



第23-50号

2024年2月14日

訪日旅行客をはじめ、国内外のお出かけ需要が戻る小田原駅で、ご案内機能を充実！ 2月15日、「スマホでインターホン」導入に向けた実証実験をスタート ～お手持ちのスマートフォンで係員とつながる！駅係員の働き方見直しの検討も～

小田急電鉄株式会社（本社：東京都新宿区 社長：星野 晃司）は2024年2月15日（木）に、小田原駅への「スマホでインターホン」の導入に向けた実証実験を開始します。同サービスは、ヤマハ株式会社（本社：静岡県浜松市 社長：中田 卓也）が提供する、スマートフォンで利用できるインターホンサービスであり、日本語が分からない訪日外国人旅行客や、音が聞き取りにくい方へのご案内サービスの拡充を目指し実施します。

今回の実証実験は、改札口やホームなど、駅構内合計5箇所に「SoundUD トリガーボード」を設置することで実施し、「Android」「iOS」問わずご自身のスマートフォンをかざすことで、それが当社係員とつながるインターホンになります。音声での対話はもちろん、キーボード入力による文字でのコミュニケーションも可能であり、自動翻訳機能により全13カ国語に対応します。文字でのコミュニケーションは、スマートフォンのスクリーンショット機能で形に残せるため、お客さまが内容をメモする手間を省くこともできます。

また、「スマホでインターホン」はボット機能を有しており、よくあるご質問は事前に回答を用意し、質問をタップするだけでスピーディーに解決可能です。さらに、このよくある質問と回答はいつでも変更可能であり、駅構内でののご案内をはじめ、季節や催事などのシチュエーションに合わせ、カスタマイズすることで、小田原駅ならではの利用シーン「観光案内」までをカバーしたいと考えます。



トリガーボード設置例



駅係員によるご案内の様子

小田原駅は、世界的な観光地「箱根」の玄関口として、足元では訪日旅行客をはじめ、国内外問わず非常に多くのお客さまにご利用いただけている状況にあり、訪日旅行客専用の窓口「小田急旅行センター」や改札口では、ご案内をお待ちいただく時間帯もあります。より多くのお客さまに、スムーズかつ快適に旅行をお楽しみいただけるよう、利用動向から効果を検証します。また、将来の働き手不足に備え、業務の省力化や集約化など、デジタル技術を活用した駅係員の働き方の見直しを検討する材料にもしたいと考えます。

小田原駅での「スマホでインターホン」導入に向けた実証実験の概要は、下記のとおりです。

記

- 1 実施時期 2024年2月15日（木）～当面の間
 - 2 実施場所 小田急線 小田原駅構内（所在：神奈川県小田原市城山1-1-1）
 - ・改札口や上下ホームなど、計5箇所に「SoundUD トリガーボード」を設置し、利用者がスマートフォンをかざすことで実施します
 - ※ 専用アプリのダウンロード等はなく、かざすだけで利用可能です
 - 3 検証内容
 - ・駅構内の、特に訪日旅行者によるお出掛け需要に対し、「スマホでインターホン」の音声・文字（自動翻訳機能）・チャットによるコミュニケーションが有効かどうか
 - ・将来に向けた働き手不足に備え、業務の省力化や集約化など、駅係員の働き方の見直しに有用かどうか
 - ※ 「スマホでインターホン」のボット機能を、訪日旅行者を主な対象として使用するのには、国内鉄道会社として初の試みです
 - 4 利用料金 無料
 - ※ 通信料はお客さま負担
 - 5 お問い合わせ 小田急お客さまセンター（営業時間 9：00～17：00）
電話：044-299-8200
- （参考） 「スマホでインターホン」の概要
ヤマハ株式会社ホームページ
https://www.yamaha.com/ja/news_release/2022/22070701/

以 上