みえる通訳 提案書

株式会社テリロジーサービスウェア
ソリューション事業部

みえる通訳とは

経験豊富な専門の通訳オペレーターとFace To Face で13言語＋手話で対応が可能！

微妙なニュアンスや機械では判別が難しい内容も、人間が通訳することでスムーズに対応可能！

ご利用までの流れ

①アプリアイコンをタップ

②お客様の言語をタップ

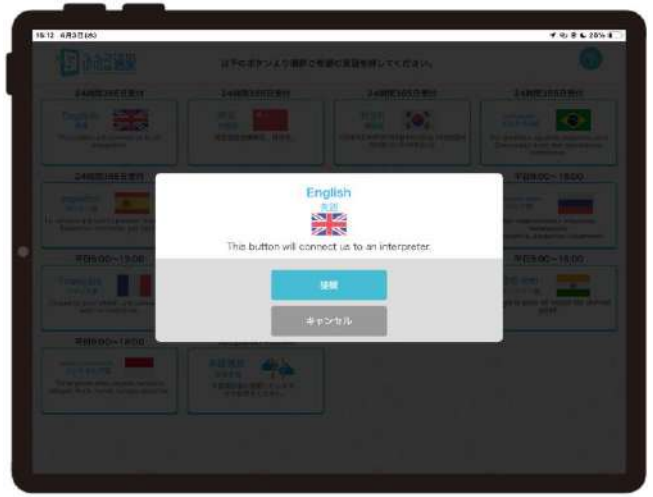
③接続画面へ

④オペレーターとの通訳がスタート

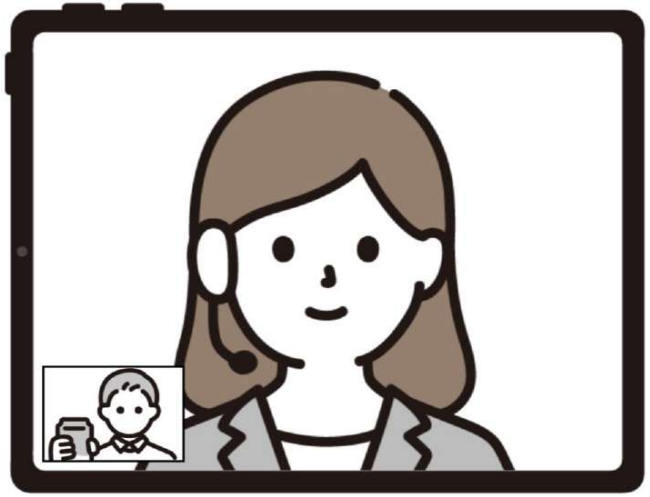
①

②

③



④



お取引先様一覧（一部）

小売・商業施設

イオングループ / 東急ハンズ渋谷店 / 株式会社エディオン / 株式会社ゾフ / 株式会社 ジンズ / 株式会社ヨネザワ / OWNDAYS 株式会社

株式会社伊東屋 / セイコーウオッチ株式会社 / 株式会社 大賀薬局 / 株式会社コーセー / 株式会社ココカラファンヘルスケア ※一部店舗で導入 / 株式会社AOKI / 青山商事株式会社 / 株式会社イズミ

株式会社赤ちゃん本舗 ※一部店舗で導入 / 株式会社ドクターシーラボ / 株式会社ヴィクトリア / デサントジャパン株式会社 / 資生堂ジャパン株式会社 / 渋谷スカイ / つるやゴルフ

宿泊施設

株式会社プリンシズ / 株式会社阪急阪神ホテルズ ※一部ホテルで導入 / 株式会社プリンスホテル / 株式会社グランドニッコー東京 / 株式会社日本ハウス・ホテル&リゾート / 万葉倶楽部株式会社 / 株式会社シー・ヴイ・エス・ベイエリア

百貨店

株式会社 大丸松坂屋 / 株式会社下関大丸、株式会社博多大丸、株式会社高知大丸 / 株式会社 東急百貨店

官公庁・自治体

東京都品川区 / 栃木県日光市 / 千葉県流山市 / 埼玉県草加市

医療機関

久留米大学病院 / 湘南鎌倉総合病院 / 湘南藤沢徳洲会病院 / 聖マリアンナ医科大学病院 / 姫路聖マリア病院

レジャー施設

いおワールド かごしま水族館 / 葛西臨海水族園 / 株式会社海遊館 / 琉球ガラス村 / 大阪城パークセンター

金融機関

株式会社横浜銀行

契約数 業界No.1
（富士キメラ総研調べ）
41,055アカウント稼働中
（2022年12月現在）

料金プラン

スタンダードプラン

24時間いつでもOK

25,000円 / 1か月（税抜）

初期費用 50,000円

セキュリティ	SSL 及び AES256 による暗号化通信
対応端末	iOS／Android を搭載したスマートフォン・タブレット
動作環境	iOS13.0 以降 ／ Android 8.0以降

