

## 品川区が多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を50箇所を導入 ～外国語と手話の対応で、住民の不安の解消をめざす～

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、品川区(東京都品川区、区長:濱野 健)に2020年4月1日より、多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を、品川区の本庁舎窓口をはじめとする区内の50箇所(55台)に導入いたしましたことをお知らせいたします。

本導入により、窓口を訪れる外国人居住者や、聴覚障がいをお持ちの方々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、新型コロナウイルスなどの相談にも遠隔地の通訳者が介することで、感染リスクを軽減し安心して対応することが可能になります。

### 品川区のご担当者様にインタビュー

#### 「みえる通訳」導入までの経緯と課題

品川区は、羽田空港の国際化や、品川駅への新幹線の停車はもとより、リニア中央新幹線の乗り入れなど、交通や産業の拠点として重要な役割を担っております。外国人居住者は、2020年4月時点で約13,200人おり、2018年には入管法が改正されましたので、年々その数は増加傾向にあります。

そのため、窓口での外国語対応は必須で、以前は別の通訳サービスを使って対応しておりました。

しかし、最近は東南アジアからの外国人居住者も増え、これまでの通訳サービスの言語数では対応しきれない場面が増加し、課題となっております。



Shinagawa City  
品川区



#### 「みえる通訳」導入の決め手

「みえる通訳」導入の決め手は、対応言語の多さとBCP対策が可能な点でした。

対応言語については、需要の増加している、ネパール語やヒンディー語を始め13言語の外国語に対応している点に加えて、日本手話にも対応しており、聴覚障がいをお持ちの住民の方へも、より様々なシーンで、円滑なコミュニケーションが可能となりました。

また、「みえる通訳」では、タッチ式の会話アプリや翻訳機も提供されており、災害時など通信環境がダウンした際に、最低限のコミュニケーション手段が確保されている点も決め手となりました。4月に入ってから新型コロナウイルスの影響に伴うお問い合わせやご相談も増え、必要な言語にすぐに繋がる「みえる通訳」を使ったきめ細やかな対応は、今後とても役に立つだろうと考えております。

#### 今後の展望

「みえる通訳」を活用することで、外国人居住者や聴覚障がいをお持ちの方々の不安を解消し、安心して品川区にお住まい頂けるよう取り組んでいきたいと考えております。

今後は、導入後の効果検証をしていき、さらなる増設なども検討していきたいと思っております。

#### 【品川区役所について】

住所: 〒140-8715品川区広町2-1-36

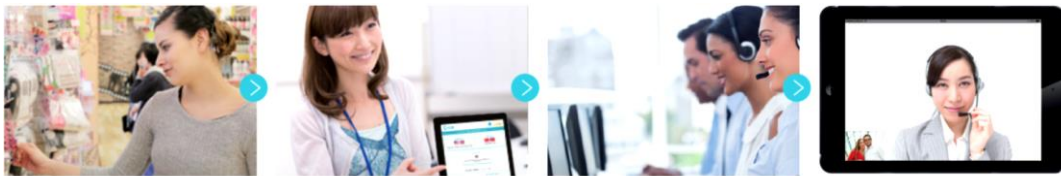
代表: 濱野 健(品川区長)

## 「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