<報道関係者各位>

2023年10月4日 一般社団法人東京ステーションシティ運営協議会

経由地から目的地へと進化する東京駅 現場最前線の駅員・インフォメーションスタッフに聞いた 初めての東京駅でも安心!より便利で快適に過ごすための"6つのハウツー"



©一般社団法人東京ステーションシティ運営協議会

2023年5月、新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、日本中が大きな転換点を迎えました。2023年7月の訪日外国人数(推計値)は、約232万人で2019年同月比77.6%(2023年8月16日発表、JNTの調査より)、同年8月は約216万人で2019年同月比85.6%(2023年9月20日発表、JNTの調査より)と、回復率が伸長しています。

東京駅にもコロナ前の賑わいが戻り、数年ぶりに東京駅を訪れるお客さまも増えてきています。そんな中、日々現場 最前線でお客さまと接する駅員やインフォメーションスタッフに寄せられるお問い合わせの中で、2023年5月以降、特に多い 内容を <列車編>と <エキナカ編> にわけてピックアップ。初めて、または久しぶりに東京駅を訪れる皆さまに、より快適に 過ごしていただくための便利な機能やサービスをご紹介します。さらに <番外編>では、日本を代表するターミナル駅ならではの ユニークなお問い合わせもご紹介します。

[CONTENTS INDEX]

Topic1:初めての方にこそおすすめ!東京駅をより快適に過ごすための"6つのハウツー"

<u><列車編> <エキナカ編> <番外編></u>・・・2-5 p Topic2:東京ステーションシティ NEWS TOPICS・・・6-7 p

> Tokyo Station City公式サイト: http://www.facebook.com/TheTokyoStation/ Facebook: https://www.instagram.com/tokyostationcity/

Topic1.初めての方にこそおすすめ!東京駅をより快適に過ごすための"6つのハウツー"

2023年5月以降、東京駅にもコロナ前の賑わいが戻り、数年ぶりに東京駅を訪れるお客さまも増加しています。それに比例し、日々さまざまなお問い合わせを頂戴します。コロナ禍は通勤通学でご利用いただく方が中心でしたが、現在は訪日外国人や地方から観光で来られるお客さまが増加しています。また、目的地までの通過点としての役割が大きかった時期を経て、現在は周辺エリア含めた東京駅自体を目的地とする方が増えている印象です。そこで、今回は日々、最前線でお客さまと接している、駅員とインフォメーションスタッフに寄せられるお問い合わせの中から、特に多い内容をピックアップ。それに対して、初めての・久しぶりの東京駅でも安心して快適に過ごしていただくための便利な機能やサービスをご紹介いたします。

●駅員(輸送担当)

1人あたり1日で受けるお問い合わせは約50件。新幹線ホーム上での安線確認や、お客さま対応、ご案内を行う。

●駅員(改札:担当)

1拠点あたり1日で受けるお問い合わせは4,000件以上、おおよそ15秒に1件対応している。乗り換え案内や発券についてのお問い合わせが多い。

●インフォメーションスタッフ

1拠点あたり1日で受けるお問い合わせは約1,000件、およそ30秒に1件のお問い合わせ対応を行う。センターの営業時間前から毎日行列ができるほど。 コインロッカーや手荷物預かり、手土産など幅広いお問い合わせが寄せられる。

列車編

<新幹線の切符>

窓口に並ばずにスムーズに乗車したい/どのサービスを使えば良いのかわからない

指定席をご購入の方には、「新幹線eチケットサービス」がおすすめです。ネットで購入でき、きっぷを受け取ることなく、タッチでご乗車いただけます。自由席の場合は「タッチでGO!新幹線」がご利用いただけます。 思い立ったらタッチですぐご乗車いただけます。 (駅員・輸送担当)

■新幹線eチケットサービスについて

「えきねっと」であらかじめ登録したモバイルSuicaやSuica等の交通系ICカード(他社モバイルサービス含む)で新幹線改札機にタッチで乗車できるサービスです。券売機や窓口できっぷを受けとることなく、東北・北海道、上越、北陸、山形、秋田の各新幹線にチケットレスでご乗車いただけます。早めのお申込みでおトクになる「えきねっとトクだ値」「お先にトクだ値」「お先にトクだ値スペシャル」もご利用いただけます。



