



2016年10月27日

訪日外国人向け多言語通訳サービスを、東急線全駅に一齐導入！
～スマートフォン・タブレット端末の活用を通じて、お客さまへのサービス向上を目指します～

東京急行電鉄株式会社

当社は、11月1日(火)から東急線全駅で初となる、ビデオチャットを利用した多言語通訳サービス「SMILE CALL(スマイルコール)」(以下、本サービス)を一齐に開始します。本サービスは、株式会社インデンコンサルティングが提供するもので、今回は法人向けに製品・ソリューションの提供を行うオムロンフィールドエンジニアリング株式会社と共同で導入します。

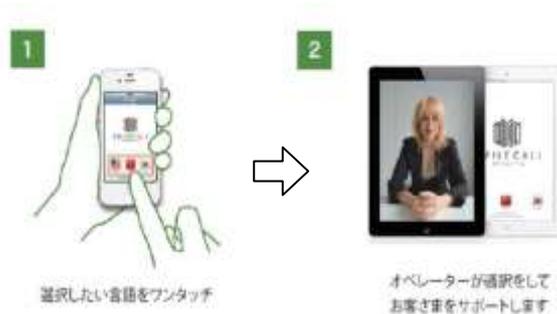
本サービスは、お客さまへのよりきめ細かな情報提供を目的に、8月1日(月)から東急線全駅に導入されたスマートフォン・タブレット端末を活用し、2020年の東京オリンピックに向けて、外国人のお客さまにより快適に東急線をご利用いただくために実施するものです。

本サービスでは、スマートフォンやタブレット端末上の専用アプリを通じ、お客さまと係員が通訳を介してコミュニケーションを取ることで、お客さまに英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語の5か国語の通訳サービスを、リアルタイムで提供します。これにより、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ご案内を迅速に行うことが可能となります。

その他にも、当社ではIoT技術を活用し、お客さまへの情報提供や、サービス向上に取り組んでいます。8月には、スマートフォン向け「東急線アプリ」内に、鉄道業界としては初めて、東急線内の目的駅までの所要時間実績を表示する「駅間time」を導入したほか、10月には、駅構内の混雑状況を配信する「駅視-vision(エキシビジョン)」について、二子玉川や武蔵小杉をはじめとする東急線60駅で開始しています。

当社では、今後も東急線の駅をご利用されるお客さまに対し、利用シーンに合わせた適切な情報やサービスをIoT技術を活用しながら提供することで、安全、安心、快適な東急線をめざしていきます。

「SMILE CALL(スマイルコール)」の詳細については別紙のとおりです。



「SMILE CALL(スマイルコール)」画面イメージ

以 上

【別紙】

多言語通訳サービス「SMILE CALL(スマイルコール)」の詳細について

1. サービス開始予定日

2016年11月1日(火)

2. 対象駅と利用可能時間

- ・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

3. 対応言語

英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語

4. 機能

スマートフォン・タブレット端末のビデオチャットを利用した、人と人とが顔を合わせる通訳サービスです。通訳者とリアルタイムで通話が可能で、外国語(英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語)から日本語に、日本語から外国語に相互通訳します。これまでも、空港、タクシー会社、鉄道などの交通機関やホテル、商業施設、銀行、官公庁など様々な施設で採用されています。

5. サービス提供会社

商号： 株式会社インデンコンサルティング <<http://www.inden.ne.jp> (インデングループ)>

代表者： 代表取締役社長 黒松 高弘

所在地： 〒604-8165 京都市中京区室町六角烏帽子屋町 502 INDEN Building

設立： 2009年7月設立(グループ創業 2000年12月)

事業内容： インバウンド総合支援・システム開発販売コンサルティング・広告代理店

【利用イメージ】



【画面イメージ】



【参考】当社鉄道事業におけるIoTを活用したその他の取り組みについて

◆目的地までの所要時間の実績を表示するサービス「駅間 time」（「東急線アプリ」内）
路線と出発駅・到着駅を指定することで、直近の列車の所要時間実績を表示するサービスであり、列車の種別（特急・急行・各駅停車等）ごとの所要時間も表示されます。このサービスによって、悪天候やトラブル、不慮の事故による列車遅延の際も直近の列車の所要時間実績を確認でき、迂回経路の検討など、お客さまの行動や判断に目安としてお役立ていただけます。



◆駅構内カメラ画像配信サービス“駅視—vision(エキシビジョン)（「東急線アプリ」内）

株式会社日立製作所が開発した画像データ加工技術を活用し、駅構内カメラから取得し加工処理を行った画像を、スマートフォン向け「東急線アプリ」およびイツ・コミュニケーションズ株式会社と株式会社ケーブルテレビ品川が提供するテレビ自動お知らせサービス「テレビ・プッシュ」に配信するものです。大幅な遅延を伴う運行支障発生時に、駅の混雑状況などを、お客さまに視覚的に、かつタイムリーにご確認いただくことで、ご乗車の見合わせや迂回ルートを選択など、行動判断の一助としていただき、お客さまの負担感の軽減や、東急線のさらなる安全性向上を図ります。

