

東急ハンズが多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を150台（アカウント）導入 ～多言語対応で言葉の壁を払しょくする店舗づくりに～

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、2019年10月1日より多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を 株式会社東急ハンズ(本社:東京都新宿区代表取締役社長:木村 成一)が運営する総合専門小売店「東急ハンズ」渋谷店全フロアに、150台導入いたしましたことをご知らせいたします。

東急ハンズ様へのインタビュー

◆「みえる通訳」導入前の課題

当社は、住まいと住生活・手づくり関連の製品・道具・工具・素材・部品などを取り扱う総合専門小売店として、東急ハンズ56店舗、ハンズ ビー20店舗を運営しております。(2019年10月1日現在。会社HPはこちら: <https://hands.net/>)

近年、外国人のお客様のご来店数が増加傾向にあり、当社においても言葉の壁を超えた接客の必要性が高まっておりましたが、店舗スタッフ全員が外国語を話せる状況になく、商品のきめ細かいご説明や専門用語などがうまく伝わらない状況にありました。翻訳機も活用しておりましたが、固有名詞や細かいニュアンスなどの翻訳においては満足のおくご案内ができない場面が多々ございました。



◆「みえる通訳」導入の決め手

インバウンド比率の高い東急ハンズ渋谷店にて、みえる通訳のトライアル導入を行いました。みえる通訳は翻訳機と違って、その場でリアルタイムに通訳オペレーターを挟んで会話ができるため、商品の特徴やセールスポイントを正確に伝えられたことに加え、お客様の細かいニーズを聞き出せるようになり、さらなる購買の促進が可能となりました。みえる通訳を通して、今後更なる売上げ向上が見込めると判断できたことが導入の決め手となりました。

◆今後の展望について

レスポンスの早い翻訳機を使って簡単なやり取りをして、より詳しいご案内の際は、みえる通訳を利用するといった形で、ツールを使い分けてより効率的できめ細やかなお客様対応をしていきたいと思っております。東急ハンズ渋谷店の導入をきっかけに、外国人のお客様へのおもてなしを強化しつつ、順次導入店舗数の拡大も検討してまいります。

【みえる通訳サービス概要: <https://www.mieru-tsuyaku.jp/>】

～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
 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.terilogy.com/company/profile/serviceware.html>

～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