# 外国人利用者への対応

## 300人の英語でガイドができる観光ドライバーの育成を目指します!

# TSTiE(タスティー)ドライバー認定制度

日本語による観光の認定制度に続き、英語による観光ドライバーの研修・認定制度 「TSTiEドライバー」が平成27(2015)年にスタートしました。

これは増加する外国人旅行者の多様化する需要に対応すべく、英語での観光案内を ドライバーが直接お客様に行うものです。

平成28 (2016) 年度からは東京都において「地域通訳案内士」の認定制度が始ま り、研修内容が同等である事から、要件を満たしたドライバーをTSTiEとして認定し ています。



TSTiEドライバー認定ロゴマーク "Tokyo Sightseeing Taxi in English" を略して "TSTiE"

# TSTiEドライバー認定の条件

#### 東京観光タクシー 認定ドライバー (東タク協認定)

- ●東京シティガイド 検定合格
- ユニバーサルドライバー
- 東京観光タクシー ドライバー認定研修修了

都内のハイヤー タクシードライバー

### 地域通訳案内士 認定研修

(東京都主催)

- ●TOEIC600点以上(同等の 英語力)が条件
- ●最大56時間(8日間)\*の研 修(観光英語だけでなく、救 急救命、旅程管理等の内容 も含む)
- \*東京観光タクシー認定ドラ イバーには免除項目有





東京観光タクシー ドライバー認定研修 (東タク協主催)



地域通訳案内士 (東京都認定)

## **■ TSTiEドライバーのメリット**

ドライバーがガイドを兼ねることから、費用も おさえることができ、通訳ガイドが同乗しない 分、より多くのお客様がご乗車いただけます。





30分の平均的な通訳ガイド料

TSTIE ドライバー

通訳の同乗が不要なので

西費用負担が少なくすみます

# 

## **外国語対応タクシー(ホスピタリティータクシー)の運行**

#### ● 外国人旅客接遇研修

(公財)東京タクシーセンターにおいて実施するロールプレイングを取り入れた研修は、 外国人の習慣やタクシー営業に必要な基本的な会話等を知る、接遇向上を目的とした 内容となります。初級から上級、EXCELLENT観光コースとレベルに応じて受講可能で、 いずれかの研修受講で、ホスピタリティータクシーとして認定されます。



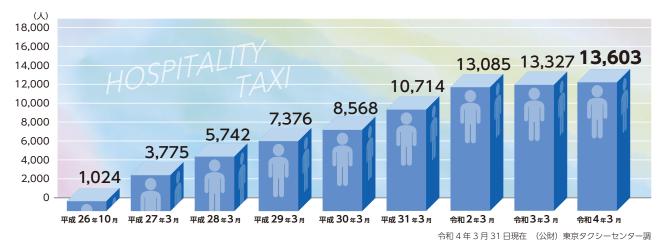






この表示板が目印

#### ● ホスピタリティータクシー乗務員数の推移



#### ● 外国人旅客接遇英語検定の実施

(公財)東京タクシーセンターでは前記「外国人旅客接遇研修」修了者のより一層の接遇向上を図ることを目的とした「外国人旅客接遇英語検定」を実施しています。

同検定合格者は外国人旅客からの質問、緊急時の対応など英語でコミュニケーションがとれるとともに、バリアフリー対応に関する知識・実技なども習得しています。



**SECTION 1** 

# デジタル化・IT化への対応

## 訪日外国人のお客様も便利な東京のタクシー。

## スマートフォンアプリによる配車サービス

スマートフォンの配車アプリは、GPS機能により依頼者の居場所を確認し、その場所 までタクシーを呼ぶことができる便利なサービスです。その手軽さ、確実さで年々利 用者が増加しています。











# 多言語対応タブレット端末の導入

増加する訪日外国人のお客様のニーズに対応するため、東京都で平成30(2018)年 度より開始しました『多言語対応タブレット端末導入補助事業』について、令和元 (2019)年度は2億円(補助率1/2、上限5万円・平成30年度は1億円)が予算計上、

タクシー車両の導入補助対応台数については、

令和元年度は4,000台(平成30年度は2,000 台)と倍増されました。

多言語対応タブレット、二次元コードを用いた決 済機能など車載機器の充実により、行き先伝達 と決済時の言葉の障壁をなくすことで、よりス ムースにタクシー乗務員と訪日外国人のお客 様とのやり取りを可能にしていて、今後もますま す「おもてなし」の気持ちを込めたグローバルな タクシーサービスを展開していきます。







## ● スマートフォンアプリによる配車可能な 車両数



### ● スマートフォン、タブレット画面表示による 決済対応端末設置車両数

