

@cosmeTOKYOで多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入

外国人観光客に対応する際の心の不安を解消し、スタッフが安心して働ける環境づくりを実現

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、以下「テリロジーサービスウェア」)は、株式会社アイスタイルリテール(東京都港区、代表取締役社長:遠藤 宗、以下「アイスタイルリテール」)が運営する体験型コスメ専門ショップ「@cosmeTOKYO」にて、多言語映像通訳サービス「みえる通訳」が導入されたことをご知らせいたします。

@cosme TOKYO

@cosmeTOKYO ご担当者様へインタビュー

■ 導入の経緯

全国にある@cosme(「アットコスメ」、日本最大級のコスメ・美容の総合サイト)の店舗の中でも、フラッグシップショップとして2020年1月にJR原宿駅前にオープンした@cosmeTOKYOでは、昨年からのインバウンドの回復とともに外国人観光客の来客数が急増していました。

20~30名程の店舗スタッフの中で、対応頻度の高い英語・中国語に対応できる者は少数でしたので、「みえる通訳」の導入前は、音声翻訳を利用し、お客様に画面を見せながら対応しておりました。時間がかかってしまううえに、うまく伝わらず、ジェスチャーや表情を駆使することもありました。

■ 導入の決め手

トライアルを実施したところ、「みえる通訳」の特徴である「人が対応する」点に安心感があり、導入がスムーズに決定しました。これまでは、お客様から英語以外の言語でお声がけいただくと、どのように対応すべきか不安を感じる状況でしたが、「みえる通訳」の導入により、安心して働ける環境になったと感じています。

■ 導入後の効果

機械翻訳ではなく、実際に通訳者が対応してくださるため、来店されたお客様と店舗スタッフ双方の話した内容が正確に伝わり、お客様のサービス品質向上につながっています。

例えば、トラブルへの対応時も、通訳者を介してコミュニケーションをとることによって、最終的にお客様が納得され笑顔でお帰りいただくことや、最初にご不満だったお客様より感謝のお言葉をいただくこともありました。

また、「みえる通訳」を使った接客で商品を購入いただくお客様も増加しています。特に日本製の商品は海外からのお客様に人気があり、今後もご来店されるお客様の数は増加していくものと予想されます。



■今後の展望

原宿が外国人観光客にとって人気のスポットであることに加え、@cosmeTOKYO自体も現地の観光ガイドブックへの掲載やメディア露出の影響により、海外からたくさんのお客様にお越しいただいています。その中で、@cosmeTOKYOでは、「みえる通訳」が外国語で接客するための有力なツールとなっております。

また、海外からご来店されるお客様は、一度に色々な商品を購入されるため、購入金額が高い傾向にあります。引き続きインバウンドの売上比率や、各店舗における外国人観光客の割合に注視しつつ、全国にある@cosmeSTOREの他店舗での利用拡大も検討しています。

「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が見えるため、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



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

株式会社アイスタイルリテール 会社概要

会社名	株式会社アイスタイルリテール
本社	〒107-6034 東京都港区赤坂一丁目 12番 32号 アーク森ビル 34階
代表者	代表取締役社長 遠藤 宗
設立	2021年7月1日
事業	株式会社アイスタイルが運営する「@cosme」の情報を活用したリアルとネットが融合する全く新しい化粧品小売業態及び、化粧品ショッピングサイト「@cosme SHOPPING」の企画開発・運営
会社HP	https://is-retail.istyle.co.jp/

【テリロジーサービスウェア 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