

日本の鉄道事業者のグローバル化と インバウンド対策

カレイラ松崎順子

Globalization and Inbound Marketing Strategy of Japanese Railway Industries

要 旨

全国の鉄道事業者がどのようなグローバル化・インバウンド対策を行なっているのかについて各鉄道事業者のホームページ上で調査を行った結果、多くの鉄道事業者はWEBサイトや券売機などの多言語化を行っているが、その中に日本に多く在住しているブラジル人の母語であるポルトガル語は含まれていなかった。これらのことから、このような一連の鉄道事業者のグローバル化はあくまでも短期滞在の訪日外国人をターゲットにしたインバウンド対策の一つであることがわかる。

また、言語問題を解決するため、社員に対する語学教育よりも、「POCKETALK®」や翻訳アプリを提供している鉄道事業者が多かった。さらに、JRグループを中心に大手の鉄道会社は訪日外国人の受け入れ体制を整えるだけでなく、国内外の他社との業務提携を積極的に行い、様々なインバウンド対策を行っていることがわかった。

1. はじめに

近年英語など多言語でアナウンスを行ったり、訪日外国人専用のWi-Fiを提供したりする鉄道事業者が増えており、東京オリンピックに向けて鉄道のグローバル化が本格的に始まったといえるであろう。よって、本稿では全国の鉄道事業者がどのようなグローバル化やインバウンド対策を行っているのかについての調査を行い、その現状と問題点・今後の課題について明らかにしていく。

2. 調査方法

JRグループの北海道旅客鉄道株式会社（JR北海道）¹・東日本旅客鉄道（JR東日本）²・東海旅客鉄道（JR東海）³・西日本旅客鉄道（JR西日本）⁴・四国旅客鉄道（JR四国）⁵・九州旅客鉄道（JR九州）⁶と日本民営鉄道協会ホームに掲載されている鉄道事業者（大手16

日本の鉄道事業者のグローバル化とインバウンド対策

社と地方民鉄 57 社)⁷⁾ のホームページ上のグローバル・インバウンド・訪日外国人対策に関係する情報・お知らせの内容（2018 年度から 2020 年度 2 月まで）を「駅構内・車内でのグローバル化・インバウンド対策」「WEB・SNS・QR コードなどを利用したグローバル化・インバウンド対策」「訪日外国人集客のためのインバウンド対策」「MaaS 実現に関する試み」の 4 つのカテゴリに分け、さらに、以下のように細分類した。

1. 駅構内・車内でのグローバル化・インバウンド対策
 - ① POCKETALK®（ポケットーク）
 - ② 翻訳ソフトを搭載したタブレット端末
 - ③ 社員研修や電話通訳など人を活用したインバウンド対策
 - ④ 車内・駅構内の放送の多言語化
 - ⑤ 駅内の多言語表示
 - ⑥ Wi-Fi 設備
 - ⑦ 券売機の多言語化
 - ⑧ 案内所の設置
 - ⑨ 車内・駅構内でのその他のグローバル化・インバウンド対策

2. WEB・SNS・QR コードなどを利用したグローバル化・インバウンド対策
 - ① WEB サイトの多言語化
 - ② SNS の利用
 - ③ QR コードを利用したサービス

3. 訪日外国人集客のためのインバウンド対策
 - ① 訪日外国人限定の乗車券や IC カードの発行・オンライン予約サービスなど
 - ② 外国人向け電子決済の導入
 - ③ 他社との業務提供や海外拠点
 - ④ その他の訪日外国人集客のためのインバウンド対策

4. MaaS 実現に関する試み

3. 調査結果

3.1. 駅構内・車内でのグローバル化・インバウンド対策

① POCKETALK®（ポケットーク）

「POCKETALK®（ポケットーク）」とはソースネクスト株式会社の AI 通訳機のことであ

り、英語・中国語・スワヒリ語など74言語に対応し、55言語で音声とテキストに、19言語でテキストに翻訳できる。クラウド上の最新最適なエンジンとAIを使った翻訳精度の高さが特徴で、長い文章も訳すことができる⁸⁾。また、Wi-Fiのない所でも使えるモバイル通信機能を内蔵しており、「契約不要、通信料なし」で、購入後すぐ使用することができる。調査の結果、大手の鉄道事業者の多くが「POCKETALK®」を導入していることが明らかになった。以下は「POCKETALK®」を導入している鉄道事業者の一例である。

東武鉄道

- ・1,600台導入している。

西武鉄道

- ・西武線各駅（小竹向原駅を除く）および特急電車に200台導入している。

京成電鉄

- ・スカイライナー担当車掌向けに45台導入しており、さらに、京成線全駅に90台導入している。

小田急線

- ・小田急線の全70駅で94台導入している。

JR九州

- ・45駅66台と客室乗務員が乗務する全てのD & S列車に導入（10列車14台）しており、さらに、「POCKETALK®」を所持している乗務員がワッペンを着用している。

JR西日本

- ・「POCKETALK®」60台を導入しており、さらに、「POCKETALK®」を持つ駅係員がワッペンを着用している。

JR東海

- ・「POCKETALK®」を駅の改札、切符売り場、ホームの駅係員が使用しており、東海道新幹線全17駅において約350台を導入している。

南海電鉄

- ・南海本線・空港線・加太線・高野線の28駅および特急ラピートの車掌に「POCKETALK®」を導入している。

②翻訳ソフトを搭載したタブレット端末など

「POCKETALK®」以外の翻訳ソフトを搭載したタブレット端末を使用している鉄道事業者がいくつかあった。以下がその一例である。

京浜急行電鉄

- ・多言語音声翻訳ソリューション「Ruby Concierge®」を採用しており、駅係員による多言語案内をサポートする対話型の音声翻訳クラウドサービスを京急線全駅（泉岳寺駅を除

