

---

# 公共交通機関の多言語対応

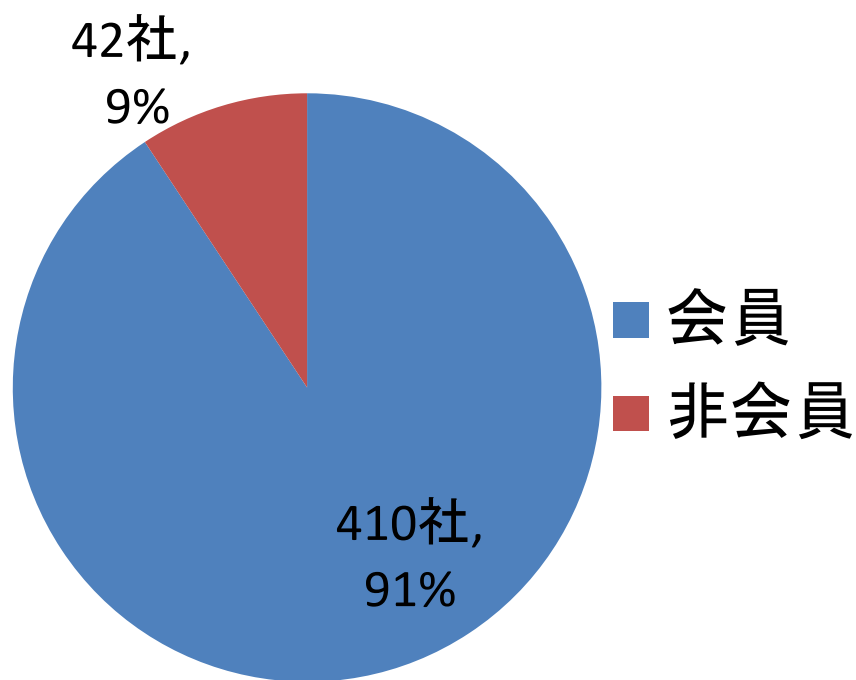
一般社団法人 東京ハイヤー・タクシー協会  
副会長 藤原 廣彦



# (一社)東京ハイヤー・タクシー協会プロフィール

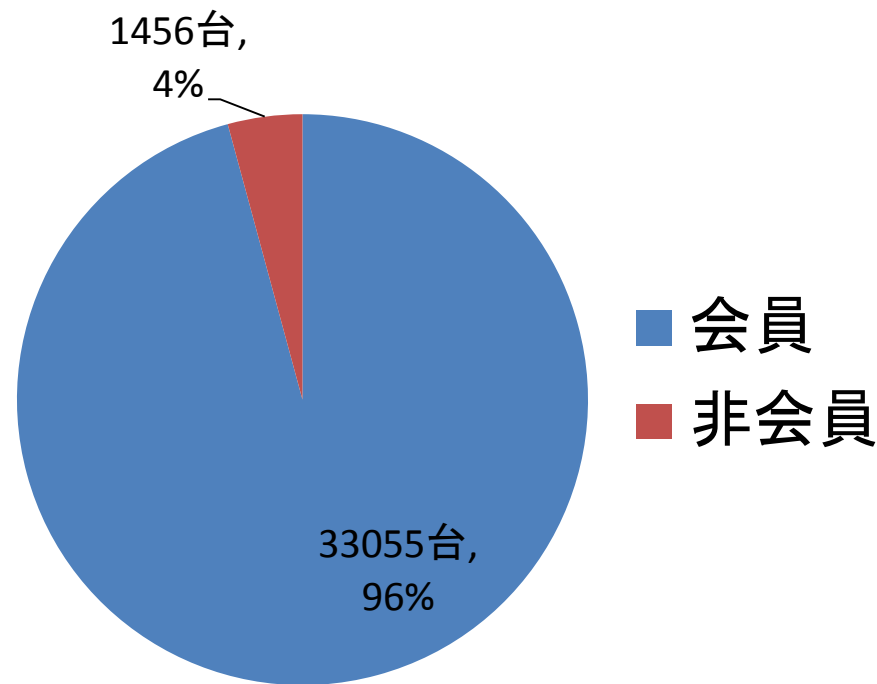
東京全域の法人の事業者団体で、ハイヤー・タクシー事業の適正な運営と利用者に対するサービスの改善を通じて事業の健全な発展を図り、社会公共の福祉に寄与することを目的としております。

