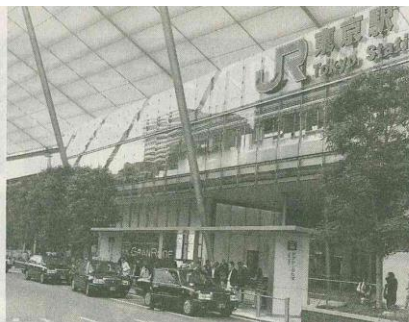




訪日客へのもてなしを強化する（JR東京駅八重洲口のタクシー乗り場）

タクシー 英語対応加速

東京都内のタクシー会社などで構成する東京ハイヤー・タクシー協会（東京・千代田）は英語で観光案内ができる運転手を増やそうと、一定の英語力を持つ運転手を独自に認定する制度を導入した。東京五輪を開く2020年には、認定者を300人規模に増やしたい考えだ。羽田、成田両空港に到着後すぐタクシーを使う訪日客は多く、日本の第一印象を向上させる。

同協会が始めた認定制度は「タスティードライバー」。「Tokyo Sightseeing Taxi in English」を略した。このほど一定の英語力や観光に関する知識を持つ運転手15人を認定した。また、年内に100人に増やすことを目指す。認定した

協会、観光案内で独自認定



タスティードの認定者を示すバッジ

東京タクシーセンターが販売するおもてなし講座DVDの主な内容

- ・定額運賃の説明
- ・行き先の詳細なやり取り
- ・車中での雑談
- ・渋滞への対応
- ・目的地周辺の観光地の紹介
- ・乗客の体調が悪そうな場合
- ・割増運賃の説明

TOEIC 600点レベル
シティガイド検定合格

運転手は羽田空港や東京駅をはじめ訪日客の利用が多い場所での予約車などに乗務する。「タスティード」の認定を受けるにはいくつかの条件がある。一つ目は英語力。英語能力テスト「TOEIC」で600点程度のスコアが必要。「ゆっくりと配慮して話そうと思つてもらいた

五輪まで300人規模に

での順路を理解できる」水準という。

東京観光財団などが実施する東京の歴史や地理を問う「東京シティガイド検定」にも合格する必要がある。同財団によると合格率は80%程度という。

その上で、協会が用意した観光英語に対応できる運転手の養成プログラムに合格しなければいけない。プログラムにはスピーチのテストもある。

認定者には専用のバッジを贈る。協会の川鍋一朗会長は「ハードルは高いが、都内の約6万3000人の運転手に受けてみようと思つてもらいた

い」と話す。

運転手の英語力向上に向けて、運転手の登録・研修などを手がける東京タクシーセンター（東京・江東）は外国人接客の基本をまとめたDVD教材「英語でおもてなし講座」を販売している。定額運賃の説明や渋滞への対応といった内容を学べる。昨年6月の販売開始から、すでに300枚が売れている。

実際、英語力のある運転手が増えている企業もある。都内大手の日本交

通の場合、英語対応が可能なハイヤーの運転手は5年前に比べて60人増の約250人。ハイヤー運転手全体の2割強に達している。英語力に応じて「観光案内に対応可能」な「成田送迎ができる」などレベルを3段階に分け、ニーズに対応しているという。

東京都によると、都内を訪れた外国人客は14年は約887万人だった。15年はさらに増えており、すでに11月9月までは約9万月間で14年通年と

同水準に達した。今後とも増加が予想される。