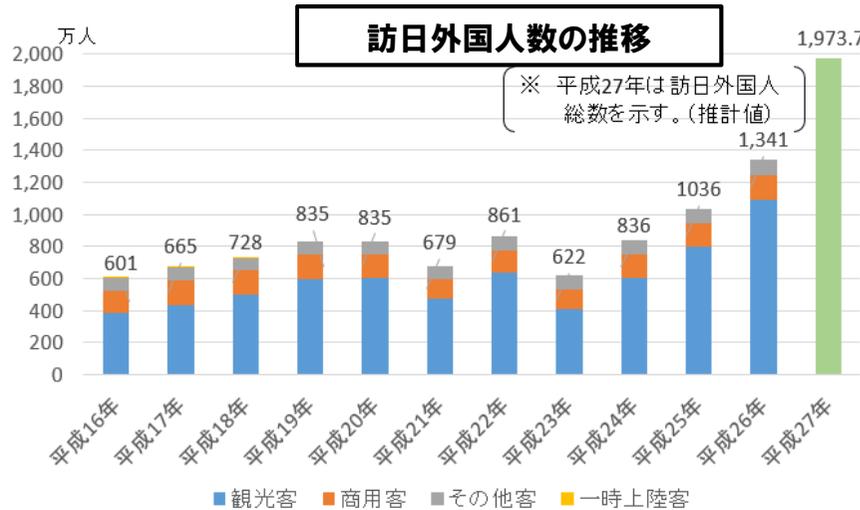


外国人の利用のしやすさの向上について

関東圏を訪れる訪日外国人等について

- 訪日外国人については、2020年(平成32年)に2,000万人の高みを、またその先の3,000万人を目指すこととされているが、2013年(平成25年)には初めて1,000万人を超え、2015年(平成27年)には1,973.7万人に達するなど、近年著しい増加を見せているところである。
- また、訪日外国人の約半数にあたる932万人が成田空港又は羽田空港から入国しており、訪日外国人の57.3%にあたる1,131万人が関東圏を訪問している状況にある。東京圏の都市鉄道事業者はこのような状況を強く認識し、外国人の利用のしやすさの向上に向けて早急に対応を進める必要がある。



出典：日本政府観光局(JNTO)

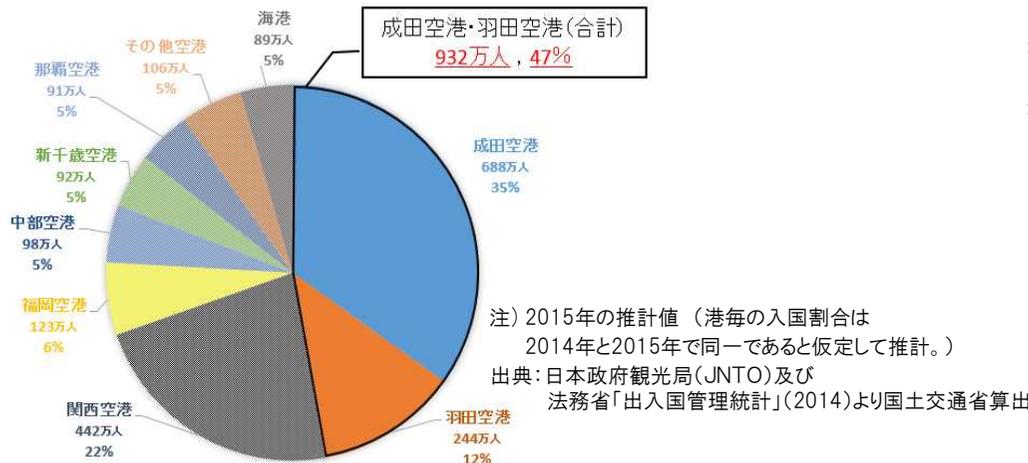
注)「訪日外客」とは、国籍に基づく法務省集計による外国人正規入国者から日本に居住する外国人を除き、これに外国人一時上陸客等を加えた入国外国人旅行者のことである。