【対応言語】

英語・中国語・韓国語 ポルトガル語・スペイン語	24時間	365日
タイ語	9:00~21:00	365日
ベトナム語	9:00~20:00	365日
フランス語・タガログ語	9:00~19:00	平日のみ
ヒンディー語・ネパール語 インドネシア語・ロシア語	9:00~18:00	平日のみ
手話通訳（日本手話）	8:00~20:00	365日

◆１回あたりの通話は最大15分以内を目安とします。月間のご利用回数は無制限でご利用頂けます。

◆初期費用、月額費用は1IDの価格となります。

◆みえる通訳の最低利用期間は６ヵ月となります。

料金プラン

医療通訳プラン

医療専門用語に対応可能

35,000円 / 1か月（税抜き価格）

初期費用 50,000円

【医療通訳】

英語・中国語・韓国語	8:30~18:30	平日
ベトナム語・ポルトガル語 スペイン語	9:00~17:30	平日

【一般通訳】

英語・中国語・韓国語 ポルトガル語・スペイン語	24時間	365日
タイ語	9:00~21:00	365日
ベトナム語	9:00~20:00	365日
フランス語・タガログ語	9:00~19:00	平日のみ
ヒンディー語・ネパール語 インドネシア語・ロシア語	9:00~18:00	平日のみ
手話通訳（日本手話）	8:00~20:00	365日

◆１回あたりの通話は最大15分以内を目安とします。月間のご利用回数は無制限でご利用頂けます。

◆初期費用、月額費用はIDごととなります。

◆みえる通訳の最低利用期間は６ヵ月となります。

◆本プランは、「スタンダードプラン」に「医療通訳」が追加されたプランとなります。

オプション

通訳レポート

通訳利用日時、利用場所、言語、通訳内容をご報告

インバウンド顧客の傾向から満足度向上へ

（Excelファイルにてご提供）

アカウント（ID）数	月額費用
ID数　50以下	10,000円（税抜）
ID数　51以上	20,000円（税抜）

通訳レポートサンプル

NO	受信日	受信時間	終了時間	通話時間	施設名・店名	言語	通訳内容
1	2024年3月18日	12:40	12:51	0:11:00	東京都内宿泊施設	英語	ご宿泊者様「今はスーツケースをパッキングしていますので、余分な洋服などを破棄したいです。どうすればいいですか。」ご担当者様「今から渡すビニール袋に洋服や靴などを入れてフロントまでお持ちください。スーツケースとかは有料です。」ご宿泊者様にお伝えし、終話。
2	2024年3月19日	23:30	23:55	0:25:00	京都府内宿泊施設	中国語	お客様が海鮮食べられないとの事で、担当者様より本日の夕食は懐石料理になっており、若し、必要があればキャンセルしても料金付かないとご案内した所、お客様よりキャンセルご希望との事で終話。
3	2024年3月20日	21:00	21:45	0:45:00	東京都内宿泊施設	中国語	部屋を予約したが、ホテル側はキャンセルになったと言われたが、サイトの方はまだ入室待ちの状態とのこと。12月15日の深夜キャンセルした事を確認できた。予約はキャンセルしたが部屋はあるので、もし宿泊希望の場合は宿泊可能と説明した。料金もご案内した。ご了承され、3部屋をご希望。先に予約サイトとやり取りしてからチェックインの手続きをご希望と仰って終話。
4	2024年3月21日	2:14	2:15	0:01:00	京都府内宿泊施設	スペイン語	ホテルのサービスに対して不満が多々あるとのことでかなりご立腹の様子。4日間の滞在期間中、スタッフ達は何一つリクエストしたことをやってくれず、ホテル業として受け入れ難いとのこと。このホテルに対しての評価を公にしたいとのこと。ホテル側としては、マネージャーに一つ一つのクレームを報告させて頂くとお伝えし、公にしたいのであれば予約したBooking.com内のフィードバック欄にしていただくようご案内し、ご了承いただき終話。

