

2022年8月29日

相鉄本線 さがみ野駅の改札窓口において 「字幕透明ディスプレイ」の実証実験をスタート すべての人が安心・快適に利用できる意思疎通環境の実現に向けて

相模鉄道株式会社
相鉄ホールディングス株式会社

相鉄グループの相模鉄道(株) (本社・横浜市西区、社長・千原 広司) では、2022年7月28日 (木) から、相鉄本線さがみ野駅の改札窓口内において、自動音声認識技術を活用し、リアルタイムに字幕表示する「字幕透明ディスプレイ」(以下、同システム) を使用した実証実験をスタートしています。

同システムは、駅をご利用いただくお客さまのさらなる利便性・快適性の向上、また多言語 (英語・中国語など70言語) に対応して、外国人のお客さまと円滑なコミュニケーションを図ることを目的に設置しています。今後9月11日 (日) まで「字幕透明ディスプレイ」の実証実験を行い、その後、9月12日 (月) から23日 (金) までは効果検証を目的として、通常ディスプレイを使用した実証実験を行う予定です。

この実証実験は、相鉄ホールディングス(株) (本社・横浜市西区、社長・滝澤 秀之) が実施する「相鉄アクセラレータープログラム2021」で採択された、ダイバーシティ&ヘルスケア領域での研究開発と事業化に取り組む、ピクシーダストテクノロジーズ(株) (本社・千代田区、代表取締役・落合 陽一、村上 泰一郎) と共創して行うものです。

今回設置された同システムは、ピクシーダストテクノロジーズ(株)が開発を進めているもので、透明ディスプレイの両側に、発言内容を字幕でリアルタイムに表示します。日本語・英語間などの同時翻訳機能も備えている他、透明度の高いディスプレイは、相手の表情や身ぶりを見ながら会話をすることが可能です。また、新型コロナウイルス感染拡大防止策のマスク着用や間仕切りにより、窓口において声が聞き取りにくくなっていることの改善や、耳の不自由なお客さま、ご高齢のお客さまとの円滑なコミュニケーションにもつながります。

今後も、実証実験を通して検討を行い、さらなるお客さまサービスの向上を図ってまいります。

概要は、別紙のとおりです。



「字幕透明ディスプレイ」(同時翻訳)

「字幕透明ディスプレイ」を用いた実証実験の概要

1. 期間

2022年7月28日（木）～9月23日（金）

2. 場所・時間

相鉄本線 さがみ野駅 改札窓口内 初電から終電まで

3. 目的

会話を双方向かつ、リアルタイムに字幕表示をする「字幕透明ディスプレイ」を活用し、「すべての人が安心・快適に利用できる意思疎通環境の実現」に向けた実証実験を行います。

4. 内容

- ・さがみ野駅の改札窓口において、ピクシーダストテクノロジーズ㈱が提供する、リアルタイムで字幕を表示する「字幕透明ディスプレイ」を設置します。駅係員とお客さまの間は、透明なディスプレイを通して会話をを行い、会話中にマイクで取得した音声は、音声認識エンジンにより、リアルタイムで字幕表示されます。
- ・話し手が自動音声認識の誤認識を確認できるよう、文字起こしの結果がディスプレイの両側に向けて表示されます。透明度の高いディスプレイにより、身ぶり手ぶりと文字の両方を確認しながら会話をすることが可能です。
- ・透明ディスプレイの効果を検証するため、通常のディスプレイでも同様の実証実験を行います。
- ・英語・中国語など70の言語に対し、同時翻訳機能を備えています。ただし、本実証実験では英語のみの対応となります。
- ・日本語の会話が難しい海外のお客さまや耳の不自由なお客さま、ご高齢のお客さまとの円滑なコミュニケーションを図ります。また、新型コロナウイルス感染拡大防止策のマスク着用や間仕切りにより、窓口において声の聞き取りにくさへの改善につながります。
- ・個人情報保護のため、音声変換、翻訳のデータログを残さない仕様となっています。
- ・実証実験終了後は、駅係員に対して同システムに関するアンケート調査を実施し、本格導入に向け効果検証を行います。

※本技術は、筑波大学Digital Nature Group（代表・落合 陽一准教授）の字幕表示に関する研究成果を応用したものです。

5. 設置台数

1台

6. お問い合わせ

相鉄お客様センター 電話 045-319-2111

平日 9:00～19:00、土・休日 9:00～17:00



「字幕透明ディスプレイ」

【参考】相鉄アクセラレータープログラム2021」概要

1. 募集期間	2021年10月28日～11月16日
2. スタートアップ企業と実現したいこと	① 暮らしに、より快適さと豊かさを ② 移動に今までにない価値を ③ みんなが笑顔になる未来を
3. 参加事業会社	相模鉄道、相鉄バス、相鉄ローゼン、相鉄不動産、相鉄アーバンクリエイツ、相鉄ビルマネジメント、相鉄ホテルマネジメント、相鉄企業、相鉄ビジネスサービスの合計9社
4. 運営体制	主催：相鉄ホールディングス(株)、Creww(株) 後援：横浜市経済局、(株)三井住友銀行