



第17-G36号

2018年2月5日

## 2020年に向けて 訪日外国人旅行者の受入体制強化！

2月26日、小田急旅行センター 新宿南口を新設

3月29日、小田急旅行センター 新宿西口をリニューアルオープン

小田急電鉄株式会社（本社：東京都新宿区 社長：星野 晃司）と株式会社小田急トラベル（本社：東京都渋谷区 社長：佐々木 文信）は、2018年2月26日（月）に、新宿駅南口に「小田急旅行センター 新宿南口」を新設します。また、新宿駅西口地上コンコースの訪日外国人旅行者向け案内所「小田急外国人旅行センター・新宿」と、箱根の旅行商品を専門に扱う「はこね旅市場」を一体的に改修し、2018年3月29日（木）から、訪日外国人旅行者向けサービスを強化した「小田急旅行センター 新宿西口」としてリニューアルオープンします。

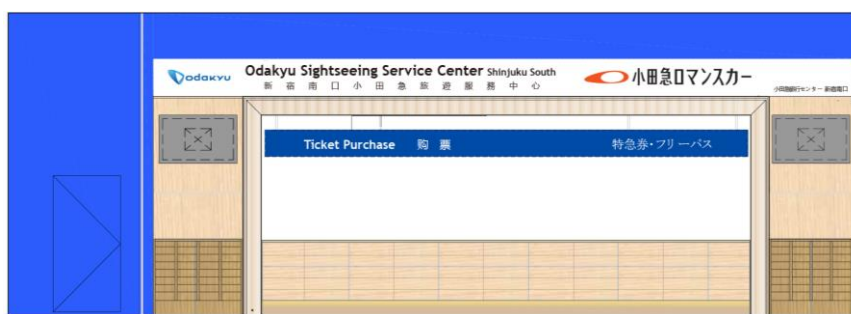
### 受入体制強化のポイント

#### ■小田急旅行センター 新宿南口の新設

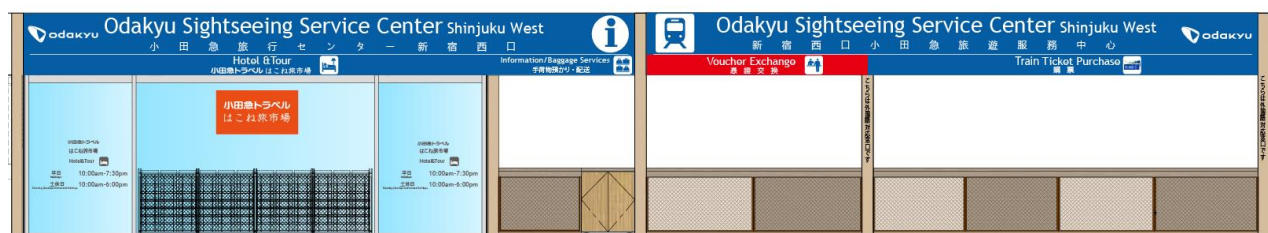
- ・多言語対応の窓口を新設し、訪日外国人旅行者向けに割引周遊券等の販売を開始

#### ■小田急旅行センター 新宿西口のリニューアルオープン

- ・多言語対応の窓口を従来の約2倍に増設
- ・手荷物の一時預かりサービスを開始
- ・手荷物の空港、新宿区内ホテル等への当日配送サービスを開始
- ・着地型商品や沿線事業者との連携商品の販売、箱根旅行商品の手配等を強化



小田急旅行センター 新宿南口のイメージ



小田急旅行センター 新宿西口のイメージ

「小田急外国人旅行センター・新宿」は、1999年に開設して以来、鉄道業界先駆けの訪日外国人旅行者向け案内所として、外国語対応が可能なスタッフが、箱根や江の島・鎌倉を中心とした沿線各地への旅行をサポートしてまいりました。「小田急外国人旅行センター・新宿」の利用者数は年々増加しており、2016年度の年間利用者数は18万人を超えました。2020年に向けて、引き続き訪日外国人旅行者の増加が予想される中、受け入れキャパシティの拡大が必要となっています。また、近年ではリピーターが増加していることに加え、関心がモノ消費からコト消費に移行するなど、訪日外国人旅行者のニーズは大きく変化しています。こうした状況に対応するため、受け入れキャパシティの拡大と多様化する顧客ニーズに対応した商品・サービスの拡充を目的として、今回の機能拡張を実施するに至りました。

