

2019年2月20日
小田急箱根グループ

「世界に誇る観光地 箱根」への挑戦
世界各地から訪れるゲストに6つのおもてなし施策をスタート
～バス停ナンバリング、10言語の周遊パンフレット導入など～

日本有数の観光地、箱根において交通サービスを中心に事業展開している小田急箱根グループでは、増加する訪日外国人旅行者の受け入れ態勢をさらに強化するため、2019年2月より交通や観光情報の提供を中心に各種サービスを随時拡充いたします。

今回のサービス拡充により、日本国内だけでなく、世界各地から訪れるゲストに快適に箱根を周遊していただき、“特別な思い出”として心に残る経験のお手伝いをする事で、箱根エリアの発展に貢献してまいります。

6つの施策の概要は下記のとおりです。

記

【小田急箱根グループ6つの取り組み】

- 1 バス停ナンバリングを導入
- 2 多言語バスロケーションシステムを導入
- 3 10言語の周遊パンフレットを導入
- 4 観光ポータルサイト「箱根ナビ（外国語）」を全面リニューアル
- 5 グループ施設へ自動外貨両替機を新たに設置
- 6 ロボットによる多言語案内の実証実験を箱根湯本駅で実施

※詳しくは、次ページからの説明文をご覧ください

1 バス停ナンバリングを導入

箱根登山バス株式会社（本社：神奈川県小田原市 社長：中丸富夫）、小田急箱根高速バス株式会社（本社：東京都世田谷区 社長：二見則之）、株式会社東海バスオレンジシャトル（本社：静岡県伊東市 社長：清水修）では、箱根エリアの全バス停留所に3桁の番号を付与する「バス停ナンバリング」を実施します。

これまで小田急線・箱根登山線・箱根海賊船・箱根ロープウェイで進めてきた「駅ナンバリング（例：OH51）」に今回の取り組みが加わることで、箱根エリアのすべての駅・港・バス停留所にナンバリングが実施されることとなります。

なお、今回の取り組みについては、伊豆箱根バス株式会社と共同で実施することにより、バス会社の垣根を越え、箱根エリアの全バス停留所においてナンバリングが実施されます。



