

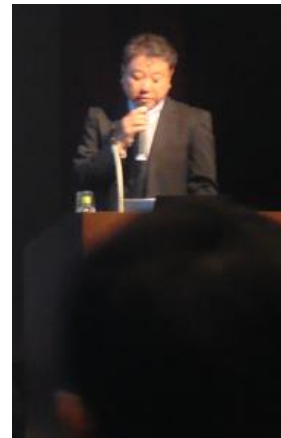
多言語対応・ICT化推進フォーラム

「タクシー運転者に対する多言語対応の取組 ～より成熟した国際的なタクシーを目指して～」

講演者：公益財団法人東京タクシーセンター総務部長 古橋 仁 氏

東京タクシーセンターは、タクシー運転者の登録、運転者証や事業者乗務員証の交付、地理や法令に関する試験の事務代行、タクシー運転者への研修・指導などを行っている公益法人である。

2020年東京オリンピック・パラリンピック協議大会の開催に向けて、訪日外国人旅客へのタクシーサービスの向上を図るため、英語に限定した「外国人旅客接客研修」を実施している。同研修では外国人の習慣やタクシー営業に必要な基本的な会話の学習を、初級、中級、上級とクラス別で実施。平成24年9月から開始して昨年末までに合計約8,200人のタクシー運転者が研修を修了している。これは現在東京23区・武蔵野市・三鷹市で営業しているタクシー運転者約7万2千人の1割を超えている。学習教材としては、乗車から降車までの対応、観光案内、緊急時の対応を想定し、3つのセクションで構成された英語おもてなし講座DVD、英語発音練習CDを作成している。



このようなタクシー運転者の日頃の努力の成果を発表する機会として、「タクシー運転者英語おもてなしコンテスト」(国土交通省後援)を、これまでに4回実施した。また、同研修修了者は羽田空港国際線ターミナルのタクシー待機所に設けられた、外国人旅客接客研修修了者専用レーン、通称「おもてなしレーン」に入構することができる。今後は研修修了者のさらなる増加に合わせて、すべてのレーンを「おもてなしレーン」にすることを目指している。研修修了者が乗務するタクシーには「Hospitality Taxi(ホスピタリティタクシー)」と表記した発光式の表示版を掲出している。

その他、同研修の成果検証を目的として昨年2月から「外国人旅客接客英語検定」を開始。研修上級及びユニバーサルドライバー研修を修了した運転者が受験でき、英語による自己紹介、外国人旅客の乗車ロールプレイングによる乗車時のルーティンワークや乗客からの

質問、緊急時の対応など、タクシーサービスの接客力を評価する。検定合格者の英語レベルはTOIEC650点ほどで、合格率は約7割。検定はこれまでに7回実施し、現在までの合格者数は80人となっている。2020年東京大会までに東京のタクシー運転者の約1%、合格者数500人を目指す。検定合格者には「ECD(ENGLISH CERTIFIED DRIVER)」認定証を交付し、車体に貼付している。今後検定回数を増やし、さらに検定合格者へのインセンティブとして、羽田空港国際線ターミナルタクシー待機所に、検定合格者専用レーンの設置を検討している。



なお、同空港タクシー乗り場にはデジタルサイネージ方式の標識を設置し、LED表示と音声ガイダンスによる英語・日本語での情報提供を行っている。



(平成29年度作成)

「多言語対応・ICT 化推進フォーラム」

参考資料配布：<http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/council/#m07>