

## ドラッグストアを展開するトモズが 多言語映像通訳サービス「みえる通訳」とマルチ通訳機「arrows hello」を導入

～人と機械による通訳の組み合わせで売り上げ向上 調剤薬局で初の医療通訳導入！～

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、ドラッグストア・調剤薬局を首都圏及び仙台地区に展開する株式会社トモズ(本社:東京都文京区、代表取締役社長:徳廣 英之)が運営する「トモズ」「アメリカンファーマシー」「インクローバー」の一部店舗に、2020年2月より多言語映像通訳サービス「みえる通訳」ならびに、富士通コネクテッドテクノロジーズ株式会社(本社:神奈川県大和市、代表取締役社長:高田 克美)のマルチ通訳機「arrows hello」を導入いたしましたことをお知らせいたします。なお、「みえる通訳」の医療通訳オプションの導入は、調剤薬局では初の導入となります。

### トモズ様へのインタビュー

#### 「みえる通訳」と「arrows hello」導入の経緯

弊社では、免税対応している店舗はあるものの、英語や中国語対応ができるスタッフは限られており、外国人のお客様へのきめ細かい相談対応が出来ていませんでした。また、調剤薬局において調剤を行う際にも、外国人の患者様に対して服薬指導を十分に行えないことが課題となっておりました。

成田空港への出店(2019年12月)を機に、外国人のお客様への接客に多言語で応対する必然性が高まり、「みえる通訳」およびマルチ通訳機「arrows hello」を試験導入したところ、お客様のご要望を細かく伺い商品提案をできるようになり、購入につながる結果を得たため、オリンピック・パラリンピックも控えたこのタイミングで、インバウンド需要の高い店舗を中心に導入を決めました。

#### 導入によって改善したところ

みえる通訳と同時に、マルチ通訳機「arrows hello」も採用し、簡単な対応は「arrows hello」、込み入った内容になると「みえる通訳」と、利用を使い分けています。特に、今まで外国語対応では「尋ねられた商品がどこにあるか」までしか答えられなかったのですが、「みえる通訳」の導入によって、詳しい商品の説明まですることができるようになりました。双方のツールの活用により、お客様のニーズにあった納得いく会話に繋がり、売り上げが向上しました。

#### 今後の展望について

今後も、インバウンド比率の高い店舗から順次「みえる通訳」ならびに「arrows hello」を導入していく予定です。また、ドラッグストアに併設する一部の調剤薬局では、外国人の患者様が処方箋を持っていらっしゃるケースもあり、医療通訳オプションも活用しながら、調剤薬局での利用も促進してまいります。



#### 【会社概要】

会社名:株式会社トモズ  
代表者:徳廣 英之  
業務内容:ドラッグストア「トモズ」「カツマタ」「アメリカンファーマシー」「インクローバー」の経営  
所在地:東京都文京区西片1丁目15番15号 KDX春日ビル

#### 【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  
事業内容: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

#### 【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](mailto: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)+手話(日本手話)で24時間365日対応(一部言語を除く)しております。

医療通訳オプションでは、英・中・韓の3カ国語の専門の医療通訳に対応しており、2020年3月1日からは、在留外国人の需要の高いポルトガル・スペイン・ベトナムの3言語の医療通訳が新たにご利用いただけるようになり、同日より既存の医療通訳オプションは新たに「医療通訳プラン」に変更となります。



【新サービスリニューアルについて】  
[https://www.mieru-tsuyaku.jp/pdf/13languages\\_support.pdf](https://www.mieru-tsuyaku.jp/pdf/13languages_support.pdf)

## 「arrows hello」について

- スピーディーで使いやすい操作性**
  - ・スリープ状態からワンタッチで瞬時に翻訳
  - ・最短1秒で精度の高い翻訳(※1)
  - ・シンプルでわかりやすい言語選択
- オフライン翻訳にも対応(BCP対策に有効)**
  - ・オフライン3言語(日⇄英、日⇄中)に対応
  - ・オンライン(Wi-Fi)で28言語に対応
- カメラをかざしてテキスト翻訳が可能**
  - ・21言語に対応(※2)
  - ・商品パッケージやメニューなどの文字を撮影し翻訳が可能

世界と「話す」「聞く」「読む」が自由自在。

arrows hello



墨 (SUMI) 紅 (BENI)

※1 翻訳時間は、お使いのWi-Fi環境によって異なります  
 ※2 オンライン時。オフライン時は3言語(日⇄英、日⇄中)  
 ※3 富士通コネクテッドテクノロジーズ製となります。

arrows hello AT01(※3)の詳細なスペックはこちら：  
<https://www.fmworld.net/product/phone/arrows/hello/>