

外国人観光旅客利便増進措置に 関する検討会ヒアリング資料

～さまざまな制約の中で、創意・工夫をこらし、スピード感をもってインバウンド施策を推進中～

(一社)日本民営鉄道協会

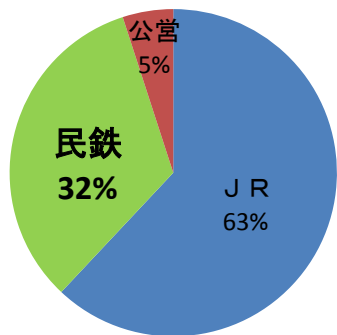
2018.7.11(水)

I. 日本民営鉄道協会の概要

【加盟社数】72社（平成30年3月1日現在）

- ① **大手16社**（東武鉄道、西武鉄道、京成電鉄、京王電鉄、小田急電鉄、東京急行電鉄、京浜急行電鉄、東京地下鉄、相模鉄道、名古屋鉄道、近畿日本鉄道、南海電気鉄道、京阪電気鉄道、阪急電鉄、阪神電気鉄道、西日本鉄道）
- ② **地方56社**（津軽鉄道、長野電鉄、新京成電鉄、江ノ島電鉄、遠州鉄道、山陽電気鉄道、広島電鉄、伊予鉄道、長崎電気軌道等）

国内鉄道旅客輸送の割合
（人キロベース）



民鉄業界の
業界カバー率は人キロベースで
約3割

Ⅱ. 訪日外国人旅客の利用動向

訪日外国人向け企画乗車券の利用動向

① 東武鉄道の取組

訪日外国人が日光・鬼怒川エリアや川越エリアなど観光エリアを「便利」「お得」にご利用いただける企画乗車券を発売しており、利用者数は増加傾向で推移している。



NIKKO PASS all area 等



KAWAGOE DISCOUNT PASS等

② その他事業者の取組

富士箱根パス
(小田急・富士急行・京王バス)



【箱根エリア】 芦ノ湖・海賊船



【富士エリア】 新倉山浅間公園



KANSAI ONE PASS



スカイライナークーポン
(京成電鉄)

Japan Private Railway Association

(左) Greater KURAMA & KIBUNE area
(右) for Hirakata Park (京阪電鉄・叡山電鉄)



Ⅲ. 訪日外国人に対する受入環境整備の取組みと今後の整備計画

1. 訪日外国人向けの外国語案内

① 東武鉄道の取組

【ハード面】

駅ナンバリングの全駅導入、一部の駅構内における施設案内標の4言語(日・英・中・韓)対応、119駅および特急車掌にご案内用タブレットの配備、デジタルサイネージの英語併記などを実施。

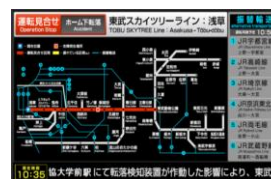
本年4月1日からは輸送障害の発生状況を多言語で自動放送する、多言語放送タブレット端末を浅草・東武日光・川越など8駅に導入(日、英、中、韓)。

【ソフト面】

鉄道事業に携わる全社員を対象とした英会話教育、外国語対応に精通したコンシェルジュの配置、電話による通訳オペレーターを介した多言語によるご案内「多言語電話通訳サービス」を実施。



駅ナンバリング



デジタルサイネージ

日光コンシェルジュ
(2017年11月10日～)



輸送障害多言語放送



② その他事業者の取組

車内・駅における多言語放送(4言語(日・英・中・韓))(京阪電鉄)



▲ 8000系車両



▲ 3000系車両

Ⅲ. 訪日外国人に対する受入環境整備の取組みと今後の整備計画

2. 無料Wi-Fiサービス

① 東武鉄道の取組

訪日外国人の利便性向上を目的に、2015年5月から、無料でご利用いただける「TOBU FREE Wi-Fi」を展開。

【駅】

訪日外国人に人気の観光地を有する浅草・東武日光・川越をはじめ、需要が見込まれる久喜・栗橋以南の各駅および特急列車停車駅等120駅(2018年3月末時点)に展開。

【車両】

新型特急列車「リバティ」のほか、「スペースシア」「リょうもう」「TJライナー」でも利用可能。今後は有楽町線・副都心線乗り入れ車両に整備予定。



新型特急車両「リバティ」

② その他事業者の取組

MEITETSU FREE Wi-Fi(名鉄)



