

駅における多言語翻訳ツールの活用について

2019年7月30日
西日本旅客鉄道株式会社
広島支社 駅業務課

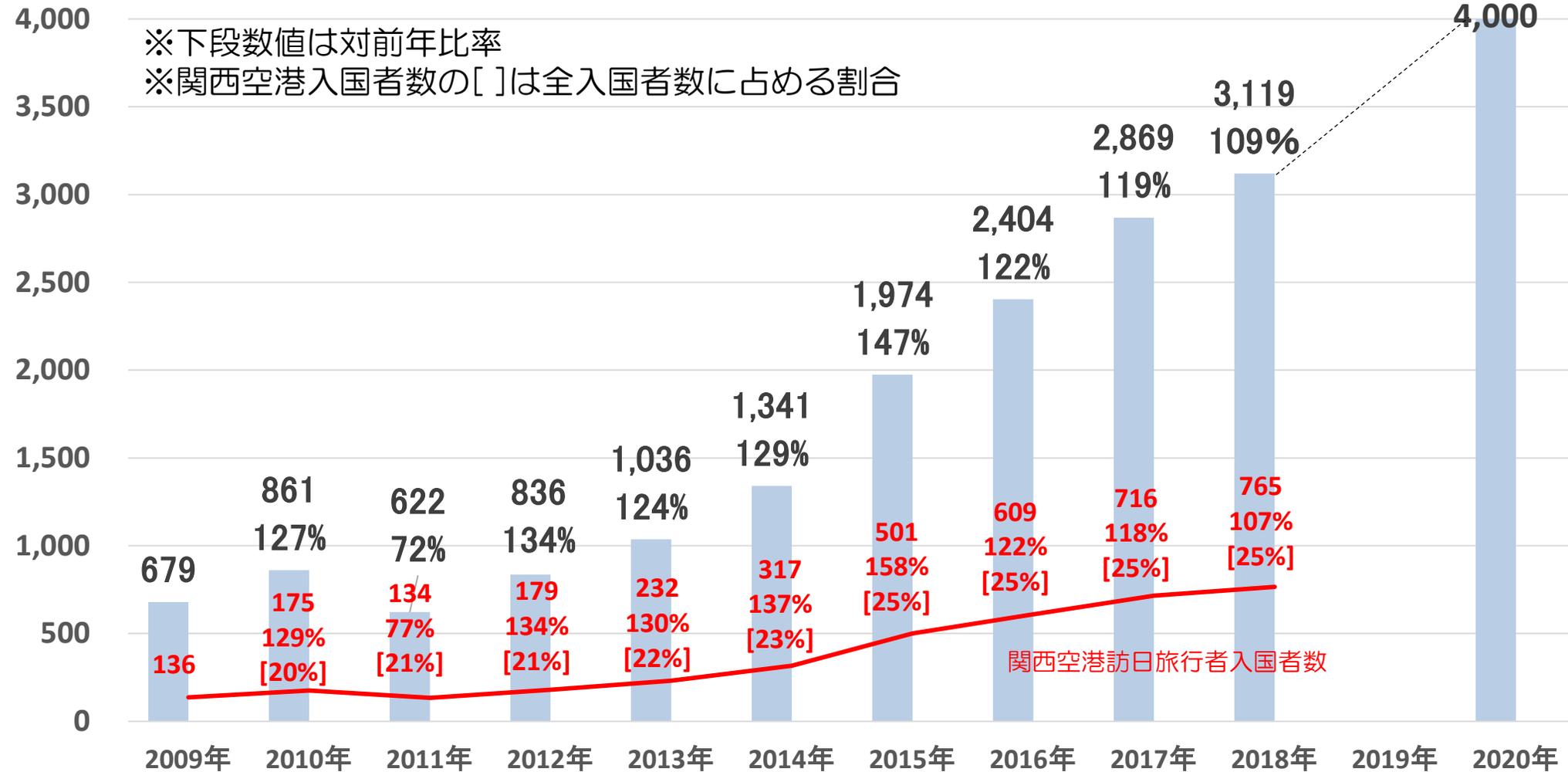
インバウンドの現状(訪日外客数推移)

