

第9回 多言語対応協議会 「計画運休時の多言語対応の取組み」

2019年12月24日
東日本旅客鉄道株式会社
営業部 観光戦略室

●はじめに ～これまで J R 東日本が行った計画運休について

2018年9月30日(日)

台風24号の影響を受け、首都圏初となる計画運休を実施。

※当日の正午過ぎに、午後8時以降全線運休を発表。



2019年9月9日(月)

台風15号の接近を受け、2回目の計画運休を実施。

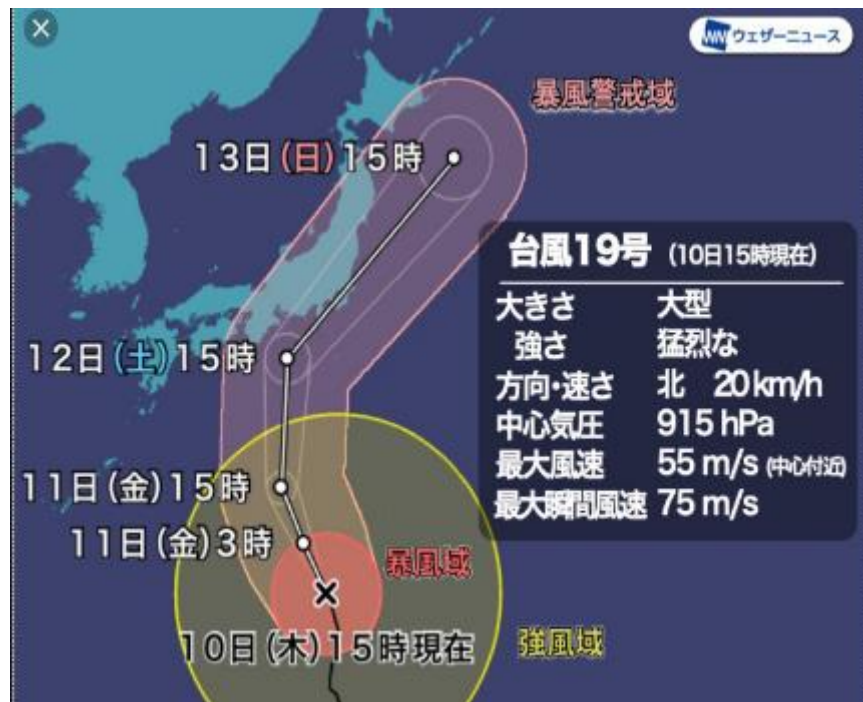
※前日8日17時過ぎに、翌日始発から午前8時頃までの運転見合わせを発表。

→倒木等の影響により、予定されていた8時には運転再開ができず、多くのお客さまにご迷惑をおかけすることとなった。



過去2回の計画運休を教訓に3回目の計画運休が実施された。

● 台風19号接近による2019年10月12～13日計画運休の内容



10月10日(水)

台風19号の接近が予想される12～13日
にかけ、首都圏全域で大規模な計画運休
に踏み切る可能性があるとして発表。



10月11日(木)

