

## 東海道新幹線 駅・車内における英語放送の充実について

訪日外国人のお客様に分かりやすく、安全に、安心して東海道新幹線をご利用いただけるよう、2019年度中に駅ホーム上で新たに英語での自動放送を実施します。また、駅コンコースや車内では、輸送障害時に必要な情報をタイムリーにご案内できるよう、ツールを活用した英語放送を試行し、2019年度の本格導入を目指して機能確認を行います。

### 1. 駅ホーム上での英語放送

列車の接近、到着、出発に合わせた日本語での自動放送に加えて、新たに英語での自動放送を組み込みます。

#### (1) 英語放送の内容

列車の接近、到着、出発に合わせて、列車番号、到着番線、行き先など

※英語放送の追加に伴い、日本語放送の一部（グリーン号車、喫煙ルーム号車、乗り換えに関するご案内など）を取り止めます。

#### (2) 対象駅、導入時期

新幹線全駅（17駅）、2019年度中に導入

### 2. 駅コンコースでの英語放送（試行）

駅を訪れる訪日外国人のお客様に対して、輸送障害時に必要とされる情報を広くお知らせするために、コンコースでの英語放送を試行します。発生し得る多様な事態を想定してタブレット端末に予め登録した英語の定型文から、駅係員が必要な文章を選択し、駅の放送装置に接続して放送します。

#### (1) 英語放送の内容

列車の遅延、運転見合わせ、運転再開見込み、払いもどしの案内など

#### (2) 対象駅、試行期間

- ・品川駅、新横浜駅、小田原駅、京都駅、新大阪駅
- ・2018年9月下旬以降順次開始～2019年3月末まで（予定）

#### (3) 確認内容

システムの安定性、使い易さの検証など

### 3. 車内での英語放送（試行）

乗車中の訪日外国人のお客様に対してもタイムリーな情報提供を行うために、乗務員が所持するスマートフォンのアプリを活用した英語放送を試行します。アプリに予め登録した多様な英語の定型文から乗務員が必要な文章を選択し、車内の放送装置に接続して放送します。更に、これによれない場合に備えて、乗務員が話す言葉を英語に翻訳して放送する機能も組み込みます。

#### (1) 英語放送の内容

列車の遅延、列車の行先変更、運転再開見込み、到着遅れ見込みなど

#### (2) 対象列車、試行期間

- ・東京～新大阪間の定期列車
- ・2018年10月以降順次開始～2019年3月末まで（予定）

#### (3) 確認内容

高速走行する車内でのシステムの安定性、使い易さや音声認識の正確性の検証など

# 東海道新幹線 駅・車内における英語放送の充実イメージ

## 【自動放送】

※新幹線全駅に2019年度中導入



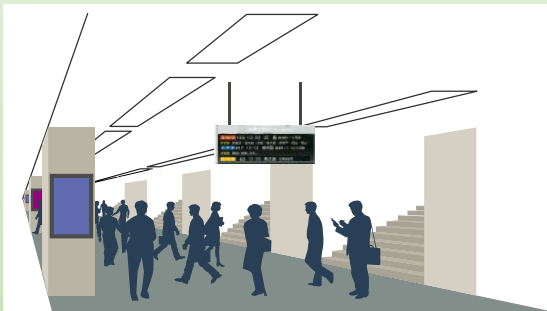
NOZOMI 213 bound for Shin-Osaka via Kyoto is arriving at track number 17.

※駅自動放送の一部はコンコースでも放送します。  
※英語放送文・画像はイメージです。

駅  
(コンコース)

駅  
(ホーム)

東海道新幹線  
車内



## 【タブレット端末による英語放送】

※試行(品川・新横浜・小田原・京都・新大阪)



The Tokaido Shinkansen service is delayed by up to 30 minutes due to heavy rain.



## 【スマートフォンによる英語放送】

※試行(東京～新大阪間の定期列車)



The train is expected to be delayed about 15 minutes at Nagoya station.



メニュー	放送文一覧 <span>再生回数 1 設定 10 ∞</span> <span>再生時間目安 ----分</span>	大雨 強風 雪 地震 …
①定型文	現在、東海道新幹線は、 <u>大雨</u> の影響により、 <u>東京～新大阪間の上下線</u> で運転を見合わせています。	東京 品川 新横浜 小田原 …
②履歴	運転再開は <u>20時頃</u> を見込んでおります。	上下線 上り線 下り線
	東海道新幹線は運転再開しました。 <u>東京～新大阪間の上下線</u> で <u>30分</u> の遅れで運転しております。	6時 7時 …
	本日、東海道新幹線は多くの列車が運休となっております。詳しくは駅の情報ボードやHPでご確認下さい。	
	切符の払い戻しは、精算窓口だけでなく、外にある出札窓口でも行っています。	
	間もなく運転再開いたします、ご乗車の方は…	