MEITETSU FREE Wi-Fiロゴ
(このロゴの掲示エリアでご利用可能です)

Nishitetsu Train Free Wi-Fi(西鉄)



富士山エリア無料Wi-Fi
(富士急行)



Wi-Fi スポット共通マーク

ALPICO FREE Wi-Fi
(アルピコ交通)



無料Wi-Fiが使用出来る車両・のりばに掲示するステッカー

Ⅲ. 訪日外国人に対する受入環境整備の取組みと今後の整備計画

3. トイレの洋式化

① 東武鉄道の取組

【車両】

「リバティ」「スペース」「りょうもう」に洋式トイレを設置。

【駅】

124駅にて洋式トイレに対応。



特急車両「スペース」



「スペース」洋式トイレ



新型特急車両「リバティ」



「リバティ」多目的トイレ

② その他事業者の取組



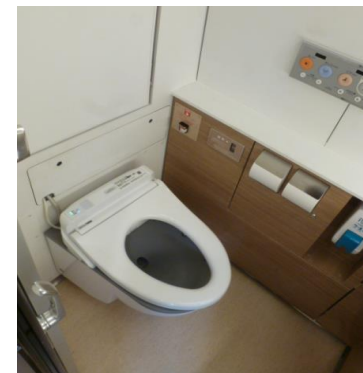
新型車両「40000系」(西武鉄道)



「40000系」多目的トイレ



特急車両「GSE」(小田急電鉄)



GSE 洋式トイレ

Ⅲ. 訪日外国人に対する受入環境整備の取組みと今後の整備計画

4. 荷物置き場の確保

① 東武鉄道の取組

「リバティ」、「スペース」、「りょうもう」において、荷棚に手荷物(機内持ち込みサイズ程度)のスペースを確保。



リバティ



スペース

② その他事業者の取組



特急車両「GSE」(小田急電鉄)



GSE ラゲッジスペース



低床車両「グリーンムーバー」
(広島電鉄)



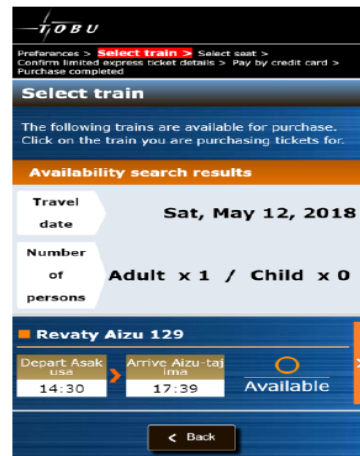
多目的スペース
(フリースペース)

Ⅲ. 訪日外国人に対する受入環境整備の取組みと今後の整備計画

5. インターネット予約環境の提供

① 東武鉄道の取組

本年6月13日から会員登録無しで特急券を予約できる「特急券インターネット購入・予約サービス」を英語対応にて提供を開始。



△英語表記（イメージ）

② その他事業者の取組

4言語対応ロマンスカー特急券予約・購入サービス「e-Romancecar」(小田急電鉄)



購入画面（繁体字）のイメージ

特急電車インターネット予約システム英語サイト(近鉄)

You can purchase Limited Express tickets only on this site. To board a Limited Express train, you need to additionally purchase a basic fare ticket at a station, etc..

Purchase of Limited Express tickets

[Start to purchase](#)

* You can purchase Limited Express tickets only on this site. To board a Limited Express train, you need to additionally purchase a basic fare ticket at a station, etc..

[How to buy basic fare tickets.](#)

Review/refund/change of purchased ticket(s)

Enter information on the purchased Limited Express ticket(s).