・「観光客」とは、「短期滞在入国者」から「商用客」を引いた入国外国人で、「親族友人訪問」を含んでいる。

・「その他客」とは観光、商用目的を除く入国外国人で、留学、研修、外交・公用などが含まれる。

・2007年以降の統計は、一時上陸客の数値を「観光客」に含めている。

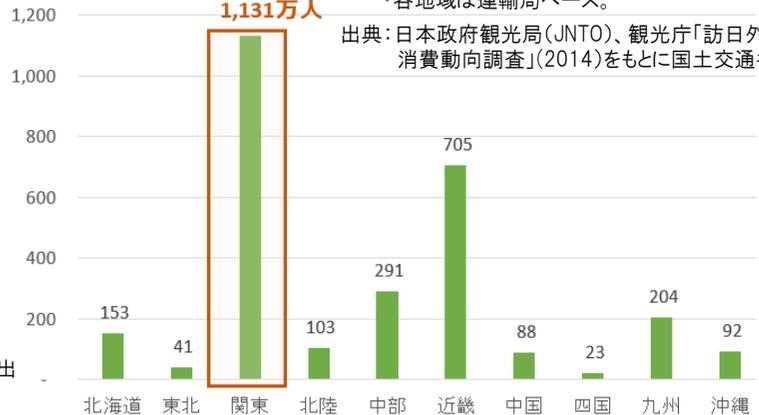
港毎の訪日外国人数とその割合



地域別に見た訪日外国人数

注) 2015年の推計値(地域別の訪問割合は2014年と2015年で同一であると仮定して推計。)
各地域は運輸局ベース。

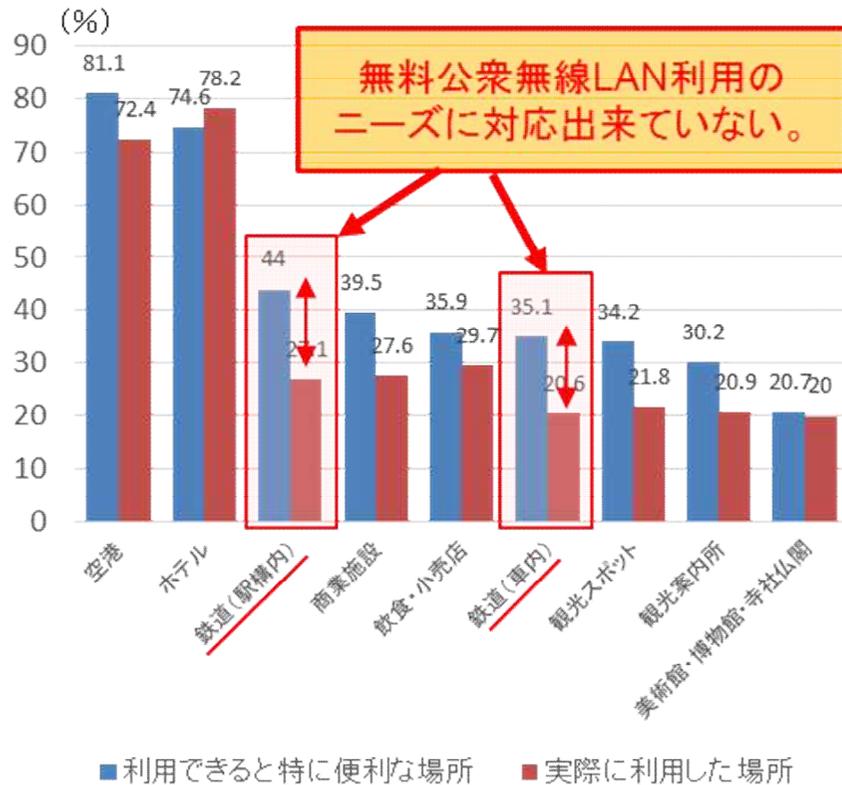
出典：日本政府観光局(JNTO)、観光庁「訪日外国人消費動向調査」(2014)をもとに国土交通省算出



外国人の利用のしやすさの向上に向けた取組① – 無料公衆無線LANの整備 –

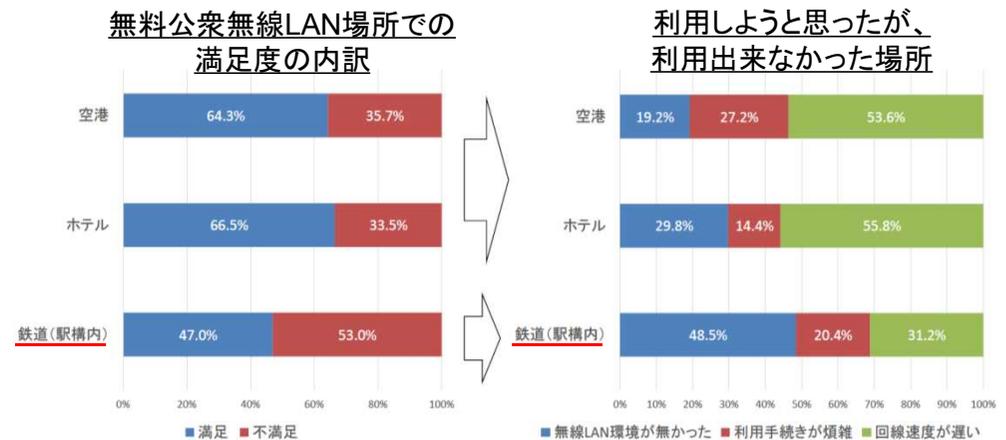
○ 東京圏内では、多くの駅等で無料公衆無線LANの整備が進んでいるものの、依然として鉄道における無料公衆無線LAN環境の改善を求める声は大きい。今後、2020年に向けて、外国人の利用が多く見込まれる駅等について整備を進めるべきではないか。

