

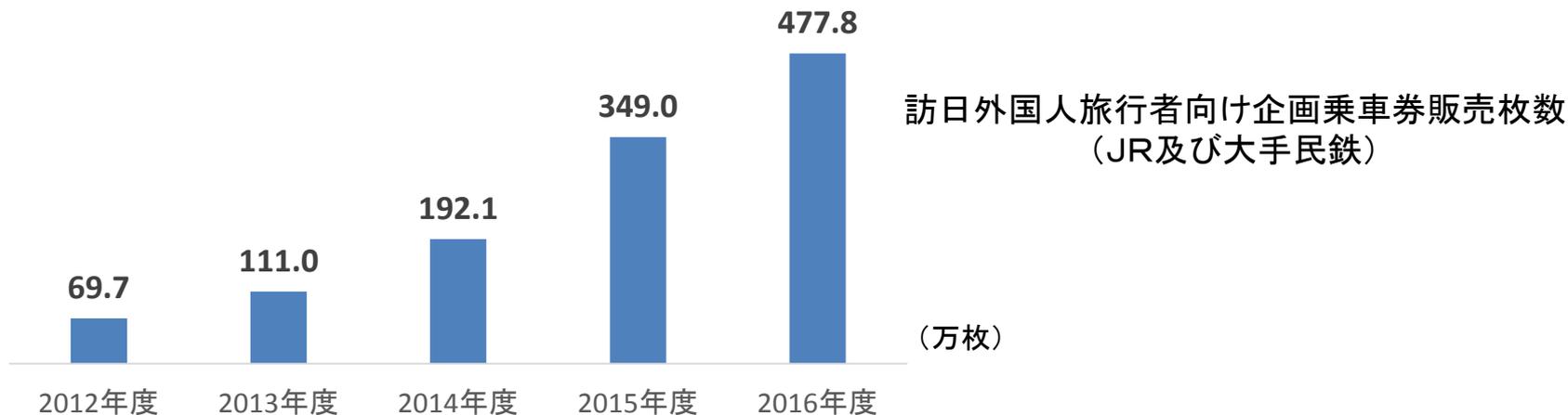
# 鉄道分野における インバウンド受入環境整備について

---

平成30年6月  
国土交通省鉄道局

---

○ 鉄道においても、近年、インバウンドが急増。



○ 他方、無料Wi-Fiや多言語コミュニケーションなど、鉄道におけるインバウンド対応は十分進んでいない。

- ・ 訪日外国人旅行者が訪れた施設の無料Wi-Fi環境について、「利用しなかったが利用できなかった」場所としては、鉄道車内が24.7%と最も高く、鉄道駅構内も18.2%に上る。
- ・ 施設スタッフとのコミュニケーションで特に困った場所(都市部)としても、鉄道駅・ターミナルが12.2%に上る。

(観光庁「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」(2016年度))

## (基本的考え方)

- インバウンドの拡大による収益の増加を、利用者へのサービス向上の形で確実に還元する。
- ともすれば事業者の視点が先行する現状を改め、利用者の視点を第一とする。
- 開始時期、完成時期の双方において、いかに早くサービス向上が実現できるかについて最大限の努力を行う。
- 外部からの指摘を待つことなく、更なるサービス向上方策について自ら検討し、速やかに実施に移す。

## (以上を踏まえた国土交通省の取組み)

- 国土交通省として、鉄道事業者とのハイレベルでの意見交換・情報共有を進め、インバウンド政策を強力に推進する。

## I 世界最高水準のインバウンド受入環境の実現

- 無料Wi-Fi
- 共通企画乗車券・ICカード
- インターネット予約環境
- 多言語案内、多言語コミュニケーション
- 車両内トイレの洋式化、荷物置き場

## II 鉄道を積極活用したインバウンド観光の地方展開

- 外国人に人気の高い北海道における新たな鉄道旅行需要の創出

## ○ 全ての新幹線で2018年度中に無料Wi-Fiのサービスを開始 (2019年度中におおむね完了)

- ・ JR東日本は昨年11月発表の東北新幹線等(約1,000両)への無料Wi-Fiについて、サービス開始時期及び完成時期を前倒し(当初の2018夏～2020夏を2018.5～2019.5に前倒し)
- ・ JR東海は東海道新幹線(約2,100両)で無料Wi-Fiサービスを提供(2018夏～2019冬)
- ・ JR西日本、九州、北海道も2018年度中に無料Wi-Fiサービスを開始

