



東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会 に向けた取組み Vol.1 「多言語でのご案内」

東京メトロでは、東京2020大会を見据え、訪日外国人のお客様にも快適に安心してご利用いただけるよう、駅構内や車内などで多言語でのご案内を行っています。今回は、東京メトロでの多言語でのご案内状況をご紹介します。

東京メトロは、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のオフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）です。

◎1964年当時の多言語対応

東京でのオリンピック開催に伴う多くの訪日外国人のお客様の地下鉄のご利用に備え、当時以下のような多言語対応に取り組みました。

- ①英会話要員の養成
英会話研修や英会話学校への派遣等を行いました。
- ②英会話の指導
各職場において、毎日点呼後10～15分間にわたり、テキストによる英会話指導を行いました。
- ③主要駅への特別案内所の設置
銀座駅3か所、浅草・渋谷・池袋・新宿の各駅1か所ずつ、英会話要員を配置しました。
- ④日本語・英語による駅構内放送
主要駅にテープ・レコーダーを設置し、日本語・英語による駅構内放送を行いました。
- ⑤電車の方向幕等に英文標記の併用
各車両の方向幕などに英文を表記しました。



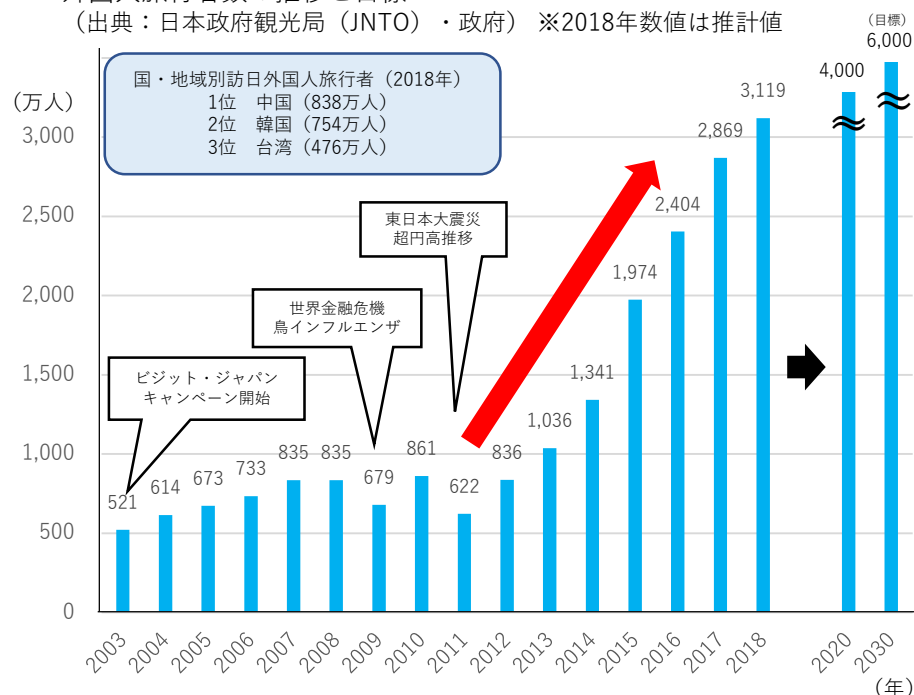
当時の改札の様子

◎増加する訪日外国人のお客様

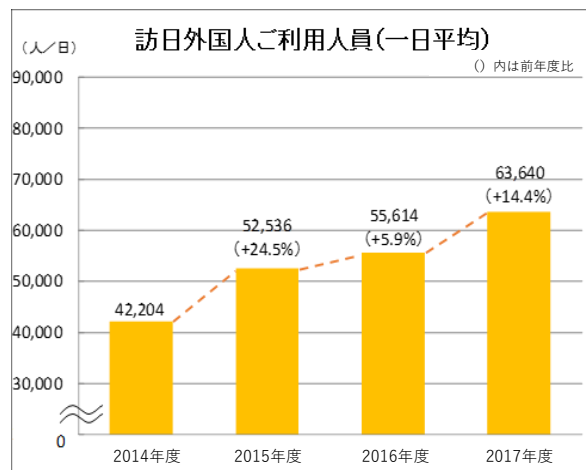
日本を訪れる外国人旅行者数の増加に伴い、東京メトロ線をご利用になる訪日外国人も増加しています。次ページ以降で、当社が取り組んでいる多言語でのご案内状況についてご紹介します。

外国人旅行者数の推移と目標

(出典：日本政府観光局 (JNTO) ・ 政府) ※2018年数値は推計値



東京メトロ線をご利用になる訪日外国人の推移



◎異常時における多言語での情報発信について

災害等異常時においても訪日外国人のお客様に安心して地下鉄をご利用いただけるよう、多言語での表示・放送を行っております。今後は東京2020大会に向けて多言語での情報提供を一層強化していきます。