都内全法人  
事業者中の会員者数比率



総会社数: 452社

都内全法人  
車両台数中の会員台数比率

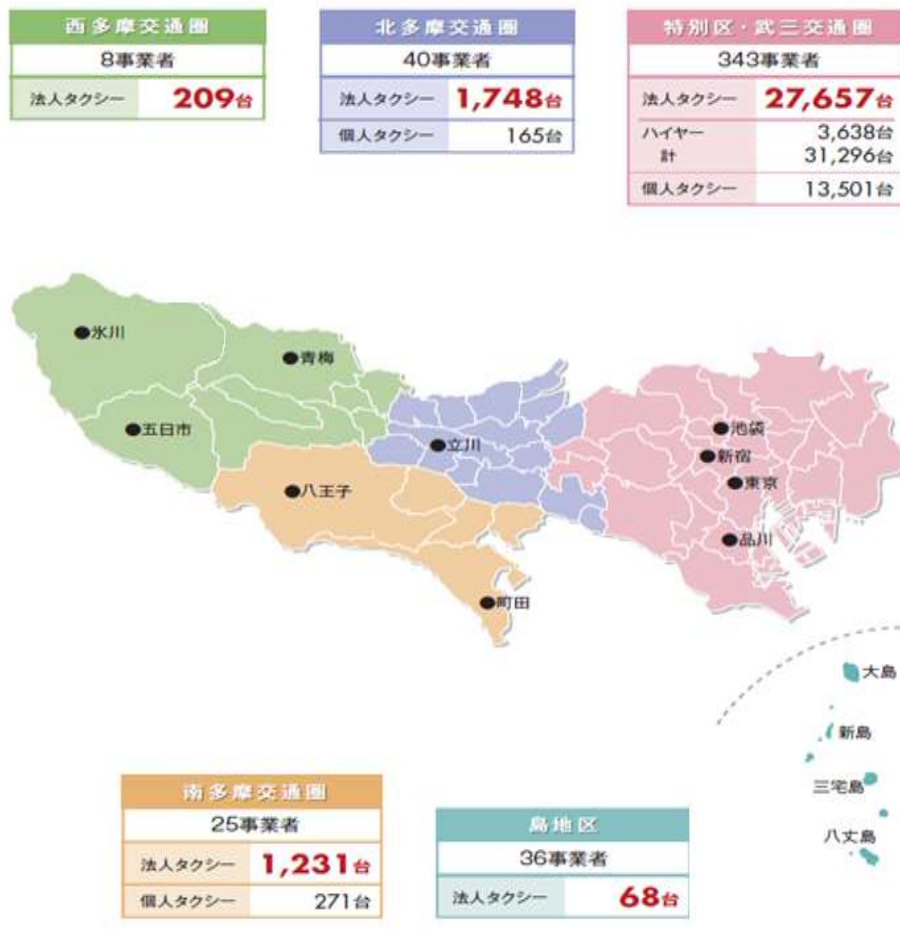


総車両数: 34511台

# 多摩地域のタクシーの状況

タクシー事業は地域公共交通機関として、地域性が問われる輸送形態であることから、各エリアで営業区域が分かれ、それぞれの交通ニーズに応じております。

## 東京の営業区域と車両数



## 三多摩交通圏の総台数

交通圏	法人	個人	合計
北多摩	1748	165	1913
南多摩	1231	271	1502
西多摩	209		209
合計	3188	436	3624

また、当協会では多摩地域に特化した支部を構成することにより、多摩地域に特化した活動も行っております。

# 東タク協HPの英語対応

東京ハイヤー・タクシー協会のHPでも英語対応を行っており、主要な協会事業や、運賃検索システム、配車センター情報等を掲載させていただいております。

## 英語での運賃検索システム

Departing from:	<input type="text" value="Ichigaya station"/> ex.: Tokyo Station
Arriving at:	<input type="text" value="tokyo skytree"/> ex.: Senso-ji, Tokyo Skytree
Via-point:	<input type="text"/>
Expressway:	<input type="text" value="Do not use"/> *Fares in the search results do not include highway tolls.