Date of boarding Required	Fri, 05 Jul
Reservation number Half-width Required	A <input type="text"/> Example: 12345
Email address Half-width Required	<input type="text"/> Example: abcdefg@xxxxx.ne.jp

Limited Express Guide



User guide



How to board a train



Ⅲ. 訪日外国人に対する受入環境整備の取組みと今後の整備計画

6. 多言語券売機の導入

① 東武鉄道の取組

本年2月21日から8言語に対応した
 新型自動券売機を導入。
 3月31日現在で23駅52台に設置。
 今後も順次拡大予定。

新型自動券売機イメージ



② その他事業者の取組

自動券売機・自動精算機の対応言語の追加(東京メトロ)



言語選択画面

タイ語画面

4言語(日・英・中・韓)対応券売機(南海電鉄)



Ⅲ. 訪日外国人に対する受入環境整備の取組みと今後の整備計画

7. 観光案内所

① 東武鉄道の取組

池袋・浅草駅構内の「東武ツーリストインフォメーションセンター」では、観光案内や訪日外国人観光客向け企画乗車券の発売を実施。



東武ツーリスインフォメーションセンター池袋

② その他事業者の取組



東急東京メトロ渋谷駅観光案内所
(東急・東京メトロ共同)



東京メトロ東京駅旅客案内所(イメージ)



京急TIC 羽田空港国際線ターミナル駅
※さらに、京急TIC品川駅開設(2018年4月)

Ⅲ. 訪日外国人に対する受入環境整備の取組みと今後の整備計画

8. 手ぶら観光サービス

① 東武鉄道の取組

東武日光駅構内にて、手荷物の当日のお預かりや、お預かりした手荷物を近隣の宿泊施設や都内宿泊施設・空港・自宅等に配送する「手ぶら観光サービス」を実施。



東武日光駅構内

② その他事業者の取組

手ぶら観光窓口「nest」(南海電鉄)



外観イメージ



位置図 (難波駅2階)

IV. 外国人観光旅客利便増進措置として考えられる項目(案)に対する意見及び対応にあたっての考え方

【総論】

1. 民鉄は**さまざまな制約**がある中で、安全・安心の確保を基本に、創意・工夫をこらし、**スピード感**をもって、**ハード・ソフト両面**のインバウンド施策を推進中。
2. 外国人観光旅客利便増進措置の制度設計及び運用にあたっては、以下の点にご配慮いただきたい。
 - (1) 鉄道事業者の**経営の自主性の確保**及び**過度な負担とならないように**十分な配慮。
 - (2) **モード特性、路線特性**および、**事業者・地域の実情・特性等**への十分な配慮。
(大手民鉄(都市部、地方部)、地方民鉄(都市部、地方中核都市部、地方ローカル部)はさまざまな事業者特性)
 - (3) 外国人旅客利便増進措置の項目への対応は、外国人観光旅客の動向等(利便増進措置項目の特性)を踏まえて、**鉄道事業者の判断**によることが望ましい。同一項目に対して、路線特性・事業者特性等により実施の実現性・困難性は大きく異なることから、**画一的・一律的なものとならないこと**を基本としていただきたい。**特に経営状況の厳しい地方民鉄についての配慮をお願いしたい。**
 - (4) ハード施策(投資)については、鉄道事業者への**財務的な負担**が大きいこと、また、特に外国人観光旅客利便増進実施計画策定事業者にとっては計画の実施義務が課せられることから、鉄道事業者の自主的判断を基本としていただきたい。

IV. 外国人観光旅客利便増進措置として考えられる項目(案)に対する意見及び対応にあたっての考え方

【各論】

1. 案内表示及び案内放送における多言語による情報提供

- (1) 都市部等を中心に推進中。
- (2) 路線特性・地域特性を踏まえた施策が基本。

2. 多言語音声翻訳システムを活用した多言語による情報提供

- (1) 翻訳システム・タブレット・通訳サービス等を活用。
- (2) 公共交通機関も含めた幅広い活用ツールであり、より一層の機能・精度向上を期待。

3. 多言語による運行情報の提供(事故・災害時等含む。)

- (1) 安心してご利用いただけるよう、駅の旅客案内ディスプレイ・運行情報ディスプレイや車内放送を実施。多言語拡声案内装置やタブレットとの接続タイプ等を活用。
- (2) 状況に応じた柔軟かつ正確な情報・案内提供が望ましいが、定型文による対応とならざるを得ない現状。

4. Wi-Fi利用環境の整備

- (1) 外国人観光旅客のみならず、日本人のニーズにもマッチしており、施策を推進中。
- (2) イニシャルコストやランニングコストの課題がある。

5. 洋式トイレ化

- (1) 外国人観光旅客のみならず、日本人のニーズにもマッチしており、施策を推進中。
- (2) 駅及び車両の洋式トイレ化を計画的に推進中。
- (3) 改良・改造の場合は、スペース等の制約が大きいとともに、作業時間・作業空間・車両運用等の課題がある。

