

5月訪日客数はマレーシアやメキシコなど11市場で2ケタ増となり進む多国籍化 ホテルや旅館に多言語対応が求められる中 「ノーガホテル」など4施設が「みえる通訳」導入で多言語対応フロントを実現

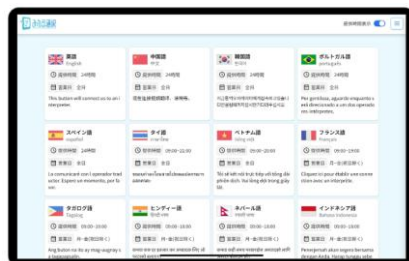
株式会社テリロジーサービスウェア（東京都千代田区、代表取締役社長：飯田 道弘、以下 TSW）は、同社が提供する多言語映像通訳サービス「みえる通訳」が、野村不動産ホテルズ株式会社（以下 野村不動産ホテルズ）が展開する「NOHGA HOTEL(以下ノーガホテル)」及び「庭のホテル 東京(以下 庭のホテル)」全4施設に、多国籍化する訪日客のフロント業務サポートのために採用されたことをお知らせします。



「みえる通訳」を導入した
「ノーガホテル 上野 東京」のフロント



モニター越しに人間が通訳する
「みえる通訳」



「みえる通訳」の画面イメージ

日本政府観光局(JNTO)によると、5月の訪日客数は中国の渡航自粛の影響が大きく355万9900人と2カ月連続で前年を下回ったものの、イスラエルやトルコなどの中東地域やインドは単月過去最高を記録し、11市場で前年比2ケタ増、マレーシアやメキシコでは3割越えとなるなど、**訪日客の多国籍化**が進んでいます。

それに伴い急がれるのが、母国語しか話せない非英語圏の訪日客の多言語対応です。ホテルや旅館などの現場からは、言語、文化、考え方の異なる外国人との会話に苦労される声が多く、例えば「海外サイト経由の予約トラブル」、「体調不良のお客様の対応」、「宿泊税の説明」など、**簡易翻訳アプリ等ではスムーズにいかない丁寧で確実なコミュニケーションを必要とするシーン**が増えています。

■「ノーガホテル」「庭のホテル」が「みえる通訳」導入により、フロントスタッフ全員の多言語受付を可能に

東京や京都に野村不動産ホテルズが展開する「ノーガホテル」「庭のホテル」は9割以上が外国人客で、ここ1～2年ではスペイン、フランス、ロシアなど多国籍化が進んでいます。

非英語圏のお客様でも、「トイレはどこ？」などライトな対応は簡易翻訳アプリで済んでいましたが、問題は丁寧な会話が必要なシーンです。例えば本名ではなくニックネームで予約されたためパスポートで本人確認ができない旨の伝達や、海外サイト経由の予約のため部屋が途中で変更され差額支払いが発生する説明、シーズンで値段が変わる説明などの時です。簡易翻訳アプリではこのような複雑な内容の説明が正しいニュアンスで翻訳されたかを自分で確認しにくかったり、アプリの接続不具合で説明の流れが狂ってしまったりで、お客様が首をかしげたり感情的になってしまうケースが起きていました。

そこでトライアル期間を経て「ノーガホテル」「庭のホテル」全4施設に「みえる通訳」を導入し、母国語を話せるオペレーターがモニター越しに通訳することで、**習得言語のばらつきにかかわらず、スタッフ全員が多言語対応を安心して行えるようになり、お客様満足度が向上**するとともに、多言語対応コストも削減できたとのことです。

TSWはこういった多言語対応が急がれる業界の悩み解消を目指し、「みえる通訳」の機能追加や現場ヒアリングを進めてまいります。



Q 「みえる通訳」を導入してどう変わった？

A フロントの多言語対応は、お客様と従業員双方の満足度向上につながっていると感じています。予約上のトラブル対応の中でお話を伺ううちに、誕生日旅行であることが分かったお客様にドリンクチケットをプレゼントしたところ、ご満足いただけました事例もありました。こうした丁寧なおもてなしが、従業員の意欲向上や負担軽減にもつながっています。今後も観光客の増加を見据え、サービスのさらなる充実に取り組んでまいります。

<「ノーガホテル 上野 東京」総支配人 掛川 智弥 (かけがわ ともや)さん>



Q 便利な無料の翻訳ツールが広まっているのに、なぜ多言語対応の悩みが減らないの？

A 簡易翻訳アプリでは、日本語特有の「主語の省略」によりAIの誤訳が生まれやすく、また混雑したロビーなどでは雑音による誤訳も増えます。サービスの現場は、単なる言葉のやり取りではなく顔の表情やジェスチャーによる「体温のある丁寧な会話」が求められるからこそ、人が介在する通訳サービスが選ばれているのだと実感しています。

<TSW プロダクトセールスグループ グループ長 玉置 有生 (たまおき ゆうせい)>

■導入の概要

2025年のトライアルを経て、2026年5月より野村不動産ホテルズが展開する全4施設「ノーガホテル 上野 東京」「ノーガホテル 秋葉原 東京」「ノーガホテル 清水 京都」「庭のホテル 東京」のフロントで、「みえる通訳」を運用開始。対応領域は以下の通り。

- ①英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語の5か国語 : 24時間365日の対応
- ②タイ語、ベトナム語、ロシア語、フランス語、タガログ語、
ネパール語、ヒンディー語、インドネシア語 : 日中対応、曜日指定の対応
- ③手話通訳(日本手話) : 8時~20時、365日の対応

野村不動産ホテルズ(<https://www.nomura-hotels.co.jp/>)は、「NOHGA HOTEL」と「庭のホテル」の2つのブランドを展開しています。「NOHGA HOTEL」(<https://www.nohgahotel.com/>)は、「地域との深いつながりから生まれる素敵な経験」をコンセプトに、『音楽・アート・食』を軸とした体験価値を、客室内外で提供しているライフスタイルホテルブランドで、上野・秋葉原・京都清水の3施設を展開。「庭のホテル 東京」(<https://www.hotelniwa.jp/>)は、1935年創業の日本旅館をルーツに持ち、「ここに、庭を。」をコンセプトに自然と調和した静寂と余白を感じる空間設計や、和の美意識を取り入れたサービスを提供しています。



ノーガホテル 上野 東京



庭のホテル 東京

「みえる通訳」とは

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: <https://terilogy-sw.com/>

本件に関する 報道関係者からのお問い合わせ先	株式会社テリロジーサービスウェア 広報 担当:中里 TEL:03-4550-0556 Mail: tsw.s-sales@terilogy.com
「みえる通訳」に関する お問い合わせ先	株式会社テリロジーサービスウェア みえる通訳担当 TEL:03-4550-0556 Mail: tsw.s-sales@terilogy.com