

民鉄協ニュース29-No.9

平成29年7月12日

地方民鉄向けの5カ国語・指さし®会話シート 第三弾を作成！ 『駅周辺案内編』・『利用マナー&フレーズ集編』

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、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』（別紙1）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）の作成に取り組んでいます。

今年度はその最終年度にあたり、このほど第三弾の『駅周辺案内編』・『利用マナー&フレーズ集編』が完成しましたので、当協会では、本年7月上旬から、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。

(1) 構成 会話シート（A4判両面印刷／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）

(3) 特徴

- ① 『駅周辺案内』の特徴
 - ・外国人旅行者から、比較的多く尋ねられる施設などを掲載した。
 - また、地図を見ながら案内できるよう、「右」「左」などのワードも掲載した。
- ② 『利用マナー&フレーズ集』の特徴
 - ・ホームなどで禁止されている行為をイラスト付きで掲載した。
 - ・フレーズ集では、それぞれの外国語表記の下に読み方を付け、係員が声に出し呼びかけることができるようにした。

(4) 制作部数 300部（需要の多い有人駅を中心に提供）

*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。

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