オプション

iPadレンタル

SIMカード・端末ケース・初期設定・故障保険付帯

届いてすぐ使えるので、スムーズな導入が実現

通信容量	初期費用	月額費用
3GB / 月	5,000円	3,500円（税抜）
6GB / 月	5,000円	4,000円（税抜）

【柔軟なレンタル方法】

端末を用意するまでの期間のみの利用など、お客様のニーズに沿って、初期設定込みの専用端末をお貸し出し致します。

万が一、故障やトラブルが起こった際も、ご対応いたします。

※　端末レンタルの最低利用期間は１年間となります。
　　一年未満の解約でも貸し出し開始日から1年後までの費用が発生致します。

手話通訳も標準搭載

障害者差別解消法 が「努力義務」から
2024年4月1日~「法的義務」へ

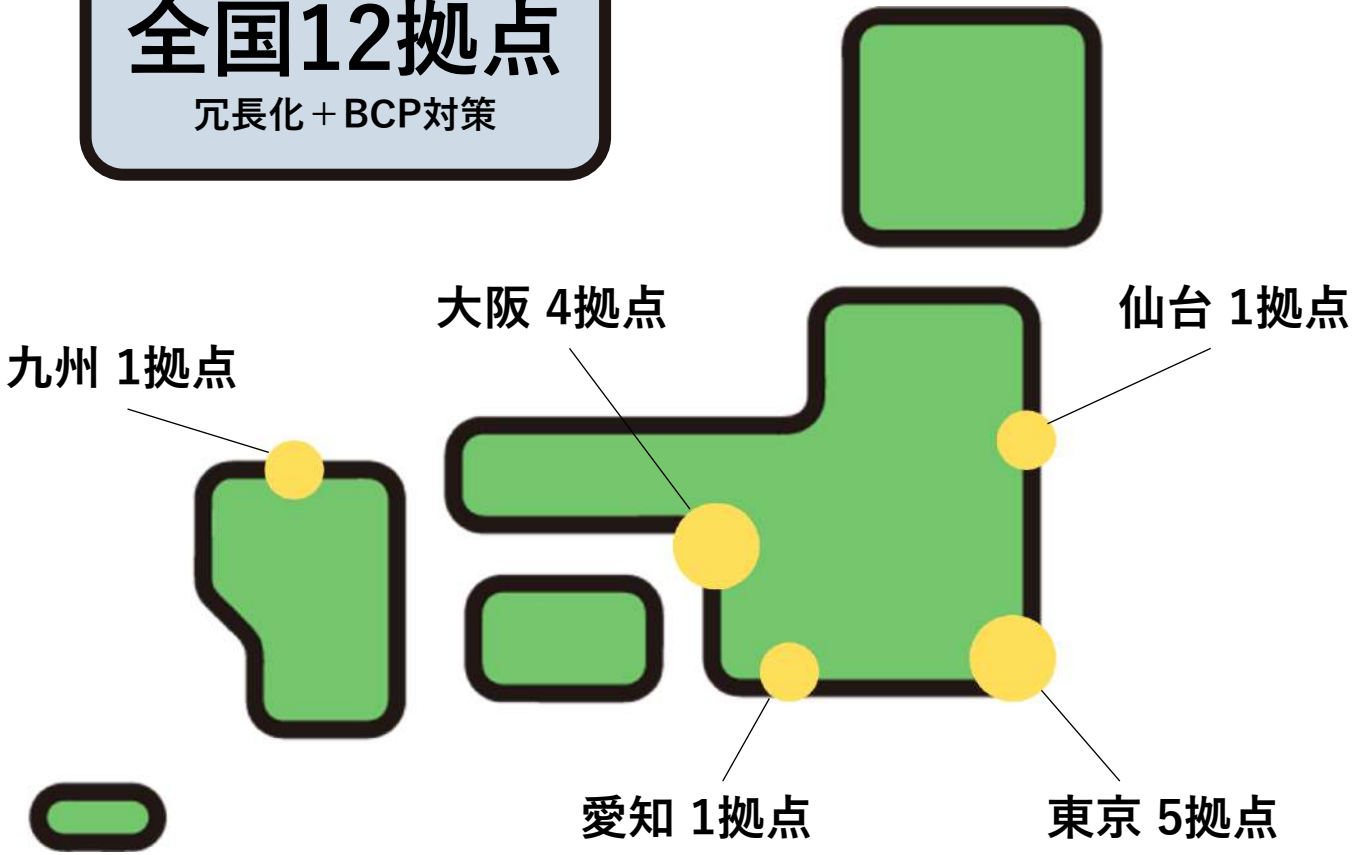
すべての人が同等のサービスを受けられるための配慮

障害者差別解消法とは

「行政機関や民間の事業者に対し障害を持つ人から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること（対応に努めること）」を求めている法律です。

国内拠点数と応答率

全国12拠点
冗長化＋BCP対策



【応答率実績】15秒以内の応答のみ抽出

年 / 月	応答率
2019年 12月	98.9%
～	
2024年 1月	99.1%
2024年 2月	99.3%
2024年 3月	99.3%

【国内のみの拠点で対応】

Pマーク　　ISO27001(ISMS)

多言語対応手法の比較

	みえる通訳	機械翻訳	外国語対応スタッフ様
対応言語数	**〇（13言語＋手話）**	◎（多数）	△（1~3言語）
接客利用	◎	△	◎
クレーム対応	◎	×	◎
対応時間	**最大24時間**	24時間	シフトにより左右される
コスト	**定額月額25,000円**	約30,000円で購入可能	人件費月25万～30万円程
通訳工程	**ワンタップで呼び出し**	音声入力→機械翻訳 →音声出力と3工程	そのままご対応

