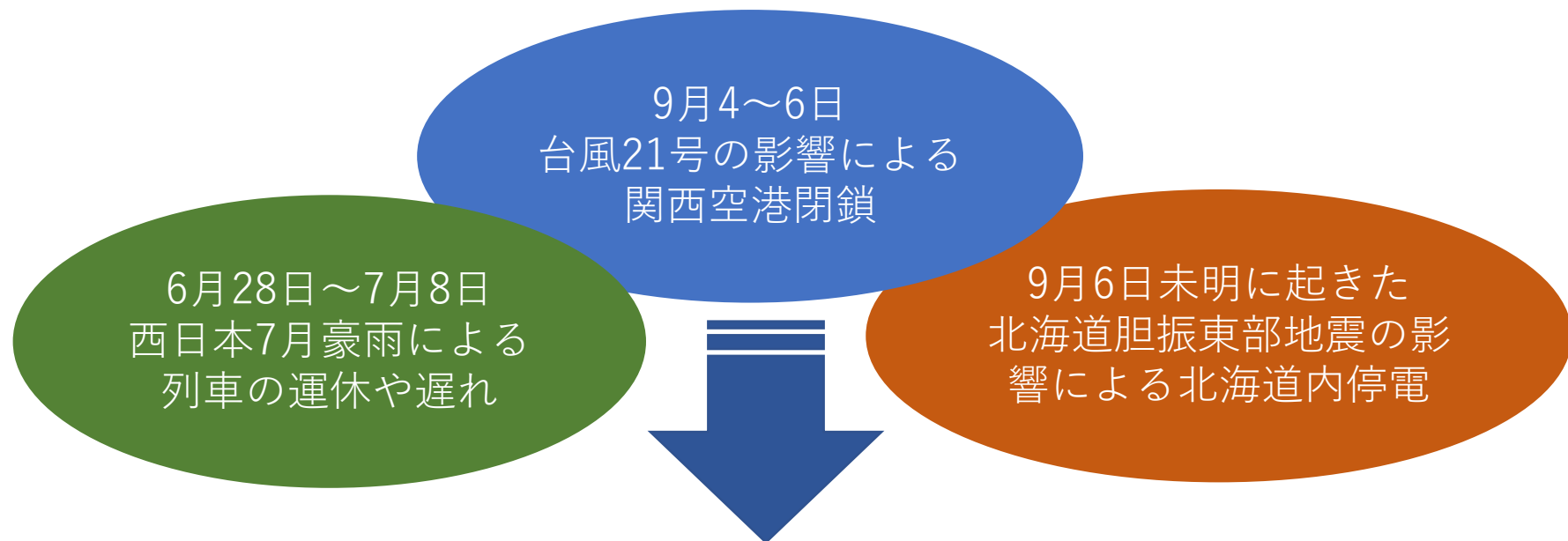


第8回 多言語対応協議会 「鉄道における多言語対応の取組」

2018年12月20日

東日本旅客鉄道株式会社
総合企画本部 観光戦略室
室長 黒田 英朗

●はじめに ～いま鉄道会社に求められる多言語対応とは～



2018年上半期に全国各地で起きた台風や地震等の自然災害を経て、訪日外国人旅行者への多言語による情報提供に関する問題点が浮き彫りに。災害時の情報提供の大切さを鉄道各社が実感することとなった。

