

全国17カ所の西武プリンスホテルズ&リゾートの施設で 多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入

多言語人材の採用・翻訳機の課題を「みえる通訳」で解決
お客様へ言語や文化の壁を感じさせないサービスの提供を目指す

多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を提供する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)は、株式会社西武・プリンスホテルズワールドワイド(東京都豊島区、代表取締役社長:金田 佳季)が運営を行う全国17カ所の西武プリンスホテルズ&リゾートの施設で、「みえる通訳」が4月末までに順次導入されることをお知らせいたします。

株式会社西武・プリンスホテルズワールドワイド ご担当者さまへインタビュー

■導入の背景

新型コロナ収束後、インバウンドのお客様は、西武プリンスホテルズ&リゾート全体で堅調に推移しており、主にアメリカ、中国、台湾からのお客様が多く訪れています。そのような状況下で、現場では英語以外の言語に対応できるスタッフが限られていることが大きな課題となっていました。

特に、英語が得意でないお客様の対応では、現場の一部のスタッフに負荷が集中してしまう状況がありました。また、人材の面では、日本人や外国人問わず質を重視した採用を行っているものの、中国語等、英語以外の言語では難しい状況が続いています。

さらに、夜間などスタッフの少ない時間帯や、緊急時における多言語対応の難しさも、解決すべき問題と捉えていました。

当社ではこれまで翻訳機を利用してきましたが、細かなニュアンスを正確に伝えることが難しい場面や、お客様との意思疎通がうまくいかず、何度も試みた結果、お客様が諦めてしまうケースも見受けられました。

そのため、こうした人材の採用や翻訳機の課題を解決し、お客様とのよりスムーズで正確なコミュニケーションを実現する方法を模索していました。

■導入の決め手

「みえる通訳」を選んだ最大の理由は、“対人”による通訳サービスであることです。導入にあたっては、検討中のホテルでトライアルを行い、現場での使い勝手やスタッフの反応を確認しました。「みえる通訳」では、翻訳機だと伝えにくい細かなニュアンスや、宗教的・文化的な配慮についても、通訳者が迅速に対応できることが評価ポイントとなりました。

さらに、人件費と比較したコストパフォーマンスの高さや、深夜帯もカバーできる提供時間、通訳者への接続のしやすさも導入の決め手となりました。



サンシャインシティプリンスホテル
※西武プリンスホテルズ&リゾートの施設で「みえる通訳」を最初に導入



サンシャインシティプリンスホテル フロント



株式会社西武・プリンスホテルズワールドワイド 本社

■導入後の効果

現場からは、特に夜間など少人数体制での対応時に「もう一人スタッフがいる」と、精神的な安心感を得られるという声が効果としてあがっています。

また、救急対応時に「みえる通訳」を利用し、専門的なコミュニケーションをカバーできたことが非常に助かったという声も寄せられました。特に、病状の聞き取りなど専門的な言葉を必要とする場面では、スタッフの心理的な負担を軽減することにつながっています。

さらに、機械翻訳では対応が難しい長時間のコミュニケーションにも、「みえる通訳」を活用することで対応時間の効率化や短縮につながっていると感じています。

■今後の展望

今後も「みえる通訳」を活用し、特に緊急時の対応や言語対応が難しい場面でのサポートを強化することで、顧客満足度(CS)の向上を目指しています。また、スタッフが対応できない言語のコミュニケーションを補完することで、業務効率の向上とスタッフの心理的負担の軽減にもつなげていきたいと考えています。

当社としては、日本人のお客様とインバウンドのお客様を問わず、すべてのお客様の滞在価値を高めることを重視しています。今後も、「みえる通訳」の継続的な利用を通じて業務効率化を図り、多言語対応の体制をさらに強化していきたいと考えています。

導入先一覧

所在地	施設名	所在地	施設名
長野	ザ・プリンス ヴィラ軽井沢	東京	サンシャインシティプリンスホテル
	ザ・プリンス 軽井沢		品川プリンスホテル
	軽井沢プリンスホテル	神奈川	新横浜プリンスホテル
	軽井沢 浅間プリンスホテル		大磯プリンスホテル
東京	ザ・プリンス パークタワー東京	神奈川	ザ・プリンス 箱根芦ノ湖
	ザ・プリンス さくらタワー東京		芦ノ湖畔蛸川温泉 龍宮殿
	グランドプリンスホテル高輪		箱根仙石原プリンスホテル
	グランドプリンスホテル新高輪	関西	グランドプリンスホテル大阪ベイ
	新宿プリンスホテル		

株式会社西武・プリンスホテルズワールドワイド 会社概要

会社名	株式会社西武・プリンスホテルズワールドワイド
本社	〒171-0022 東京都豊島区南池袋一丁目16番15号
代表者	代表取締役社長 金田 佳季
設立	2021年12月13日

SEIBU
PRINCE HOTELS & RESORTS

会社HP <https://www.seibuprince.com/ja>

「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。



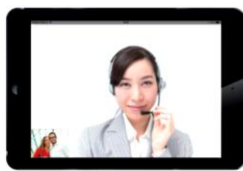
1. 外国人のお客様が来店



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



手話通訳(日本手話)を標準提供

障害者差別解消法の改正に伴い、令和6年4月1日より、事業者による障害のある人への「合理的配慮の提供」が「努力義務」から「義務」に変更されました。「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。



みえる通訳 サービスサイト : <https://www.mieru-tsuyaku.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 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