

<2018年10月9日発表>

## 天神大牟田線・貝塚線の全駅で 「おもてなしガイド」を導入し、多言語案内サービスを強化します!

- 西日本鉄道(株)は、ヤマハ株式会社が開発した音のユニバーサルデザイン化支援システム「おもてなしガイド」を導入して、駅施設での多言語案内サービスを10月10日(水)より天神大牟田線および貝塚線の全駅(一部の無人駅を除く)で、順次開始します。
- 「おもてなしガイド」とは、言語や聴力の壁を越えて、誰もが案内放送の内容を理解でき、多言語でも情報を確認することができる「音のユニバーサルデザイン化社会」の実現を目指して開発されたもので、音声を文字情報化する多言語案内システムです。
- 当システムは、事前に無料の「おもてなしガイド」アプリをスマートフォンにインストールしていただき、各駅の窓口付近のスピーカーから発信される音声トリガー(音波)をスマートフォンに「聞かせる」ことで、ご利用いただけます。
- 各駅の窓口に掲示している「おもてなしガイド」案内ステッカーの周辺でアプリを起動していただくと、スマートフォンの画面に多言語で時刻検索や乗換検索のサイトにリンクしているトップページを表示します。さらに、トップページよりお得なきっぷ情報や周辺の観光地情報の案内サイトを確認することもでき、訪日外国人の方も安心・快適に鉄道サービスをご利用いただけます。
- さらに、当社では、災害や輸送障害などの緊急時における訪日外国人の方や聴覚障害者の方への案内手段を強化するため、来年度は、主要駅において案内音声そのものの多言語化にも取り組みます。「おもてなしガイド」を活用して4ヶ国語(日英中韓)音声による案内放送を行い、スマートフォンへの文字での情報発信も行うことで、安心・安全に鉄道サービスをご利用いただける環境を整えます。
- 今後も「おもてなしガイド」の普及に努め、皆さまが安心・安全・快適に鉄道サービスをご利用いただけるよう努めてまいります。

### ■「おもてなしガイド」を活用した多言語案内サービスの概要

【概要】 スマートフォンにインストールした無料の「おもてなしガイド」アプリに、駅窓口付近のスピーカーから発信される音声トリガー(音波)を「聞かせる」ことで、画面上に多言語で時刻検索や乗換検索のサイトにリンクしているトップページを表示するほか、お得なきっぷ情報や周辺の観光地情報の案内サイトを確認でき、安心・快適に鉄道サービスをご利用いただけます。

【運用開始日】 2018年10月10日(水)より順次設置し、運用を開始  
※設置に約1ヶ月程度

【運用箇所】 天神大牟田線・貝塚線の全駅(窓口)  
※一部の無人駅(味坂、上浦、馬田、矢加部、徳益駅)を除く  
設置場所には、右記のステッカーを掲示します。

【表示画面】



窓口付近でアプリを起動

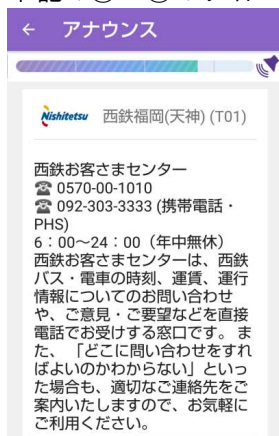


設定した言語に応じたご案内



「おもてなしガイド」案内ステッカー

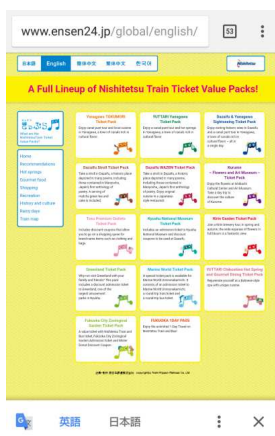
下記の①～⑧のサイトへ接続します。



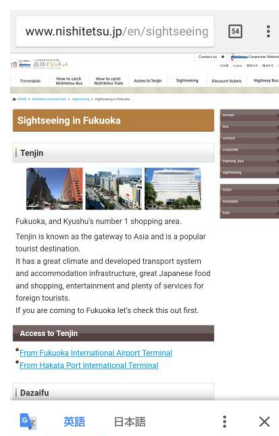
①お客さまセンターお問合せ  
西鉄お客さまセンターの概要を掲載



②西鉄バス・電車時刻検索  
西鉄くらしネット内の時刻表ページ



③お得なチケット  
西鉄沿線おでかけナビのページ



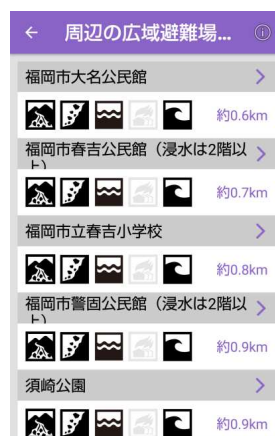
④周辺観光地  
西鉄くらしネット内のおでかけ・レジャーページ



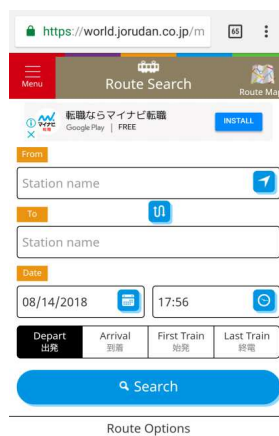
⑤Fukuoka Go Pass 専用サイト  
nimoca 訪日外国人専用「Fukuoka Go Pass」のページ



⑥Google マップ



⑦避難情報  
周辺の広域避難場の情報を掲載



⑧乗換検索  
ジョルダン乗換案内ページ

※他社交通機関を含めたルート検索が可能

【動画 URL】 「おもてなしガイド」を活用した多言語案内サービスの利用方法について、下記動画をご確認ください。

○西鉄公式 Youtube チャンネル  
(<https://www.youtube.com/watch?v=ZxtFICzTJ28>)

(参考)今後のサービス展開について

【概要】 災害や輸送障害などの緊急時における訪日外国人の方や聴覚障害者の方への案内手段を強化するため、来年度は、主要駅において案内音声そのものを多言語化します。「おもてなしガイド」を活用した4ヶ国語音声による案内放送と、「おもてなしガイド」アプリをインストールしたスマートフォンに対して文字での情報発信を行います。



本件に関するお問い合わせは、西鉄お客さまセンター(TEL:0570-00-1010)まで