12日の計画運休の詳細を発表。
13日の計画運休については12日10:30
頃に発表することとした。



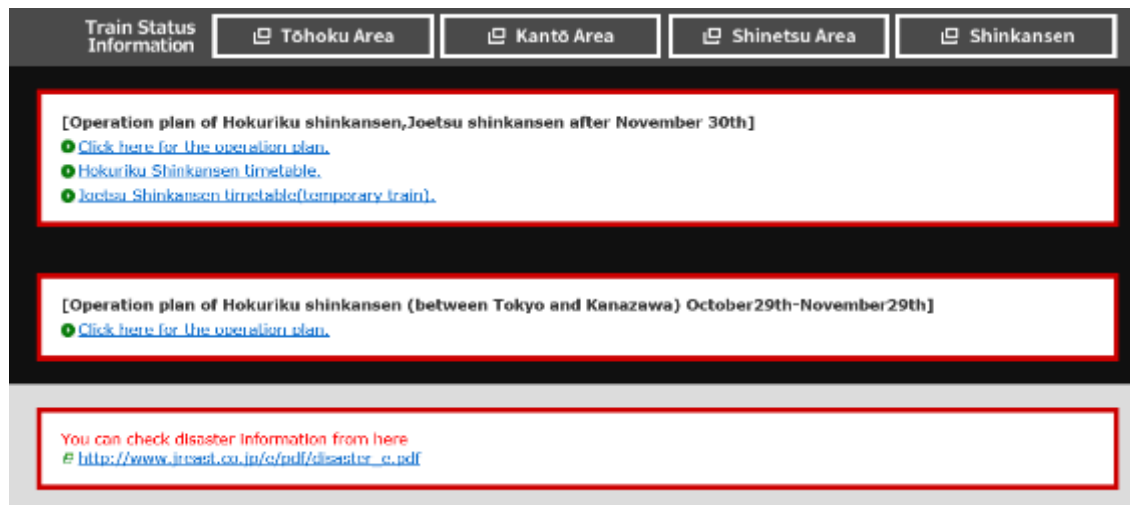
これまでは現状の気象予報の精度を踏まえ、運休の可能性を示すのは前日が限界としていたが、方針を転換し、実施四十八時間前に当たる10日午前中に運休の可能性があると公表する異例の対応を取った。

● 2019年10月12～13日計画運休時の多言語対応

Twitter による運行情報配信



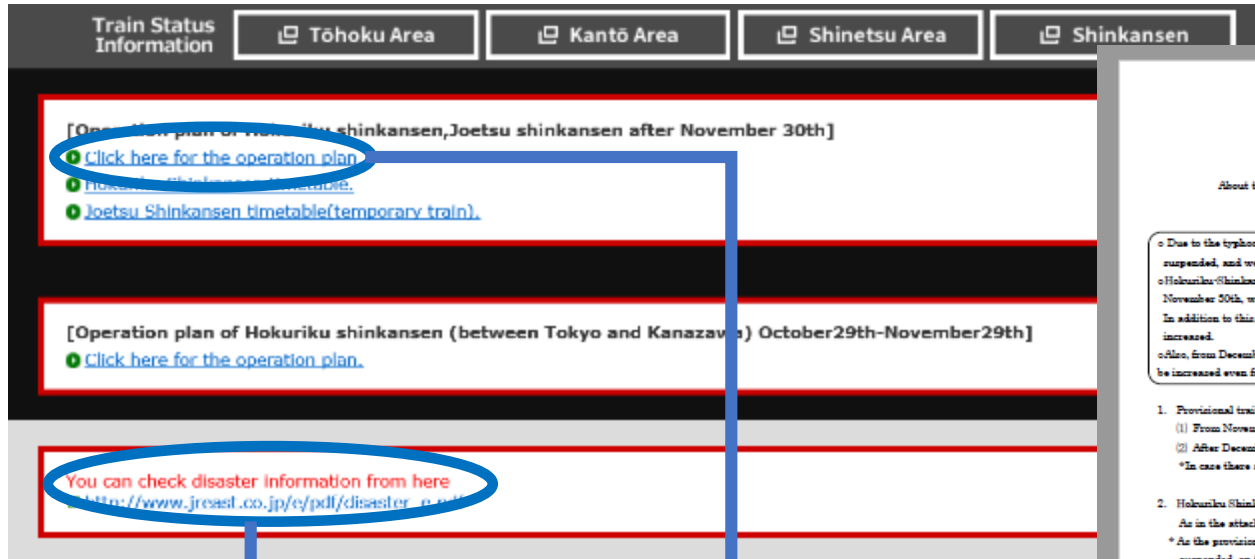
当社ホームページエマージェンシー枠の活用



(イメージ)

