

## ～海外から訪れるお客様への接客向上のためのコミュニケーション・ツールとして活用～ ハウステンボスが提供する世界初のロボット・ホテル 「変なホテル」に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。

ハウステンボスが提供する「変なホテル」は、ロボット・ホテルとして注目を浴びギネス認定もされた事により、海外から多くのお客様が訪れるようになりました。海外のお客様への対応も色々行っておりましたが、十分な対応ができない時もあり、その課題を解決するため、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いただきました。

今回、2017年1月27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、変なホテル様にインタビュー

#### ～ギネス世界記録に認定された「変なホテル」へ導入～

■「変なホテル」1号店(長崎県 佐世保市) フロント 2016年12月より導入

#### ～導入前の課題・背景～

変なホテルはロボット・ホテルとして注目を浴び、海外からのお客様も多くお越しになります。2016年に世界初のロボット・ホテルとしてギネスにも認定されました。フロントのロボットを4ヶ国語対応にし、パスポートリーダーをシステムに組み込むなど海外のお客様への対応も色々行っておりますが、それでも十分とは言えず、何かあればスタッフが出ていって対応します。スタッフの語学力もそれぞれなので十分に対応できている時とできない時があるのが課題でした。

#### ～「みえる通訳」導入の動機～

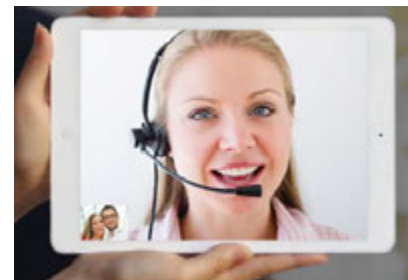
これまで翻訳アプリなど様々な物を使っていましたが、サービス業特有の敬語の表現や言い回し、方言などで、上手いかわない事も多々ありました。「みえる通訳」を試したところ画面を通して人が通訳してくれるので、わからなかったら聞いてくれますし、細かいニュアンスを伝える事ができて非常に便利でした。もちろん24時間365日の対応ですし、月額固定制ですので細かく管理する必要もなく、気軽に利用できる点にも満足し、今回の導入に至りました。

#### ～導入後の展望について～

「変なホテル」は3月に2号店のオープンが決まっており、今後も展開していく予定です。海外のお客様が多いところでは必要性は高く、ハウステンボス場内にも海外のお客様はたくさんお越しになるので、他店舗での「みえる通訳」導入も検討していきたいと考えております。また「変なホテル」はロボットがメインのスタッフで、人はあまり表舞台に立たないため、「みえる通訳」を利用したコンシェルジュサービスなど、遠隔で行えるようなサービスも可能であれば検討していきたいと考えております。

#### ～ハウステンボス株式会社 会社概要～

会社名 : ハウステンボス株式会社  
代表者 : 代表取締役社長 澤田 秀雄  
資本金 : 15億円  
事業内容 : パーク事業、ホテル&リゾート事業、レストラン事業、  
物販事業、発電・売電等エネルギー事業  
会社所在地 : 長崎県佐世保市 ハウステンボス町1-1



## 「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。



## ～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  
 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](mailto:info@mieru-tsuyaku.jp)  
 TEL : 03-6831-6990  
 FAX : 03-6831-6982