



第19-68号

2019年10月1日

## 訪日外国人旅行者に、小田急線を安心してご利用いただくために 鉄道運行異常時に必要な情報の多言語発信を強化 ～タイムリーな運行情報と振替輸送制度についてお知らせします～

小田急電鉄株式会社（本社：東京都新宿区 社長：星野 晃司）は、2019年10月1日（火）から、鉄道運行異常時における列車遅延や運転見合わせ、振替輸送に関する情報などの多言語（英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語）提供を開始します。

これは、小田急線をご利用いただく訪日外国人旅行者の増加を捉えたもので、運行異常時にタイムリーな情報提供を行うことで、より安心して小田急線をご利用いただくためのものです。

当社ホームページの運行情報ページを各言語サイト（グローバルサイト）に自動翻訳し、日本語ページと同等の情報を提供することで、従来に比べ格段に情報量を増やします。また、訪日外国人旅行者に分かりにくい「振替輸送制度」についても、制度の解説をはじめ、駅窓口へ頻繁に寄せられるQ&Aを多言語で作成し、グローバルサイトへ掲載することで、運行異常時に安心してご利用いただきやすい環境を整備します。

当社では、中期経営計画におけるモビリティ分野において「外国人旅行者がストレス無く利用できるサービスの提供」を掲げています。今後とも、さらに安心・快適に小田急線をご利用いただけるよう取り組んでまいります。



小田急線列車運行状況 2019年09月16日09時05分現在 台風の多発のため不通区間が生じております。

【状況】  
本線・本線本郡間で台風の多発による強風の発生により、海老名駅～本線本郡間は運転を見合わせ、新大塚～海老名駅間、あざみ野本線～小田原駅間で列車の運転を見合わせております。また、全線で速度規制のため、各路線所要時間がより約2倍程度かかります。本社への振替輸送を実施しております。各駅の乗降も運転再開を待たせている場合がありますので、ご乗車の際はご注意ください。また、振替輸送の案内をお書き添付しております。

【詳細情報】  
小田急線  
海老名駅～本線本郡間  
運転を見合わせ中。  
運送は本線より2倍程度かかります。本線本郡間の所要時間は以下のとおりです。

現在のグローバルサイト  
「運行情報」（英語）  
運転状況のみ表示

運行情報ページにおける  
異常時情報発信（日本語）から  
自動翻訳

「鉄道運行異常時に必要な情報の多言語発信を強化」についての概要は以下のとおりです。

## 記

### 1 運行異常時におけるタイムリーな運行情報発信

(1) 開始日 2019年10月1日(火)

(2) 内容 当社ホームページのグローバルサイト内「運行情報ページ」において、運行異常時に列車遅延や運転見合わせ等を、英語・中国語(繁体字・簡体字)・韓国語でタイムリーに提供を行います。

なお、適時性を高めるために、多言語化システム「WOVN. i o」※を導入いたします。

※Wovn Technologies 株式会社(本社：東京都港区、代表取締役：林鷹治)が提供するシステムの名称

### 2 振替輸送制度に関する情報発信

(1) 開始日 2019年度中

(2) 内容 訪日外国人旅行者に、ご理解いただくことが難しい「振替輸送制度」について、制度の解説をはじめ、駅窓口等へ頻繁に寄せられるQ&Aを英語・中国語(繁体字・簡体字)・韓国語で作成し、グローバルサイトへ掲載します。

以上