

2018年4月24日
東日本旅客鉄道株式会社
東京支社

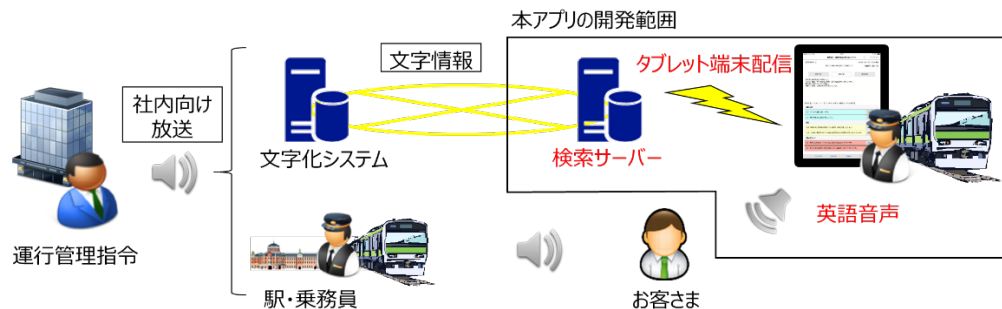
タブレット端末を活用した訪日外国人旅行者向けサービス向上の取り組みについて

- JR 東日本東京支社では、乗務員が携帯しているタブレット端末に「異常時放送英文化アプリ」を導入し、訪日外国人旅行者へ向けて、ダイヤが乱れた際の英語音声による情報提供を充実させます。本アプリは、常磐(各駅停車)線に乗務する綾瀬運輸区の乗務員が開発したシステム^(*)を実用化したものです。
- これまでの車内におけるダイヤ乱れ時の英語による情報提供は、文字情報・英語音声ともに情報量が少なく、英語音声を出力するまでに時間を要するなど課題がありました。しかし、今回導入する「異常時放送英文化アプリ」は、これまでよりも詳細な情報を、よりスピーディーに訪日外国人旅行者へ提供することができます。

(*)ダイヤ乱れの理由に応じて、予め登録した英語放送文(約4,700種類)の中から、放送すべき候補をタブレット上に提案し、それを選択することで、英語音声を出力するシステムを2016年度に開発したものです。

1 アプリの概要

「異常時放送英文化アプリ」は、列車の運行状況などを伝える社内向けの放送を文字化した情報を基に、自列車のみならず他線区の情報も含め英語放送文(約4,700種類)の中から、乗務員が放送すると予測される候補文をアプリ上に日本語と英語で提案します。乗務員が候補文をタップすることで、英語音声をタブレット端末から出力し、車内放送として流すことができます。



訪日外国人旅行者へ英語音声による情報提供の流れ

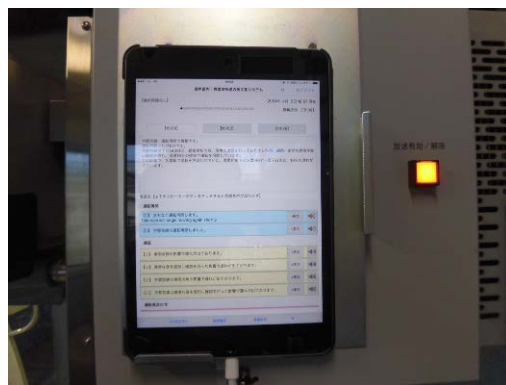
- ・ダイヤ乱れの理由に応じて、放送すべき候補文を提案するため、タイムリーに英語音声による情報提供を行うことができます。
- ・使用頻度の高い放送定型文については、常時、英語音声を出力することができます。

2 タブレット接続機能

常磐(各駅停車)線のE233系車両にはタブレット接続装置を搭載しており、タブレット端末から出力した音声を直接車内放送として流すことができます。そのため、出力した音声を車掌用のマイクで收音し放送するよりも、クリアで聞き取りやすい音声で車内において情報提供を行うことができます。今後投入される新型車両にも搭載していく予定です。



タブレット接続装置



異常時放送英文化アプリ画面【別紙1・2】

3 これまでの車内における英語による異常時情報提供

(1) 列車運行情報表示機能

ドア上の車内表示モニタに、列車の遅れや運転見合わせなどの列車の運行情報を英語で表示します。



列車運行情報表示機能

(2) 多言語異常時情報提供機能

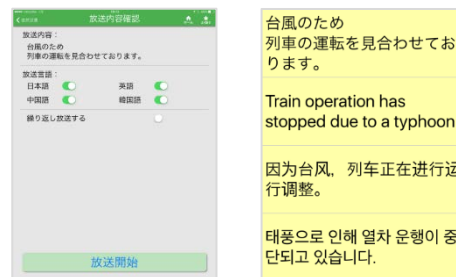
山手線など一部線区の車両には、乗務員の操作により、自列車のダイヤ乱れの理由をドア上の車内表示モニタに4か国語(日本語、英語、中国語、韓国語)で表示するとともに、英語音声でご案内できる機能が搭載されています。運転台に搭載されているモニタを操作することにより、英語音声を車内放送として流します。