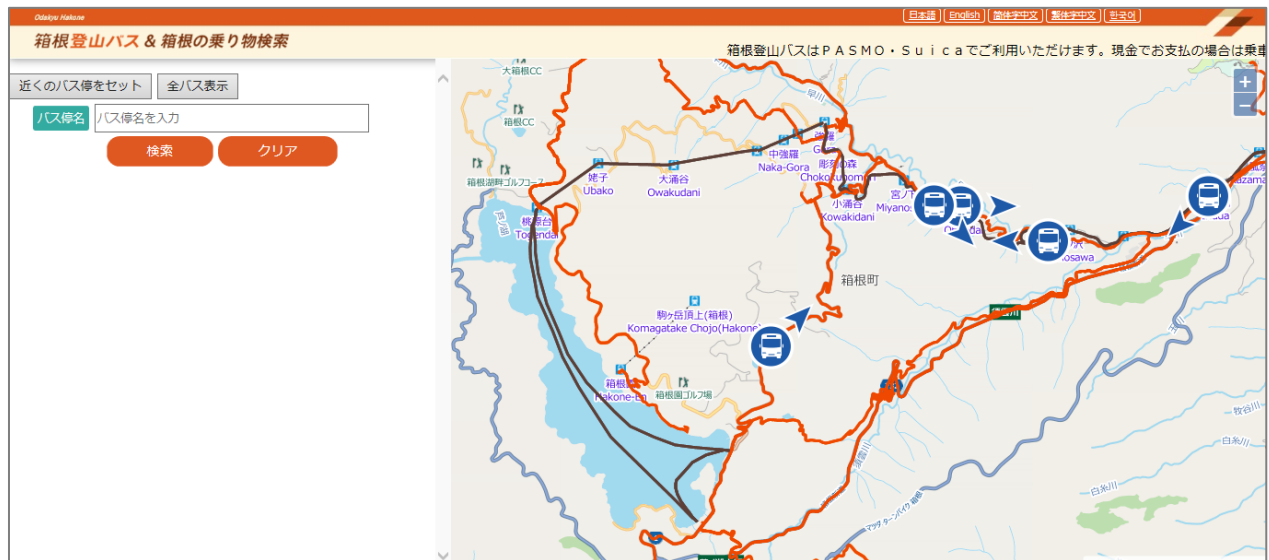
▲バス停イメージ

- (1) 導入時期 2019年4月1日より随時
- (2) 表示内容 バス停留所、バス車内運賃表示器、路線図、各種配布物など
- (3) 路線図イメージ 別紙参照
- (4) その他 「路線記号（例：H、T）」については導入済みです。

2 多言語バスロケーションシステムを導入

箱根登山バス株式会社では、安心してバスをご利用いただけるよう、GPS等を用いてバスの位置情報を収集し、スマートフォンにリアルタイム運行情報や到着予測時刻を配信する「多言語バスロケーションシステム」を導入します。

- (1) 導入時期 2019年4月1日（予定）
- (2) 対象路線 箱根登山バス全路線
- (3) 対応言語 日本語、英語、中国語（繁体、簡体）、韓国語
- (4) パソコン画面イメージ



- (5) 対応端末 パソコン、スマートフォン、タブレットほか

3 10言語の周遊パンフレットを導入

小田急箱根ホールディングス株式会社（本社：神奈川県小田原市 社長：五十嵐秀）では、箱根山内を運行する乗り物の時刻表や、お得なきっぷのご案内、観光に便利なモデルコースなどを1冊にまとめた「小田急箱根交通ガイド Timetable & Ticket information」の多言語版を導入します。