「小田急旅行センター 新宿南口の新設、小田急旅行センター 新宿西口のリニューアルオープン」の概要は以下のとおりです。

## 記

### 1 小田急旅行センター 新宿南口の新設

- |             |   |
|-------------|---|
| (1) 名 称     | 小田急旅行センター 新宿南口<br>Odakyu Sightseeing Service Center, Shinjuku South   |
| (2) 営業開始    | 2018年2月26日(月)   |
| (3) 営業時間    | 8:00~18:00(年中無休)  |
| (4) 所在地     | 小田急新宿駅南口改札外(現小田急トラベル新宿南口営業所)  |
| (5) 多言語対応窓口 | 3窓口   |
| (6) 対応言語    | 日本語、英語、中国語  |
| (7) 提供サービス  | ① 小田急沿線観光地および都内を中心とした観光案内、交通案内<br>② 乗車券、ロマンスカー特急券、割引周遊券(一部商品を除く)など<br>鉄道商品の販売   |
| (8) その他     | 「小田急トラベル新宿南口営業所」で行ってきた小田急線の定期券の販売および宿泊・ツアー手配は2月15日(木)をもって終了します。翌日以降は「小田急トラベル旅行プラザ新宿西口店」をご利用ください。なお、国内のお客さまに対する特急券・フリーパスの販売は、引き続き「小田急旅行センター 新宿南口」で取り扱いします。 |

### 2 小田急旅行センター 新宿西口のリニューアルオープン

- |             |  |
|-------------|--|
| (1) 名 称     | 小田急旅行センター 新宿西口<br>Odakyu Sightseeing Service Center, Shinjuku West |
| (2) 営業開始    | 2018年3月29日(木)  |
| (3) 営業時間    | 8:00~18:00(年中無休)<br>※ 手荷物の一時預かり・配送窓口は21:00まで営業                     |
| (4) 所在地     | 小田急新宿駅西口地上改札外  |
| (5) 多言語対応窓口 | 8窓口(4窓口増設)   |
| (6) 対応言語    | 日本語、英語、中国語、韓国語 ほか<br>※ 日により対応言語は異なります                              |

- (7) 提供サービス
- ① 小田急沿線観光地および都内を中心とした観光案内、交通案内
  - ② 乗車券、ロマンスカー特急券、割引周遊券など鉄道商品の販売
  - ③ 手荷物の一時的預かり・配送（羽田・成田空港、新宿区内ホテル等への当日配送 他）【新規】
  - ④ 着地型商品や沿線事業者との連携商品の販売【新規】
  - ⑤ 箱根への旅行に関わる手配（日帰り商品・宿泊商品など）【新規】
- (8) その他 「はこね旅市場」では、「小田急旅行センター 新宿西口」のリニューアルオープン後も、引き続き箱根旅行専門店として国内のお客さまの箱根旅行に関するご相談に対応していきます。
- また、手荷物の一時的預かり・配送サービスについても、国内のお客さまにもご利用いただけます。

#### 【参考1】小田急グループ「長期ビジョン2020」について

小田急グループでは「長期ビジョン2020」において、2020年度までを「収益基盤を強化し、事業成長すべき期間」としており、2020年度までにグループインバウンド収益230億円の達成を目標に掲げています。今後も海外からのお客さまに向けた施策を積極的に実施することで、インバウンド収益の拡大を目指してまいります。

#### 【参考2】「小田急旅行センター」の沿革

1999年	8月	新宿駅西口に「小田急外国人旅行センター」を開設
2005年	5月	小田急外国人旅行センターの通算利用者が10万人突破
	9月	JNTO（日本政府観光局）のビジット・ジャパン案内所（カテゴリー2）に指定される
2009年	3月	小田急外国人旅行センターの通算利用者が30万人突破
2010年	4月	小田原駅構内に「小田急外国人旅行センター・小田原」を開設 ビジット・ジャパン案内所（カテゴリー1）に指定される 新宿駅構内の同センターを「小田急外国人旅行センター・新宿」と改称
2012年	8月	小田急外国人旅行センター・新宿で銀聯カード決済を導入
	9月	小田急外国人旅行センター・新宿の通算利用者が50万人を突破
2015年	6月	小田急外国人旅行センター・小田原を拡張リニューアル
2016年	11月	小田急外国人旅行センター・小田原の通算利用者が30万人を突破
2016年	12月	小田急外国人旅行センター・新宿の通算利用者が100万人を突破

以 上