

西武鉄道が多言語映像通訳サービス「みる通訳」を 全駅係員に追加配備し、合計1,700IDに導入拡大

～外国人のお客様とのコミュニケーションが、よりスピーディーに対応可能に～

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 甲賀 武、以下「テリロジーサービスウェア」)は、西武鉄道株式会社(本社:埼玉県所沢市、代表取締役社長 喜多村 樹美男、以下「西武鉄道」)において、2022年6月から多言語映像通訳サービス「みる通訳」を駅係員一人ひとりに追加配備し、合計1,700IDの利用を開始したことをお知らせいたします。

「みる通訳」1,700IDの導入拡大について

■ 導入拡大の経緯

西武鉄道では、2018年10月の利用開始当初から「みる通訳」を小竹向原駅を除く全91駅(1駅あたり1ID)で利用していました。今回、DX推進を目的とした駅係員一人ひとりへのタブレット端末配布に伴い、テリロジーサービスウェアから「みる通訳」の利便性向上のためID数の追加をご提案し、採用いただきました。これにより、全ての駅係員が所持する端末に「みる通訳」を配備することが決定しました。

■ 導入の効果

駅係員一人ひとりが所持するタブレット端末に「みる通訳」を導入したことで、外国語での対応が必要な時には、すぐに取り出すことができるようになりました。これにより「みる通訳」を用意する手間を省き、お客様をお待たせすることなく、スムーズな対応が可能となりました。定期券や特急券などの購入、乗換や忘れ物の問合せなどのあらゆる場面で、「みる通訳」による13カ国の言語と日本手話のきめ細やかな通訳サポートを提供することができます。

■ 今後の展望

西武鉄道では、当初オリンピック・パラリンピックに向けた駅での外国語対応のため「みる通訳」が導入されました。現在は、主に駅を利用する外国人利用者へのご案内に利用していますが、インバウンドが再開し、多くの外国人観光客が駅を利用する際には、「みる通訳」を用いた外国語でののご案内ができるよう、テリロジーサービスウェアの営業担当が駅係員に向けた研修を行い、積極的な「みる通訳」の利用推進を図ります。テリロジーサービスウェアでは、これまでの豊富な多言語対応の実績を活かして、西武鉄道での「みる通訳」活用をサポートしてまいります。



～西武鉄道 会社概要～

【会社名】西武鉄道株式会社 【代表者】喜多村 樹美男
【本社所在地】埼玉県所沢市くすのき台一丁目11番地の1
【業務内容】鉄道事業、沿線観光事業、不動産事業

「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、タブレット端末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、対面でのコミュニケーションをサポートする通訳サービスです。在住外国人の約96%をカバーする13言語を提供しており、ベトナム語やネパール語など東南アジアの言語にも対応しています。また、手話通訳(日本手話)が標準提供されているのも特徴の一つです。

近年導入が増加している自治体では、市民や税金のほか、子育てや福祉など幅広い分野の窓口で採用され、行政分野の経験豊富な通訳オペレーターが在住外国人の方々との円滑なコミュニケーションをサポートします。



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の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。従量課金型のサービスは、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 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1-13-5 ヒューリック九段ビル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
 TEL: 03-4550-0556
 FAX: 03-3237-3316