

2018年（平成30年）10月31日

増加する外国人のお客さまサービスのため
「接客英語学習プログラム」を導入
全てのお客さま満足度の向上を目指します

相模鉄道株式会社

相鉄グループの相模鉄道㈱（本社・横浜市西区、社長・滝澤秀之）では、近年増加する訪日外国人や神奈川県中部に居住する在日外国人に対応するため、11月1日（木）から駅係員向けに「接客英語学習プログラム」を導入します。

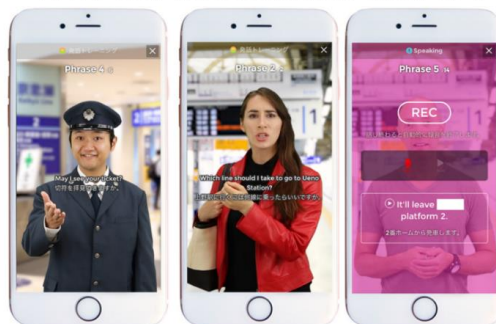
これは、教育・情報をメインとした出版事業等を行う㈱旺文社（本社・東京都新宿区、社長・生駒大壺）が展開しているeラーニング「ココマナ」鉄道コースと、㈱学びUPコミュニケーションズ（本社・東京都千代田区、社長・白石崇）が展開している「英語対応能力検定」を組み合わせたプログラム（以下同プログラム）を導入して行うもので、相模鉄道㈱に勤務する約400人の駅係員の中から希望者に約5か月間、同プログラムによる教育を行うことで接客英語の習得を支援し、外国語のサービス向上を目指します。

相鉄線では、2019年度下期以降、相鉄・JR直通線、相鉄・東急直通線※₁による都心部への相互直通運転を予定しています。また、2019年、2020年に神奈川県内で国際イベントが開催されることから、多くの外国人のお客さまに相鉄線沿線をご利用いただけると考えています。これまでタブレット型端末を使用したリアルタイム多言語翻訳サービスや4カ国語表記の駅名看板を順次導入しておりますが、駅係員が英語による接客・案内を行うことで、さらなるお客さま満足度の向上を目指します。

今後も安全・安心に加え、ご利用いただくお客さまの利便性を向上し、多くのお客さまに選んでいただける鉄道会社を目指してまいります。

概要は、別紙のとおりです。

『ココマナ とにかくひとこと英語対応講座-鉄道コース-』



接客英語学習プログラム（イメージ）

「接客英語学習プログラム」の概要

1. 目的
英語力向上を希望する駅係員が、同プログラムを受講し、外国人のお客さま満足度向上を目指します。
2. プログラム
接客英語学習プログラム
3. 内容
鉄道営業に特化したeラーニング教材および鉄道英語会話研修・対策書籍による受講と、受講前後に2回受験する「英語対応能力検定」により自らの英語力の向上を確認します。
4. サービス提供会社
㈱旺文社、㈱学びUPコミュニケーションズ

「多言語」の取り組み

1. タブレット型端末の導入
外国人のお客さまに正確でわかりやすいご案内を行うため、全駅にタブレット型端末を導入しています。タブレット型端末のテレビ電話機能を利用して駅係員が通訳を介してお客さまとリアルタイムに対応します。対応言語は、英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語の5カ国語で、始発から終電まで利用できます。
2. 駅名看板の多言語化
外国人のお客さまにわかりやすくご利用いただけるよう、2012年3月から4カ国語（日・英・中・韓）による多言語表記を順次導入しています。

お問い合わせ

○相鉄お客様センター 電話045-319-2111
(平日9:00～19:00、土休日9:00～17:00、年末年始は休業)

※1 「相鉄・JR直通線、相鉄・東急直通線」(神奈川東部方面線)とは・・・

相鉄では、JR線と東急線との相互直通運転を予定しています。

相鉄・JR直通線(2019年度下期開業予定)は、相鉄線 西谷駅と羽沢横浜国大駅*間に連絡線を新設し、この連絡線を利用して相鉄線とJR線が相互直通運転を行うものです。相鉄・東急直通線(2022年度下期開業予定)は、羽沢横浜国大駅*と東急東横線・目黒線日吉駅間に連絡線を新設し、この連絡線を利用して相鉄線と東急線が相互直通運転を行うものです。この横浜市西部および神奈川県中部と東京都心部とを直結する新たな路線の開業により広域鉄道ネットワークが形成され、所要時分の短縮や乗換回数の減少など、鉄道の利便性向上が図られるとともに、地域の活性化等に寄与します。新幹線へのアクセスの向上や相鉄線沿線等のさらなる発展にも貢献します。

神奈川東部方面線ウェブサイト (<http://www.chokutsusen.jp/>)

*神奈川東部方面線(相鉄・JR直通線、相鉄・東急直通線)は、都市鉄道等利便増進法に基づき、(独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構が整備を行っています。駅名については、整備主体である(独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構と営業主体である相模鉄道及び東急電鉄が、同法に基づく手続きを行ったうえで、正式に決定します。