日本の鉄道事業者のグローバル化とインバウンド対策

く)に導入している。さらに、案内でよく使用するフレーズをタブレット端末上に登録し、登録したフレーズを自由に呼び出すことができる NICT の「VoiceTra (ボイストラ)」をベースとする音声翻訳エンジンを使用している。また、電話通訳サービスへのワンタッチ接続ができ、複雑な内容のやりとりが必要な場合には、簡単な操作で通訳オペレータを介した電話通訳サービスを利用することができる。

東武電鉄

- ・特急 (スペース・リバティ・りょうもう) に翻訳ソフトを備えたタブレット端末を導入している。
- ・輸送障害の発生状況を多言語で自動放送できるタブレット端末を 9 駅で導入している。

京成電鉄

- ・多言語音声翻訳アプリを搭載したタブレット端末を導入している。

JR 九州

- ・タブレット端末の翻訳アプリを導入している。

JR 西日本

- ・iPad 通訳サービスを導入している。

秩父鉄道

- ・31 言語に対応する通訳用タブレットを熊谷駅と羽生駅に設置している。

嵯峨野観光鉄道株式会社

- ・8ヶ国の言語に対応した多言語通訳サービスをインストールした 4G LTE タブレットを嵯峨嵐山駅とトロッコ嵯峨駅に設置し、多言語による交通チケットの購入案内や乗換案内のほか、周辺観光地の案内等に活用している。

伊予鉄道株式会社

- ・チケットカウンターに多言語音声翻訳アプリ「ボイストラ」をインストールしたタブレット端末を設置している。

島原鉄道株式会社

- ・世界 38 言語に対応する多言語音声翻訳機「EasyTalk (イージートーク)」を導入している。

阪神電気鉄道株式会社

- ・音声認識技術による翻訳文をタブレットや端末画面に表示し、さらに、機械音声で文章を読み上げる翻訳アプリ (日本語、英語、中国語、韓国語に対応) を搭載したタブレット端末や翻訳専用端末を 11 駅に設置している。

③社員研修や電話通訳など人を活用したインバウンド対策

インバウンド対策として社員研修や通訳オペレータなど人を活用したインバウンド対策を

行っている鉄道事業者も少数ながらいくつかあった。以下がその一例である。

東武電鉄

- ・通訳オペレータを介して電話で案内する「多言語電話通訳サービス」を行っている。

JR 東日本仙台支社

- ・ノンバーバル（非言語）コミュニケーション講座を開催している。
- ・社員向けに「とにかくひとこと英語応対講座（鉄道コース）」を開催している。
- ・エキナカ・駅ビルのスタッフを対象とした「インバウンド接客講座」を開催している。

小田急電鉄

- ・英語のWEBサイトにおいて訪日外国人向けの有人チャットサポート「HumanChat®」を導入し、問い合わせに対してオペレーターが英語で回答している。

JR 西日本

- ・外国語で対応できるように外国人案内スタッフを駅の改札に配置している。

④車内・駅構内の放送の多言語化

車内・駅構内での放送も年々多言語化されている。以下がその一例である。

東武電鉄

- ・訪日外国人が多い9駅に「多言語放送タブレット端末」を設置し、輸送障害による運転見合わせや災害等の緊急時に日本語、英語、中国語、韓国語の自動音声により、あらかじめ登録された案内文を駅係員が状況に応じて選択し、駅構内で放送している。

JR 東日本

- ・乗務員が携帯しているタブレットに「異常時放送英文化アプリ」を導入している。
- ・山手線において英語案内放送を行っている。

JR 西日本

- ・近畿エリア内の訪日外国人の利用が多い駅に、パナソニック製のメガホン型多言語音声翻訳サービス「メガホンヤク商標」のソフトウェアをTOUGH PAD（タブレット端末）に搭載し、駅のコンコースやホームに予め登録した英語・中国語・韓国語の文章を放送している。
- ・駅係員による肉声での英語放送を行っている。

JR 東海

- ・駅係員が使用するタブレット端末に英語の自動放送（列車の接近、到着、出発に合わせて、列車番号、到着番線、行き先など）に必要なアプリを搭載している。さらに、輸送障害時（列車の遅延、運転見合わせ、運転再開見込み、払いもどしの案内など）に必要とされる情報を広く知らせるために、タブレット端末に予め登録した英語の定型文から、駅係員が必要な文章を選択し、駅の放送装置に接続して放送している。

日本の鉄道事業者のグローバル化とインバウンド対策

西武電鉄

- ・運行情報を提供する多言語 Web サイトに誘導できるよう、駅構内・車内において係員による英語放送を行っている。

北大阪急行電鉄株式会社

- ・多言語ハンドスピーカー「しゃべるホン」を全駅に設置しており、カテゴリ別に登録された異常時メッセージを日本語・英語・中国語・韓国語で流すことができる。

阪神電気鉄道株式会社

- ・車掌がタブレット端末を操作し、英語（一部、中国語、韓国語にも対応）の自動放送を行っている。

京阪電気鉄道株式会社

- ・京阪線全車両に車掌による案内放送を自動化し、英語・中国語・韓国語にて列車種別・行先・次停車駅・乗換等の案内を行っている。

南海電鉄

- ・タブレットを用いた列車内での多言語放送を行っている。

伊予鉄道株式会社

- ・市内電車車内放送の英語案内を行っている。

伊豆箱根鉄道株式会社

- ・車内での英語のアナウンスを行っている。

⑤ 駅内の多言語表示

駅内の多言語表示に関しては、以前から行われていた駅名のローマ字表記に加え中国語、韓国語も加えた多言語表示を行うところが増えている。以下がその一例である。

JR 四国

- ・JR 四国管内の3駅に「多言語表示 観光ウェルカムボード」を設置し、駅周辺の観光施設や商業店舗等の情報のほか、火災・津波発生時の避難誘導、フェリー・高速船のりばへの道案内、JR 四国列車運行情報の案内（QR コードを表示）などを日本語・英語・中国語繁体・中国語簡体・韓国語で表示している。

