

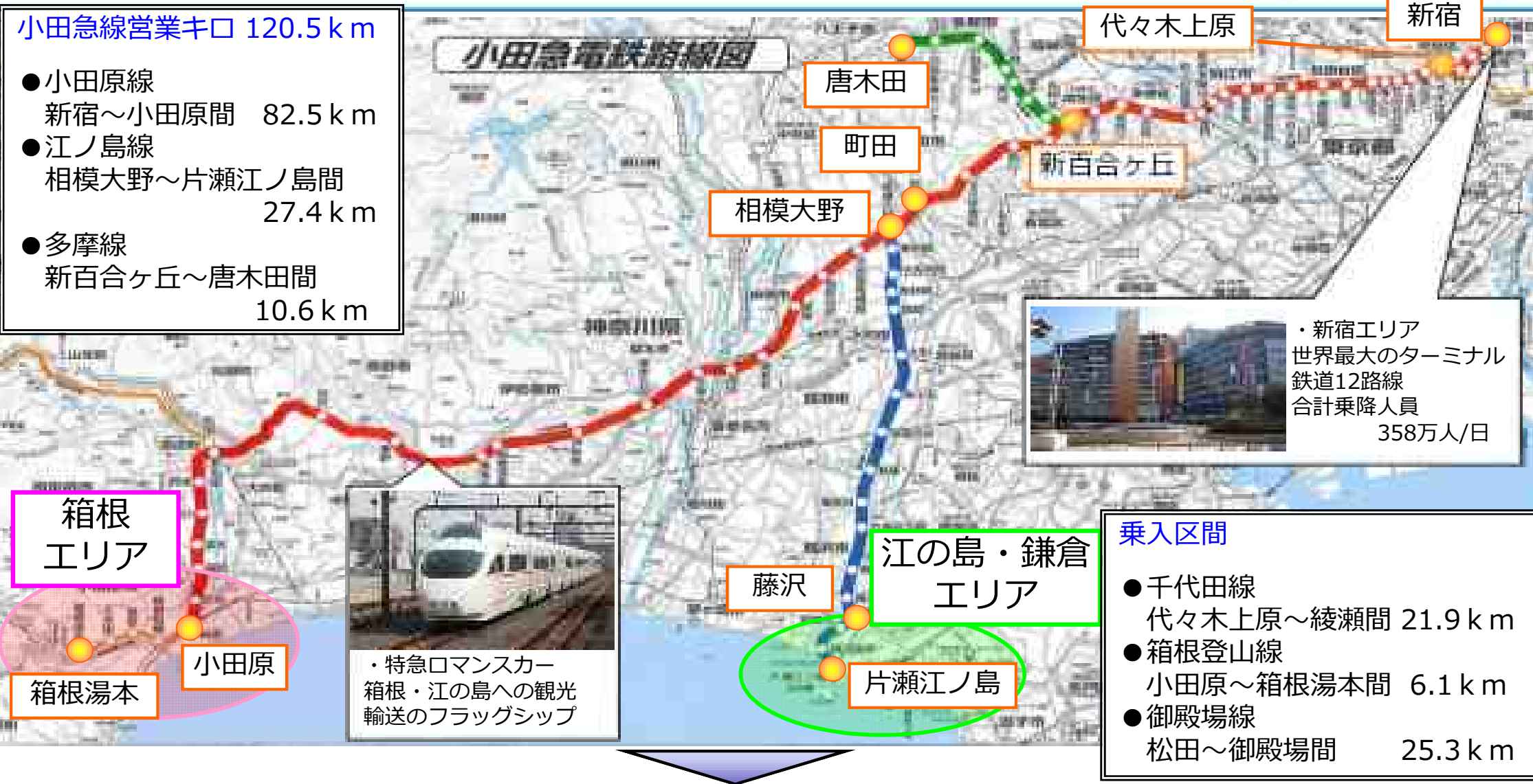


# 小田急グループにおける『手ぶら観光カウンター』設置の 取り組みについて

平成28年7月8日

小田急電鉄株式会社

# 1. 小田急線の概要と観光の位置付け



外国人旅行者が年々増加し、インバウンド強化の必要性が高まっている。特に、大きな手荷物を持って移動される観光客が目立つようになり、身軽に、かつ快適な『手ぶら観光』ができる環境整備が課題となっている。