●4か国語によるプレス文のホームページ掲載

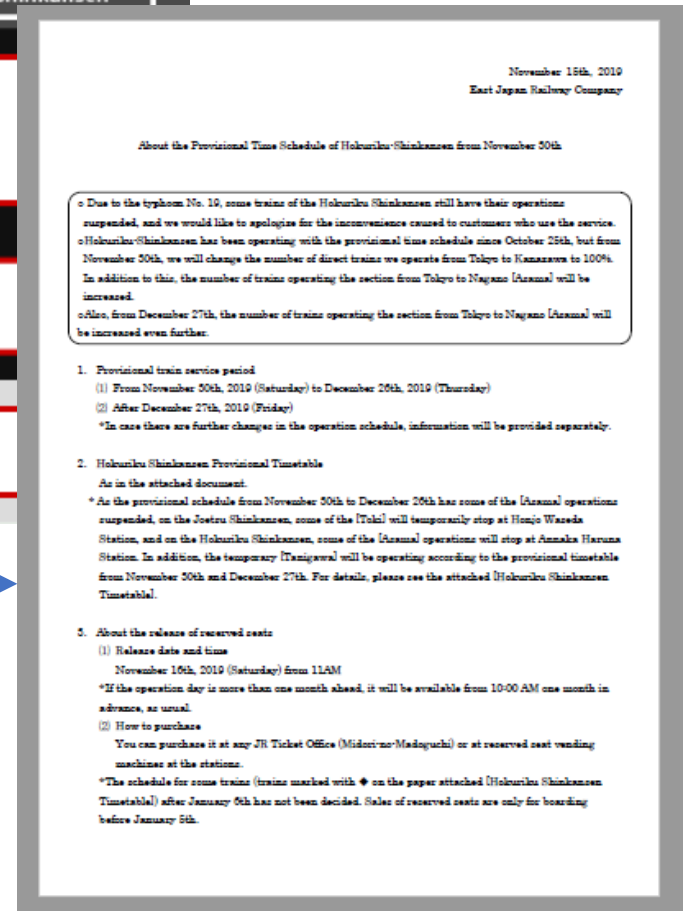
【JR東日本ホームページ】



- ① Websites etc.
- (1) JNTO Global Website [Available in English]
"Important Notice" on the global website of Japan National Tourism Organization (JNTO) provides related link pages in the event of a disaster.

URL: <http://www.japan.travel/en/>
- (2) Japan Visitor Hotline (JNTO Call Center)
JNTO accepts telephone inquiries in English, Chinese, Korean and Japanese 24 hours a day. Telephone No.: 050-3816-2787

