

大阪・関西万博を起点とした外国人による鉄道調査 —持続可能な観光の実現に向けて—

【2024 年度 KR-107】

東京経済大学 全学共通教育センター 教授

カレイラ松崎 順子

1. 調査研究の背景

2025 年に開催される大阪・関西万博には、多くの外国人が訪れることが予測される。大阪府や京都府ではオーバーツーリズムが問題となっているが、一方で和歌山県や三重県など他の関西地域にとっては、インバウンド誘致の大きなチャンスとなる。持続可能な観光の観点から、大阪府・京都府以外の関西地域へどのように人の流れを誘導するかは、大阪・関西万博における重要課題の一つであり、その流れを促進する中心的な役割を担うのが鉄道である。

したがって、本研究では、2024 年 11 月から 2025 年 2 月に外国人協力者を同行し、大阪・関西万博会場を起点として関西地方（京都府、兵庫県、奈良県、三重県、滋賀県、和歌山県）の主要観光地を鉄道で巡る現地調査（御堂筋線・四つ橋線・中央線・大阪環状線・東海道本線・山陽本線・大和路線・南海本線・地下鉄烏丸線・近鉄奈良線）を実施した。各鉄道路線における案内のわかりやすさ、言語対応、決済手段、乗り換えのしやすさなどを観察し、外国人の視点からその利便性および課題を抽出することを、本研究の目的とする。

2. 調査研究の概要

（1）車内アナウンスにおける英語対応の実態

関西地方における JR 西日本の主要幹線、特に東海道本線・山陽本線（JR 神戸線）の新快速列車では、乗換案内や注意喚起などを含む比較的详细な英語アナウンスが実施されていた。新快速は、網干駅（兵庫県姫路市）から米原駅（滋賀県米原市）間で運行されており、訪日外国人旅行者の利用機会も多い。一方、同路線の普通列車（各駅停車）では英語による案内が行われておらず、実地調査中に乗車した列車でも英語放送は確認されなかった。にもか

わらず、これらの列車においても訪日外国人旅行者の姿が確認され、新快速以外の列車を利用している実態が明らかとなった。大阪駅の駅係員への聞き取りによると、新快速以外の列車に英語アナウンスを導入していない理由は、「駅を通り過ぎたと誤解してしまうなど、かえって混乱を招く可能性があるため」であり、現時点では導入の予定はないという回答であった。

また、奈良方面への観光需要が多い大和路線（関西本線）では、普通列車において英語による自動アナウンスは実施されていなかった。しかし、実際には訪日外国人旅行者がこれらの列車を利用している様子が確認された。

一方、大阪メトロおよび私鉄各社では、車内の次駅案内に限って英語アナウンスが導入されており、訪日外国人に対して最低限の情報提供は行われていた。ただし、乗換案内や遅延・運休といった運行に関する追加情報は日本語のみに限定されていた。

（2）駅名表示などの視覚情報による英語表記の実態

駅名や案内表示など、視覚情報における英語表記については、今回の調査で訪問したすべての駅で確認され、外国人協力者からは「英語表記は適切な箇所に掲示されており、迷うことはなかった」との評価が得られた。視覚的な情報提供に関しては、おおむね適切に整備されているものと考えられる。

（3）駅係員の英語対応の実態

駅員の英語対応に関しては、かつては「POCKETALK」などの翻訳端末の活用が広く見られたが、2024 年 11 月から 2025 年 2 月にかけて実施した現地調査では、京都市営地下鉄烏丸線「九条駅」でのみ使用されていた。それ以外の駅では、係員が基本的な英語で応対する様子が観察され、訪日外国人旅行者に対する道案内や乗り換え案内が、簡潔かつ実用的な表現で行われていた。

一部の駅では、複雑な質問への対応に苦慮する場面も見られたが、外国人協力者からは「英語での案内に特に困ることなく、スムーズに目的地にたどり着けた」との肯定的な評価が得られた。また、一部の駅員は簡単な英語に加えて、身振り手振りを用いた補足説明を行うなど、柔軟な対応も見受けられた。

(4) タッチ決済およびキャッシュレス対応の実態

2024年10月から本格導入が始まった大阪メトロのクレジットカードによるタッチ決済（コンタクトレス決済）は、調査時点でほとんどの駅において利用可能であり、訪日外国人旅行者にとって利便性の高いサービスとなっていた。改札機に対応カードやスマートフォンをかざすだけで入出場が可能であり、駅係員の説明によれば、他社との共同運行区間である一部の駅（例：竹田駅など）ではこの方式に対応していない。