## 2. 小田急グループのインバウンド施策の主な取り組み



○小田急外国人旅行センター：（英・中・韓の3カ国語による交通・観光案内、乗車券類の発売など）

- ・平成11年、新宿駅西口に開設
  - ・平成22年、小田原駅に開設
- } JNTOのビジット・ジャパン案内所に指定

	平成22年度	2.2倍	平成27年度
来訪者総数（新宿+小田原）	約93千人		約209千人

○海外旅行博でのPRブース展開、フリーパス・パンフレットの多言語対応：

- ・台北、上海、クアラルンプール、バンコクの旅行博へのPRブースを展開
- ・箱根F P⇒日・英・中(繁体字・簡体字)・韓・タイ語・フランス語・スペイン語の8ヶ国語

○駅施設の案内サインなど：

- ・駅施設（案内サイン・駅務機器など）や車両⇒日本語・英語の2ヶ国語
- ・主要駅・乗換駅、一部特急車内⇒日本語・英語・中国語・韓国語の4ヶ国語
- ・駅ナンバリング（小田急線・箱根各社線・江ノ電）

○電話通訳サービス：

- ・小田急線全駅、箱根・御殿場、新宿ミロード等 ⇒英語・中国語・韓国語・スペイン語の4ヶ国語

○駅構内・特急車内での無料Wi-Fiサービス「Odakyu Free Wi-Fi」：

- ・小田急線（新宿・小田原・藤沢・片瀬江ノ島の各駅）、特急ロマンスカー（VSE・EXE）
- ・箱根登山線、箱根海賊船などの主要駅・港、江ノ電の各駅、新宿ミロード・小田急百貨店新宿店

○手ぶら観光サービス：

- ・平成17年、箱根湯本駅 営業開始⇒平成27年7月「手ぶら観光」サービス拠点認定  
⇒箱根登山バス（箱根キャリーサービス）
- ・平成28年、新宿駅西口 試験運用⇒同年6月「手ぶら観光」サービス拠点認定  
⇒佐川急便と連携し、西口地上1階で試験運用。近接する外国人旅行センターとの相乗効果を期待。

### 3. 箱根登山線箱根湯本駅 箱根キャリーサービス (手ぶら観光)



- 開業：平成17年(2005年)3月 営業開始
- 事業者：箱根登山バス (箱根キャリーサービス)
- 営業時間：8時30分～19時 (無休)
- 設置場所：箱根登山線 箱根湯本駅 (改札内)



カウンター設置場所



カウンター受け渡しの様子



配送トラック

### 3. 箱根登山線箱根湯本駅 箱根キャリーサービス (手ぶら観光)



○場 所：



### 3. 箱根登山線箱根湯本駅 箱根キャリーサービス (手ぶら観光)



#### ○サービス概要：

行き

**箱根湯本駅** → **宿**  
12:30まで受付 / 15:00以降 お荷物受け取り

帰り

**宿** → **箱根湯本駅**  
10:00まで受付 / 13:00～19:00 お荷物受け取り

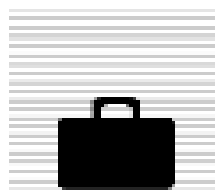
※提携宿泊施設数  
(箱根山内)  
**約380施設**

#### 料金表 (片道・1個あたり)

##### 通常サイズ

(3辺の合計が120cm、  
20kg以内のもの)

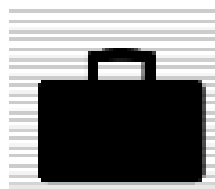
800円



##### 大型サイズ

(3辺の合計が150cm、  
30kg以内のもの)

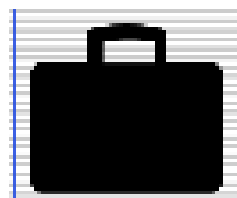
900円



##### トランクサイズ

(3辺の合計が200cm、  
30kg以内のもの)

1,100円



箱根フリーパスの提示で  
100円引き

### 3. 箱根登山線箱根湯本駅 箱根キャリーサービス (手ぶら観光)



#### ○営業展開： 【箱根販促】

箱根フリーパス提示で100円割引を実施（全てのサイズに適用）

#### 【旅行代理店との提携】

##### ①小田急トラベル

オプションとして追加料金100円を支払い、箱根キャリーサービスご利用券を提供

##### ② J T B

箱根キャリーサービスがセットになったプランを提供  
(平成26年度(2014年度) 実績 18,000個突破)

