

ホームページ制作・コンサルティング

ホテル・旅館のHPで定評のある制作会社が 4ヶ国語対応の電話通訳サービスを提案

㈱アビリティコンサルタント

東京都港区東新橋2-18-3 ルネガレージ留11F（アキラア街内）
TEL 03-5408-8004 <http://www.abi-net.co.jp>

㈱アビリティコンサルタントは、ホテル・旅館を主なクライアントとしてWEBソリューションを提供し、1500サイト以上のHP制作実績を積み重ねている。全国のホテル・旅館に加え、日本旅館協会の「やど日本」をはじめとして各地の観光協会などのHPを手がけていることからわかるように、サイト構築技術の信頼性とWEBマーケティング力に高い評価を受ける。

急成長を見せるインバウンド対策として、同社が提案するコミュニケーションサポートが、「電話通訳サービス『マルコ』」である。同社九州支店インバウンド事業推進室廣瀬啓太氏は、マルコのサービス内容について次のように語る。

「マルコは、英語・中国語・韓国語・タイ語に対応する電話通訳サービスで、通訳オペレーターを通じて、宿泊施設とお客さまのコミュニケーションをサポートします。24時間365日対応であることに加え、電話通訳なのでネット環境や端末に左右さ

れることもなく、月額定額制のリーズナブル料金で利用できるといった特徴があります。インバウンド客急増で対応にお困りの施設の皆さまには、ぜひ一度ご検討いただければと思います」

3つのタイプの電話通訳に対応 通訳は全員日本語検定1級取得

マルコの電話通訳には、目の前に外国人客がいる場合（2地点3者通訳）と、目の前にいない外国人客との通話（アウトバウンド／インバウンドコール・3地点3者通話）があるが、とくに利用機会が多いのが、目の前の外国人客との会話だろ

う。フロントなどで館内施設、食事内容、地域観光などについての質問を受けた場合には、手もとの固定電話や携帯電話でマルコ通訳センターに電話をかけて、宿泊客とホテルスタッフで受話器を受け渡しながら通訳サービスを受ける。一般的な館内観光情報であればパンフレットやタブレットでも対応できるが、トラブ

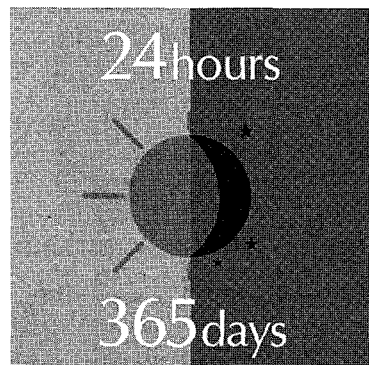
ルやクレーム、急なサービスの追加などの際には頼りになる通訳サービスで、とくにマルチリンガルスタッフを確保しにくい温泉地などでは役に立つソリューションだ。

国内外の外国人客と連絡を取りたい場合（アウトバウンドコール）では、まず宿泊施設からマルコ通訳センターに電話をかけ、続いて通訳センターから対象外国人客に電話をしながら、3者通話機能を使つての会話となる。到着予定時間確認、食事制限、忘れ物の告知など、このタイプの通訳も利用範囲が広い。

もう一つが、インバウンドコールによる3地点3者通訳である（オプション契約）。こちらは国内外からの入電対応で、外国人客がマルコ通訳センターに電話をかけ、電話を受けた通訳センターから宿泊施設に電話をかけて、3者通話機能を使つての会話となる。インバウンドコールにおいて注意したいのは、このサービスはあくまで通訳に限定されており、予約センター機能は請け負っていないので、利用の際には施設側がオペレーションを決めておく必要がある。

通訳に当たる外国人スタッフはすべて日本語検定1級以上で、定期的にサービス研修を受けているため、

会話中の接客マナーにも不安はない。通訳センターに常駐する通訳スタッフのほか在宅スタッフを確保しているため、通訳対応率は99%以上（2015年3月実績）と、時間を問わずほぼ確実にサービスの利用ができる。直近1年間での通訳数は合計2万件弱で、英語56・5%・韓国語30・4%・中国語12・6%となっているが、今後アジア系旅行者の増加が予想されるため、他のアジア系言語への対応の準備も進められている。宿泊業界向けには優遇料金を設けており、2地点3者通訳と3地点3者通訳（アウトバウンドコール）をセットにした基本料金は、24時間365日対応・通話回数無制限で、20室・4000円と格安である。通信費は発信者の負担となるが、通訳センターは国内に置かれているため、通話料がかさむといった問題がないのも安心だ。



通訳センターは24時間365日稼働。深夜においての対応も可能で安心だ。