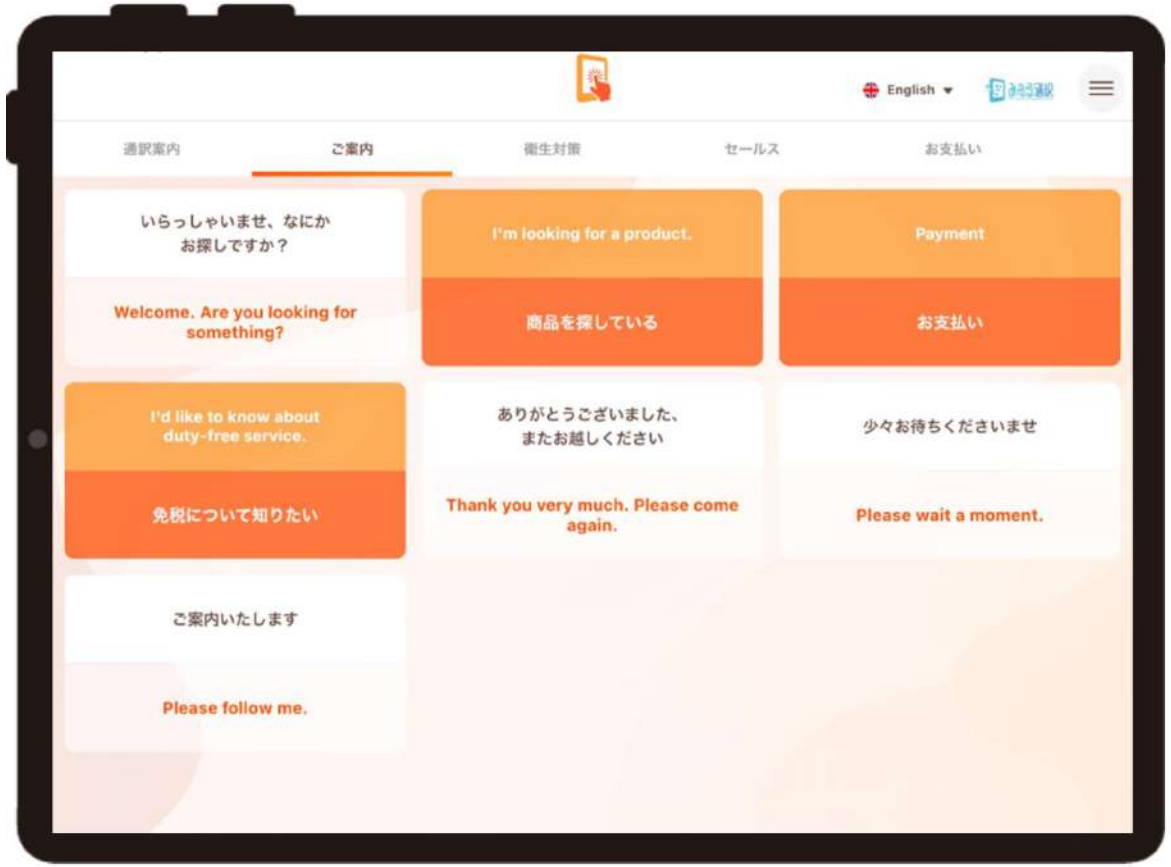
【みえる通訳の特徴】

・定額制で人力による13言語＋手話通訳の利用が可能。

・通訳者の顔が見える為、お客様が安心してご利用頂ける。

・人が対応する為、スタッフの方に寄り添った通訳対応が可能。

無料オプション【たっち通訳】



【アプリ版指さし会話シート】

・**様々な場面に対応が可能。**
14の施設に対応したシートをご用意。
（小売店、交通機関、医療機関、宿泊施設、自治体など）

・**13言語で緊急時の対応も可能**
災害時に備え、オフラインでのご利用が可能。
「緊急時対策」、「避難誘導」にも対応。

・**発話もされるので安心**

小売店・百貨店　導入事例

小売店様・百貨店様におけるご利用事例

・お客様に対する施設のご案内（売り場案内・施設案内）
・商品説明
・忘れ物対応
・クレーム、ご指摘
・免税手続きの案内
・クーポン券、ポイントの案内
・クレジットカードの案内
・購入商品の郵送、配送案内時

導入事例

イオン株式会社 様

導入店舗	イオン全国 550店舗

■導入の経緯

2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催に向けて、外国人旅行客の日本への訪日数も年々増加してきている中、外国人旅行客が旅行中困ったこととして、「施設などのスタッフとのコミュニケーションがとれない」が３２.９%で最も多い状況となっており、またまた、「言葉の壁がない環境で買い物したい」「買い物時に言葉が通じると嬉しい」といったお客さまの声もあります。今回一部イオン様の店舗で先行導入を行ったところ、お客様、店舗スタッフ、通訳オペレーターが、3者間で商品や互いの顔を見ながら会話することができ、店舗の従業員も商品のセールスポイントを、より迅速かつ正確にお客様へ伝えることができるようになりました。

