

8月26日(月)から、駅構内・列車内のアナウンスを4か国語でご案内開始

音のユニバーサルデザイン化支援システム「おもてなしガイド」を活用し、訪日外国人へのご案内をさらに強化します

東京急行電鉄株式会社

当社は、今後増加する訪日外国人が安全・安心・快適に東急線をご利用頂くことを目的に、ヤマハ株式会社が開発した音響通信技術「SoundUD」を用いた音のユニバーサルデザイン化支援システム「おもてなしガイド」(以下、「おもてなしガイド」)を、8月26日(月)から東急線全駅(世田谷線・こどもの国線を除く)・東急線内の全列車に順次導入します。

「おもてなしガイド」の放送用アプリを、駅係員・乗務員に配布しているタブレット端末にインストールし、災害・輸送障害時の計画運休・間引き運転・折返し運転などに関する案内のほか、駆け込み乗車といった注意喚起など、48種類のアナウンスを、日・英・中・韓の4言語で放送します。駅構内では、駅の放送装置とタブレット端末を接続することで構内放送を行い、列車内においては、車掌マイクを通じてタブレット端末から発せられる音声を送ります。

また、駅・列車でアナウンス音声とあわせて、音声トリガーを流します。お客さまは、スマートフォンなどにインストールした「おもてなしガイド」アプリで音声トリガーを受信することで、放送内容を13言語(日本語、英語、中国語(簡/繁)、韓国語、フランス語、スペイン語、ドイツ語、タイ語、タガログ語、ベトナム語、マレー語、インドネシア語)からアプリ上に表示させることもできます。これにより、訪日外国人がスマートフォンなどを通じて、駅などの放送内容を文字情報で確認することができます。

当社では、これまで駅の改札窓口などでの1対1の多言語ご案内強化に取り組んできましたが、「おもてなしガイド」を活用することで、特に災害・輸送障害時に、今まで以上に多くの訪日外国人に迅速かつきめ細かな情報提供を行っていきます。

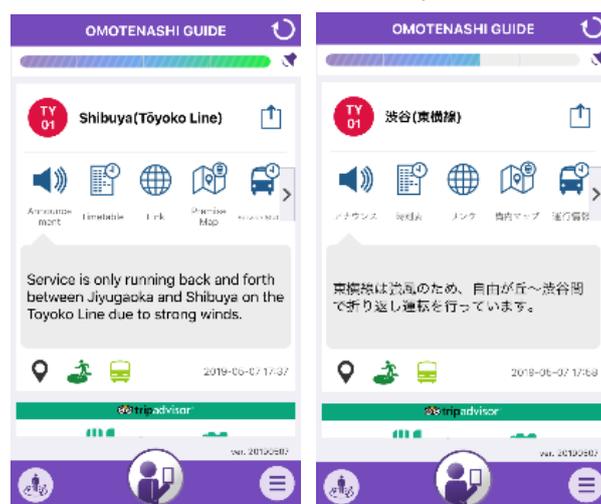
当社では、今後も訪日外国人に対して、アナウンスの内容を拡充し、ご案内強化に努めていくと共に、情報入手手段を多重化させるなど、さまざまな人が安心・安全・快適に利用できる東急線を実現していきます。

「おもてなしガイド」に関する詳細は別紙のとおりです。

【利用イメージ】



▲放送用アプリ



▲受信用アプリ(英)

▲受信用アプリ(日)

以上

【別紙】

「おもてなしガイド」について

■概要

ヤマハ株式会社が開発した、言語や聴力の壁を超えて、誰もがアナウンスの内容を理解することができる「音のユニバーサルデザイン化支援システム」です。「おもてなしガイド」に対応した駅、列車では、専用のアプリを起動して、流れてくるアナウンスをスマートフォンのマイクで拾うだけで、その内容をさまざまな言語に翻訳された文字で確認することができます。音で通信を行うため、インターネットに接続していない端末でも情報を取得できます。

■サービス概要

- ・内 容：災害・輸送障害時の案内・注意喚起など
- ・場 所：東急線全駅（世田谷線・こどもの国線を除く）・全列車
- ・時 期：2019年8月26日から順次導入予定
- ・音 声：放送音声 4言語（日本語、英語、中国語、韓国語）
- ・多 言 語 表 示：「おもてなしガイド」アプリで表示可能言語数13言語（日本語、英語、中国語〈簡/繁〉、韓国語、フランス語、スペイン語、ドイツ語、タイ語、タガログ語、ベトナム語、マレー語、インドネシア語）

■今後の予定

駅構内に、おもてなしガイドの音声発信の専用端末を設置し、そこから発せられるトリガー音声を訪日外国人のスマートフォンなどにインストールされている「おもてなしガイド」アプリが受信すると、災害・輸送障害時の案内・注意喚起などのアナウンス音声に加えて、駅構内のご案内や観光情報を表示させるなど、訪日外国人の利便性を高めるための新たな情報提供なども検討していきます。また、対応言語に関しても追加の検討を進めていきます。

【参考】これまでの訪日外国人に対するご案内の精度強化の取組み

■SMILE CALL

株式会社インデンコンサルティングが開発したテレビ電話通訳アプリ。駅係員・乗務員に配布しているスマートフォン・タブレット端末を利用して、リアルタイム・5言語でテレビ通訳ができ、列車の行先や到着時刻のほか、お忘れ物に関するお問い合わせなど、お客さまのご要望に応じたさまざまな対面でのご案内を行っています。

- ・サービス開始日：2016年11月1日（火）
- ・対 象 駅：東急線全駅（こどもの国駅、恩田駅、三軒茶屋駅と下高井戸駅以外の世田谷線各駅を除く）
- ・利用可能時間：各線初電～終電まで
- ・対 応 言 語：英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語（計5言語）
- ・利 用 イ メ ー ジ：