災害等の異常時を想定した情報の多言語化が重要視されている。

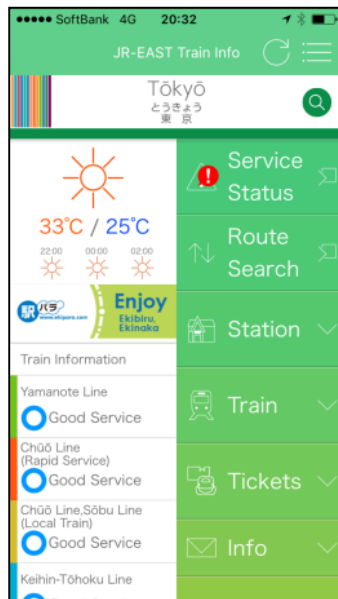
● 英語版アプリ「JR-EAST Train Info」

海外からのお客さま向けアプリ。日本語版である「JR東日本アプリ」と同様、JR東日本の駅や列車を利用する際に便利な情報（運行情報や駅構内図等）を提供。

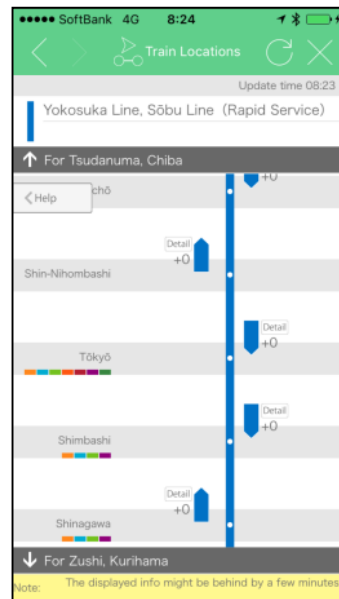
- ・2015年3月からサービス開始
- ・ダウンロード数：約33万件（2018年6月末現在）

【提供している情報・機能】

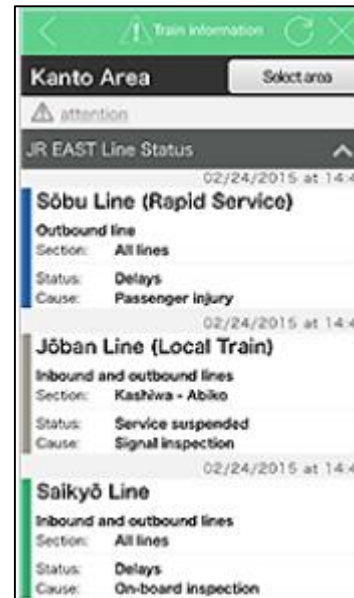
- ・「JR EAST FREE Wi-Fi」の設置場所一覧、路線図、時刻表、列車位置情報
- ・オフライン機能 = 通信圏外でも最低限の機能が利用可能



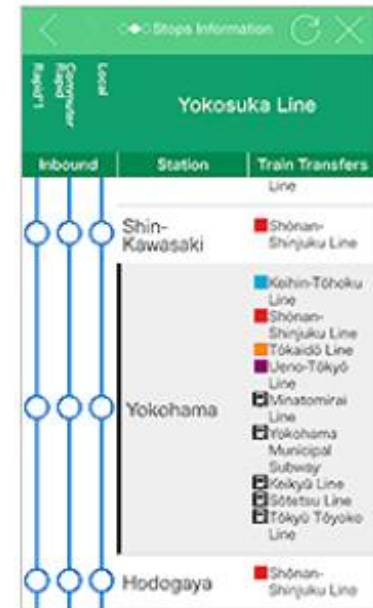
トップページ



列車位置情報



運行情報（詳細）



停車駅一覧

●車内モニターにおける異常時の情報提供

首都圏の車内ドア上モニター搭載車両を対象に駅に長時間停車した際や駅間で停車した際に、状況を音声放送（日英2言語）及び車内ドア上モニターへの表示（日英中韓4言語）でお知らせする機能を搭載。

