



第13-65号

2014年3月31日

**4月1日（火）から、小田急線全駅、箱根エリアにて  
 電話による「通訳サービス」を導入します  
 ～外国人のお客さまへ、より利用しやすいサービスを目指します～**

小田急電鉄株式会社（本社：東京都新宿区 社長：山木 利満）は、2014年4月1日（火）から、小田急線全駅および箱根エリアにおいて、電話による「通訳サービス」の運用を開始します。近年増加傾向にある外国人旅行者のお客さまに、より利用しやすいご案内をまいります。

**3言語に対応した電話での通訳サービス**

係員が所持する電話を介して委託会社のオペレーターに通訳を依頼し、お客さまと直接通話してご案内します。お客さまセンターでは3者間通話で対応いたします。言語は英語のほか中国語、韓国語にも対応しています。

本サービスは昨年10月から小田急線全駅および箱根湯本駅にて試験導入しておりましたが、利用状況の把握や使用体制が整ったため、4月1日（火）から、箱根エリアのグループの交通機関にも本格導入することとしました。

**外国人のお客さまの受け入れ態勢の強化**

当社では、新宿駅と小田原駅の小田急外国人旅行センターでのご案内や、パンフレット、ホームページ、案内表示の多言語化など、ハード・ソフトの両面にて外国人旅行者の受け入れ態勢を整備してまいりました。本サービスの導入によって、外国人旅行者の皆さまに、より利用しやすく小田急線や箱根エリアをご案内してまいります。

「通訳サービス」の概要は下記のとおりです。

記

- |         |   |
|---------|---|
| 1. 導入日  | 2014年4月1日（火）から  |
| 2. 対応言語 | 英語、中国語、韓国語  |
| 3. 内容   | 係員が委託会社のオペレーターに電話で通訳を依頼し、お客さまと直接通話してご案内します。   |
| 4. 導入箇所 | 小田急電鉄：小田急線全駅、お客さまセンター（ご意見・ご要望除く）、箱根湯本営業センター<br>箱根エリア：箱根登山線、箱根ロープウェイ、箱根海賊船、箱根登山バスの主要な駅・港・営業所など |
| 5. 今後   | 同サービスのグループへの導入拡大を進め、訪日外国人のお客さまに向けた更なるサービスの向上を図ってまいります。  |

以上