

～多言語対応で受け身の接客からの脱却と、手話通訳でバリアフリー対応を強化～ メガネスーパー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43店舗で導入

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、株式会社ビジョナリーホールディングス（本社：東京都中央区、代表取締役社長：星崎 尚彦）が展開する「メガネスーパー」「アイスタイル」に、2019年10月1日より多言語映像通訳サービス「みえる通訳」、タッチ式会話ツール「さわって通訳」ならびにマルチ通訳機「arrows hello」をインバウンド比率の高い43店舗に本格導入いたします。

ビジョナリーホールディングス様へのインタビュー

◆導入前の課題について

当社は、メガネスーパーを中心にグループ全体で全国386店舗運営しておりますが、近年、訪日旅行者の来客数の増加や、お客様の多国籍化を受け、店舗スタッフの外国人対応が増えてきておりました。

そのような状況の中、言葉の壁により店舗スタッフが受け身の接客となっていることで、購買に繋がりにくくなっていることや、アイケアサービス特有の専門用語を正確に伝えることが難しくなってきました。

また、手話でコミュニケーションをとる、ろう者のお客様にとって「眼」から得られる情報は、健常者以上に重要であり、より一層眼に負担がかかっているケースが考えられておりましたが、通常のメガネ店では筆談や付き添いの方を通じた会話による対応が一般的で、ろう者のお客様が視力検査やメガネの調整などでお気軽にご来店頂ける様な環境となっていない状況にございました。

◆導入の背景について

みえる通訳とさわって通訳、arrows helloをトライアル導入した際に、みえる通訳が入ったタブレットとarrows helloがパッケージサービスとなっていることで、接客シーンに応じた使い分けが実現できたことや、みえる通訳は10か国語と対応言語数が多く、言葉が伝わる安心感から、店舗スタッフのお客様対応が積極的となり、お客様とのコミュニケーションが密になることで、今まで逃していた売り上げを拾えるようになったことに加え、日本手話を標準実装しているため、日本人のろう者のお客様がお気軽にご来店いただけるバリアフリー化を同時に図れる点が、導入の決め手となりました。

◆今後の展望について

独自の「付加価値サービス」をインバウンドのお客様へ周知し、集客につなげ、特に欧米豪のお客様へのPR強化をはかります。

また、将来的にはみえる通訳の全店導入も検討しております。



「みえる通訳」「さわって通訳」「arrows hello」概要

「みえる通訳」(<https://www.mieru-tsuyaku.jp/>)



「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出来ます。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・タガログの10か国語に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)



手話通訳を提供する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。

「さわって通訳」

「さわって通訳」は、小売店・飲食店・宿泊施設・観光・交通など業種別提携シートを用意し、免税手続きなど利用頻度の多い接客などにスピーディに対応します。「さわって通訳」の指さしだけでは解決しない場合は、ワンタッチで「みえる通訳」に切り替えて利用できます。



「arrows hello AT01」(<https://www.mieru-tsuyaku.jp/arrows/>)

みえる通訳とパッケージで利用できる、マルチ通訳機です。スピーディーで使いやすい操作性や、オンライン翻訳（BCP対策）、カメラをかざしテキスト翻訳が可能です。お客様へのお声掛けや、即座に回答が求められるシーンにおいてワンタッチで即座に翻訳結果が画面に表示されます。



「さわって通訳」は株式会社ブレインの登録商標です。
「arrows hello AT01」は富士通コネクテッドテクノロジーズ株式会社の商標または登録商標です。

～会社概要～

会社名：株式会社ビジョナリーホールディングス
代表者：代表取締役社長 星崎 尚彦
所在地：東京都中央区日本橋堀留町1丁目9番11号
NEWS日本橋堀留町6F
会社HP：<https://www.visionaryholdings.co.jp/>



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