##### ③その他

近畿日本ツーリスト、日本旅行等への旅行プランにも組み込み

#### ○「手ぶら観光」サービス拠点：（平成27年（2015年）7月認定）



「手ぶら観光」共通ロゴマーク

### 3. 箱根登山線箱根湯本駅 箱根キャリーサービス (手ぶら観光)

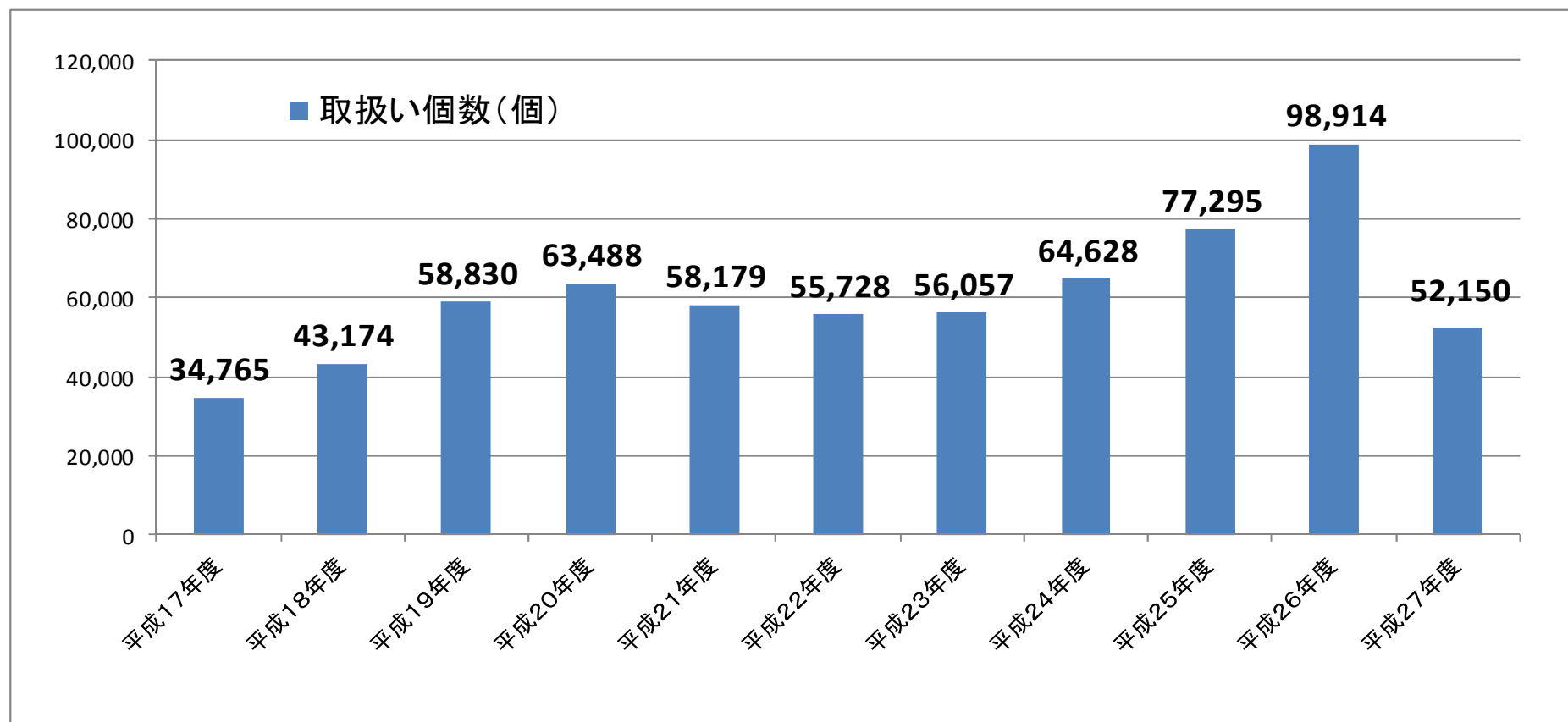


#### ○取扱い個数の推移：

平成26年度(2014年度) 98,914個

1日平均 200個～300個  
(平成26年度実績より)

1日取扱い最大個数 744個  
(平成26年11月の紅葉シーズンに達成)





## 4. 小田急線新宿駅西口 手ぶら観光サービスの試験運用

- 期 間：平成28年（2016年）6月14日（火）～当面の間
- 事 業 者：佐川急便（業務委託契約）
- 営業時間：8時～21時（無休）
- 設置場所：小田急線新宿駅西口  
地上改札口 ロマンスカー営業センター横



