

～訪日旅行者へのサービス向上し、グローバルなZoffファンを！！～ 多言語映像通訳サービス「みえる通訳・手話通訳」を メガネのZoff全店舗に導入

株式会社テリロジーサービスウェア（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 鈴木 達）は、タブレットやスマートフォンを使い、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多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を提供しています。メガネブランド「Zoff」を運営する株式会社ゾフでは、近年の訪日旅行者へのインバウンド対策に課題を抱えていました。そこで、「みえる通訳」をトライアル導入したところ免税売上が前月比約190%も向上したという実績から「みえる通訳」が評価され202店舗への全店導入に至りました。今回、2018年5月より「みえる通訳」の最新導入事例として発表いたします。

「みえる通訳」の導入について、株式会社ゾフ様へインタビュー

～導入前の課題・背景～

近年、訪日旅行者の来店数が増加し、店舗スタッフの外国人対応が急増していました。接客中に言葉の壁があり、お客様とのコミュニケーションが円滑にできないケースがありメガネや視力の説明にご理解いただく為、身ぶり手ぶりや手差しの資料を活用するなど対応を進めてきましたが、思うような改善もできず説明に時間を要していました。



～導入の動機・決め手となった点～

2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催に向けて、外国人の方々の日本への訪日数も年々増加し、また、平成28年の「障害差別解消法」施行により、行政機関窓口や民間企業において障がい者の方々へ、バリアフリー対応の社会的なニーズも高まっています。

「みえる通訳」は、多言語ならびに手話通訳のオペレーターが弊社スタッフの代わりに通訳を行う為、専門知識が必要な視力測定や商品説明もスムーズにご案内ができるようになり、その結果、時間を要していた説明を迅速かつ正確に行うことができるようになりました。トライアル店舗では導入前の免税売上が前月比約1.9倍に向上し、お客様も安心してご購入を楽しんでいただけただけことから導入を決定しました。

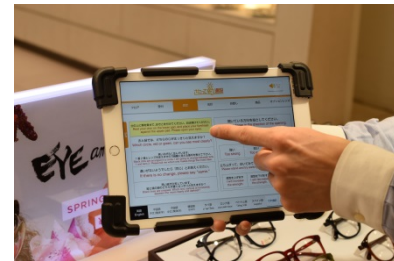
また、202店舗への全店導入にあたっては、みえる通訳が手話通訳に標準対応していることも決め手となりました。

～導入後の効果～

「みえる通訳」の導入により外国語が不慣れなスタッフも積極的にお客様へアプローチができるようになりました。

また、無料オプションの「さわって通訳」は利用頻度の多い接客トークを指さして会話ができるので、今後は店舗のオペレーションに沿ったカスタマイズを行い、更に接客シーンをスムーズに行えるツールとして期待しています。

また、「さわって通訳」の音声を活用してスタッフへの英語や中国語接客の教育ツールとしても活用して行きます。



～株式会社ゾフ 会社概要～

会社名 : 株式会社ゾフ
代表者 : 代表取締役社長 上野 照博
設立 : 1993年3月10日
従業員 : 1,815名 (2018年2月15日現在)
本社所在地 : 〒107-0061 東京都港区北青山3-6-1 オーク表参道6階



「みえる通訳」の特徴について ～誰でもいつでも簡単に使えて外国人へのオペレーション力を強化～

～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い、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スタッフと、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・タガログの10か国語に24時間365日対応（一部言語を除く）しております。



～無料オプション「さわって通訳」との連携でさらにスムーズに～

「さわって通訳」は、小売店・飲食店・宿泊施設・観光・交通など業種別提携シートを用意し、免税手続きなど利用頻度の多い接客などにスピーディに対応します。「さわって通訳」の指さしだけでは解決しない場合は、ワンタッチで「みえる通訳」に切り替えて利用できます。



～手話通訳(日本手話)～

手話通訳は提供する全プランにて標準提供し、「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。

～料金プランが定額なので利用頻度が多くても安心～

「みえる通訳」は完全定額制で提供しているため、何回利用しても月額定額で使用することができます。使用した分の費用が追加で発生する従量制のサービスのよう、利用頻度が増えることで想定以上に利用料が増えてしまったり、費用を抑えるためにできる限り利用しないという本末転倒な結果になることはありません。



「みえる通訳」の料金プラン

〈ライトプラン〉

10時～21時

15,000円 / 1ヵ月 (税抜価格)

初期費用 50,000円

対応言語 (5言語 + 手話通訳 (日本手話))

英・中・韓・タイ・ロシア・手話通訳(日本手話)

〈スタンダードプラン〉

24時間何時でもOK

25,000円 / 1ヵ月 (税抜価格)

初期費用 50,000円

対応言語 (10言語 + 手話通訳 (日本手話))

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・手話通訳 (日本手話)

オプション

さわって通訳 (無料)

医療通訳

オリジナルデザインカスタマイズ

シートカスタマイズ

タブレット販売

【「みえる通訳」URL】 <https://www.mieru-tsuyaku.jp/>

【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 鈴木 達
事業内容 : ICTサービスソリューションの企画・開発・販売
会社所在地 : 東京都千代田区九段北1-13-5
ヒューリック九段ビル 4階

【本リリースに関するお問合せ先】

会社名 : 株式会社テリロジーサービスウェア
部署名 : ソリューション事業部
インバウンドソリューショングループ
Email : info@mieru-tsuyaku.jp
TEL : 03-4550-0556
FAX : 03-3237-3316