城 春節購物活動 東京晴空塔城 春節購物活動
TOKYO SKYTREE TOWN® Chinese New Year Shopping Campaign

コミュニケーション支援シート
Communication aid

1 2017年1月27日～2月5日、当店でパスポートをご呈示頂くと、割引またはノベルティ進呈などのサービスが受けられます。
2017年1月27日～2月5日活動期間於本店出示護照, 即可享有商品折扣或紀念品贈送等優惠。
2017年1月27日～2月5日活動期間于本店出示护照, 即可享受商品折扣或紀念品贈送等優惠。
If you present your passport at this shop from January 27th to February 5th, you can receive services such as discounts, etc.

2 このサービスを
受けますか?
是否同意接受此項優惠?
是否同意接受此項优惠?

Are you
interested in
this service?

はい
是
是
Yes.

いいえ
否
No.

3 パスポートをご呈示ください。下記の☑のついたサービスが受けられます。
請出示護照, 可享受以下☑選項的优惠。請出示護照, 可享受以下☑選項的优惠。
Please show your passport, and you will receive the following services with a ☑ mark.

% OFF!!

贈品!! 贈品!!
Present!!

どうぞ、この後もお買物をお楽しみください。
請繼續享受購物之樂。
請繼續享受購物樂趣。
Enjoy Shopping in TOKYO SKYTREE TOWN®!

▲「春節ショッピングキャンペーン」コミュニケーション支援シート

2016年より、春節外国人向け購買促進として「春節ショッピングキャンペーン」を開催。
春節期間にあわせて、キャンペーン対象店舗でノベルティや割引を実施。

4. 外国人旅行客の多客時の取り組みについて

【東京スカイツリー】

春節キャンペーンの取組み
「スカイツリーショップ」



約5,000枚配布

春節時にはパスポートを提示された中国圏のお客様にノベルティ(ステッカー)をプレゼント。
(2015年2月6日～2015年2月26日実施)

海外行事には共通で「FAST SKYTREE TICKET COUNTER」の営業時間の延長や、スタッフ数の拡充による体制を強化



通常、朝10時から開設を、海外行事にあわせて朝9時から開設など臨機応変に対応。

▲2015年より開設の「FAST SKYTREE TICKET COUNTER」

5. 今後の取り組みについて (2020年に向けて)

5. 今後の取り組みについて(2020年に向けて)

①館内サインの見直しと強化

②サイネージのインバウンド向け活用

③おもてなしツールの検討

④その他

①東武鉄道内にインバウンド専門部署を設置

②東武グループインバウンド戦略の推進

- ・ターゲット国の強化と拡大
- ・受け入れ環境の充実
- ・戦略的な情報発信
- ・商品開発と販売チャネルの拡大

③東京スカイツリーの特別ライティングの実施や浅草との回遊性の強化

5. 今後の取り組みについて(2020年に向けて)

①館内サインの見直しと強化

2020年に向けて、現在4カ国語にて表示されている館内案内表示を、更に多くの外国人観光客に対応するため、世界共通ピクトの導入を検討。

世界共通ピクト例



▲案内所



▲コインロッカー



▲お会計



▲エレベーター

5. 今後の取り組みについて(2020年に向けて)

③おもてなしツールの検討

現在の取り組み

- 1 無料公衆無線LANサービス「TOBU FREE Wi-Fi」の提供
- 2 館内アナウンスの多言語化(英語・中国語の2カ国語)
- 3 銀聯カードの全店一括導入(2016年6月から)
- 4 外貨両替機の設置
- 5 一括免税カウンター「TAX REFUND COUNTER」開設(2017年11月から)

5. 今後の取り組みについて(2020年に向けて)

