Keisei Bus

２０１７年６月１３日
京成バス株式会社

訪日外国人のお客様のための　京成バスの取り組み

バス輸送サービスの多言語対応について

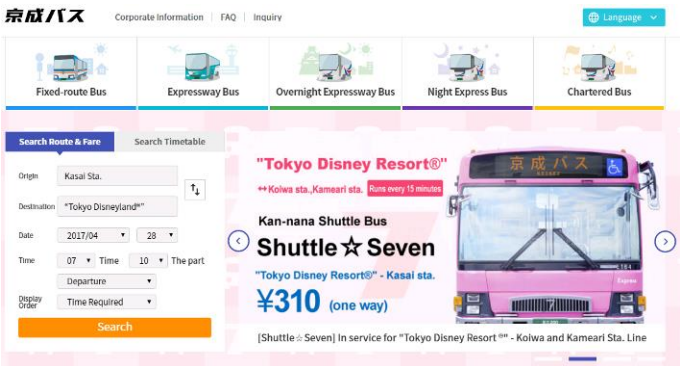
車両・バス停・接客サービスを中心に「多言語化」を推進しています

京成バス（本社：千葉県市川市、社長：齋藤　隆）では、訪日外国人のお客様に快適なバス輸送サービスを提供するため、車両やバス停、接客サービスを中心に「多言語化」を推進しています。

京成バスは、成田空港と東京駅を結ぶ「東京シャトル(Tokyo Shuttle)」や、「東京ディズニーリゾート®」、幕張新都心などの観光地を発着する高速バスのほか、東京都東部～千葉県北西部の鉄道駅を中心に路線バスを多数運行しており、近年は海外から訪れたお客様の観光需要が高まっています。

そのような中、初めて日本を訪れたお客様に安心してご乗車いただくために京成バスが取り組んでいる「バス輸送サービスの多言語対応」についてご紹介します。

ホームページ



・公式ウェブサイトの多言語化

バス停

・案内表示の多言語化、ピクトグラムの設置
・多言語に対応したデジタルサイネージの設置

車両

Keisei Bus FREE Wi-Fi

・多言語に対応した無料 Wi-Fi サービスの提供
・経由地、行き先表示の多言語化
・車内放送の多言語化

接客サービス

・訪日外国人のお客様との接客対応研修の実施
・テレビ電話型の通訳サービスアプリの導入

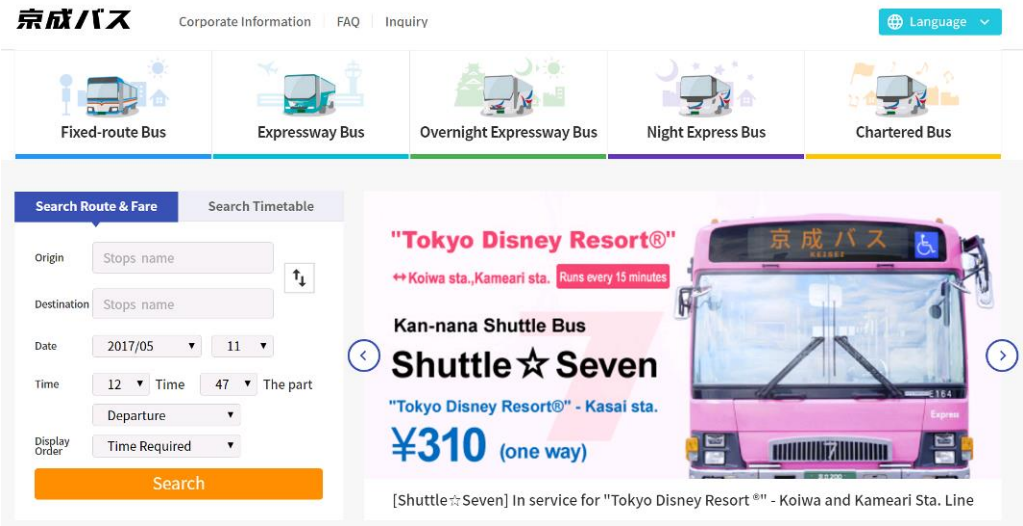
1．ホームページ

公式ウェブサイトの多言語化（対象：高速バス・路線バス／実施時期：2017 年 3 月～）

ご旅行前にバスの経路や時刻、運賃、乗り方をご確認いただけるよう、公式ウェブサイト全体を４ヶ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）に対応しました。