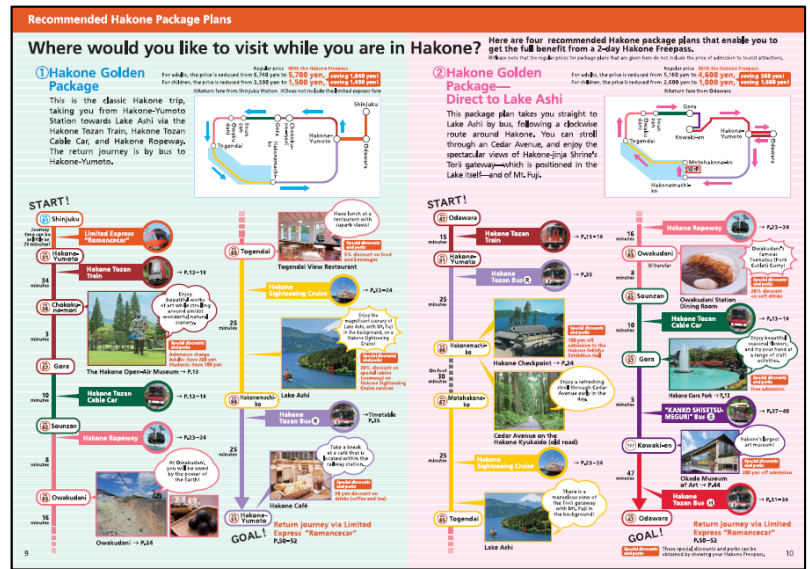
(1) 配布開始日 2019年4月1日

(2) 導入言語 全10言語

英語、中国語（繁体、簡体）、韓国語、タイ語、インドネシア語、ベトナム語、フランス語、スペイン語、イタリア語
※日本語は2018年12月に配布を開始しています。



▲英語版表紙（A5サイズ）



▲モデルコース紹介ページイメージ

(3) 配布場所 小田急線新宿駅、小田原駅および箱根エリアの主な駅・港・案内所などで無料配布します。

※配布されるパンフレットは、観光ポータルサイト「箱根ナビ」の外国語サイトで電子パンフレットとしてスマートフォンやタブレットなどからご覧いただけます。

(4) 主な掲載内容 箱根エリアにおける小田急グループの乗り物すべての時刻表、お得なきっぷのご案内、モデルコースの紹介など

4 観光ポータルサイト「箱根ナビ（外国語）」を全面リニューアル

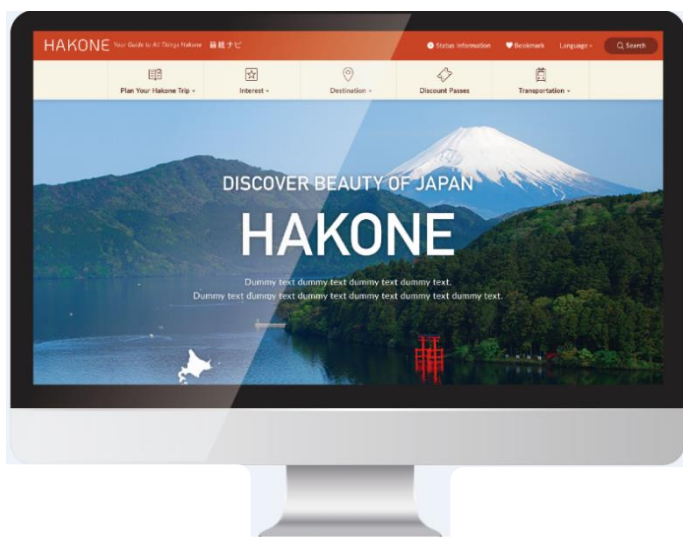
小田急箱根ホールディングス株式会社では、観光ポータルサイト「箱根ナビ（外国語）」を6年ぶりに全面リニューアルします。

今回のリニューアルでは、訪日外国人旅行者向けに日本の観光情報を10言語で発信しているWebメディア「MATCHA」を運営している、株式会社MATCHAに企画および制作を依頼し、これまで以上に、外国のお客さまにとってよりわかりやすく、魅力的なコンテンツを配信します。

(1) 公開日 2019年4月1日

(2) URL 英語 <https://www.hakonenavi.jp/international/en/>
繁体字 <https://www.hakonenavi.jp/international/tw>
簡体字 <https://www.hakonenavi.jp/international/cn>
韓国語 <https://www.hakonenavi.jp/international/kr/>
タイ語 <https://www.hakonenavi.jp/international/th/>

(3) サイトイメージ



▲パソコン版イメージ



▲スマートフォン版イメージ

(4) 対応言語 英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語、タイ語

(5) 対応端末 パソコン、スマートフォン、タブレットほか

(6) 主なコンテンツ 交通・アクセス情報、外国人ライターによるモデルコース記事、季節の花の開花情報、年間イベント情報など

(7) 今回のリニューアルのポイント

① 交通情報の充実

- ・箱根エリアで利用できる小田急グループの乗り物の時刻を検索できる「時刻表検索」や目的地までの「経路検索」コンテンツを新たに追加します。
(※タイ語は対象外)
- ・乗り物のリアルタイムな運行情報や、悪天候で乗り物が運休した際に代替ルートを紹介するページなどの交通情報コンテンツを新たに掲載します。

② 魅力的な特集記事の提供

- ・MATCHA専属の外国人ライターが、外国人旅行者の視点で書き下ろす特集記事を定期的に配信します。
- ・観光スポットや飲食店などへのアクセスやクレジットカードの対応状況など、箱根周遊に便利な情報を掲載します。

③ スマートフォンへの対応

閲覧する端末（パソコン、スマートフォン、タブレット等）にあわせて表示を切り替え、スマートフォン上ではよりシンプルなデザインを採用することで、操作性を向上させます。

株式会社MATCHAについて



訪日観光客に向けて日本の情報を発信するWebメディア「MATCHA」を運営。日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語・タイ語・インドネシア語・ベトナム語・スペイン語、やさしい日本語の10言語で展開し、月間PV500万以上のアクセスがある日本最大級の訪日メディアです。社内外国人編集チームによる海外ユーザーニーズに関する豊富な知見や、現地取材に基づく再現度の高いコンテンツ制作、110万人以上のファンを持つSNSでの発信力が強みです。

