

## ～在留外国人のCS向上と手話通訳でバリアフリー対応を強化～

### 横浜銀行が多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を53支店に導入

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、2019年10月1日より株式会社横浜銀行（本社：神奈川県横浜市、代表取締役頭取：大矢 恭好）に、弊社が提供する多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を53支店に（60台）導入いたします。今後も設置店舗を順次拡大していく予定です。

#### 「みえる通訳」横浜銀行様への導入事例について

##### ◆「みえる通訳」導入前の経緯と課題

日本における在留外国人の数は、2019年3月末時点で前年末比6.6%増の273万人と過去最多を更新（法務省の発表）し、横浜銀行様においても口座開設や海外送金などの手続きに、外国のお客様が来店されるケースが増加しております。これまで、横浜銀行様では英語・中国語・韓国語に対応したコミュニケーション支援ボードを用意しておりましたが、通常の接客対応に加え、法人の事業内容の確認など、専門性の高いご案内や銀行特有の言い回しについて、言葉が伝わらず対応に苦慮するケースが増えており、金融犯罪未然防止の観点においても、言葉の壁を払しょくする通訳サービスが求められておりました。

##### ◆導入の決め手

5支店でみえる通訳のトライアル導入を行ったところ、10か国語と対応言語数が多く、日本手話にも標準対応しており、在留外国人の顧客満足度向上と手話通訳でバリアフリー対応が同時に図れる利便性の高さに加え、通訳オペレーターの対応の評判も良く、安心して外国人のお客様や、日本人のろう者のお客様とのコミュニケーションの質を上げられる点をご評価頂き、今回導入の運びとなりました。

##### ◆今後の展望

今後、設置店舗の順次拡大を検討頂いております。

##### ◆横浜銀行様のご紹介

横浜銀行様は、神奈川県を地盤とする地域金融機関です。

神奈川県における法人・個人の幅広い顧客基盤と、地域に確立したブランド力を強みとし、総合的な金融サービスを提供されております。2020年には創立100周年を迎えられ、今後も地域にとってなくてはならない金融グループとして、地域の持続的な成長に貢献されます。



CONCORDIA  
 コンコルディア・フィナンシャルグループ



## 「みえる通訳」について

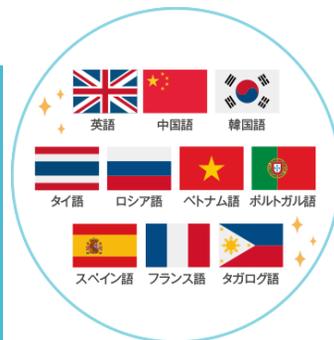


みえる通訳の詳細はこちら：  
<https://www.mieru-tsuyaku.jp/>

### 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)

手話通訳は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。



#### ～株式会社横浜銀行 会社概要～

会社名 : 株式会社横浜銀行  
代表者 : 代表取締役頭取 大矢 恭好  
事業内容 : 銀行業  
所在地 : 神奈川県横浜市西区みなとみらい3丁目1番1号  
会社HP : <https://www.boy.co.jp/>



CONCORDIA  
コンコルディア・フィナンシャルグループ

#### ～株式会社テリロジーサービスウェア 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  
会社HP : <https://www.mieru-tsuyaku.jp/>

【本リリースに関するお問合せ先】  
会社名: 株式会社テリロジーサービスウェア  
部署名: 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