

# 阪急阪神百貨店が多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入

**阪急うめだ本店など5店舗で利用開始**  
**言葉の壁を超え、海外からのお客様にも行き届いた「おもてなし」の実現**

株式会社テリロジーサービスウェア(東京都千代田区、代表取締役社長:甲賀 武、以下「テリロジーサービスウェア」)は、関西を中心に百貨店を運営する株式会社阪急阪神百貨店(大阪府大阪市、代表取締役社長:山口 俊比古、以下「阪急阪神百貨店」)の阪急うめだ本店など5店舗(24ID)にて、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。

## 阪急阪神百貨店における「みえる通訳」の利用開始について

### ■導入の経緯

阪急阪神百貨店に来店する外国人観光客は、水際対策の緩和後から右肩上がり回復傾向にあり、店頭での接客機会も増えています。一方で、言葉の壁による「外国人のお客様が来ても積極的にお声がけできない」、「販売員が日本人のお客様と同じような対応ができない」といった課題を抱えていました。また、通訳者を常に配置するにはコストが掛かりすぎってしまうという課題もあり、どのような対応が良いか検討していました。

入国規制の緩和に伴い、ここ最近で外国人観光客が急増している状況を受け、「みえる通訳」のトライアルを実施したところ、「今後も是非利用したい」という販売員からの反響もあり、導入を決定いたしました。

### ■導入の決め手

#### ・通訳の対応が丁寧

「みえる通訳」通訳者の接客経験が豊富で丁寧な対応なので、百貨店の接客の場においても販売員が日本人のお客様と同じように質の高い接客を行えると感じています。

#### ・定額制でリーズナブル

月額費用がリーズナブルで、通訳者の人件費と比較すると1/15以下に抑えられるほか、定額制であることから使用頻度が高くなっても費用は変わらないため、現場では利用回数を気にせず利用できます。

#### ・使用方法が簡単

アプリを立ち上げて言語を選択するだけの手軽さで、難しい操作を必要としないので、実際に利用する販売員が、すぐにお客様へのお声がけやご案内に活用できます。数秒で通訳者に繋がるためお客様をお待たせせず、ストレスなく利用することができています。



阪急うめだ本店

### ■「みえる通訳」導入店舗と今後導入予定の店舗

導入店舗

阪急うめだ本店、阪急メンズ大阪、  
阪神梅田本店、博多阪急、阪急メンズ東京

導入予定店舗

神戸阪急

## ■「みえる通訳」を活用した今後の取り組み

「みえる通訳」は、きめ細やかなコミュニケーションが図れることから、顧客満足度の向上と、それに伴う顧客化や再来店へ繋げられるツールと感じています。現場の販売員からも「微妙なニュアンスをくみ取った会話ができる」、「操作が簡単で使いやすい」、「接客時に関連商品やプラスαのおすすめ商品の紹介ができる」との声があり、積極的に「みえる通訳」を利用しています。阪急阪神百貨店では、今後も「みえる通訳」を活用し、さらなる接客の質の向上に取り組むとともに、2025年の大阪・関西万博の開催、2029年の大阪IRの開業に向けて、インバウンドのお客様に選ばれる百貨店を目指してまいります。

## 「みえる通訳」について

インバウンドの接客シーンでご利用いただける通訳サービスです。タブレットやスマートフォンの画面上に、テレビ電話形式で通訳者を呼び出し、多言語コミュニケーションをサポートします。13言語のほか、手話通訳(日本手話)を標準提供しています。

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 甲賀 武  
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1-11-5 グリーンオーク九段4階  
会社HP <https://terilogy-sw.com/>

～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)  
TEL：03-4550-0556  
FAX：03-6272-3895