IV. 外国人観光旅客利便増進措置として考えられる項目(案)に対する意見及び対応にあたっての考え方

6. クレジットカード対応券売機の配備(主要旅客施設のみ)

- (1) 主要駅や定期発売で実施。利用動向を踏まえての対応が基本。
- (2) クレジットカード手数料の課題もある。

7. ICカード対応(主要路線の旅客施設及び車両等のみ)

- (1) 全国的に広範に実施。

8. 荷物置き場の確保

- (1) 特急列車等を中心に施策を推進中。列車特性(特急列車、通勤列車等)を踏まえた対応が基本。
- (2) 導入が広がっているフリースペース車両の活用も可能か。(ラッシュ時を除くことや車いす・ベビーカー・キャリーケース等の譲り合いマナーの啓発もあわせて、慎重な対応が基本)

9. インターネット予約環境の提供(個人旅行者が予約できる、サービスのみ)

- (1) 特急列車や有料座席指定列車等の一部で実施。
- (2) 路線特性や利用動向を踏まえた対応が基本。

10. 従業員による多言語での情報提供

- (1) 現場第一主義の鉄道事業者としては、社員教育の必要性は認識・痛感しており、工夫をこらして対応。社員数にもより、相応の時間・期間が必要な面もある。英会話が基本。
- (2) 短期的には対応の限界があり、翻訳システム・タブレット・通訳サービス等の活用が望ましい。さまざまな対応を求められる現場の社員への過度な負荷の懸念もあるものの、外国人観光旅客への抵抗感の軽減効果もある。
- (3) 地方民鉄では、指差し会話シート・指さし会話帳等を活用して対応。(主要駅・多利用駅等)

IV. 外国人観光旅客利便増進措置として考えられる項目(案)に対する意見及び対応にあたっての考え方

11. ナンバリング

- (1) 大手16社は整備済み。
- (2) 地方民鉄においても一部で整備。

12. 多言語対応券売機の導入(旅客施設のみ)

- (1) 導入を推進中。
- (2) 路線特性や利用動向を踏まえた対応が基本。

13. SIMカード又はモバイルルーターの販売又は貸出拠点の設置(訪日客が入国直後に立ち寄る旅客施設・車両等のみ)

- (1) 駅構内等で施策を推進しているものの、空港関連施設等が基本。
- (2) 駅及び車内でのニーズも高いものではなく、利便性の観点からも空港関連施設が望ましい。
- (3) 外国人観光旅客の入国直後の関連施設での対応が、効率的で効果的である。(最もニーズが多く、分かりやすい)(利用者第一の視点)

14. 周遊パスの造成

- (1) 広域周遊パス・各社連携パス等の造成を推進、関係者調整のスピードアップ等の課題も。
- (2) 広域DMO、地域連携DMO、地域DMOとの連携によるさまざまなモデル設計も今後の方向性。

IV. 外国人観光旅客利便増進措置として考えられる項目(案)に対する意見及び対応にあたっての考え方

15. 経路及び運行状況のオープンデータ化

(1) ホームページ、運行情報ディスプレイ、アプリ等により運行情報等の見える化を推進中。

16. 観光案内所の設置(主要旅客施設のみ)

(1) 利用動向や地域の実情を踏まえ、実施。スペースの確保等が課題。

(2) 地域として、関係自治体や観光協会等との連携が望ましく、より効果的。(利用者第一の視点)

17. 手ぶら観光(旅客施設のみ)

(1) 物流事業者との連携で手ぶら観光を推進。

(2) スペースの確保等の制約がある

18. サイクリストへの対応

(1) 地方民鉄でのサイクルトレインはあるものの、路線特性やニーズへを踏まえた対応が基本。

(2) 折りたたみ式自転車持ち込みルール(専用袋に収納)の周知等を図ることも効果的。

19. ムスリム観光旅客その他多様な文化・生活習慣を有する外国人観光旅客への配慮

(1) 祈禱室設置、ムスリム食事施設、ムスリムマップ作成等の施策を推進している。

(2) 地域として、関連施設、食事施設、マップ作成等の連携した施策が望ましい。(利用者第一の視点)