JR 東日本

- ・駅名標を日本語・英語・中国語・韓国語で表記している。
- ・主要駅における案内サイン等を日本語・英語・中国語・韓国語で表記している。

東武電鉄

- ・発車案内表示器・デジタルサイネージで多言語での情報提供を行っている。

京成電鉄株式会社

- ・スカイライナー停車駅の行先表示器を日本語・英語・中国語・韓国語で表記している。

⑥ Wi-Fi 設備

スマートフォンなどで情報収集を行う訪日外国人が多いため、Wi-Fi 設備を提供する鉄道事業者が増えている。約20%の鉄道事業者（京成電鉄、京王電鉄、JR 四国、JR 東日本、JR 西日本、西武鉄道、JR 東海、湘南モノレール、箱根登山鉄道株式会社、伊豆箱根鉄道株式会社、遠州鉄道株式会社、北大阪急行電鉄株式会社、伊予鉄道株式会社、島原鉄道株式会社、阪急電鉄株式会社、京阪電気鉄道株式会社）がWi-Fi 設備を駅または、車内に提供しており、それらの多くは訪日外国人のみアクセスできるように設定されている。

⑦ 券売機の多言語化

券売機の多言語化を行っている鉄道事業者がいくつかあった。以下がその一例である。

東武電鉄

- ・英語・中国語（繁体字／簡体字）・韓国語・フランス語・スペイン語・タイ語の6言語に対応している。

秩父鉄道

- ・秩父鉄道は熊谷駅と行田市駅に英語・中国語・タイ語の多言語対応の券売機を設置している。券売機はタッチパネル式で、観光スポットまでの鉄道乗車経路や駅からの行き方を表示できる。

北大阪急行電鉄株式会社

- ・行先、次の停車駅、号車番号、乗り換え情報を日本語・英語・中国語・韓国語で液晶ディスプレイに表示している。

東武電鉄

- ・英語・中国語（繁体字／簡体字）・韓国語・フランス語・スペイン語・タイ語の6言語に対応した券売機を導入している。

JR 西日本

- ・日本語・英語・中国語・韓国語対応の券売機を導入している。

JR 東日本

- ・日本語・英語・中国語・韓国語対応の券売機を導入している。

ひたちなか海浜鉄道

- ・英語表記できる券売機を導入している。

⑧ 案内所の設置

訪日外国人が多く訪れる駅では多言語で対応できる案内所が設置されている。

東京急行電鉄

- ・渋谷駅に「WANDER COMPASS」を開設し、非常用電源装置などを配備し、災害などの

日本の鉄道事業者のグローバル化とインバウンド対策

発生時においても、交通機関の運行状況などを取得できる体制を構築している。

- ・品川駅の訪日外国人向け総合観光案内所において「観光案内」「乗車券発売」を中心としたサービスの他、「手荷物配送（手ぶら観光サービス）」や「伝統芸能を中心とした公演のチケット販売」を実施している。

JR 西日本

- ・「Travel Service Center SHIN-OSAKA（トラベルサービスセンター新大阪）」では観光案内、旅行に関する各種相談対応やチケット販売などのサービスを英語、中国語、韓国語で行っている。

JR 東日本

- ・松本駅に訪日外国人旅行者専用のカウンター「JR EAST Welcome Center MATSUMOTO」を開設している。

⑨車内・駅構内でのその他のグローバル化・インバウンド対策

車内・駅構内でのインバウンド対策としてその他以下のようなことが行われている。

- ・訪日外国人が多い駅（例：JR 東日本、箱根登山鉄道株式会社、阪神電気鉄道株式会社、阪急電鉄株式会社、京阪電気鉄道株式会社）では自動外貨両替機を設置している。
- ・いくつかの鉄道事業者では、外国人に駅をよりわかりやすく識別できるように駅ナンバリングを導入していた。たとえば、JR 九州では北部九州エリア 157 駅に「駅ナンバリング」を導入しており、路線記号（アルファベット 2 文字）と駅番号（数字 2 桁）を組み合わせ、路線ごとに設定した色を用いて案内している。また、JR 東日本では東海道線東京～大船駅間・藤沢～熱海駅間・伊東線 熱海～伊東駅間の各駅のナンバリングを行っている。
- ・JR 四国、阪急電鉄株式会社ではトイレの洋式化を行っている。
- ・JR 西日本は京都駅においてコインロッカーの空き情報を多言語（日本語・英語・中国語簡体字・韓国語）で検索できるサービスを提供している。JR 東日本も仙台駅に同様のサービスを提供している。
- ・関東鉄道株式会社では常総線守谷駅にデジタルサイネージ自動販売機（日本語・英語・中国語・韓国語で表示）を設置している。なお、飲料購入時以外は、天気予報やニュースなどを、災害時には災害情報を表示している。
- ・箱根登山鉄道株式会社では箱根登山鉄道箱根湯本駅の改札口付近で駅構内や周辺施設、観光スポットなどの案内を行うコミュニケーションロボット「Sota®」（日本語、英語、中国語、韓国語）の実証実験を行った。
- ・JR 東日本では訪日外国人向け AI（人工知能）チャットコンシェルジュ「Bebot（ビーボット）」を「IZU CRAILE（伊豆クレイル）」（運行区間：小田原駅～伊豆急下田駅）と熱海など 8 駅に導入している。

3.2. WEB・SNS・QRコードなどを利用したグローバル化・インバウンド対策

① WEBサイトの多言語化

約7割以上の鉄道事業者がWEBサイトの多言語化を行っており、それらの多くが（例：JR西日本、西武鉄道、JR四国、青い森鉄道、秩父鉄道、関東鉄道株式会社、高尾登山電鉄株式会社・江ノ島電鉄株式会社、長野電鉄株式会社、北陸鉄道株式会社・伊豆急行株式会社・伊豆箱根鉄道株式会社・叡山電鉄株式会社・嵯峨野観光鉄道株式会社・北大阪急行電鉄株式会社・和歌山電鐵株式会社・山陽電気鉄道株式会社・一畑電車・伊予鉄道株式会社・とさでん交通株式会社・島原鉄道株式会社・長崎電気軌道株式会社・熊本電気鉄道株式会社・阪神電気鉄道株式会社・阪急電鉄株式会社・京阪電気鉄道株式会社・南海電気鉄道株式会社・近畿日本鉄道株式会社）英語・中国語（簡体字のみ、または簡体字・繁体字）・韓国語で表示していた。

