

民鉄協ニュース28-No.2

平成29年1月26日

**地方民鉄向けの5カ国語・指さし®会話シート 第二弾を作成！
～『緊急対応編』・『忘れ物対応編』～**

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、平成27年度より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（別紙2）に提供しています。

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”を支援するため、会員各社のニーズや諸情勢の変化などを踏まえつつ、3カ年計画で、多言語対応の接客用質疑応答集（Q&A）の作成に取り組んでいます。

このほど、その第二弾の『緊急対応編』・『忘れ物対応編』が完成しましたので、当協会では、本年1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 会話シート（A4判／ラミネート加工）：2枚（2種類）
- (2) 対応言語 5カ国語（英語・中国語〔簡体字／繁体字〕・韓国語・タイ語）
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
- (3) 特徴 ① 駅で比較的多く拾得される忘れ物を記載
*バックや衣類の他、外国人旅行者向けに「パスポート」も記載した。
② 紛失した場所を明確に記載し、駅員の対応をスムーズに
*車内ならば座席・網棚、駅であればホームやベンチなどの紛失場所を明確にした。
③ 体調を崩された方の自覚症状を記載
*症状を記載し、駅員の処置方に役立つようにした。
④ 列車の運行状況について記載
*列車の遅延障害の原因と状況を案内できるようにした。
⑤ 地震・津波・火災発生時の避難誘導を指と声で案内。
*外国語表記の下にフリガナを明記し、緊急時に声で避難誘導できるようにした。
- (4) 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、「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。

*翻訳・制作は株式会社情報センター出版局に委託。「指さし」「YUBISASHI」は同社の登録商標。「YUBISASHI」は国際商標登録済み。

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

一般社団法人 日本民営鉄道協会の会員（※大手民鉄16社を除く）

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）

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）

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）

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）

島原鉄道、長崎電気軌道、熊本電気鉄道

（※大手民鉄16社）

東武鉄道、小田急電鉄、京王電鉄、西武鉄道、東京急行電鉄、京浜急行電鉄、京成電鉄、相模鉄道
東京地下鉄、名古屋鉄道、近畿日本鉄道、阪急電鉄、阪神電気鉄道、京阪電気鉄道、南海電気鉄道
西日本鉄道

【参考】平成28年4月21日リリース 民鉄協ニュース28-No.3

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～

<http://www.mintetsu.or.jp/association/news/News28-3.pdf>

当リリースが第一弾の『5カ国語・指さし会話シート』のものです。第一弾の『5カ国語・指さ
し会話シート』は、「列車の乗り降り編」と「きっぷの購入編」の2場面で構成。