③おもてなしツールの検討

今後の取り組み検討

日本初“おもてなしツール”の導入検討 ～新サービス『SEND(センド)』～

(株)ダスキン社が(株)インフォアクト社と共同でマットとIT技術を応用した特許を取得し、その技術を活用した新サービス『SEND(センド)』を開発。スマートフォンなどの端末で専用アプリケーションをダウンロードし、マットをスキャンすることで、店舗ごとの鮮度ある情報が得られるサービスで、インバウンド需要の高まりが予測される東京スカイツリータウンでは、訪日外国人に対する“おもてなしツール”として導入を検討。



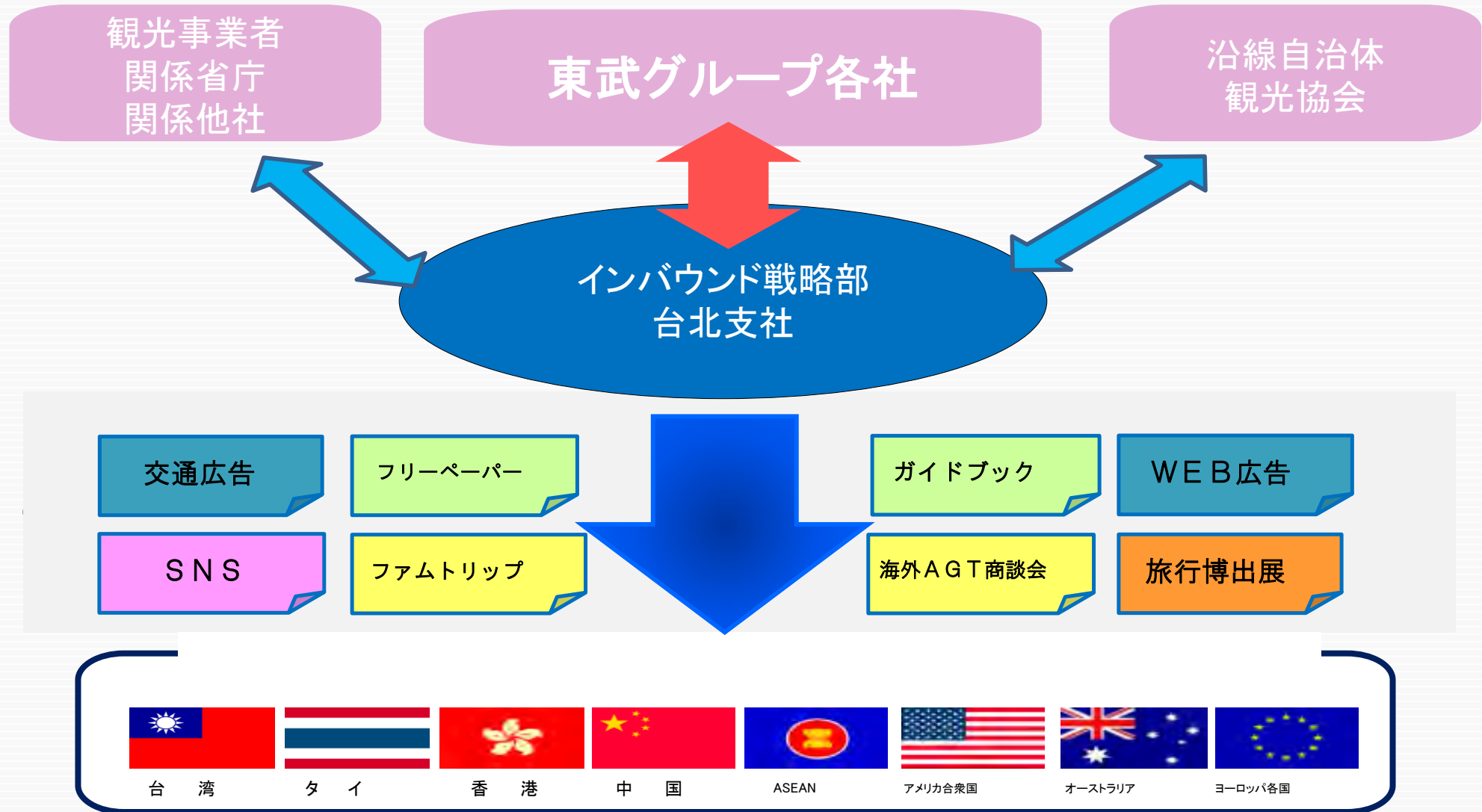
▲『SEND(センド)』利用時の流れ



▲『SEND(センド)』のイメージ

5. 今後の取り組みについて(2020年に向けて)