その他、東武電鉄ではホームページ上に運行情報（列車遅延・運転見合わせ・振替輸送区間等）を英語・簡体字・繁体字・韓国語・タイ語で提供しており、さらに、ムスリム向けの観光案内ページを観光情報サイト「TOBU JAPAN TRIP」に開設している。弘南鉄道では英語のホームページを提供し、さらに、翻訳サービス（Google 翻訳）によりイタリア語・タイ語・ポルトガル語・韓国語・中国語（簡体字／繁体字）で表示できるようになっている。新京成電鉄では英語・韓国語・中国語（簡体字／繁体字）・タイ語で訪日外国人向けのブログ「Oide Shin-kei-sei」を提供している。

その他、JRグループでは観光情報や飲食店情報をはじめ交通案内など、日本国内の旅行に役立つ様々な情報を「LIVE JAPAN PERFECT GUIDE」東京・北海道・関西・東北版に日本語・英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・マレーシア語・インドネシア語・タイ語で提供している。また、経路案内や交通情報を調べることができる「経路検索機能」の他、コインロッカーやWi-Fiスポットなど、さまざまな設備や施設の検索ができる「便利マップ」を掲載し、さらに自治体の防災ページや公共交通機関の交通情報のリンクも掲載している。

② SNSの利用

異常時の運行情報の発信にSNSを利用している鉄道事業者がいくつかあった。以下に例をあげる。

Twitterで運行情報を発信している鉄道会社

東武電鉄

- ・異常時の運行情報についてはTwitterで案内している。

JR九州

- ・Twitterで運行情報を日本語・英語・韓国語、中国語（簡体字、繁体字）で提供している。

日本の鉄道事業者のグローバル化とインバウンド対策

JR 東日本

- ・ JR 東日本管内で 30 分以上の遅れが発生または見込まれる場合、英語の Twitter アカウントで列車運行情報の配信を行っている。

小田急電鉄

- ・ Facebook（英語、繁体字、タイ語）、weibo（簡体字）に加え、Instagram（英語）で情報発信を行っている。

JR 西日本

- ・ SNS を活用して情報を拡散（列車運行情報用 Twitter、Facebook の多言語アカウント開設）している。

運行情報のほか、SNS を使って観光情報を発信している鉄道事業者もいくつかあった。

JR 東日本

- ・ 松本の観光コンテンツ（食・体験・名所など）や白馬からのアクセス情報を掲載した英語版パンフレットを制作の他、Facebook や Instagram などの SNS を通じてそれらの情報配信を行っている。

JR 東日本（仙台支社）

- ・ 仙台支社及びグループ会社の Facebook（「東日本鉄道ホリデー Facebook」等）やインスタグラム（「ヨリ未知インスタグラム」）で観光情報配信を行っている。

③ QR コードを利用したサービス

切符の購入に QR コード決済サービスを導入している鉄道事業者（JR 西日本・福島交通飯坂線・湘南モノレール）がいくつかあった。

その他、駅構内に QR コードを掲示し、そこにアクセスすると、使用している端末の言語に合わせて運行情報ページを表示するサービスを行っている鉄道事業者もあった。以下がその一例である。

東武電鉄

- ・ 駅構内に運行情報への WEB アクセス先を案内する掲示物の QR コードを掲示し、URL にアクセスすると、使用している端末の言語に合わせて運行情報ページを表示できる。なお、日本語・英語・体字・繁体字・韓国語・タイ語以外の言語の場合はすべて英語で表示される。

西武鉄道

- ・ 災害などの異常時や列車の運行に 15 分以上の遅れが発生した際などにタイムリーな情報を英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語で配信しており、これらの Web サイトへのアクセスを案内する QR コードを各駅構内に掲出している。

南海電鉄

- ・QRコードとWEBサイトが連動した「NANKAI TRAVEL GUIDE」のQRコードを掲載したポスターやカードなどを南海本線・空港線の駅を中心に設置しており、乗車券の購入方法、改札機の使用法、他社線への乗換え方法、沿線観光地の情報、マナー啓発・乗換え方法の案内には、バーチャルリアリティを活用した360度表示することができるシステムを導入している。これらは英語、中国語（繁体語・簡体語）、韓国語、タイ語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ロシア語、アラビア語、インドネシア語に対応しており、インバウンド向け企画乗車券のチラシにQRコードを掲載し、海外の旅行代理店にも配布している。

JR 四国

- ・列車運行情報、列車走行位置情報サービスに簡単にアクセスできるQRコードを特急列車の全席座席背面テーブル、高松駅～伊予西条駅間一部の普通列車に掲出している。

3.3. 訪日外国人集客のためのインバウンド対策

①訪日外国人限定の乗車券やICカードの発行・オンライン予約サービスなど

訪日外国人集客のためのインバウンド対策として多くの鉄道会社が訪日外国人限定の乗車券やICカードを発行し、オンライン予約サービスなどを行い、発行している。

JR グループ

- ・代表的なものとしてJRグループの訪日外国人旅行者向けの特別企画乗車券「ジャパン・レール・パス」があげられる。「ジャパン・レール・パス」とは訪日外国人を対象にしたJRグループ各社が発行するJR各社の鉄道・路線バスが乗り降り自由で利用できる特別企画乗車券である。ただし、「短期滞在」の入国資格により日本を訪れている外国人旅行者のみが購入できる。

