

ヤマハの全国8店舗で「みえる通訳」を利用開始、 楽器の購入や修理対応の多言語サポートに活用

～10月11日に開始された水際対策の大幅緩和にあわせて多言語対応を強化～

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)は、株式会社ヤマハミュージックリテイリング(東京都港区、代表取締役社長:押木 正人、以下「ヤマハ」)の直営8店舗(札幌・仙台・銀座・横浜・名古屋・大阪なんば・広島・福岡)にて、10月から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。

ヤマハご担当者様へインタビュー

導入の経緯

これまで、英語や中国語を話せるスタッフが一部店舗の在籍に留まり、店舗によっては英語での接客研修を行なってまいりましたが、その他の言語や時間帯、状況においては必ずしも対応が十分でないとの課題がありました。通訳サービスを活用することで、どのスタッフも外国語での接客が可能になり、サービス品質の向上と販売力の強化に繋がられる点を魅力に感じました。また、ヤマハのブランドショップではグローバルなブランド発信をしていくため多言語での対応が必要な場面も想定されることから、言語数の豊富な通訳サービスの活用を検討していました。

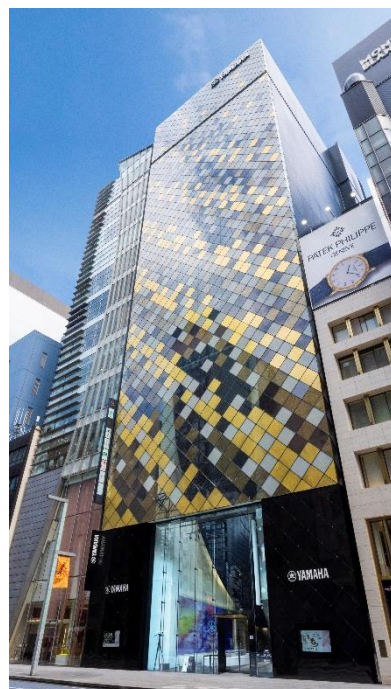
導入の決め手

楽器の購入時や修理のご相談の際には、専門性の高いコミュニケーションが発生します。「みえる通訳」はタブレットから通訳者を呼び出せる仕組みのため、そのような場面で専門的な用語にも対応できる点が優れており、採用の決め手となりました。また、翻訳機と異なり、お客様とスタッフ間で機器の受け渡しの必要がなく、コミュニケーションの流畅性に優れている点や、対応言語の豊富さからも「みえる通訳」が接客時の通訳ツールとして適していると考えています。

今後について

10月に政府の水際対策が緩和された影響で、訪日外国人旅行者が徐々に増えてくることを想定しています。各店舗においては、ご来店いただいた外国人のお客様に、「みえる通訳」による通訳サポートを受けられることを店内掲示で発信するなど、積極的な「みえる通訳」の活用に取り組んでまいります。

ヤマハ銀座店



株式会社ヤマハミュージックリテイリング



■会社概要

〈会社名〉株式会社ヤマハミュージックリテイリング

〈代表者〉押木 正人 〈本社所在地〉東京都港区高輪2丁目17-11 〈従業員数〉1,520名

〈事業内容〉楽器、楽譜、CD、防音室(アビテックス)の販売、音楽教室・英語教室の運営、楽器等の調律保守

「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