

## 飯塚市役所が多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入

～多言語と手話の対応で、窓口サービスのさらなる向上を実現～

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、飯塚市(福岡県飯塚市、市長:片峯 誠)に、2020年5月1日より多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を、市役所本庁舎の総合案内窓口と4支所の市民窓口課に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、窓口を訪れる在留外国人や、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。

### 飯塚市役所のご担当者様にインタビュー

#### 導入の経緯

「みえる通訳」導入以前は、日本語を母語としない来庁者への対応ができる職員の数十分ではなく、支所に手話通訳者が常駐していないこともあり、在留外国人や聴覚障がいをお持ちの方々との意思疎通の場面で、満足のいく対応ができないといった課題を抱えておりました。

#### 導入の決め手

「みえる通訳」は13言語+日本手話通訳に対応しており、全ての職員が日本語を母語としていない住民との円滑な意思疎通が可能となりました。(支所では5言語対応)

またこれまで、窓口の通訳者が不在の際に来庁する住民は、通訳者の同行が必要でした。「みえる通訳」の利用により、この負担の軽減ができることで、市役所の窓口サービスの向上を実現しております。さらには、これからより一層の増加が見込まれる在留外国人をはじめとした、共生社会の推進にも繋がっております。

それに加えて、「みえる通訳」は毎月定額で利用できるため、今後利用頻度が増えることで想定以上に利用料が増えてしまう心配はなく、毎月の費用の見通しがつくところも魅力的でした。

#### 今後の展望

日本語を母語としない在留外国人や聴覚障がいをお持ちの方々が、地域で安心して暮らすことができるまちづくりを推進する取り組みの一つとして、「みえる通訳」を活用し続けていきたいと考えております。

#### 【飯塚市役所について】

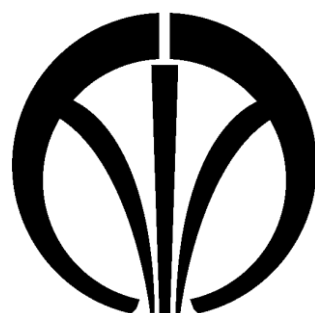
住所: 〒820-8501 福岡県飯塚市新立岩5-5

代表: 片峯誠(飯塚市長)

人口 127,557人

(内、外国人住民数 1,457人(令和2年3月末現在))

(内、手話を母語とする聴覚障がい者数概数 約50人(令和2年5月現在))

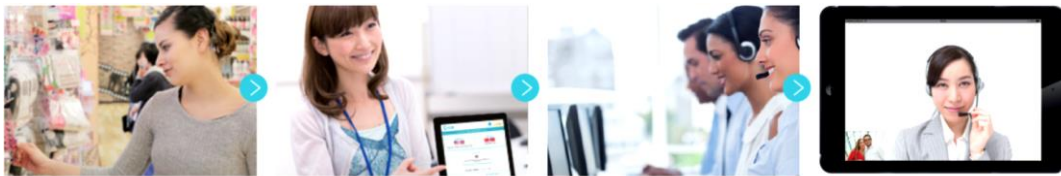


## 「みえる通訳」について

### 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