

## 地下鉄短信(第400号) 平成31年3月28日発行

編集 (一社)日本地下鉄協会 責任者 向田正博

電話 03-5577-5182(代) FAX 03-5577-5187



### 記事 ○ 「第2回地下鉄業務研究会」の開催

#### ○ 「第2回地下鉄業務に関する研究会」を開催しました。

去る3月20日(水)14時から、内神田すいすいビル5階会議室に於いて、全国の公営地下鉄事業者等7社局の担当者10名の参加によって、「第2回地下鉄業務に関する研究会」を開催しました。

この「地下鉄業務に関する研究会」は、地下鉄利用者に対するサービス等地下鉄業務に関し、会員地下鉄事業者が共通の課題について情報交換を行い、その解決策について議論することを目的に開催しているもので、今回開催した第2回の研究会では、近年急激に増加している訪日外国人に対する情報提供をテーマに、その課題等を共有し解決策を探るための研究を行いました。



第2回地下鉄業務研究会



JR東日本(株)佐久間副課長

最初に、議論のための基調情報として急激に増加している訪日外国人に関するデータや、観光庁を始めとする国による訪日外国人への情報提供に関する施策等を出席者が共有するための時間を設けた後、JR東日本(株)サービス品質改革推進部の佐久間副課長から、「JR東日本における多言語対応の取組」と題してJR東日本での訪日外国人に対する情報提供への取組についてお話し頂きました。JR東日本では、タブレットの導入とそれを活用するための多言語対応アプリケーションの開発が進んで

いることや、eラーニングを用いた職員への外国語教育とその成果を検証するシステムを開始したことなど、様々な取組の状況をわかりやすく紹介していただきました。

参加者からは、外国語教育の成果検証、AIを活用した情報提供、タブレットの個人貸与に関連したセキュリティの取扱いなど、多くの質問が出され、それぞれに丁寧に回答していただきました。

引き続き、参加者が抱えている課題について、JR東日本(株)の佐久間副課長も交えてフリートークでディスカッションを行いました。各事業者からは事前に、抱えている課題と知りたい他事業者での取組事例等についてアンケートを行っておりましたが、必ずしもその内容にとらわれず、熱心に

議論が行われました。

特に、素早い対応が求められる緊急時での外国語翻訳については、各事業者ともに直面している問題で、定型文の準備や、専門業者との通訳サービスの契約などの取組が紹介されましたが、難しい課題であり解決には一層の取組が必要と認識されました。また、タブレット端末については、活用が進んでいる事業者と導入したがうまく活用されていない事業者の間で、その事情について情報交換が行われるなど、様々な視点から、共通の課題についてディスカッションが行われました。

また、音声による多言語での情報提供についても、小型の専用翻訳機器の導入やスマホ・タブレットでの翻訳ソフトの使用などの取組が行われておりますが、今回の研究会には東京メトロから4言語対応型の拡声器である「メガホンヤク」をお借りしてデモンストレーションを行い、訪日外国人に対する情報提供には、新たな機器の活用を工夫することも解決策の一つと認識されました。

訪日外国人への情報提供については、来年に迫った東京オリンピック・パラリンピックの開催等を控え、各参加者とも共通して喫緊の課題と認識しており、今回の研究会も情報交換や情報取得のため予定の時間を超えて熱心にディスカッションが行われました。



「メガホンヤク」のデモンストレーション

(注) 必要に応じ、社内へ転送、回覧などをお願いします。

配信先を変更又は追加した方がよい場合は、新しい配信先の職名、氏名及びメールアドレスをお知らせ下さい。

本短信について、ご意見をお寄せ下さい。

連絡先: mukaida@jametro.or.jp