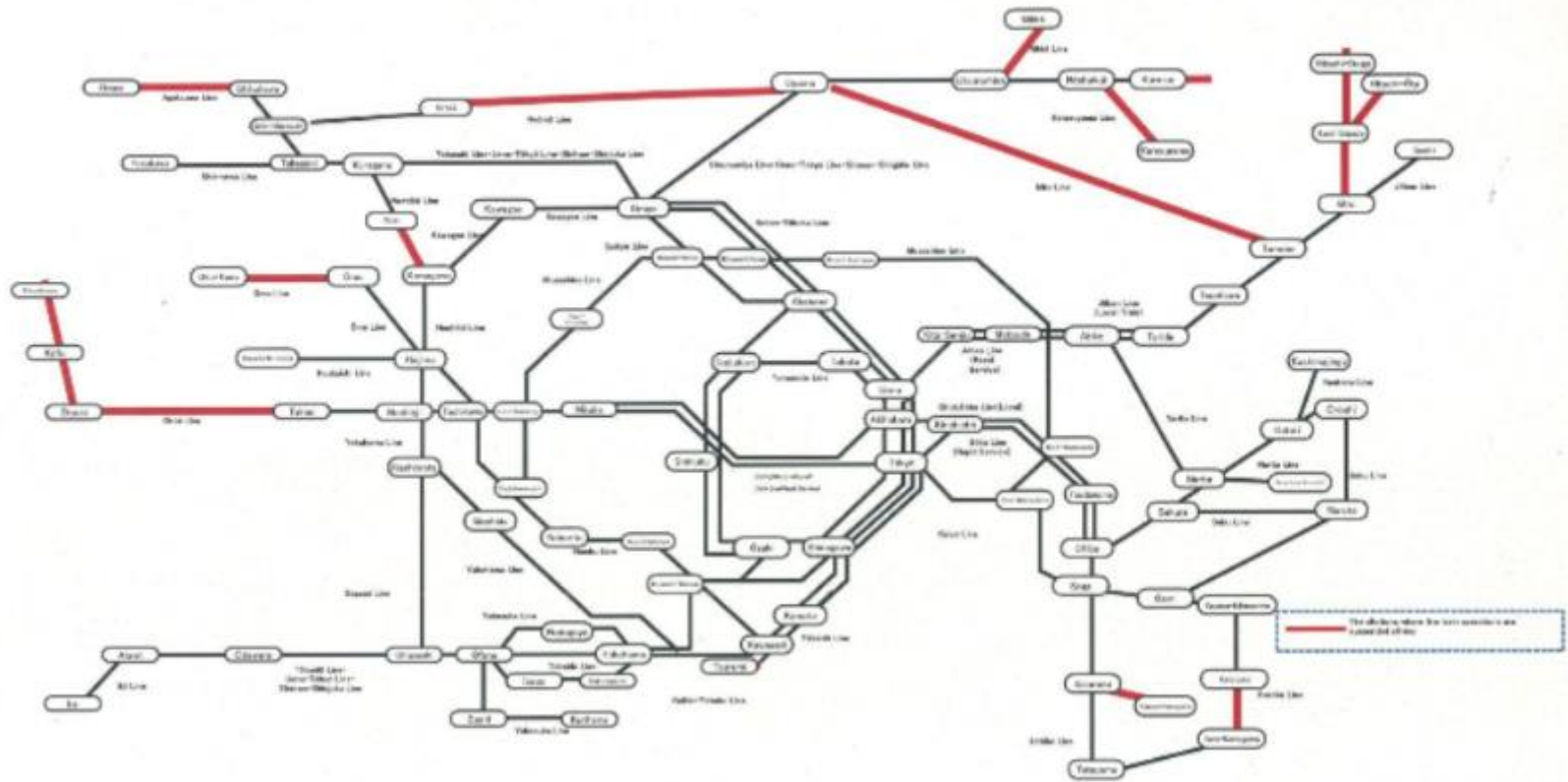
※JNTOのウェブサイトやホットラインをご案内



※プレス文を、英語・中国語（簡・繁）・韓国語に翻訳しHPに添付（イメージ）

● 運転見合わせ線区の表示

路線図を添付し、運転見合わせ線区を状況の更新毎にお知らせ



(ホームページエマージェンシー枠、Twitter)

●被災状況の画像を配信

JC 中央本線 現在の状況

Chūō Line Local Conditions

中央本線 当地的情况

주오선 현지의 상황

場所 Locations	四方津 Shiotsu	～	梁川 Yanagawa
地点 장소	JC 28 四方津 시오츠	JC 29	梁川 야나가와
状況 Conditions	土砂流入 Earthflow insertion		
状況 상황	泥沙流入 토사 유입		



※中央本線四方津～梁川間土砂流入の画像を表示
(駅の異常時案内用ディスプレイ、Twitter)

●その他の情報提供

ラグビーワールドカップに関して



【JR東日本(公式)】ラグビーW杯2019

@JRE_RWC_2019

フォローする

On October 13th, after the typhoon has passed, equipment inspection will be carried out, flying objects will be removed, damaged equipment will be repaired, etc., and then operation will resume.

#JR #JREAST #typhoon #typhoon19
#RWC2019

17:51 - 2019年10月11日



【JR東日本(公式)】ラグビーW杯2019

@JRE_RWC_2019

フォローする

10月13日(日)「日本vスコットランド」
(横浜国際総合競技場)【飲料持込可】で
の試合開催を決定 #RWC2019
@RugbyWorldCupJP



Japan v Scotland at Yokohama to go ahead as scheduled - ...
USA v Tonga and Wales v Uruguay also get green light, but
Namibia v Canada in Kamaishi is cancelled after Typhoon
Hagibis.

rugbyworldcup.com

18:47 - 2019年10月12日

武蔵小杉駅冠水に関して



JR東日本【東海道方面】運行情報... 1日

As of Sunday, October 13

The Yokosuka Line passes Musashi-Kosugi Station all day due to equipment failure.



(Twitter)

未来のキップを、
すべてのひとに。

TICKET

TO

TOMORROW

