

2022年10月3日

記者各位

京セラ株式会社  
東日本旅客鉄道株式会社首都圏本部

## JR新宿駅で「わかりやすい字幕表示システム」の実証実験を開始 ～リアルタイムの字幕表示による窓口業務でのサービス向上を検証～

京セラ株式会社（以下、京セラ）は、現在開発中である「わかりやすい字幕表示システム」の実証実験を、本年10月11日（火）より東日本旅客鉄道株式会社（以下、JR東日本）の新宿駅において実施いたします。

新宿駅では、みどりの窓口（地下）や南改札窓口、西改札窓口、駅事務室に計4台「わかりやすい字幕表示システム」を設置します。今回の実証実験を行うことで、JR東日本では窓口業務のサービス向上を検証し、また、京セラは、人の往来の多い駅での本システムの有効性の確認と課題抽出を行ってまいります。



図1 「わかりやすい字幕表示システム」



図2 「わかりやすい字幕表示システム」  
設置イメージ

### ■新宿駅における「わかりやすい字幕表示システム」実証実験概略

設置場所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・みどりの窓口（地下：1台）</li> <li>・南改札窓口、西改札窓口（各1台）</li> <li>・駅事務室（1台）</li> </ul>
実証期間	2022年10月11日（火）～12月26日（月）

### ■実施の背景と目的

新宿駅はJR東日本エリア内で1日平均の乗車人員数が最も多く、常に電車の発着音や雑踏、人々の交わす会話など多くの音が混在しています。窓口においては乗換えの案内や駅構内外の道案内など、その対応は多岐にわたり迅速で正確な対応が求められます。

しかし、昨今の新型コロナウイルス感染防止の手段として会話時のマスク着用やアクリル板を挟んでの会話が必須となったこともあり、窓口の社員の声は、これまで以上にお客さまに届きにくい状況となり、「いかにタイムリー、かつ正確に情報を伝えるか」ということが窓口業務の運営において課題のひとつになっていました。

新宿駅ではこの課題を解決し、窓口業務における円滑で効率的なコミュニケーションと対応時間の短縮によるサービスの向上を目的とし、京セラの「わかりやすい字幕表示システム」の実証実験を実施することとしました。

## ■わかりやすい字幕表示システムについて

京セラが開発する「わかりやすい字幕表示システム」は、話した内容がリアルタイムにスクリーンに文字として表示※<sup>1</sup>されるので、マスク着用時やアクリル板を通した会話であっても、文字や図解、動画という視覚情報で伝えることが可能なシステムです。

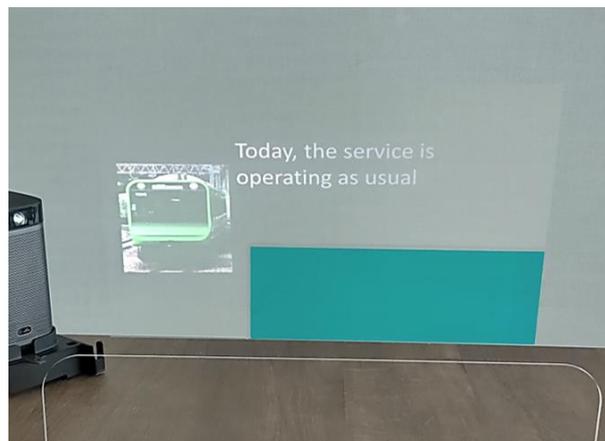
多数の路線が乗り入れ、複雑な駅構内での道案内など言葉だけでは伝えにくい内容も動画や図解を用いることで、利用者にもわかりやすく簡単に伝えられます。

また、日本語をはじめ、外国語の翻訳表示（英語、中国語、韓国語ほか※<sup>2</sup>）にも対応しているので、海外からの利用者へも正しく情報を伝えることができます。

さらに、相手の表情を見ながら会話することができるので、ご高齢の方や聴覚に障がいのある利用者にとっても安心です。

※<sup>1</sup> 窓口側の日本語が翻訳され、利用者側のディスプレイ側だけに字幕が表示される一方向表示

※<sup>2</sup> 英語、中国語、韓国語、ベトナム語、タイ語、ヒンディー語に対応



## ■「わかりやすい字幕表示システム」詳細については、以下の URL をご覧ください。

URL : <https://www.kyocera.co.jp/newsroom/news/2022/001938.html>