## ○ インバウンド利用が多い在来線特急等で無料Wi-Fiサービスを提供

- ・ 特急ひだ(名古屋～高山～富山)については、2018年度中に全車両でサービス開始
- ・ 快速エアポート(札幌～新千歳空港)、指宿のたまたま箱(鹿児島中央～指宿)、あずさ(新宿～甲府～松本)、しおかぜ(岡山～今治～松山) 等については、2018年度中にサービス開始
- ・ 東京メトロ、都営地下鉄では、全路線を対象に導入を推進中

## ○ インバウンドの観光拠点駅においても無料Wi-Fiサービスを提供

- ・ 新幹線については、全ての駅(108駅)で無料Wi-Fiサービスを提供(2018年度中)
- ・ 高山駅・下呂駅・飛騨古川駅(2018年3月導入)など、インバウンド利用が多い駅への拡大を促進

## ○共通企画乗車券等

- ・ 東京圏において、**大手民鉄とバスによる共通フリー乗車券“Greater Tokyo pass”を導入**  
(2018年4月から)
- ・ 加えて、関東地方において、訪日外国人をターゲットとした**ICカードの導入**を検討

## ○ジャパン・レールパス

- ・ **2018年3月に国内販売箇所を大幅に拡大**  
追加箇所: 釧路、帯広、旭川、函館、新函館北斗、青森、八戸、盛岡、秋田、福島、山形、長野、水戸、上野、渋谷、池袋、品川、新横浜、小田原、三島、静岡、浜松、金沢、京都、新大阪、岡山、鳥取、松江、松山、徳島、小倉、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島中央、仙台国際空港、中部国際空港  
**16駅・空港 → 全国で購入できるよう、55駅・空港に拡大**  
※7月1日よりJR東日本浜松町駅が追加
- ・ インターネットの活用など、更なる利便性の向上策を検討

## ○新幹線のインターネット予約

- ・ 2018年度中に**全ての新幹線**について海外からの予約可能化を実現  
(2018年度実施)九州新幹線

## ○在来線特急のインターネット予約

- ・ 2018年度中に**全国のJR特急**について海外からの予約可能化を実現  
(2018年度実施) 近畿、北陸、中部、中国、四国、九州のJR特急

○上記のほか、将来、予約ページの共通化等を図ることとし、そのための検討を開始するとともに、インターネット予約環境の一層の充実やキャッシュレス化を推進

## ○案内タブレット等の配備促進

- ・ VoiceTra等が搭載された**タブレット端末**の活用を促進(70/178事業者で導入(2018年2月時点))
- ・ JR、大手民鉄、公営地下鉄は、28/31事業者で導入されているところ、2018年度中に全事業者におけるタブレット端末の配備を開始
- ・ 中小鉄道事業者についても、タブレット端末の配備を促進
- ・ テレビ電話による通訳オペレーターなど新しい取組も促進



東京メトロでは、2015年8月1日から、全駅において、VoiceTraを搭載したタブレット端末の運用を開始。



阪神電鉄  
〔「Face touch me!」〕

## ○駅ナンバリングの全国展開

- ・ 全国の約半数の駅(4,689駅)で導入済み(2017年11月時点)  
東京23区内の駅  
大手民鉄16社全駅  
JR北海道(約8割の駅)、JR東日本(首都圏エリア等)、JR四国(全駅)
- ・ 残るJR各社も以下のとおり導入  
JR西日本は2018年3月に**近畿エリア**に導入  
JR東海は2018年3月に**名古屋・静岡・高山エリア**に導入  
JR九州は2018年度上期に**福岡・北九州エリア**に導入
- ・ 中小鉄道事業者や地方部においても更なる導入を促進