■えきねっとについて

ーインターネットでJR券の申し込みをしていただけるサービスです。乗り換えアプリのように、「乗る駅」「降りる駅」を入力するだけでスムーズに予約ができます。

URL: https://www.eki-net.com/personal/top/index

運営:株式会社JR東日本ネットステーション



■ タッチでGO!新幹線について

無料の利用開始登録を済ませたモバイルSuicaやSuica等の交通系ICカードのチャージ残額で、新幹線の自由席等にご乗車いただけるサービスです。



く乗換案内>

○○駅に行くにはどの電車に乗れば良いか/一番早く○○駅に行く方法を教えて欲しい

文字が大きくシンプルでわかりやすい「JR東日本アプリ」で確認できます!ターミナル駅である東京駅は、路線が多く目的地までの行き方が複数あって迷ってしまいそうですが、スムーズに到着できるルートがわかりやすく表示されるため、初めて東京駅に来られる方には特におすすめしたいです。(駅員・改札担当)

■JR東日本アプリについて

全国の列車の乗り換え案内の他、JR東日本エリアの主要路線を走る列車の位置、遅れ時間、到着予定見込みなどの運行状況がリアルタイムでわかるアプリです。東京駅の構内図や3D地図なども確認できる他、路線を選択するとホーム上のEV・エスカレーターの位置や出口も確認できます。

その他、ロッカーの空き状況確認や予約ができる「To Locca」や、レンタルベビーカーの予約ができる「ベビカル」など、東京駅を快適に過ごすためのサービスも集約されています。

URL: https://www.jreast-app.jp/ 運営:東日本旅客鉄道株式会社

JR東日本アプリ



エキナカ編

<コインロッカー>

場所がわからない/空いている所を知りたい/大きな荷物が入るロッカーの場所を教えて欲しい

空き状況の確認や予約までできる「To Locca」がおすすめです!

スーツケースが入る大きなコインロッカーを探したいという時にも、スマホひとつで検索できるので、大きな荷物を持って歩き回ることなく探すことができます。 (インフォメーションスタッフ)

■To Loccaについて

2020年からスタートしたロッカー予約サービス。希望の場所・日時・サイズを検索するだけで、ロッカーの空き情報が表示され、会員登録をすると一部のロッカーは予約もできます。予約利用の場合はクレジット決済のため現金の準備も不要です。また、メールで届く予約番号が開錠のための鍵となるため、鍵紛失の心配もありません。利用料金は1時間100円から(Sサイズの場合)のため、旅行や出張時はもちろん、東京駅内でのショッピング中やお食事中の短時間でも気軽に利用できます。

※利用料金はサイズや利用時間により異なります。

URL: https://www.to-locca.com/station/32
運営: 株式会社JR東日本スマートロジスティクス





<飲食店>

このお店への行き方がわからない/今すぐに入れそうなお店を教えて欲しい/ラーメン屋さんはどこにあるのか

店舗の場所の表示や経路案内もできる「東京ステーションナビ」や、グランスタ東京内の飲食店の混雑状況の 照会ができる「VACAN」をご利用ください。一部のお店ではオンライン上で並ぶこともできるので、順番待ちの 間にゆっくりと東京駅のエキナカをお楽しみください。(インフォメーションスタッフ)

■東京ステーションナビについて

東京駅のショップや施設の情報、現在地からそこまでのルートをご案内して、東京駅での移動をスムーズにするためのサービスです。いつでも使えるステナビクーポンの利用や、ロッカーの空き状況確認や予約をできる「To Locca」の利用も可能です。また、東京駅でのお困りごとをチャットボットで質問するとリアルタイムで回答が来るので、案内窓口まで行かなくてもスマホで解決できます。

URL : https://www.gransta.jp/news/info/stnavi trip/

運営:JR東日本コンサルタンツ株式会社/株式会社JR東日本クロスステーション

■VACANについて

グランスタ東京の飲食店において、今の混雑状況をWEB上で確認できるサービス。「○組待ち」「混雑」「残席わずか」「待ちなし」のようなシンプルな表記で、店内状況を表示します。東京駅構内のデジタルサイネージでも同様の情報を確認することができます。

