

## 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて「言葉の壁を越えたおもてなし」を強化！ 日本初！駅でのご案内放送をスマホで「見える化」します

京浜急行電鉄株式会社（本社：東京都港区，取締役社長：原田 一之，以下「京急電鉄」）は、ヤマハ株式会社（本社：静岡県浜松市，代表執行役社長：中田 卓也，以下「ヤマハ」）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」の鉄道分野での利活用に向けて、2015年より、駅構内や車両内の放送装置を用いた技術検証を行ってきました。これらの結果を踏まえ、京急電鉄では、SoundUD推進コンソーシアム（事務局：ヤマハ，会長：剣持 秀紀）と連携し、「おもてなしガイド」を活用した駅施設での多言語案内についてサービス検証を開始します。

無料の「おもてなしガイド」アプリ\*をスマートフォンなどにインストールし、このアプリに音声トリガーを“聞かせる”ことで、駅改札口付近において、各改札口や発車番線などのご案内を多言語の文字情報（日英中韓の4ヶ国語に対応）でスマートフォン上に表示、さらに、多言語サイトで提供している路線図、乗換案内、周遊券や企画乗車券などのお得なきっぷ、無料Wi-Fiなどの利用方法も簡単にご確認いただけます。本年7月より、品川駅、羽田空港国際線ターミナル駅および国内線ターミナル駅で対応を開始、今後、京急線主要駅から順次展開していく予定であり、このような総合的なご案内に「おもてなしガイド」を幅広く活用する取り組みは、鉄道会社では日本で初めてとなります。

\*ヤマハがiOSおよびAndroid対応端末向けに広く提供している無料アプリ

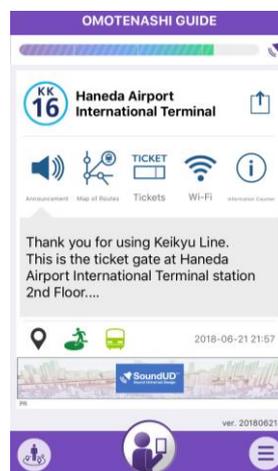
京急電鉄では、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向け、今回の駅改札口付近でのご案内のほか、駅ホームや車両内での案内放送、さらに、地震災害や輸送障害などを想定した緊急時の情報提供についても「おもてなしガイド」を活用したサービス検証を段階的に実施していく予定であり、その効果や実用性を検証することで、訪日外国人のお客さまが安心・安全・快適に京急線をご利用いただけるご案内の実現に向けた検討を進めてまいります。詳細は別紙のとおりです。



「おもてなしガイド」アプリ



日本語での表示画面例



英語での表示画面例



羽田空港国際線ターミナル駅  
2階改札口



品川駅 高輪改札口

「おもてなしガイド」を活用した多言語案内サービスの検証について

1. 駅改札口付近でのご案内について

(1) 概要

駅改札口付近に小型の音声トリガー再生機を設置し、各改札口に応じた音声トリガーを配信。この音声トリガーを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」アプリに“聞かせる”ことで、各改札口や発車番線に関する多言語の文字情報を、お客さまが設定した言語で、お手元のスマートフォンなどに表示します。さらに、多言語サイトで提供している路線図、乗換案内、周遊券や企画乗車券などのお得なきっぷ、無料Wi-Fiの利用方法なども簡単な操作でご確認いただけます。

- 【場所】品川駅，羽田空港国際線ターミナル駅，羽田空港国内線ターミナル駅の改札口付近
- 【時期】2018年7月初旬より実施中
- 【言語】日本語，英語，中国語，韓国語に対応

(2) 今後の予定

同様の対応を主要駅から順次展開し、本年秋頃を目途に京急線全駅（泉岳寺駅を除く）に拡大する予定です。また、今後、対応言語の追加についても検討していく予定です。

「おもてなしガイド」を活用した駅改札口付近でのご案内のイメージ



## 2. 今後のサービス検証の予定について

改札口付近でのご案内に加え、駅ホームや車両内、駅構内でののご案内についても、主要駅を中心に順次整備を進め、その効果や実用性を検証する予定です。

### (1) 駅ホームでののご案内

電車到着時の自動案内放送に音声トリガーを導入することで、「おもてなしガイド」アプリを用いて、ホームに到着する電車の種別などを多言語文字情報でご案内するサービス検証。

### (2) 車両内でののご案内

車両内での案内放送の一部に音声トリガーを導入することで、「おもてなしガイド」アプリを用いて、停車駅や列車運行状況などを多言語文字情報でご案内するサービス検証。

### (3) 緊急時のご案内

地震災害や輸送障害などを想定した緊急時の情報提供の多層化を検証するため、車両内での案内放送と駅構内での放送に音声トリガーを導入することで、「おもてなしガイド」アプリを用いて、状況に応じた情報を多言語文字情報でご案内するサービス検証。