<https://company.matcha-jp.com>

5 グループ施設へ自動外貨両替機を新たに設置

小田急箱根グループでは、海外のお客さまの利便性向上を図るために、箱根登山鉄道強羅駅および箱根ロープウェイの大涌谷駅構内に自動外貨両替機を新たに設置します。

(1) 設置場所および台数

- ① 箱根登山鉄道 強羅駅 1台
- ② 箱根ロープウェイ 大涌谷駅 1台

(2) 取扱開始日 2019年2月21日(木)

(3) 利用可能時間

- ① 箱根登山鉄道 強羅駅 初電～終電
- ② 箱根ロープウェイ 大涌谷駅
(2月～11月) 9:00～17:00
(12月～1月) 9:00～16:15



▲自動外貨両替機イメージ

(4) 取扱内容 外貨から円貨への両替

(5) 取扱通貨 12通貨

米ドル、ユーロ、中国元、韓国ウォン、英ポンド、豪ドル、台湾ドル、香港ドル、インドネシアルピア、タイバーツ、シンガポールドル、マレーシアリングgit

(6) 対応言語 10ヶ国語

日本語、英語、韓国語、中国語(繁体・簡体) フランス語、ドイツ語、イタリア語、ポルトガル語、スペイン語

(7) 設置業者 株式会社アクトプロ (URL <https://www.actpro.co.jp>)

(参考) 2015年より、株式会社小田急トラベルの小田原旅行センター(小田原駅)・箱根湯本営業所(箱根湯本駅)での外貨両替業務を行っています。

6 ロボットによる多言語案内の実証実験を箱根湯本駅で実施

小田急箱根ホールディングス株式会社では、東日本電信電話株式会社 神奈川事業部（取締役神奈川事業部長：高橋 香苗、以下「NTT東日本」）、株式会社コンピュータサイエンス研究所（代表取締役：林 秀美、以下「コンピュータサイエンス研究所」）と共同で、コミュニケーションロボットを活用した外国のお客さまへの情報提供強化を目的とする実証実験を箱根の玄関口である箱根湯本駅にて開始します。

- (1) 概要 箱根登山鉄道箱根湯本駅の改札口付近に、コミュニケーションロボット「Sota®」を設置し、駅構内の案内や、周辺施設、観光スポットを多言語で案内します。※「Sota®」はヴィストン株式会社の登録商標です



▲実証実験で使用される
コミュニケーションロボット「Sota®」



▲箱根湯本駅構内

- (2) 期間 2019年3月下旬～5月末日（予定）

- (3) 対応言語 日本語、英語、中国語、韓国語

- (4) ロボットによるご案内のイメージ

① 「Sota®」とタブレットの連携

利用者がタブレットに表示された4言語（日本語、英語、中国語、韓国語）から言語を選択します。言語別に表示されたメニューを選択し、目的のコンテンツを検索すると「Sota®」が選択された言語による音声案内を行います。

② 「Sota®」との自然対話

利用者がタブレット上に表示された4言語（日本語、英語、中国語、韓国語）から言語を選択することで、選択した言語での問いかけに「Sota®」が対応します。「Sota®」との対話によりコンテンツを検索すると検索結果について「Sota®」が音声で案内を行います。

③ 観光ポータルサイト「箱根ナビ」との連携

観光案内コンテンツでは、タブレットに目的地までの地図情報がQRコード付きで表示され、QRコードを読み取ると地図情報がお客さまの端末に転送されます。地図上に表示される観光スポット情報は、小田急グループの観光ポータルサイト「箱根ナビ」と連動しており、詳細な情報を調べることができます。



