

## 多言語対応・ICT化推進フォーラム 「多言語案内の主な取り組みのご紹介」

講師：京浜急行電鉄株式会社 グループ戦略室 課長 川口 貴光氏

12月20日に「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」により、多言語対応の取組事例を広く共有・発信するための「多言語対応・ICT化推進フォーラム」が開催され、京浜急行電鉄株式会社・川口 貴光グループ戦略室課長によるセミナーでは、公共交通機関ならではの多言語対応の現場での取組が紹介されました。

羽田空港を利用する訪日外国人に多く利用されている京急線では、公共交通機関として多言語対応が欠かせず、すでに様々な多言語対応の取組が進められています。

訪日外国人向けの「京急ツーリストインフォメーションセンター」に加え、関東圏では初めてとなる4言語対応自動券売機の導入、緊急時に通訳なしで外国人をスマートに誘導するための、多言語翻訳メガホン「メガホンヤク※」を駅に配置し、Wi-Fi環境はすでに全駅・全車両で整備済みです。ほかにもモバイル小型ロボット「ロボホン※」のレンタル事業など、「さまざまな取り組みを行ってきた」と話す川口氏は、多言語案内整備は喫緊の課題だったと話します。「さらに今後は、ICTを取り入れた効果的なサービス拡充が必要」と話し、「1対1の案内を充実させるための翻訳アプリを導入することや、さらに1対2の案内に「おもてなしガイド※」を取り入れることを予定しています。

レンタル事業として取り組んでいるモバイル小型ロボット「ロボホン」は、多言語に対応し、会話しながら観光情報を外国人に発信するサービスです。羽田空港において、24時間1,500円で貸し出しを行っています。

「京急ツーリストインフォメーションセンター」は、羽田空港内に4言語に対応したコンシェルジュを配置し、乗車券販売から交通・観光情報の提供など、訪日外国人向けのさまざまなサービスを提供し、開設以来、のべ31万人以上の外国人に利用されました。2018年4月には、2言語対応の京急ツーリストインフォメーションセンターを品川駅に開設し、サービスを充実させています。

東京 2020 大会に向け、「言葉の壁を越えたおもてなし」として取り組んだのが、駅構内のアナウンスを見える化した、日本初の対話型音声翻訳クラウドサービス「駅コンシェル」です。国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)の「VoiceTra (ボイストラ)」をベースにした翻訳エンジンが使用され、2018年ジャパン・ツーリズム・アワードでは「ICT活用特別賞」を受賞し、日本語、英語、中国語、韓国語に対応する交通機関初となる本格商用サービスです。京急線全駅(泉岳寺駅を除く)に導入され、タブレット端末上でワンタッチの操作ができ、翻訳された文章と音声で迅速に案内する操作性の良さから「7月にスタートしたが、1カ月間に数百件の利用がある」と言います。

アナウンス放送アプリ「おもてなしガイド」は、駅構内のアナウンス内容を、同時に4言語(日・英・中・韓)の文字情報としてスマホに配信するシステムです。官民一体となって音のユニバーサルデザイン化を推進する、「SoundUD 推進コンソーシアム」をベースに生まれ、現在260もの企業や団体が活用しています。京急電鉄では2015～2017年の実証実験を経て、2018年からは主要駅への順次導入が進められています。

「言葉の壁を越えたおもてなし」という目標について、「まだまだ検証・改善していかなければならないことは多い」と話す川口氏ですが、「まず点で存在する情報サービスをしっかり線で結び、お客様の導線に合わせたご案内ができるようにすることが大事」と話します。

「東京 2020 大会に向け、日本の誇る ICT 技術を駆使し、さらに情報サービス推し進めていきたい」と川口氏は締めくくりました。

※メガホンヤクはパナソニック株式会社の商標です。※ロボホンはシャープ株式会社の商標です。※おもてなしガイドはヤマハ株式会社の商標です。

(平成 30 年作成)