対応済み：山手線（E231系・E235系）、常磐緩行線（E233系）、横浜線（E233系）、成田エクスプレス（E259系）。

今後：中央快速線（E233系）、総武緩行線（E231系）、京浜東北線（E233系）、埼京線（E233系）、京葉線（E233系）、南武線（E233系）へ拡充予定。

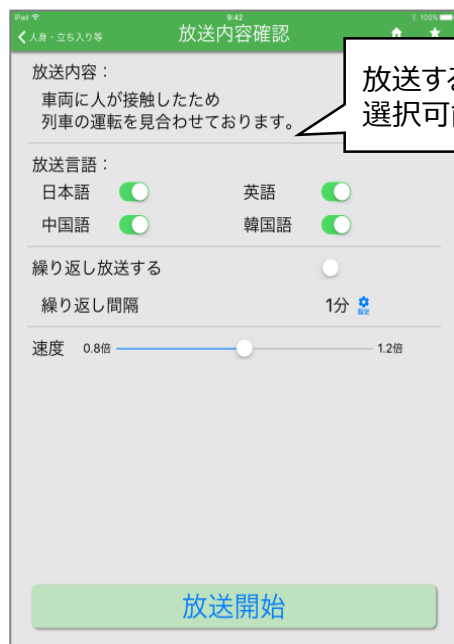


車内ドア上モニター表示イメージ

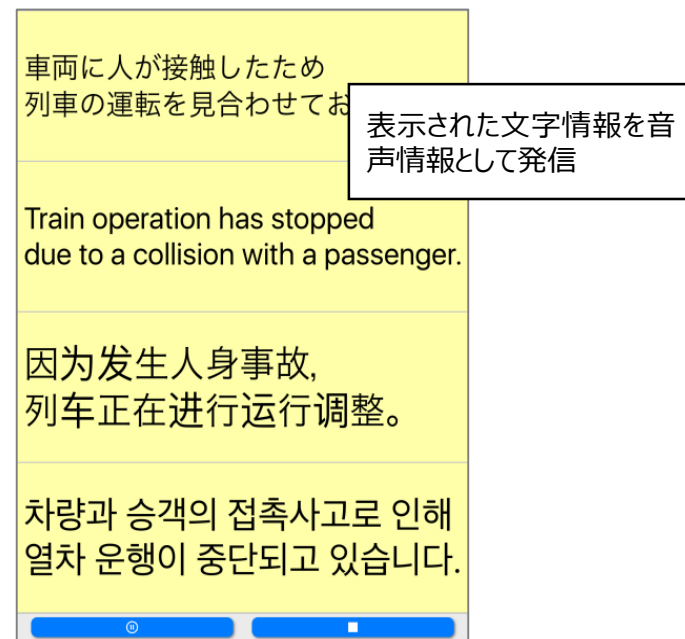
●多言語放送アプリの開発・展開・改修

駅や乗務員用のタブレット端末に、4言語（日英中韓）の音声情報、文字情報で情報提供を行うアプリケーション（多言語放送アプリ）を導入し、訪日外国人旅行者への災害時の避難誘導や輸送障害時の機動的なご案内を行う。

- ・2016年3月 一部駅等で試行導入
- ・2017年3月 全駅・全乗務員区に拡大展開
- ・2017年10月 個別の列車号数や遅延・運転見合わせ時分の選択機能追加等の改修を実施



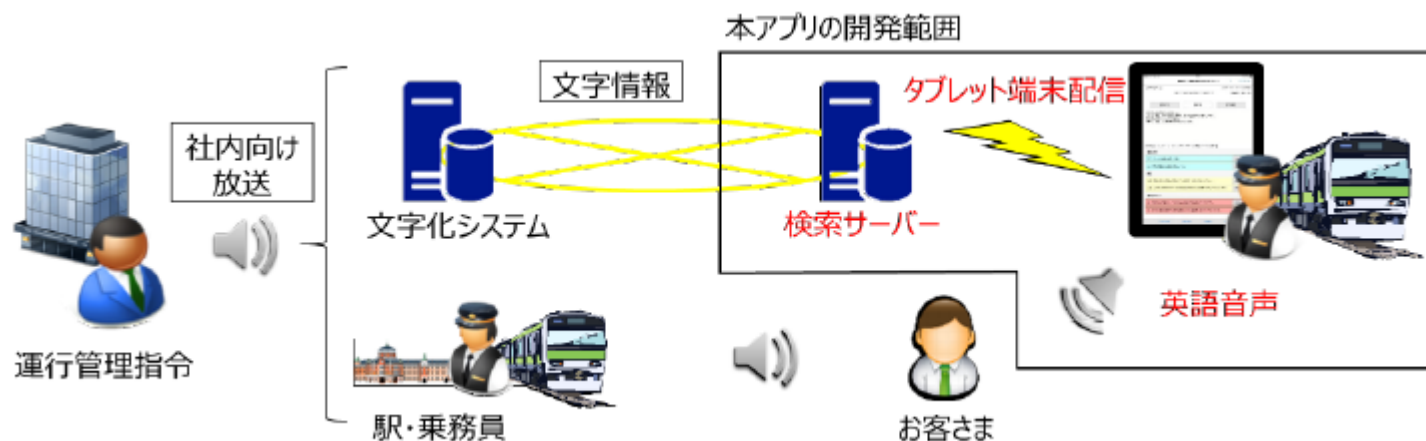
係員操作画面



文字情報表示画面

● 異常時放送英文化アプリによる情報提供

- ・乗務員用のタブレット端末に、「異常時放送英文化アプリ」を導入している。
- ・列車の運行状況などを伝える車内向けの放送を文字化した情報を基に、自列車のみならず他線区の情報も含めて英語放送文（約4,700種類）の中から乗務員が放送すると予測される候補文をアプリ上に日本語と英語で提案する。乗務員が候補文をタップすることで英語音声を出し、車内放送として流すことも可能。
- ・現在東京エリアのみ導入となっているが、今後導入できるエリアの拡大を図る。



