

みえる通訳 サービスのご紹介



「みえる通訳」は、タブレットやスマートフォンを使い、ワンタッチで通訳オペレーターにつながり、外国人のお客様との接客をサポートする定額で利用できる映像通訳サービスです。

経験豊富な専門の通訳スタッフと
Face To Face 対応！



相手の状況や顔が確認でき、会話がスムーズに！

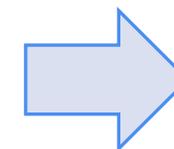


英・中・韓・タイ・ロシア・ベトナム・ポルトガル
スペイン・フランス・タガログ
ネパール・インドネシア・ヒンディー
13ヶ国語+手話に対応 365日24時間対応

対応言語



通訳を必要とする言語をタップするだけ。
言語に応じた専門オペレーターへつながります。



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！

使い方はカンタン。通訳したい言語を選ぶだけ



**接続から切断まで非常にスピーディーなので、
外国人のお客様が来店されたらお気軽にご利用頂けます！**

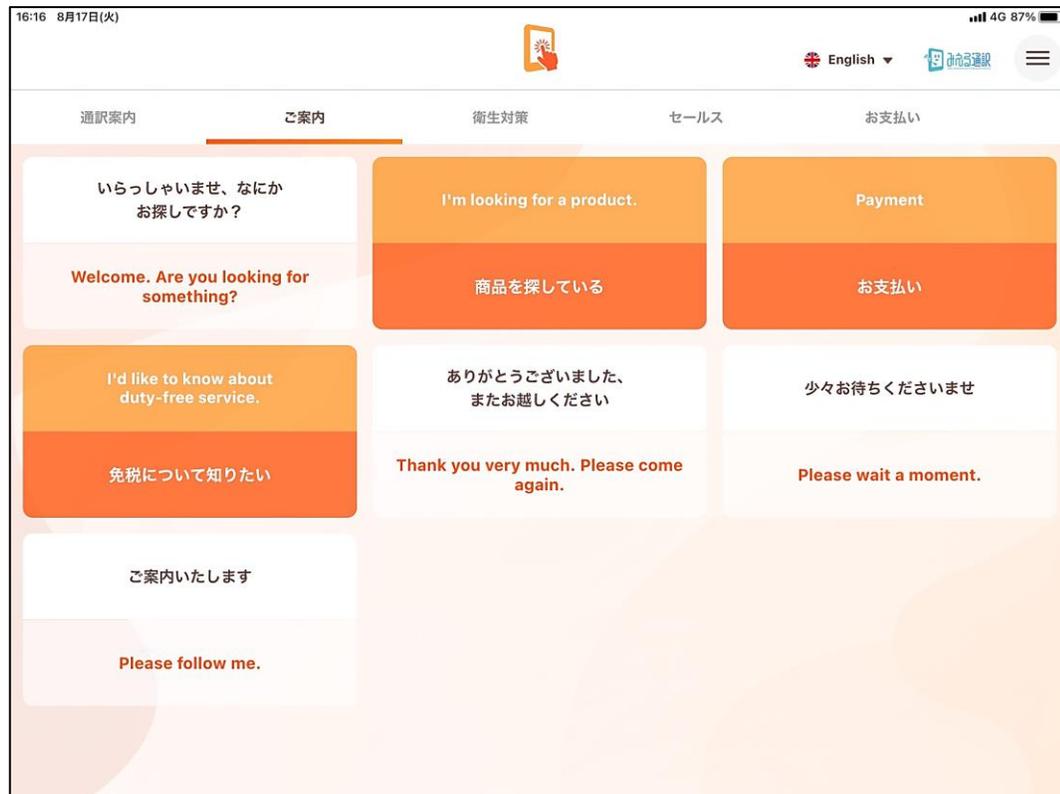
・様々な施設・シーンに対応したシートをご用意 (添付画像参照)

1 4の施設に対応したシートをご用意

(ドラッグストア、レンタカー、電車・地下鉄、医療機関、自治体、緊急/災害、避難所 etc)