また、一部レストランではオンライン上で並ぶことができるので、その場で行列を作らずに順番待ちをすることが可能です。

URL: https://gransta-tokyo.enterprise.vacan.com/
運営:株式会社バカン/株式会社JR東日本クロスステーション





東京ステーションナビ アプリアイコン



東京駅構内のデジタルサイネージイメージ

<手土産>

おすすめを教えてほしい/今の季節にぴったりな手士産は何か教えて欲しい/並ばずに購入する方法を知りたい

東京駅のエキナカ商業施設「グランスタ」の公式HPやInstagramでは、最新のランキング情報や今の季節に ぴったりの商品など、数ある商品の中から厳選した情報を掲載しています。また、「ネットでエキナカ」で事前予約す ることで東京駅の人気店の商品などを並ばずに受け取ることができます。いざ店頭に行ってみたら品切れだった・・・とい うことも避けられるので、安心してショッピングをお楽しみいただけます。(インフォメーションスタッフ)

■グランスタ公式HP・公式Instagramについて

グランスタの公式HPやInstagramでは、定番の手土産ランキングや新商品情報のほかにも、季節やトレンドにあわせた特集企画を掲載しています。

グランスタ公式HP

URL: https://www.gransta.jp/news/?nw=column

グランスタ公式Instagram (@gransta_jp)

URL: https://www.instagram.com/gransta_ip/?hl=ja
運営: 株式会社JR東日本クロスステーション デベロップメントカンパニー

■ネットで<u>エキナカについて</u>

商品を事前にネットで予約することで、店頭で並ばずに受け取ることができるサービスです。お弁当や手土産、ケーキなど、行列のできる人気店の商品をスムーズに受け取ることが可能です。一部商品は自宅配送やロッカー受け取りもできます。

URL: https://www.net-ekinaka.com/shop/default.aspx

運営:東日本旅客鉄道株式会社



ネットでエキナカ

エキナカ商品を予約できる

<手荷物>

ロッカーに入らない荷物を預かってくれるところはないか/できるだけ荷物を減らして観光したい

東京駅には6箇所、「**手荷物一時預かり所」**があり、当日のホテル配送なども対応しています。また、1時間からベビーカーを借りることのできる「ベビカル」という便利なサービスもございます。身軽に気持ちよく快適な「手ぶら観光」をお楽しみください。(インフォメーションスタッフ)

■手荷物一時預かり所について

手荷物の一時預かりを対応しています。お荷物の当日中のホテル配送や宅配便受付等も対応しています。また、30日間以内であれば荷物の出し入れが可能なお預かりサービスや、当日受付可能な新幹線列車荷物輸送の「はこビュンQuick」の受付を行っている預かり所もあります。

URL : http://www.tokyostationcity.com/information/

※「コインロッカー・手荷物預かり所」をご参照ください。

運営:株式会社ジェイアール東日本物流

DELIVEY SERVICE STREET, STREE

BAGGAGE STORAGE + (手荷物一時預かり所)

■ベビカルについて

予約ができる、外出先でのベビーカーレンタルサービスで東京駅では改札内外あわせて 5箇所、貸出場所があります。事前にWEBサイトからご希望の場所でベビーカーが予約 でき、貸出を行った場所以外にも持ち出し可能です。1時間から、最大7日間ご利用 いただける、お子様とのお出かけをもっと手軽にするサービスです。

URL : https://babycal-jre.com/

運営: JREベビーカーシェアリング有限責任事業組合



東北新幹線E5系はやぶさモデルの ベビーカー

番外編

東京駅では、列車に関することやエキナカ施設に関わること以外にも日々あらゆるお問い合わせを頂戴しています。日本を代表するターミナル駅である東京駅ならではのユニークなお問い合わせを一部ご紹介します。

○○駅(地方のローカル線の駅)まで帰りたいので、乗る電車やルートを教えてもらえますか?

