



# あした 未来へつなぐ

JR北海道グループは、お客様の安全を最優先に、安心してご利用いただけるサービスを提供し、お客様満足の向上をめざします。

## ホームページの「列車運行情報」を多言語化 訪日外国人旅行者に 必要な情報をわかりやすく提供しています

近年、インバウンド（訪日外国人旅行）のお客様が増加し、各鉄道会社では、列車の運休や遅延等の情報をどのように伝えるかが大きな課題となっています。それを受けてJR北海道でも、よりわかりやすい情報発信に努めています。

## ホームページ「列車運行情報」を多言語化

現在、JR北海道ではインバウンドのお客様向けに四言語「英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語」でのホームページを開発していますが、これまで外国語による運行情報は、札幌近郊の各駅に限定した「Kitacaエリア列車運転状況」についてのみ、英語にて提供してきました。しかし、それだけでは不十分と考え、九月二十日より、ホームページ



JR北海道ホームページ(英語)列車運行情報。



座席テーブルに貼付しているステッカー。現在、順次貼付作業を進めています。

の「列車運行情報」と「Kitacaエリア列車運転状況」において、多言語による情報提供をスタート。「列車運行情報」は道内全域を対象に、列車の三〇分以上の遅延や運休、「Kitacaエリア列車運転状況」はKitacaエリア内の対象駅を発着する列車の五分以上の遅延や運休について、それぞれ情報発信を

## 新幹線車内における 情報提供

新幹線においては、車内の電光掲示板にて接続列車など、各列車の運休や遅延情報を表示しています。また、座

行っています。

なお、大規模な輸送障害の際には、ホームページ上に北海道のマップを掲載し、どのエリアが運休しているかひと目でわかるよう、工夫を施しているのも特徴です。

席のポケット部分に設置しているリーフレットや座席テーブルに貼付したステッカーにQRコードを印刷し、多言語による運行情報を提供。北海道新幹線（H5系）は、二〇一九年度中に四編成すべてでWi-Fiの利用が可能となり、インターネット環境が整備されます。これにより、お客様は必要な情報を手軽に入手することができます。



このステッカーが貼られている列車でWi-Fiがご利用いただけます。

このほか、駅構内や車内の放送など、目で見て、耳で聞く環境の充実を図り、インバウンドのお客様だけでなく、障がいを持つお客様など、すべてのお客様が安心して鉄道を利用できるように、積極的に情報発信に取り組んでいきます。