一方、JR西日本においては、2025年3月時点ではクレジットカードによるタッチ決済には未対応であり、従来型の乗車券またはICカードの利用が主流であった。京都駅の駅係員への聞き取りによれば、訪日外国人旅行者の主な利用手段は「JAPAN RAIL PASS」であり、ついで「関西エリアパス」やICカード「ICOCA」などの利用も確認されている。

また、駅構内に設置された券売機に関しては、一部がクレジットカード決済に対応していたものの、非対応の機器が依然として多数を占めていた。

(5) 夢洲駅のインフラ整備状況

2025年1月19日に開業した夢洲駅（中央線延伸部の終着駅）では、バリアフリー設計と柱の少ない開放的な構造で混雑緩和を目的とした先進的な設計がなされていた。改札ではクレジットカードのタッチ決済にも対応しており、案内表示も英語を含む多言語に対応していた。ただし、エレベーターの操作ボタンは「改札」「ホーム」「休止」と日本語表記のみであった。

3. 考察

(1) 英語アナウンスと情報提供の格差

JR神戸線（東海道本線・山陽本線）の新快速列車では、次駅の名称に加え、主要駅での乗換案内や注意喚起を含む比較的詳細な英語による自動アナウンスが実施されていた。一方、同じ路線の普通列車や、大和路線（関西本線）の普通列車では、英語アナウンスは確認されず、案内は日本語のみに限定されて

いた。にもかかわらず、これらの列車にも一定数の訪日外国人旅行者が乗車しており、奈良方面などの人気観光地へのアクセス路線で英語案内が不十分である現状は、利便性やホスピタリティの大きな課題である。

大阪メトロや私鉄各社でも、英語による車内案内は主に「次の駅名」のみにとどまり、乗換案内や運行変更に関する情報は日本語でしか提供されていなかった。そのため、突発的な遅延や車両変更、事故が発生した際には、英語による情報提供がないことから、訪日外国人旅行者が適切な判断を下すのが困難となる可能性がある。このように、列車種別や運行事業者によって英語情報の提供内容に格差がある現状は、均質なサービス提供という観点から改善の余地がある。たとえば、関東の西武鉄道のように、車掌や駅係員による英語での口頭案内を導入することは有効な選択肢である。特に、録音による案内が難しい緊急時には、人的対応による柔軟な英語案内が、安全性の確保や訪日外国人の満足度向上に寄与すると考えられる。

なお、駅名表示や案内看板など視覚的な情報提供については、今回の調査対象範囲ではすべて英語表記が確認され、外国人協力者からも「迷うことはなかった」との評価が得られており、概ね適切に整備されていると判断できる。

(2) 駅係員の英語対応と人的対応の現状と今後の課題

2024年11月から2025年2月にかけて実施した現地調査では、多くの鉄道駅において基本的な英語での問い合わせ（例：乗換方法、プラットフォームの案内、駅出口の方向など）に対し、駅係員が簡潔かつ的確に対応している様子が確認された。実際のやり取りでは、「Go to track 7 and change at Osaka」や「Go straight, platform 1」といった短く実用的な英語表現が多く使われ、外国人協力者との円滑なコミュニケーションが成立していた。かつては「POCKETALK（ポケットーク）」などの翻訳端末が各駅に導入され、外国語対応の一助として活用されていたが、今回の調査では、翻訳端末の実際の使用が確認されたのは京都市営地下鉄の九条駅のみであり、その他の駅ではほとんど見られなかった。この背景には、翻訳機器の使用に手間がかかることや、即時対応が求められる場面での運用に難があることが挙げられる。また、近年のインバウンド増加に対応する中で、駅係員自身の英語での対応能力が実践的に向上してきたことも要因の一つと考えられる。

こうした現状は、簡潔で実用的な英語による案内対応が一定程度定着しつつあることを示しており、機械翻訳に過度に依存することなく、現場の人的対応力が強化されてきた点は評価に値する。

