

2024 年 8 月 19 日

株式会社小田急エージェンシー

株式会社小田急箱根

箱根ロープウェイ早雲山駅で自走型ロボットによる 外国人案内サービスの実証実験を実施

～訪日外国人旅行者に対する案内業務の効率化、お客様対応強化の可能性を検証～

株式会社小田急エージェンシー（本社：東京都新宿区 取締役社長：山口淳）と、株式会社小田急箱根（本社：神奈川県小田原市 取締役社長：水上秀博）は、共同で訪日外国人旅行者向けの案内サービスに関する取り組みとして自走型ロボット「temi（テミ）※」による外国語案内サービスの実証実験を箱根ロープウェイ早雲山駅にて 2024 年 8 月 20 日（火）～26 日（月）に実施します。

昨今、箱根地域では訪日外国人旅行者の増加が顕著で、外国語に対応できるスタッフの確保が大きな課題となっています。

今回の実証実験では、小田急エージェンシーはスマート・ロボットを活用したソリューションの開発・提供を担当、UI 設計や画面デザインを制作し実際の訪日観光旅行者のニーズ（質問内容等の情報の収集）の把握とともに機器の管理・運営の課題点の抽出を目指します。小田急箱根は、従来の案内業務をロボットに置き換えることによる駅係員の業務軽減とお客さま対応の改善を目的として、今回訪日外国人に対して自走型ロボットによる外国語案内サービスを実施するものです。



早雲山駅および、自走型ロボット「temi」イメージ

今回の実証実験の概要は下記のとおりです。

記

<実証実験の概要>

1. 名称：自走型ロボットによる外国人案内サービスの実証実験
2. 期間：2024年8月20日（火）～26日（月）
3. 場所：早雲山駅1階コンコース
4. 対応言語：英語・日本語
5. 実証実験内容：訪日外国人旅行者をはじめとする観光客への案内業務自動化に向け、自走型ロボットを活用した案内環境整備の可能性を検証する。
 - ・観光客の多様なニーズに応えるため、交通案内、営業案内のほか、混雑時や運休時の応対等様々な状況に柔軟に対応できるコンテンツパターンと、動画、画像、音声等の表現方法を組み合わせて案内し、より快適でスムーズに情報にアクセスできる提供方法を今後検討してまいります。
6. 目的と期待される効果：小田急エージェンシーは、顧客体験の向上と共に業務の効率化、人手不足の解消等企業が直面する課題を解決すべく、スマート・ロボット等のデジタル技術を活用した様々な用途に対応したソリューションの提供を目指しています。

両社は、今回の自走型ロボットの実証により訪日外国人旅行者に対する案内業務の効率化を実現することで係員の業務負荷軽減、およびお客さま対応の強化が期待されます。また、ロボットによる案内サービスの有効性を検証することで、様々なシーンにおけるロボット導入の可能性を探ります。

※temi：株式会社マクニカ提供。

以上