■導入の決め手

本サービスは、いつでもどこでもワンタッチで通訳オペレーターにつながり、お客さまとの接客をサポートする多言語映像通訳サービスです。英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・タイ語・ベトナム語・ロシア語・フランス語・タガログ語の10言語に対応するため、従業員が携帯するイオンモバイルの社内スマートフォンやタブレット端末を使用することで、円滑なコミュニケーションが可能になり、お客さまをお待たせすることなく、正確な情報を伝えることができる所が大きなポイントとなりました。

■今後の取り組み

イオンは訪日客に向けた割引クーポンの発行などのモバイル決済サービスの店舗拡大やインバウンドホームページの充実化、インバウンド SNSでの情報配信など、外国人旅行客向け各種サービスの拡充してまいります。今後もイオンは、このようなサービスの提供をはじめ、訪日外国人観光客のみならず、日本に在住する外国人のお客さまにとっても更なる快適な買い物環境を追求してまいります。

株式会社アイスタイルリテール様

導入店舗	@cosmeTOKYO　アットコスメトーキョー

■ 導入の経緯

全国にある@cosme（「アットコスメ」、日本最大級のコスメ・美容の総合サイト）の店舗の中でも、フラッグシップショップとして2020年1月にJR原宿駅前にオープンした@cosmeTOKYOでは、昨年からインバウンドの回復とともに外国人観光客の来客数が急増していました。

20～30名程の店舗スタッフの中で、対応頻度の高い英語・中国語に対応できる者は少数でしたので、「みえる通訳」の導入前は、音声翻訳を利用し、お客様に画面を見せながら対応しておりました。時間がかかってしまううえに、うまく伝わらず、ジェスチャーや表情を駆使することもありました。

@cosme TOKYO

■ 導入の決め手

トライアルを実施したところ、「みえる通訳」の特徴である「人が対応する」点に安心感があり、導入がスムーズに決定しました。これまでは、お客様から英語以外の言語でお声がけいただくと、どのように対応すべきか不安を感じる状況でしたが、「みえる通訳」の導入により、安心して働ける環境になったと感じています。

■ 導入後の効果

機械翻訳ではなく、実際に通訳者が対応してくださるため、来店されたお客様と店舗スタッフ双方の話した内容が正確に伝わり、お客様のサービス品質向上につながっています。

例えば、トラブルへの対応時も、通訳者を介してコミュニケーションをとることによって、最終的にお客様が納得され笑顔でお帰りいただくことや、最初はご不満だったお客様より感謝のお言葉をいただくこともありました。

また、「みえる通訳」を使った接客で商品を購入いただくお客様も増加しています。特に日本製の商品は海外からのお客様に人気があり、今後もご来店されるお客様の数は増加していくものと予想されます。

導入事例

つるや株式会社 様

導入店舗	つるやゴルフ

■導入の経緯

新型コロナウイルス流行前には、主にアジア圏の中国や韓国、台湾から、ピーク時は年間１２，０００人を超えるお客様にご来店いただいており、店舗での多言語対応は必須の状況でした。そのため、今年６月に開始された制限付きの外国人観光客の受け入れに伴い、今後更なる規制緩和への期待から、いち早く今回の「みえる通訳」導入を決定しました。
つるやゴルフでは、外国からのお客様も大事にしたいと考えているため、コロナ禍以前のように多くの外国人観光客の方々がご来店いただいた際に、スムーズな対応ができるよう準備を進めました。

■導入の決め手

会計時や商品の説明の際に、さまざまな国からご来店いただいたお客様と正確なコミュニケーションをとることに役立っています。検討段階では機械翻訳も候補に挙がりましたが、画面越しにリアルタイムでオペレーターが対応し、スタッフもお客さまも安心して利用できる「みえる通訳」を選ぶことに決めました。手話通訳にも対応しているので、店舗の多言語対応化とバリアフリー化が同時に実現できる点は、つるやゴルフとして非常に魅力的でした。

■今後の取り組み

まずはインバウンド需要の高い大阪本店での導入となりますが、今後は利用頻度や規制緩和の状況に応じて、店舗での利用拡大を検討しています。また、外国人観光客の方々が足を運んでいただきやすいように多言語対応のステッカーを活用した店頭でのPRも行っていきます。インバウンド再開後には、コロナ禍以前よりもさらに多くのお客様に足を運んでいただける店舗づくりを目指します。