JR 東日本

- ・「Welcome Suica」には空港から都内へのアクセスを含めたIC企画乗車券があらかじめ搭載されている。

東武電鉄

- ・日光・鬼怒川温泉エリアの訪日外国人観光客専用の企画乗車券「NIKKO PASS all area」を販売している。

京成電鉄

- ・「東京タワーメインデッキ」入場券に加え、「京成スカイライナー」の片道乗車券・特急券と、「東京メトロ」・「都営地下鉄」全線乗り放題乗車券がセットになった特別企画乗車券「Tokyo Tower & Access Ticket」を販売している。
- ・スカイライナーの片道特急券・乗車券と台湾・桃園メトロの乗車券がセットになった共同

日本の鉄道事業者のグローバル化とインバウンド対策

企画乗車券「旅行“台湾↔東京”乗車券」を販売している。

- ・訪日前に現地旅行代理店で「京成スカイライナー」の片道乗車券・特急券を割引価格で購入できる。
- ・「Keisei Skyliner & Tokyo Subway Ticket」「京成スカイライナー」の片道または往復の乗車券・特急券と東京メトロの全9路線および都営地下鉄の全4路線乗り放題となる乗車券「Tokyo Subway Ticket」を組み合わせた訪日外国人向けの企画乗車券を販売している。

京王電鉄

- ・高尾山向けの企画乗車券「京王線・井の頭線1日乗車券」に「高尾山ケーブルカー・リフト往復乗車券」と「うかい竹亭のオリジナルディナーコース」がついたセットを各国の旅行会社にて販売している。

京浜急行電鉄

- ・訪日外国人旅行者向け IC 企画乗車券「YOKOHAMA BAY AREA 1DAY PASS」を発売している。

JR 九州

- ・JR九州×くまモン訪日外国人専用の特別デザイン IC カード「SUGOMON PASS」を販売している。
- ・山陽山陰北部九州パス「Sanyo-San in Northern Kyushu Pass」を販売している。
- ・JR九州レールパス利用者を対象に別府駅や大分空港等で荷物を預けると宿泊先まで荷物を無料で運んでくれる「別府手ぶら観光サービス」無料キャンペーンを実施している。

JR 西日本・JR 東日本

- ・訪日外国人旅行者向け「立山黒部オブション券」を発売している。

JR 西日本

- ・「ユニバーサル・スタジオ・ジャパン入場券」と「関西エリアパス」「関西ワイドエリアパス」をセットにしたものを海外の主な旅行会社で発売している。
- ・「山陰・岡山エリアパス」を利用して山陰エリアを周遊する外国人観光客を対象に、鳥取県内の対象6施設の入館料と周遊ガイドブックがセットになった「まんが王国とっとり満喫周遊パス」(1,000円, 4日間有効)を発売している。
- ・JR西日本が発売する特別企画乗車券「JR-WEST RAIL PASS (関西・広島エリアパス)」を広島空港で販売している。
- ・タイガーエア台湾を利用して訪日外国人に観光周遊券「Visit SAN'IN TOURIST PASS」と「JR-WEST RAIL PASS」を活用した販売プロモーションを行っている。
- ・旅先体験予約プラットフォーム「KLOOK」と提携し、東南アジアを中心とした訪日外国人をターゲットとした「JR-WEST RAIL PASS」と各種観光施設をセットにした商品の

プロモーションを実施している。

- ・「JR-WEST ONLINE TRAIN RESERVATION」上で海外からJRのきっぷが購入できる。
- ・「JR-WEST RAIL PASS」の電子チケット化を行っている。

JR西日本・JR東海

- ・「スマートEX」の訪日外国人向けネット予約&チケットレス乗車サービスとして、スマートフォンアプリを使った「Tokaido Sanyo Shinkansen Internet Reservation Service」を導入し、スマートフォンにQRコードを表示することで、交通系ICカードがなくてもチケットレス乗車ができる。

JR西日本およびJR東海

- ・「高山・北陸エリア周遊きっぷ」「伊勢・熊野・和歌山エリア周遊きっぷ」「アルペン・高山・松本エリア周遊きっぷ」「富士山・静岡エリア周遊きっぷミニ」を海外で発売している。

秩父鉄道

- ・訪日外国人向けの西武鉄道・秩父鉄道指定区間乗り放題きっぷを発売している。
- ・両社の指定区間が乗り降り自由となる訪日外国人向け企画乗車券「SEIBU 1 Day Pass」「SEIBU 1 Day Pass + Nagatoro」を世界各地の現地オプションツアー専門予約サイト「ベルトラ」にて発売している。

富士急行株式会社

- ・訪日外国人専用の割引周遊パス「富士山フリーパス (Mt. FujiPass)」を販売している。

アルピコ交通株式会社

- ・JRと長野県内私鉄4社（しなの鉄道・長野電鉄・上田電鉄・アルピコ交通）および沿線自治体と連携し、県内周遊フリーパス「NAGANO PASS」を販売している。

長野電鉄株式会社

- ・冬場に温泉に入る猿「スノーモンキー」で有名な地獄谷野猿公苑は長野電鉄のグループ会社が運営しているため、訪日外国人客向けに地獄谷野猿公苑の入苑料をセットにした冬季限定の周遊券「スノーモンキーパス」を発売している。

伊豆箱根鉄道株式会社

- ・Izuhakone Line 1-Day Pass (RAIL & BUS) 駿豆線（三島～修善寺間）全線と主要バス路線（6路線）が1日乗り放題の乗車券を販売している。

遠州鉄道株式会社

- ・台湾・日月潭と友好交流協定の締結を記念して浜名湖エリア2日間乗り放題の周遊きっぷ「HAMANAKO 2DAYS PASS」を発売している。

叡山電鉄株式会社

- ・「KYOTO-OSAKA SIGHTSEEING PASS 【Greater KURAMA & KIBUNE area】」およ

日本の鉄道事業者のグローバル化とインバウンド対策

び「KYOTO-OSAKA SIGHTSEEING PASS【for Hirakata Park】」の2種類を関西ツーリストインフォメーションセンター等で発売している。