(万人)

政府目標

※下段数値は対前年比率

※関西空港入国者数の[]は全入国者数に占める割合



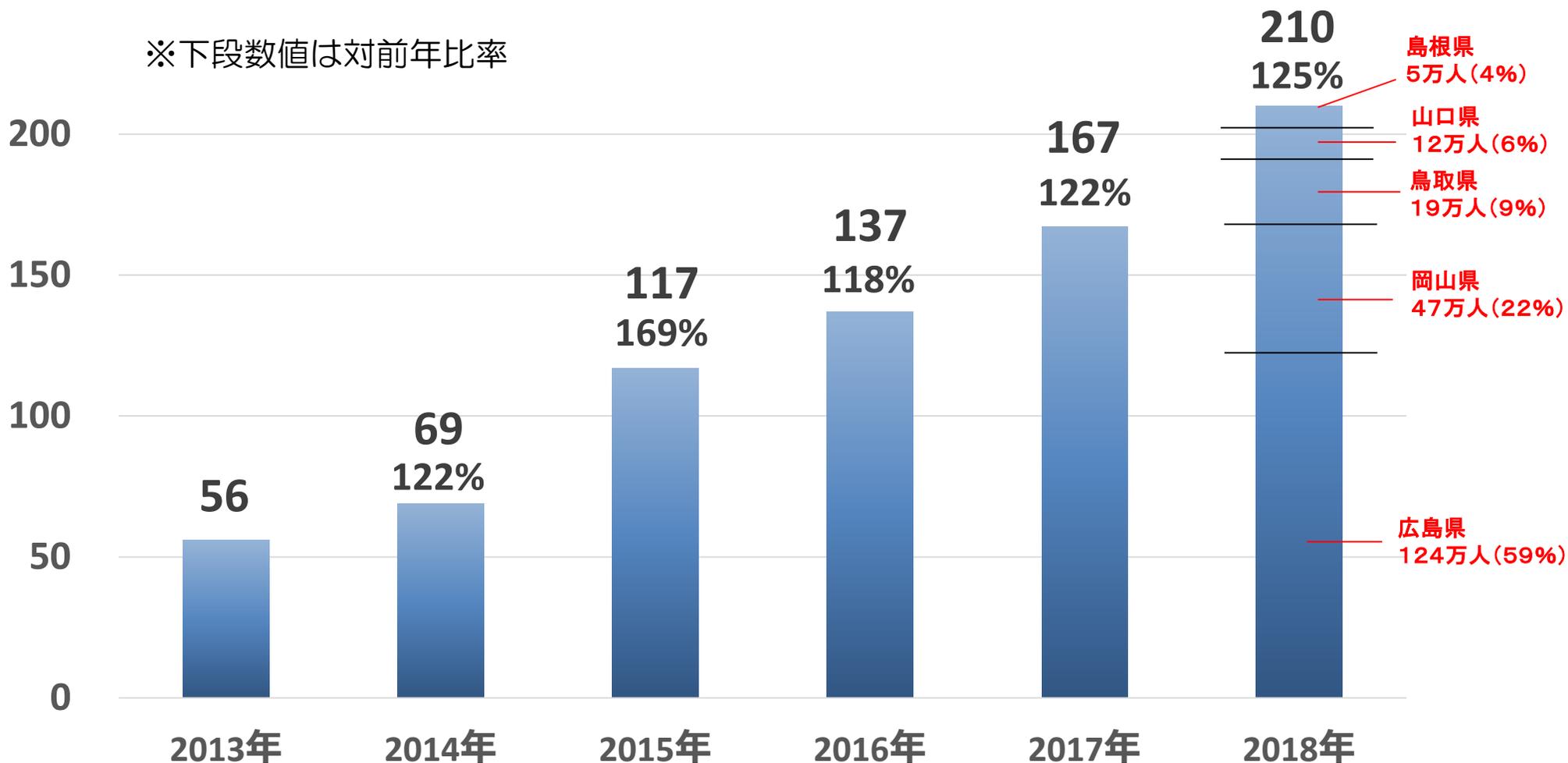
出典：日本政府観光局（JNTO）、関西空港入管ペーパー

- 2019年は3,119万人（108.7%）で3,000万人を突破
- 全体に占める関西空港の割合も増加（特にLCCの拡大によるアジア増）

インバウンドの現状(中国地方の外国人延べ宿泊者数)