（３）キャッシュレス対応と決済手段の多様性：制度的・行動的視点からの考察

関西圏の鉄道各社におけるキャッシュレス対応は、訪日外国人旅行者の利便性や日本の観光ホスピタリティ水準を示す重要な要素の一つである。現地調査では、大阪メトロがほぼ全駅でクレジットカードによるタッチ決済に対応しており、都市部におけるキャッシュレス環境の整備が進んでいることが確認された。ただし、竹田駅など他社との共同運行区間では未対応との駅員の証言もあり、事業者間の技術・制度の統一には課題が残る。

一方、JR 西日本では、2025 年 3 月時点においてクレジットカードによるタッチ決済は導入されておらず、IC カード（ICOCA 等）や紙の乗車券を用いた従来型の運用が継続されている。京都駅の駅員によると、訪日外国人旅行者の主な利用手段は「JAPAN RAIL PASS」であり、次いで「関西エリアパス」や IC カードが使用されていた。これらのパスはオンラインで事前に購入し、関西空港などで受け取ることができるため、クレジットカードのタッチ決済に対応していなくても、外国人旅行者は到着後すぐに公共交通機関を利用できる体制が整っている。

ただし、現地調査では、JR 西日本の券売機におけるクレジットカード対応が限定的であることも確認され、特に地方駅では現金決済に依存するケースが多く見られた。また、交通パスの適用範囲にも一貫性がなく、ある路線では使用可能である一方、乗り継ぎ先では利用できない例も存在し、旅行者にとっての利便性を損なう要因となっている。

このように、大阪メトロのような都市型鉄道では高度なキャッシュレス対応が進んでいる一方、JR 西日本では現金決済やパス依存が続いており、制度面や技術面での格差が顕在化している。今後、こうしたギャップを解消するためには、各事業者が個別に対応を進めるだけでなく、国の交通政策と連携しつつ、システムの標準化や相互運用性の確保を図る必要がある。将来的には、MaaS（Mobility as a Service：複数の交通手段を統合的に提供するサービス）アプリと連携した決済プラットフォームを通じて、パスの購入、IC カードのチャージ、タッチ決済といった多様な手段を一元管理できる仕組みの構築が必要であろう。

（４）パス利用と MaaS の統合による新たな移動ニーズへの対応

訪日外国人旅行者の旅行スタイルは、これまでの「東京～大阪間を横断する短期集中型」から、1 地域に複数日滞在して深く観光体験を楽しむ「ディープローカル型」へと多様化している³⁾。特に関西エリアでは、京都・奈良・大阪・和歌山など複数都市を周遊しながら、1 つの都市を拠点とする移動が目立っており、このような旅行形態に対応するには、柔軟かつシームレスな交通手段の整備が欠かせない。こうした新たな移動ニーズに応える形で、近年では、大阪メトロの「e METRO」や関西 7 社が共同開発した「KANSAI MaaS」に代表される MaaS の導入が進んでおり、乗車券のデジタル購入に加えて、観光情報、混雑状況、周辺施設情報、クーポンなどを一体化したサービスが、訪日外国人の移動利便性を大きく向上させている^{1),5)}。

しかし一方で、こうした MaaS アプリは鉄道会社・自治体・民間企業ごとに個別に提供されているケースが多く、結果として利用者にとっては「どのアプリを使えばよいのか分かりづらい」という課題も指摘されている。各事業者による独自アプリの開発・運営は一定の競争原理に基づく合理性がある一方、訪日外国人旅行者にとっては「選択肢が多すぎることによる不便さ」に直結してしまう可能性がある。

今後は、こうした複数アプリの機能を統合し、複数の交通事業者のサービスを 1 つのプラットフォームで完結できる「One-stop MaaS」の実現が求められる。移動・観光・決済・言語支援といった機能を一元化することで、外国人旅行者にとってより直感的でストレスの少ない移動体験の提供が可能となる。交通パスの多様化と MaaS の融合は、次世代の観光インフラを支える重要な要素として、今後さらなる発展が期待される。

（５）万博アクセス駅における多言語・ユニバーサルデザイン対応

万博会場の最寄駅として整備された大阪メトロ中央線の夢洲駅は、2025 年 1 月 19 日に開業した新設駅であり、大規模イベント対応を念頭に置いた構造設計および利用者案内が実装されている。駅構内はバリアフリーに配慮された広いコンコースを有し、エスカレーターやエレベーターの配置、視認性の高いサイン設計がなされている。また、改札機におけるクレジットカードのタッチ決済への対応や、英語表記を中心とした多言語案内の整備も確認されてお