広島電鉄路面電車

・訪日外国人観光客周遊乗車券「Visit Hiroshima Tourist Pass」の販売を行っている。

伊予鉄道株式会社

・フリー乗車券の「市内電車 1Day～4Day チケット」「ALL IYOTETSU 1Day～4Day Pass」「坊っちゃん列車乗車券」「松山城らくトクセット券」を道後温泉駅のチケットカウンターで販売している。

西日本鉄道株式会社

・訪日外国人専用1日フリー乗車券「FUKUOKA TOURIST CITY PASS」のデジタル券の販売を行っている。

京阪電気鉄道株式会社

・「KYOTO-OSAKA SIGHTSEEING PASS」の販売を行っている。

以上のように多くの鉄道事業者が訪日外国人専用の乗車券やICカードを発行している。

②外国人向け電子決済の導入

外国人向け専用の電子決済を導入している鉄道事業者がいくつかあった。以下がその例である。

JR 西日本

・中国人向け電子決済「Alipay」「WeChat Pay」を導入している。

JR 九州

・中国人向け電子決済「Alipay」「WeChat Pay」を導入している。

伊予鉄道株式会社

・「PayPay」「Alipay」を導入している。

京成電鉄

・訪日外国人向けインターネットチケット購入サービス「Skyliner e-ticket」の決済手段に、中国人向け電子決済「Alipay」「WeChat Pay」を導入している。

③他社との業務提供や海外拠点

他社と業務提供を行ったり、海外に拠点を設けたりすることにより、インバウンド対策を行っている鉄道会社はいくつかあった。以下がその例である。

JR 西日本

・WAmazingのウェブサイト、アプリ上でJR西日本レールパスの販売を行っている。
・「Kyoto Travel Web」において「NHK ワールド JAPAN」内の観光コンテンツを紹介し

ている。

JR 東日本

- ・WAmazing が運営するアプリで富士山・日光・GALA 湯沢など訪日外国人旅行者に人気のエリアをカバーする3日間乗り降り自由のフリーパス「JR TOKYO Wide Pass」を販売している。
- ・台湾の「JAPAN RAIL CAFE」において、群馬県の観光PRを実施している。
- ・シンガポールの「JAPAN RAIL CAFE」で「本物の出会い栃木」のキャンペーンを実施している。

JR 東日本（仙台支社）

- ・びゅうトラベルサービスと連携し、鉄道と航空を組み合わせた「立体観光」を促進する商品を販売している。
- ・「JR EAST PASS（東北エリア）」をはじめとしたインバウンド向け鉄道パス利用者を対象に、レンタカー割引の実施・4カ国語対応のカーナビを導入している。

JR 東日本（仙台支社）

- ・仙台支社 JR 東日本ホテルズと連携した海外旅行博へ出展している。
- ・仙台支社ファミトリップ（観光地への誘致促進のため、海外の旅行会社、メディア、ブロガーなどを自らの地域に招へいする視察旅行）を実施している。

JR 東日本

- ・渋谷駅の案内所「WANDER COMPASS」において、Huber 社が外国人観光客の希望を聞きながら旅のプランを提供し、さらに、訪日外国人と日本人ガイドをつなぐガイドマッチングサービスを提供している。

JR 東日本

- ・タイ国際航空仙台便を活用した東北への訪日旅行キャンペーンを行っている。
- ・新潟空港を活用した旅行商品「新潟上越鉄道自由行」を中国市場で販売している。
- ・中国最大規模のオンライン旅行会社 Ctrip が東北・東日本エリアへの誘客にむけて戦略的提携を行っている。
- ・イギリスとドイツ向けメディアを招請し、ファミトリップを実施している。
- ・Trip. com Group Limited と提携し、東北をはじめとした東日本エリアへの訪日外国人旅行者の誘客に向けた「戦略的提携」に調印し、中国市場に向けた冬の東北プロモーションを実施している。

京成電鉄

- ・海外旅客の空港から都市部への移動手段を担っている台湾の桃園メトロと提携し、相互に連携して共同プロモーション等を実施している。
- ・韓国の仁川国際空港～ソウル市内を結ぶ空港鉄道と提携を行い、京成電鉄が発行する「ス

日本の鉄道事業者のグローバル化とインバウンド対策

- ・「カライナークーポン」と空港鉄道が発行する「直通列車乗車券」を相互に販売している。
- ・アジア各国の H.I.S. 海外現地法人で発売している訪日外国人向け企画乗車券の発売拠点を欧州各国等へ拡大している。

小田急電鉄

- ・大韓航空と連携した訪日外国人旅行者向けの誘客キャンペーン「大韓航空で日本へ行って、箱根、江の島・鎌倉を満喫しよう！」を実施している。
- ・中国、台湾、ベトナム、インドネシアに、小田急沿線および小田急グループ施設への誘客やPRを目的とした観光プロモーションの業務委託事務所を開設している。

東京急行電鉄

- ・台湾の非接触型交通 IC 乗車カード「iPASS」とタイ・バンコクの Sansiri Public Company Limited と提携し、「iPASS」所持者、「サンシリファミリー」の会員は、特典ページを提示することで、「ワンダーコンパスパッケージ」を受け取ることができる。

JR 北海道

- ・台湾人・香港人向け「樂吃購（ラーチーゴー）！日本」内に「北海道レールパス PR 特設サイト」を開設している。

JR 西日本

- ・中国人を対象にした集客のためにアリババグループと提携し、「Fliggy」で西日本の情報を紹介している。
- ・香港人を対象にした集客のために Hong Kong Express Airways Limited 航空機内で「EXPRESS HARUKA TICKET」の発売を行い、さらに、東瀛遊（とうえいゆう）旅行社有限公司 EGL Tours と販売契約締結を行っている。

銚子電気鉄道

- ・台鐵との姉妹鐵道締結記念切符を販売し、台湾鐵路の「蘇澳線」と姉妹鐵道の締結を行っている。
- ・インバウンド施策の一環として、銚電のサイトに掲載されている「奇跡のぬれ煎餅」の物語を英語、中国語に翻訳し、各国メディアで紹介してもらえるようエージェントに働きかけている。