Start search

Search results: Distance: :8.51 km (27 min)  
Fare: 2890 yen Late-night fare: 3430 yen



出発地・目的地を入力！

大凡の距離・時間  
運賃・深夜運賃が検索可能！

地図には運行ルートの見本が反映！

# 指差し外国語シート

各タクシー車内には、英語・韓国語・中国語で指差し確認することが出来るシートを携行しており、外国人利用客との円滑なコミュニケーションの手助けとして活用しております。

## シート内容

### ① 乗車時

指差し外国語シート 

	English (英語)	한국어 (韓国語)	中国語 (中国語)
行き先の確認	<p>どちらまで行かれますか?</p> <p>Where would you like to go?</p>	<p>어디까지 가십니까?</p>	<p>您去哪里?</p>
	<p>目的地の名前か住所を見せていただけますか?</p> <p>Could you please show me the name or address of your destination?</p>	<p>목적지의 명칭이나 주소를 보여 주시겠습니까?</p>	<p>能让我看一下目的地的名称或地址吗?</p>
料金と時間の目安案内	<p>目的地までの料金の目安です。</p> <p>This is about how much it will cost to get there.</p> <p>~¥1,000   ¥1,000~¥3,000   ¥3,000~¥5,000   ¥5,000~¥10,000   ¥10,000~</p>	<p>목적지까지의 예상 요금입니다.</p>	<p>这是到达目的地需要的大约金额。</p>
	<p>目的地までの所用時間(分)の目安です。</p> <p>This is about how long it will take to get there.</p> <p>~15   15~30   30~60   60~</p>	<p>목적지까지의 예상 소요시간(분)입니다.</p>	<p>这是到达目的地需要的大约时间。</p>
有料道路の選択	<p>その目的地の場合、時間短縮のために有料道路を使うことをおすすめします。</p> <p>For your destination, I recommend getting on a toll road to arrive there earlier.</p>	<p>그 목적지의 경우 시간단축을 위해 유료도로를 사용할 것을 추천합니다.</p>	<p>为了缩短路途时间,建议您走收费公路。</p>
	<p>有料道路を使うと、別途料金が加算されます。</p> <p>A toll road will cost you more.</p>	<p>유료도로를 사용할 경우 별도요금이 가산됩니다.</p>	<p>如果走收费公路,则需要另行加收过路费。</p>
	<p>有料道路を使いますか? ▶ Would you like to get on a toll road?</p> <p>はい、使います。   いいえ、使いません。</p> <p><input type="radio"/> Yes, I would like to get on a toll road.   <input type="checkbox"/> No, I would prefer not to get on a toll road.</p>	<p>유료도로를 사용하시겠습니까?</p> <p><input type="radio"/> 예, 사용하겠습니다.   <input type="checkbox"/> 아니요, 사용하지 않겠습니다.</p>	<p>走收费公路吗?</p> <p><input type="radio"/> 好, 就走收费公路。   <input type="checkbox"/> 不了, 谢谢!</p>

