

訪日中国人を始めとする訪日外国人のニーズに対応するため、①母国と同じタクシー・ハイヤー利用環境づくり  
②言葉の不安解消 ③決済の不安解消 ④関係機関・団体と連携したプロモーション活動 ①②③④反映

## 母国と同じタクシー・ハイヤー利用環境づくり

- ① 日本の配車アプリの多言語化の普及促進
  - ・日本の主要なタクシー配車アプリ・全国タクシーアプリ・らくらくタクシーアプリ・LINEタクシーアプリでは英語・中国語・韓国語に、モタクアプリでは英語・中国語に対応済み。また「スマホdeタックン」がインバウンド用英語版「Tokyo Taxi Association -TAKKUN」をリリース。多言語化の更なる普及を図る。
- ② 海外タクシー配車アプリと日本の配車アプリ・タクシー事業者との連携

日本の主要な配車アプリ



全国タクシー



モタク



スマホdeタックン



海外の主要な配車アプリ



韓国配車アプリ最大手  
日本の配車アプリと相互利用開始予定 (2018~)



滴滴

中国配車アプリ最大手  
日本のタクシー会社と提携予定 (2018~)



Uber

40カ国語以上対応  
・東京においてハイヤー配車業務提供中。  
・兵庫県淡路島でタクシー配車実証実験予定 (実施時期未定)



Grab

タイ・マレーシア・シンガポール等東南アジアで配車アプリ最大手

訪日外国人がスムーズに日本のタクシーが利用可能に。

※ 情報セキュリティ対策をしっかりと講じることが前提

## 関係機関・団体と連携したプロモーション活動

- ① 訪日外国人に対するタクシーの利用・予約方法等のプロモーション活動
- ② JNTOと連携した海外プロモーション活動
- ③ 訪日外国人のニーズに対応した観光・周遊ルートの開発

## 言葉・決済の不安解消

### 言葉の不安解消

2019年度末までに外国語対応ドライバー1万人に

- ① 外国語で接遇できるドライバーの採用・養成促進
  - ・永住者・留学生や国際業務ビザを活用し、外国語に堪能なドライバーやインバウンド対応ドライバーの採用
- ② 外国人対応研修・認定制度の充実・拡大
  - ・諸外国の文化・習慣や挨拶とその対応等について研修
- ③ 空港・主要駅での利用環境の向上
  - ・外国語接遇ドライバー専用乗り場・入構レーンの設置・拡充
- ④ 多言語音声翻訳システムの導入
  - ・VoiceTra(29言語対応の音声翻訳システム)等導入

### 決済の不安解消

2018年度末までに3大都市圏においてキャッシュレス対応100%、2019年度までに地方部  
で対応車両の普及率倍増を目指します。

- ① キャッシュレス決済への対応
  - ・クレジットカード、電子マネー・交通ICカード・銀聯カード・Alipay・Wechatpay対応
- ② 外国語対応・キャッシュレス決済対応車両の見える化
  - ・対応車にステッカー表示(2018年度中検討)
  - 【要件】・UDタクシー等大容量ラゲージスペースな車両  
・キャッシュレス決済対応  
・外国語接遇対応ドライバー乗務  
・多言語タブレット搭載



多言語対応決済タブレット



参考例



アクションプランの目標年を2020年7月から開催される東京オリンピック・パラリンピックまでとしていることから、取り組み可能な対策については2019年度中を目標に、できるだけ前倒しで実施。また、各協会・事業者は、それぞれの地域の実情等に応じて検討し、実施可能な対策について積極的な取り組みを図る。