(万人泊)

※下段数値は対前年比率

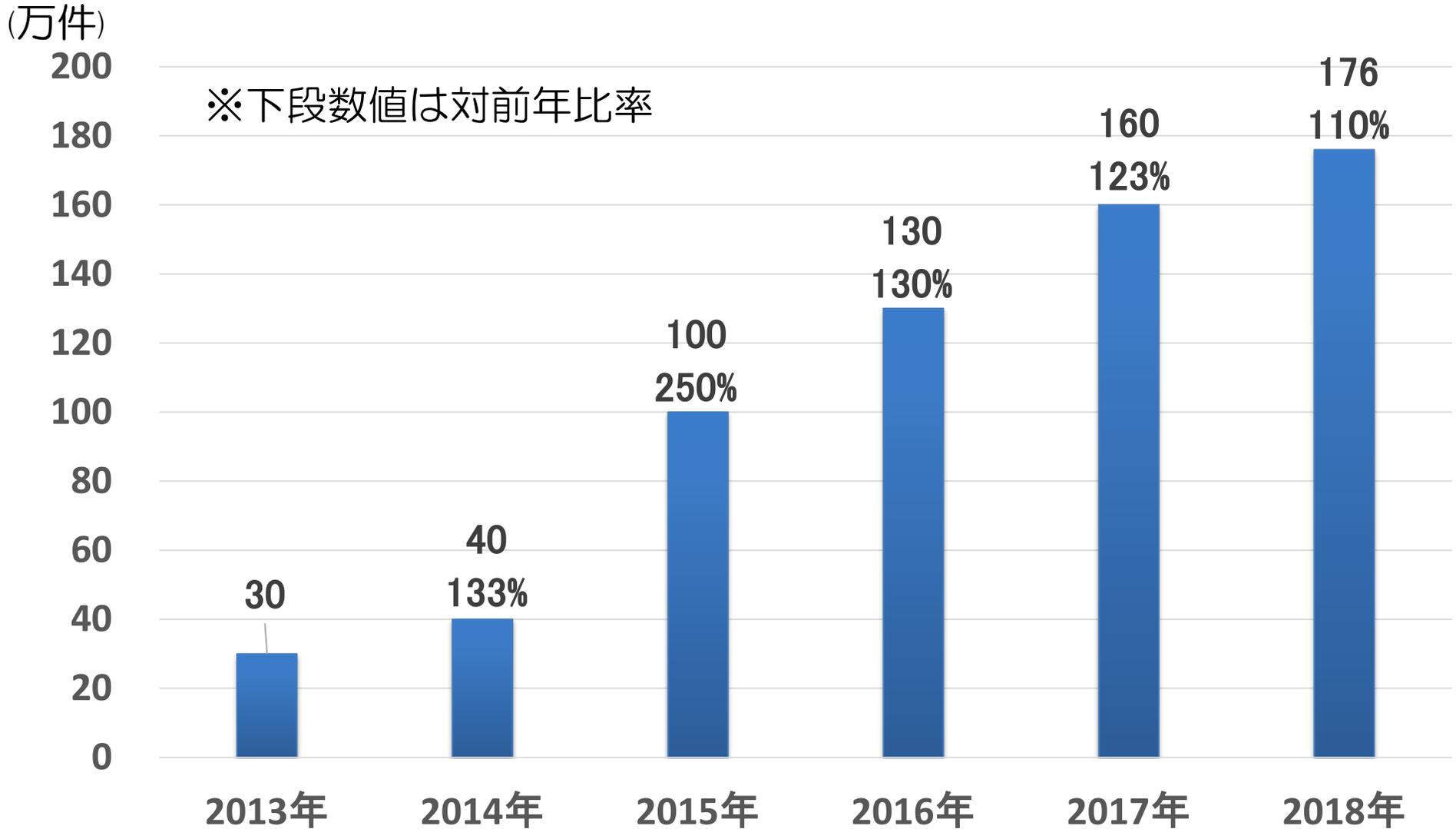


※()内は県別シェア

出典:観光庁「宿泊旅行統計調査」第2表

➤ 2013年からの5年で3.8倍と近隣エリアに比べても大幅な増加
(近畿エリア3.0倍、九州エリア3.6倍)