無料公衆無線LAN環境を利用出来ると便利な場所と実際に利用した場所について



(出典)「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関する現状」調査 (平成28年1月12日 無料公衆無線LAN整備促進協議会 第3回幹事会資料) を基に国土交通省作成

無料公衆無線LANの利用満足度と利用出来なかった理由について



(出典)「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関する現状」調査 (平成28年1月12日 無料公衆無線LAN整備促進協議会 第3回幹事会資料) を基に国土交通省作成

無料公衆無線LANの整備状況

	全駅数	無料公衆無線LAN設置駅数	設置割合
東京都23区	640	183	29%
山手線内	205	117	57%

(注)・東京メトロと東京都交通局については、路線毎に1駅として計上。その他の駅については、事業者ごとに1駅としてカウント。
・国土交通省算出。(H26年12月時点)

外国人の利用のしやすさの向上に向けた取組② –多言語化– 国土交通省

- 案内情報等の多言語化を徹底して進めるべきであるが、多言語化にあたっては、必要とされる情報の量や質、状況に留意した対応が必要ではないか。
- また、通常時のみならず、異常運行時における多言語での情報提供に向けた取組も進めるべきではないか。

多言語表記

京急 羽田空港国際線ターミナル駅



日本語のサイズが大きい駅名表示と英語のサイズが大きい駅名表示を交互に表示

京急 羽田空港国際線ターミナル駅

Shinagawa 品川	410	Yokohama 横浜	450
Shibuya 渋谷	580	Higashi-Shinjuku 東横町	570
Harajuku 原宿	580	Akatsuka 赤塚	620
Shinjuku 新宿	610	Gohjige 五反田	620
Shin-Okubo 新大久保	610	Narita Airport 成田空港	1760
Ikebukuro 池袋	670	Roppongi 六本木	570
Tokyo 東京	580	Tsukijishijo 築地市場	570

日本語より英語の方が大きい運賃表

東京モノレール 羽田空港国際線ビル駅

東京 Tōkyō	650	池袋 Ikebukuro	750
新橋 Shimbashi	630	新宿 Shinjuku	690
秋葉原 Akihabara	650	渋谷 Shibuya	690
上野 Ueno	660	新大久保 Shin-Okubo	690
りんかい線 東京テレポート (羽田線地区) Tokyo Teleport (Odawara Area)	550	品川 (羽田線地区) Shinagawa (Odawara Area)	610

案内係による多言語対応

京急 羽田空港国際線ターミナル駅



英語・中国語・韓国語で交通や観光に関する情報が提供されている

異常運行時の多言語での案内

JR東日本アプリ英語版 (JR-EAST Train Info)



(出典)JR東日本ホームページより引用
運行情報などが英語で提供されている

小田急電鉄の異常運行時のディスプレイによる案内



(出典)小田急電鉄ホームページより引用
日本語に加えて英語でも運行情報を表示

外国人の利用のしやすさの向上に向けた取組③ – 企画乗車券・切符の購入 –

- 引き続き外国人のニーズを踏まえた企画乗車券の開発に取り組むとともに、企画乗車券について外国人により一層の周知を図るべきではないか。
- 切符の購入に際しても多言語化を進めるなど、外国人にとってより一層の利便性の向上を図るべきではないか。

企画乗車券

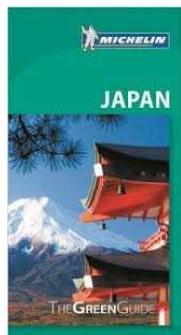
- 複数事業者にまたがる複雑な運賃体系を気にせずに利用することが可能となる。
- 乗車の度に運賃を支払う必要がないことから、運賃の負担感を軽減できる。



出典：東京メトロホームページより引用

東京メトロ及び東京都交通局では、訪日外客及び首都圏1都7県以外から訪問する旅客に対して、東京メトロ及び都営地下鉄に共通して割安に利用できる乗車券を販売している。

切符の購入



「MICHELIN Green Guide JAPAN」には以下の記載がある。

If you cannot find the exact fare listed on the machines, take the next cheapest. You can always pay the supplement to the train inspector with no penalty or extra cost. If necessary, pay the difference at the *fare adjustment machine* or at the window located near the platform exit.



