

取組方針(平成26年11月)

- 外国人旅行者等が各交通機関、施設の利用に当たり、不安を感じることなく、かつ、円滑に移動できるよう必要な案内を多言語で表示する。
- 日・英その他必要に応じて他の言語を使用し、ピクトグラムなどの視覚判別可能な表示方法、ツールを積極的に活用するとともに、人的な対応によるサービスも視野に入れていく。
- 運行障害等が発生した際も、利用者の不安解消を図るために適切な多言語案内を行う。

⇒新宿駅をケーススタディとして、「新宿ターミナル協議会」と連携して検討。新宿駅の取組を参考にしつつ、他の駅等にも展開。

新宿駅の取組(新宿ターミナル協議会と連携)

「新宿ターミナル基本ルール」を策定(平成28年3月)

「整備計画」を策定(平成29年8月)

案内サインの改善

「サイン計画」を策定(平成29年8月)

【基本レイアウト】



【整備例】



案内サインの整備を順次実施(平成29年10月～)



平成29年12月時点

サービスの向上

小田急電鉄によるデジタルサイネージの整備(平成29年5月)

デジタルサイネージを活用し、日本語・英語・中国語(繁・簡)・韓国語により案内



デジタルサイネージを用いた多言語周辺案内

ターミナルマップ等の配布を開始(平成29年9月～)

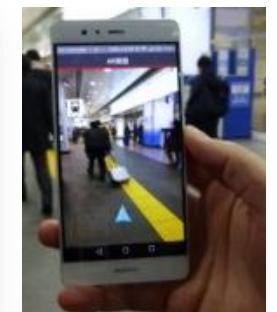
事業者ごとに作成していたマップを統一し、多言語に対応



ターミナルマップ

ICTを活用したサービスの提供

高精度測位社会プロジェクト(国土交通省)と連携し、屋内外ナビゲーション実証実験を実施



経路探索画面及びAR機能画面の例

今後の取組

(1) 新宿駅での取組を継続

案内サインの改善: 2019年までに整備を実施

サービスの向上: 中国語・韓国語版ターミナルマップの配布等、利便性向上に向けた取組を実施

(2) 他の駅等にも広げる取組

新宿駅の取組や「ターミナル駅における案内サイン共通化指針」(平成29年4月)を参考に、渋谷駅や池袋駅をはじめとする他の駅等において、各区市や鉄道事業者等の多言語の取組を促進