・オフラインでのご利用が可能

災害時に備え、オフラインでのご利用が可能。また、「緊急/災害」、「自治体 (避難所)」シートをご用意



▼ご利用画面イメージ

- ・会話シートをタップし、他言語の文字と音声によるご案内が可能
- ・「みえる通訳」と同じく **1 3 言語**に対応

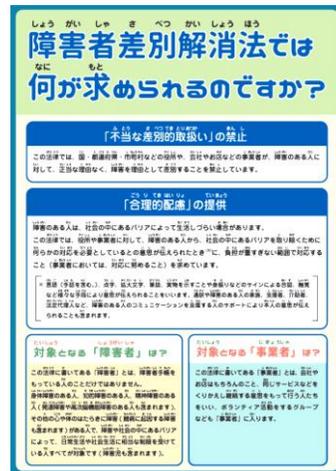
事業者による合理的配慮の義務化を踏ふまえた対応の必要

これまでは努力義務 → 事業者による合理的配慮の提供が法的義務

内閣府
2024年4月1日から

障害者差別解消法とは・・・

「**役所や事業者**に対して、障害のある人から、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（事業者においては、対応に努めること）**」を求めている法律



バリアフリー化の促進、企業価値の向上

- auショップ
全国913店舗で映像手話通訳サービスを導入(2020.6～)
- 損保ジャパン
全国の保険金サービス拠点の事故対応で映像手話通訳サービスを開始(2020.6～)
- 横浜銀行※
全178店舗でみえる通訳(手話)を導入(2020.6～)
- Zoff※
国内全店舗でみえる通訳(手話)を導入(2018.5～)
- イオングループ※
全国約550店舗でみえる通訳(手話)を導入(2019.1～)



※手話以外の用途(多言語等)でもご利用中

令和5年3月 観光立国推進基本法に基づく観光立国推進基本計画

観光庁

海外からのお客様からは、情報提供を受けることができる場所が求められています

1. 情報提供の強化

日本は、2011年に起きた大震災や津波、原発事故などの影響で、世界的に「災害の多い国」という印象を持たれているといえます。外国人にとっては、トラブルが発生した際に今のような状況に置かれているのか、どう対応すべきなのかなど、必要な情報がキャッチしづらいのが現状です。

