

4月の訪日客数は今年最多となり、ベトナムやインドなど進む多国籍化 ホテルや旅館に多言語対応が求められる中、 オークラ東京がフロント3か所に多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入 ～「みえる通訳」体験の場づくりへ7月のホテル・レストラン・ショー in 関西に出展～

株式会社テリロジーサービスウェア（東京都千代田区、代表取締役社長：飯田 道弘、以下TSW）は、同社が提供する多言語映像通訳サービス「みえる通訳」が、株式会社ホテルオークラ東京（東京都港区、代表取締役社長：梅原 真次）が東京・虎ノ門に展開するオークラ東京にて、訪日客をおもてなしするサービスの一環で採用されたことをお知らせします。



政府によると、4月の訪日外客数は369万2200人と、前年同月比で減少したものの桜人気で今年最多となりました。内訳を見ていくと大きく伸びているのが韓国(21.7%増)、台湾(19.7%増)で、他にもベトナムやインド、ロシアなど、9カ国で4月の過去最高を記録し、**訪日客の多国籍化**が拡大しています。

それに伴い課題として増えているのが、受け皿であるホテルや旅館の現場の多言語対応です。現場において言語、文化、考え方の異なる外国人とのコミュニケーションに苦労される声が多く、例えば「体調不良のお客様の対応」、「宿泊予約サイト経由での予約変更に関わるトラブル」「入湯税や宿泊税の支払いが必要であることの説明」など、**簡易翻訳アプリ等ではスムーズにいかない、丁寧に確実なコミュニケーションを必要とするシーン**が頻発しています。そこで利用されているのが、モニター越しに人間が通訳する「みえる通訳」です。

■オークラ東京が「みえる通訳」の導入で意思疎通がスムーズに

オークラ東京の宿泊利用者は7～8割が外国人で、今年に入ってから中国や台湾、またメキシコ、ブラジルなどの南米諸国の利用者が増加しています。それに伴い多言語対策を進めているものの、簡易翻訳アプリでは細かなニュアンスが伝わらず感情的なやりとりになってしまったり、中国語、スペイン語、ポルトガル語などは特定の従業員に依存しているのが現状でした。

そこで4月より接客が多い場である各棟フロント2か所、およびクラブラウンジ1か所の計3か所に「みえる通訳」を設置。簡易翻訳アプリではなく、モニター越しに人間の通訳オペレーターが介在することで、スタッフ全員が安心して多言語の一次受付をできるようになり、感情的な行き違いやトラブルが減少したと言います。現場のスタッフからは「**第三者(通訳オペレーター)が介在することで円滑なコミュニケーションに繋がった**」「**表情などの非言語情報を含めた意思疎通ができた**」などの声が集まりました。

■ホテル・旅館業界の多言語対応の状況や悩みについてTSW担当者が解説

世の中に便利な無料翻訳ツールが広まっているのに
なぜホテルで多言語対応の悩みが減らないのか教えて



TSW
ソリューション事業部
グループ長
玉置 有生
(たまおき ゆうせい)

「簡易翻訳アプリ・翻訳機があれば十分」と思われがちですが、簡単な言葉の直訳はできても丁寧なニュアンスは伝わりません。海外予約サイトとの予約内容相違のトラブルや急病人対応などでは翻訳ミスは許されません。また会話のテンポも重要で、スマホを交互に差し出す動作や翻訳表示をお互い読む作業は時間がかかり、混雑したロビーともなれば雑音による誤認識も頻発します。また日本語特有の「主語の省略」はAIの誤訳が生まれやすく、クレーム対応で話がすれ違えば火に油を注ぎかねません。

ホテルサービスの現場では、単なる言葉のやり取りではなく「おもてなし」が重要で、**母国語と顔の表情やジェスチャーによる「体温のある丁寧な会話」が求められる**からこそ、簡易翻訳アプリでは難しく、人の介在する通訳サービスが選ばれているのだと実感しています。

タブレット・スマートフォンを利用したリアルタイム映像通訳サービス

タブレットやスマートフォンからワンタッチで通訳オペレーターにつながり、お客様との接客をサポートする映像通訳サービスです。日本語と外国語が話せる専門の通訳オペレーターとFace to Faceでお互いの顔や表情が見えるため、微妙なニュアンスや機械では判別できない難しい内容でも会話することができます。

通訳コールセンターは、英・中・韓・タイ・ロシア・ポルトガル・スペイン・ベトナム・フランス・タガログ・インドネシア・ネパール・ヒンディーの13言語で24時間365日対応(※一部言語を除く)しております。



1. 外国人のお客様が来店



2. 店頭スタッフが言語を選択



3. 通訳オペレータに接続



4. 映像を見ながら通訳開始

手話通訳(日本手話)を標準提供

障害者差別解消法の改正に伴い、2024年4月1日より、事業者による障害のある人への「合理的配慮の提供」が「努力義務」から「義務」に変更されました。「みえる通訳」は手話通訳を全プランに標準提供しており、「みえる通訳」を導入している全ての企業や公共交通機関、行政機関などで手話通訳が利用可能となります。



宿泊業界への導入事例

株式会社西武・プリンスホテルズワールドワイド様
三井不動産ホテルマネジメント株式会社様
株式会社共立メンテナンス様
株式会社グリーンズ様
東京ドームホテル株式会社様

品川プリンスホテル等全国17施設
三井ガーデンホテル等全国25施設
ラビスタ東京ベイ等4施設
コンフォートホテル 3施設
東京ドームホテル

など46企業157施設(2026年5月現在)

みえる通訳 サービスサイト : <https://www.mieru-tsuyaku.jp/>

テリロジーサービスウェア : <https://terilogy-sw.com/>

◆昨年に続き2026年もホテル・レストラン・ショー in 関西に出展予定

この度、訪日客市場の拡大支援と現場で多言語化に悩むお客様支援のため、ホテル・レストラン・ショー in 関西に出展します。「みえる通訳」の体験が可能ですので、ぜひブースまで足をお運びください。

<「第18回 ホテル・レストラン・ショー&FOODEX JAPAN in 関西 2026」出展概要>

開催日程 : 2026年7月22日(水)~24日(金)10:00~17:00 (※最終日は16:30まで)

会場 : インテックス大阪 (大阪市住之江区南港北1-5-102)

ブース番号 5-W7

来場登録URL : <https://www.ult-thunder.jp/kansai-exhibition-2026/visitor/introduce/FH1049/fill>

本件に関する 報道関係者からのお問い合わせ先	株式会社テリロジーサービスウェア 広報 担当:中里 TEL:03-4550-0556 Mail: tsw.s-sales@terilogy.com
「みえる通訳」に関する お問い合わせ先	株式会社テリロジーサービスウェア みえる通訳担当 TEL:03-4550-0556 Mail: tsw.s-sales@terilogy.com