

# 外国人客と店員 意思疎通容易に

# 情報端末介し通訳

## ライバル店も接遇工夫

### 札幌丸井三越

札幌丸井三越（札幌）は13日、外国人客と店員が、テレビ電話でつながった通訳を介して意思疎通できるタブレット端末を道内の百貨店で初めて導入した。夏の観光シーズンに向け、利便性を高めて外国人客を呼び込む狙い。ライバル店も売り場に通訳を常駐させたり、中国語や韓国語などの会話例を記した一覧表を置いたりするなど知恵を絞っている。

タブレット端末は札幌三越と丸井今井札幌本店に計5台導入し、外国人客の来店が多い化粧品や宝飾品の売り場に置いた。サービス開始に当たって、5カ国語の通訳を抱える東京の情報通信会社と契約を結んでおり、端末を使うと、画面上にこれらの通訳が呼び出され、買い物客と店員が意思

疎通できる仕組みだ。単純な買い物であれば簡単な英語や身ぶり手ぶりで対応できるが、化粧品の効果や宝飾品の種類など込み入った話になると意思疎通が難しいことから導入を決めた。札幌丸井三越の担当者らは「売り場の状況やお互いの表情が分かるので誤解が生まれにくい」とい

語の話せる案内係2人を店内に配置し、繁忙期に入ってきた今年7月からは3人に増員した。

札幌丸井も昨春から、買い物客が売り場の電話で英語や中国語、韓国語の通訳と話せるサービスを実



札幌三越で導入されたタブレット端末を使う外国人客。画面の向こうの通訳を介して、意思疎通できる

好評なら台数を増やす考えだ。札幌三越でタブレット端末を使った中国・上海の会社員、蔡国森さん(41)は「何を買おうか探しているときに言葉が通じると便利だ」と話した。

増える外国人客向けのサービス向上には、百貨店各店とも力を入れている。大丸札幌店は昨年10月に中国

施。また、これらの言語にタイ語を加えた4カ国語について、色の単語や会計時の会話例などを紹介した一覧表を作成して全テナントに配り、外国人客が指でさしながら意思表示できるようにしている。

東京商工リサーチは13日、2015年3月期決算の上場企業で1億円以上の報酬を受け取った役員数が411人となり、開示が義務付けられた10年3月期以降で最多になったと発表した。

これまでの最高は14年3月期の361人。景気回復に伴う企業の業績改善が背景にある。

オリックスの宮内義彦元会長の報酬は役員退職慰労金を含めて5億7千万円となり、過去最高額だった。2位はパチンコ製造大手、三共の毒島秀行会長の21億

た14億5000万円の上位3人がた。調査対象会社で、報酬1道内代位

北海道信用日発表した。6月期の信用

ると、倒産な

なくなった中

金を同協会が

代位弁済額は

25・0%減の

万円で、08年

## 鉱工業指数 5.4%減

5月道内 人手不足、資材高騰響く

北海道経済産業局がまと 2010年1100、季節

る「から」一部に弱い動きに引き下げた。下方修正は6カ月ぶり。人手不足や資材高騰による建設工事の遅れなどが響いた。

16業種のうち13業種で生

項目別では、富裕層の購買意欲回復で宝飾品や高級時計の売れ行きが好調。好天が続き休日が多かったため帽子やスニーカーもよく売れた。専門量販店販売動

来年12月にも

設立し、持ち

に置く。来年

会で正式決定

人口減少な

経営の効率化

事業会社の業

確化し、事業

同業他社の合

めやすくする

せて首都圏で

するため、今

東京にも本社

## 報酬1億円以上

### 上場企業役員 業績改善

東京商工リサーチは13日、2015年3月期決算の上場企業で1億円以上の報酬を受け取った役員数が411人となり、開示が義務付けられた10年3月期以降で最多になったと発表した。

これまでの最高は14年3月期の361人。景気回復に伴う企業の業績改善が背景にある。

オリックスの宮内義彦元会長の報酬は役員退職慰労金を含めて5億7千万円となり、過去最高額だった。2位はパチンコ製造大手、三共の毒島秀行会長の21億