

平成29年1月12日

今冬季の海外からのお客様への対応について

1 外国人観光客向け無料 Wi-Fi サービス提供駅の拡大について

JR北海道では、平成25年11月14日より新千歳空港駅と札幌駅で設置を開始し、現在道内の13箇所で提供している外国人観光客向け無料Wi-Fiサービス（公衆無線LAN）を、北海道を旅行する外国人観光客のさらなる利便性の向上を図るため、今年度内に更に20箇所追加します。

(1) Wi-Fi サービスの概要（NTT東日本 光ステーション設置によるWi-Fi 接続）

本無料Wi-Fiは、サービスを提供する箇所のWi-Fi接続可能エリアにおいて、お客様ご自身が接続端末を操作し、メールアドレスを登録して接続完了することにより、1回60分、回数制限無しで無料Wi-Fiサービスが利用可能となります。

また、この接続を完了すると、道内約4,100箇所（平成28年3月現在）のNTT東日本の「光ステーション」設置箇所において、無料Wi-Fiサービスの利用が可能となります。

(2) 現在のサービス提供箇所（13箇所 平成29年1月1日現在）

倶知安駅、小樽駅、札幌駅、富良野駅、新千歳空港駅、洞爺駅、登別駅、帯広駅、釧路駅、旭川駅、美瑛駅、函館駅、新函館北斗駅の各駅の改札口周辺等

(3) 今年度の拡大予定箇所（20箇所）

ニセコ駅、余市駅、小樽築港駅、南小樽駅、滝川駅、新札幌駅、北広島駅、千歳駅、南千歳駅、東室蘭駅、白老駅、苫小牧駅、新得駅、知床斜里駅、上川駅、網走駅、稚内駅、五稜郭駅、長万部駅、大沼公園駅

■ 接続の手順

1

お客様のWi-Fi接続可能端末でSSID「0000FLETS-PORTAL」を選択

2

端末に表示される注意事項を確認し、パスワード、メールアドレスを登録

3

登録後、利用上の注意事項を確認し、ログイン（インターネット接続完了）

4

登録したメールアドレスに送信されるメールに記載されているURLを選択して本登録完了



↑

こちらのマークが目印です

※当社Wi-Fiサービス提供箇所において多言語の接続案内をご用意しております。
(英語・中国語繁体字・中国語簡体字・韓国語)

2 外国語対応スタッフの臨時配置

春節を含めて海外からのお客様が増加する冬季に入り、駅係員とのコミュニケーションを円滑にし、お客様の満足度を向上させるため、昨年度に引き続き札幌駅、新千歳空港駅のほか登別駅、洞爺駅など合計11箇所外国語対応のスタッフを臨時で配置します。

今年度は、前年度に比べて配置日数を全11箇所合計145日拡大して配置をする予定です。
(平成28年12月より配置開始)

また、今年は冬季アジア札幌大会の開催にあわせ、競技会場の最寄駅である手稲駅・帯広駅にも外国語対応スタッフを配置して海外からのお客様をお迎えする体制を整えます。

3 iPadの多言語放送アプリケーションの作成

道内の有人駅へ配備しているiPadへ多言語（英語・中国語・韓国語）の放送音声を送ることができるアプリケーションを現在作成しています。このアプリケーションの活用することで、iPadを駅構内放送マイクへ近づけることにより、多言語放送が容易にできるようになります。
(平成29年1月下旬から運用開始予定)

4 乗車口案内モニターの新設と多言語仕様への変更

特に外国人旅行者のご利用が多い洞爺駅、登別駅、新函館北斗駅へ特急列車の乗車口を多言語でご案内するモニターを平成28年11月に新設しました。

これにより、列車をお待ちになるお客様にホームでお待ちいただく場所がわかりやすくご案内できるようになったほか、スムーズな乗り降りにも効果を発揮しています。