



第19-76号

2019年10月15日

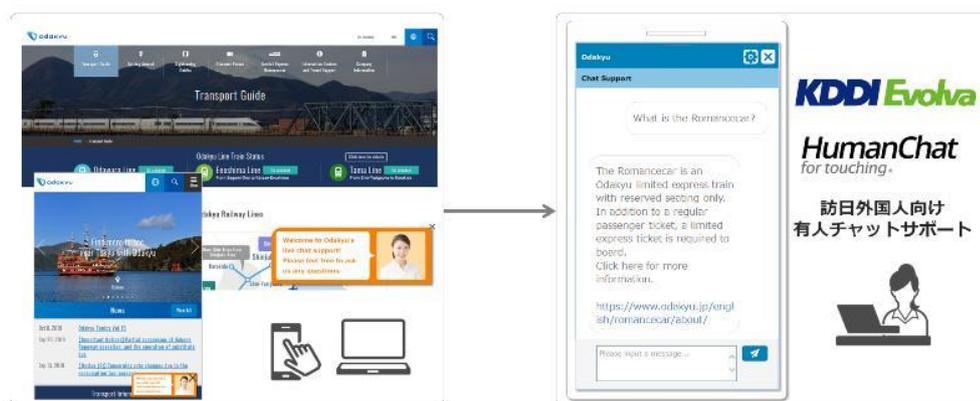
## 訪日外国人旅行者に、小田急線を快適にご利用いただくために 有人チャットシステムを試験導入し、外国語でのお問い合わせ対応を強化 ～お客さまニーズを把握し新サービスの拡充を目指します～

小田急電鉄株式会社（本社：東京都新宿区 社長：星野 晃司）は、2019年10月15日（火）から2020年1月17日（金）まで、外国語WEBサイト（英語）に、訪日外国人向けの有人チャットサポート「[HumanChat®](#)」を試験導入します。

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、小田急ロマンスカーや小田急沿線の観光地である箱根や江の島・鎌倉などの各種フリーパス、小田急グループの施設などに関するお問い合わせに、外国語WEBサイト（英語）において、オペレーターがチャット形式で回答するというものです。

当社では、訪日外国人旅行者に対する各種フリーパスの販売や観光案内の拠点として、「小田急旅行センター」を新宿駅と小田原駅で営業しており、お客さまとのリアルな接点を通じて、多様化するニーズの把握に努めております。

今回の試験導入では、WEBサイト上でもお客さまとの双方向コミュニケーションを図ることにより、英語でのお問い合わせ対応を強化するとともに、タビマエを中心としたお客さまのニーズを把握し、蓄積していくことで、訪日外国人旅行者向けの商品やサービスのさらなる拡充につなげていきます。



（ご利用イメージ）

### ■ 概要

- |   |          |  |
|---|----------|--|
| 1 | 実施期間     | 2019年10月15日（火）から2020年1月17日（金）まで  |
| 2 | サービス提供時間 | 平日10時00分～17時30分  |
| 3 | 内 容      | 小田急電鉄の外国語WEBサイト（英語）内で、英語でのお問い合わせに対し、チャット形式により、オペレーターが英語で回答するサポートサービス「 <a href="#">HumanChat®</a> 」※を導入 |

※ KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤雅己）が提供するシステムの名称

## 【参考】

### ■インバウンドに対する情報提供強化に係る取り組み

当社では、訪日外国人旅行者に対する各種フリーパスの販売や観光案内の拠点として、小田急旅行センターを新宿駅西口（2018年3月リニューアル）および南口（2018年2月開業）、小田原駅の3カ所で営業しており、2018年度には、約50万人のお客さまにご利用いただいています。なお、小田原駅の本センターは、2019年9月にリニューアル工事を実施して窓口を拡張し、手荷物預かりを行うなど、訪日外国人旅行者向けのサービスやご案内を強化しています。

また、オウンドメディアについては、外国語WEBサイト（英語、繁体字、簡体字、韓国語、タイ語、フランス語）や、Facebook（英語、繁体字、タイ語）、weibo（簡体字）に加え、2019年3月にInstagram（英語）を開設し、WEBサイトやSNSの活用による情報発信を行っています。

さらに、2019年4月までに小田急線の全70駅に携帯通訳機を導入し、駅での多言語案内を強化しているほか、2019年10月1日（火）からは、鉄道運行異常時における多言語（英語・繁体字・簡体字・韓国語）での運行情報の提供を開始しています。

以 上