

民鉄協ニュース28-No.3

平成28年4月21日

地方民鉄向けの『5カ国語・指さし会話シート』を作成！

～3年計画で訪日外国人受入体制のグレードアップを目指します～

日本民営鉄道協会（東京都千代田区）では、訪日外国人（インバウンド）が地方民鉄を利用する際の便宜を図るため、多言語対応の接客用質疑応答集『民鉄駅員の指さし会話[®]シート』を作成し、協会に加盟している地方民鉄56社に提供します。

近年、訪日外国人観光客の急増に伴い、地方民鉄の有人駅においても、鉄道の利用、きっぷの購入などについて、外国語による質問を受ける事例が増えています。

このような現状に配慮し、当協会では、地方民鉄の現場（例えば、有人駅の改札口・きっぷ売り場・プラットホームなど）における“訪日外国人の受入体制”をグレードアップするため、会員各社のニーズや諸情勢の変化などを踏まえつつ、平成27年度から3カ年計画で、多言語対応の接客用質疑応答集（Q&A）を作成することとしました。

このほど、その第一弾として作成作業に取り組んできた、『民鉄駅員の指さし会話[®]シート（2016年版）』が完成しましたので、当協会では、本年4月下旬から、順次、地方民鉄56社の主要有人駅に向けて提供を開始します。その概要は、次のとおりです。

- (1) 構成
- ① 表紙シート（A4判／ラミネート加工）：1枚
 - ② 会話シート（A3判／2つ折り／ラミネート加工）：2枚（2種類）
 - ③ 各シートを収納する専用クリアファイル：1部
- (2) 特徴
- ① 地方民鉄に固有かつ必要不可欠と思われる質疑応答を厳選。
*ワンマン車両での運賃支払、お得なきっぷの有無など約20フレーズ。
 - ② 必要なQ&Aがすぐに見つけられるよう、「1シート1場面」で構成。
*2016年版は、「列車の乗り降り編」と「きっぷの購入編」の2場面。
 - ③ 会員各社への実態調査の結果、ニーズの高かった5カ国語（英語・中国語〔簡体字／繁体字〕・韓国語・タイ語）で表記。
*翻訳・制作は株式会社情報センター出版局に委託。「指さし」「指さし会話」「YUBISASHI」は同社の登録商標。「YUBISASHI」は国際商標登録済み。
- (3) 制作部数 200部（需要の多い有人駅を中心に提供）

なお、当協会では、引き続き会員各社のニーズを調査し、平成28・29年度も、「トラブル・緊急対応」「忘れ物」「駅施設のご案内」などの「指さし会話[®]シート」を作成（具体的内容は未定）し、会員各社に提供していく予定です。

本日、この資料は下記の記者クラブにお届けしています
国土交通記者会・ときわクラブ・東海交通研究会・青灯クラブ
近畿電鉄記者クラブ・福岡経済記者クラブ

『民鉄駅員の指さし会話®シート（2016年版）』イメージ

表紙（A4判／表裏）



クリアファイル（初年度のみ提供）



列車の乗り降り編（A3判／表裏）



きっぷの購入編（A3判／表裏）



【参考】『指さし会話®シート』に記載されているQ&Aの例

Q: どうしたら列車に乗車できますか？
 A: きっぷ売り場か自動券売機できっぷを買い、改札を通してホームに入ってください。

Q: 運賃はどのように支払うのですか？（路面電車・ワンマン運転の場合）
 A: 整理券を取り、降りる時所定の運賃を運賃箱に入れてください。

Q: お得なきっぷはありますか？
 A: ありません。 または A: あります。（ ）円です。 *（ ）には各社が金額を記入。

一般社団法人 日本民営鉄道協会の会員（72社）

*黒文字：地方民鉄56社

（東北地区）

弘南鉄道、津軽鉄道、青い森鉄道、岩手開発鉄道、仙台空港鉄道、福島交通

（関東地区）

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、ひたちなか海浜鉄道、上信電鉄、上毛電気鉄道、秩父鉄道、新京成電鉄、関東鉄道、銚子電気鉄道、小湊鐵道、山万、高尾登山電鉄、江ノ島電鉄、湘南モノレール、箱根登山鉄道、富士急行

（北陸信越地区）

アルピコ交通、上田電鉄、長野電鉄、富山地方鉄道、万葉線、北陸鉄道

（中部地区）

名古屋鉄道、伊豆急行、伊豆箱根鉄道、岳南鉄道、大井川鐵道、遠州鉄道、豊橋鉄道、三岐鉄道、福井鉄道、えちぜん鉄道

（関西地区）

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、京福電気鉄道、叡山電鉄、嵯峨野観光鉄道、北大阪急行電鉄、泉北高速鉄道、水間鉄道、和歌山電鐵、紀州鉄道、能勢電鉄、神戸電鉄、山陽電気鉄道

（中国地区）

岡山電気軌道、水島臨海鉄道、広島電鉄、一畑電車

（四国地区）

高松琴平電気鉄道、伊予鉄道、とさでん交通

（九州地区）

西日本鉄道、島原鉄道、長崎電気軌道、熊本電気鉄道