

遠隔手話通訳サービスを試行導入します

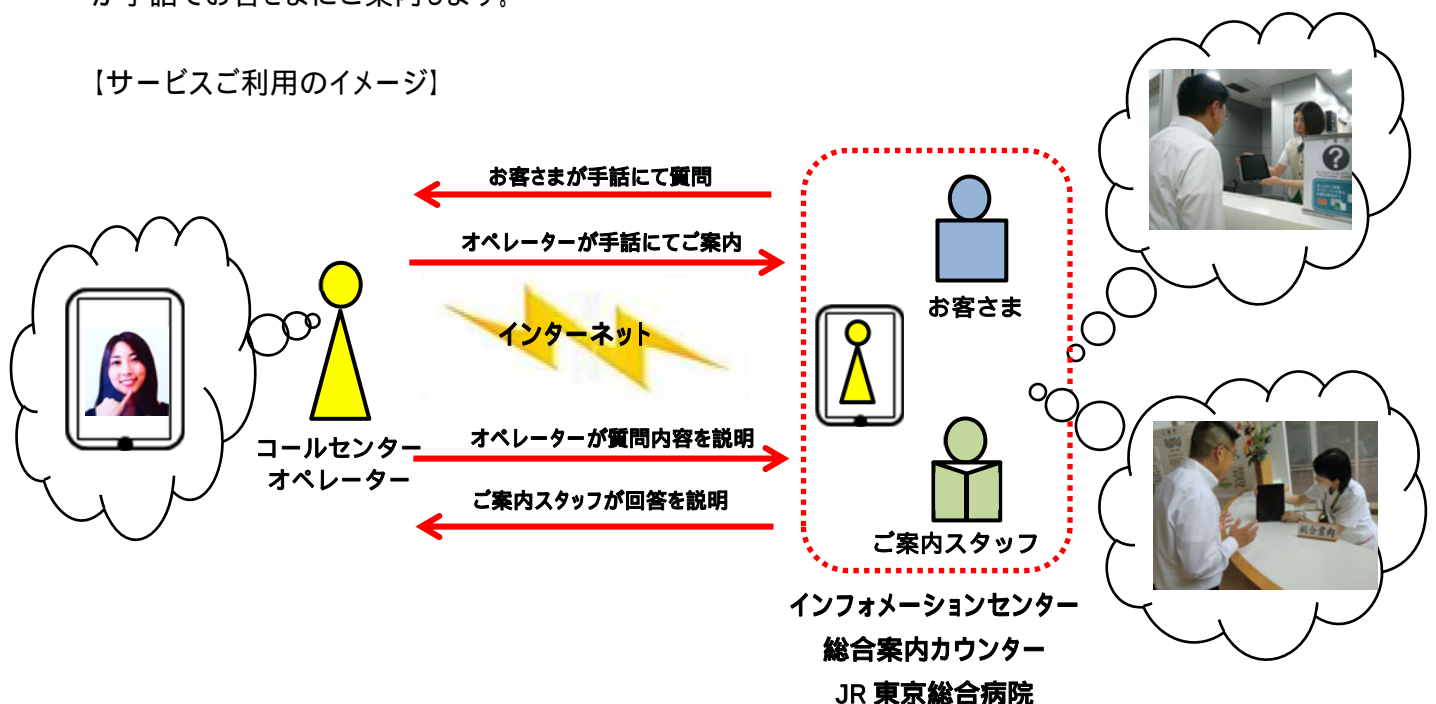
- JR 東日本では、サービス品質の改革を「変わらぬ使命」として経営の重要な柱に位置づけており、お客さまに安心・快適に鉄道をご利用いただけるようサービスの改善に取り組んでいます。
- その一環として、タブレット端末を用いた遠隔手話通訳サービスを山手線内のインフォメーションセンターや総合案内カウンター、JR 東京総合病院に試行導入します。
- 今後も安心してご利用いただける鉄道づくりを推進し、お客さまと地域の皆さまから愛される企業グループをめざします。

1. サービスの概要

「iPad」のテレビ電話機能を活用し、手話の遠隔通訳を行ないます。

手話でのコミュニケーションをご希望のお客さまがいらっしゃる際、ご案内スタッフがiPadをコールセンターに接続します。お客さまが画面に向かって手話で質問していただくと、オペレーターが質問内容をご案内スタッフに説明します。質問に対する回答をご案内スタッフが口頭で説明すると、回答内容をオペレーターが手話でお客さまにご案内します。

【サービスご利用のイメージ】



本サービスは株式会社シュアールが株式会社アールシステムとの提携により提供する「テルテルコンシェルジュ」の手話通訳を利用します。なお、手話のほか英語・中国語・韓国語と日本語との遠隔通訳にも対応します。

2. 試行導入箇所

導入駅	導入箇所	営業時間
東京駅	総合案内カウンター(丸の内地下中央口)	9:00～19:00
	インフォメーションセンター(改札内中央通路2か所)	9:00～18:00
	インフォメーションセンター(京葉ストリート内)	9:00～20:00
	ステーションコンシェルジュ東京(地下1階グランスタ内)	9:00～20:00
品川駅	総合案内カウンター(中央改札)	9:00～19:00
上野駅	総合案内カウンター(中央改札)	9:00～19:00
	インフォメーションセンター(公園口改札内)	9:30～18:00
池袋駅	インフォメーションセンター(改札外中央通路)	9:30～18:00
新宿駅	総合案内カウンター(南口)	9:00～19:00
	インフォメーションセンター(東口改札外)	
渋谷駅	インフォメーションセンター(南口改札外)	10:00～18:30
秋葉原駅	総合案内カウンター(電気街口)	9:00～19:00
JR 東京総合病院	外来棟1階(総合案内、総合受付)	外来診療日の 8:40～17:00

【インフォメーションセンター】



【総合案内カウンター】



3. 遠隔手話通訳サービス提供時間

各インフォメーションセンター等の営業時間内のうち、9:00～17:00となります。

4. 試行導入開始日(予定)

2013年6月17日(月)

2014年3月31日(月)までの試行を予定しております。

iPad は、Apple Inc.の商標です。