京福電気鉄道株式会社

- ・台湾・高雄市の高雄捷運（高雄メトロ）と観光連携協定を締結している。

一畑電車

- ・台湾に駐在員事務所を開設している。

熊本電気鉄道株式会社

- ・「くまモンラッピング電車」をはじめ、台湾海外事務所を台湾に開設している。

西日本鉄道株式会社

- ・海外での乗車券の販促強化（韓国，台湾，上海，香港など）を行っている。

④その他の訪日外国人集客のためのインバウンド対策

万葉線株式会社

- ・高岡市出身の故藤子・F・不二雄が生んだ漫画キャラクター「ドラえもん」のラッピング車両「ドラえもんトラム」により台湾人観光客が急増している。

JR 西日本

- ・七尾線観光列車「花嫁のれん」を週末に運行している。

JR 東日本

- ・フードダイバーシティの取り組みとしてヴィーガンやムスリムに日本の食文化を提供する「Plant Based（プラントベース）」を東京駅で展開している。
- ・インバウンド向けスタンプラリー「THE TOKYO MONORAIL & YAMANOTE LINE STAMP RALLY」を実施している。

京成電鉄

- ・訪日外国人旅行者向けプリペイド型SIM「keisei skyliner SIM」を発売している。

和歌山電鐵株式会社

- ・「いちご電車」「おもちゃ電車」「たま電車」「たまミュージアム貴志駅」、猫の駅長「たま」など、鉄道の活性化に取り組み、訪日外国人もそれに伴い急増した。

京阪電気鉄道株式会社

- ・ファムトリップの実施や旅行会社とのキャンペーンを実施している。

日本民営鉄道協会

- ・英語・中国語〔簡体字／繁体字〕・韓国語・タイ語で表記された接客用質疑応答集「民鉄駅員の指さし会話®シート」を作成し、民鉄56社に提供している。
- ・東日本の29社の民鉄を紹介した訪日外国人用ガイドマップ（英語・中国語簡体字・韓国語）を作成している。

JR 西日本

- ・海外でも人気のあるハローキティのラッピングを特急はるか号で実施している。

万葉線株式会社

- ・高岡市出身の故藤子・F・不二雄が生んだ漫画キャラクター「ドラえもん」のラッピング車両「ドラえもんトラム」により台湾からの観光客が急増した。

3.4. MaaS 実現に関する試み

バス，電車，タクシーからライドシェア，シェアサイクルといったあらゆる公共交通機関

日本の鉄道事業者のグローバル化とインバウンド対策

を、Information Technology (IT) を用いてシームレスに結びつけ、人々が効率よく、かつ便利に使えるようにする Mobility as a Service (MaaS) (サービスとしての移動) が注目されており、いくつかの鉄道事業者が MaaS の検証を始めている。

小田急電鉄

- ・海外で MaaS アプリを展開する MaaS Global 社、mobilityX 社とデータの連携およびサービスの検討を行うことに合意した。
- ・北海道と連携して MaaS の実証実験を行い、ミックウェア、NTT ドコモ、未来シェア、OpenStreet、パムとデータの連携およびサービスの検討を行っている。

JR 東日本

- ・グループ経営ビジョン「変革 2027」に掲げる、シームレスに移動できる「MaaS」実現を目指す取組みを行っており、「シームレスな移動」サービスを検討するため、宿泊施設客室備え付けスマートフォン「handy」を展開する hi Japan 株式会社と連携し、「handy」を活用した「JR-EAST Train Info」アプリの利用促進トライアルを実施している。

銚子電気鉄道

- ・ナビタイムジャパン・千葉県銚子市・KDDI と共同で、県外からの誘客を図る観光型 MaaS の実証実験を実施している。ナビタイムジャパンのカーナビゲーションアプリ「NAVITIME ドライブサポーター」の「観光ガイドモード」を活用し、県外から現地への移動需要の喚起や地方への観光誘客を促している。同アプリのメニュー画面で「銚子観光モード」に切り替えて目的地を銚子市内に設定し、96 キロ以上走行して銚子電鉄の犬吠埼駅に行った人に、全駅で自由に乗降できる銚子電鉄の 1 日乗車券など様々な特典を提供している。

小湊鐵道株式会社

- ・千葉大学・地方創生戦略研究推進プラットフォーム参画メンバー 3 社による「観光需要喚起型 MaaS」の実証事業を行っており、専用アプリを通じて旅行者一人一人に適した情報配信により新たな観光需要を掘り起こすとともに、旅行者に効率的な移動機会を提供し、周遊促進を行っている。

岡山電気軌道株式会社

- ・屋外型タッチ式電車ロケーションシステムに搭載した機能「出発予定」「エリアガイド」「電車どこ？」に「乗車案内」「イベント情報」「周辺マップ」などのサービスを加えた無料スマホアプリ「MOMO navi」(日本語・英語・韓国語・中国語)を提供している。

広島電鉄株式会社

- ・広島エリアにおける MaaS の取り組みの第一段階として、広島電鉄が提供する電車一日乗車券等のデジタル化を NEC と共同で行っている。
- ・訪日外国人観光客周遊乗車券「Visit Hiroshima Tourist Pass」を購入した訪日外国人が自ら登録するパーソナルデータ(母国語、アクセシビリティ、食の禁忌、アレルギー情報

等)と交通系ICカード「PASPY」を連携させ、バス・タクシー・旅行等のサービス事業者が訪日外国人のパーソナルデータに基づき、各自に適したサービスを提供する仕組み等を検証している。

