

「骨太の方針」により今後進む外国人のことばのサポート 埼玉エリアで「オンライン通訳」の市場が拡大 「アイメガネ」が「みえる通訳」導入で外国人の“かかりつけのメガネ屋さん”を目指す

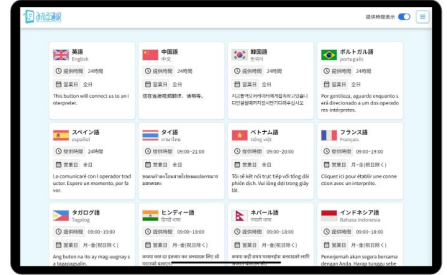
株式会社テリロジーサービスウェア(東京都千代田区、代表取締役社長:飯田 道弘、以下 TSW)は、埼玉県を中心に38店展開するメガネ・補聴器・コンタクトレンズ販売店「アイメガネ」(運営:アイジャパン株式会社、埼玉県さいたま市、代表取締役 兼 社長執行役員 澤田 泰行)に「みえる通訳」が採用されたことをお知らせします。埼玉県では外国人居住者の増加につれて、今回の小売店を始め、大手商業施設、自治体、病院などへの「みえる通訳」の導入が増えており、外国人と日本人のコミュニケーションツールとして「オンライン通訳」の市場が拡大しています。



アイメガネ新越谷店の
「みえる通訳」設置風景



モニター越しに人間が通訳する
「みえる通訳」



「みえる通訳」の画面イメージ

■在留外国人と日本人間のコミュニケーション課題を改善する動きが活発化

先ごろ閣議決定された「骨太の方針」では外国人政策の推進が言及されており、出入国管理や育成就労制度の他、「日本語・生活学習プログラム(仮称)」創設も記述され、外国人の労働者や留学生などが日本でうまく共生していけるためのことばのサポートが今後進んでいきます。

まだまだ母国語しか話せない外国人は多く、簡易翻訳ツールは広まってきているものの、複雑で時間のかかる会話や、正しい内容を素早く理解しないといけない時などで、人が介在する通訳サービスは出番が回ってきます。例えば生活マナーのトラブル対応や、外国人の行政サービスアクセス、また同方針内では防災の記述もありますが、災害時の避難情報やライフライン情報、避難所でのデリケートなコミュニケーションなどです。

■越谷市や草加市の「アイメガネ」に「みえる通訳」導入で外国人客が増加

埼玉県も2016年と比べて外国人居住者が2倍近く増えており、「アイメガネ」が営業する越谷エリアや草加市エリアも増加しています。これらのエリアは中国・ベトナム・フィリピンなどの出身者が多く、物流倉庫や工場が集積するほか、留学生が通う大学や日本語学校もあり、都心アクセスの良さに住居費が抑えられることから外国人の受け皿となり、幅広い年齢層の定住化が進んでいます。

夏の強烈な日差しから目の健康を守るため、外国人は質の良いサングラスを探して来店します。最近はネパールの若い女性客が目立ち、サングラスを付ける習慣があまりない日本人と比べて収益源となっています。そこで問題となるのが、日本語が不自由な外国人への接客や情報発信です。これまでは身振り手振りで商品をおすすめしていましたが、フィッティング後に会計へ移る時などでスムーズな接客ができなかったり、そもそも店の前で入店してもらえなかったりと機会損失が起きていました。そこで、トライアル期間を経て6月より越谷市の「アイメガネ新越谷店」と草加市の「アイメガネエキア谷塚店」に、母国語を話せるオペレーターがモニター越しに通訳する「みえる通訳」を導入し、外国語対応を開始。簡易な翻訳アプリではなく、人の通訳を介してアイウェアの価値を丁寧に伝えられるようになったことで、導入前と比べて外国人客が10倍程度増加しています。

■埼玉エリアでの「オンライン通訳」市場が拡大

メガネ店は単なる販売店ではなく、目の健康やくらしのウェルビーイングを実現する“かかりつけ”のような役割を持っています。一度きりのサングラス購入だけでなく繰り返し訪れていただくことで、視力の変化や目の健康状態などお客様それぞれの情報が蓄積され、一人一人に手厚いサポートを行うことが可能となります。「みえる通訳」は、今回の小売店を始め、商業施設、自治体、病院など埼玉エリアで26か所に導入が進んでおり、埼玉エリアにおける外国人コミュニケーションツールとして広がっています。TSWは、人手不足が進む中での重要な労働人材として外国人がうまく日本の地域社会に定着できるためのソリューションとして、「みえる通訳」を、埼玉県内、そして他地域へ広げてまいります。

■概要

導入店舗
対応領域

「アイメガネ新越谷店」と「アイメガネエキア谷塚店」の2店舗
英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ベトナム語、ロシア語、フランス語、
タガログ語、ネパール語、ヒンディー語、インドネシア語
以上13カ国語と、手話通訳(日本手話)

■本取り組みについて担当者コメント



<アイジャパン株式会社 VHC事業部 営業部長 池畑 直人>

Q 今回の取り組みで目指すことは？

A メガネは度数や見え方の説明など、細やかなコミュニケーションが欠かせない商品です。外国籍のお客様にも丁寧な接客をそのまま届けたいという想いから、「みえる通訳」の導入を決めました。地域性の異なる新越谷店・エキア谷塚店の2店舗で試験導入することで、多様なお客様のニーズを確認しながら、視力測定からアフターサービスまで安心してご利用いただける体制を整えていきたいと考えています。



<TSW ソリューション事業部 グループ長 玉置 有生>

Q 通訳サービス事業者として、どのように地域へ貢献する？

A 埼玉県を始め、日本全国の小売店や行政窓口、病院などでは、外国人とのコミュニケーションに苦労されている現状があります。簡易翻訳アプリでは、固有名詞、専門用語や医療用語、長文を正確に翻訳することが得意ではないため、提供サービスの内容や良さをうまく伝達できなかったり、災害など緊急時は命に関わるミスの引き金になりかねません。こういったコミュニケーションエラーをなくす社会支援を行っていきたいと考えています。

■みえる通訳とは

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。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。手話通訳にも対応。

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/>



<導入実績>

小売店

- ・Zoff(ルミネ大宮店、新越谷ヴァリエ店 など)
- ・AOKI(大宮三橋店、東越谷店 など)
- ・イオン(大宮店、南越谷店 など)

自治体

- ・越谷市(庁舎管理課、市民活動支援課)
- ・草加市(草加市 保険年金課)
- ・白岡市(白岡市役所 福祉課) など

病院、クリニック

- ・山王クリニック(白岡市)
- ・さめじまボンディングクリニック(熊谷市) など

埼玉県内で26か所に導入(2026年8月現在)



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: mieru289@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