

～東京 2020 オリンピック・パラリンピックに向けて～

西武鉄道全駅のお客さまご案内用タブレット端末に 新たな通訳サービスを導入しました！

- 多言語映像通訳サービス「みえる通訳」
- 指さし会話アプリ「さわって通訳」
- タブレット端末のビデオ電話機能を用いた TIC 池袋スタッフによるご案内サービス

西武鉄道株式会社（本社：埼玉県所沢市、社長：若林 久）では、2018 年 10 月 1 日(月)より全 91 駅（小竹向原駅を除く）のお客さまご案内用タブレット端末にテリロジーサービスウェア社が提供する多言語映像通訳サービス（みえる通訳）および指さし会話アプリ（さわって通訳）を導入し、多言語ならびに手話通訳サービスの利用を開始しました。また、池袋駅構内の訪日外国人向け観光案内所「SEIBU Tourist Information Center Ikebukuro」（以下、「TIC 池袋」）の営業時間には、タブレット端末のビデオ電話機能を用いた外国人スタッフによるご案内サービスも導入します。

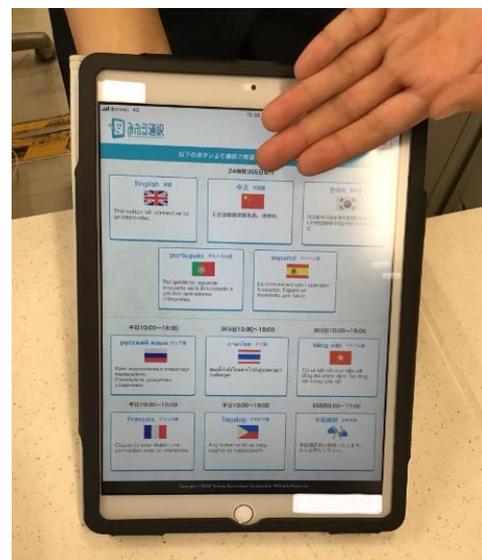
多言語映像通訳サービス（みえる通訳）および TIC 池袋スタッフによるご案内サービスは、人による通訳であるため、鉄道独自の言葉や微妙なニュアンスまでお客さまに伝えることが可能になります。また、お急ぎの場合でもスムーズにご案内ができるよう、指さし会話アプリ（さわって通訳）も導入し、西武鉄道オリジナルのカスタマイズも行いました。さらに、手話通訳サービスによって、バリアフリーにも対応いたします。

西武鉄道では、東京 2020 オリンピック・パラリンピックに向け、駅係員が的確なシチュエーションで多言語映像通訳サービスおよび指さし会話アプリ等を用いて、親切かつ丁寧なご案内ができるようにすると共に、お客さまが安心してスムーズに鉄道をご利用いただける環境をめざしてまいります。

詳細は、以下のとおりです。



お客さま対応イメージ



みえる通訳イメージ

1. 導入開始日

2018年10月1日（月）

2. 導入箇所

西武鉄道全駅（小竹向原駅を除く。）

3. 導入サービス

- ・多言語映像通訳サービス「みえる通訳」（※1）

対応言語：英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・タイ語・ベトナム語
ロシア語・フランス語・タガログ語（主にフィリピンで使用）の10言語
※時間帯によっては対応できない言語があります。

- ・指さし会話アプリ「さわって通訳」（※1）

対応言語：英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・タイ語・フランス語の5言語

- ・タブレット端末のビデオ電話機能を用いたTIC池袋（※2）スタッフによるご案内サービス

対応言語：英語・中国語の2言語

※1：「みえる通訳」および「さわって通訳」は、株式会社テリロジーサービスウェア（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 鈴木 達）提供のサービスです。

みえる通訳公式HP：<http://www.mieru-tsuyaku.jp/>

※2：当社初の訪日外国人向け観光案内所として2015年10月30日（金）より営業を開始し、2016年8月にはJNTOのカテゴリー2を取得しました。英語・中国語での対応が常時可能で、西武線沿線の観光および池袋周辺のご案内のほか、訪日外国人のお客さまへ特急券・企画乗車券の販売を行っております。（営業時間：8時～18時）

◇お客さまのお問合せ先

西武鉄道お客さまセンター TEL. (04) 2996-2888

音声ガイダンスのご案内により、メニューをお選びください。

[営業時間：平日9時～19時 土休日9時～17時]

以 上