株式会社大賀薬局 様

導入店舗	大賀薬局　107店舗全店

■導入の経緯

全店導入にあたり、全ての店舗へヒアリングしたところ、お客様は少ないと想定していた店舗でも、「コミュニケーションで困る時がある」という声が上がるなど、潜在的な外国人のお客様対応のニーズが浮き彫りになるという、嬉しい誤算もありました。特にお薬は、誤った案内による飲み間違いが起こってはならないため、「みえる通訳」の通訳オペレーターの方を介することで、外国語が苦手なスタッフでも安心して接客することができました。多数の店舗から、「人（スタッフ）を選ばないのが良い！」「お客様の対応に困ってた」「導入してくれてありがとう」という声を聞くことができ、担当としても非常にうれしく思いますし、「言葉の壁が無くなると販売増につながる」ことを実感しています。

■導入の決め手

試験的に導入した店舗で、積極的な活用が見られたことが決め手の１つです。お客様の症状やお悩みを伺う中で、調剤の処方だけでなく、市販薬やサプリメントのご紹介もできるようになり、お客様からもお喜びいただくことが増え、売り上げの向上にもつながりました。また、「みえる通訳」は手話（日本手話）にも対応していることから、外国人のお客様が少ない店舗でも、お客様や地域に奉仕できる取り組みとなることから、弊社の会社理念「奉仕こそ我らの務め」というミッションの一環として、全店舗への導入を決定しました。

■今後の取り組み

現在、全店舗(107店)に「みえる通訳」を導入しており、今後の新規出店店舗においても、導入を行います。また、導入済みの店舗からも「1台（ID）では足りないので、もっと増やしてほしい」という要望もあり、利用の多い店舗においては同様に導入します。また、新たな取り組みとして、「みえる通訳」を使った接客の成功事例の表彰制度も設ける予定です。現在、オプションの「通訳レポート」を店舗含め社内で共有しており、このレポートには多くの成功事例やヒントがあるため、スタッフから「参考になる」と評判です。表彰制度を設けることで、「みえる通訳」の更なる活用につなげたいと考えております。

福岡国際空港株式会社 様

導入店舗	福岡空港国際 線旅客ターミナルビル案内所

■導入の経緯

福岡空港国際線旅客ターミナルビル案内所では、英語・中国語・韓国語の対応が可能なスタッフも在籍しておりますが、常駐しているわけではありません。また、コロナ禍前においては、スタッフで対応できないタイ語やベトナム語が必要となる場面もありました。コロナ収束後を見据え、今後さらなる増加が見込まれるインバウンド観光客への利便性向上のため、外国語13言語の通訳と24時間365日の対応が可能な「みえる通訳」の導入を決定いたしました。

■導入の決め手

「みえる通訳」では、機械翻訳と比較して、長文や専門用語を含む通訳に関しても誤訳無く正確に通訳をしていただけます。タブレットの画面越しに通訳者が対応し、お互いの顔が見える「みえる通訳」は、外国人のお客様に安心してご利用いただく事ができるため、通訳の正確性や対応品質の向上にもつながると考えました。

■今後の取り組み

今後は、より一層のインバウンド観光客の増加に対応するとともに、利便性の向上を目指して「みえる通訳」の利用範囲拡大を検討してまいります。

阪急阪神百貨店様

導入店舗	阪急うめだ本店、阪急メンズ大阪、 阪神梅田本店、博多阪急、阪急メンズ東京

Hankyu 阪急うめだ本店

■導入の経緯

阪急阪神百貨店に来店する外国人観光客は、水際対策の緩和後から右肩上がりで回復傾向にあり、店頭での接客機会も増えています。一方で、言葉の壁による「外国人のお客様が来ても積極的にお声がけできない」、「販売員が日本人のお客様と同じような対応ができない」といった課題を抱えていました。また、通訳者を常に配置するにはコストが掛かりすぎてしまうという課題もあり、どのような対応が良いか検討していました。

入国規制の緩和に伴い、ここ最近で外国人観光客が急増している状況を受け、「みえる通訳」のトライアルを実施したところ、「今後も是非利用したい」という販売員からの反響もあり、導入を決定いたしました。

■導入の決め手

・通訳の対応が丁寧

「みえる通訳」通訳者の接客経験が豊富で丁寧な対応なので、百貨店の接客の場においても販売員が日本人のお客様と同じように質の高い接客を行えると感じています。

・定額制でリーズナブル

月額費用がリーズナブルで、通訳者の人件費と比較すると１/15以下に抑えられるほか、定額制であることから使用頻度が高くなっても費用は変わらないため、現場では利用回数を気にせず利用できます。

・使用方法が簡単

アプリを立ち上げて言語を選択するだけの手軽さで、難しい操作を必要としないので、実際に利用する販売員が、すぐにお客様へのお声がけやご案内に活用できます。数秒で通訳者に繋がるためお客様をお待たせせず、ストレスなく利用することができています。

