

～交通観光のご案内をはじめ、多岐に渡るご要望に対応するためのツールとして活用～

熊本県大津町役場「大津町ビジターセンター」に 多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入

テレコム事業を中心とする情報通信サービス事業を展開するアイ・ティー・エックス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長 荻原 正也）はタブレットやスマートフォンを使い、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多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を提供しています。

熊本県大津町役場「大津町ビジターセンター」では、熊本地震発生後から、被災による交通事情の説明や急遽必要になる宿泊の案内など、お客様の要望も多岐に渡る事が多くなり、これらに対応する事が課題でした。そこで、円滑なコミュニケーションを図るツールとして当社の通訳品質が評価され導入に至りました。

今回、2017年3月1日より「みえる通訳」の最新導入事例として発表いたします。

「みえる通訳」の導入について、大津町役場様へインタビュー

～熊本県大津町役場へ導入～

■大津町ビジターセンター

～導入前の課題・背景～

大津町ビジターセンターは、熊本空港から無料シャトルバスを運行している「肥後大津駅」南口にあり、空港やJRを利用する外国人のお客様が、熊本市・阿蘇市への交通観光案内のためにたくさんいらっしゃいます。簡単な外国語でのご案内は今までも対応できていましたが、熊本地震発生後から、被災による交通事情の説明や、急遽必要になる宿泊の案内など、お客様の要望も多岐に渡る事が多くなり、これらに対応する事が課題となっていました。



～「みえる通訳」導入の動機～

導入検討のため2週間の無料トライアルを行いました。簡単な操作で通訳オペレーターを呼び出すことができ、通訳オペレーターも丁寧な対応をして頂ける事、また定額制のサービスであるため予算が組みやすいという事も決定の要因です。

更に無料オプションの「さわって通訳」は緊急/災害時専用シートが準備されていて、インターネットに接続できない場合でも定型文章を利用して、災害時に特化したお客様対応ができる事も非常時に役立つと思いました。



～導入後の展望について～

「肥後大津駅」は3月のダイヤ改正に伴い「阿蘇くまもと空港駅」の愛称となります。今後は熊本空港や観光地への通過点ではなく大津町を楽しんでもらえる情報発信拠点として大津町ビジターセンターで「みえる通訳」を活用していきたいと思えます。

～大津町役場 概要～

熊本県菊池郡 大津町役場

〒869-1292 熊本県菊池郡大津町大字大津1233

電話：096-293-3111

FAX：096-293-4836

開庁時間：月～金曜日 8：30～17：15（祝日・年末年始を除く）



「みえる通訳」の特徴について ～誰でもいつでも簡単に使えて外国人へのオペレーション力を強化～

～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い、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・ベトナムの8か国語に24時間365日対応しております。

※タイ語・ベトナム語：10:00～18:00（365日）対応
※ロシア語：10:00～18:00（平日のみ）対応

～新言語（ポルトガル・スペイン・ベトナム）追加～

年々増加するベトナム観光客対応に加え、訪日される外国人の方だけでなく、日本にお住いの外国人の方々への対応も行えるよう使用人口の多いポルトガル語とスペイン語を追加しより多くのお客様にも対応できるようになりました。



～無料オプション「さわって通訳」との連携でさらにスムーズに～

「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。



～デザインをお客様ごとにカスタマイズができる～

標準提供している「みえる通訳」のロゴが入ったお客様共通の画面インターフェイスの他に、お客様のロゴやコーポレートカラーにあわせたオリジナルデザインへのカスタマイズも可能です。

～料金プランが定額なので利用頻度が多くても安心～

「みえる通訳」は完全定額制で提供しているため、何回利用しても月額定額で使用することができます。

使用した分の費用が追加で発生する従量制のサービスのように、利用頻度が増えることで想定以上に利用料が増えてしまったり、費用を抑えるためにできる限り利用しないという本末転倒な結果になることはありません。



「みえる通訳」の新料金プラン～言語追加に伴い料金プランをリニューアル！～

〈ライトプラン〉

10時～21時

15,000円 / 1ヵ月 (税抜価格)

初期費用 50,000円

対応言語 (5言語) : 英・中・韓・タイ・ロシア

〈スタンダードプラン〉

24時間何時でもOK

25,000円 / 1ヵ月 (税抜価格)

初期費用 50,000円

対応言語 (8言語) : 英・中・韓・タイ・ロシア
ポルトガル・スペイン・ベトナム

オプション

さわって通訳 (無料)

オリジナルデザインカスタマイズ

シートカスタマイズ

タブレット販売

【新オプション】医療通訳

【「みえる通訳」URL】 <http://www.mieru-tsuyaku.jp/>

【会社概要】

会社名 : アイ・ティー・エックス株式会社 (ITX株式会社)
 代表者 : 代表取締役社長 荻原 正也
 資本金 : 100億500万円
 事業内容 : テレコム事業を中心とした情報通信サービス事業
 会社所在地 : 東京都港区芝浦四丁目13番23号MS芝浦ビル9階 (芝浦本社)

【本リリースに関するお問合せ先】

部署名 : ICTビジネスユニット
 WEBソリューショングループ
 Email : info@mieru-tsuyaku.jp
 TEL : 03-6831-6990
 FAX : 03-6831-6982