地元の人でないと知らないような駅名をピンポイントで仰り、そこまでのルートを尋ねられました。本当に偶然、私自身の地元がそのエリアだったので的確なご案内をすることができましたが、<u>東京駅にはそれだけ、日本各地(ひいては世</u>界各地)からお客さまが来られているのだと実感しました。(駅員・改札担当)

新幹線のベストショットを撮りたいのですが、どっち側からホームに入ってきますか?

ここ最近、特に土日祝日の日中の時間帯に、新幹線の車体を記念に収めたいと思われる方からよく頂戴するお問い合わせです。中には、車体が入ってくる方向と逆にカメラを向けてスタンバイしているお客さまもいらっしゃるので、その方々には「こちらから入ってきますよ」とお声がけをしています。これはメイン業務ではないですが、少しでも東京駅で素敵な思い出を作っていただきたいという一心ですね。(駅員・輸送担当)

(まだ東京駅の改札内に居るのに) 東京駅に行きたいのですが、どうやって行けば良いですか?

東京駅構内にいらっしゃるお客さまから時折聞かれることがあります。東京駅には新幹線改札の先に在来線改札があるのですが、改札を1つ出ると駅の外に出たと思われる方が多いようです(実際には在来線改札を出ると駅の外にでることができます)。東京駅はエキナカが街のように充実しているからこそのお問い合わせだなと感じました。 (インフォメーションスタッフ)

この荷物をインフォメーションセンターで預かってもらえますか?後から新幹線に乗って知人が来るので、 これを渡しておいてもらえますか?

インフォメーションセンターに来られたお客さまからのご相談でした。お荷物のお預かりは承っていないため、代替案として暗証番号がキーとなるコインロッカーのご利用をご案内しました。ロッカーの場所と暗証番号をお相手の方とご連携いただくようご案内し、お客さま同士のお荷物のお受け渡しをサポートしました。直接的な対応が難しいことでも、東京駅のさまざまなサービスを活用してできる限りのお手伝いをさせていただいています。(インフォメーションスタッフ)

SNSでしか繋がっていないので本名がわからないのですが、ハンドルネームを構内放送で呼び出しをしてもらえませんか?

東京駅構内で待ち合わせをしているが出会うことができないので呼び出しをして欲しいというご相談でした。ハンドルネームでのお呼びだしは対応が難しいため、SNS上のDMやその他の連絡ツールで直接ご連絡を取っていただくようにお伝えしました。とても今っぽいお問い合わせで印象的でした。(インフォメーションスタッフ)

Topic2. 東京ステーションシティ NEWS TOPICS

※Topic2でご紹介している商品はすべて税込価格です。原材料の生産の都合や売れ行きによっては告知なく販売終了をしている場合もございますので、ご了承ください。

■エキュート東京、グランスタ 新作&人気のグッズが東京駅に集合!「Suica のペンギンと鉄道フェア 2023」開催

東京駅のエキナカ商業施設「エキュート東京」「グランスタ東京」と改札外「グランスタ丸の内」にて、10月2日(月)から10月31日(火)までの期間、「Suicaのペンギンと鉄道フェア 2023」 を開催いたします。 期間中は、 Suicaのペンギンをモチーフにしたスイーツやグッズのほか、東京駅丸の内駅舎&鉄道グッズなどをバラエティ豊かに取り揃え、エキュート東京、グランスタ限定商品や、新商品、フェア期間限定商品など、多数登場いたします。



<u>Suicaのペンギン ピッコロ缶</u> <u>(チョコレート5粒) ∕ 1,296円</u> <u>カファレル</u> <グランスタ東京 /B1 改札内>

Suicaのペンギンの形をかたどった、かわいらしい 缶にカファレル自慢のジャンドゥーヤチョコレートを はじめ、きのこやユーロコインなどのホイルチョコ レートを全5粒アソートしました。Suicaのペンギ ンファンはもちろん、東京らしいお土産を探して いる方にもおすすめです。

※東京駅限定

©Chiharu Sakazaki/JR東日本/DENTSU

SuicaはJR東日本の登録商標です。

Suicaのペンギンは東日本旅客鉄道株式会社の「Suica」のキャラクターです。

O Sules Pegula Parante Systematics

O Sules Pegula Parante Systema

Suicaのペンギンかっとばし!! /各 2,420円 にほんぼう <グランスタ東京 /B1 改札内>

プロ野球界を中心に社会人野球や大学野球などで使用され、役目を終えた破損バットやバットを作る際にできる端材を再利用して作っています。Suicaのペンギンがあしらわれた東京駅限定の商品です。 ※東京駅限定



