

東京メトロのご案内がよりスマートに！

サービスマネージャーのご案内業務に「iPad」を試験導入

《銀座駅・表参道駅で 12 月 1 日から》

東京メトロ（本社：東京都台東区 社長：梅崎 壽）では、お客様へのご案内をより充実させるため、平成 22 年 12 月 1 日（水）から、銀座駅と表参道駅の 2 駅で「サービスマネージャー」のお客様案内業務に「iPad」を試験導入します。

東京メトロの「サービスマネージャー」は、現在、ファイルに入れた紙の資料を使って駅の周辺情報や鉄道情報をお客様へご案内しています。この度の iPad の導入により、データ化した従来の資料を iPad の画面上で拡大してお客様にお見せしたり、駅構内に整備している無線 LAN を活用してその場でインターネットによって調べた地図情報等を使いご案内したりすることが可能となり、よりスマートに、より充実したご案内ができるようになります。

さらに、本年 8 月から導入している外国語通訳サービス（※）にも、iPad を使用します。この場合は、お客様、サービスマネージャー、通訳サービス会社のオペレーターの 3 者が同時に会話できるようになり、ますます通訳サービスがスムーズに行えるようになります。

本試験は今年度末まで実施し、今後の展開について検討いたします。東京メトロでは、今後ともお客様サービスのさらなる向上に努めてまいります。



iPad を使用したご案内イメージ

「サービスマネージャー」とは

高齢のお客様や地下鉄に不慣れなお客様に安心してご利用いただけるよう、平成 16 年 4 月から開始した東京メトロのご案内サービスです。

日中の時間帯（10:00～17:00）に、お客様のご利用の特に多い 14 駅で、改札口、きっぷうりばの周辺を中心に、駅構内を移動しながらお客様のご案内に努めています。

※東京メトロの外国語通訳サービスについて

東京メトロでは、今後増加してくることが見込まれる外国からのお客様と言語が原因でコミュニケーションが取れないことのないよう、東京メトロ社員が電話により通訳サービス会社のコールセンターと通信し、オペレーターに通訳をもらう外国語通訳サービスを本年 8 月 9 日から導入しています（駅事務所、定期券うりば、サービスマネージャー、旅客案内所、お忘れ物総合取扱所にて実施）。これにより、外国からのお客様に対する駅構内や乗り換えのご案内、お忘れ物のご対応がスムーズに行えるようになっています。

通訳対象言語は、英語、中国語、韓国語の 3 カ国語で、対応時間は 9:00～22:00 です。

- ・本リリースに記載の外国語通訳サービスは、株式会社アールシステム（本社：兵庫県神戸市 社長：田中 良二）のコールセンターおよび iPad 通訳アプリケーション「Tel * Tell TALK」を利用します。
- ・「iPad」は Apple Inc. の登録商標です。