インバウンドの現状 (JR西日本訪日旅客商品販売)



- JR西日本で発売している訪日旅行商品全体の売り上げ件数
- この5年間で約6倍の売り上げとなっている

インバウンドの現状（広島駅新幹線コンコース 10時50分頃）



訪日旅客が集中する時間帯は団体専用口を開放し、プラカードによりご案内

ジャパンレールパス・ウエストレールパス
ご利用のお客様が多数



3月下旬から4月上旬
にかけての桜の時期は
大混雑

当社の取り組み (JR西日本グループ中期経営計画2022)

「JR西日本グループ中期経営計画2022」グループ共通戦略

心のこもったおもてなしをはじめ、
世界中からお越しのお客様に魅力ある商品やサービスを提供します。

受入体制の充実 (訪日旅客のお出迎え体制)

- 多言語表記・放送等わかりやすい案内の充実
- 新幹線車内や駅の無料Wi-Fiの整備
- 主要駅の観光拠点機能の強化
- 対面での対応レベルの向上

受入体制の充実

(多言語表記・放送等わかりやすい案内の充実)

① 平常時のご案内

JIS基準のピクト表記



列車の発車標



受入体制の充実 (多言語表記・放送等わかりやすい案内の充実)

② 異常時のご案内

運行情報ディスプレイ

東海道・山陽 九州新幹線
× 運転見合わせ 三河安城～筑後船小屋
発生時刻: 8:30 再開見込: 12:30 原因: 人身事故
Tōkaidō / Sanyō Kyūshū Shinkansen status: Operation Suspended Mikawa-Anjō-Chikugo-Funagoya cause: Human Damage Accident

10:05
で発生した人身事故のため、京都駅～新大阪駅間の運転を

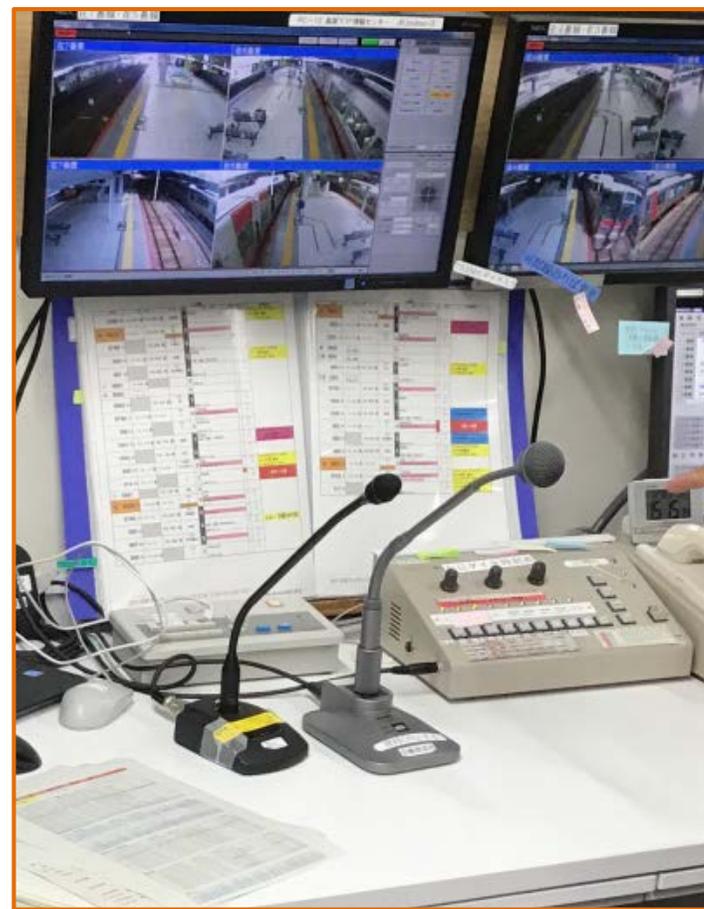
The image shows a digital display board for the Kyushu Shinkansen. It features a map of the line from Fukuoka to Kyushu, with a red section indicating a suspension of service between Mikawa-Anjō and Chikugo-Funagoya. Text above the map provides details of the suspension, including the time of occurrence (8:30), the expected resumption time (12:30), and the cause (human damage accident). Below the map, a legend identifies the stopped and delayed areas, and the time 10:05 is displayed.