▲ ご案内のイメージ

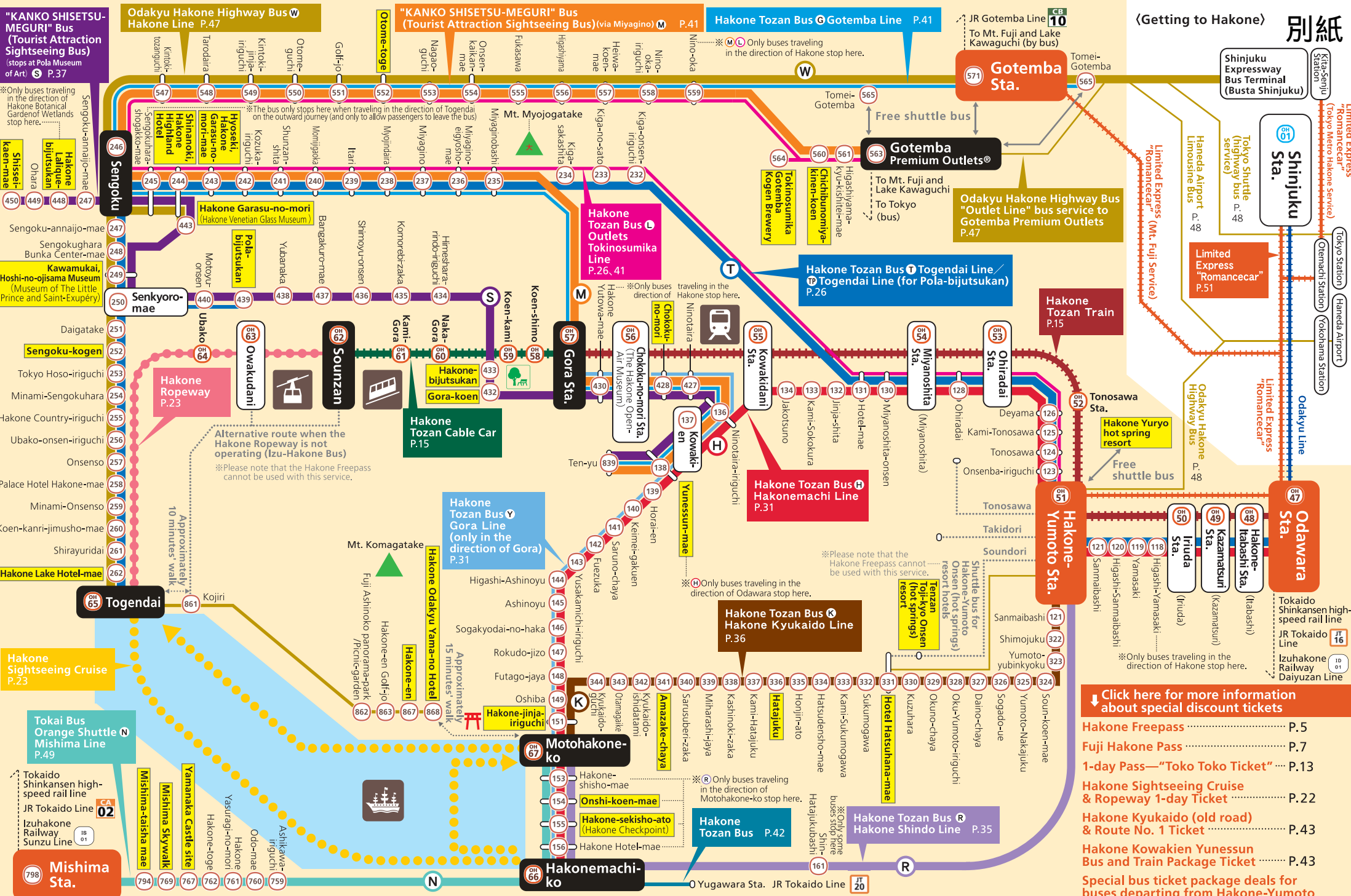
(5) 検証事項

- ・ 多くの人が集まる駅構内という環境下での多言語音声認識の実用性確認
- ・ 受付、案内業務におけるスムーズな情報提供方法の検証

Hakone Transportation Routes/Timetable and Special Discount Tickets—Contents

別紙

(Getting to Hakone)



3 Bus stops located near tourist attractions ※Please note that some bus stops have been omitted.

- Click here for more information about special discount tickets
- Hakone Freepass P.5
 - Fuji Hakone Pass P.7
 - 1-day Pass—"Toko Toko Ticket" P.13
 - Hakone Sightseeing Cruise & Ropeway 1-day Ticket P.22
 - Hakone Kyukaido (old road) & Route No. 1 Ticket P.43
 - Hakone Kowakien Yunessun Bus and Train Package Ticket P.43
 - Special bus ticket package deals for buses departing from Hakone-Yumoto (5 different package deals) P.45