カウンター全景



近接する小田急外国人旅行センター

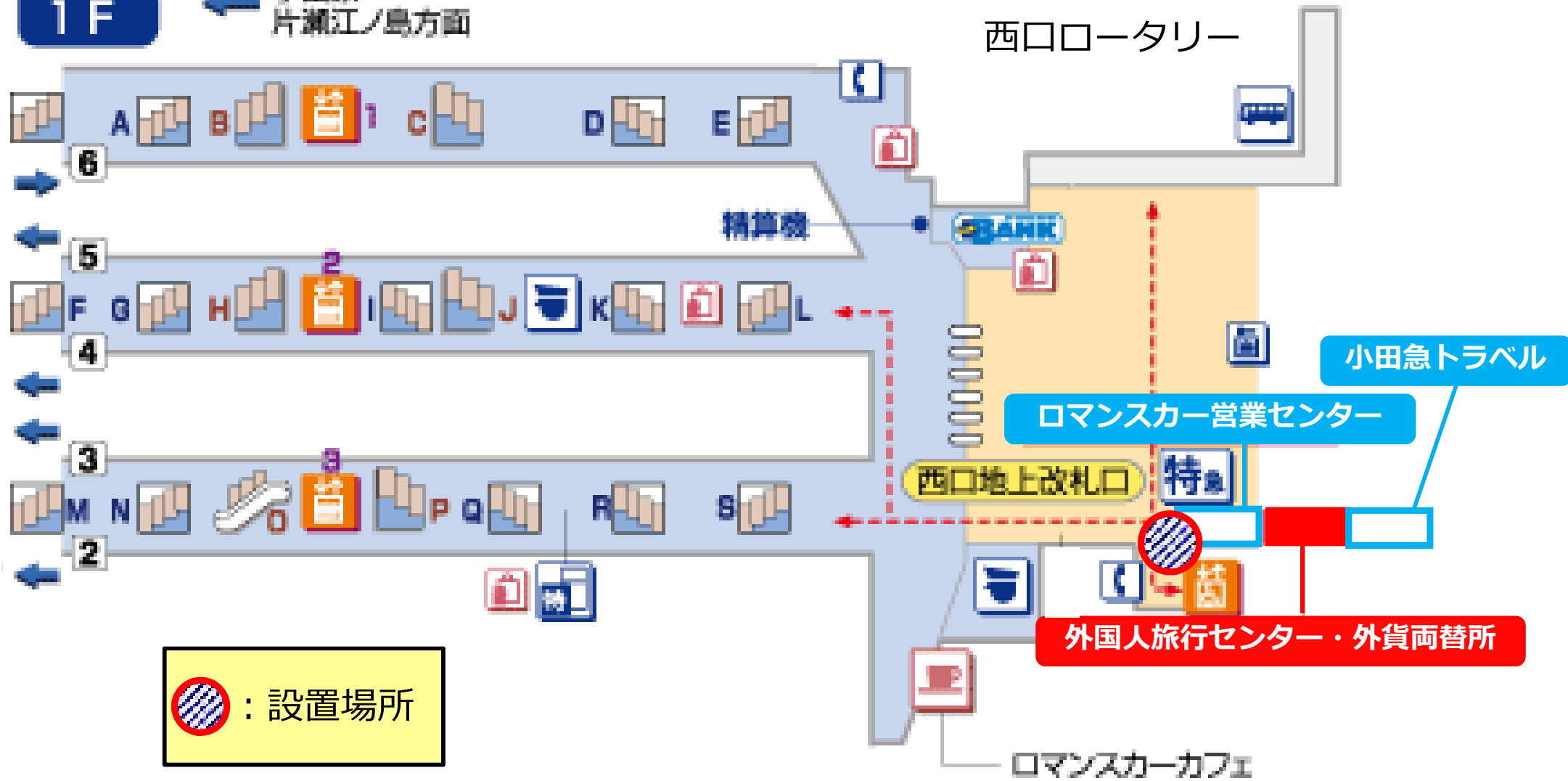
# 4. 小田急線新宿駅西口 手ぶら観光サービスの試験運用



○場所：

1F

← 小田原・片瀬江ノ島方面



 : 設置場所

## 4. 小田急線新宿駅西口 手ぶら観光サービスの試験運用

### ○サービス概要：

#### ①手荷物一時預かり

#### ②新宿駅西口宅配カウンターからの即日配達

(受取先)

- ・東京国際空港 (羽田空港)
- ・成田国際空港 (成田空港)
- ・東京駅
- ・バスタ新宿
- ・東京23区内・浦安市内のホテル

※11時までにお預かりしたお荷物は、当日16時以降 (成田空港は17時) に目的地で受け取ることができます

※西新宿1丁目～8丁目エリアのホテルについては、当日18時までにお預かりした荷物を20時までに受け取ることができます

#### ③飛脚宅配便

⇒①②③共に英語・中国語に対応

### ○「手ぶら観光」サービス拠点：

⇒平成28年 (2016年) 6月認定



「手ぶら観光」共通ロゴマーク



実際のご利用状況



英語・中国語でのサイン看板