多言語異常時情報提供機能

(3) 多言語異常時情報提供アプリ

タブレット端末で異常時の放送文を日本語で作成し、4か国語(日本語、英語、中国語、韓国語)の音声で出力できるアプリです。放送文を作成できるため、ダイヤ乱れの理由に応じて細やかな内容を提供します。



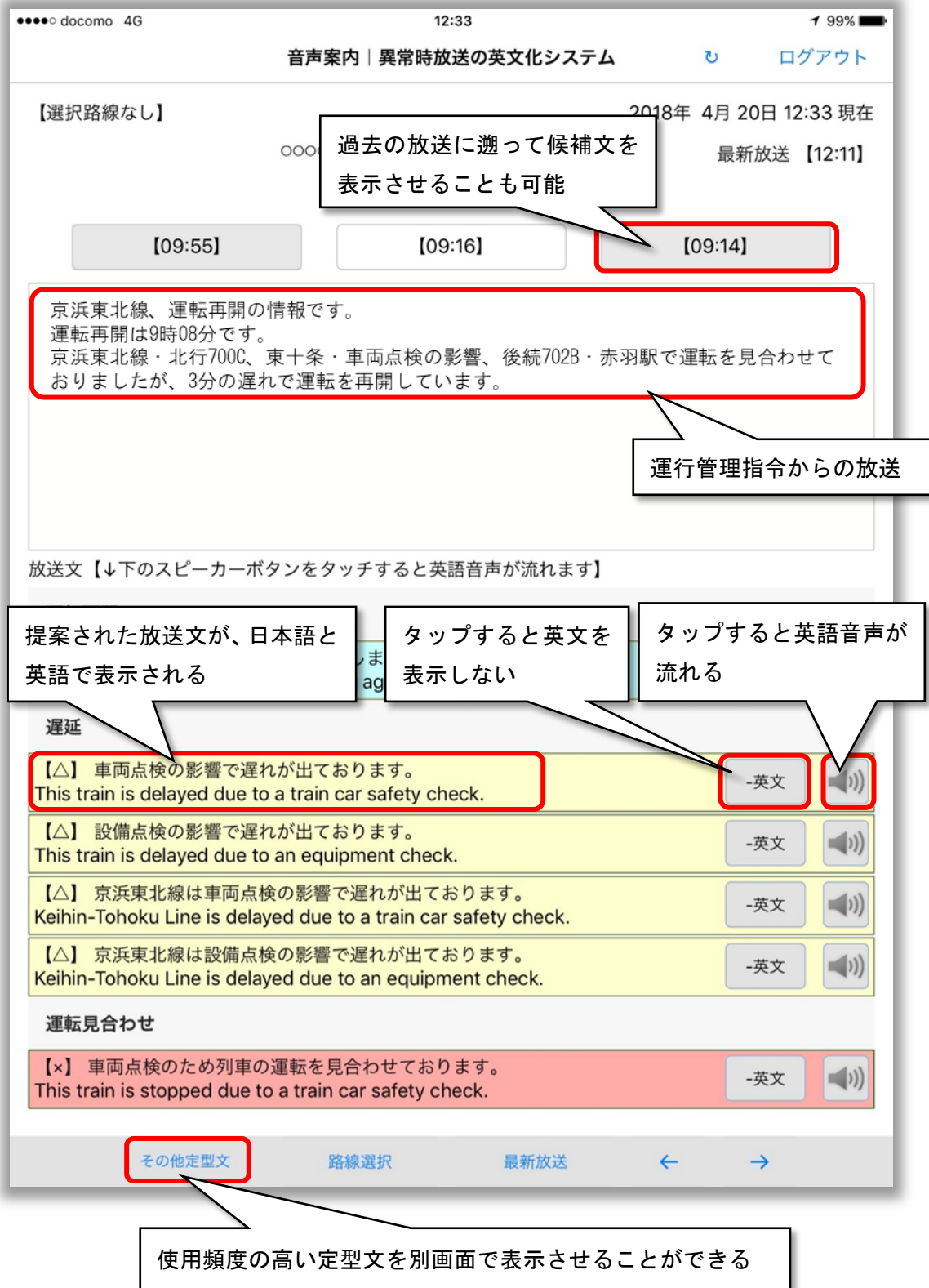
多言語異常時情報提供アプリ

4 使用開始時期

2018年5月より使用開始

※ 綾瀬運輸区では先行して2018年3月21日より使用を開始しております。

「異常時放送英文化アプリ」の画面イメージ
英語放送文提案画面



「異常時放送英文化アプリ」の画面イメージ
定型文画面

