

## 東京豊洲 万葉倶楽部および豊洲 千客万来で 多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入

日本の温泉×食体験をより良いおもてなしで最高の体験に

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、万葉倶楽部株式会社(神奈川県小田原市、代表取締役社長:高橋 理、以下「万葉倶楽部」)が運営する温浴・宿泊施設の「豊洲万葉倶楽部」「豊洲千客万来」にて、多言語映像通訳サービス「みえる通訳」が導入されたことをお知らせいたします。

横浜みなとみらい 万葉倶楽部、東京豊洲 万葉倶楽部、豊洲 千客万来 ご担当者様へインタビュー

### ■ 導入の経緯

温浴・宿泊施設を運営する万葉倶楽部では、2023年6月より横浜みなとみらい 万葉倶楽部に「みえる通訳」を導入しています。

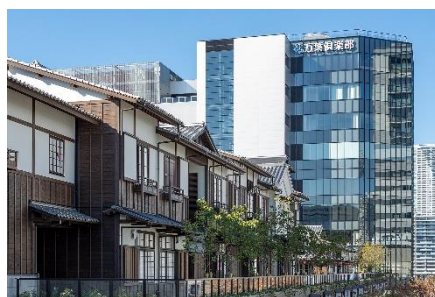
来館された外国人のお客様に対しては、サービスについて英語で説明をするのですが、「みえる通訳」の導入前は、細かい内容を伝えきれなかったり、英語が通じないお客様には、対応できるスタッフの手が空くまでお待たせする場合もあつたりと、苦勞していました。そのため、語学が堪能なスタッフの負担軽減や、お客様へのスムーズな案内のためインバウンド対応の必要性を感じていました。

### ■ 導入の決め手

万葉倶楽部では、横浜みなとみらい 万葉倶楽部での実利用を通じ、お客様やスタッフの反応からホスピタリティ向上に適したサービスであると感じ、複数施設での導入を決定しました。

「みえる通訳」は24時間365日対応のため、夜勤でも安心してフロント業務ができるようになりました。また、外国語を話せるスタッフを探す手間もなくなり、お客様をお待たせすることが少なくなりました。「みえる通訳」は、英語、中国語をはじめ13言語に対応しているため、特に需要が高い韓国語や、他の東南アジア言語のお客様への対応もできるようになり、入館時の説明にご納得いただき入館されるお客様が増えました。さらに、岩盤浴やマッサージなどの説明ができるようになったことで、売上向上につながっています。また、母国語で会話ができることで安心した様子でサービスを楽しんでいらっしゃいます。

豊洲では立地的にも多数の外国人のお客様の来館が想定されますので、東京豊洲 万葉倶楽部と豊洲 千客万来の商業施設の両方で万全の対策をする必要がありました。「みえる通訳」は外国語対応ができるスタッフを採用する手間と比べ、迅速かつ安価にインバウンド対応が可能だったのが決め手となり、2月の開業に合わせての導入を決定しました。



## ■ 期待する導入後の効果

「みえる通訳」導入店舗では、お客様の満足度向上や、岩盤浴やエステのご利用増加などの効果が見られました。今回、東京豊洲 万葉倶楽部および豊洲 千客万来では、温浴に加えて商業施設でのお買い物やお食事をお楽しみいただけますので、「みえる通訳」を活用し、外国のお客様への積極的なお声がけをすることにより売上向上を期待しております。

## ■ 今後の展望

2月の開業で、その話題性・立地・交通の便から多くのお客様のご利用が見込まれます。温泉や和食などをはじめとした日本の魅力あるサービスと万葉倶楽部のおもてなしを、「みえる通訳」を活用することで、より体感いただき、「何度も来たい」とお客様に選ばれ続けるお店作りを目指してまいります。

### 「みえる通訳」ご導入店舗(万葉倶楽部グループ会社含む)

- 横浜みなとみらい万葉倶楽部 ● 神戸ハーバーランド温泉 万葉倶楽部 ● 博多 由布院・武雄温泉 万葉の湯
- 北海道 ふとみ銘泉 万葉の湯 ● 京都 竹の郷温泉 万葉の湯 ● 箱根湯本 天成園 ● 天成園 小田原駅別館
- ニューウェルシティ 湯河原 ● 熱海温泉 ホテル・サンミ倶楽部本館 ● 伊豆長岡 ニュー八景園

## 「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通訳サービス

「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が見えるため、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



サービスサイト：<https://www.mieru-tsuyaku.jp/>

## 万葉倶楽部株式会社 会社概要

会社名	万葉倶楽部株式会社	事業	日帰り・宿泊利用が可能な温浴施設の運営。都会にしながら本物の温泉宿にいるような疑似体験ができる、都市の温泉郷「万葉の湯」を全国に11館、展開している。
本社	〒250-0011 神奈川県小田原市栄町1-14-48 ジャンボーナックビル8F	会社HP	<a href="https://www.manyo.co.jp/">https://www.manyo.co.jp/</a>
代表者	代表取締役社長 高橋 理		
設立	1997年2月3日		

### 【テリロジーサービスウェア 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: [tsw.s-sales@trilogy.com](mailto:tsw.s-sales@trilogy.com)  
TEL : 03-4550-0556  
FAX : 03-6272-3895