2. 避難所の整備

外国人旅行者が安心して避難できるよう、多言語対応の避難所の設置や案内が必要です。

3. 医療対応の充実

災害時には怪我や病気が増えるため、医療機関での多言語対応や通訳サービスの充実が求められます。

4. コミュニケーション手段の確保

インターネットや携帯電話の利用が制限される場合に備え、外国人旅行者が、家族や大使館と連絡を取れる手段を確保することが重要です。

なぜ今、多言語の災害対応が必要なのか

訪日外国人観光客の増加

日本を訪れる外国人観光客数は、ここ数年で飛躍的に増加しています。しかし、訪日外国人の多くは日本語を話せません。

彼らが災害に対する不安を感じることなく観光を楽しむためには、的確に情報をキャッチできるよう多言語の対応が必須であるといえます。

近年の地震の多発

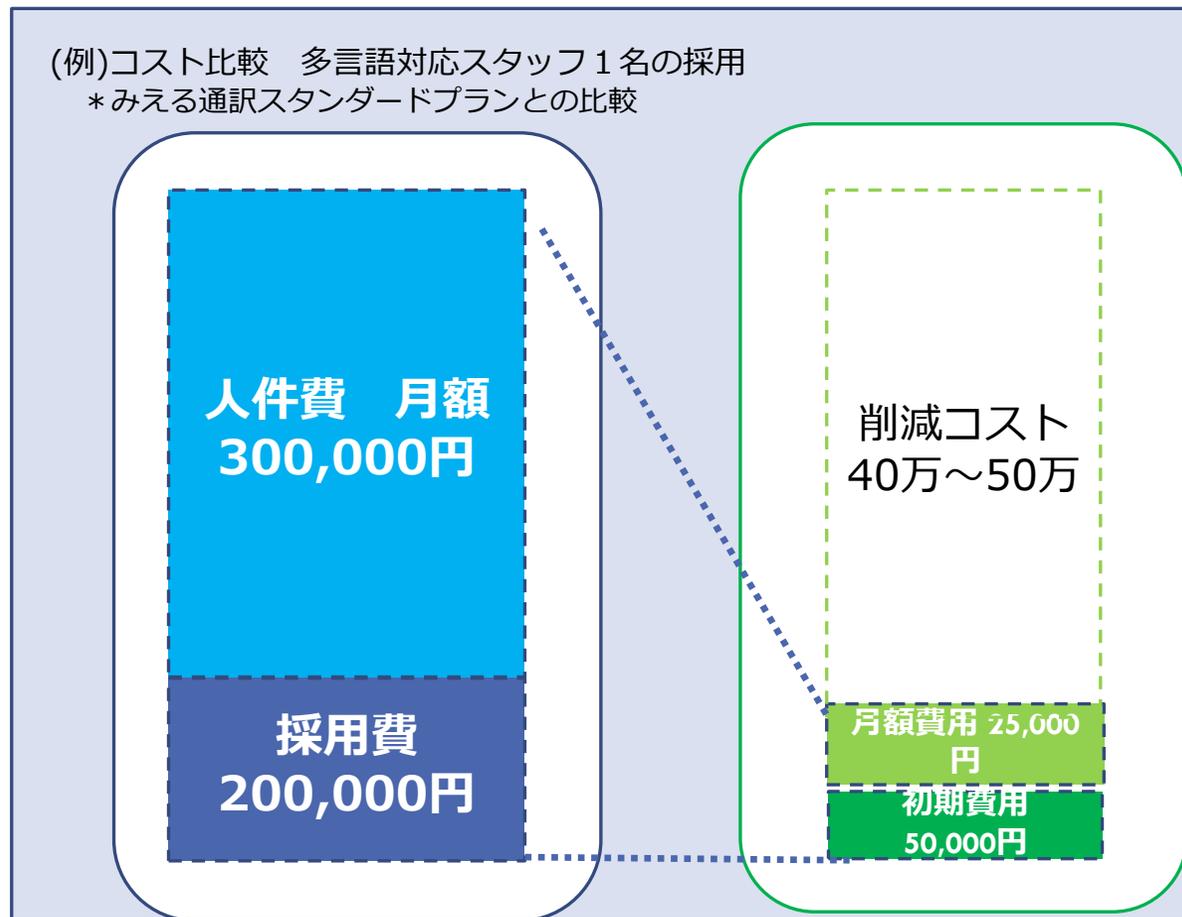
今年に入ってから能登・宮崎と続き、更には南海トラフに対する政府気象庁からの巨大地震注意情報が出ており、対応を急ぐ必要があります。



“ご利用ありがとうございます。中国語を担当いたします”

※多言語通訳以外の用途(手話等)でもご利用中

	人による対応	みえる通訳
コスト	月額¥300,000	月額¥25,000
対応言語	1～2カ国語	1 3カ国語 + 手話
対応時間	シフトや出勤状況による	24時間365日対応



→人件費と比較して約**1/12**のコスト (ランニング) で1 3カ国語 + 手話対応を実現可能!



翻訳機・翻訳アプリの課題

- ・音声認識の精度
- ・誤訳が多い（真逆の意味になることも...）
- ・固有名詞に弱い
- ・接客用語は苦手
- ・ネイティブな表現が難しい
- ・失礼な翻訳結果になる可能性がある
- ・クレーム対応では不向き
- ・お客様へ操作方法の説明が必要
- ・話し手の工夫が必要
- ・最低限の会話にとどまりがち

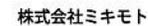
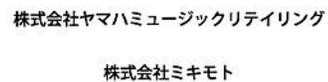
みえる通訳の優位性

- ・専門の通訳オペレーターが、Face To Faceで通訳で正確に通訳
- ・通訳者が横にいる感覚で利用可能
- ・顔を見ながら表情も確認でき、細かニュアンスにも対応
- ・日本人のお客様と同じように積極的かつ丁寧な接客が可能
- ・お客様も安心して質問もできるため、購入率や購買点数の増加が見込め売上が向上
- ・人間が対応するため、状況に合わせた臨機応変な対応が可能
- ・クレーム対応も、しっかり言葉が通じる通訳オペレーターが間に入ること
で、解決までのスピード・お客様の納得感が向上

導入実績・導入事例集

業界No 1 の豊富な導入実績

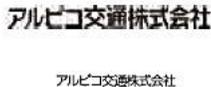
小売・商業施設 |



宿泊施設 |



交通・航空 |



官公庁・自治体 |

農林水産省動物検疫所

千葉県庁

東京都文京区



医療機関 |



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

■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っ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。

Hankyu 阪急うめだ本店



■「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。

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、旗艦ショップとして2020年1月にJR原宿駅前にオープンした@cosmeTOKYOでは、昨年からの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。

■ 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下さるため、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、最初に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。



@cosme TOKYO



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、外国語での対応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。