芸備線
× 運転見合わせ 西日本豪雨に伴う
Geibi Line status: Operation Suspended cause: Other
14 32

わせています。なお、三次駅～下深川駅間でバスによる代行

The image shows a digital display board for the Geibi Line. It features a map of the line with a red section indicating a suspension of service. Text above the map provides details of the suspension, including the cause (other) and the time 14:32. Below the map, a legend identifies the stopped and delayed areas, and the text indicates that bus services are provided as a replacement between Sanji and Shimokasuga stations.

多言語放送



受入体制の充実 (多言語表記・放送等わかりやすい案内の充実) ③高度な情報提供

駅頭掲示

JR西日本 列車運行情報

JR西日本 列車運行情報 検索

エリアごとに運行状況をお知らせしております。
アクセス後、ご覧になりたいエリアを選択してください。



列車走行位置 検索

主な在来線の列車走行位置をお知らせしております。
アクセス後、ご覧になりたいエリアと路線を選択してください。
※一部特急列車など表示されない列車もございます。



JR-WEST Train Status Information

[English]



【简体中文】



【繁體中文】



[한국어]



When the QR code is scanned,
you can see the train status information.
Data transfer fees will be paid by the customer.

扫描QR码后，您可以看到运行信息。通讯费将由客户承担。

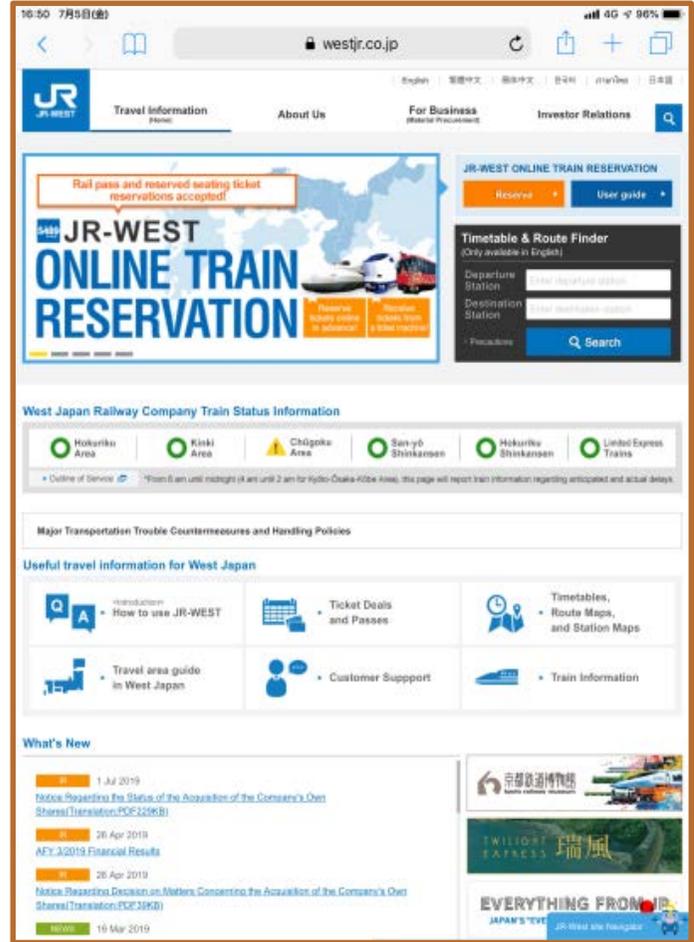
掃描QR碼後，您可以看到運行信息。通訊費將由客戶承擔。

QR 코드를 스캔하시면 운행 정보를 보실 수 있습니다.
통신료는 고객님의 부담입니다.