4. 考察

最後に上記の結果を要約しながら、考察を行っていく。

駅構内・車内でのグローバル化・インバウンド対策

- ・グローバル化に対応するため、社員に語学研修などを行っている鉄道事業者は今回のホームページ上の調査の結果では1社(JR東日本)のみであった。一方、大手の鉄道事業者の多くがソースネクスト株式会社が提供するAI通訳機「POCKETALK®」を導入していた。また、秩父鉄道・嵯峨野観光鉄道株式会社・伊予鉄道株式会社・島原鉄道株式会社など、地方の鉄道事業者は、翻訳アプリを搭載したタブレット型の端末を利用している事業者が多かった。すなわち、多くの鉄道事業者は、社員に対する語学教育よりも、「POCKETALK®」や翻訳アプリを提供していることが明らかになったが、実際にどの程度現場で「POCKETALK®」や翻訳アプリが使われているのかなどを一度精査する必要があるであろう。また、地方の観光地では、駅員は地方創生において大きな役割を担っており、サービス業の要素も要求されると思われる。ゆえに、翻訳アプリのみに頼るだけではなく、外国語ができる人材の採用や社員の語学研修などにも力を入れていくべきであろう。
- ・JRグループや大手の鉄道事業者では、以前から定型の英語での自動放送を行っているが、近年は災害・事故・遅延などの非常時に使えるように、あらかじめ登録されている文(英語・中国語・韓国語)を駅員が選択して流せるようなシステム(北大阪急行電鉄株式会社の多言語ハンドスピーカー「しゃべるホン」やJR西日本のメガホン型多言語音声翻訳サービス「メガホンヤクRの文字」など)を採用している鉄道事業者が増えている。
- ・約20%の鉄道事業者がWi-Fiを提供しており、その多くの鉄道事業者が訪日外国人のみが使用できるように設定していた。訪日外国人以外にも外国人は多く日本に滞在しており、もちろん日本人も多く鉄道を利用する。また、訪日外国人だけが使用できるように設定してあるため、Wi-Fiを使うのに面倒な手続きが必要であり、そのような不満を訪日外国人から何度か聞いたことがある。ゆえに、Wi-Fiに関しては訪日外国人だけということではなく、広く誰でも使えるようにすべきであろう。

WEB・SNS・QRコードなどを利用したグローバル化・インバウンド対策

- ・約7割以上の鉄道事業者がWEBサイトの多言語化を行っており、それらの多くが英語または、英語・中国語(簡体字)・韓国語であった。

日本の鉄道事業者のグローバル化とインバウンド対策

- ・多言語での異常時の運行情報の発信に SNS を利用している鉄道事業者がいくつかあった。たとえば、東武電鉄、JR 九州、JR 東日本、JR 西日本では Twitter を、小田急電鉄では Facebook、weibo、Instagram を利用して多言語による情報発信を行っていた。
- ・大手の鉄道事業者では、駅構内に QR コードを掲示し、そこにアクセスすると、使用している端末の言語に合わせて運行情報ページを表示するサービスを行っている。また、切符の購入に QR コード決済サービス、特に、「AliPay」を導入している鉄道事業者が多かった。
- ・多くの鉄道事業者は WEB サイトや券売機などの多言語化を行っているが、その中に日本に多く在住しているブラジル人の母語であるポルトガル語は含まれていなかった。これらのことから、このような一連の鉄道業者のグローバル化はあくまでも短期滞在の訪日外国人をターゲットにしたインバウンド対策の一つであることがわかる。

訪日外国人集客のためのインバウンド対策

- ・訪日外国人集客のためのインバウンド対策として多くの鉄道事業者が訪日外国人限定の乗車券や IC カードなどを発行していた。
- ・JR グループを中心に大手の鉄道会社は訪日外国人の受け入れ体制を整えるだけでなく、国内外の他社との業務提携を積極的に行い、様々なインバウンド対策を行っていることが明らかになった。

MaaS 実現に関する試み

- ・広島電鉄株式会社、JR 東日本、JR 東海、JR 西日本、銚子電気鉄道、小湊鐵道株式会社、および岡山電気軌道株式会社がインバウンド対策として MasS の検証を行っており、鉄道事業者を中心としてどのような MaaS システムを実現できるのか今後大きく期待できる分野であろう。

5. おわりに

全国の鉄道事業者がどのようなグローバル化を行なっているのかについての調査を行った結果、多くの鉄道事業者は WEB サイトや券売機などの多言語化を行っていたが、その中に日本に多く在住しているブラジル人の母語であるポルトガル語は含まれていなかった。これらのことから、このような一連の鉄道業者のグローバル化はあくまでも短期滞在の訪日外国人をターゲットにしたインバウンド対策の一つであることがわかる。

また、言語問題を解決するため、社員に対する語学教育よりも、「POCKETALK®」や翻訳アプリを提供している鉄道事業者が多かった。さらに、JR グループを中心に大手の鉄道会社は訪日外国人の受け入れ体制を整えるだけでなく、国内外の他社との業務提携を積極的に行い、様々なインバウンド対策を行っていることがわかった。特に、訪日外国人がシー

ムレス・キャッシュレスで日本国内を旅行できる MaaS の基盤作りを行っている鉄道事業者が増えており、MasS 実現が今後のインバウンド成功の大きな鍵を握っているといっても過言ではないであろう。

謝辞

本研究は一般財団法人研友社 2019 年度調査研究の助成を受けて行ったもので、一般財団法人研友社に提出した報告書をもとに加筆・修正を加えたものである。

参考文献

- 1) 北海道旅客鉄道株式会社 (JR 北海道) <https://www.jrhokkaido.co.jp/>
- 2) 東日本旅客鉄道 (JR 東日本) <https://www.jreast.co.jp/>
- 3) 東海旅客鉄道 (JR 東海) <https://jr-central.co.jp/>
- 4) 西日本旅客鉄道 (JR 西日本) <https://www.westjr.co.jp/>
- 5) 四国旅客鉄道 (JR 四国) <https://www.jr-shikoku.co.jp/>
- 6) 九州旅客鉄道 (JR 九州) <https://www.jrkyushu.co.jp/>
- 7) 日本民営鉄道協会ホーム (大手 16 社と地方民鉄 57 社の情報はすべて日本民営鉄道協会のホームページ上からアクセスを行った) <https://www.mintetsu.or.jp/>
- 8) ソースネクスト株式会社 <https://sourcenext.co.jp/>