

大賀薬局が多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を全店舗(107店)導入 ～言葉の壁がなくなり、売り上げ向上を実感～

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:鈴木 達)は、株式会社大賀薬局(本社:福岡県福岡市、代表取締役社長:大賀 崇浩)に、2020年2月1日より多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を全店(107店)導入いたしましたことをお知らせいたします。

大賀薬局のご担当者様にインタビュー

導入前のネック・課題

「みえる通訳」の導入前は、各店舗の判断で翻訳アプリを利用していました。調剤薬局ではお薬の効果や飲み方などをご案内する際に誤訳が生じることも少なくなく、利用シーンが限られ課題をもっていました。

全店導入の決め手

試験的に導入した店舗で、積極的な活用が見られたことが決め手の1つです。お客様の症状やお悩みを伺う中で、調剤の処方だけでなく、市販薬やサプリメントのご紹介もできるようになり、お客様からもお喜びいただくことが増え、売り上げの向上にもつながりました。

また、「みえる通訳」は手話(日本手話)にも対応していることから、外国人のお客様が少ない店舗でも、お客様や地域に奉仕できる取り組みとなることから、弊社の会社理念「奉仕こそ我らの務め」というミッションの一環として、全店舗への導入を決定しました。

実際に導入して

全店導入にあたり、全ての店舗へヒアリングしたところ、お客様は少ないと想定していた店舗でも、「コミュニケーションで困る時がある」という声上がるなど、潜在的な外国人のお客様対応のニーズが浮き彫りになるという、嬉しい誤算もありました。特にお薬は、誤った案内による飲み間違いが起こってはならないため、「みえる通訳」の通訳オペレーターの方を介することで、外国語が苦手なスタッフでも安心して接客することができました。多数の店舗から、「人(スタッフ)を選ばないのが良い!」「お客様の対応に困ってた」「導入してくれてありがとう」という声を聞くことができ、担当としても非常にうれしく思いますし、「言葉の壁が無くなると販売増につながる」ことを実感しています。

今後の展望

現在、全店舗(107店)に「みえる通訳」を導入しており、今後の新規出店店舗においても、導入を行います。また、導入済みの店舗からも「1台(ID)では足りないの、もっと増やしてほしい」という要望もあり、利用の多い店舗においては同様に導入します。

また、新たな取り組みとして、「みえる通訳」を使った接客の成功事例の表彰制度も設ける予定です。現在、オプションの「通訳レポート」を店舗含め社内で共有しており、このレポートには多くの成功事例やヒントがあるため、スタッフから「参考になる」と評判です。表彰制度を設けることで、「みえる通訳」の更なる活用につなげたいと考えております。

【会社概要】

会社名:株式会社大賀薬局
代表者:大賀 崇浩
業務内容:医薬品・化粧品・化粧雑貨・生活雑貨小売、処方せん調剤
所在地:福岡市博多区博多駅前3-9-1 大賀博多駅前ビル3F

【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:鈴木 達
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1-13-5 ヒューリック九段ビル4階
会社HP:<https://www.mieru-tsuyaku.jp/>



みえる通訳について:

<https://www.mieru-tsuyaku.jp/>

～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:03-3237-3316

「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、いつでもどこでもワンタッチで、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スタッフとFace to Faceでお互いの顔や表情を見ることで、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(2020年3月1日より)で24時間365日対応(一部言語を除く)しております。



手話通訳(日本手話)

平成28年に施行された「障害者差別解消法」の観点から、事業者は障がいのある方々への合理的配慮を提供することが求められております。「みえる通訳」は手話通訳を全プランにて標準提供し、「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。



料金プランが定額なので安心して利用できる

「みえる通訳」は、完全定額制の料金体系なので、何回通訳を利用しても月額料金は変わりません。従量制のサービスは、使用した分の費用が追加で発生してしまうので、利用回数によっては、予想以上に費用がかかる場合もあり、費用を抑えるためになるべく利用しないという本末転倒な結果になることもあります。しかし、「みえる通訳」なら安心してご利用いただけます。

【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 鈴木 達
 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1-13-5 ヒューリック九段ビル4階
 会社HP：<https://www.mieru-tsuyaku.jp/>

～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:03-3237-3316