日本語に加え、英語・中国語・韓国語での表示が可能。

出典：JR東日本ホームページより引用

外国人の利用のしやすさの向上④ -案内表示-

○ 分かりやすく視認しやすい案内表示や案内表示の連続性の確保、事業者間で異なる案内表示の統一等について、引き続き対応を進めることが必要ではないか。

【わかりやすい案内表示】



施設名が駅名となっている駅への英訳表記の付記が進められている。

【視認しやすい案内表示】



主要な案内先が大きく表示されている。



壁一面に大きな運賃表が掲示されている。

【他社線の案内表示】



自社の敷地内で乗換他社のデザインによる案内がなされている。

【before】



【after】



直感的に分かりやすいピクトグラムが導入されている。

(出典)東京メトロホームページより引用

【案内表示の統一】

デザイン統一前



デザイン統一後



事業者間の異なるデザインが統一されている。



横浜市主導で横浜駅に乗り入れている鉄道事業者6社と協働し、駅構内の案内サインの統一がなされている。

外国人の利用のしやすさの向上に向けた取組⑤ -駅ナンバリング- 国土交通省

- 駅ナンバリングの整備は着実に進んできたものの、駅ナンバリングを導入していない事業者も存在しており、早急な整備が必要ではないか。
- また、駅ナンバリングの効果をより増大させるためには、単に駅ナンバリングを整備するのみならず、外国人に対して駅ナンバリングの更なる周知を図るべきではないか。

東京圏の都市鉄道における駅ナンバリングの主な導入状況

JR	大手民鉄	準大手民鉄	公営
<ul style="list-style-type: none"> ・JR東日本(未整備) 	<ul style="list-style-type: none"> ・東武鉄道(平成24年～) ・西武鉄道(平成24年～) ・京成電鉄(平成22年～) ・京王電鉄(平成25年～) ・小田急電鉄(平成26年～) ・東急電鉄(平成24年～) ・京急電鉄(平成22年～) ・東京地下鉄(平成16年～) ・相模鉄道(平成26年～) 	<ul style="list-style-type: none"> ・新京成電鉄(平成26年～) 	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都交通局(平成16年～) ・横浜市交通局(平成14年～)

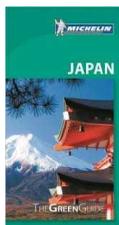
駅ナンバリングの海外における周知の必要性

【lonely planet Japan】



- ・巻末に、**駅ナンバリングが記載された東京圏の地下鉄の路線図が付録**されている。

【MICHELIN Green Guide JAPAN】



- ・**駅ナンバリングに関する記載はない。**

東京メトロと東京都交通局の駅ナンバリング路線図



出典：東京メトロホームページ(英語版)より引用

駅ナンバリング付の駅名標の例



出典：東京急行電鉄ホームページより引用

○ 訪日外国人旅行者の主要な旅行ルート上の駅等について、宅配カウンターや荷物の一時預かり所等を設置することが必要ではないか。

手ぶら観光とは

日本の優れた宅配運送サービスを利用して、外国人旅行者が手ぶらで観光できるように、多言語での宅配運送サービスに関する分かりやすい情報提供に努めるとともに、外国人旅行者向けにサービス内容を充実させ、「手ぶら観光」を実施する。

○ 訪日外国人旅行者の7割以上は個人旅行であり、その多くが自分で大きな荷物を持って日本国内を移動している

○ 自ら荷物を運ぶ必要がなければ、訪日外国人旅行者の利便性が向上する

○ 日本人には、ゴルフバッグやスキー用品等の宅配運送サービスは浸透している

→ 訪日外国人旅行者も宅配運送サービス等を活用出来れば、訪日旅行の利便性が上がり、満足度の向上に寄与出来る！

2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催までに、訪日外国人旅行者が「手ぶら観光」出来る環境整備を実現！

手ぶら観光イメージ

✓ ホテルー空港、ホテルーホテル間の
スーツケース等の配送



活用例

- 空港からホテルまで荷物を配送し、ホテルに一度立ち寄る必要なく観光・食事へ
- ホテル(東京)からホテル(京都)まで荷物を配送し、移動日も身軽に観光・食事へ
- ホテルから空港まで荷物を配送し、出国日も直前まで観光・食事へ

✓ 家電量販店等ーホテル・空港間の
土産品の配送



活用例

- お土産を購入した店舗からホテルや空港へ土産品を直送することで、町歩き・買い物のスケジュールに制約を与えることなく、観光のプランニングが可能になる

✓ 駅や空港等での一時預かり



活用例

- 駅、空港等でスーツケースや土産品を預かってもらい、観光・食事へ