

2025年4月22日

Press Release

報道関係者 各位

京セラドキュメントソリューションズジャパン株式会社
小田急電鉄株式会社

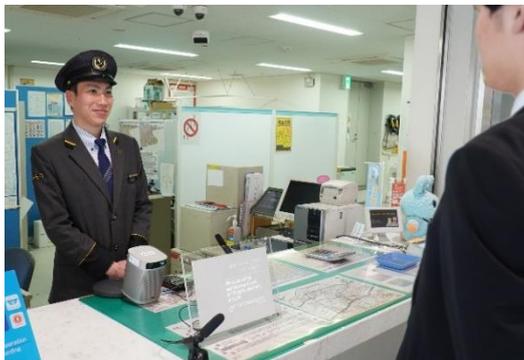
小田急電鉄の駅窓口で字幕表示システム Cotopat[®] が本格稼働、DX 推進で多言語対応をはじめ窓口ご案内業務の質向上へ

京セラドキュメントソリューションズジャパン株式会社（社長：池田 幸生、以下：京セラ）と、小田急電鉄株式会社（社長：鈴木 滋、以下：小田急電鉄）は、多言語対応をはじめ駅係員の窓口ご案内業務の質向上を目的に、京セラが開発した字幕表示システム「Cotopat[®]」を小田急小田原線 下北沢駅（東京都世田谷区）東口改札の駅窓口 に設置し、2025年4月22日より本格運用を開始することをお知らせします。

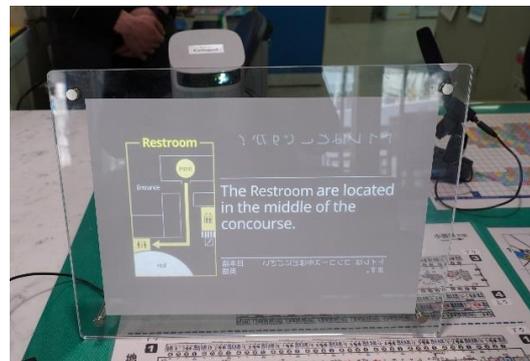
箱根や江の島・鎌倉など、世界的な観光地を有する小田急沿線では、増加が続く訪日外国人旅行者へのコミュニケーションに課題を感じていました。新宿・小田原駅には、訪日客向けに多言語対応可能な駅係員が常駐する窓口を設けていますが、昨今ご利用数が増加している下北沢駅では、対応に苦慮していました。

Cotopat[®] は、音声をリアルタイムで認識し、双方の発話内容をそれぞれの言語でスクリーンに表示する字幕表示システムです。英語、中国語、韓国語など7種類[※]の言語に翻訳可能で、訪日客と駅係員のスムーズな会話を実現します。また、会話の翻訳に加え、事前に登録した駅構内マップや動画なども会話に応じてスクリーンに図解表示することができ、お問い合わせいただく内容に対しよりスピーディーで、より分かりやすいご案内が可能になります。さらに、スクリーンに表示される情報は、あわせて表示される二次元コードの読み取りにより、スマートフォンなどで情報を持ち出せ、お客様が後から確認することが可能です。

※ 設定により日本語から133種類の外国語への翻訳表示が可能です。



Cotopat[®] 利用風景



小スペースにも設置可能な小型のスクリーンに字幕表示

小田急電鉄では、国内外問わずすべてのお客様に、駅構内空間で快適にお過ごしいただくとともに、駅を基点としたお出かけをお楽しみいただきたいと考えています。この取り組みで円滑なコミュニケーションが実現すれば、他のお客様の待ち時間の削減や、きめ細やかなご案内につながると考えます。また、将来の生産年齢人口の減少を踏まえ、鉄道運行に従事する駅係員が 2035 年度に 2020 年度比で 30%減少したとしても、安全・安心な運行を継続できる体制構築を目指し、DX を推進して業務の省力化を実現します。

京セラは、Cotopat[®]を通して、さまざまな場面で起こる「意思疎通できない」という課題を解消し、円滑なコミュニケーションを提供することで、すべての人々が安心して暮らせる社会の実現に貢献してまいります。

■小田急電鉄 下北沢駅係員の声

観光案内所やホテルのコンシェルジュなどとは異なり、駅ではスピーディーかつ端的なご案内を求められるケースが多い中、Cotopat[®] は翻訳速度に優れ、駅で使用するご案内ツールとして非常に適したものだと感じています。また、駅係員の操作一つでスクリーンパネルに駅構内図や周辺地図、強調文字を表示することで、外国人のお客様へ分かりやすいご案内が可能となり、応対の時間が短くなるなど、効率化にもつながりました。今後も表示内容のブラッシュアップを進め、駅でのご案内がよりスムーズで快適になるよう、努めてまいります。

■京セラドキュメントソリューションズジャパンについて

京セラドキュメントソリューションズジャパンは、トータルドキュメントソリューションアドバイザーとしてグローバルに事業展開する京セラドキュメントソリューションズ（本社：大阪）のグループ会社です。長年培ってきた独自の長寿命設計技術を核に、環境性と経済性に優れた複合機、プリンターは世界各国で評価されています。加えて、ビジネスソリューション事業や商業用・産業用印刷事業など、ドキュメントに関わるあらゆるサービスを総合的に提供できることが私たちの強みです。お客様によって異なるさまざまな課題に、ハードウェア、ソフトウェア、サービスを組み合わせ、最適なドキュメントソリューションを提案します。私たちはお客様が取り扱う情報を効率的に管理し、その情報を知識に変え、スピード感をもって課題解決できるように支援していきます。



■小田急線について

小田急線は、新宿を起点に、箱根の玄関口である小田原までを結ぶ「小田原線」、湘南エリアに至る「江ノ島線」、多摩ニュータウンに至る「多摩線」の 3 路線、計 120.5km（全 70 駅）からなり、通勤・通学や観光路線として、2023 年度は 1 日約 187 万人のお客様にご利用いただいています。また、利便性向上を図るため、東京メトロ千代田線・JR 東日本常磐線（緩行）をはじめ、箱根登山線や JR 東海御殿場線への乗り入れを行っています。



■関連情報

字幕表示システム Cotopat[®] 製品情報

<https://www.kyoceradocumentsolutions.co.jp/products/ict-service/communication/cotopat/>