

## 深谷市役所が多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入 ～映像通訳ならではのface to faceの安心感と充実の言語数が、窓口サービスの向上に～

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、深谷市(埼玉県深谷市、市長:小島 進)に多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を、2020年7月27日より、市役所新庁舎(本庁舎)の総合窓口をはじめとする5か所の窓口を導入しましたことをお知らせいたします。

本サービスの導入により、これまで通訳に対応していた職員の負担を軽減しながら、より広く様々な国籍の住民との、窓口でのコミュニケーションを円滑にすることが可能となります。

### 深谷市役所のご担当者様にインタビュー

#### 導入までの経緯

深谷市役所では、通訳の可能な外国語採用職員が在籍しているものの、ここ10年ほどは新規の採用がなく、職員の数自体も少ない状況でした。それに加え、通訳者が一般事務を兼ねつつ、必要な際は窓口に出て通訳を行うという体制であるため、“なかなか業務が進まない”“時に不在の場面が発生してしまう”といった課題を抱えておりました。

さらに深谷市に住んでいる外国語の母語話者は、51か国、3000人以上。\* 現在在籍する外国語採用職員で、英語・中国語・スペイン語の3言語の通訳に対応しておりましたが、それ以外の言語の方が来庁された時の対応は困難でした。その際は、日本語の分かる方をご同行のうえ、再度来庁いただくようお願いすることもありました。(※みえる通訳でのカバー率は92.2%)

#### 導入の決め手

様々な国籍の住民に対して、その都度通訳者を用意するには莫大なコストが掛かりますが、「みえる通訳」は13言語に対応しており、一つの端末で必要とされる多くの言語を網羅できることが、導入の決め手となりました。

また、当初は他に翻訳機も候補に入れ検証しておりましたが、複雑な内容の説明になると上手く訳せなかったり、使う側が訳しやすい言葉で話すように意識する必要があります。その点において、「みえる通訳」では画面の通訳者とface to faceで安心して相談ができることも魅力でした。

#### 今後の展望

まずは、「みえる通訳」を導入したことを広く地域住民の方々に知っていただけるよう、広報活動を進めていきたいと考えております。今後はさらに、深谷市役所の窓口サービスの向上と多文化共生社会の推進に「みえる通訳」を活用できるよう努めてまいります。

#### 【深谷市役所について】

住所: 〒366-8501 埼玉県深谷市仲町11番1号

代表: 小島 進(深谷市長)

人口 143,035名 (内、外国人住民数 3,056名 (令和2年8月1日現在))

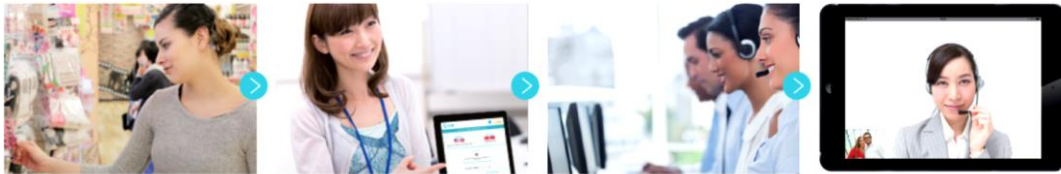


## 「みえる通訳」について

### 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](mailto:info@mieru-tsuyaku.jp)  
 T E L: 03-4550-0556  
 F A X: 03-3237-3316