駅構内においては改札口ディスプレイ、全駅一斉放送、メガホン型多言語音声翻訳サービスなどを用いて、様々な状況に応じたご案内を実施しています。

車内においては、ドア上ディスプレイや乗務員が携帯しているタブレットの音声翻訳アプリなどを活用し、メトロ線・他社線内の運行情報等や災害時等におけるお客様へのご案内を表示しています。

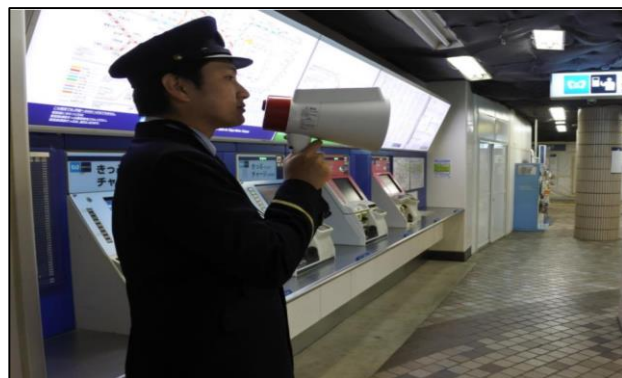
※1 翻訳アプリ使用時

※2 東京メトロ保有車両に限る

場所	設備	現在	東京2020大会時点
駅	表示	改札口ディスプレイ	日・英・中・韓
		自動旅客案内装置	日
		急告板	日・英
	放送	メガホン型多言語音声翻訳サービス	日・英・中・韓
		駅構内放送 (指令所一斉)	日・英
		駅構内放送	日 (※1英・中・韓・タイ・フランス・スペイン等)
車内 ※2	表示	車内表示器 (ドア上3画面ディスプレイ)	日・英
		車内表示器 (ドア上2画面ディスプレイ・LED文章)	日・英
	放送	車内自動放送	日・英
		車内放送	日 (※1英・中・韓・タイ・フランス・スペイン等)
その他	WEB	ホームページ	日・英・中・韓・タイ・フランス・スペイン
	SNS	Twitter等	日
	アプリ	Tokyo Metro App for tourists (オンライン)	英



運転見合わせ時の改札口ディスプレイ表示例



駅構内におけるメガホン型多言語音声翻訳の実施

◎平常時における多言語でのご案内について

【駅構内における多言語でのご案内】

駅構内の案内サインシステム、自動旅客案内装置、自動券売機・精算機等において、多言語でのご案内に努めています。また、駅構内放送等に翻訳アプリを導入するなど、様々な言語に対応できるようソフト面での取り組みも進めています。

※翻訳アプリ使用時

場所	設備	現在・東京2020大会時点
駅構内	改札ロディスプレイ	日・英・中・韓
	自動旅客案内装置	日・英・中・韓 (現在は、一部駅で日・英のみ対応)
	案内サインシステム	日・英 (一部、日・英・中・韓)
	自動券売機 精算機	日・英・中・韓 タイ・フランス・スペイン
	旅行者向け券売機	日・英・中・韓 タイ・フランス・スペイン
	放送	日 (※英・中・韓・タイ・フランス・スペイン等)
有人案内	サービス マネージャー	日・英 (※中・韓・タイ・フランス・スペイン等)
	旅客案内所	日・英・中 (※韓・タイ・フランス・スペイン等)



◎平常時における多言語でのご案内について

【車内における多言語でのご案内】

全路線において英語による行先・乗換案内等の車内表示・自動放送を実施するとともに、車内表示器(ドア上3画面ディスプレイ搭載車)においては4か国語(日・英・中・韓)での対応を実施しています。

※東京メトロ保有車両に限る

場所	設備	現在・東京2020大会時点
車内 ※	表示	車内表示器 (車内ドア上3画面ディスプレイ)
		車内表示器 (車内ドア上2画面ディスプレイ・LED文章)
	放送	車内自動放送

車内表示器(3画面)

車内表示器(2画面)

車内自動放送



【WEB、アプリでの多言語でのご案内】

東京メトロ公式ホームページや訪日外国人向けアプリにおいて多言語でのご案内を行っています。

公式ホームページは日・英・中・韓等、7か国語に対応しています。また、訪日外国人旅行者向けのアプリとして、「東京メトロアプリ」の英語版である「Tokyo Metro App for tourists」、東京の地下鉄の経路検索に特化している「Tokyo Subway Navigation for tourists」(日・英・中・韓等:7か国語)を提供しています。

場所	設備	現在・東京2020大会時点
WEB等	WEB	ホームページ
	電話 メール	お客様センター
	アプリ	Tokyo Metro App for tourists (オンライン)
		Tokyo Subway Navigation for tourists (オフライン)

公式ホームページ

Tokyo Subway Navigation for tourists