■「みえる通訳」を活用した今後の取り組み

「みえる通訳」は、きめ細やかなコミュニケーションが図れることから、顧客満足度の向上と、それに伴う顧客化や再来店へ繋げられるツールと感じています。現場の販売員からも「微妙なニュアンスをくみ取った会話ができる」、「操作が簡単で使いやすい」、「接客時に関連商品やプラスαのおすすめ商品の紹介ができる」との声があり、積極的に「みえる通訳」を利用しています。阪急阪神百貨店では、今後も「みえる通訳」を活用し、さらなる接客の質の向上に取り組むとともに、2025年の大阪・関西万博の開催、2029年の大阪IRの開業に向けて、インバウンドのお客様に選ばれる百貨店を目指してまいります。

商業施設・宿泊施設　導入事例

商業施設・宿泊施設におけるご利用事例

▼商業施設
・お客様に対する施設のご案内
・忘れ物対応
・クレーム、ご指摘
・急病人・けが人対応

▼宿泊施設
・特定のお客様に対する個別のご案内（部屋交換・特別対応）
・道案内
・食事に関するご案内（ベジタリアン対応・アレルギー対応）
・予約サイト関連対応（予約サイト上と実際の内容確認・やり取り）

渋谷スクランブルスクエア株式会社 様

導入店舗	渋谷スカイ

■導入の経緯

入国規制の緩和による影響で、韓国や台湾からの旅行者が増加している状況を受け、渋谷スカイでは、英語対応が可能なスタッフは多数いるものの、英語以外の言語にどのように対応すべきかを検討していました。過去には機械翻訳を利用していたこともありましたが、「みえる通訳」を知り、会話が長くなる場合やトラブル対応にも活用できる点が良いと感じ、トライアル期間を経て正式に導入となりました。

■導入の決め手

トライアルで「みえる通訳」を利用したところ、入場手続きやルール説明などの複雑化する対応や、会話のセンテンスが長い場合に有効であると感じました。最終的には多くのスタッフから「導入して欲しい」という要望があったため導入を決定いたしました。

■「みえる通訳」を活用した今後の取り組み

旅行体験予約サイトを通じて入場チケットを販売しているほか、渋谷スカイを訪れた現地インフルエンサーによる発信の影響もあるのか、海外から来られるお客様も多いです。今後は、韓国や台湾に加え、中国や欧米在住の旅行者が増えてくることも予想されるため、「みえる通訳」を活用して、外国語での応対に一層力を入れていきたいと考えています。また、スタッフの意見をヒアリングしながら、受付カウンター以外に「みえる通訳」が必要な場面での活用も検討しています。

導入事例

万葉倶楽部 様

導入店舗	万葉倶楽部　各施設

■導入の経緯

温浴・宿泊施設を運営する万葉倶楽部では、2023年6月より横浜みなとみらい 万葉倶楽部に「みえる通訳」を導入しています。来館された外国人のお客様に対しては、サービスについて英語で説明をするのですが、「みえる通訳」の導入前は、細かい内容を伝えきれなかったり、英語が通じないお客様には、対応できるスタッフの手が空くまでお待たせする場合もあったりと、苦労していました。そのため、語学が堪能なスタッフの負担軽減や、お客様へのスムーズな案内のためインバウンド対応の必要性を感じていました。

■導入の決め手

万葉倶楽部では、横浜みなとみらい 万葉倶楽部での実利用を通じ、お客様やスタッフの反応からホスピタリティ向上に適したサービスであると感じ、複数施設での導入を決定しました。「みえる通訳」は24時間365日対応のため、夜勤でも安心してフロント業務ができるようになりました。また、外国語を話せるスタッフを探す手間もなくなり、お客様をお待たせすることが少なくなりました。「みえる通訳」は、英語、中国語をはじめ13言語に対応しているため、特に需要が高い韓国語や、他の東南アジア言語のお客様への対応もできるようになり、入館時の説明にご納得いただき入館されるお客様が増えました。豊洲では立地的にも多数の外国人のお客様の来館が想定されますので、東京豊洲 万葉倶楽部と豊洲 千客万来の商業施設の両方で万全の対策をする必要がありました。「みえる通訳」は外国語対応ができるスタッフを採用する手間と比べ、迅速かつ安価にインバウンド対応が可能だったのが決め手となり、2月の開業に合わせての導入を決定しました。

■期待する導入後の効果

「みえる通訳」導入店舗では、お客様の満足度向上や、岩盤浴やエステのご利用増加などの効果が見られました。 今回、東京豊洲 万葉倶楽部および豊洲 千客万来では、温浴に加えて商業施設でのお買い物やお食事をお楽し みいただけますので、「みえる通訳」を活用し、外国のお客様への積極的なお声がけをすることにより売上向上を 期待しております。