※JR東日本商品化許諾済です。



東京生カステラサンド - 東京駅 - 1個 1,800円 和卵菓ららら <グランスタ東京 /1F 改札内>

上品な香りとまろやかな甘味が特徴の徳島和三盆糖蜜を使用した滑らかな和三盆 クリームと自家製の羽二重餅を、新鮮な自社ブランド卵「磨宝卵ゴールド」を使用して焼き上げたしっとりきめ細やかなカステラでサンドしました。
※東京駅限定

■東京ステーションギャラリー 「春陽会誕生100年 それぞれの闘い 岸田劉生、中川一政から岡鹿之助へ」展 11月12日まで開催

東京ステーションギャラリーでは、企画展「春陽会誕生100年 それぞれの闘い 岸田劉生、中川一政から岡鹿之助へ」を、11月12日(日)まで開催しています。春陽会は1923年に第1回展が開催され、以降、常に画家たちの個性を尊重し、自由闊達な活動を後押しし続けている、画家による画家のための団体です。本展は、創立から1950年代までの展開を追いつつ、春陽会の展覧会第1回展からの出品作を中心に、さまざまな作品を紹介します。

■日時

9月16日(土)~11月12日(日) 10:00~18:00(金曜日は~20:00) ※入館は閉館30分前まで ※期間中、展示替えを行います

- 東京
 - 東京ステーションギャラリー(JR東京駅 丸の内北口改札前)
- ■休館日
 - 月曜日(10月9日、11月6日は開館)、10月10日(火)
- ■人場科
 - 一般1,300円/高校・大学生1,100円 中学生以下無料 ※障が、者手帳等特参の方は100円引き(介助者1名は無料)
- ■チケット販売
 - オンラインチケット www.e-tix.jp/ejrcf gallery/ 東京ステーションギャラリー1階入口
- ■主催:東京ステーションギャラリー [公益財団法人東日本鉄道文化財団]
- ■共催:一般社団法人 春陽会、日本経済新聞社



■ホテルメトロポリタン 丸の内 Dining & Bar TENQOO 山形のフルーツをパフェで楽しむ「山形フルーツエクスペリエンス」 11月30日まで開催

ホテルメトロポリタン 丸の内のDining & Bar TENQOOでは、11月30日(木)までの期間「山形フルーツエクスペリエンス」と題し、パフェをメインとしたランチセットを販売いたします。フルーツの旬に合わせて2種類のパフェを創作しました。それぞれに山形県から取り寄せた梅酒や米粉など、和のエッセンスを取り入れた、山形の魅力とパティシエの感性が光るパフェをご提供いたします。

【協力】おいしい山形推進機構 <公式Instagram|@yamagata_nmai>

■日時

9月20日 (水) ~ 11月30日 (木) 平日 ランチタイム 11:30~15:30 (ラストオーダー 14:00) ※定休日:月・火曜日 (9月まで)、月曜日 (10月より)

■メニュー内容

前菜&サラダビュッフェ/本日のパスタ/《山形県のフルーツを使ったパフェ》/コーヒーまたは紅茶

■価格

4,700円 (消費税・サービス料込)

■店舗

Dining & Bar TENQOO (ホテルメトロポリタン 丸の内 27階)

■予約

前日までの事前予約制

TEL: 03-3211-0141 (直通9:00~22:00)

URL: https://marunouchi.metropolitan.jp/feature/yamagata fruit-

experience.html

※食材の入荷の都合により、メニュー内容や提供期間を変更する場合がございます。

※アルコールが含まれています。未成年、妊娠中、授乳期の方、車の運転をなさる方はご注文をお控えください。



■第1弾:「シャインマスカットのパフェ」 9月20日(水)~10月20日(金)



■第2弾:「ラ・フランスのパルフェ」 10月24日(火)~11月30日(木)

