

～訪日外国人のお客様との円滑なコミュニケーションを図るツールとして活用～

西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社 多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入

テレコム事業を中心とする情報通信サービス事業を展開するアイ・ティー・エックス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長 荻原 正也）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。

西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社では、訪日外国人のお客様対応の際に、誤訳や通訳者不在の際のお客様とのコミュニケーションに課題を抱えていました。そこでより円滑なコミュニケーションを図るツールとして当社の通訳品質が評価され導入に至りました。今回、2017年2月22日より「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、西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社様にインタビュー

～導入前の課題・背景～

みえる通訳の導入前は、外国語によるお客様からの問合せの際には自動翻訳の汎用ソフトや外国語版地図及び三者間通話を使用して対応しておりましたが、誤訳や通訳者不在の際のお客様の不安感が課題となり、円滑なコミュニケーションを行う上で限界がありました。

～導入の動機～

みえる通訳は機械ではなく通訳オペレーターという人による対応のため、安心して使用ができました。また、問合せの多い言語（英語・中国語・韓国語）のサービスの提供時間がインフォメーションセンターの営業時間7時～20時に対応している事に加え、トライアルの際にも現場から安心して使用できたとの報告があったため、今回の導入に至りました。

～導入後の展望について～

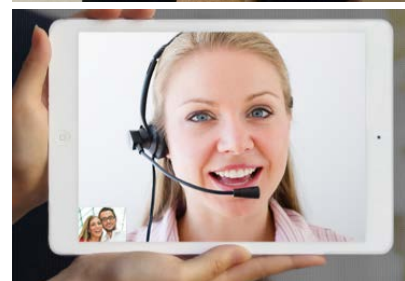
導入箇所の拡大にあたっては、現在の導入箇所における使用状況を考慮のうえ、検討を予定しております。

～西日本地域のサービスエリア・パーキングエリア（計11箇所）へ導入済～

- 名神高速道路 大津サービスエリア（下り線）インフォメーション
- 九州自動車道 古賀サービスエリア（上り線）インフォメーション
- 阪和自動車道 岸和田サービスエリア（上り線）インフォメーション
- 九州自動車道 基山パーキングエリア（下り線）インフォメーション
- 阪和自動車道 岸和田サービスエリア（下り線）インフォメーション
- 長崎自動車道 金立サービスエリア（上り線）インフォメーション
- 阪和自動車道 紀ノ川サービスエリア（下り線）インフォメーション
- 長崎自動車道 金立サービスエリア（下り線）インフォメーション
- 山陽自動車道 下松サービスエリア（上り線）インフォメーション
- 長崎自動車道 川登サービスエリア（下り線）インフォメーション
- 大分自動車道 別府湾サービスエリア（下り線）インフォメーション

～西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社 会社概要～

会社名 : 西日本高速道路サービス・ホールディングス株式会社
代表者 : 代表取締役社長 片桐 悟
設立 : 平成17年12月2日
資本金 : 1億1,000万円
事業内容 : 西日本高速道路株式会社が管理する高速道路のサービスエリア
パーキングエリアにおける商業施設の管理運営事業
会社所在地 : 大阪府大阪市北区堂島1-6-20 堂島アバンザ18階



みち、ひと…未来へ。



「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・ベトナムの8か国語に24時間365日対応しております。

※タイ語・ベトナム語：10:00～18:00（365日）対応
※ロシア語：10:00～18:00（平日のみ）対応

～新言語（ポルトガル・スペイン・ベトナム）追加～

年々増加するベトナム観光客対応に加え、訪日される外国人の方だけでなく、日本にお住いの外国人の方々への対応も行えるよう使用人口の多いポルトガル語とスペイン語を追加しより多くのお客様にも対応できるようになりました。



～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。



～デザインをお客様ごとにカスタマイズができる～

標準提供している「みえる通訳」のロゴが入ったお客様共通の画面インターフェイスの他に、お客様のロゴやコーポレートカラーにあわせたオリジナルデザインへのカスタマイズも可能です。



～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に、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」の新料金プラン～言語追加に伴い料金プランをリニューアル！～

〈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) : 英・中・韓・タイ・ロシア

〈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 (8言語) : 英・中・韓・タイ・ロシア

ポルトガル・スペイン・ベトナム

オプション

さわって通訳 (無料)

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

【新オプション】医療通訳

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

【会社概要】

会社名 : アイ・ティー・エックス株式会社 (ITX株式会社)
 代表者 : 代表取締役社長 荻原 正也
 資本金 : 100億500万円
 事業内容 : テレコム事業を中心とした情報通信サービス事業
 会社所在地 : 東京都港区芝浦四丁目13番23号MS芝浦ビル9階 (芝浦本社)

【本リリースに関するお問合せ先】

部署名 : ICTビジネスユニット
 WEBソリューショングループ
 Email : info@mieru-tsuyaku.jp
 TEL : 03-6831-6990
 FAX : 03-6831-6982