

～インバウンド・バリアフリー対応を強化～ メガネのヨネザワが多言語映像通訳サービス 「みえる通訳」を全店舗へ導入

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、株式会社ヨネザワ（本社：熊本市中央区、代表取締役社長：米澤 房朝）が運営する「メガネのヨネザワ」に2019年12月1日より多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を全店舗（180ID）へ導入いたしましたことをご知らせいたします。

ヨネザワ様へのインタビュー

「みえる通訳」導入前の課題

弊社では、お客様のライフスタイルやシーンに合わせて、メガネの快適な見え心地をご提供するために、必ずカウンセリングを行います。その後、16項目にも及ぶ視力測定などを行い、専門スタッフが、お客様ごとに最適なレンズをご提案しております。近年、外国のお客様のご来店が増えるなか、身振り手振りや片言での対応では、カウンセリングや視力測定をする際に、細かなコミュニケーションがうまく取れず、お客様にご満足いただけるサービスの提供が難しいと感じておりました。

導入の決め手

「みえる通訳」を試験的に導入したところ、通訳オペレーターを介することで、お客様のご要望を的確に把握でき、その結果販売につながるケースが確認できました。

外国語が苦手だったスタッフも、安心してお客様へお声がけができるようになりましたし、「みえる通訳」は手話通訳(日本手話)にも、対応していますので、ろう者のお客様へは、筆談などでは難しかったスムーズな接客を、全店舗で実現できることが導入の決め手となりました。

今後の展望について

ご来店いただくお客様に、より分かりやすく自信をもってご説明できるツールとして「みえる通訳」を活用し、外国人のお客様や、手話でコミュニケーションされる日本人のお客様へ「おもてなし」の接客を行い、商品の機能美をご紹介してまいりたいと思います。

見える聴こえる、その喜びを

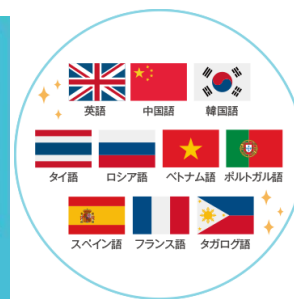


「みえる通訳」の特徴について ～誰でもいつでも簡単に使えて外国人へのオペレーション力を強化～

～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)～

平成28年に施行された障害者差別解消法の観点から、事業者は合理的配慮を提供することが求められております。「みえる通訳」は手話通訳を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。



【会社概要】

会社名 : 株式会社ヨネザワ
 代表者 : 米澤 房朝
 業務内容 : 九州・山口エリアでメガネ、補聴器、コンタクト、福祉機器、光学機器、その他付属品の販売
 所在地 : 熊本県熊本市中央区水前寺6-1-38

【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
 業務内容 : 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～
 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