

渋谷スカイで多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を利用開始

受付カウンターに配備し、入場手続きやご案内の多言語対応に活用

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:甲賀 武、以下「テリロジーサービスウェア」)は、渋谷スクランブルスクエア株式会社(東京都渋谷区、代表取締役社長:澁谷宗彦、以下「渋谷スクランブルスクエア」)が運営する展望施設「SHIBUYA SKY」(以下、渋谷スカイ)に、多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入したことをお知らせいたします。

渋谷スカイでの「みえる通訳」利用開始について

■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。



画像提供：渋谷スクランブルスクエア株式会社

■「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。



■ご利用シーンの例

- ・日時変更の細かいルールの説明
- ・トラブル対応(第3者を挟むことで、お客様も落ち着いて話すことができる)
- ・チケットが上手く出せない方への操作方法の説明
- ・年間パスポートの特典説明 ・持ち込めないものの説明 など

「みえる通訳」について

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

「みえる通訳」は、タブレットやスマートフォンを使って、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を見ることで、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。

また、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. 通訳オペレーターに接続



4. 映像を見ながら通訳開始

手話通訳(日本手話)

2016年に施行された「障害者差別解消法」の観点から、事業者は障がいのある方々への合理的配慮を提供することが求められております。「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。



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

【渋谷スクランブルスクエア 会社概要】

会社名 渋谷スクランブルスクエア株式会社
 代表者 澁谷 宗彦
 事業内容 渋谷駅街区共同ビル事業の施設運営、保全管理
 所在地 東京都渋谷区桜丘町31番2号
 会社HP <https://shibuya-qws.com/about/company>

【テリロジーサービスウェア 会社概要】

会社名 株式会社テリロジーサービスウェア
 代表者 代表取締役社長 甲賀 武
 業務内容 ICTサービスソリューションの企画・開発・販売
 所在地 東京都千代田区九段北1-11-5 グリーンオーク九段4階
 会社HP <https://terilogy-sw.com/>

～本リリースに関するお問合せ先～
 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 みえる通訳担当
 E-mail: info@mieru-tsuyaku.jp
 TEL: 03-4550-0556
 FAX: 03-6272-3895