

訪日外国人のお客様に向けた近年の取り組み

- ・平成24年12月 外国語ホームページをリニューアル
時刻検索、主要駅構内図、路線図等を英語で対応
- ・平成25年 3月 関空特急「はるか」で、英語、韓国語、中国語の車内表示開始
- ・平成25年 7月 訪日外国人向け無料公衆無線LANサービス開始(11駅)
新大阪駅「JR西日本トラベルコーナー」の充実
(ジャパンレールパス販売、多言語通訳サービス、観光情報パンフの設置等)
電話を活用した駅での多言語3者通訳サービス拡大(全有人駅)
- ・平成25年 9月 関西空港駅に外国籍案内スタッフ配置
関西空港駅の案内表示を4ヶ国語表記で大きく分かりやすく変更
- ・平成25年11月 関西空港駅に繁忙期用の臨時窓口を増設(全4窓 5窓)
- ・平成25年12月 訪日外国人からの問い合わせが多い質問に対する回答集(FAQ)を
HPに4ヶ国語で整備
- ・平成26年 1月 海外向けインターネット販売事業のサイト「ジャパン・スクエア」
オープン
- ・平成26年 4月 京都駅、新大阪駅、天王寺駅に外国籍案内スタッフ配置
関西空港トラベルデスクでの一部外国人向け商品の発売開始
京都駅中央みどりの窓口に海外のお客様専用の窓口を設置
台湾向けWEBサイト「JR西日本鐵道悠遊」開設
- ・平成26年 5月 訪日外国人向け無料公衆無線LANサービスの拡大(11駅 24駅)
- ・平成26年 6月 JR西日本列車運行情報の多言語化
- ・平成26年 8月 関西空港駅に訪日外国人のお客様向け「みどりの窓口」の設置(2階)
- ・平成26年12月 特急「はるか」車内での無料公衆無線LANサービス開始
- ・平成27年 3月 関西空港駅 認証不要無料公衆無線LANサービス開始
英語の「問い合わせ、ご意見・ご要望」メール受付フォーム開設
- ・平成27年 7月 稲荷駅、ユニバーサルシティ駅、奈良駅に外国籍案内スタッフを配置
- ・平成27年 9月 外国人案内スタッフの制服リニューアル
- ・平成27年10月 大阪駅、JR難波駅に外国人案内スタッフを配置
- ・平成27年11月 嵯峨嵐山駅に外国人案内スタッフを配置