# 定額運賃での空港送迎

羽田空港・成田空港をご利用いただく際には定額運賃での運行が可能となっております。

## 乗務員携行シート

定額運賃表 Fixed Fare Chart 정액 운임표 固定費用表				定額運賃 Fixed Fare 정액운임 固定費用
適用ゾーン Service Zone 적용지역 适用区域				
日本語	English (英語)	한국어 (韓国語)	中国語 (中国語)	
調布市	Chofu-shi	조후시	调布市	¥10,600
府中市	Fuchu-shi	후추시	府中市	¥12,500
小金井市	Koganei-shi	고가네이시	小金井市	¥12,300
西東京市	Nishitokyo-shi	니시도쿄시	西東京市	¥12,200
東久留米市	Higashikurume-shi	히가시구루메시	东久留米市	¥13,300
小平市	Kodaira-shi	고다이라이시	小平市	¥13,200
国分寺市	Kokubunji-shi	고쿠분지시	国分寺市	¥14,300
国立市	Kunitachi-shi	구니타치시	国立市	¥15,000
清瀬市	Kiyose-shi	기요세시	清瀬市	¥14,400
東村山市	Higashimurayama-shi	히가시무라야마시	东村山市	¥14,500
立川市	Tachikawa-shi	다치카와시	立川市	¥15,800
東大和市	Higashiyamato-shi	히가시야마토시	东大和市	¥17,600
昭島市	Akishima-shi	아키시마시	昭島市	¥16,700
武蔵村山市	Musashimurayama-shi	무사시무라야마시	武蔵村山市	¥17,900
福生市	Fussa-shi	후사시	福生市	¥19,100
あきる野市(東)	Akiruno-shi (Eastern)	아키루노시(동쪽)	秋留野市(东部)	¥19,600
あきる野市(西)	Akiruno-shi (Western)	아키루노시(서쪽)	秋留野市(西部)	¥19,700
瑞穂町	Mizuho-machi	미즈호마치	瑞穂町	¥20,500
羽村市	Hamura-shi	하무라이시	羽村市	¥20,500
日の出町	Hinode-machi	히노데마치	日之出町	¥20,700
青梅市	Ome-shi	오메시	青梅市	¥21,300
町田市(東)	Machida-shi (Eastern)	마치다시(동쪽)	町田市(东部)	¥11,300
町田市(西)	Machida-shi (Western)	마치다시(서쪽)	町田市(西部)	¥16,600
八王子市(東)	Hachioji-shi (Eastern)	하치오지시(동쪽)	八王子市(东部)	¥16,500
八王子市(中)	Hachioji-shi (Central)	하치오지시(중앙)	八王子市(中央)	¥17,400
八王子市(西)	Hachioji-shi (Western)	하치오지시(서쪽)	八王子市(西部)	¥20,700
稲城市	Inagi-shi	이나기시	稲城市	¥12,900
多摩市	Tama-shi	다마시	多摩市	¥14,400
日野市	Hino-shi	히노시	日野市	¥15,500

乗務員は指差し外国語シートと左図の様な、運賃シートを保有しており、目的地までの定額料金が直ぐにお答えすることが可能です。

# コールセンターを活用した多言語対応

都内法人タクシーの1400台体制で、コールセンターを活用した多言語対応が可能です。  
こちらは東京都様からご協力をいただきまして、サービスを展開させていただいております。