訪日外国人旅行者へ英語音声による情報提供の流れ

・ダイヤ乱れの理由に応じて、放送すべき候補文を提案するため、タイムリーに英語音声による情報提供を行うことが可能。

・使用頻度の高い放送定型文については、常時、英語音声を出力することが可能。

● 業務用多言語電話通訳の拡充

駅や車内において、日本語でのご案内が難しいお客さまに対し、駅係員・乗務員が通訳センター（株）ブリックスが運営）に電話をし、オペレータを介してのご案内を行う。

・導入箇所

JR東日本管内の全有人駅、
全乗務員（車掌・運転士）区所

・サービス開始時期

2017年4月1日

・利用可能時間

24時間（365日）

・対応言語

英語、中国語(北京語・簡体字)、韓国語、スペイン語、ポルトガル語

・その他

2017年8月7日に専用通話アプリを全駅・全乗務員のipad端末に導入。



サービスイメージ



専用通話アプリ

● 翻訳端末（POCKTALK）の導入

導入箇所：成田エクスプレスなど

製品概要：

- 対応言語（63言語）
- Wi-Fi接続（テザリング接続含む）で利用可能
- 1度の充電で6時間利用可能
（待機だけなら5日間充電不要）
- Wi-Fi専用グローバルSIM環境で稼働



本体カラー



ホワイト

ブラック

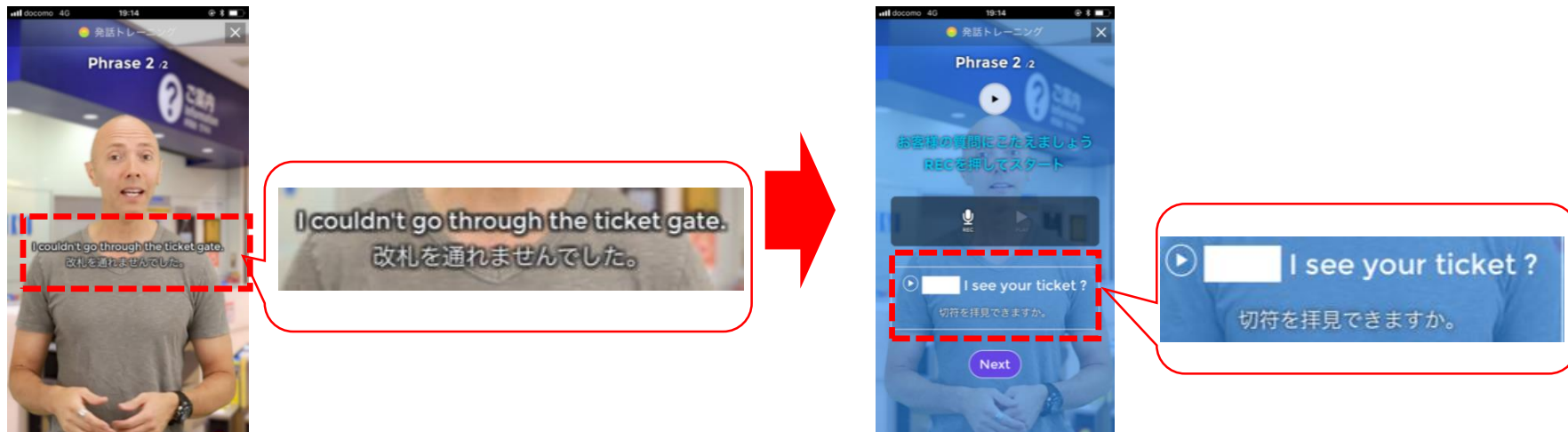


● 訪日外国人利用者を想定した社員教育

○ eラーニング教材 旺文社「とにかくひとこと英語対応講座」(鉄道編)

学習期間：標準学習期間7週間程度

使用端末：個人貸与のタブレット端末等



○ 検定試験 学びUPコミュニケーションズ「英語対応能力検定」

受験資格：「とにかくひとこと英語対応講座」受講者に検定試験の案内を通知



未来のキップを、
すべてのひとに。

TICKET

TO

TOMORROW

