

2018年7月11日

外国人観光旅客利便増進措置について

東海旅客鉄道株式会社

1. 多言語

- ・ 駅名標等のサインは、一目で分かるよう日英+国際標準ピクトグラムで表記。一方、安全に係るご案内、使い案内等は、多言語表記でも対応。
- ・ 係員への英語教育に努める一方、多言語翻訳「VoiceTra」を装備したタブレット端末を新幹線全駅・在来線主要駅の計 145 駅に配備（一部端末には「テレビ電話翻訳」機能も装備）。
- ・ ホームページ上で、リアルタイムの運行情報を 7 言語で分かりやすく案内（2019.3～）。

2. 無料 Wi-Fi

- ・ 新幹線全駅と外国人利用の多い在来線駅、計 35 駅に導入済。
- ・ 新幹線車内は、山陽・九州新幹線と連携しつつ、今夏以降順次導入。東海道・山陽・九州新幹線でのシームレスな共通サービスの提供を実現（2020.3完了）。
- ・ 特急「ひだ」車内は、今夏以降順次導入（2019.3完了）。

3. トイレの洋式化

- ・ 東海道新幹線
 - N700 系以降は洋式のみ。一部和式の残る 700 系は 2019 年度末までに全編成退役。
 - 新幹線全駅の改札内トイレを全て洋式化（2020.6完了）。
- ・ 特急「ひだ」について、全編成で全て洋式トイレを複数化（2019.12完了）。なお、次期新型「ひだ」は洋式のみ予定（量産車は 2022 年度を目途に投入する方向で検討）。

4. クレジット対応+4言語表記の指定席券売機の配備（新幹線全駅、在来線主要駅、計 254 台）

5. 主要路線への交通系 IC カード（TOICA）導入 = 2019.3 愛知環状鉄道等へ拡大

6. インターネット予約環境の提供

- ・ 当社線内の新幹線、在来特急について、ホームページ型の販売方法で、JR 他社と連携した海外展開を検討。
- ・ アプリ型の「スマート EX」（現在 7 つの国・地域で展開）は、新幹線のチケットレス利用が可能であるため、今後とも順次拡大する。

7. 外国人利用の多い在来線 176 駅にナンバリングを導入済。

8. SIM カードは、主要駅のキヨスクで発売中。

9. 周遊パスは、JR 他社等とも連携し、高山、富士山、伊勢・南紀方面に設定し、海外販売中。

10. 観光案内所については、自治体等に協力する形で、条件が合えば対応。