# タクシー車内での多言語対応

タクシー車内でも、貼付ステッカーや、一部の会社では音声でのご案内、空車表示にも多言語対応を行っている会社がございます。

## 車内貼付ステッカー・空車表示例

# 防犯システム搭載車

Security Device Installed  
防止犯罪系統裝載車

東京タクシー防犯協力会／警視庁





# TSTiE (Tokyo Sightseeing Taxi in English)ドライバーによる観光案内

東京ハイヤー・タクシー協会では英語にて観光案内の出来るドライバーを育成・認定をしております。



## 認定までのプロセス

- [Step1] ・東京シティガイド検定 合格  
・ユニバーサルドライバー研修 修了
- [Step2] ・東京観光タクシードライバー認定研修 修了



- [Step3]  
[Step2]までを修了した方を

**東京観光タクシードライバーとして**

認定



- [Step4]  
■東京観光タクシードライバーであること  
■**TOEIC600点**ほどの英語スキルがあること  
上記2点を受講条件に

**\*「観光英語対応ドライバー認定プログラム」**

を実施



合格した方を

**TSTiEドライバー**

として認定

## 認定プログラム内容

- **5時間 × 4日 = 20時間の研修**
- **観光案内のスピーチ+質疑応答テスト**

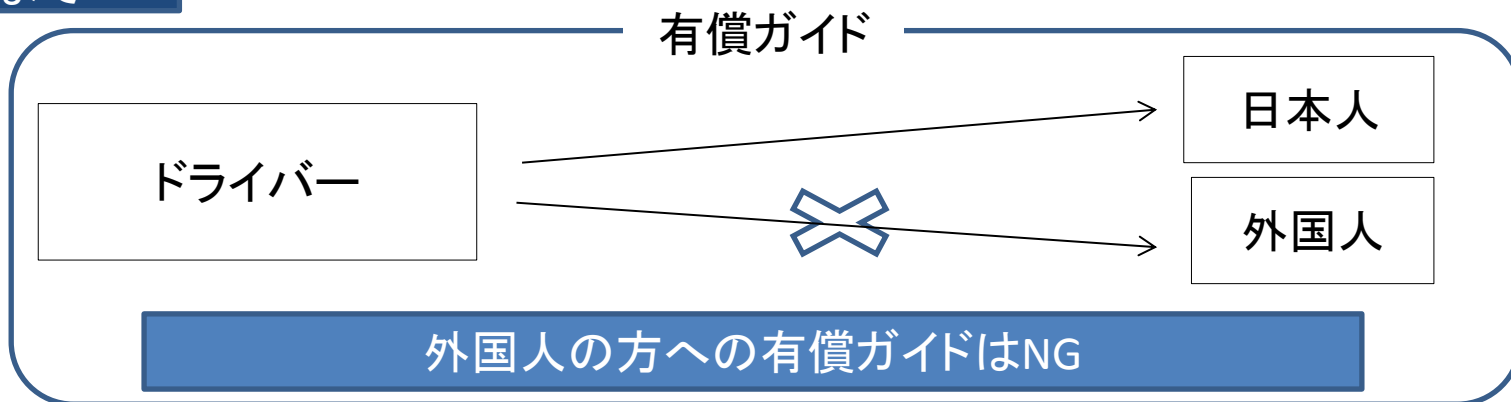
プログラムは、通訳ガイドの国家資格である**通訳案内士**の講師に協力いただき、オリジナルの研修を構築しました。観光案内は勿論、外国と日本の文化・習慣等の違いにも触れ、専門的な内容となっております。

# 東京都タクシードライバー観光案内特区

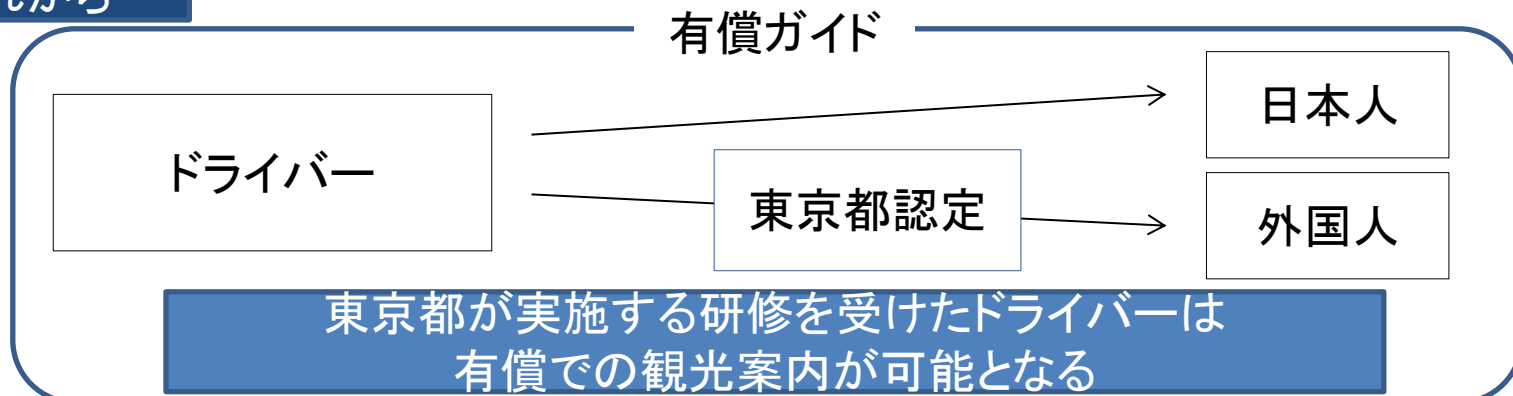
通訳案内士法において「報酬を得て、通訳案内(外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をすることをいう。)を行うことを業とする。」ことは、国土交通大臣の行う試験に合格し、都道府県知事に通訳案内士としての登録を受けることが必要です。