り、訪日外国人の円滑な移動を支えるインフラが形成されている。

しかしながら、実地調査時点（2025 年 2 月）では、一部の設備、たとえばエレベーターの「改札」「ホーム」「休止」が日本語のみであり、視覚的な案内の完全な多言語化には改善の余地があることが確認された。このような細部における言語対応の不備は、インバウンド利用者にとって潜在的なバリアとなり得る。近年の観光政策においては、「誰一人取り残さない」ユニバーサルデザインの推進が求められており⁴⁾、今後、夢洲駅のようなハブステーションにおいても、ピクトグラムを活用や多言語表記の統一が一層重要となるだろう。

加えて、夢洲駅は万博終了後も、IR（統合型リゾート）の開発エリアとして位置付けられており、長期的な国際観光拠点として機能することが期待されている²⁾。したがって、現時点で整備されている多言語・キャッシュレス対応の水準を一時的なイベント対応に留めず、持続可能な観光インフラとして定着・改善させていくことが、将来のインバウンド戦略においても極めて重要である。

4. まとめ

本研究では、2025 年の大阪・関西万博を契機として進められている、関西地方の鉄道各社によるインバウンド対応の実態を明らかにすることを目的に、外国人協力者を同行した現地調査を実施した。その結果、大阪メトロによる中央線延伸と夢洲駅の開業、私鉄各社とのアクセス連携、JR 西日本による訪日旅行者向けパスや MaaS アプリの展開など、万博に向けた多様な施策が着実に展開されており、鉄道インフラを通じた受け入れ体制の強化が図られていることが明らかとなった。なかでも注目されるのは、かつて広く利用されていた翻訳端末の使用が減少し、駅係員による実用的な英語での案内が定着しつつある点である。調査では、係員が簡潔な英語表現を用いて訪日旅行者の問い合わせに的確に対応する様子が各地で確認され、現場における人的対応力の向上が確認された。

一方、現地調査を通じていくつかの課題も浮き彫りとなった。たとえば、英語アナウンスの有無や内容において列車種別・路線間での差異が見られること、また、クレジットカードによるタッチ決済の導入状況にも鉄道事業者間で大きな格差が存在することが挙げられる。さらに、交通パスの適用範囲についても、ある路線では利用可能である一方で、乗り

継ぎ先では使用できないといった不統一な運用が確認された。これにより、旅行者が「どこで何が使えるのか」を事前に正確に把握することが困難となり、スムーズな移動に支障をきたす要因となっている。こうした制度的な複雑さは、交通サービス全体の利便性や信頼性を損なうおそれがある。

今後、訪日外国人旅行者のニーズがさらに多様化・個別化していくことが予想される中、全国パス・地域パス・IC カード・MaaS アプリといった複数の移動手段を、より直感的かつ一貫して利用できる仕組みの構築が求められる。鉄道インフラは単なる移動手段にとどまらず、観光と地域社会を結ぶ重要な社会基盤であり、その制度設計と運用の在り方は、日本の観光立国としての持続可能性を左右する鍵となるであろう。□

謝辞

本研究は、一般財団法人研友社による調査研究事業の助成を受けて実施されました。ここに深く感謝の意を表します。

参考文献・引用文献

- 1) 白田勤哉：関西鉄道 7 社の「KANSAI MaaS」、万博対応や電子チケット強化へ、2024
<https://www.watch.impress.co.jp/docs/news/1576334.html>（参照日：2025 年 4 月 9 日）
- 2) 大阪市：大阪への IR 誘致、2023
<https://www.city.osaka.lg.jp/irsuishin/page/0000409560.html>（参照日：2025 年 4 月 9 日）
- 3) 観光庁：インバウンド消費動向調査 2024 年暦年（速報値）および 10～12 月期（1 次速報）、2025
https://www.mlit.go.jp/kankocho/news02_00024.html（参照日：2025 年 4 月 9 日）
- 4) 観光庁：ユニバーサルツーリズムの推進、2025
https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/kokunaikoryu/kaitaku/universal-tourism.html（参照日：2025 年 4 月 9 日）
- 5) Osaka Metro：Osaka Metro 全駅でクレジットカード等のタッチ決済による乗車サービスを開始します、2024
https://subway.osakametro.co.jp/news/news_release/20241009_touch_kessai.php（参照日：2025 年 4 月 9 日）