

メガネの「OWNDAYS」が多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入

～声がけから販売まで「みえる通訳」が一貫してサポート
外国語でのスピーディーな対応と接客クオリティの向上を実現～

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:甲賀 武、以下「テリロジーサービスウェア」)は、株式会社OWNDAYS(本社:東京都品川区、代表取締役社長:田中修治、以下「OWNDAYS」)の全国のインバウンド需要の高い10店舗にて、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。

導入の経緯

OWNDAYSでは、眼鏡を作成するための処方箋が必要無く、購入後最速20分でメガネの受け渡しが可能です。品質の高い眼鏡がすぐに作れるということで、海外からのお客様が旅行中に眼鏡を購入いただく機会も多く、これまでもインバウンドの売上獲得に力を入れてきました。

コロナ禍以前は、インバウンド対策として多くの外国人スタッフを採用していましたが、現在は外国語を話せるスタッフの数も限られています。一方で、水際対策の大幅な緩和を受けて昨年10月から外国人旅行者のご来店が徐々に増加しており、改めて外国人スタッフの採用を検討していました。しかし、昨今の人出不足の影響もあり、外国語に対応できるスタッフの確保は極めて難しいという状況に直面していました。

そこで、通訳サービスの利用を検討し、多くの企業で実績がある「みえる通訳」の導入を決定いたしました。

導入の決め手

- 外国語対応可能なスタッフの確保が難しい中、人件費を大幅に抑えつつ多言語及び手話にも対応できる。
- リアルタイムで通訳者を呼び出せるため、その場に通訳者がいるような形で3者間のコミュニケーションができ、スムーズなご案内ができる。
- お客様へのニーズの聞き出しなど細かなヒアリングができるようになるため、特に外国人の来訪頻度が高い店舗での活用により、眼鏡の購入促進に繋げることができると考えた。

■「みえる通訳」導入店舗

池袋西口店、渋谷地下街店、ウィング新橋店、秋葉原ラジオ会館店、ダイバーシティ東京 プラザ店、マロニエゲート銀座1店、心斎橋店、イオンモール京都五条店、酒々井プレミアム・アウトレット店、りんくうプレミアム・アウトレット店

■ 導入店舗の声 ウィング新橋店店長様にお話を伺いました。

ーウィング新橋店では、外国語を話せるスタッフの方がいないということですが、「みえる通訳」を導入する以前はどのように対応されていたのでしょうか？

スマートフォンの機械翻訳を利用してニュアンスで話しながら対応していました。その中で、言葉の間違い(誤訳)であったり、お互いの認識が異なっていたりとミスコミュニケーションが起こることもありました。そのうえ、1回ごとに機器の受け渡しをしながら会話をするので、非常に時間がかかっていました。



– 以前と比べて、海外のお客様にお声がけしたり、会話がしやすくなったという実感はありますか？

会話はしやすくなりました。他のスタッフからも、「自分たちから話しかけに行きたいけれど言葉の壁で伝えたいことも伝えられない」、「本当に聞き出したいニーズが聞き出せない」、「挨拶はできるけれどその後に続かない」という声がありましたが、「みえる通訳」を使って、海外のお客様のニーズをより聞き出しやすくなり、話しかけに行きやすくなったと思います。

– お客様の購入という面では、売上に繋げることができていますか？

購入までのスピードが圧倒的に早まり、これまでよりも売上に繋げることができていると思います。「何時までに空港に行きたい」「いつまでに欲しい」などお急ぎの方が多いので、その場合にもスピーディーに対応することができます。

機械では正確に訳すことが難しいような眼鏡に関する専門的な知識も伝えることができますし、カメラを通じて通訳者の表情を見ながら会話できることもあり、質問や言葉の意図を汲み取ってお客様にお伝えしてくれるので助かっています。

今後の展望

今後もOWNDAYSでは、店頭デジタルサイネージ等による英語での情報発信や、外国人のお客様に向けた声かけツールとして積極的に「みえる通訳」の活用を推進し、将来的にはインバウンドの売上比率などの効果を見ながら対応店舗を拡大していくことも検討しています。

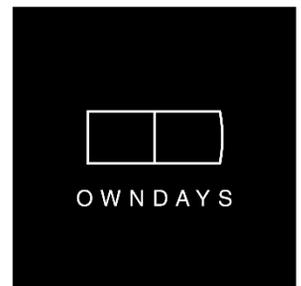
■ 「みえる通訳」について

インバウンドの接客シーンでご活用いただける通訳サービスです。タブレット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、多言語コミュニケーションをサポートします。13言語のほか、手話通訳(日本手話)を標準提供しています。

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

■ OWNDAYS 会社概要

会社名 株式会社オンデーズ
 代表者 田中 修治
 事業内容 メガネ・サングラスの製造販売。
 所在地 東京都品川区東品川2-2-8 スフィアタワー天王洲27F
 会社HP <https://www.owndays.com/jp/ja>



【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:info@mieru-tsuyaku.jp
 TEL：03-4550-0556
 FAX：03-6272-3895