

2021年3月3日

小田急箱根ホールディングス株式会社
株式会社小田急トラベル
東日本電信電話株式会社 神奈川事業部

多言語対応ロボットによる観光案内・施設案内サービスの開始について ～箱根の来訪者の満足度向上および案内業務の非対面・非接触化～

小田急箱根ホールディングス株式会社（取締役社長：抱山 洋之、以下「小田急箱根ホールディングス」）、株式会社小田急トラベル（代表取締役社長：佐々木 文信、以下「小田急トラベル」）は、東日本電信電話株式会社神奈川事業部（神奈川事業部長：中西裕信、以下「NTT東日本」）と連携し、多言語に対応するコミュニケーションロボットによる、箱根エリアの観光案内・施設案内サービスを開始します。なお、この取り組みは、神奈川県が昨年募集した「神奈川県外国人観光客受入環境整備費補助金（※1）」を活用した事業となります。

※1：補助金概要は、神奈川県サイトを参照 <https://www.pref.kanagawa.jp/docs/b6m/cnt/hojokin.html>



Sota 設置イメージ（小田急旅行センター 箱根湯本）

1. サービス提供の背景と目的

小田急箱根ホールディングスおよび小田急トラベルでは、箱根エリアにおける情報発信の多言語対応、および快適に箱根を周遊してもらうための情報を様々な方法で発信を行っており、国内を含め世界各地から箱根に来訪していただくお客さまに「周りやすい箱根、分かりやすい箱根、楽しい箱根」を提供しています。

現在は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として小田急箱根グループでは駅や案内所、乗り物、施設内において換気や消毒など徹底しておりますが、本事業によるサービス提供では「お客さまとの非対面・非接触化」が実現することで、お客さまへより安全・安心な箱根周遊を提供いたします。

なお、NTT東日本とは、2019年3月から5月に「多言語対応ロボットを活用した観光案内・施設案内における実証実験」（※2）を連携して行っており、その経緯も踏まえ今回のサービス開始に至りました。

※2：実証実験内容はNTT東日本神奈川事業部サイトを参照

<https://www.ntt-east.co.jp/kanagawa/information/detail/20190328.html>

2. サービス提供概要

NTT 東日本が提供するコミュニケーションロボット「So t a」とタブレットで構成されるロボットソリューション「AMARYLLIS」(※3)を設置し、多言語かつ非接触・非対面で箱根エリアの観光案内や箱根湯本駅の施設案内等を行います。

※3 : NTT テクノクロスが提供するサービス <https://www.ntt-tx.co.jp/products/robotconciierge/amaryllis/>

- (1) 運用開始 2021年3月3日(水)
- (2) 設置場所 小田急旅行センター 箱根湯本 (箱根登山鉄道 箱根湯本駅改札外)
- (3) 展開言語 英語、中国語(簡体字)、日本語
- (4) 情報発信内容
 - ・簡単なコミュニケーション(挨拶など)
 - ・箱根湯本駅周辺の施設やスポット紹介(外貨両替機、駅の設備、店舗紹介など)
 - ・観光スポット情報(大涌谷、強羅公園、美術館、日帰り温泉の紹介、周遊コースの紹介など)
 - ・お得な乗車券情報(箱根フリーパス、各施設の前売り券など)
 - ・アクセス方法の紹介(箱根エリア内、新宿、東京方面のアクセスなど)

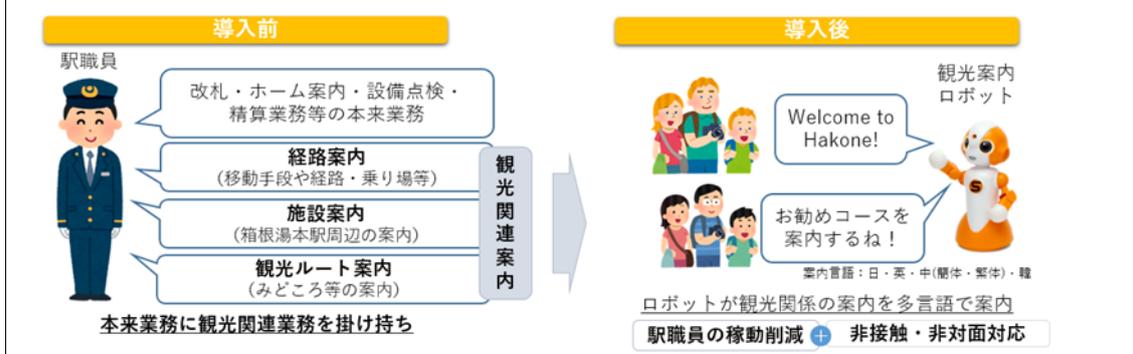
※情報は随時更新されます

〈導入前後のイメージ〉

コロナ禍における駅対応業務の非対面・非接触化、案内稼働削減、および訪日外国人観光客の満足度向上に向け、多言語による「駅における情報発信」をクラウド型ロボット「Sota」を活用し実現します。

① 駅スタッフの稼働削減・および非対面・非接触化

② 訪日外国人の方への満足度向上



<製品の機能特長>

特長1

Sotaとタブレットを組み合わせることで案内サービスを簡単に構築できる製品です



特長2

案内するコンテンツはExcelで作成・編集可能なため、難しいプログラミングが必要ありません



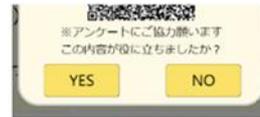
特長3

QRコードを利用者自身のスマートフォンなどで読み取るだけで、簡単に案内情報を持ち帰ることができます



特長4

案内情報の表示時にアンケートがとれるので、案内情報の満足度を量ることも可能です



特長5

センサーとの連携により、タブレットにタッチしなくても、人がSotaの前に来ると、案内を始めます



特長6

遠隔にいる保守担当者のパソコンから、設置場所にあるAMARYLLISの制御用パソコンに直接アクセスして保守することが可能です



以上