

小田急電鉄の外国語 WEB サイトに「HumanChat」を試験導入 沿線を旅する外国人旅行者を有人チャットでサポート

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤雅己、以下 KDDI エボルバ）は、小田急電鉄株式会社（本社：東京都新宿区 社長：星野 晃司、以下 小田急電鉄）の外国語 WEB サイト（英語）に、訪日外国人向けの有人チャットサポート「[HumanChat®](#)」を試験導入し、2019年10月15日から2020年1月17日まで、サービスを提供いたします。

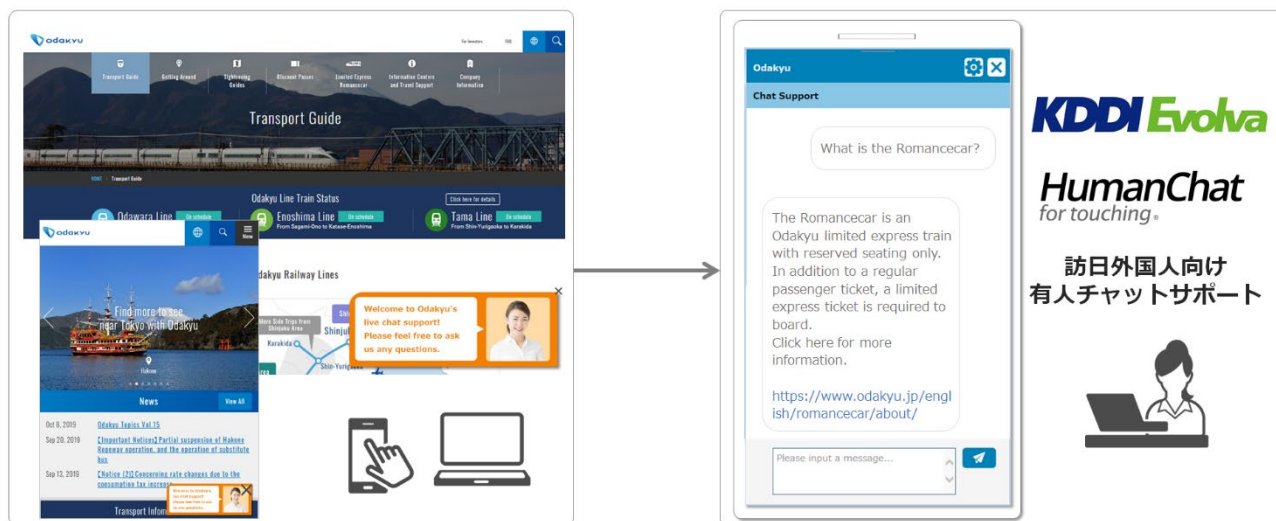
本サービスは、小田急ロマンスカーや、小田急沿線の観光地である箱根や江の島・鎌倉等の各種フリーパス、小田急グループの施設等に関するお問い合わせに、チャット形式でオペレータが英語で回答するサポートサービス（提供時間：平日 10 時～17 時 30 分）です。

気軽に利用できる本サービスにより、これまで以上に、海外のお客さまにも分かりやすい小田急電鉄の便利なサービスを利用した、快適な旅を楽しんでいただけるようになります。

本サービスは、小田急電鉄の外国語 WEB サイト（英語）でご利用いただけます。

（URL: <https://www.odakyu.jp/english/>）

＜ご利用イメージ＞



KDDI エボルバは、本サービスに提供する「HumanChat」を通じ、訪日外国人のニーズを集積し、よりニーズの高い観光地・施設・サービスの分析にも取組んでまいります。一層増加が見込まれる訪日外国人の利便性を強化する AI 自動応答サービスや各種サポート等、訪日外国人向けサービスの創出、拡大を目指してまいります。

KDDI エボルバは、今後も従来のコールセンターサービスに加え、CX（カスタマーエクスペリエンス）を高めるオムニチャネルソリューションの提案、提供により、企業とお客さまの次世代リレーションシップを実現してまいります。

以上

※「HumanChat」は、KDDI エボルバの登録商標です（第 6 1 5 6 5 6 1 号）。
※その他本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。