(QRコードを読みこんでいただく、運行情報をご覧いただけます。通信料はお客様の負担となります。)
※QRコードはアンチフォークの保護機能です。



JR西日本グローバルサイト (ダイヤ・ルート・案内等)



The screenshot shows the JR West Global Website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Travel information', 'About Us', 'For Business', and 'Investor Relations'. The main content area features a large 'JR-WEST ONLINE TRAIN RESERVATION' banner with a 'Reserve' button and a 'User guide' link. Below this, there's a 'Timetable & Route Finder' section with input fields for 'Departure Station' and 'Destination Station', and a 'Search' button. The website also displays 'West Japan Railway Company Train Status Information' with icons for various areas like Hokuriku Area, Rinki Area, Chūgoku Area, San'yū Shinkansen, and Hokuriku Shinkansen. There are also links for 'Major Transportation Trouble Countermeasures and Handling Policies', 'Useful travel information for West Japan', and 'What's New'.

受入体制の充実(新幹線車内や駅の無料Wi-Fiの整備)

新幹線全駅+拠点駅で無料Wi-Fiが使用可能な状況

※「JR-WEST Free Wi-Fi」「Japan Connected-free Wi-Fi(NTTBP)」「Travel Free Wi-Fi (KDDI)」のいずれかが整備

箇所		2013	2014	2015	2016	2017	2018
JR-WEST Free Wi-Fi	駅	<p>★ 7月 11駅 新幹線：新神戸、岡山、広島、小倉、博多 在来線：京都、新大阪、大阪、天王寺、関西空港、JR三ノ宮</p> <p>富山、金沢、福井、嵯峨嵐山、ユニバーサルシティ、JR難波、奈良、姫路、和歌山、尾道、米子、新山口、下関</p>	<p>★ 5月 13駅</p> <p>3月 関西空港駅 (認証レス) [2016.5月まで] ※JR-WEST Free Spot</p>		<p>★ 3月 9駅 新幹線：新高岡、西明石、徳山 在来線：稲荷、宇治、白浜</p> <p>★ 11月 1駅 城崎温泉駅</p>		
	商業施設	<p>★ 7月 OSC</p>	<p>★ 5月 京都駅ビル</p> <p>★ 10月 JR京都伊勢丹</p> <p>★ 11月 天王寺ミオ</p>		<p>★ 5月 広島駅ビル (ekie等新規開業エリアにも導入済)</p>		
	車両		<p>12月 特急はるか (全63両)</p>	<p>環状線 新型車両 (168両) 12月</p> <p>阪和線 増備車 (122両) 7月</p>	<p>瑞風 (10両) ※独自Wi-Fiにて整備</p>	<p>北陸新幹線 7月</p> <p>山陽新幹線 7月</p>	
認証方式	駅/商業施設	ゲストコード方式			SNS認証方式 (2016.5.10~)		
	車両	ゲストコード方式			SNS認証方式 (2017.5.23~)		

受入体制の充実 (主要駅の観光拠点機能の強化)① 広島駅の体制強化

多言語案内スタッフ

2015年5月から配置



広島駅をご利用の訪日外国人旅客の増加に合わせて、英語及び中国語でご案内が出来るスタッフを「改札口」と「みどりの窓口」に配置

1日約250名様と対応

広島駅総合案内所

広島市と共同運営
2017年10月開設



観光案内を広島市、鉄道案内をJRが別々に運営していたものを統合、設備を拡充し新設。2018年1月には日本政府観光局(JNTO)より外国人観光案内所「カテゴリー3」に認定