平成28年6月に、構造改革特区での地域限定特例通訳案内事業として、「東京都タクシードライバー観光案内特区」が認定され、東京都が実施する研修等を修了したタクシードライバーに関しては通訳案内士法の緩和が適用され、有償での通訳案内が認められることとなりました。

## 今まで



## これから



# スマートフォンアプリ(スマホdeタックン)での英語対応

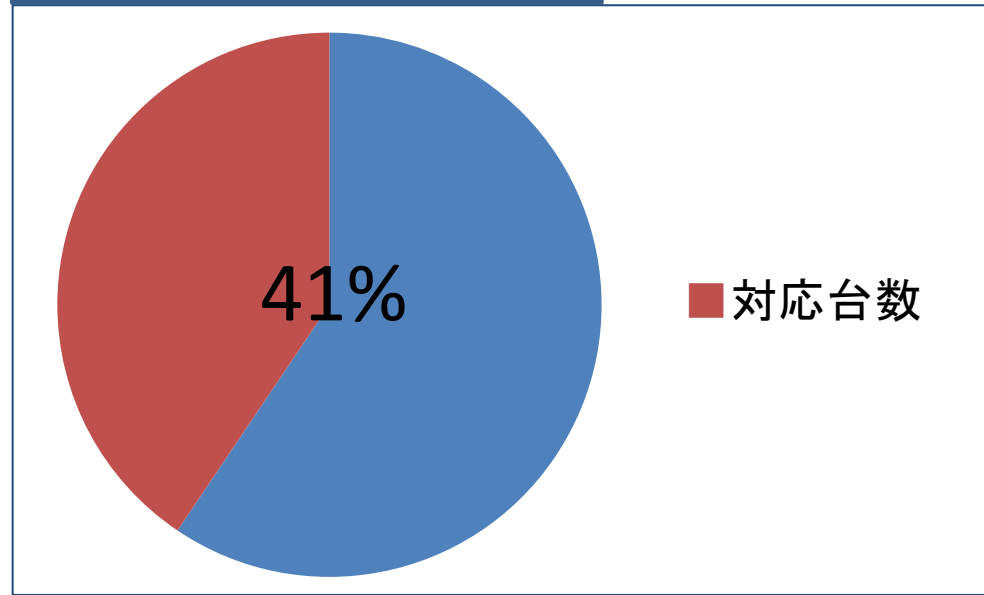
共通配車アプリ「スマホdeタックン」も英語での対応が可能となっております。

各グループの垣根を越えた共通配車システムは世界初の試みで、都内法人タクシーの約40%のタクシーを配車することが可能です。

## 英語での配車画面



## 対応車両割合



## 対応アプリケーション

**Android、Apple、Windows**アプリにてそれぞれ対応しており、無料でダウンロードが可能です。(ご利用いただいたタクシー運賃+配車料金等は発生いたします。)



# JAPAN TAXI と 多言語対応デバイスの導入について

2017年発売予定のTOYOTA社の「JAPANTAXI」はユニバーサルデザイン車両で、全てのお客様に優しい車両となっております。同車両には多言語対応が可能なデバイスの搭載を視野に入れております。

## 車両イメージ



## デバイス搭載イメージ



# 2020年東京オリンピック・パラリンピックまでの目標

東京ハイヤー・タクシー協会では、東京オリンピック・パラリンピックまでに下記の目標を打ち出しております。

項目/年度	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年 (現在)	2017年	2018年	2019年	2020年
TSTiE ドライバー				15人	80人 (目標)	150人	200人	250人	300人
多言語対応 デバイス	多言語対応を可能とする機器搭載をすることにより、コミュニケーションを円滑する。							運用開始	
JAPAN TAXI 導入						販売開始			10000

田常会話＋主要観光案内を英語で話せるレベルのドライバーを認定。

東京都 平成28年度予算において**61億円**を計上。