

2017年8月24日

訪日外国人観光客への多言語対応サービスを更に拡充！

**9月1日（金）より、  
東武線各駅およびグループ施設等において、  
「多言語電話通訳サービス」を導入します！**

 東武鉄道株式会社  
株式会社ヒト・コミュニケーションズ

東武鉄道株式会社（本社：東京都墨田区）では、9月1日（金）より、株式会社ヒト・コミュニケーションズ（本社：東京都豊島区）が運営するコールセンターを介した電話による「多言語通訳サービス」を、東武線各駅（一部駅を除く）およびグループ施設等において順次導入します。

これは、訪日外国人観光客を中心としたお客さまへの更なるサービス向上を図ることを目的として行うもので、駅やグループ施設等において外国のお客さまへのご案内が必要な場合に、電話による通訳を介することで、より細やかなご案内が可能となります。

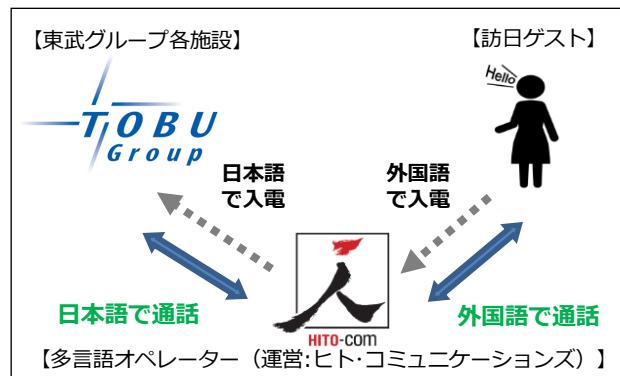
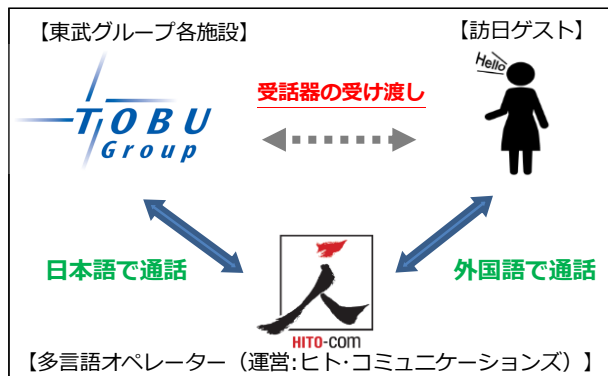
駅窓口等において対面でご案内する際、駅係員や東武グループ従業員が通訳オペレーターと電話を繋ぎ、当従業員とお客さまとの間で交互に電話機を受け渡しすることでコミュニケーションを図ります。対象施設は、東武線各駅のほか22か所のグループ施設・交通機関で、英語・中国語・タイ語などの計9言語に対応します。

また、東武鉄道お客さまセンター等の一部においては、外国のお客さま専用の問い合わせ用電話番号を新たに設定し、電話を受けたコールセンターから東武グループ各施設に電話を取り次ぎ、通訳オペレーターを介して三者間で同時に会話することにより、外国のお客さまからの電話によるお問い合わせにも対応します。

東武グループでは、すでに一部施設において多言語コールセンターを導入しているほか、タブレット型端末を活用したご案内や従業員への英語教育等を実施してきましたが、本サービス導入により、東武グループにおける多言語対応の更なる拡充を図ります。今後も更なる増加が予想される訪日外国人観光客が安心して観光をお楽しみいただける環境の整備を推進してまいります。

詳細は別紙の通りです。

以上



△ご案内イメージ（左：対面時 右：電話でのお問い合わせ時）

1

※お問い合わせは、東武鉄道お客さまセンター ☎03-5962-0102

## 東武グループ「多言語電話通訳サービス」 概要

### 1. サービス概要

電話による通訳オペレーターを介した多言語によるご案内

### 2. 導入日

2017年9月1日（金）より順次導入

### 3. 導入会社および施設

#### (1) 観光施設

明智平ロープウェイ、蔵王ロープウェイ※、中禅寺湖機船、東武動物公園※、東武トレジャーガーデン※、東武博物館、東武ワールドスクウェア※

#### (2) 宿泊施設

上尾東武ホテル※、蔵王アストリアホテル※、中禅寺金谷ホテル※、東武ホテルレバント東京※、日光アストリアホテル、日光金谷ホテル※、ビジネスホテル野田※

#### (3) 交通機関

東武鉄道※、東武バス※、朝日自動車、関越交通※、日光交通※、野岩鉄道※

#### (4) 商業施設

浅草エキミセ

#### (5) その他

ツーリストセンター（東武日光駅構内/鬼怒川温泉駅構内）、東武商事（売店ほか）

※…外国のお客さま専用の電話番号を設定し、電話内で3者で会話を行うことによりご案内するサービスを導入する施設。東武鉄道では「東武鉄道お客さまセンター」にて導入します。

### 4. 対応言語

英語、中国語、タイ語、韓国語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語（計9言語）

### 5. 対応時間

各施設の営業時間による

※そのうち、フランス語およびタガログ語は10時～19時のみ対応可能

### 6. 運 営

株式会社ヒト・コミュニケーションズ

以 上

<参 考>

## 株式会社ヒト・コミュニケーションズについて

### 1. 代 表 者

安井 豊明

### 2. 設 立

1998年2月23日

### 3. 所 在 地

東京都豊島区東池袋 1-9-6

### 4. 事 業 内 容

営業・販売・サービスを中核とする成果追求型営業支援

### 5. U R L

<http://www.hitocom.co.jp/>

以 上