

2025年2月12日

新宿駅・渋谷駅の窓口に 多言語対応透明ディスプレイを導入

～世界陸上競技選手権大会およびデフリンピック開催を見据えたインバウンド対応強化とサービス向上～

京王電鉄株式会社（本社：東京都多摩市、代表取締役社長：都村 智史、以下「京王電鉄」）は、お客さまとのコミュニケーションにおけるサービス・利便性向上を目的に、TOPPAN株式会社（本社：東京都文京区、代表取締役社長：齊藤 昌典）が提供する翻訳対応透明ディスプレイ「VoiceBiz[®] UCDisplay[®]（ボイスビズ ユーシーディスプレイ）」を2月13日（木）より、京王線新宿駅と井の頭線渋谷駅の窓口に導入します。

透明ディスプレイの導入を通じて、鉄道をご利用のお客さまとのより円滑なコミュニケーションを実現してまいります。

今回の導入にあたり、東京都の「鉄道駅におけるユニバーサルコミュニケーションシステム整備事業費補助金※」を活用しています。

※2025年の世界陸上やデフリンピックの開催に向け、インバウンドや聴覚障がい者の利便性向上等のために、ユニバーサルコミュニケーション（UC）技術の活用を支援するもの



《多言語対応透明ディスプレイ設置イメージ》

本件のポイント

- ① 訪日外国人の増加や今年開催される世界陸上競技選手権大会およびデフリンピックを見据えて、京王線・井の頭線の玄関口である京王線新宿駅と井の頭線渋谷駅に設置
- ② 透明ディスプレイを活用することで、相手の顔を見ながらテキスト字幕が確認できるため、お客さまと駅係員による顔を見合わせた自然な会話が可能となる
- ③ 英語、韓国語、中国語を含む13言語への翻訳が高い精度で可能となり、インバウンド対応を強化するほか、日本語でのテキスト字幕の表示やキーボード入力により、聴覚障がいをお持ちの方などより多くのお客さまへのサービス・利便性向上を実現

1. 多言語対応透明ディスプレイの導入について

(1) 概要

翻訳対応透明ディスプレイ「VoiceBiz® UCDisplay® (ボイスビズ ユーシーディスプレイ)」を駅窓口を導入して、翻訳・文字表示サービスを活用し、訪日外国人や聴覚障がいをお持ちの方などより多くのお客さまとのスムーズなコミュニケーションを実現し、サービス・利便性向上を図ります。

(2) サービス名称

「VoiceBiz® UCDisplay® (ボイスビズ ユーシーディスプレイ)」

(3) 運用開始日

2月13日(木)

(4) 設置場所・時間

- ・京王線新宿駅 西口券売機横窓口(5時00分～24時00分)
- ・井の頭線渋谷駅 中央口案内所(5時00分～24時30分)

(5) サービスの特徴

- ・透明ディスプレイを活用した顔を見合わせたコミュニケーション

「相手の顔」と「テキスト字幕」を同時に見ながら行う自然なコミュニケーションが可能となります

- ・13言語への翻訳機能によるインバウンド対応強化

最新の純国産エンジン(NMT)を採用し、英語・韓国語・中国語を含む13言語への翻訳対応が可能となり、京王線新宿駅・井の頭線渋谷駅で需要の高いインバウンド対応もスムーズに実施できます

- ・テキスト字幕やキーボード入力によるコミュニケーション支援

日本語でのテキスト字幕の表示やキーボード入力により、ご年配の方、聴覚障がいや言語障がいをお持ちの方などより多くのお客さまとのスムーズなコミュニケーションを実現します

※詳細は、以下サービス紹介ページをご覧ください

URL：https://solution.toppan.co.jp/newnormal/service/voicebiz_ucdisplay.html

(6) ご利用フロー

- ① ご利用のお客さまに、透明ディスプレイの下に設置されているタブレットで言語選択をしていただく
- ② お客さまが選択した言語で会話していただくと、透明ディスプレイの駅係員側に日本語で表示される
- ③ 駅係員が日本語で回答すると、透明ディスプレイのお客さま側に選択した言語で表示され、双方の言語でのコミュニケーションが可能となる

(7) その他

- ・今回の導入にあたって、東京都の「鉄道駅におけるユニバーサルコミュニケーションシステム整備事業費補助金」を活用しています。

2. お客さまのお問い合わせ先

京王お客さまセンター TEL：03-3325-6644 (9:00～18:00)

【参考1】TOPPAN株式会社

(1) 会社名 TOPPAN株式会社

(2) 代表者 齊藤 昌典

(3) 所在地 東京都文京区水道1-3-3

(4) 設立 2023年3月1日

(5) URL <https://www.toppan.com/ja/>

(6) 事業概要 TOPPANグループは、「印刷テクノロジー」をベースに「情報コミュニケーション事業分野」、「生活・産業事業分野」および「エレクトロニクス事業分野」の3分野にわたり幅広い事業活動を展開しています。

TOPPAN

【参考2】直近のインバウンド対応強化に向けた京王電鉄の取り組み

京王電鉄では、近年急速に高まるインバウンド需要への対応強化策を進めています。

(1) AI 駅係員サービス

2024年12月より、AIアバターを活用したお客さま向け案内サービスの実証実験を実施しています。現在、日立製作所が提供するサービスと、AVITAが提供するサービスをそれぞれ導入しており、生成AIを活用した音声自動応答、周辺案内、リアルタイム翻訳などの機能を活用して、駅の特性に応じた情報提供や需要の高いインバウンド対応についてタイムラグなくスムーズな案内が可能となっています。

※詳細は、各ニュースリリースをご覧ください

https://www.keio.co.jp/news/update/news_release/news_release2024/pdf/nr20241127_AIservice.pdf

https://www.keio.co.jp/news/update/news_release/news_release2024/pdf/nr20250117_avita.pdf

(2) 「クレジットカード等のタッチ決済」「QRコード認証」を活用した乗車サービス

2024年11月より、京王電鉄の全駅において、「タッチ決済対応のカード（クレジットカード、デビット、プリペイド）や、同カードが設定されたスマートフォン等」および「QRコード」を活用した乗車サービスの実証実験を実施しています。

鉄道をはじめとする公共交通利用において、京王沿線にお住まいの方だけでなく、観光地として人気の高い高尾山や京王沿線のレジャー施設などへお越しの国内外のお客さまに、新たな乗車サービスを提供することで利便性向上を目指していきます。

※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

※詳細は、2024年10月24日付ニュースリリースをご覧ください

https://www.keio.co.jp/news/update/news_release/news_release2024/pdf/nr20241024_creditcardtouch.pdf