④その他 ①東武鉄道内にインバウンド専門部署を設置



5. 今後の取り組みについて(2020年に向けて)

④その他 ⑩東武グループインバウンド戦略の推進

・受け入れ環境の充実

外国人旅行センター強化



△東武ツーリストインフォメーションセンター日光リニューアル

言語対応の強化



日光・鬼怒川エリア2次交通サイン類の統一、Wi-Fi整備



△統一後のバスサイン(イメージ)



△Wi-Fiサイン

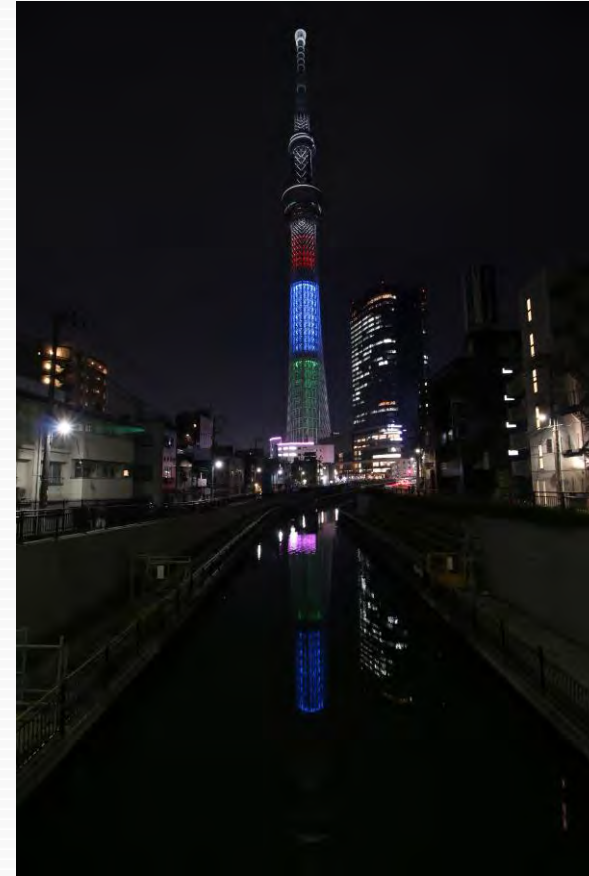
5. 今後の取り組みについて(2020年に向けて)

④その他 ⑧東京スカイツリーの特別ライティングの実施や浅草との回遊性の強化

情報発信の強化～【東京スカイツリー】特別ライティングの実施～



オリンピック開会1000日前にあたる平成29年10月28日に
オリンピックシンボルの5色の特別ライティングを実施。



パラリンピック1000日前にあたる、平成29年11月29日には、
大会組織委員会および東京都による公式イベントを開催し、
パラリンピックシンボルのアギトスカラー(3色)による特別
ライティングを実施。

5. 今後の取り組みについて(2020年に向けて)

④その他 ⑧東京スカイツリーの特別ライティングの実施や浅草との回遊性の強化

国際観光都市浅草との回遊性強化～『MIZUMACHI634』プロジェクトの推進～

浅草とスカイツリータウンをつなぐ、東武スカイツリーラインの高架下634m。
東京観光を代表するダブルマーケットに囲まれた好立地。



墨田区・東京都の基盤整備工事で連動して、2020年開業を目指す高架下空間の開発。

年間 各3,000万人の集客を誇る「浅草」と「スカイツリータウン」の
2大観光地をつなぐNEW SPOTの誕生