導入事例

株式会社ハウステンボス 様

導入店舗	変なホテル

変なホテル

■導入の経緯

「変なホテル」はロボット・ホテルとして注目を浴び、海外からのお客様も多くお越しになります。2016年に世界初のロボット・ホテルとしてギネスにも認定されました。
フロントのロボットを４ヶ国語対応にし、パスポートリーダーをシステムに組み込むなど海外のお客様への対応も色々と行っておりますが、それでも十分とは言えず、何かあればスタッフが出て対応をしており、スタッフの語学力もそれぞれなので十分に対応できている時とできない時があるのが課題でした。

■導入の決め手

これまでも翻訳アプリなど様々な物を使っていましたが、サービス業特有の敬語の表現や言い回し、方言などで、上手くいかない事も多々ありました。「みえる通訳」を試した所、画面を通して人が通訳してくれるので、わからなかったら聞いてくれますし、細かいニュアンスを伝える事ができて非常に便利でした。もちろん24時間365日の対応ですし、月額固定制ですので細かく管理する必要もなく、気軽に利用できる点にも満足し、今回の導入に至りました。

■今後の取り組み

海外のお客様が多いところでは必要性は高く、ハウステンボス場内にも海外のお客様はたくさんお越しになるので、他店舗での「みえる通訳」導入も検討していきたいと考えております。また「変なホテル」はロボットがメインのスタッフで、人はあまり表舞台に立たない為、「みえる通訳」を利用したコンシェルジェサービスなど、遠隔で行えるようなサービスも可能であれば検討してきたいと考えております。

導入事例動画

小売店・医療機関 導入事例動画

KOMEHYO

https://www.youtube.com/watch?v=ISSIqFrN-tY&t=273s

| 導入前の課題

外国語対応に不慣れなスタッフが、言葉の壁があることで、接客の面で消極的になることもあった。
翻訳機を使ってやり取りしていたが、時に意思疎通が難しい場面もあった。

| 導入後の効果

「対人」で話すことで、スムーズに話を進めることができ、時間短縮につながった。
お客様が母国語で話せることで、思っていることを伝えやすく、満足度の向上につながっていると感じる。

横浜市立みなと赤十字病院

https://www.youtube.com/watch?v=LLPc14Lpd9k

| 導入前の課題

導入前は、派遣の医療通訳者や院内の医療通訳者が対応していたが、夜間・休日などは対応ができないという課題があった。

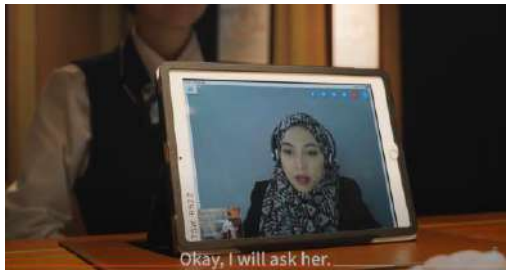
| 導入後の効果

みえる通訳を導入したことで、**24時間365日の対応が可能になった。**翻訳機では伝えづらい**細かなニュアンスにも対応でき、患者様の不安の軽減につながった。**

宿泊施設 導入事例動画

ラビスタ東京ベイ

https://www.youtube.com/watch?v=3IbRmvFO9Rc



| 導入前の課題

外国語対応に不慣れなスタッフが、言葉の壁があることで、接客の面で消極的になることもあった。
翻訳機を使ってやり取りしていたが、時に意思疎通が難しい場面もあった。

| 導入後の効果

「対人」で話すことで、スムーズに話を進めることができ、時間短縮につながった。
お客様が母国語で話せることで、思っていることを伝えやすく、満足度の向上につながっていると感じる。

阪急阪神百貨店

https://www.youtube.com/watch?v=7gGZ_dIlzE8

| 導入前の課題

- 言葉の壁があり、外国人のお客様に日本人と同じような接客ができなかった
- 通訳者をすぐに手配することが難しく言語のバリエーションも少なかった
- 片言の英語やジェスチャーで接客をしていた
- 商品の特徴や取扱い方法を説明する際に細かいニュアンスを上手く伝えることができなかった

| 導入後の効果

- 商品をより詳しく説明できるようになり、**売上につながっている**
- お客様が説明を受け入れてくださることが増え、**納得してご購入いただけるようになった**
- **母国語でお話ができる**ため、お客様が嬉しそうな表情をされる
- **お待たせせずに素早く対応できる**

でんわ通訳

でんわ通訳（13言語対応）

3者間通話を用いた、3地点での通話による電話での通訳サービス

1.　入電でのご対応の場合

2.　スタッフ様から架電される場合

【対応言語】

英語・中国語・韓国語 ポルトガル語・スペイン語	24時間	365日
タイ語	9:00~21:00	365日
ベトナム語	9:00~20:00	365日
フランス語・タガログ語	9:00~19:00	平日のみ
ヒンディー語・ネパール語 インドネシア語・ロシア語	9:00~18:00	平日のみ

・外国人からの予約受付時　・宿泊施設の内線での通訳時　・海外へ発信する際に
・海外エージェントからの問い合わせ対応に