

-訪日外国人のお客さまへのタイムリーで的確なご案内を目指して-

運行情報の多言語発信・係員の多言語案内を強化します

- 運行情報提供言語に、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語を追加
- AI 通訳機「POCKETALK®（ポケットーク）」を西武線全駅・特急電車に導入

西武鉄道株式会社（本社：埼玉県所沢市、社長：若林 久）では、2019年11月29日（金）より日本語に加えて、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語による列車の運行情報の配信を開始します。また、西武線各駅（小竹向原駅を除く）および特急電車に、AI通訳機「POCKETALK（ポケットーク）」を順次導入いたします。

これは、訪日外国人のお客さまに対して、災害などの異常時や列車の運行に 15 分以上の遅れが発生した際などにタイムリーに情報提供を実施するとともに、係員が適切なご案内をすることで、より安心して西武線をご利用いただくことを目的としたものです。

運行情報は当社多言語 Web サイトや西武線アプリで発信するほか、各駅構内などには Web サイトへのアクセスをご案内する QR コードを記載したステッカーを掲出します。また、訪日外国人のお客さまを多言語 Web サイトに誘導できるよう、駅構内・車内において係員による英語放送にも力を入れ、お客さまの利便性向上に努めます。

さらに、駅係員・特急乗務員が、多様な言語背景を持つ訪日外国人のお客さまに対しても、迅速かつ的確なご案内を実現するため、英語や中国語、スワヒリ語など 74 言語^注に対応し、互いに相手の言葉を使えない人同士が自国語のまま対話できる双方向の AI 通訳機「POCKETALK®（ポケットーク）」を導入します。

（注）一部の言語の翻訳結果はテキスト表示のみです。詳細は Web ページの対応言語リストをご確認ください。

西武鉄道では、訪日外国人のお客さまが安心、快適に西武線をご利用いただける環境を目指してまいります。

詳細は、別紙のとおりです。



多言語 Web サイト TOP ページ（英語）

（運行情報は赤枠部分）



西武線アプリ（英語）



POCKETALK（ポケットーク） W

※イメージ

【別紙】

多言語運行情報配信

列車の運行に 15 分以上の遅れが発生、または見込まれる場合に運行情報を路線図とともにお知らせします。

1. 運用開始日

2019 年 11 月 29 日 (金)

2. 公開場所

(1) 西武鉄道 多言語 Web サイト URL

英語 <https://www.seiburailway.jp/railways/tourist/english/railwayinfo/index.html>

中国語 (簡体字)

<https://www.seiburailway.jp/railways/tourist/china/railwayinfo/index.html>

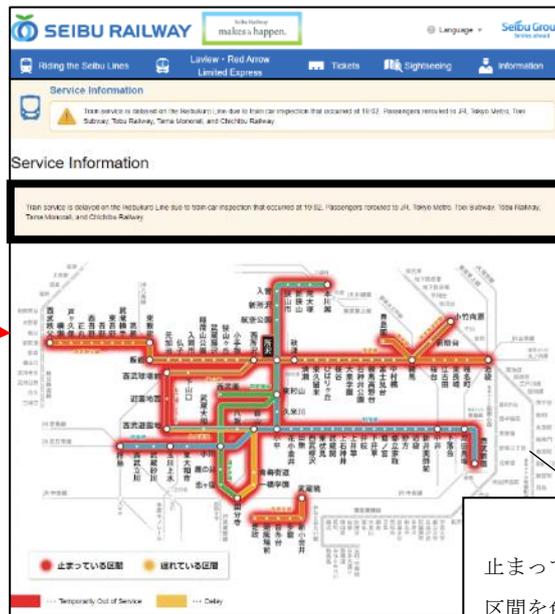
中国語 (繁体字)

<https://www.seiburailway.jp/railways/tourist/chinese/railwayinfo/index.html>

韓国語 <https://www.seiburailway.jp/railways/tourist/korea/railwayinfo/index.html>



多言語 Web サイト TOP ページ (英語)
(運行情報は赤枠部分)



多言語運行情報ページ (英語)

※イメージ

運行情報

※表示路線図の多言語化は
2020 年 3 月に実施予定

路線図

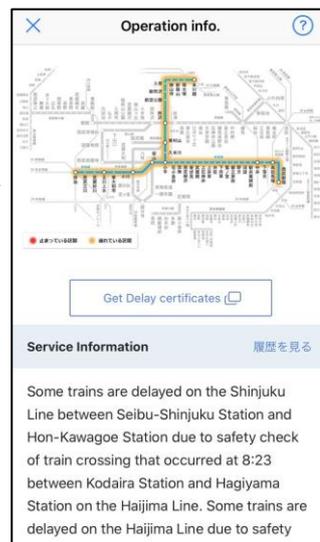
止まっている区間、遅れている
区間を色別に点灯表示

(2) 公式スマートフォンアプリ「西武線アプリ」(iOS・Android)

スマートフォン OS の言語設定が英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語のいずれかの場合、運行情報欄も言語に対応した表示となります。



タップ



※イメージ

運行情報ご案内ステッカー

1. 掲出開始
2019年11月29日（金）以降順次
2. 掲出場所
西武線各駅（小竹向原駅を除く）構内
※電車内は今後展開予定



ステッカーデザイン

AI 通訳機「POCKETALK®（ポケットーク W）」

1. 導入開始日
2019年12月1日（日）以降順次
2. 設置場所
西武線各駅（小竹向原駅を除く）、特急電車
3. 導入台数
200台



POCKETALK（ポケットーク）W

※「POCKETALK®（ポケットーク）」とは

ソースネクスト株式会社による、互いに相手の言葉を話せない人同士が自国語のままで対話できる双方向の音声翻訳機。英語や中国語、スワヒリ語など74言語に対応し、55言語では音声とテキストに、19言語ではテキストに翻訳できます（詳細はWebページの対応言語一覧を参照）。

【参考】

- ・「POCKETALK®（ポケットーク）」公式Webサイト <https://pocketalk.jp/>
- ・「POCKETALK（ポケットーク）W」 <https://pocketalk.jp/w/>

◇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