

東近江市役所が多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入 ～増加する窓口での外国語の相談に「みえる通訳」を活用！～

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、東近江市(滋賀県東近江市、市長:小椋 正清)に、2020年9月1日から多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入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、窓口を訪れる外国人居住者とのコミュニケーションをより円滑に行うことが可能になります。また、遠隔地の通訳者が介在しタブレットの画面上で通訳をすることで、新型コロナウイルス感染症関連の相談にも、感染リスクを軽減し安心して対応いただけます。

東近江市役所のご担当者様にインタビュー

導入の経緯

東近江市では、庁舎に英語とポルトガル語を話せる職員はいるものの、それ以外の外国語に対応できる職員がおらず、外国人居住者の方に通訳者を伴って来庁していただく必要がありました。

「みえる通訳」は13言語に対応し、需要の高い言語を幅広くカバーしているため、さまざまな国籍の外国人居住者の方に対応できるのが魅力でした。

導入の決め手

全国における新型コロナウイルス感染症の拡大とともに、東近江市でも新型コロナウイルス感染症関連の相談が増加しました。当市は滋賀県で2番目に外国人居住者数が多いことから、新型コロナウイルス感染症等の相談業務の増加に対応するため「みえる通訳」の導入に至りました。

導入にあたって

「みえる通訳」の利用開始にあたり、営業担当者によるデモを交えた説明会を開催していただいたことで、事前に職員の不安や疑問点を解消することが出来ました。

今後の展望

当市では、多文化共生施策の推進に関する指針となる、(仮称)東近江市多文化共生推進プランの策定を予定しています。今後も引き続き「みえる通訳」を活用しながら、多文化共生社会を推進するとともに誰もが住みやすい環境づくりを目指します。

【東近江市役所について】

住所: 〒527-8527 滋賀県東近江市八日市緑町10番5号 企画部 企画課
代表: 東近江市長 小椋 正清
人口 113,800人(内、外国人住民数 3,873人(令和2年9月1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
 TEL: 03-4550-0556
 FAX: 03-3237-3316