

JR 東日本グループにおける多言語案内体制の強化について

JR 東日本グループでは、訪日外国人旅行者の方をはじめ、外国語を母語とするお客さまに安心、快適にご利用いただくため、多言語による案内体制の強化に取り組んでいます。

災害時の避難誘導や輸送障害時の機動的なご案内を充実させるため、2016年3月より一部駅等で試行的に導入していましたが、4言語（日英中韓）での音声情報、文字情報で情報提供を行うアプリケーションについて、試行の結果を踏まえ、この度JR東日本管内のタブレット端末が配備されている全駅、全乗務員（車掌・運転士）区所に導入の拡大を実施しました。

また、駅や車内でのスムーズなご案内を実施するため、これまで10時～18時の間に対応していた業務用の多言語電話通訳について、株式会社ブリックスの協力を受け、24時間対応とします。

1. タブレット端末を活用した多言語による情報提供の強化

- 概要 タブレット端末から発信される音声情報、端末画面に表示される文字情報により、駅係員・乗務員が輸送障害時のご案内、災害時の避難誘導等を行います。
- 内容 一部駅・乗務員区で試行的に導入していたアプリを、JR東日本管内のタブレット端末が配備されている全駅、全乗務員（車掌・運転士）区所の端末（約20,000台）に拡大します。
- 使用方法 駅係員、乗務員が駅構内放送・車内放送で使用する他、お客さまに直面しアプリの画面をお見せしのご案内を想定しています。
- 導入時期 2017年3月21日
- 対応言語 日本語、英語、中国語(北京語・簡体字)、韓国語
- 使用イメージ



■ アプリ画面

強風のため
列車の運転を見合わせております。

Train operation has stopped
due to strong winds.

因为强风，
列车正在进行运行调整。

강풍으로 인해
열차 운행이 중단되고 있습니다.

2. 業務用多言語通訳の拡充について

■概要

駅や車内において、日本語でのご案内が難しいお客さまに対し、駅社員・乗務員が通訳センター（株）ブリックスが運営）に電話し、オペレータを介してご案内を行います。

■導入箇所

JR 東日本管内の全有人駅、全乗務員（車掌・運転士）区所

■導入時期

2017年4月1日以降順次

■利用可能時間

24時間（年中無休）

■対応言語

英語、中国語(北京語・簡体字)、韓国語、スペイン語、ポルトガル語

■サービス提供会社

社名	: 株式会社ブリックス
代表者	: 代表取締役社長 吉川 健一
設立	: 2010年5月17日
所在地	: 〒160-0022 東京都新宿区新宿4丁目3番17号 FORECAST 新宿 SOUTH 4F
事業内容	: 通訳・翻訳業務、訪日旅行者サポート業務、バイリンガルスタッフ人材派遣、多言語ホームページの作成、メールサポート業務（外国語・日本語）、FAQの構築 等

■サービスイメージ

