

多言語対応・ICT化推進フォーラム 「世界的スポーツイベントに於ける多言語対応」

講師：京王電鉄株式会社 鉄道営業部 管理課長 佐竹 恭周氏

2019年12月24日、「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」は、多言語対応の取組事例を広く共有・発信するため、「多言語対応・ICT化推進フォーラム」を開催しました。

講師として京王電鉄株式会社（以下、京王電鉄）の佐竹恭周氏が登壇し、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会（以下、東京2020大会）に向けて、ラグビーワールドカップ2019日本大会において実施した多言語対応の取組を紹介しました。

京王電鉄は新宿駅から八王子駅を結ぶ路線を中心に、渋谷駅から吉祥寺駅を結ぶ京王井の頭線、相模原線、競馬場線、動物園線、高尾線などにより1日およそ180万人が利用する鉄道会社です。主に沿線住民の通勤・通学目的で利用されることの多い路線ですが、ラグビーワールドカップ2019日本大会では、飛田給駅がメイン会場である東京スタジアムの最寄り駅であったため、数多くの訪日外国人が京王線を利用しました。京王電鉄では乗客を安全かつ快適に、ストレスなく目的地まで送ることを考え、多言語の音声案内や案内サインの設置、沿線案内ガイドブックの制作・配布を行いました。また、新宿駅の券売機付近に音声案内機を設置し、日本語・英語によりどの路線のどの電車に乗れば良いのかをアナウンスをしました。同時に切符を正しく購入できるよう、東京都作成の案内サインも設置し、東京スタジアムまでの行き方を案内するチラシも併せて配布する工夫をしました。

初めて日本の電車に乗る訪日外国人向けに、電車内のマナーを記載したパンフレットも制作・配布しました。車内アナウンスでは日本語・英語のみならず、出場チームの言語で放送ができるよう、翻訳アプリを自作しアナウンスを行いました。

さらに、実証実験を行ってきたAI搭載の駅案内ロボットを新宿駅に設置して、駅案内ロボットの本格運用を開始しました。新宿駅に設置されたこのロボットは、最初に下北沢の駅員として配備され「下北沢レイ」の愛称で呼ばれていたロボットです。下北沢レイは日本語に加え、英語・中国語・韓国語の4カ国語のコミュニケーションが可能で、駅係員が聞かれるような駅特有の質問に答えることができ、ユーモアある回答をその場に応じて行うと同時に、体の回転や腕の動きで方向を示したりと、利用者にわかりやすく親しみの持てるユーザーインターフェイスを実現しています。新宿駅では訪日外国人の家族が話しかける様子を見ることができました。またSNS上にも下北沢レイに関する投稿があり、国内外問わずたくさんの反応がありました。

佐竹氏は、「東京スタジアムで行われた全8試合の開催日において、全試合ともトラブルなく運行することができたことで、東京2020大会に向けた貴重な経験となりました。」と話します。

講演資料（駅案内ロボット）：<https://kyodonewsprwire.jp/release/201909030375>

(令和2年2月作成)

問い合わせ先

問合せ先：京王電鉄株式会社 鉄道営業部

公式サイト：<https://www.keio.co.jp/index.html>

