

2026年ヒット予測でも注目の“苦労キャンセル界限”

多言語リアルタイム通訳サービス導入で東京ドームホテルの外国人接客時間を大幅削減

～アジアなど非英語圏のホテル宿泊客が増加し、予約内容トラブルや宅配便手配など精度が必要な会話を「みえる通訳」の13言語対応オペレーター陣がモニター越しに通訳～

多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を提供する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)は、株式会社東京ドームホテル(東京都文京区、代表取締役社長 執行役員:棟方 史幸)で、2025年8月から「みえる通訳」が導入されたことをお知らせいたします。

導入の理由は？ 株式会社東京ドームホテルへインタビュー

■「みえる通訳」の導入前に感じていた課題は？

コロナ禍が明け、多い時で約7割をインバウンド宿泊客が占めるようになったのですが、英語対応はできていても、それ以外の言語や予約サイトとの内容齟齬(金額・部屋タイプ違い)といった複雑なクレーム対応が急増していました。お客様にご納得いただかず、解決に1時間近くかかることもあり、現場の大きな負担となっていました。

■導入の決め手は？

無料の翻訳アプリではお互いの意図が正しく伝わらず、話が堂々巡りになることもあり、限界を感じていました。ご縁があって、「みえる通訳」のトライアルを行うことになり、「翻訳アプリでは解決しなかった複雑な会話が、オペレーターを介することできちんと終着する」と確信しました。お客様との意思疎通を確実にを行うため、本格導入を決定しました。

■導入後に変わったことは？

最も大きな変化はお客様によりご納得いただける対応ができるようになったことです。体感ですが、複雑なご案内にかかる時間は半分位に短縮されました。スタッフの負担も大幅に軽減されました。その結果、時間と気持ちに余裕が生まれたことで他のお客様への対応も、より丁寧に行えるようになりました。サービス品質全体の向上にも繋がっています。

■今後の展望について

まもなく迎えるクリスマスや旧正月、桜シーズンなどのインバウンド最繁忙期に向け、「みえる通訳」は不可欠なインフラとなっています。多言語に加えて「みえる通訳」は手話(日本手話)にも対応しているのだろう者のお客様の負担も減るのではないかと考えています。今後も、「みえる通訳」を活用してすべてのお客様に快適なご滞在を提供していきたいと思ひます。



株式会社東京ドームホテル 宿泊部 ロビーサービス課 のスタッフ



オペレーターによるリアルタイム通訳 実施のイメージ



13言語と日本手話のオペレーターへの接続画面

「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



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、令和6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。



「みえる通訳」を体験するには？

「国際ホテル・レストラン・ショー」にて展示予定となります。

2026年2月17日(火)～20日(金) 10:00～17:00(最終日は16:30まで)

東京ビッグサイト 西展示棟4ホール ブース番号：W4-C22

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

株式会社東京ドームホテル 会社概要

会社名	株式会社東京ドームホテル
所在地	〒112-8562 東京都文京区後楽1丁目3番61号
代表者	代表取締役社長 執行役員 棟方 史幸
設立	1999年2月1日

会社HP <https://www.tokyodome-hotels.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@terilogy.com
TEL：03-4550-0556
FAX：03-6272-3895