京成バス公式ウェブサイトＵＲＬ

http://www.keiseibus.co.jp/



トップページ（英語）

企業情報（中国語/繁体）

후지산역행

요금(엔-성인)	정류장/운행회사		게이세이	게이세이
-	나리타 공항 제3터미널	출발	6:30	17:50
-	나리타 공항 제2터미널	출발	6:35	17:55
-	나리타 공항 제1터미널	출발	6:40	18:00
-	아키하바라역	출발	8:00	19:25
-	후지큐 하이랜드	도착	10:30	21:55
-	후지 호쿠로쿠 주차장	도착	10:35	22:00
-	가와구치코 역	도착	10:40	22:05
-	후지산 역	도착	10:47	22:12
차내 설비	아이콘 설명		WiFi AED	WiFi AED

※도중에 휴게시간이 있습니다.
※6:30 출발(카운터 영업시간 외)은 직접 정류장으로 와주세요.

高速バス時刻表（韓国語）

2．バス停

(1) 案内表示の多言語化・ピクトグラムの設置（対象：高速バス・路線バス／実施時期：2016 年 2 月～）

路線バス、高速バスの各バス停を英語に対応し、中でも路線バスの主要バス停、高速バスの空港発着路線や「東京ディズニーリゾート®」発着路線の各バス停は中国語・韓国語にも対応しています。また、バスのご利用に不慣れな訪日外国人のお客様にも一目でバス停と認識していただけるよう、ピクトグラムを設置しました。

※多言語に対応したバス停　約 2,000 箇所（路線バス約 1,400 箇所、高速バス約 600 箇所）

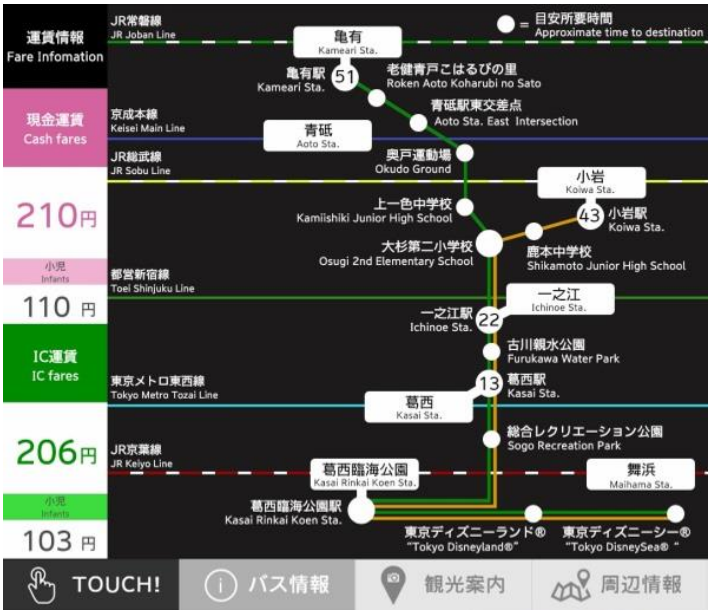
路線バスのバス停（4 ヶ国語対応）

ピクトグラム

(2) 多言語に対応したデジタルサイネージの設置（対象：路線バス／実施時期：2017 年 3 月～）

小岩駅・亀有駅と「東京ディズニーリゾート®」を結ぶ路線バス・環七シャトルの「葛西臨海公園駅」バス停に、英語・中国語・韓国語に対応した、タッチパネル式のデジタルサイネージを設置しました。
液晶画面には、到着時刻や主要バス停までの所要時間のほか、周辺案内図や観光施設情報が表示されます。

デジタルサイネージ



画面

3．車両

(1) 多言語に対応した無料 Wi-Fi サービス「Keiseibus FREE Wi-Fi」の提供
（対象：高速バス／実施時期：2016 年 11 月～）

日本語、英語、中国語、韓国語、タイ語、ポルトガル語の６言語に対応した無料 Wi-Fi サービスを、高速バス全路線・全車両で提供しています。メールアドレスや SNS アカウントによる認証を行うことで、スマートフォンやタブレットなどの端末をインターネットに接続することができます。

