

横浜銀行が多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を 全店178店舗(185台)導入

～サービス品質の統一と、遠隔通訳で接触リスクの軽減を目指す～

株式会社テリロジーサービスウェア(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:鈴木 達)は、2020年6月1日より株式会社横浜銀行(本社:神奈川県横浜市、代表取締役頭取:大矢 恭好)の全178店舗に、多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入いたします。

2019年10月1日より、53店舗(60台)でご導入いただいておりますが、2020年12月に迎える横浜銀行創立100周年を目前に、全支店でのサービス品質の統一化や、昨今のコロナウィルス感染拡大防止の側面もご評価いただき、全店の導入の運びとなりました。

横浜銀行のご担当者様にインタビュー

先行導入した現場の方々からの声

英語対応ができるスタッフはおりますが、「みえる通訳」は13言語に対応しているため、様々な国籍のお客様に、いつでも対応できるという安心感がありました。実際に使ってみると、通訳オペレーターを介して細かいニュアンスを伝えられるため、丁寧かつスピーディーに対応し、窓口における口座開設時のご案内時間の短縮や海外送金手続きの際の詳細なご説明を実現することができ、お客様も納得してお帰りいただけるようになり、とても効果的でした。

全店導入の決め手

先行導入支店からは、上記のような声があり好評でしたので、未導入支店からは導入を希望する声も上がっていました。加えて、「みえる通訳」を全支店に導入することにより、サービス品質の統一化ができることも決め手となりました。また昨今は、コロナウィルスが感染拡大している状況ですので、遠隔通訳は不要な接触を減らし、感染リスクの排除に繋がる側面もあります。

特に耳の不自由なお客様にとっては、マスクで表情や口元が隠れてしまうと意思疎通が困難になりますが、「みえる通訳」は手話にも対応しており、お客様は遠隔地にいる通訳オペレーターの顔を見ながら手話通訳を介して、様々なお手続きが可能になるため、耳の不自由なお客様にも安心してコミュニケーションをとっていただけることも決め手となりました。

今後の展望

横浜銀行は、今後もすべてのお客様に便利にご利用いただけるよう、さらなるサービス向上に取り組み、ダイバーシティ推進の取り組みを深化させていきます。

【横浜銀行様 会社概要】

会社名 : 株式会社横浜銀行
代表者 : 代表取締役頭取 大矢 恭好
業務内容: 銀行業
所在地 : 神奈川県横浜市西区みなとみらい3丁目1番1号



CONCORDIA
コンコルディア・フィナンシャルグループ

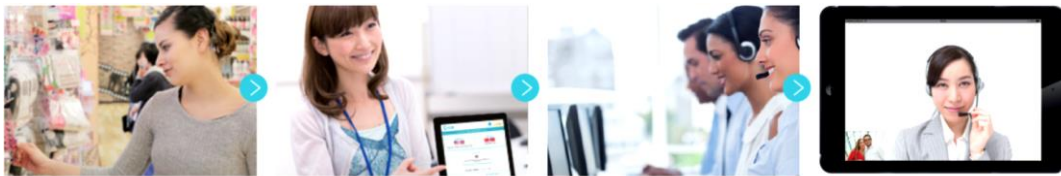


「みえる通訳」について

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って、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オペレーターと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・フランス・タガログ・インドネシア・ネパール・ヒンディーの13言語で24時間365日対応(一部言語を除く)しております。



1. 外国人のお客様が来店
2. 店頭スタッフが言語を選択
3. 通訳オペレーターに接続
4. 映像を見ながら通訳開始



手話通訳(日本手話)

2016年に施行された「障害者差別解消法」の観点から、事業者は障がいのある方々への合理的配慮を提供することが求められております。「みえる通訳」は手話通訳を全プランに標準提供しており、「みえる通訳」を導入している全ての企業や公共交通機関、行政機関などで手話通訳が利用可能となります。



料金プランが定額なので安心して利用できる

「みえる通訳」は、完全定額制の料金体系なので、何回通訳を利用しても月額料金は変わりません。

従量制のサービスは、使用した分の費用が追加で発生してしまうので、利用回数によっては、予想以上に費用がかかる場合もあり、費用を抑えるためになるべく利用しないという本末転倒な結果になることもありますが、「みえる通訳」なら安心してご利用いただけます。

みえる通訳サービスサイト: <https://www.mieru-tsuyaku.jp/>

【会社概要】

会社名 : 株式会社テリロジーサービスウェア
 代表者 : 代表取締役社長 鈴木 達
 業務内容: ICTサービスソリューションの企画・開発・販売
 所在地 : 東京都千代田区九段北1-13-5 ヒューリック九段ビル4階
 会社HP : <https://www.terilogy.com/company/profile/serviceware.html>

～本リリースに関するお問合せ先～
 株式会社テリロジーサービスウェア
 ソリューション事業部 みえる通訳担当
 E-mail: info@mieru-tsuyaku.jp
 T E L: 03-4550-0556
 F A X: 03-3237-3316