〔 東京メトロ銀座線  
浅草駅の例 〕

## ○新幹線に残る和式トイレの洋式化を実施（JR東海、JR西日本）

- ・ 東海道新幹線では2019年度までに全トイレを、山陽新幹線では2019年度までにほぼ全てのトイレを洋式化

## ○普通列車を含む全ての在来線車両を対象に、トイレの完全洋式化を推進

- ・ 新たに導入する車両のトイレは全て洋式とするほか、特にニーズの高い路線では、車両更新を待たずに車両のトイレの洋式化改修を実施
  - 特急「ひだ」について、2018年中に高山本線を走行する全列車について、洋式トイレに改造

## ○全ての新幹線で大型荷物への対応強化

- 北海道、東北、山形、上越、北陸新幹線においては、車内の荷物置き場を設置。
  - ※東北・北海道新幹線E5系・H5系（2018年2月新設完了）
  - ※秋田新幹線E6系（2018年1～8月増設完了）
- 東海道・山陽・九州新幹線についても、大型荷物専用スペースの設置について検討中

【北陸新幹線 E7系・W7系】



## ○利用者のニーズが高い在来線においても、順次、荷物置き場を設置

- あずさ（中央線）（2017年12月導入開始）
- 特急ハウステンボス号（鹿児島線、長崎線等）（2018年度中に完了）
- スーパー北斗（函館線、室蘭線等）、スーパーとがち（函館線、石勝線等）（2018年度中に完了）

## ○ 北海道の豊富な観光資源を活用した観光列車の運行

- ・ JR北海道の線路を開放して、意欲のある外部事業者を国内外から広く公募し、魅力ある多様な観光列車を運行させる仕組みを検討
- ・ 北海道の恵まれた自然環境を活かし、2017年に施行された自転車活用推進法に基づく取組と連携しながら、世界最高水準のサイクリング環境の実現に向け、自転車旅行者に使いやすい鉄道サービスを提供

## ○ 北海道観光の最大の玄関口である新千歳空港アクセス路線のサービスの改善

- ・ 2020年に快速エアポートの運行本数を増加し、輸送力を大幅に増強。車内のWi-Fi化を完了
- ・ さらに、新千歳空港駅の改修等により、空港アクセス路線のインバウンド向けサービスを改善

日本の観光地への訪問意欲	
第1位	東京(45%)
第2位	北海道(43%)
第3位	富士山(41%)
第7位	札幌(25%)
第19位	函館(9%)



世界各国で豪華観光列車を運行するベルモンド社のイースタン&オリエンタルエクスプレス(タイ国鉄及びマレー鉄道公社の路線を利用)



JR北海道の路線でも自転車を車内に持ち込むニーズが高まっているが、現在、利用者は自転車を専用の袋に入れて運んでいる

「アジア・欧米豪 北海道観光に関する訪日外国人旅行者の意向調査」(平成29年・日本政策投資銀行)  
アジア圏の個人旅行者に「実際に行ってみたい日本の観光地」を尋ねたもの

# 北海道における主要観光地と鉄道路線の関係



JR北海道単独では維持することが困難な線区  
(H28.11 JR北海道発表)  
13線区・1,237.2km

- 輸送密度200人未満の線区
- 輸送密度200人以上2,000人未満の線区
- 既に「持続可能な交通体系のあり方」について話し合いを始めている線区
- 〃 (方向性が出た線区)
- 輸送密度2,000人以上の線区及び北海道高速鉄道開発(株)関連線区
- 北海道新幹線(平成42年度末までに札幌開業)

## <空港から鉄道駅までのアクセス>

空港	鉄道駅	空港アクセスバス所要時間
新千歳空港	～札幌駅	65分程度 ※JR 37分
丘珠空港	～地下鉄栄町駅	7分
函館空港	～函館駅	20分
釧路空港	～釧路駅	45分
稚内空港	～稚内駅	30分
旭川空港	～旭川駅	30～40分
帯広空港	～帯広駅	40分
女満別空港	～網走駅 ～北見駅	35分 42分
紋別空港	～遠軽駅(紋別バスターミナル経由) ～遠軽駅(予約制)	77分程度 60分強
中標津空港	～標茶駅 (中標津バスターミナル経由) ～根室駅	90分程度 95分程度

北海道サイクルツーリズム推進モデルルート  
 コンセッション対象7空港  
 (参考) 昭文社「分県地図① 北海道」