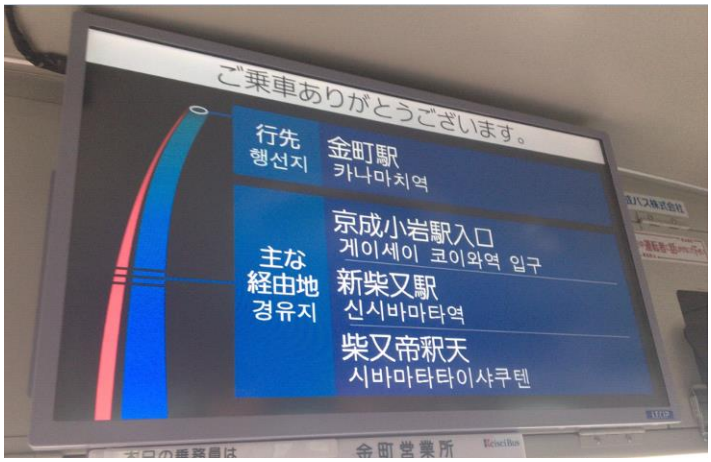
成田空港と東京駅を結ぶ高速バス「東京シャトル」

無料 Wi-Fi サービスのロゴ

(2) 行き先・経由地・車内放送の多言語対応（対象：高速バス・路線バス／実施時期：2016 年 2 月～）

車内のお客様に行き先や経由地をご案内する「液晶表示器」について、英語・中国語・韓国語への対応を進めています。また、全車両の車内放送を英語に対応し、次に停車するバス停を２ヶ国語でご案内しています。

車内放送例
本日も京成バスをご利用いただき、ありがとうございました。次は、終点「金町駅」です。 Thank you for taking our Keisei Bus today.　The next is the final stop Kanamachi Sta.



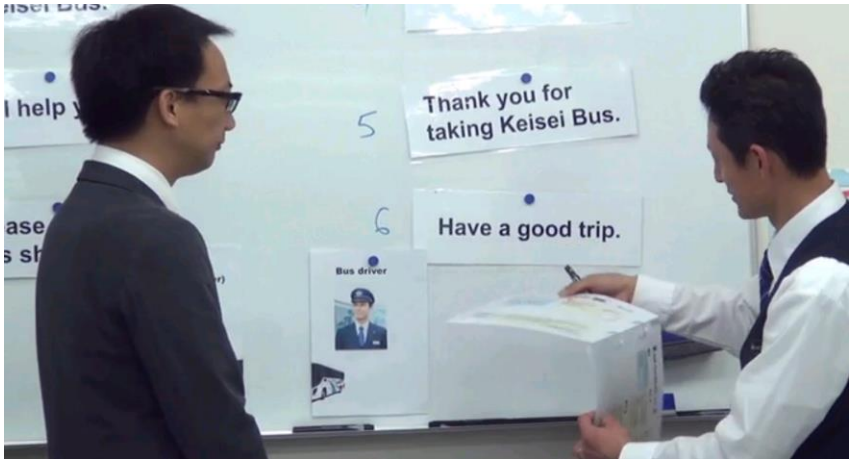
運行中の画面

終点時の画面

4．接客サービス

(1) 訪日外国人のお客様との接客対応研修の実施（実施時期：2016 年 10 月～）

運転士を対象に、外国人講師による英会話研修や、外国人とのコミュニケーションツール「指差しシート」を活用した研修を積極的に実施しています。「指差しシート」を活用した研修では、お客様役の外国人講師の質問に対し、運転士が「指差しシート」とワンフレーズ英語でご案内するロールプレイングをマンツーマンで行っています。



研修の様子：講師にお客様役を演じてもらい、英会話を交えながらより実践的に取り組んでいます

(2) テレビ電話型通訳サービス「SMILE CALL（スマイルコール）」の導入

（対象：高速バス／実施時期：2017 年 2 月～）

スマートフォンを使った通訳サービス「SMILE CALL」を高速バス全車両に導入し、運転士が活用しています。

このサービスは、外国人のお客様との接客時に、運転士がスマートフォンのビデオチャット機能を使って通訳オペレーターを呼び出し、適切なご案内を行います。英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語に対応しており、運転士は 24 時間 365 日、いつでも利用することができます。

京成バスでは、訪日外国人を含むすべてのお客様が安心・快適にご利用いただけるよう、これからもバス輸送サービスの利便性向上に努めてまいります。

以　上