1日約650名様のご利用

ジャパンレールパス・ JRウエストレールパス 専用窓口

みどりの窓口内に
2017年10月開設



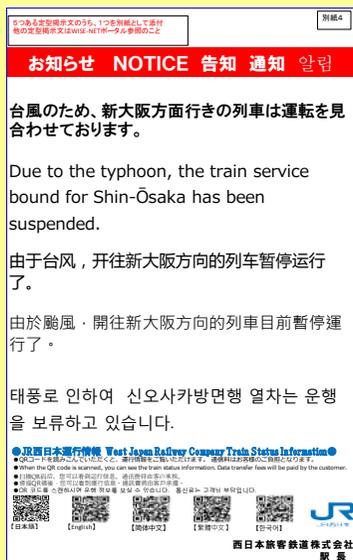
JRをご利用される訪日外国人の多くが使用する「ジャパンレールパス」「JRウエストレールパス」についてのご案内やご購入専用の窓口を新設

1日約100組様のご利用

受入体制の充実 (主要駅の観光拠点機能の強化)②案内ツールの拡充

駅頭掲示作成ツール

4ヶ国語に対応した
駅頭掲示を実施



異常時には多言語掲示物作成ツールにより4ヶ国語掲示を作成し、タイムリーな情報を提供

タブレット端末

タブレットを活用した
4ヶ国語案内放送



「訪日顧客案内アプリ」を使用し、定型文の組み合わせで、案内文章を作成、駅構内の放送装置と連携して4ヶ国語(日・英・中・韓)放送を実施

交通・観光案内



「訪日顧客案内アプリ」内の多言語対応の交通や観光パンフレットなどを活用してご案内を行うほか、ネット検索等によりお客様の要望に応じたきめ細かなご案内を実施

受入体制の充実 (主要駅の観光拠点機能の強化)③ 地元ボランティアとの連携

Hello!
Hiroshima

Project



比治山女子高校の英語コースの生徒様による通訳ボランティアの実施
(毎週 土曜日)

NPO法人「ひろしまジン大学」が主催する「ハロー広島プロジェクト」の皆様によるおもてなしの実施
(毎週 金・土・日曜日)



受入体制の充実 (対面での対応レベルの向上) ポケットークの導入

POCKETALK
ポケットーク



導入製品 POCKETALK W
導入日 2019年4月1日
導入駅 広島支社内主要駅 (17駅) 計50台導入

※内訳

広島駅 20台

三原駅、徳山駅、新山口駅、新下関駅 各3台

東広島駅、新岩国駅、厚狭駅、下関駅、宮島口駅、
呉駅 各2台

岩国駅、山口駅、三次駅、長門市駅、西条駅、可部駅
各1台

受入体制の充実 (対面での対応レベルの向上) ポケットークの導入

POCKETALK
ポケットーク



主な特長と駅係員が使用するにあたってのメリット

- 74言語に対応
 - ほとんどの訪日外国人に対応可能
- 大音量スピーカー
 - 混雑中でも聞き取りやすい
- 雑音をカットするノイズキャンセル機能
 - 言葉の認識誤りが少ない
- 小さく持ち運びが便利
 - 機動的に動く係員も使いやすい
- 翻訳速度が速い、アプリなどを立ち上げる必要がなくすぐに使える
 - お客様をお待たせしない
- 文字が大きく見やすい
 - 言葉を認識しやすい

ポケットーク導入後の係員の声

- ・持ち運びが便利で使いやすい！！
- ・翻訳精度が高く、話の意図が正確に伝わる
- ・どこの国のお客様が来られても対応できる
- ・ポケットークがあれば、外国人対応も怖くない
- ・自信を持って、お声かけが出来るようになった



訪日旅客の声

- ・ストレスなく会話ができる
- ・文字が出るのでわかりやすい
- ・こんな便利なものがあるんだね
- ・私もほしい！！

改札口で



コンコースで

今のままだでも十分便利だが・・・もっとうなってくれればありがたい

・翻訳精度について
精度はかなり高いが、
少し専門的な言葉の場合、意図した言葉にならないことも

(新幹線)さくら号 →Sakura Takeshi 【さくら 剛】

黄色い線の内側にお下がりください
→Please drop inside the yellow line.
【黄色い線の内側に落としてください？】

**翻訳精度の更なる向上と端末単位の誤訳修正機能、
学習機能の追加**

案内放送に活用することがあるが・・・
読み上げスピードが速すぎる場合がある

読み上げスピードの調整機能の追加



