

～訪日外国人のお客様との円滑なコミュニケーションによる顧客サービス向上～

博多バスターミナル株式会社、多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入 バスターミナル内のサービスカウンターにてインバウンド対応強化！

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。

博多バスターミナル株式会社では、博多駅に隣接することから、訪日外国人へ多言語で対応する機会が増えてきました。

そこで、円滑なコミュニケーションによる顧客サービス向上を図れるツールとして当社の通訳品質が評価され、バスターミナル内サービスカウンターにて「みえる通訳」を導入しました。

今回、2016年10月6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 ～映像を共有できる通訳サービスで訪日外国人への顧客サービス向上～

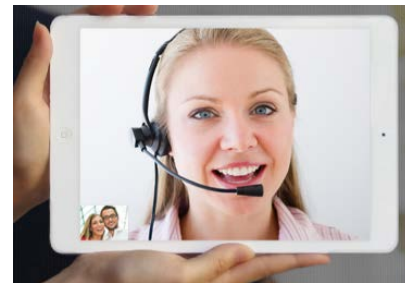
～「みえる通訳」の導入店舗～

■バスターミナル内サービスカウンター



～「みえる通訳」導入の目的～

博多バスターミナルは、博多駅に隣接することから、昨今、訪日外国人のお客様への市内バスや遠距離バスの案内、ターミナル施設の案内等の業務が増加しています。これまでは、カタコトの英語や中国語等に対応していましたが、コミュニケーション不足による顧客サービスの向上を課題としていました。そこで「みえる通訳」を試してみたところ、通訳オペレーターへ迅速に接続できる事や接客対応力に満足し、通訳品質の高い「みえる通訳」を採用するに至りました。



～「みえる通訳」導入後の効果～

バス運行規則に基づく禁止事項を説明出来たり、お客様がお持ちのガイドブックに基づいた先行案内ができるようになった事は、映像を通訳オペレータと共有できるサービスのメリットと感じています。

～「みえる通訳」導入後の展望について～

現在3Fの高速バス専用サービスカウンターのみの運用ですが、市内（近距離）バスをご利用頂く訪日のお客様も増えており1Fのインフォメーション等への増設によりインバウンド・サービスの向上を検討しています。

～博多バスターミナル株式会社 会社概要～

会社名 : 博多バスターミナル株式会社
代表者 : 代表取締役社長 宮野 祐輔
設立 : 1963年（昭和38年）3月
資本金 : 4億円
事業内容 : バスターミナル業・貸室業・広告宣伝業
博多バスターミナルビルは一日平均利用者数70,000人
会社所在地 : 福岡市博多区博多駅中央街2番1号



「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・ロシアの5か国語に24時間365日対応しております。 ※タイ語・ロシア語は10:00～18:00の平日のみ

～タイ語の対応サービスは業界初～

最もニーズがある英語、中国、韓国語およびロシア語にくわえ、2013年7月のビザ解禁以降、急激に増加しているタイ人のお客様にも対応できるようタイ語にも対応しています。



外国人のお客様が来店

店員スタッフが言語を選択

通訳オペレータに接続

映像を見ながら通訳開始

～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」の料金プランについて
～営業時間や利用シーンに合わせて選べる2つのプラン～

〈デイトタイムプラン〉

10時～21時。

15,000円 / 1ヵ月 (税抜価格)

初期費用 50,000円

〈24時間プラン〉

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

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

【「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
 設立 : 2014年12月1日
 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6階/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