

世界一、観光客に寄り添う 「名鉄」

中京大学 文学部 言語表現学科
1年 西田菜々花 静岡県出身

名古屋の鉄道は難しい

地下鉄?

?

名鉄?

JR?

近鉄?

地方から来る観光客にとって迷
路でしか無い



日本語の分からない**外国人**
観光客はより苦勞している

タイ人に大人気な中部地方

～タイ人に人気の観光スポットランキング～
(2023) by株式会社アジア・インタラクティブ・サポート

- | | |
|----|-----|
| 1位 | 富士山 |
| 2位 | 白川郷 |
| 3位 | TDR |
| 4位 | USJ |
| 5位 | 河口湖 |

中部地方の
リーディング
カンパニー

観光客がカギ！

ターゲットは観光客

- 若者に愛されるために
- 観光名所アピールのために

観光客に愛されたい！

コンセプト

観光客が目的地へ行くまでに、



絶対に迷わせない！

困らせない！



SDGs に貢献

SDGs の

10. 人や国の不平等をなくそう

に貢献することができる

観光客以外にも愛される

- 新しい観光客向けの取り組み
⇒ 革新的なブランドイメージ
- 観光客に最も寄り添う
⇒ 温かみのあるブランドイメージ

観光客に喜ばれる
取り組みとして

- クレジットカードやスマホ決済をすべての券売機で可能に！

⇒ 普段利用しているお客様にも喜ばれる！

外国人観光客が困っていること

- ✓ 日本語が通じず人に聞くことができない
- ✓ 乗り換え案内アプリが日本語しかない
- ✓ 日本の交通機関の使い方を全く知らない

観光客向けの主な取り組み

電車の利用方法を動画とパンフレットで説明（切符購入画面やSNS）

名鉄公式アプリの改善で迷わせない

1. 電車の利用方法を動画とパンフレット
で説明（切符購入画面やSNS）

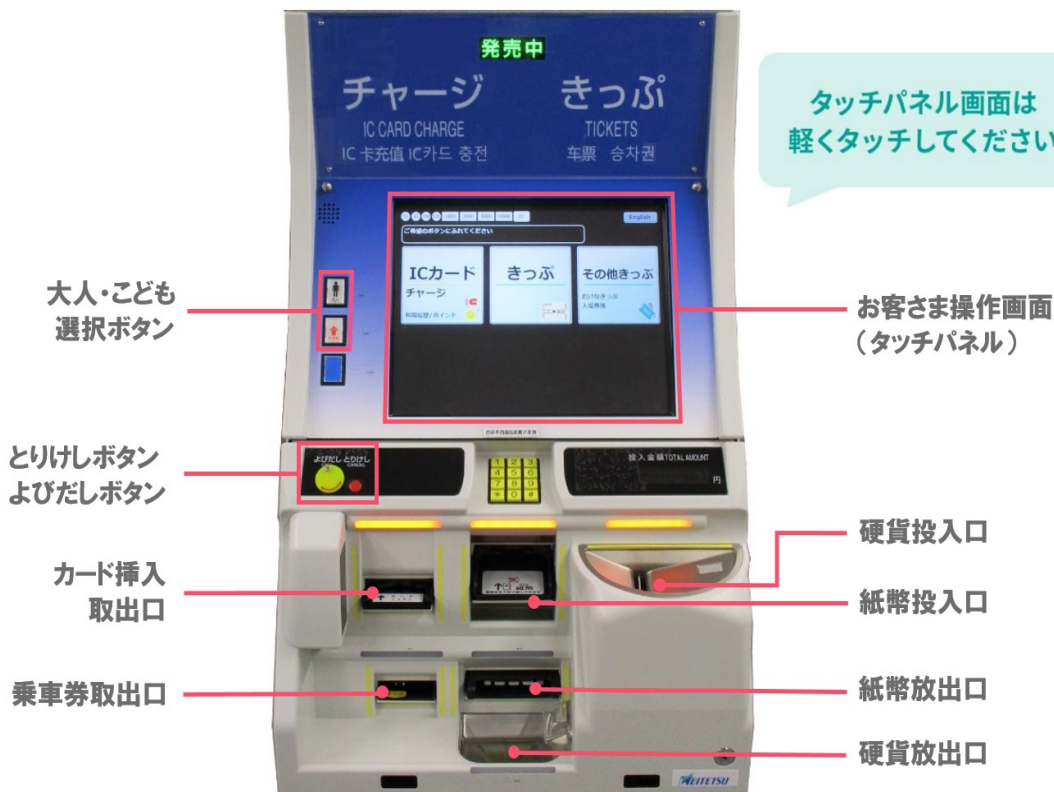
①名鉄公式アプリ「CentX」を開く
（QRコード読み取り）

(1)線路検索で目的地を入力

(2)好きな時間を選択

(3)どの駅からどの駅までかを確認


②切符購入またはICカードを利用



切符購入方法は、**既存の名鉄ホームページにあるもの**を利用！

③ホームへ向かう

- ・改札に切符を通す。
またはICカードをタッチする。
- ・アプリ内の下記の部分に書かれているホームへ向かう。

 この絵文字部分に、ホームの場所案内を行う

(後述あり)



④降車駅到着後

- ・ 目的地の駅で降りる。
- ・ 再び改札に切符を通す。
- ・ 好きな出口から出る。

目的地に到着！

2. 名鉄公式アプリの改善

現在、名鉄公式アプリは、

100万以上ダウンロード突破！ (2024)

Youtubeでのアプリ使い方動画の視聴回数は8.3万回に留まる…

①多言語対応

現在日本の乗り換えアプリで多言語
対応のものは非常に少ない！

名鉄が率先して多言語対応の
公式アプリを制作！！

②乗る電車を分かりやすく

ホームは○階にある

□□方面に進む

乗る電車はこの写真！

③降車駅でお知らせ

ここで
降りて
下さい!

電車内のため、音を出さずに光と文字だけでお知らせ！

④ 出口の案内まで

これまで

- 地図を見ながら 1 番近い出口を自分で探す。

これから

- アプリが示す出口へ向かう。

PRの仕方

① 電車内広告

広告のための資金節約で
車内広告が可能!!!



②既存のテレビCMに追加

- 「**世界1、観光客に寄り添う『名鉄』**」
というキャッチフレーズ利用
- 公式アプリの「**CentX**」が絶対に迷わせ
ないものにリニューアルしました！

観光客に寄り添いたい

ご清聴、ありがとうございました。

中京大学 文学部 言語表現学科
1年 西田菜々花 静岡県出身