

三井不動産ホテルマネジメントが運営する国内27施設のホテルで 多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入

質の高い多言語対応により海外ゲスト・スタッフ双方のペインを解消

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:飯田 道弘、以下「テリロジーサービスウェア」)は、株式会社三井不動産ホテルマネジメント(東京都中央区、代表取締役社長:雀部 優、以下「三井不動産ホテルマネジメント」)が運営する「ザ セレスティンホテルズ」「三井ガーデンホテルズ」「sequence」のホテルブランドのうち、国内27施設のホテルにて、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お知らせいたします。

三井不動産ホテルマネジメント ご担当者様へインタビュー

■ 現在のインバウンドの状況について

ホテルブランド全体でのインバウンドの比率は、地域によって異なるものの都内や関西では80%前後を占めており、国別で見ると、中国、韓国等アジア、次いで欧米となっております。主に、個人や少人数グループのお客様に多くご利用いただいています。

海外ゲストへのご対応においては、多言語対応スタッフの積極的な採用をはじめ、ご案内や館内サインの多言語化、翻訳機の導入等を行ってまいりました。

■ 導入の経緯

言語によっては、多言語対応スタッフの不在により対応が先送りになってしまう点や、属人化が課題となっていました。急激な海外ゲストの増加に伴い英語以外の言語対応の必要性が高まるも、対応スタッフの人数が限られている現状がございました。

また、使用していた翻訳機では、詳細かつ丁寧なご説明やお客様のご要望に対して正確な意思疎通が難しいことも課題になっていました。細かな内容の対応が難しく、CS(顧客満足度)の観点からも接客時に翻訳機を使うことを躊躇するスタッフもおりました。

そのため、このような状況を打開すべく、このたび「みえる通訳」の導入を検討いたしました。

■ 導入の決め手

トライアルを経て、「みえる通訳」では費用等の細かな説明や、体調不良のお客様へのヒアリング、パスポートの紛失といったお客様のトラブルにも確実に対応できる点が魅力でした。また、外国語が話せないスタッフの不安解消にもつながり、「みえる通訳」の導入によりお客様およびスタッフ双方のペイン解消になると考えました。そのうえで月額25,000円の定額で安価に導入できることも、複数施設への導入の後押しとなりました。

 三井不動産ホテルマネジメント
MITSUI FUDOSAN HOTEL MANAGEMENT



画像提供:三井不動産ホテルマネジメント

■ 導入後の効果

「みえる通訳」を利用することで、お客様のご要望やご相談に対し、より正確な対応をさせていただくことでお客様の安心感にも繋がったと感じています。また、外国語を話せないスタッフも「みえる通訳」を使って対応ができるようになったことは、スタッフの不安解消につながり、多言語対応スタッフへの属人化も軽減されました。

■ 「みえる通訳」を使った接客のご感想

〈三井ガーデンホテル銀座五丁目フロントスタッフ様より〉

翻訳機やジェスチャーを交えてのやり取りに比べ理解していただきやすく、安心感を感じていただけている。英語が十分でないお客様からも正確な要望を伺える点が良いと感じています。

■ 今後の展望

継続的に「みえる通訳」を利用していくことでCSとES(従業員満足度)の向上を見込んでいます。特にスタッフの負荷軽減では大きな効果が期待できるため、すでに導入しているホテルでは、積極的な利用を推進していきます。また、インバウンド需要は今後も高まっていくことが想定されますので、銀座築地や京都三条プレミア等の新規開業ホテルでも導入予定であるほか、利用頻度の高いホテルにおいては利用数の拡大等も検討していきたいと考えています。

「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

タブレットやスマートフォンから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。

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/>

三井不動産ホテルマネジメント 会社概要

会社名	株式会社三井不動産ホテルマネジメント	事業	「ザ セレスティンホテルズ」「三井ガーデンホテルズ」「sequence」の3ブランドを国内外に40ホテル展開。「記憶に残るホテル」という理念のもと、ホスピタリティ溢れるサービスを提供しています。
本社	〒103-0023 東京都中央区日本橋本町二丁目2-5 日本橋本町二丁目ビル 2階	会社HP	https://corp.gardenhotels.co.jp/
代表者	代表取締役社長 雀部 優		
設立	1981年5月8日		

【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 飯田 道弘
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
MAIL : tsw.s-sales@trilogy.com
TEL : 03-4550-0556
FAX : 03-6272-3895