■東京ステーションホテル

1日10食限定 英国の伝統を嗜む、秋のトワイライトハイティーを展開

東京ステーションホテルでは、ヴェネチア製のシャンデリアが煌めくロビーラウンジにて大好評のトワイライトハイティーを、10月1日(日)より秋の食材を取り入れた新しいラインナップでお届けします。セイボリーは帆立や小海老などの食材が引き立つよう、シェフの技が光るお酒にも合うお料理を取り揃えました。スイーツはりんごやさつまいも、栗など季節感溢れる焼菓子と可憐な装いのグラスデザートをお楽しみいただけます。締めのカレーは16種ものスパイスをブレンドしたオリジナルカレー。ティーセレクションは14種類ご用意いたします。セイボリー4種、スイーツ5種にメインディッシュが加わったボリューム満点のハイティーです。

■日時

10月1日(日)~ 12月21日(木)17:00~18:00までの入店月~木曜日17:00のみ ※2時間制(ドリンク30分前L.O.)

■人数

1日10食限定

■価格

月~木曜日 7,400円/金~日曜日・祝日 7,900円 ※グラスシャンパン +2,500円

※特別価格日:10月2日、3日、10日、11月6日、7日は6,900円

■場所

東京ステーションホテル1F ロビーラウンジ

■予約

前日12時までの事前予約制

TEL: 03-5220-1260(直通10:00~18:00)

URL:

https://www.tablecheck.com/shops/lobbylounge/reserve?menu_lists[]=6413c5e5c7604d00101d2fd4

※食材の入荷の都合により、メニュー内容や提供期間を変更する場合がございます。

※表示料金は消費税・サービス料込の価格です。





東京駅とその周辺エリアを"一つの大きな街"と捉え、「東京駅が街になる」というコンセプトのもと、東日本旅客鉄道株式会社(JR東日本)が2006年に命名。その後、同エリアの魅力を最大限に引き出し、エリア全体の価値を継続的に高めていくことを目的とし、2013年6月、JR東日本と東京ステーションシティに関係するJR東日本グループ 24社(公益財団法人を含む)を会員とする「東京ステーションシティ運営協議会」が発足。

また、2021年4月1日から「一般社団法人東京ステーションシティ運営協議会」として新たなスタートを切り、東京ステーションシティで活動する37社の会員企業と共に、この街の更なる魅力と価値の向上を目指し、エリアの情報発信、イベントの企画実施、環境整備などに取り組んでいる。

U R L : http://www.tokyostationcity.com

会員一覧: http://www.tokyostationcity.com/company

【正会員】

RB工装㈱、㈱紀ノ國屋、ジェイアールバス関東㈱、㈱JR東日本環境アクセス、㈱ジェイアール東日本企画、㈱JR東日本クロスステーション、 ㈱JR東日本サービスクリエーション、㈱JR東日本商事、㈱JR東日本ステーションサービス、JR東日本スポーツ㈱、㈱JR東日本テクノハート TESSEI、㈱ジェイアール東日本都市開発、㈱JR東日本パーソネルサービス、㈱JR東日本びゅうツーリズム&セールス、 ㈱JR東日本ビルディング、JR東日本ビルテック㈱、㈱ジェイアール東日本物流、JR東日本メカトロニクス㈱、セントラル警備保障㈱、 東海旅客鉄道㈱、東京ステーション開発㈱、日本ホテル㈱、(公財)東日本鉄道文化財団、東日本旅客鉄道㈱、㈱ビューカード、 三井不動産㈱、八重洲地下街㈱

【協力会員】

岡谷鋼機㈱、㈱大丸松坂屋百貨店、東京地下鉄㈱、㈱はとバス

【賛助会員】

JR東日本不動産投資顧問㈱、㈱JR東日本マネジメントサービス、JR東日本レンタリース㈱、JPビルマネジメント㈱、東京建物㈱、三菱地所㈱

計37社(2023年4月1日現在)

【今回のご紹介エリア】

改札內	
グランスタ東京	https://www.gransta.jp/mall/gransta_tokyo/
改札外	
東京ステーションギャラリー	https://www.ejrcf.or.jp/gallery/
ホテルメトロポリタン 丸の内	https://marunouchi.metropolitan.jp/
東京ステーションホテル	https://www.tokyostationhotel.jp/