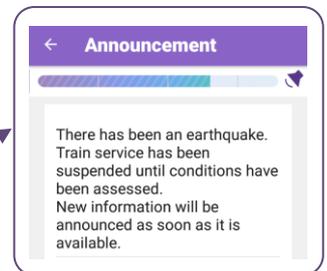
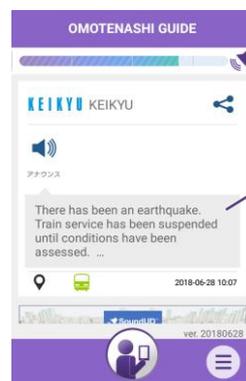
## 「おもてなしガイド」を活用した緊急時の多言語文字情報でののご案内のイメージ



緊急時に、駅係員がタブレット端末を使って「おもてなしガイド」に対応した音声でご案内



お客さまがアプリを起動して、放送を“聞かせる”と…



(英語での表示の例)

放送でのご案内の内容を多言語で表示することで、緊急時にもお客さまのお手元に正確な情報を伝達

## <参考1>

### 1. これまでの技術検証について

京急電鉄では、ヤマハと連携し、2015年より、当社の放送設備を用いた「おもてなしガイド」による多言語文字案内の実現性について技術検証を行ってきました。その結果、技術的に対応可能であることが確認されたため、今般、具体的なご案内サービスの効果や実用性に関する検証を行うこととしました。これまでに技術検証を行った主な放送設備は次のとおりです。

- 自動案内放送装置（横須賀中央駅ホーム）
- 車両内自動放送装置（Keikyū Blue Sky Train車両内（1編成））
- 駅構内放送装置（品川駅および羽田空港国際線ターミナル駅構内） 他

### 2. おもてなしガイドについて

ヤマハが開発した音のユニバーサルデザイン化支援システム。一般のスピーカーから送出することのできる音声トリガーを用いることで、音響通信による情報伝達を可能とします。利用者は、「おもてなしガイド」に対応したアプリを自身のスマートフォンやタブレット端末にインストールし、音声放送などと一緒に流れてくる音声トリガーをマイクで拾うだけで、アナウンスの内容や独自のご案内を多言語の文字情報でリアルタイムに表示・確認することができます。

「おもてなしガイド」対応アプリは、ヤマハが無料で提供しています。対応OSなどは、次のサイトからご確認下さい。

※ 「おもてなしガイド」公式サイト

(URL) <http://omotenashiguide.jp/>

### 3. SoundUD推進コンソーシアムについて

言語や聴力への不安がない社会ー「音のユニバーサルデザイン化社会」を促進することを目的に、ヤマハを主催社として2017年10月に設立されたコンソーシアム。「おもてなしガイド」の利活用・展開を目指す自治体や企業など、現在、約230社・団体が参加。どこでも、誰にでも、音声の情報が等しく伝わる社会の実現を目指して、官民の連携により様々な活動を行っています。京急電鉄は、設立時より本コンソーシアムに参画しています。

※ SoundUD 推進コンソーシアム公式サイト

(URL) <https://soundud.org/>

## 関連する取り組みのご紹介

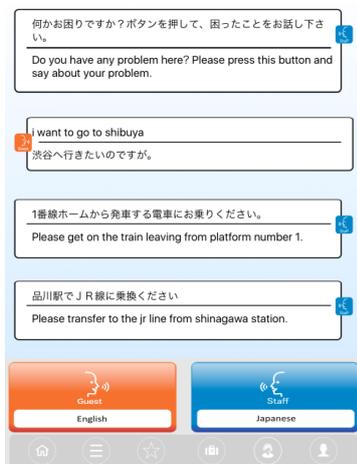
### 鉄道向け音声翻訳クラウドサービス「駅コンシェル」の本格導入について

京急電鉄では、駅係員による外国人のお客さまへの多言語案内をサポートするため、本年4月に、対話型の新たな鉄道向け音声翻訳クラウドサービス「駅コンシェル」を試験導入しました。各駅に配備しているご案内用タブレット端末に「駅コンシェル」アプリを導入することで、駅係員が実際のご案内に活用しながら、本格導入に向けた検証を行ってきました。

そして、この検証結果を踏まえ、一部機能を拡充した「駅コンシェル」を、本年7月初旬に京急線全駅（泉岳寺駅を除く）に本格導入しました。

京急電鉄では、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けて、訪日外国人のお客さまが安心・安全・快適に京急線をご利用いただけるご案内を実現するため、引き続き、最先端のICTを活用して「言葉の壁を越えたおもてなし」を強化する取り組みを積極的に推進してまいります。

#### 「駅コンシェル」の画面イメージ



対話型の音声翻訳画面  
(音声と文字でやりとり)



マイ定型文の作成画面  
(よく使うフレーズを自由に登録)



「駅コンシェル」を活用したご案内の様子