

都内25カ所のレクサス販売店に 多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入

すべてのお客様に均一な接客・サービスを提供することを目的に全店採用
多言語対応の強化により、CX(顧客体験)・CS(顧客満足度)向上を目指す

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「テリロジーサービスウェア」)は、トヨタモビリティ東京株式会社(東京都港区、代表取締役社長:佐藤 康彦、以下「トヨタモビリティ東京」)が運営するレクサス販売店(都内25店舗)において、多言語映像通訳サービス「みえる通訳」が11月より導入されたことをお知らせいたします。

トヨタモビリティ東京・レクサス晴海 ご担当者さまへインタビュー

■導入の背景 ~本社さまインタビューより~

トヨタモビリティ東京のレクサス企画部では、店舗の支援業務を通じて店舗スタッフやGM(ゼネラルマネジャー)と接する機会が多く、その中で「外国人のお客様が来店される」という話を複数の店舗から聞いていました。

これまで店舗では、翻訳機を配備し言語対応を行っていましたが、上手く伝わらないこともあり、より効果的な方法を模索していました。



■導入の決め手 ~本社さまインタビューより~

先行導入していたレクサス有明での評価が高く、利用が進んでいたことを受けて、他店舗での導入検討を行いました。その結果、通訳者を介した密なコミュニケーションが可能になることで、従来の翻訳機における課題を解決できると判断しました。

また、「みえる通訳」の導入により、CS(顧客満足度)の向上が期待できるほか、外国語が苦手なスタッフの心理的負担を軽減することで、ES(従業員満足度)の向上にもつながると考えています。



今回、すべてのお客様に同じ品質で接客・サービスを提供することが重要であると考え、トヨタモビリティ東京が運営するレクサス25店舗での採用を決定しました。

■導入前の課題 ~レクサス晴海さまインタビューより~

レクサス晴海は、超高層マンションが立ち並ぶ湾岸エリアに位置しており、近年は外国人居住者の増加に伴い、特に中国のお客様の来店が増えています。

これまでは、お客様自身の翻訳アプリや店舗に配備された音声翻訳機を使ってやり取りを行うほか、言語が得意なスタッフに入ってもらい接客を行っていました。



しかし、言語対応可能なスタッフが休みの場合には対応が難しくなることや、翻訳アプリでは誤訳が発生することもあり、課題となっていました。

■導入後の効果 ～レクサス晴海さまインタビューより～

「みえる通訳」では、翻訳機に言葉を入力する手間が省け、画面の中にいる通訳者に直接話しかけることでテンポよく会話を進めることができます。約款や保険の説明では、翻訳機では正確に訳されないことがあり、不安を感じていました。しかし「みえる通訳」では、対面でお客様と通訳者の表情を確認しながら話せるため、伝えたい内容がしっかり伝わっているという安心感があります。

■今後の展望 ～本社さまインタビューより～

「みえる通訳」を利用することで、海外からのお客様も十分に納得いただいた上で購入いただける環境を提供し、CX(顧客体験)の向上を図っています。また、スタッフが身振り手振りで接客する際に購買につながらないケースを防ぎ、店舗の売上向上につなげたいと考えています。

店舗での言語対応のアピールとしては、お店のデザインにあわせたPOPを配置するなどの取組を行っています。特に中華圏のお客様は口コミを重視される傾向があるため、レクサス店舗での言語対応が口コミを通じて広がり、来店客数の増加にもつながることを期待しています。

「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

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. 通訳オペレーターに接続



4. 映像を見ながら通訳開始



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

トヨタモビリティ東京株式会社 会社概要

会社名	トヨタモビリティ東京株式会社
本社	〒108-0023 東京都港区芝浦 4-8-3
代表者	代表取締役社長 佐藤 康彦
設立	2000年8月10日

Toyota Mobility Tokyo

会社HP <https://www.toyota-mobility.co.jp/>

【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 飯田 道弘
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
MAIL：tsw.s-sales@trilogy.com
TEL：03-4550-0556
FAX：03-6272-3895