

2019年（令和元年）6月6日

報道関係者各位

海外の学生が「出発合図」や「構内放送」などを体験 「インバウンドツアー 相模鉄道職業体験会」を開催

相模鉄道株式会社
一般社団法人横浜西口エリアマネジメント

相鉄グループの相模鉄道㈱（本社・横浜市西区、社長・滝澤秀之）と（一社）横浜西口エリアマネジメント（所在地・横浜市西区、代表理事・千原広司）では、2019年6月6日（木）〔相鉄線 横浜駅（横浜市西区）〕にて「インバウンドツアー 相模鉄道職業体験会」を開催しました。本ツアーは海外の学生に、日本の鉄道運行の正確さを知っていただくことや、社員向けに実施している語学研修の一環として行ったものです。

当日は、相鉄線 横浜駅構内で、駅係員が行っているホームでの「出発合図体験」や「定期券の出札体験」、「駅の構内放送体験」を実施。また、世界74言語に対応した通訳機「POCKETALK®（ポケットーク）W」やリアルタイム多言語通訳サービス「スマイルコール」を使用し、アメリカから訪日した学生とコミュニケーションを図りました。

相模鉄道では、訪日外国人へのサービス向上を目的にした「POCKETALK®（ポケットーク）W」や「スマイルコール」の導入、社員を対象にした「接客英語学習プログラム」に取り組んでいます。また、（一社）横浜西口エリアマネジメントでは、近年増加している訪日外国人に横浜駅西口周辺の魅力を発信し、実際に西口へ来ていただくことを目的に周辺の企業や関連施設、商店が協力し、日本文化を体感できる体験会を行っています。

なお、6月19日（水）には、「インバウンドツアー 相模鉄道職業体験会」の第二弾として、厚木操車場（海老名市）で電車の運転体験やドアの開閉操作体験などを行う予定です。



駅長挨拶・概要紹介の様子



ホームでの出発合図体験の様子

「インバウンドツアー 相模鉄道職業体験会（横浜駅 駅係員体験）」

1. 開催日時

2019年6月6日（木）10:00～12:00

2. 場所

横浜駅構内（駅長室、駅事務室、2・3番線乗車ホーム、1階改札口）

3. 内容

（1）駅長挨拶・概要紹介

（2）出発合図体験（2・3番線乗車ホーム）

乗車ホームで「ドアを閉じてよい」「ドアよし」の合図を送る。

（3）案内体験

体験者にお客さま役になっていただき、ブース担当の駅係員と「POCKETALK®（ポケットーク）W」や「スマイルコール」を使ってのコミュニケーションを実施。

（4）出札体験

定期券発行機を使用して、体験者の名前が入った磁気定期券を作成。

（5）構内放送体験

駅で使用している放送機を使用して、マナー啓発の構内放送を日本語と英語で案内。

4. 参加人数・国籍

20人（1国籍 アメリカ）



「POCKETALK®（ポケットーク）W」を使用した駅係員とコミュニケーションの様子



構内放送体験の様子



英語によるコミュニケーションの様子



出札体験の様子