

～訪日外国人のお客様との積極的なコミュニケーションによりインバウンド売上の向上～

株式会社メガネトップ、眼鏡市場・ALOOKを中心に 多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を17店舗に導入

テレコム事業を中心に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。

株式会社メガネトップでは、外国人との円滑なコミュニケーションの実現と外国人からのご要望を正確にヒヤリングすることによる、インバウンド売上の向上を目的に当社の「みえる通訳」を17店舗に導入いただきました。

今回、2017年1月5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、株式会社メガネトップ様にインタビュー

～導入店舗～

- ・北海道 1店舗
- ・東日本 6店舗（東京）
- ・西日本 10店舗（大阪、京都、三重、広島）

渋谷店での接客の様子



～導入の目的～

年々増加する訪日外国人のお客様に対して、免税対応以外にインバウンド対策を何も行っておらず、外国人来客時のコミュニケーション不足を感じていました。特にメガネのような細かいカスタマイズが必要な商品を扱う上で、お客様との意思疎通は必須となります。

そこで、外国人との円滑なコミュニケーションの実現と外国人からのご要望を正確にヒヤリングすることによるインバウンド売上の向上を目的として導入を検討させていただきました。

～導入の決め手～

実際にトライアルで現場にて利用してみたところ、

- ・操作が簡単で使いやすい
- ・通訳オペレーターとの繋がり易さ
- ・通訳オペレーターの対応のクオリティ

上記の部分の評価し、「みえる通訳」を採用するに至りました。

～導入後の効果～

旅行中で時間のない旅行者に対する対応時間が縮小され、オペレーションがスムーズに進むようになりました。しっかりとコミュニケーションが取れる事で、複数本のメガネをご購入頂くきっかけにもなっています。また訪日外国人のお客様に対して積極的な接客ができるようになったことにより、スタッフ間での安心感が生まれ、お客様の安心感も得られるようになりました。結果として、お客様に具体的な内容がしっかり伝わることによりインバウンド売上の向上に繋げることができました。



～導入後の展望について～

インバウンド需要の高い店舗への横展開とさわって通訳のカスタマイズによる、効率的なインバウンド対応も視野に入れていきたいと考えております。

～株式会社メガネトップ 会社概要～

会社名 : 株式会社メガネトップ
 代表者 : 代表取締役社長 富澤昌宏
 設立 : 1980年5月
 資本金 : 1億円 (2014年3月7日現在)
 事業内容 : メガネ、コンタクトレンズの販売、その他関連商品の販売
 会社所在地 : 静岡市葵区伝馬町8番地の6 トップセンタービル8F (本社)
 グループ店舗 : 眼鏡市場 (<http://www.meganeichiba.jp/>)
 アルク (<http://www.alook.jp/>)
 レンズスタイル (<http://www.lensstyle.jp/>)
 オンラインショッピングレンズダイレクト (<http://www.contactlens.co.jp/>)



【店舗に関するお問合せ先】

株式会社メガネトップ 営業管理室 室長 村田 圭
 TEL (054)275-5203 FAX (054)275-6001

【お客様からのお問合せ先】

株式会社メガネトップ お客様相談室<フリーコール : 0120-818-828 (受付時間/9:00～18:00)

「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。



～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～

〈デイタイムプラン〉

10時～21時。

15,000円／1カ月 (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カ月 (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
営業開始日 : 2000年4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9階 (芝浦本社)

【リリースに関するお問合せ先】

部署名 : アイ・ティー・エックス株式会社 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